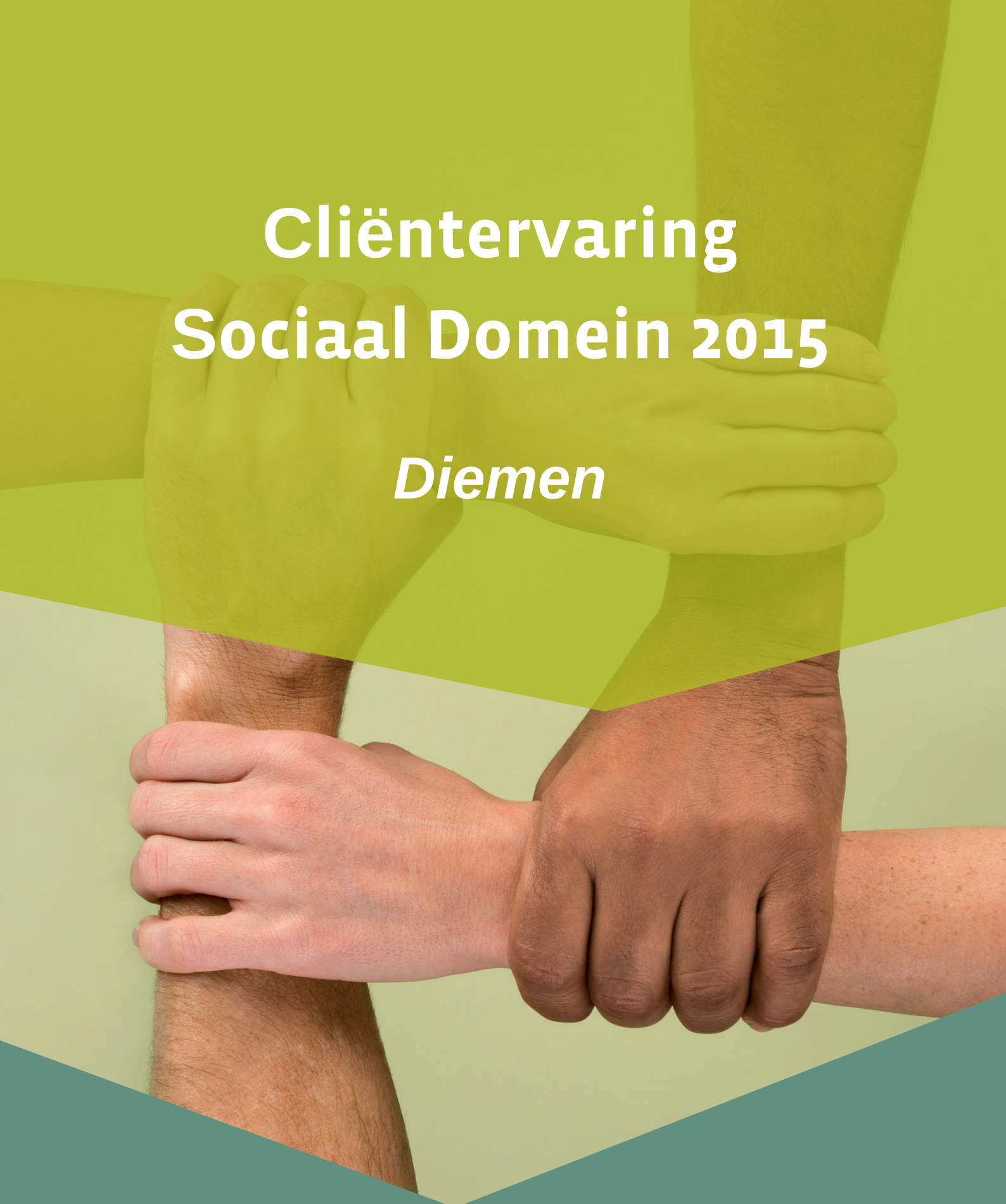
Cliëntervaring Sociaal Domein 2015

Diemen



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

CLIËNTERVARING SOCIAAL DOMEIN 2015

Diemen

- eindrapport -

Hanna Vonk MSc
Hedwig Rossing MSc
drs. Katrien de Vaan

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 – 531 53 15

Amsterdam, juni 2016
Publicatienr. 15066

© 2016 Regioplan, in opdracht van de gemeente Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel (DUO+)
Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld.
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan.
Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

REGIOPLAN

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting I

1 Inleiding **1**
1.1 Achtergrond 1
1.2 Doel en onderzoeksvragen 2
1.3 Methoden 4
1.4 Respons 5
1.5 Leeswijzer 6

2 Kenmerken respondenten **7**
2.1 Leeftijd 7
2.2 Geslacht 7
2.3 Gezinssamenstelling 7
2.4 Reden voor contact 8
2.5 Wel/geen ondersteuning vóór 1 januari 2015 9
2.6 Wie heeft de vragenlijst ingevuld 9
2.7 Aard en frequentie van contact 9
2.8 Conclusies 10

3 Toegang: de weg naar de gemeente **11**
3.1 De weg naar de consulent 11
3.2 Tevredenheid over de toegang 12
3.3 Conclusies 13

4 Het persoonlijke gesprek **14**
4.1 Verwachtingen 14
4.2 Ondersteuning 14
4.3 Onderwerp van gesprek 15
4.4 Tevredenheid over contact en uitkomst contact 16
4.5 Tevredenheid over professionals 17
4.6 Conclusies 17

5 Inhoud van zorg/ondersteuning **19**
5.1 Ontvangen zorg/ondersteuning 19
5.2 Eigen kracht 19
5.3 Passende ondersteuning? 20
5.4 Oordeel over kwaliteit 21
5.5 Afstemmen tussen trajecten 22
5.6 Conclusies 22

6 Effecten van ondersteuning **24**
6.1 Uitkomst van contact/ondersteuning 24
6.2 Conclusies 25

7 Cliëntervaring Brede Hoed-team 26

8 Conclusies 30

Bijlage 1 Verplichte vragen uit VNG-vragenlijst 33
Bijlage 2 Consulentvragenlijst 35

SAMENVATTING

Deze rapportage bevat het verslag en de uitkomsten van een onderzoek naar de cliëntervaring van de inwoners van de gemeente Diemen die zorg en ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Participatiewet en/of de Jeugdwet aanvragen en/of krijgen. Het jaar 2015 is het eerste jaar waarover dit onderzoek naar de ervaringen in de volle breedte van het sociaal domein is uitgevoerd. Dit onderzoek is in lijn met de vorige onderzoeken die plaatsvonden in het kader van de Wmo. Echter, dit onderzoek heeft betrekking op het gehele sociale domein en behandelt ook nieuwe vragen die betrekking hebben op de nieuwe taken van de gemeente in het licht van de decentralisaties. Een andere verandering is dat de tevredenheid over de afzonderlijke voorzieningen in dit onderzoek niet wordt gemeten.

Toegang: de weg naar de gemeente
Meer dan de helft van de respondenten is of op eigen initiatief (30%) óf via het Brede Hoed-loket/de afdeling Sociale Zaken (24%) terechtgekomen bij de consulent. Over het algemeen zijn respondenten tevreden over de toegankelijkheid en over de deskundigheid en de werkwijze van de consulenten.

Het persoonlijke gesprek
De meeste gesprekken gaan over het verbeteren van de persoonlijke situatie of de thuissituatie en de ondersteuning van de gemeente en/of andere instanties hierbij. Gezondheid (lichamelijk en geestelijk), wonen en inkomen zijn veelbesproken onderwerpen. In de gesprekken komt ook aan de orde wat betrokkenen/hun netwerk zelf kunnen doen om de situatie te verbeteren (10-20%) en wordt naar andere aspecten van het leven geïnformeerd dan waar mensen aanvankelijk contact voor opnemen (52%). Twee derde van de respondenten is tevreden over de aard en de uitkomst van het gesprek. Aandachtspunten zijn de relatieve onbekendheid met de mogelijkheden voor het indienen van klachten en bezwaar, en met de mogelijkheden voor het inschakelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Inhoud van zorg/ondersteuning
Een meerderheid van de respondenten heeft niet lang op zorg/ondersteuning hoeven wachten; bij 20 procent van de respondenten is dit wel het geval. Twee derde van de respondenten vindt de ondersteuning die ze hebben gekregen passend, en is ook tevreden over de kwaliteit daarvan. In minder dan een derde van de gevallen (29%) gaan consulenten achteraf na hoe respondenten de ondersteuning ervaren.

Effecten van ondersteuning
De meeste respondenten stellen dat de ondersteuning hen helpt om zich te redden en te doen wat ze willen doen. Deels lukt hen dat zelf, al dan niet

samen met hun netwerk (29%), deels lukt hen dat met algemeen toegankelijke voorzieningen (13%) en deels ontvangen zij een beschikking van de gemeente voor een maatwerkvoorziening (40%).

Brede Hoed-team

Er is met drie respondenten van het Brede Hoed-team gesproken. Omdat dit geen representatieve steekproef van de cliënten van dit team is, moet voorzichtig worden omgegaan met de informatie uit die gesprekken; ze kunnen niet zonder meer worden veralgemeniseerd. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de ontvangen hulp en ondersteuning. Ze hebben één aanspreekpunt en er wordt goed overlegd tussen de betrokken hulpverleners. Tijdens het gesprek wordt geprobeerd om uit te gaan van de eigen kracht van de cliënt. Eén cliënt is minder tevreden, onder andere vanwege het hebben van meerdere contactpersonen.

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Het onderzoek
Deze rapportage bevat het verslag en de uitkomsten van een onderzoek naar de cliëntervaring van inwoners van de gemeente Diemen die zorg en ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Participatiewet en/of de Jeugdwet aanvragen en/of krijgen.

Dit onderzoek is het eerste onderzoek dat gehouden wordt onder alle doelgroepen van de nieuwe, gedecentraliseerde regelingen. Voorheen werden klanttevredenheidsonderzoeken gehouden voor specifieke doelgroepen, zoals de klanten van de Wmo of Sociale Zaken. Dit 'brede' onderzoek is met subsidie van de provincie geïnitieerd door de DUO-gemeenten. Cliëntvertegenwoordigers uit alle drie gemeenten hebben meegedacht over de vragenlijsten. De wijze waarop cliëntervaring in het sociaal domein wordt gemeten, zal de komende jaren worden doorontwikkeld op basis van de ervaringen in deze eerste meting. Zowel het onderzoek zelf, de wijze van bevragen als de doelgroepen zullen naar aanleiding van dit onderzoek verder worden aangescherpt.
De uitkomsten van dit rapport kunnen niet vergeleken worden met eerdere Wmo-klanttevredenheidsonderzoeken en moeten gezien worden als een nulmeting voor volgende jaren.

Het betreft een meting onder 171 respondenten die in 2015 contact hebben gehad met een consulent van de gemeente. Deze respondenten hebben een vragenlijst ingevuld over hun ervaringen met de (aanvraag van) zorg en ondersteuning vanuit de gemeente Diemen. Daarnaast zijn er diepte-interviews gevoerd met drie respondenten om hun ervaringen in beeld te brengen met de ondersteuning die ze ontvangen van het Brede Hoed-team.

Belangrijke onderwerpen waarop de respondenten zijn bevraagd, zijn onder andere de toegang naar de consulenten, het persoonlijke gesprek met de consulent, de inhoud van (eventueel) ontvangen zorg/ondersteuning en het effect daarvan op de participatie en de kwaliteit van leven van de cliënt.

Cliënttevredenheid is, in de definitie die de Wmo 2015 gebruikt, een onderdeel van cliëntervaring. In dit onderzoek wordt daarom gesproken over *cliëntervaring* als paraplubegrip voor het cliëntperspectief op die dienstverlening in het sociale domein. *Cliëntervaring* wordt als volgt gedefinieerd: *de ervaring van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en wat dat concreet betekent (of heeft betekend) voor hun zelfredzaamheid en participatie*.

Aanleiding
In de Wmo en de Jeugdwet is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks cliënt-ervaringsonderzoek moeten verrichten. Voor 2015 (verslagjaar 2014) geldt dat het Wmo-cliëntervaringsonderzoek nog geen voorgeschreven format kent, maar vanaf 2016 zijn gemeenten verplicht om gebruik te maken van de door de VNG opgestelde standaardvragenlijst.[1]
Om aan deze wettelijke bepalingen tegemoet te komen en om de resultaten van de eigen beleidswijzigingen op cliëntniveau te volgen, werken de DUO+ gemeenten (Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel) aan een monitor van cliënt-ervaring in het hele sociale domein waar gemeenten sinds 1 januari 2015 integraal verantwoordelijk voor zijn: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Het voorliggende rapport betreft de resultaten van de eerste meting van deze monitor.
In dit rapport zijn de resultaten van de respondenten van de gemeente Diemen weergegeven.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

De monitor richt zich op het proces van toegang tot en toeleiding naar zorg en ondersteuning in het sociaal domein en op de regievoering door de gemeenten. De volgende drie vragen staan daarbij centraal:

1. Hoe ervaren inwoners van de gemeente Diemen de dienstverlening in de toegang?
2. Hoe ervaren betrokken inwoners de regievoering door de gemeente op casuïstiekniveau?
3. Welke lessen kan de gemeente hieruit trekken voor de verdere doorontwikkeling van het proces van toegang en toeleiding en de regie door de gemeente?

Deze rapportage geeft antwoord op bovenstaande vragen. Vergelijking met andere gemeenten in Nederland is nog niet mogelijk, omdat de module cliëntervaring van de landelijke Monitor Sociaal Domein ten tijde van het onderzoek nog in ontwikkeling is. De vragen daaruit zijn wel reeds in deze meting gebruikt, zodat in volgende jaren vergelijking met andere gemeenten wel tot de mogelijkheden behoort.

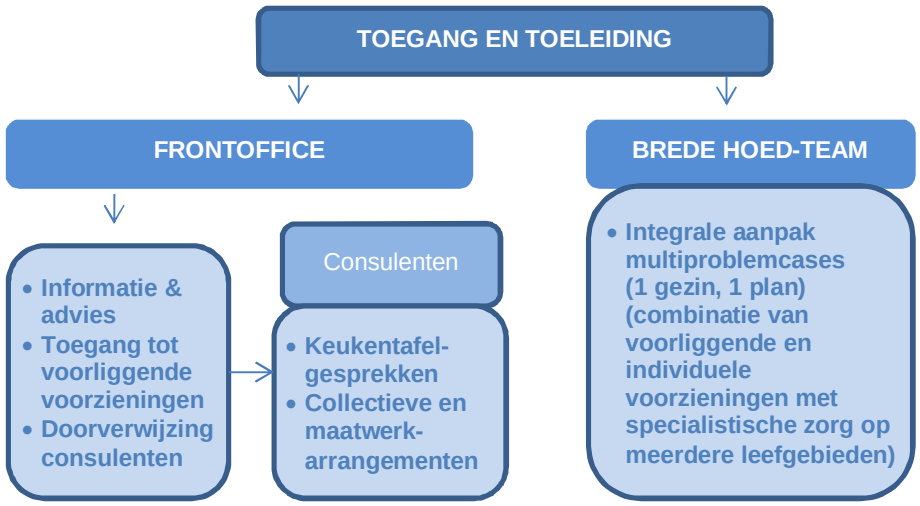
Doelgroepen
In het sociaal domein komen diverse wetten en domeinen samen: de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet, maar ook het welzijnswerk, het onderwijs en de zorg. Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel willen dat de consulenten in de frontoffice en de sociale teams *integraal, vanuit de vraag van de inwoners* werken. Daar past geen scherp onderscheid tussen de verschillende wettelijke regimes bij: het is de bedoeling dat gemeenten maatwerk leveren voor de vragen en problemen van inwoners, en daarbij zowel aansluiten op mogelijk-

[1] De tien vragen uit deze standaardvragenlijst zijn meegenomen in dit onderzoek, zie bijlage 1.

heden die sociale netwerken en het welzijnswerk bieden, als op andere wettelijke regimes (zoals het Passend Onderwijs en de Wet langdurige zorg).

Daarom is ervoor gekozen om niet de wettelijke regimes, maar de inwoners die de toegang benaderen (of door de toegang benaderd worden) zelf als uitgangspunt voor de monitor te nemen. De inwoners zijn verdeeld in doelgroepen aan de hand van de organisatie van de toegang. De toegang en toeleiding krijgen vorm in een frontoffice, die de toegang vormt voor 'voorliggende voorzieningen'[2] en gemeentelijke consulenten (Wmo- en jeugdconsulenten en participatiecoaches) en in een sociaal team[3] dat zich richt op meervoudige, complexe problematiek. Figuur 1.1 biedt een schematisch overzicht op basis van een korte verkenning van de toegang in de drie gemeenten.

Figuur 1.1 Schematisch overzicht toegang en toeleiding



Binnen de toegang en toeleiding tot zorg en ondersteuning is onderscheid gemaakt tussen de frontoffice en het Brede Hoed-team.

- De frontoffice is voor inwoners direct toegankelijk. De frontoffice biedt informatie en advies en toegang tot voorliggende voorzieningen (die ook los van het loket toegankelijk kunnen zijn). Daarnaast verwijst de frontoffice naar de Wmo- en jeugdconsulenten en de participatiecoaches.
- Het Brede Hoed-team is niet rechtstreeks toegankelijk voor inwoners. Toeleiding vindt plaats door andere professionals.

Zowel de consulenten/coaches als het Brede Hoed-team stellen, samen met de bewoners die het betreft, arrangementen samen die een combinatie vormen van een beroep op eigen kracht, voorliggende voorzieningen, individuele voorzieningen en indien nodig ook specialistische zorg. Bij beiden

[2] Met 'voorliggende voorzieningen' worden bedoeld voorzieningen waar zonder indicatie gebruik van gemaakt kan worden, zoals informatie en advies, cursussen, maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, ouderenadviseurs, MEE, vrijwilligers/mantelzorgconsulenten etc.

[3] In Diemen wordt dit het Brede Hoed-team genoemd.

is de regiefunctie aan de orde vanuit het principe ‘één gezin, één plan’. De casuïstiek verschilt echter: de consulenten/coaches richten zich meer op de enkelvoudige en eenvoudige problematiek, waar het Brede Hoed-team zich richt op meervoudige, complexe problematiek, waar geen sprake meer is van regie door het betreffende huishouden.

1.3 Methoden

Op basis van het bovenstaande wordt in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen drie doelgroepen:

- de doelgroep van de loketfunctie;
- de doelgroep van de consulenten/coaches;
- de doelgroepen van het achterliggende, niet rechtstreeks toegankelijke Brede Hoed-team.

De methode en de vraagstelling van het onderzoek verschillen per doelgroep. De eerste twee doelgroepen zijn bevraagd door middel van een enquête, waarbij deze voor de loketfunctie was toegespitst op de functies informatie & advies en toeleiding naar consulenten; en voor de consulentfunctie op de integrale aanpak in de toegang en maatwerkarrangementen. De doelgroep van het sociaal team is bevraagd door middel van diepte-interviews.

Enquête loket- en consulentfunctie
Voor deze functies zijn twee afzonderlijke enquêtes opgesteld; een beknopte vragenlijst voor de loketfunctie, een uitgebreidere vragenlijst voor de cliënten van de consulenten. De verplichte vragen uit de cliëntervaringsmodule van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (VNG) zijn alle overgenomen in de consulentvragenlijst.
De loketvragenlijst is gedurende drie weken in april 2016 beschikbaar gesteld om mee te geven dan wel toe te sturen aan cliënten van de loketfunctie. De consulentvragenlijst is in dezelfde periode breed verspreid onder cliënten die in 2015 contact hebben gehad met de Wmo- en jeugdconsulenten in de Brede Hoed dan wel met de participatiecoaches van de gemeente Diemen. Iedere cliënt onder de 75 jaar ontving een schriftelijke uitnodiging om de online enquête in te vullen. De respondenten van 75 jaar en ouder zijn in staat gesteld om de enquête schriftelijk in te vullen en te retourneren.

Diepte-interviews cliënten Brede Hoed-team
De doelgroep van het Brede Hoed-team doorloopt over het algemeen een vrij ingewikkeld proces van toegang en toeleiding en kampt met complexe problematiek: beide zijn moeilijk in een vragenlijst te vangen. Daarom is de keuze gemaakt om deze doelgroep te bevragen door middel van face-to-face-interviews. Deze gesprekken zijn gevoerd om een kwalitatief beeld te krijgen van hoe cliënten de werkwijze van het Brede Hoed team ervaren.

Tijdens het gesprek is gebruikgemaakt van een topiclijst, waarbij ruimte voor de respondent gelaten werd om zijn/haar verhaal te vertellen.

1.4 Respons

De doelgroep van de consulentvragenlijst betreft de inwoners met wie een uitgebreid (keukentafel)gesprek is gevoerd met het oog op het bepalen van hun precieze ondersteuningsbehoefte. Omdat het moeilijk was om deze doelgroep uit het cliëntenbestand te filteren, is de vragenlijst breed uitgezet onder alle cliënten die in 2015 contact hebben gehad met de consulenten, dat zijn er 1012. Omdat dat de omvang van de steekproef is, wordt de respons in het onderstaande tegen dat totaal afgezet.
Daarnaast hebben (ruim) na de deadline nog 13 respondenten gereageerd. De antwoorden van deze respondenten zijn niet meer meegenomen in het onderzoek en ook niet in de onderstaande responscijfers.

De totale respons voor de consulentvragenlijst is 16,9 procent. In totaal hebben 171 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 103 respondenten de online vragenlijst hebben ingevuld en 68 respondenten de schriftelijke vragenlijst. Onder de groep cliënten ouder dan 75 jaar is de respons bijna twee keer zo hoog (25,5%) als onder de groep cliënten jonger dan 75 jaar (13,8%).

Tabel 1.1 Respons consulentvragenlijst

Consulentfunctie	Diemen	Respons %	Respons aantal
Cliënten jonger dan 75 jaar	375 Wmo/Jeugd 370 (P'wet)	13,8	103
Cliënten 75 jaar en ouder	267 Wmo/jeugd	25,5	68
Totaal jonger dan 75	745	13,8	103
Totaal 75 en ouder	267	25,5	68
Totaal	1012	16,9	171

Vooral onder de groep cliënten jonger dan 75 jaar is de respons veel lager dan verwacht. Hierbij moet opgemerkt worden dat de enquête veel breder is uitgezet dan alleen onder de cliënten die een keukentafelgesprek hebben gekregen (de eigenlijke doelgroep van het onderzoek).

De respons voor de loketvragenlijst is zeer laag. In de periode dat de enquête uitstond, hebben slechts twee cliënten van het loket deze vragenlijst ingevuld. Dit aantal is te laag om over te rapporteren. In het vervolg van het rapport wordt de cliëntervaring ten aanzien van de loketfunctie daarom niet beschreven.

Naast de twee enquêtes zijn er drie diepte-interviews gevoerd met cliënten van het Brede Hoed-team. Eén interview is face to face gevoerd en de andere twee respondenten zijn telefonisch geïnterviewd.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat nader in op de kenmerken van de respondenten, zoals leeftijd, geslacht, de reden waarom ze contact hebben opgenomen met de gemeente en of ze wel of geen ondersteuning vóór 1 januari 2015 hebben gehad.

In hoofdstuk 3 staat de toegang, de weg naar de gemeente centraal. Allereerst wordt beschreven hoe respondenten bij de consulent terecht zijn gekomen en vervolgens in hoeverre de respondenten tevreden zijn over de toegankelijkheid.

Hoofdstuk 4 beschrijft de ervaringen van respondenten met het persoonlijke gesprek met de consulent. Het hoofdstuk gaat in op de verwachtingen van de respondent, of ze tijdens het gesprek werden ondersteund, het onderwerp van gesprek en hun tevredenheid over de professional en het contact.

In hoofdstuk 5 staat de inhoud van de zorg/ondersteuning centraal. Aan bod komen de ontvangen zorg/ondersteuning, in hoeverre de respondent de regie had, of de ondersteuning passend was, de kwaliteit van de zorg en de afstemming door professionals tussen trajecten.
Hoofdstuk 6 beschrijft de effecten van de ondersteuning; de uitkomsten van het contact met de consulent en in hoeverre de consulent de eigen kracht van de respondent aanboort tijdens het traject.

In hoofdstuk 7 worden de bevindingen beschreven die naar voren zijn gekomen uit de persoonlijke gesprekken met drie respondenten van het Brede Hoed-team.

Ten slotte wordt in het slothoofdstuk een aantal conclusies getrokken ten aanzien van de cliëntervaring- en tevredenheid over de toegang, toeleiding en ondersteuning door de gemeente en over de wijze van bevragen en over de doelgroepen.

2 KENMERKEN RESPONDENTEN

In hoofdstuk 2 wordt gekeken naar de kenmerken van de respondenten. Persoonskenmerken die worden besproken, zijn de leeftijd, het geslacht en de gezinssamenstelling. De kenmerken betreffende het contact met de consulent zijn de reden voor contact, of de respondent ondersteuning kreeg vóór 1 januari 2015 en de verdere aard en frequentie van het contact. Ook wordt besproken wie de vragenlijst heeft ingevuld.

2.1 Leeftijd

In tabel 2.1 is de leeftijd van de respondenten weergegeven.

Tabel 2.1 Leeftijd van de respondenten

Consulentenfunctie		Diemen (n=169)
Leeftijd	15-24	4,1%
	25-34	7,1%
	35-44	10,1%
	45-54	8,3%
	55-64	12,4%
	65-74	13,6%
	75-84	26,6%
	85-100	17,8%

2.2 Geslacht

Meer vrouwen dan mannen hebben de vragenlijst ingevuld: 54,4 procent van de respondenten is vrouw en 45,6 procent van de respondenten is man. Dit is te zien in tabel 2.2.

Tabel 2.2 Geslacht van de respondenten

Consulentenfunctie		Diemen (n=158)
Geslacht	Man	45,6%
	Vrouw	54,4%

2.3 Gezinssamenstelling

Het grootste gedeelte van de steekproef is alleenstaand (51,6%). Een verklaring hiervoor is mogelijk de oververtegenwoordiging van ouderen in de steekproef. De gezinssamenstelling van de respondenten is te zien in tabel 2.3.

Tabel 2.3 Gezinssamenstelling van de respondenten

Consulentenfunctie		Diemen (n=159)
Gezinssamenstelling	Alleenstaand	51,6%
	Samenwonend zonder kinderen	30,8%
	Samenwonend met kinderen	10,1%
	Eenoudergezin	7,5%

2.4 Reden voor contact

Tabel 2.4 geeft de reden voor contact weer. De grootste groep sprak met de consulent vanwege de lichamelijke gezondheid (39,8%). Ook veel respondenten spraken met de consulent vanwege het inkomen (27,1%) en wonen (26,5%).
Een aanzienlijk deel (41,5%) van de groep respondenten bestaat uit cliënten die behoren tot de Participatiewet.

In de vragenlijst heeft bijna een derde van de respondenten de categorie ‘anders’ ingevuld (30,1%). Deze antwoorden zijn nader bekeken en waar mogelijk ingedeeld in de bestaande antwoordcategorieën. Naar aanleiding van de antwoorden die mensen gaven, ontstonden twee nieuwe categorieën, namelijk ‘huishoudelijke hulp’ en ‘vervoer’.

In tabel 2.4 valt 10,2 procent van de respondenten in de referentiegroep nog steeds in de categorie ‘anders’. Dit zijn onder andere respondenten die aangaven dat de reden voor contact het pgb was of een aanvraag voor dagbesteding.

Tabel 2.4 Reden voor contact (meerdere antwoorden mogelijk, dus percentage valt hoger uit dan 100%)

Consulentenfunctie	Diemen (n=166)
Inkomen (uitkering, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening)	27,1%
Wonen	26,5%
Jeugd & opvoeding	2,4%
Gezondheid (lichamelijk)	40,4%
Gezondheid (geestelijk)	14,5%
Relaties	1,2%
Hulp bij werk vinden	7,8%
Scholing/deelname aan het maatschappelijk leven	6,6%
Huishoudelijke hulp	9,6%
Vervoer	6,0%
Anders	10,2%

2.5 Wel/geen ondersteuning vóór 1 januari 2015

In Diemen kreeg 39,9 procent van de respondenten ondersteuning vóór 2015 via de gemeente (tabel 2.5). Meer dan de helft van de groep respondenten (60,1%) bestaat uit nieuwe cliënten.

Tabel 2.5 Wel/geen ondersteuning vóór 1 januari 2015

Consulentenfunctie	Diemen (n=143)
Wel ondersteuning	39,9%
Geen ondersteuning	60,1%

2.6 Wie heeft de vragenlijst ingevuld

In de meeste gevallen heeft de respondent zelf de vragenlijst ingevuld (70,4%). Daarnaast heeft 14,8 procent de vragenlijst met hulp of ondersteuning van iemand anders ingevuld en in 14,8 procent van de gevallen heeft een mantelzorger de vragenlijst ingevuld voor de respondent.

Wie de vragenlijst heeft ingevuld, is weergegeven in tabel 2.6.

Tabel 2.6 Degene die de vragenlijst heeft ingevuld

Consulentenfunctie	Diemen (n=162)
De cliënt zelf (degene met de zorg-/ ondersteuningsvraag)	70,4%
De cliënt met hulp of ondersteuning van iemand anders	14,8%
De mantelzorger van degene aan wie deze vragenlijst is geadresseerd	14,8%

Indien de respondent is geholpen met het invullen van de vragenlijst was dit in de meeste gevallen een naaste (79,5%). Dit is weergegeven in tabel 2.7.

Tabel 2.7 Degene die de respondent heeft geholpen bij het invullen van de vragenlijst

Consulentenfunctie	Diemen (n=39)
Een naaste	79,5%
Een mantelzorger	5,1%
Een vrijwilliger	5,1%
Een tolk	0,0%
Een hulpverlener	10,3%

2.7 Aard en frequentie van contact

De grootste groep respondenten stelt dat zij in 2015 voor het eerst een gesprek over de persoonlijke situatie heeft gehad (47,8%).

Hoewel het in de vragenlijst mogelijk was om meerdere antwoorden te geven, hebben de meeste respondenten één antwoordmogelijkheid aangekruist (89,9%).

De aard en de frequentie van het contact van de respondenten staan weergegeven in tabel 2.8.

Tabel 2.8 Aard en frequentie van het contact (meerdere antwoorden mogelijk)

Consulentenfunctie	Diemen (n=157)
In 2015 een gesprek gehad over de persoonlijke situatie bij het voor het eerst aanvragen van zorg/ondersteuning via de gemeente.	47,8%
Voor 2015 al zorg/ondersteuning via de gemeente en in 2015 alleen een gesprek over veranderingen in de persoonlijke situatie/de ondersteuning voor na 1 januari 2015.	33,1%
In 2015 meerdere contacten gehad.	30,6%

2.8 Conclusies

In dit hoofdstuk zijn alle kenmerken van de respondenten besproken. De meerderheid van de respondenten (58,0%) is ouder dan 65 jaar, bestaat uit vrouwen (54,4%) en is alleenstaand (51,6%). De voornaamste redenen waarom respondenten contact hebben opgenomen met de gemeente zijn vanwege vragen op het gebied van lichamelijke gezondheid, inkomen en wonen. Van de respondenten ontving 39,9 procent al ondersteuning via de gemeente vóór 2015, 47,8 procent van de respondenten heeft in 2015 voor het eerst een gesprek over de persoonlijke situatie gehad. De meerderheid van de respondenten heeft de vragenlijst zelf ingevuld; als respondenten hierbij geholpen zijn, dan is dat in bijna 80 procent van de gevallen door een naaste.

3 TOEGANG: DE WEG NAAR DE GEMEENTE

In dit hoofdstuk staat de toegang centraal. Allereerst wordt beschreven hoe respondenten bij de consulent terecht zijn gekomen en vervolgens in hoeverre de respondenten tevreden zijn over de toegankelijkheid. Tot slot wordt beschreven of de respondenten tevreden zijn met de consulent.

3.1 De weg naar de consulent

Het grootste deel van de respondenten is op eigen initiatief terechtgekomen bij de consulent (29,9%). Ook zijn veel respondenten bij de gemeente terecht-gekomen via het loket van de Brede Hoed (24,0%). Daarnaast komen respondenten voornamelijk bij de consulent terecht via de directe omgeving (10,8%), een al bestaand zorg-/ ondersteuningstraject (13,2%) of de huisarts (7,2%). In de steekproef zitten geen respondenten die bij de consulent terecht zijn gekomen via school of via het consultatiebureau of de GGD.

Een groot deel van de respondenten heeft iets ingevuld bij de categorie ‘anders’ (20,4%). De respondenten noemden hier voornamelijk de casemanager van een zorginstelling of dat ze zijn benaderd door de gemeente.

Hoe de respondent bij de consulent is terechtgekomen, staat weergegeven in tabel 3.1.

Tabel 3.1 Hoe de respondent terecht is gekomen bij de consulent

Consulentenfunctie	Diemen (n=167)
Eigen initiatief/bekendheid via media als het lokale nieuwsblad, de website et cetera	29,9%
Mijn directe omgeving (partner/kinderen, familie, buren, vrienden)	10,8%
Het loket van de Brede Hoed/de afdeling sociale zaken	24,0%
Maatschappelijk werk/welzijn (Vita welzijn en advies)	5,4%
School	0,0%
Huisarts	7,2%
Consultatiebureau/GGD	0,0%
MEE/Vita	1,8%
UWV	4,2%
Een al bestaand zorg-/ondersteuningstraject	13,2%
Anders	20,4%

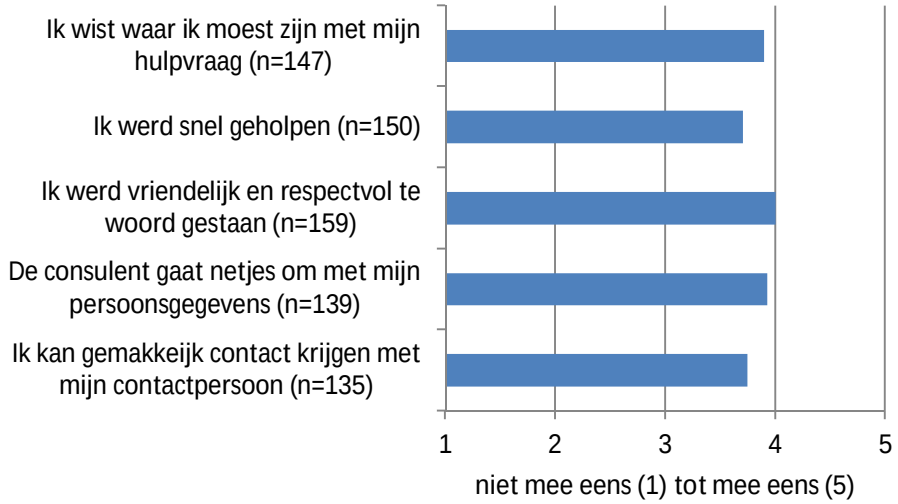
3.2 Tevredenheid over de toegang

3.2.1 Tevredenheid over de toegankelijkheid

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de toegankelijkheid van de consulent. Dit is weergegeven in figuur 3.1.

Op de stelling 'Ik werd snel geholpen' en op de stelling 'Ik kan gemakkelijk contact krijgen met mijn contactpersoon' werd minder positief gereageerd dan op de andere stellingen. Echter, de meeste respondenten zijn nog steeds tevreden over hun contact met de consulent.

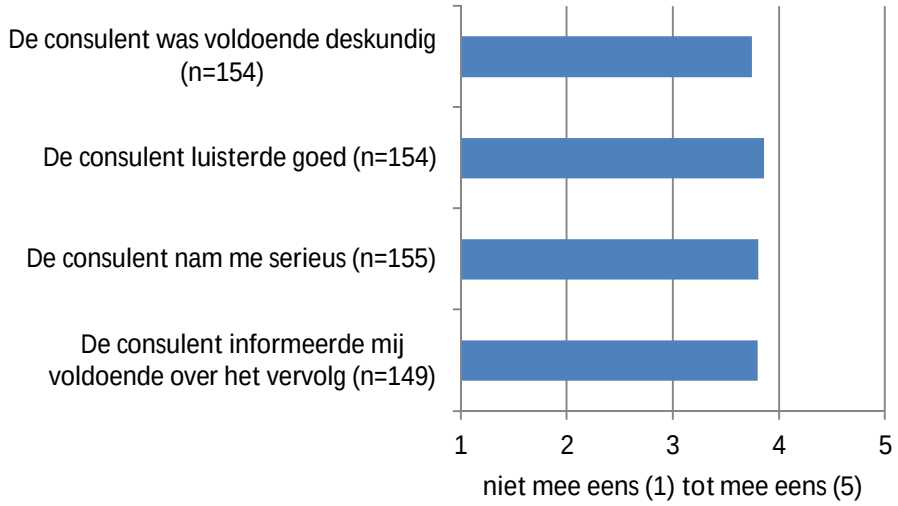
Figuur 3.1 Tevredenheid over het contact met de consulent



3.2.2 Tevredenheid over de consulent

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de consulent. In figuur 3.2 is weergegeven hoe de respondenten de consulent beoordelen.

Figuur 3.2 Tevredenheid over de consulent



3.3 Conclusies

Meer dan de helft van de respondenten is of op eigen initiatief (29,9%) óf via de Brede Hoed (24,0%) terechtgekomen bij de consulent. Over het algemeen zijn respondenten tevreden over de toegankelijkheid en over de deskundigheid en de werkwijze van de consulenten.

4 HET PERSOONLIJKE GESPREK

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van respondenten met het persoonlijke gesprek met de consulent besproken. Er wordt ingegaan op de verwachtingen van de respondent, of ze tijdens het gesprek werden ondersteund, het onderwerp van gesprek en hun tevredenheid over de professional en het contact.

4.1 Verwachtingen

Bijna de helft van de respondenten (46,9%) wist wat hij/zij van het gesprek over de persoonlijke situatie kon verwachten (zie tabel 4.1).
Daarnaast staat 27,4 procent van de respondenten neutraal ten opzichte van de verwachtingen van het gesprek. Deze respondenten wisten niet wat ze van het gesprek konden verwachten.

Tabel 4.1 Stelling: ik wist wat ik van het gesprek over mijn persoonlijke situatie kon verwachten

Consulentenfunctie	Diemen (n=164)
Helemaal mee eens	14,6%
Mee eens	32,3%
Neutraal	27,4%
Niet mee eens	13,4%
Helemaal niet mee eens	2,4%
Geen mening/niet van toepassing	9,8%

4.2 Ondersteuning

Bij de meeste respondenten was er niemand bij het gesprek aanwezig ter ondersteuning (62,9%). Wanneer er wel iemand ter ondersteuning bij het gesprek aanwezig was, was dit in de meeste gevallen een partner of familielid (82,6%).

Niet veel respondenten hebben gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliënt-ondersteuner, van bijvoorbeeld MEE (4,3%). In Diemen geeft 27,2 procent van de respondenten wel aan ervan op de hoogte te zijn dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

4.3 Onderwerp van gesprek

De meeste gesprekken gingen over het verbeteren van de persoonlijke situatie of de situatie thuis (58,6%) en hoe de gemeente hierbij kan helpen/ondersteunen (64,3%). Daarnaast ging een aantal gesprekken over hoe andere organisaties dan de gemeente kunnen helpen (20,4%), wat de respondent zelf kan doen (17,8%) of wat de naasten van de respondent kunnen doen om te helpen/ondersteunen (10,8%).

Wat respondenten antwoordden wanneer wordt gevraagd waar het gesprek met de consulent over ging, is weergegeven in tabel 4.2.

Tabel 4.2 Waar ging het gesprek over? (meerdere antwoorden mogelijk)

Consulentenfunctie	Diemen (n=157)
Hoe mijn persoonlijke situatie/situatie thuis verbeterd kan worden	58,6%
Hoe de gemeente hierbij kan helpen/ondersteunen	64,3%
Hoe andere organisaties hierbij kunnen helpen	20,4%
Wat ik zelf kan doen om mijn situatie te verbeteren	17,8%
Wat mijn naasten (familie en vrienden) kunnen doen om hierbij te helpen/ondersteunen	10,8%

In tabel 4.3 is weergegeven welke aspecten van de persoonlijke situatie tijdens het eerste gesprek met de consulent besproken zijn. In een meerderheid van de gesprekken kwam de gezondheid van de respondent ter sprake. Bij 43,0 procent van de gesprekken ging het over de lichamelijke gezondheid en in 20,3 procent van de gesprekken kwam de geestelijke gezondheid ter sprake. Daarnaast ging het vaak over het inkomen (29,1%) en over wonen (28,5%).

Wanneer de percentages worden vergeleken met de reden voor het contact (zie tabel 4.3 de tweede kolom en tabel 2.4), valt het op dat de meeste aspecten vaker zijn benoemd dan wanneer naar de reden voor contact wordt gevraagd. Tijdens het gesprek werd dus vaak meer besproken dan alleen de reden voor het contact.

Mensen hebben minder vaak wat ingevuld bij ‘anders’ (26,6%) dan wanneer gevraagd werd naar de reden voor het contact (30,1%). Ze noemden voornamelijk huishoudelijke hulp en vervoer. Ook zeiden enkele respondenten dat hulpmiddelen zijn besproken.

Tabel 4.3 De aspecten van de persoonlijke situatie die tijdens het (eerste) gesprek besproken zijn (meerdere antwoorden mogelijk)

Consulentenfunctie	Besproken tijdens eerste gesprek (n=158)	Reden voor contact (n=166)
Inkomen (uitkering, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening)	29,1%	27,1%
Wonen	28,5%	26,5%
Jeugd & opvoeding	3,2%	2,4%
Gezondheid (lichamelijk)	43,0%	39,8%
Gezondheid (geestelijk)	20,3%	14,5%
Relaties	1,9%	1,2%
Hulp bij werk vinden	7,0%	7,8%
Scholing/deelname aan het maatschappelijk leven	7,6%	6,6%
Huishoudelijke hulp		8,8%
Vervoer		7,0%
Anders	26,6%	8,8%

4.4 Tevredenheid over contact en uitkomst contact

Ongeveer een derde van de respondenten zegt dat zij er niet op zijn gewezen hoe zij een klacht kunnen indienen (36,5%) of hoe zij bezwaar kunnen maken (34,6%).

De meeste respondenten zijn tevreden over de aard van het gesprek (65,8%) en over de uitkomst ervan (61,4%). De gemiddelde antwoorden op stellingen met betrekking op het verloop van het contact met de consulent staan weergegeven in figuur 4.1.

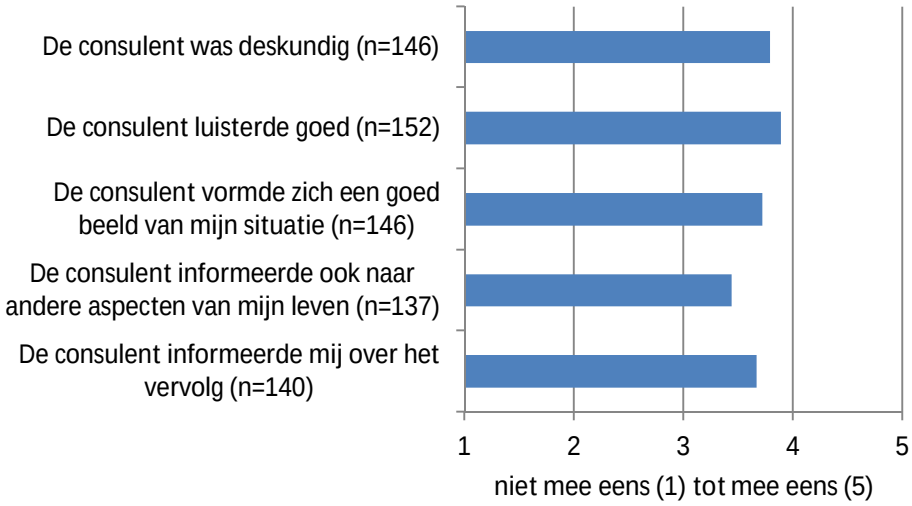
Figuur 4.1 Verloop van het contact met de consulent

4.5 Tevredenheid over professionals

De meeste respondenten zijn tevreden over de consulent in het eerste gesprek. Ongeveer twee derde van de respondenten vond de consulent deskundig (66,0%), terwijl ongeveer tien procent het hier niet mee eens was (11,1%). Bijna driekwart van de respondenten vond dat de consulent goed luisterde (72,6%), ongeveer 10 procent was het hier niet mee eens (10,2%).

In vergelijking met het oordeel van respondenten over de deskundigheid en luistervaardigheid van de consulenten, stellen de respondenten iets minder vaak dat de consulent ook naar andere aspecten van het leven van de respondent informeerde (51,7%). Het gemiddelde oordeel van de respondent over de consulent in het eerste gesprek is weergegeven in figuur 4.2.

Figuur 4.2 Oordeel van de cliënt over de consulent in het eerste gesprek



4.6 Conclusies

Een krappe minderheid van de respondenten (46,9%) wist wat hij/zij van het gesprek met de consulent kon verwachten. In bijna twee derde van de gevallen was er niemand aanwezig om de respondent tijdens het gesprek te ondersteunen; wanneer dit wel het geval was, betrof het een partner/familielid. Ongeveer een derde van de respondenten (27,2%) is op de hoogte van de mogelijkheid van het gebruik van een onafhankelijk cliëntondersteuner.
De meeste gesprekken gingen over het verbeteren van de persoonlijke situatie of de thuissituatie en de ondersteuning van de gemeente en/of andere instanties hierbij.
Gezondheid (lichamelijk en geestelijk), wonen en inkomen zijn veelbesproken onderwerpen. In de gesprekken komt ook aan de orde wat betrokkenen/hun netwerk zelf kunnen doen om de situatie te verbeteren (10-18%) en wordt naar

andere aspecten van het leven geïnformeerd dan waar mensen aanvankelijk contact voor opnemen (51,7%). Twee derde van de respondenten is tevreden over de aard en de uitkomst van het gesprek en over de deskundigheid van de consulent.
Aandachtspunten zijn de relatieve onbekendheid met de mogelijkheden voor het indienen van klachten en bezwaar, en met de mogelijkheden voor het inschakelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

5 INHOUD VAN ZORG/ONDERSTEUNING

In dit hoofdstuk staat de inhoud van de zorg/ondersteuning centraal. Aan bod komen de ontvangen zorg/ondersteuning, in hoeverre de respondent de regie had, of de ondersteuning passend was, de kwaliteit van de zorg en de afstemming door professionals tussen trajecten.

5.1 Ontvangen zorg/ondersteuning

Meer dan de helft van de respondenten vindt dat zij niet lang op de ondersteuning hebben hoeven wachten (51,3%). Tegen de twintig procent van de respondenten is het niet met de stelling uit tabel 5.1 eens. Zij vonden dat zij wel lang op ondersteuning moesten wachten.

Tabel 5.1 Stelling: ik heb niet lang op de ondersteuning hoeven wachten

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Diemen (n=150)	9,3%	10,0%	14,0%	31,3%	20,0%	15,3%

Ongeveer veertig procent van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling ‘ik heb een goed overzicht gekregen welke instanties/organisaties mij konden helpen en wie ik kon benaderen om de problemen te gaan oplossen’ (42,3%). De verdere resultaten op deze stelling staan weergegeven in tabel 5.2.

Tabel 5.2 Stelling: ik heb een goed overzicht gekregen welke instanties/ organisaties mij konden helpen en wie ik kon benaderen om de problemen te gaan oplossen

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Diemen (n=149)	7,4%	12,1%	18,8%	29,5%	12,8%	19,5%

5.2 Eigen kracht

De antwoorden op de vraag wat de gevolgen van het gesprek met de consulent zijn, staan weergegeven in tabel 5.3. In de open antwoordcategorie bij deze vraag hebben een aantal mensen aangegeven dat zij zich niet geholpen voelen; daar is een aparte antwoordcategorie van gemaakt (4,5%).

De meeste respondenten zijn als gevolg van het gesprek doorverwezen naar hulp of ondersteuning, waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen, een zogeheten maatwerkvoorziening (40,4%).
Ongeveer een derde van de respondenten (29%) heeft het probleem zelf of samen met het netwerk kunnen oplossen. Een kleiner deel van de respondenten (12,8%) heeft gebruik gemaakt van algemeen toegankelijke voorzieningen.

Tabel 5.3 De gevolgen van het gesprek met de consulent (meerdere antwoorden mogelijk)

	Diemen (n=156)
Als gevolg van het gesprek heeft de cliënt zijn vraag/probleem zelf kunnen oplossen	17,3%
Als gevolg van het gesprek heeft de cliënt zijn vraag/probleem samen met zijn naasten/vrijwilligers kunnen oplossen	16,0%
Als gevolg van het gesprek is de cliënt geholpen met een vorm van hulp/ondersteuning waarvoor geen formeel besluit van de gemeente nodig is	12,8%
Als gevolg van het gesprek is door de consulent samen met de cliënt een hulpverleningsplan gemaakt	18,6%
Als gevolg van het gesprek is de cliënt doorverwezen naar hulp/ondersteuning/hulpmiddel waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen	40,4%
Als gevolg van het gesprek heeft de cliënt een persoonsgebonden budget gekregen waarmee hij zelf zorg/ondersteuning kan inkopen	3,8%
Cliënt voelt zich niet geholpen	4,5%
Anders, namelijk …	11,5%

5.3 Passende ondersteuning?

Ongeveer twee derde van de respondenten vindt dat zij passende ondersteuning hebben gekregen op hun hulpvraag (61,4%). Dit geldt dus voor een meerderheid van de respondenten. Hoe de respondenten reageerden op de stelling ‘de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag’ is weergegeven in tabel 5.4.

Tabel 5.4 Stelling: de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Diemen (n=153)	9,2%	8,5%	9,2%	41,8%	19,6%	11,8%

5.4 Oordeel over kwaliteit

Ongeveer twee derde van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (60,2%). Dit is een meerderheid van de respondenten. Echter, meer dan 10 procent van de respondenten is het er niet mee eens dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (17,0%).

Het oordeel van de respondenten over de kwaliteit is opgedeeld in twee groepen: een groep die al ondersteuning had vóór 1 januari 2015 en een groep die nog geen ondersteuning had vóór 1 januari 2015. De resultaten hiervan staan in tabel 5.5. De groep respondenten die wel ondersteuning kreeg vóór 1 januari 2015 is vaker tevreden (70,2%) dan de groep respondenten die dat niet kreeg (53,6%). Hieruit kan worden geconcludeerd dat nieuwe cliënten minder tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. De groep respondenten die geen ondersteuning vóór 1 januari 2015 kreeg, geeft op de stelling vaker 'geen mening/niet van toepassing aan (17,9%).

Tabel 5.5 Stelling: ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (uitgesplitst naar of de respondent vóór 1 januari 2015 al ondersteuning had of niet)

		Hele-maal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Hele-maal mee eens	Geen mening/ niet van toepas-sing
Diemen	Wel ondersteuning vóór 1 januari 2015 (n=57)	12,3%	3,5%	12,3%	50,9%	19,3%	1,8%
	Geen ondersteuning vóór 1 januari 2015 (n=84)	9,5%	8,3%	10,7%	35,7%	17,9%	17,9%

Wat betreft de kwaliteit valt verder op dat de consulent in minder dan een derde van de gevallen heeft gevraagd hoe de respondent de ondersteuning ervaart. De resultaten van de reactie van de respondenten op de stelling 'mijn consulent heeft bij me nagevraagd hoe ik de ondersteuning ervaar' staat in tabel 5.6.

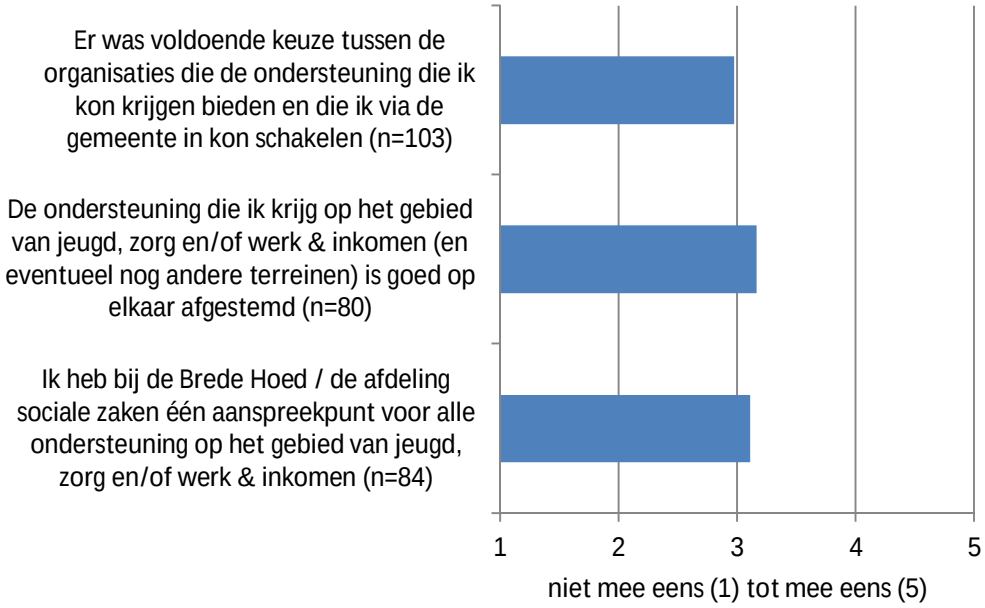
Tabel 5.6 Stelling: mijn consulent heeft bij me nagevraagd hoe ik de ondersteuning ervaar

	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Diemen (n=150)	10,7%	16,7%	17,3%	20,7%	8,7%	26,0%

5.5 Afstemmen tussen trajecten

Wat betreft de afstemming tussen trajecten is het gemiddelde antwoord op de diverse stellingen 'neutraal' (figuur 5.1). Het aantal respondenten is laag in figuur 5.1, omdat veel respondenten 'geen mening/niet van toepassing' hebben aangekruist (tussen 25% en 45%). Een verklaring zou kunnen zijn dat deze stellingen voor respondenten lastig te beantwoorden zijn, aangezien afstemming vaak 'achter de schermen' gebeurt en niet altijd zichtbaar is voor een cliënt. Bij alle drie stellingen uit de figuur is ongeveer een kwart van de respondenten het met de stelling eens.

Figuur 5.1 Stellingen over het afstemmen tussen trajecten



5.6 Conclusies

Meer dan de helft van de respondenten (51,3%) heeft niet lang op zorg/ ondersteuning hoeven wachten; bij 19,3 procent van de respondenten is dit wel het geval.
Ongeveer veertig procent van de respondenten heeft goed overzicht gekregen welke instanties/organisaties konden helpen en wie ze konden benaderen voor het oplossen van problemen. Eveneens voor veertig procent van de respondenten geldt dat ze als gevolg van het gesprek zijn doorverwezen naar hulp of ondersteuning waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen. Ongeveer een derde van de respondenten (29%) heeft het probleem zelf of samen met het netwerk kunnen oplossen en 12,8 procent heeft gebruik-gemaakt van algemeen toegankelijke voorzieningen.

Ongeveer twee derde van de respondenten vindt de ondersteuning die ze hebben gekregen passend, en is ook tevreden over de kwaliteit daarvan. In minder dan een derde van de gevallen (29,4%) gaan consulenten achteraf na hoe respondenten de ondersteuning ervaren. Het oordeel van respondenten wat betreft afstemming tussen trajecten is niet eenduidig, tussen de 25 en 45 procent van de respondenten beantwoordt deze vraag met ‘geen mening/niet van toepassing’.

6 EFFECTEN VAN ONDERSTEUNING

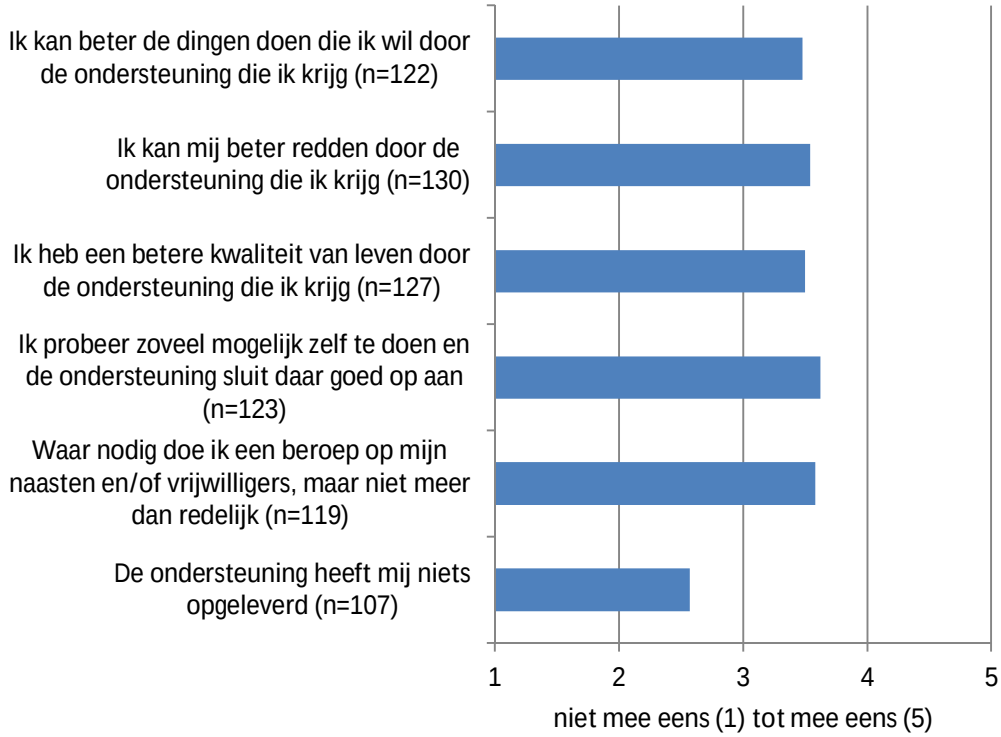
Dit hoofdstuk beschrijft de effecten van de ondersteuning; de uitkomsten van het contact met de consulent.

6.1 Uitkomst van contact/ondersteuning

Respondenten zijn over het algemeen voorzichtig positief over de effecten van de ondersteuning. Bij de meeste respondenten heeft de ondersteuning hun iets opgeleverd, bijvoorbeeld dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen.

Hoe de respondenten reageerden op de diverse stellingen wat betreft de effecten van de ondersteuning is weergegeven in figuur 6.1.

Figuur 6.1 Wat levert de ondersteuning de cliënt op?



6.2 Conclusies

De meeste respondenten zijn voorzichtig positief over de effecten van de ondersteuning. Voor de meeste respondenten geldt dat de ondersteuning hun iets heeft opgeleverd, bijvoorbeeld een betere kwaliteit van leven.

7 CLIËNTERVARING BREDE HOED-TEAM

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de drie geïnterviewde respondenten van het Brede Hoed-team beschreven. Aan bod komen de toegang, de ervaringen tijdens het eerste gesprek, het contact met de contactpersoon, het ondersteuningsaanbod, tevredenheid met hulp en ondersteuning en de effecten van de ondersteuning.

Het Brede Hoed-team is niet rechtstreeks toegankelijk voor inwoners. Inwoners worden via andere instanties of professionals doorverwezen. Het Brede Hoed-team richt zich op cliënten met meervoudige, complexe problematiek, die zelf niet meer in staat zijn de regie over hun leven te voeren of in gevallen waar de hulpverlening is vastgelopen.

Toegang
De drie respondenten zijn alle door hun hulpverlener of contactpersoon van de gemeente doorverwezen naar het Brede Hoed-team. In twee gevallen was de reden hiervoor dat er sprake was van multiproblematiek, in het andere geval betrof het een vraag in het kader van een afgewezen pgb-aanvraag.

Eén respondent stelt dat het even duurde voordat ze doorverwezen werd naar het Brede Hoed-team, aangezien de consulent eerst zelf probeerde het probleem op te lossen.

De respondenten zijn tevreden over de snelheid waarmee ze, na aanmelding, in contact zijn gekomen met de juiste persoon van het Brede Hoed-team.

Het eerste gesprek
Alle drie respondenten zijn bij het Brede Hoed-team terechtgekomen vanwege een vraag/probleem op het gebied van jeugd en opvoeding.

Bij twee respondenten was er iemand aanwezig (familielid of hulpverlener) tijdens het eerste kennismakingsgesprek met de consulent van de Brede Hoed. Bij de andere respondent was er niemand aanwezig, maar daar had de respondent ook geen behoefte aan.

De drie respondenten zijn tevreden over hoe het eerste gesprek verlopen is; ze voelen zich gehoord en serieus genomen. Dit komt naar voren in het volgende citaat:
“Mijn hulpverleenster stelde zich heel open op, ook een beetje terughoudend, dus niet zo opdringerig. Ze kwam ook heel deskundig over. Ze moest eerst natuurlijk wel het plaatje helder hebben van onze situatie, maar ze kwam deskundig over. Ik had ook echt het gevoel dat er naar mij geluisterd werd.”

In twee van de drie gesprekken kwam aan bod hoe de respondent het eigen netwerk zou kunnen inschakelen. Deze specifieke respondenten hebben geen groot netwerk. Bij één respondent is dit onderwerp niet in het eerste gesprek ter sprake gebracht, maar wel in latere gesprekken.

Voor twee respondenten was het duidelijk waar het eerste gesprek voor diende.

Contact met contactpersoon
De drie respondenten hebben één aanspreekpunt bij de Brede Hoed voor alle hulp en ondersteuning die ze ontvangen. Met dit aanspreekpunt, de contactpersoon vanuit de Brede Hoed, is wekelijks dan wel maandelijks contact, zowel face to face als telefonisch of via e-mail.
Alle drie respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van hun contactpersoon. Twee respondenten zijn daarnaast ook tevreden over de wijze waarop de contactpersoon zaken afstemt met de betrokken hulpverleners. Een derde respondent is minder tevreden over de contactpersoon: deze stemt naar inzicht van de respondent niet goed af met andere hulpverleners, vraagt niet om toestemming voor het delen van informatie, vervult de taak van ondersteuner niet op een juiste manier en gaat over grenzen van de respondent heen. Bovendien is deze contactpersoon niet goed op de hoogte van het dossier.
Twee respondenten hebben vanaf het begin één en dezelfde contactpersoon gehad, de andere respondent die minder tevreden is, heeft in de loop van de tijd een andere contactpersoon gekregen.

Ondersteuningsaanbod
Eén respondent heeft via de Brede Hoed ondersteuning gekregen in de vorm van gesprekken met de contactpersoon van de Brede Hoed en voorziening voor diens kind. Bij een andere respondent is het contact gericht geweest op het vinden van passende ondersteuning voor het kind. De contactpersoon van de derde respondent is een spil geworden tussen alle hulpverleners en treedt op als gezinsondersteuner.

In alle gevallen hebben de contactpersonen contact gehad met andere hulpverleners en hebben hier in twee van de drie casussen eerst toestemming voor gevraagd. Twee van de drie respondenten zijn tevreden hoe is omgegaan met vertrouwelijke informatie.

Tevredenheid hulp en ondersteuning
In de onderstaande paragraaf komt aan bod in hoeverre respondenten tevreden zijn over de ontvangen hulp en ondersteuning.

Aansluiten van hulp bij ondersteuningsbehoefte
Twee respondenten zijn tevreden over de verkregen hulp. Hiervan geeft één respondent aan dat de hulp goed aansluit bij de ondersteuningsbehoefte, de

andere respondent kan dit nog niet goed zeggen. De derde respondent is niet tevreden met de verkregen hulp.

Snel ontvangen van hulp
Alle respondenten zijn tevreden over de snelheid waarmee ze hulp hebben ontvangen vanuit de Brede Hoed.

Eigen kracht
Wat respondenten en hun netwerk zelf kunnen doen om de situatie te verbeteren, is duidelijk onderwerp van gesprek bij de casussen die het Brede Hoedteam behandelt: alle drie respondenten geven aan dat hierover is gesproken. Zij wijzen echter ook op de grenzen aan eigen kracht: soms is het netwerk beperkt, soms is externe ondersteuning noodzakelijk.

Regie
Twee van de drie respondenten zijn tevreden over de wijze waarop ze worden behandeld en de inbreng die ze zelf hebben. Ze hebben het idee dat ze samen met de hulpverlening de hulp kunnen bepalen.

Integrale hulp
Twee van de drie respondenten zijn tevreden over de wijze waarop integraal door de gemeente wordt gewerkt. Een derde respondent is daarover niet tevreden en beschrijft hoe verschillende afdelingen binnen de gemeente langs elkaar heen werkten, waardoor de ondersteuning die door de ene hulpverlener was opgesteld en goedgekeurd bij een andere afdeling alsnog op bezwaren stuitte.

Effect van ondersteuning
Alle drie respondenten stellen dat de hulp die ze hebben gekregen heeft gezorgd voor meer rust in het gezin en dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen door de ondersteuning. Eén respondent licht toe dat hierbij vooral ook van toegevoegde waarde is dat een professional bij een andere professional meer voor elkaar krijgt dan een burger voor elkaar krijgt bij een professional. Een ander respondent geeft aan dat het door de ontvangen ondersteuning thuis beter gaat en het gaat met hun kinderen ook beter op school.

Conclusies
Twee van de drie respondenten zijn over het algemeen tevreden over de ontvangen hulp en ondersteuning, ze konden bijvoorbeeld snel terecht bij de juiste hulpverlener. Alle drie respondenten zijn tevreden over het verloop van het eerste gesprek en de bereikbaarheid van de hulpverlener.
Tevens hebben de drie respondenten één aanspreekpunt bij de Brede Hoed. Volgens twee van de respondenten wordt er goed overlegd tussen de betrokken hulpverleners. Eén respondent is minder tevreden over de afstemming tussen hulpverleners.

De eigen kracht van de respondent en het inzetten van het netwerk is duidelijk onderwerp van gesprek bij de casussen die het Brede Hoedteam behandelt. Twee van de drie respondenten zijn tevreden met de ontvangen hulp en vinden deze passend, terwijl de andere respondent niet tevreden is met de verkregen hulp. De respondenten stellen alle drie dat de hulp die ze hebben ontvangen, voor meer rust in het gezin zorgt.

8 CONCLUSIES

Tevreden over toegang en aanbod
Het algemene beeld is dat respondenten tevreden zijn over de toegang en het aanbod dat ze vanuit de gemeente Diemen hebben ontvangen.
De meeste respondenten zijn tevreden over de toegankelijkheid en de deskundigheid van de consulent. Tevens is de meerderheid van de respondenten tevreden over de aard en de uitkomst van het gesprek met de consulent en hebben ze niet lang hoeven wachten op de aangeboden zorg/ondersteuning. De ondersteuning is in de meeste gevallen ook passend bij de ondersteuningsvraag en helpt de meerderheid van de respondenten zich te redden en te participeren.
De voornaamste redenen waarom respondenten contact hebben opgenomen met de gemeente zijn onderwerpen als lichamelijke gezondheid, inkomen en wonen. Deze laatste drie genoemde onderwerpen zijn dan ook de meest besproken onderwerpen tijdens het gesprek met de consulent.
Aandachtspunten zijn de relatieve onbekendheid met de mogelijkheden voor het indienen van klachten en bezwaar, en met de mogelijkheden voor het inschakelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook komt het in minder dan een derde van de gevallen voor dat consulenten achteraf nagaan hoe respondenten de toegekende ondersteuning ervaren.

Oude doelgroep tevredener?
Interessant is het verschil in tevredenheid tussen respondenten die vóór 1-1-2015 al ondersteuning ontvingen, en respondenten die daarna ondersteuning aanvragen en/of ontvangen: de groep die vóór 1-1-2015 ondersteuning ontving, is tevredener over de kwaliteit van de ondersteuning dan de groep die pas daarna in beeld komt; die laatste groep geeft bovendien bij deze vraag vaker aan dat die niet van toepassing is op hun situatie. Een mogelijke verklaring is dat de doelgroep van de consulenten per 1-1-2015 enorm is verbreed, en die mensen andere vormen van ondersteuning krijgen, en bovendien niet allemaal na aanvraag ook daadwerkelijk ondersteuning toegekend zullen krijgen (alhoewel het beleid van de gemeente Diemen niet veel strenger is geworden). Het is belangrijk om te weten om wat voor respondenten en ondersteuning het dan precies gaat; de enquête geeft daar geen uitsluitsel over.

Eigen kracht
De meeste respondenten stellen dat ze al zo veel mogelijk zelf doen en dat de hulp daar goed op aansluit. Eveneens doen de meeste respondenten waar mogelijk een beroep op hun naasten. Iets meer dan veertig procent van de respondenten heeft door middel van het gesprek met de consulent een goed overzicht gekregen welke instanties/organisaties konden helpen en wie ze konden benaderen voor het helpen bij het oplossen van hun problemen. Uiteindelijk lukt het zo'n 30 procent van de respondenten om hun situatie

zelf/met behulp van hun netwerk te verbeteren; een klein deel maakt daarvoor gebruik van algemeen toegankelijke voorzieningen (13%) en het grootste deel (40%) krijgt van de gemeente een maatwerkvoorziening. Dit onderzoek is een nulmeting, waardoor deze cijfers niet kunnen worden vergeleken met eerdere jaren. Het percentage gebruik van algemeen toegankelijke voorzieningen lijkt laag, zeker in combinatie met het feit dat slechts 10-20 procent van de respondenten aangeeft dat in het gesprek met de consulenten aan bod komt wat zij zelf (al dan niet met hun netwerk) kunnen doen om hun situatie te verbeteren. Hier lijkt nog een verbeterslag gemaakt te kunnen worden door de gemeente.

Kanteling naar voorliggende voorzieningen en integrale aanpak
Vanuit de diepte-interviews met respondenten van de Brede Hoed blijkt dat de respondenten bevraagd worden op hun eigen mogelijkheden en op de inzet van hun netwerk bij de aanpak van het probleem. Er is enige aandacht voor tijdens de gesprekken, maar daadwerkelijke inzet van de eigen kracht is niet altijd mogelijk. Alle drie respondenten ontvangen specialistische hulp. Voor één respondent geldt dat er ook hulp is ingezet vanuit een vrijwilligersorganisatie. In hoeverre het de consulenten en het Brede Hoed-team lukt om trajecten goed op elkaar af te stemmen en te werken volgens 'één gezin, één plan, één regisseur' is niet helemaal duidelijk: uit ten minste één gesprek met een respondent komt dit als een belangrijk aandachtspunt naar voren, en daarnaast scoren respondenten in de enquête evenmin erg positief op de vragen of ze één aanspreekpunt hebben bij de gemeente en of de ondersteuning goed op elkaar is afgestemd. Dit punt verdient dan ook zeker aandacht op alle onderdelen van de toegang.

Aanbevelingen
Uit het onderzoek komt een aantal duidelijke punten naar voren, waar de gemeente nog een verbeterslag zou kunnen maken.

- Ten eerste zou de gemeente actief kunnen inzetten op het bekendmaken bij burgers van de mogelijkheid van het indienen van klachten en bezwaar.
- Ten tweede zou de gemeente ditzelfde kunnen doen voor de mogelijkheid voor het inschakelen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Voornamelijk voorafgaand aan gesprekken van cliënten met consulenten zou deze mogelijkheid genoemd kunnen worden.
- Ten derde zou het goed zijn om na te gaan of consulenten vaker kunnen monitoren of cliënten met de geboden hulp/ondersteuning ook daadwerkelijk geholpen zijn. Hierover zouden consulenten na een bepaalde periode contact kunnen opnemen met de cliënt.
- Ten vierde is het goed om na te gaan of consulenten in de gesprekken met cliënten altijd, waar relevant, aandacht aan de eigen kracht van de cliënt besteden. In het verlengde daarvan is het belangrijk om na te gaan of algemene voorzieningen altijd, waar mogelijk, worden ingezet of naar wordt doorverwezen. Het percentage gebruik van algemeen toegankelijke voorzieningen zou verhoogd kunnen worden; daar zou een verbeterslag door de gemeente gemaakt kunnen worden. Daarbij kan het zinvol zijn om

te kijken naar verschillen tussen de doelgroepen van de Wmo en Jeugdwet enerzijds, en de doelgroep van de Participatiewet anderzijds. Die laatste doelgroep heeft een belangrijk aandeel in dit onderzoek, en juist bij die doelgroep ligt een beroep op algemene voorzieningen minder voor de hand.

Kortom, de kanteling naar voorliggende voorzieningen en het benutten van de eigen kracht (aanbeveling 4) zou meer aandacht kunnen krijgen op alle onderdelen van de toegang:

- Komt de eigen kracht voldoende naar voren in de gevoerde gesprekken?
- Is sprake van ‘één gezin, één plan, één regisseur’ in het ondersteuningsaanbod en de monitoring/uitvoering daarvan?
- Worden voorliggende voorzieningen voldoende benut?

Vergelijking

In de toekomst kunnen de uitkomsten van dit onderzoek worden vergeleken met alle andere Nederlandse gemeenten op de tien verplichte vragen uit de gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (zie bijlage 1). Een aandachtspunt daarbij is wel de doelgroep waaronder en methode waarmee andere gemeenten deze vragen beantwoorden.

BIJLAGE 1

Verplichte vragen uit VNG-vragenlijst

Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Blok 1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met [uw gemeente, het Wmo-loket, het buurtteam: *formulering lokaal aanpasbaar***] met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.**

Antwoordmogelijkheden (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, geen mening, niet van toepassing)

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

2. Ik werd snel geholpen

3. De medewerker nam mij serieus

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Antwoordmogelijkheden: ja/nee

Een cliëntondersteuner is iemand [die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning: formulering lokaal aanpasbaar/organisatie noemen]

Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning
U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang *[formulering lokaal aanpasbaar]***. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.**

Antwoordmogelijkheden (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, geen mening, niet van toepassing)

6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op
De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

Antwoordmogelijkheden (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens, geen mening, niet van toepassing)

8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden

10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Hartelijk dank voor uw medewerking.

BIJLAGE 2

Consulentvragenlijst

Monitor tevredenheid cliënten over consulentenfunctie

Inleiding
U heeft in 2015 contact gehad met de gemeente over zorg en ondersteuning. Graag horen we uw mening over hoe u het contact heeft ervaren. Het gaat om contact met de medewerker van de gemeente (ook: werkcoach) of de hulpverlener met wie u een gesprek heeft gevoerd over uw persoonlijke situatie. Het gesprek had tot doel om na te gaan of en hoe de gemeente u kon helpen met (een indicatie voor/doorverwijzing naar) bepaalde zorg/ondersteuning of een specifieke voorziening.
Het gaat om een geanonimiseerd onderzoek, dus uw persoonsgegevens worden niet aan uw antwoorden gekoppeld.

Wat is ondersteuning
In de vragenlijst spreken we over het begrip ''ondersteuning''. Dit begrip kunt u breed opvatten. We bedoelen hiermee zowel:
- het advies, de informatie en de ondersteuning door de consulenten zelf,
- als ook de hulpverlening/zorg/ondersteuning/voorzieningen die u via de consulenten heeft gekregen

Invullen van de vragen
Bij elke vraag staat steeds aangegeven hoe u deze moet invullen; bijvoorbeeld
1 antwoord aankruisen of meerdere antwoorden aankruisen.
Als u het verkeerde antwoord heeft aangekruist, dan kunt u dit verbeteren door het goede antwoord helemaal in te kleuren zoals het onderstaande voorbeeld.

Wat is uw geslacht?

☒ Man
☐ Vrouw

Wat is uw geslacht?

■ Man
☒ Vrouw

Wenst u hulp bij het invullen of heeft u nog vragen?
Indien u hulp wenst bij het invullen van deze vragenlijst dan kunt uw contact opnemen met de formulierenbrigade, te bereiken via de balie van de Brede Hoed, telefoonnummer 020-3144700.

Achtergrondvragen

1. Kunt u aangeven door wie deze vragenlijst is ingevuld? De vragenlijst is ingevuld door

☐ de cliënt zelf (degene met de zorg-/ondersteuningsvraag)
☐ de cliënt met hulp of ondersteuning van iemand anders
☐ de mantelzorger van degene aan wie deze vragenlijst is geadresseerd

NB: als u als mantelzorger de vragenlijst voor de cliënt invult of als u de cliënt bij het invullen helpt, willen we u vragen om daarbij wel de beleving van de cliënt zelf weer te geven, en niet uw eigen beleving. Heeft u zelf opmerkingen die u wilt delen met de gemeente, dan kunt u een mail sturen naar: ellen.smit@diemen.nl.

1B. Indien u bent geholpen met het invullen van de vragenlijst, kunt u dan aangeven wie u heeft geholpen?

Bij het invullen van deze enquête is de cliënt geholpen door:

☐ een naaste
☐ een mantelzorger
☐ een vrijwilliger
☐ een tolk
☐ een hulpverlener
☐ iemand van de formulierenbrigade

De weg naar de consulenten

In het vervolg van de vragenlijst wordt het begrip 'consulent' gebruikt. Daarmee wordt bedoeld de medewerker van de gemeente of de hulpverlener met wie u een gesprek heeft gevoerd over uw persoonlijke situatie. Dat gesprek had tot doel om na te gaan of en hoe de gemeente u kon helpen met (een indicatie voor/doorverwijzing naar) bepaalde zorg/ondersteuning of een specifieke voorziening.

2. Ik ben bij de consulenten terecht gekomen via:
(aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk):

- ☐ Eigen initiatief/bekendheid via media als het lokale nieuwsblad, de website et cetera
- ☐ Mijn directe omgeving (partner/kinderen, familie, buren, vrienden)
- ☐ Het loket van de Brede Hoed / de afdeling sociale zaken
- ☐ Maatschappelijk werk/welzijn (MaDi en/of SWD)
- ☐ School
- ☐ Huisarts
- ☐ Consultatiebureau/GGD
- ☐ MEE/Vita
- ☐ UWV
- ☐ Een al bestaand zorg/ondersteuningstraject
- ☐ Anders, namelijk:

Aard en frequentie van het contact

3. De volgende situatie is op mij van toepassing:
(aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik heb in 2015 een gesprek met een consulent over mijn persoonlijke situatie gehad toen ik voor het eerst zorg/ondersteuning via de gemeente aan wilde vragen;
- ☐ Ik kreeg voor 2015 al zorg/ondersteuning via de gemeente en heb in 2015 alleen een gesprek met een consulent gehad over veranderingen in mijn persoonlijke situatie/de ondersteuning die ik krijg na 1 januari 2015;
- ☐ Ik heb in 2015 meerdere contacten met de consulent(en) gehad.

Gespreksonderwerpen met consulent

4. Over welke onderwerpen wilde u met de consulent praten ten tijde van het eerste contact? *(aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Inkomen (uitkering, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening)
- ☐ Wonen
- ☐ Jeugd & opvoeding
- ☐ Gezondheid (lichamelijk)
- ☐ Gezondheid (geestelijk)
- ☐ Relaties
- ☐ Hulp bij werk vinden
- ☐ Scholing/deelname aan het maatschappelijk leven
- ☐ Anders, namelijk:

Het verloop van het contact

5. Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd vriendelijk en respectvol te woord gestaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De consulent gaat netjes om met mijn persoonsgegevens	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan gemakkelijk contact krijgen met mijn contactpersoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

De consulent met wie ik als laatste contact heb gehad:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Luisterde goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nam me serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informeerde mij voldoende over het vervolg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het persoonlijke gesprek

Over het (eerste) gesprek, waarin de consulent in de Brede Hoed of van de afdeling sociale zaken uitgebreid met u over uw persoonlijke situatie heeft gesproken, willen we u graag apart een aantal vragen voorleggen.

7. Kunt u voor onderstaande stelling aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Ik wist wat ik van het gesprek over mijn persoonlijke situatie kon verwachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

☐ Ja
☐ Nee

9. Was er iemand aanwezig om u bij het gesprek te ondersteunen?

☐ Nee
☐ Ja, namelijk *(aankruisen wat van toepassing is)*:
  ☐ Partner/familielid
  ☐ Vriend/kennis
  ☐ Onafhankelijk cliëntondersteuner
  ☐ Iemand anders

10. Kunt u aangeven waarover het gesprek ging?
(aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk):

Het gesprek ging over:

☐ Hoe mijn persoonlijke situatie / situatie thuis verbetert kan worden
☐ Hoe de gemeente hierbij kan helpen / ondersteunen
☐ Hoe andere organisaties hierbij kunnen helpen
☐ Wat ik zelf kan doen om mijn situatie te verbeteren
☐ Wat mijn naasten (familie en vrienden) kunnen doen om hierbij te helpen /ondersteunen

11. Kunt u aangeven over welke aspecten van uw persoonlijke situatie het gesprek ging?
(aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Inkomen (uitkering, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening)
☐ Wonen
☐ Jeugd & opvoeding
☐ Gezondheid (lichamelijk)
☐ Gezondheid (geestelijk)
☐ Relaties
☐ Hulp bij werk vinden
☐ Scholing/deelname aan het maatschappelijk leven
☐ Anders, namelijk:

12. Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

De consulent met wie ik dat gesprek voerde:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Was deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Luisterde goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vormde zich een goed beeld van mijn situatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informeerde ook naar andere aspecten van mijn leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informeerde mij over het vervolg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
De consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De consulent heeft mij gewezen op hoe ik een klacht kan indienen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De consulent heeft mij gewezen op hoe ik bezwaar kan maken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden over de aard van het gesprek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden over de uitkomst van het gesprek	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Als gevolg van het gesprek:

(aankruisen wat van toepassing is. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Heb ik mijn vraag/probleem zelf kunnen oplossen
- ☐ Heb ik mijn vraag/probleem samen met mijn naasten/vrijwilligers kunnen oplossen
- ☐ Ben ik geholpen met een vorm van hulp/ondersteuning waarvoor geen formeel besluit van de gemeente nodig is
- ☐ Is door de consulent samen met mij een hulpverleningsplan gemaakt
- ☐ Ben ik doorverwezen naar hulp/ondersteuning/hulpmiddel waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen
- ☐ Heb ik een persoonsgebonden budget gekregen waarmee ik zelf zorg/ondersteuning in kan kopen
- ☐ Anders, namelijk:

Kwaliteit van de ondersteuning

Onderstaande vragen gaan over de ondersteuning die u (eventueel) via de consulent heeft gekregen of waarnaar u door de consulent bent doorverwezen. Ze gaan niet over het contact met de consulent.

15. Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb niet lang op de ondersteuning hoeven wachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb een goed overzicht gekregen welke instanties/ organisaties mij konden helpen en wie ik kon benaderen om de problemen te gaan oplossen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Er was voldoende keuze tussen de organisaties die de ondersteuning die ik kon krijgen bieden en die ik via de gemeente in kon schakelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning die ik krijg op het gebied van jeugd, zorg en/ of werk & inkomen (en eventueel nog andere terreinen) is goed op elkaar afgestemd	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb bij de Brede Hoed / de afdeling sociale zaken één aanspreekpunt voor alle ondersteuning op het gebied van jeugd, zorg en/of werk & inkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn consulent heeft bij me nagevraagd hoe ik de ondersteuning ervaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Effect van de ondersteuning

16. Wat levert de ondersteuning u op?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Ik kan beter de dingen doen die ik wil door de ondersteuning die ik krijg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan mij beter redden door de ondersteuning die ik krijg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die ik krijg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik probeer zoveel mogelijk zelf te doen en de ondersteuning sluit daar goed op aan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Waar nodig doe ik een beroep op mijn naasten en/of vrijwilligers, maar niet meer dan redelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning heeft mij niets opgeleverd	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Door de ondersteuning gaat het beter met:

	Ja, heel veel	Ja, een beetje	Nee, niet echt	Nee, helemaal niet	Niet van toepassing
Inkomen	☐	☐	☐	☐	☐
Wonen	☐	☐	☐	☐	☐
Jeugd & opvoeding	☐	☐	☐	☐	☐
Gezondheid (lichamelijk)	☐	☐	☐	☐	☐
Gezondheid (geestelijk)	☐	☐	☐	☐	☐
Relaties	☐	☐	☐	☐	☐
Werk / Hulp bij werk vinden	☐	☐	☐	☐	☐
Scholing / deelname aan maatschappelijk leven	☐	☐	☐	☐	☐

☐ Anders, namelijk:

Achtergrondkenmerken cliënt

18. Wat is uw leeftijd (in jaren)? ☐ jaar

19. Wat is uw geslacht?

☐ Man ☐ Vrouw

20. Wat is uw gezinssamenstelling?

☐ Alleenstaand ☐ Samenwonend met kinderen
☐ Samenwonend zonder kinderen ☐ Eenoudergezin

21. Had u/uw kind al ondersteuning via de gemeente vóór 1 januari 2015?

☐ Ja
☐ Nee

Afrondend

22. Heeft u nog verbetersuggesties voor de manier waarop de gemeente zorg en ondersteuning biedt op het terrein van jeugd, zorg en werk & inkomen?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! Rond juni 2016 worden de onderzoeksresultaten op de website van de gemeente geplaatst. Als u de resultaten liever per e-mail ontvangt, dan kunt u uw e-mailadres invullen. Uw mailadres wordt niet gekoppeld aan uw antwoorden.

23. Ja, ik wil de onderzoeksresultaten toegestuurd krijgen via de e-mail.

E-mailadres:

Regioplan

Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T 020 531 531 5
E info@regioplan.nl
I www.regioplan.nl