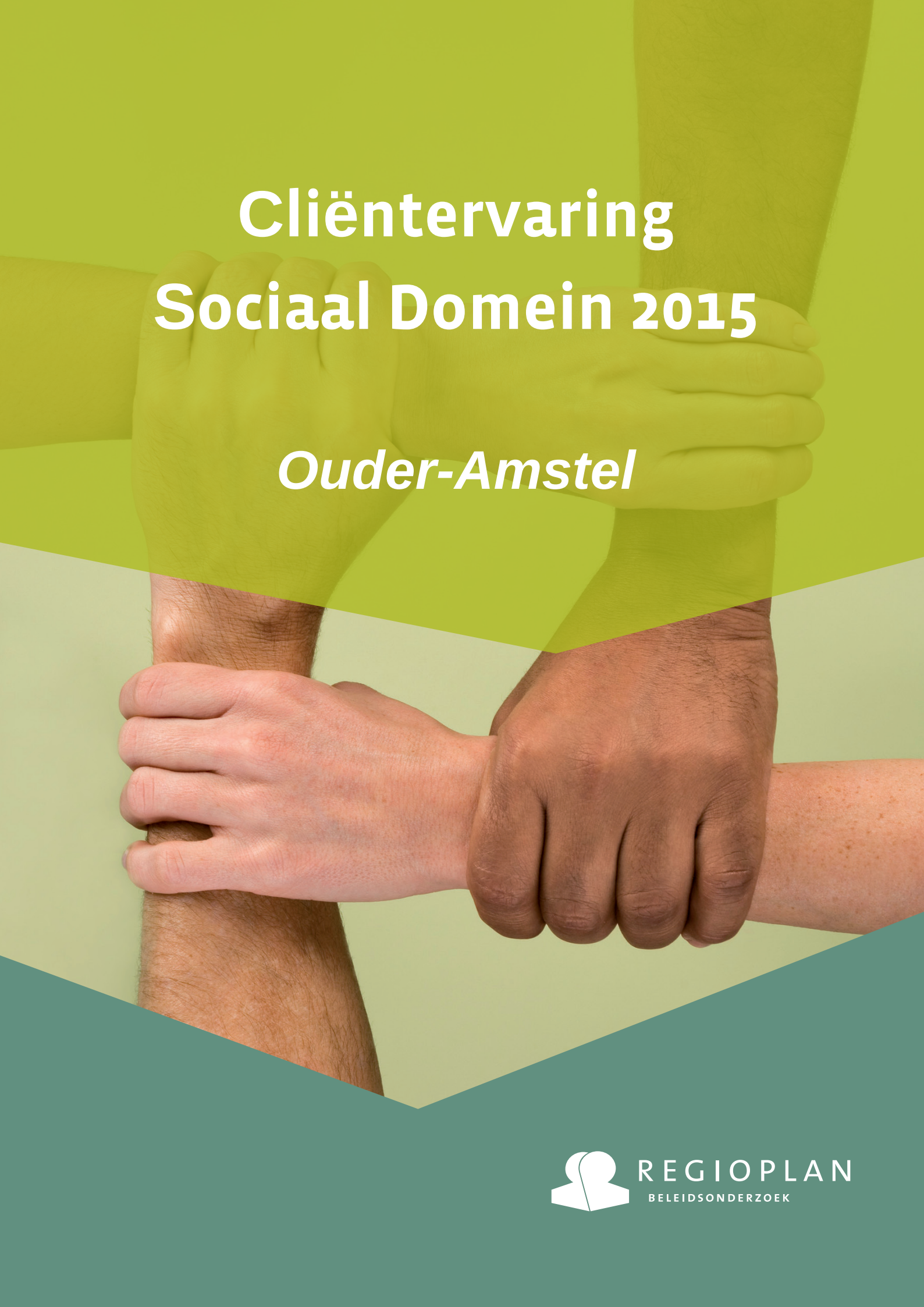




Cliëntervaring Sociaal Domein 2015

Ouder-Amstel



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

CLIËNTERVARING
SOCIAAL DOMEIN 2015

Ouder-Amstel

- 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.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	I
1 Inleiding.....	1
1.1 Doel en onderzoeksvragen	2
1.2 Methoden	4
1.3 Respons	5
1.4 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.....	10
2.8 Conclusies.....	10
3 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.....	14
4.4 Tevredenheid over contact en uitkomst contact.....	16
4.5 Tevredenheid over professionals	16
4.6 Conclusies.....	17
5 Inhoud van zorg/ondersteuning	18
5.1 Ontvangen zorg/ondersteuning	18
5.2 Eigen regie	18
5.3 Passende ondersteuning?	19
5.4 Oordeel over kwaliteit	19
5.5 Afstemmen tussen trajecten.....	20
5.6 Conclusies.....	21
6 Effecten van ondersteuning	22
6.1 Uitkomst van contact/ondersteuning.....	22
6.2 Conclusies.....	22

7	Clïëntervaring Kernteam.....	23
8	Conclusies.....	26
Bijlage 1	Verplichte vragen uit VNG-vragenlijst	29
Bijlage 2	Consulentvragenlijst	31

SAMENVATTING

Deze rapportage bevat het verslag en de uitkomsten van een onderzoek naar de cliëntervaring van de inwoners van de gemeente Ouder-Amstel 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

De helft van de respondenten is op eigen initiatief (30,4%) óf via de directe omgeving (19,6%) 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 (10-25%) en wordt naar andere aspecten van het leven geïnformeerd dan waar mensen aanvankelijk contact voor opnemen (69%). Driekwart 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 ruime meerderheid van de respondenten heeft niet lang op zorg/ondersteuning hoeven wachten; bij 6 procent van de respondenten is dit wel het geval. Ongeveer 80 procent van de respondenten vindt de ondersteuning die ze hebben gekregen passend, en is ook tevreden over de kwaliteit daarvan. Bij ongeveer een derde van de groep respondenten (31,7%) gaan consulenten achteraf niet na hoe respondenten de ondersteuning ervaren.

Effecten van ondersteuning

De meerderheid van de respondenten stelt 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 (26%), deels lukt hen dat met algemeen toegankelijke voorzieningen (15%). Bijna 40 procent van de respondenten ontvangt een beschikking van de gemeente voor een maatwerkvoorziening.

Kernteam

Er is met twee respondenten van het Kernteam 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. Deze twee respondenten zijn over het algemeen 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. Het vinden van passende ondersteuning is echter bij één van de twee respondenten nog niet gelukt, daarentegen stellen beide respondenten wel dat de hulp die ze hebben gekregen wel voor meer rust in het gezin zorgt.

1 INLEIDING

Het onderzoek

Deze rapportage bevat het verslag en de uitkomsten van een onderzoek naar de cliëntervaring van inwoners van de gemeente Ouder-Amstel die zorg en ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Participatiewet en/of Jeugdwet aanvragen en/of krijgen. Het betreft een meting onder 93 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 Ouder-Amstel. Daarnaast zijn er diepte-interviews gevoerd met twee respondenten om hun ervaringen in beeld te brengen met de ondersteuning die ze ontvangen van het Kernteam.

Belangrijke onderwerpen waarop de respondenten zijn bevraagd, zijn onder andere de toeleiding 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 respondent.

2015 is het eerste jaar waarover de cliëntervaring in de volle breedte van het sociaal domein is onderzocht. In eerdere jaren werd alleen de cliënttevredenheid met individuele voorzieningen uit de Wmo op deze manier bevraagd, door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. In verband met de wens om in het sociaal domein integraal te handelen, is ervoor gekozen ook de doelgroepen van de Jeugdwet en de Participatiewet te bevragen, evenals nieuwe doelgroepen onder de Wmo, en daarbij geen onderscheid te maken naar deze verschillende subdomeinen; in de praktijk kunnen cliënten immers vanuit verschillende wettelijke domeinen ondersteuning ontvangen. Het onderzoek is opgezet in nauw overleg met cliëntorganisaties. 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.

De uitkomsten van dit rapport kunnen niet vergeleken worden met eerdere Wmo-klanttevredenheidsonderzoeken en moeten gezien worden als een nulmeting voor volgende jaren.

Cliënttevredenheid is, in de definitie die de Wmo 2015 gebruikt, een onderdeel van cliëntervaring. In dit onderzoek wordt daarom gesproken over *cliëntervaring* als paraplu begrip 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 cliëntervaringsonderzoek 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 cliëntervaring in het hele sociale domein waar gemeenten sinds 1 januari 2015 integraal verantwoordelijk voor zijn: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Het voorliggend rapport betreft de resultaten van de eerste meting van deze monitor.

In dit rapport zijn de resultaten van de respondenten van de gemeente Ouder-Amstel weergegeven.

1.1 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 vier vragen staan daarbij centraal:

1. Hoe ervaren inwoners van de gemeente Ouder-Amstel de dienstverlening in de toegang?
2. Hoe ervaren betrokken inwoners de regievoering door de gemeente op casuïstiekniveau?
3. Hoe verhoudt deze ervaring zich tot de ervaring van inwoners van andere, vergelijkbare gemeenten?
4. 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 drie van de vier bovenstaande vragen. Vraag 3 kan op dit moment alleen worden beantwoord door vergelijking van Ouder-Amstel met Diemen en Uithoorn. 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

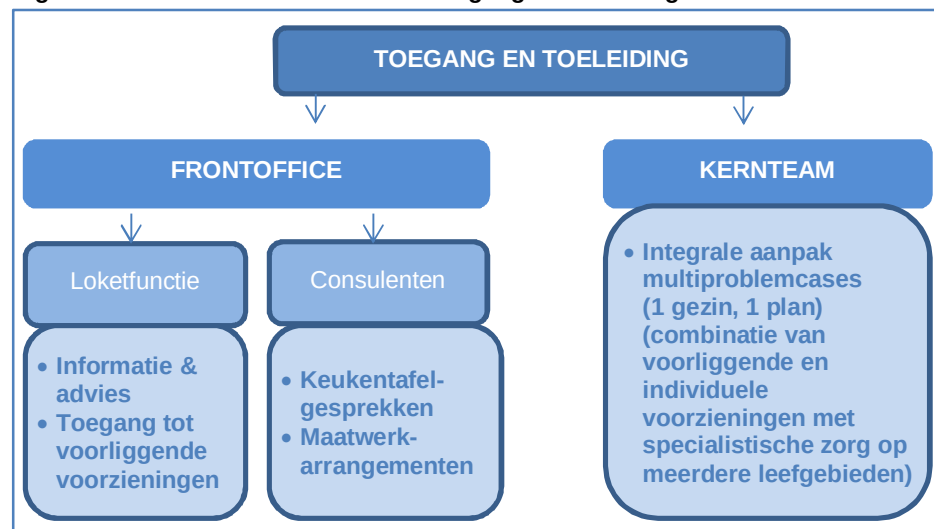
In het sociaal domein komen diverse wetten en domeinen samen: de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet, maar ook het welzijnswerk, het onderwijs en de zorg. Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel willen dat de consultants in de

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

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 op de vragen en problemen van inwoners, en daarbij zowel aansluiten op mogelijkheden 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 frontoffice², die de toegang vormt voor 'voorliggende voorzieningen'³ en gemeentelijke consultants (Wmo- en jeugdconsultanten en participatiecoaches) en in een sociaal team⁴ 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 Kernteam.

- De frontoffice (in Ouder Amstel: Zorgadviespunt) is voor inwoners direct toegankelijk. De frontoffice biedt vanuit de loketfunctie informatie en advies

² In Ouder-Amstel gevormd door o.a. het Zorg Advies Punt/de afdeling Sociale Zaken.

³ 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/mantelzorgconsultanten et cetera.

⁴ In Ouder-Amstel wordt dit het Kernteam genoemd.

en toegang tot voorliggende voorzieningen (die ook los van het loket toegankelijk kunnen zijn). Daarnaast zijn de Wmo- en jeugdconsulenten en de participatiecoaches onderdeel van de frontoffice.

- Het Kernteam is niet rechtstreeks toegankelijk voor inwoners. Toeleiding vindt plaats door andere professionals.

Zowel de consulenten/coaches als het Kernteam 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 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 eenvoudige en eenvoudige problematiek, waar het Kernteam zich richt op meervoudige, complexe problematiek.

1.2 Methoden

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

- de doelgroep van de laagdrempelige loketfunctie;
- de doelgroep van de consulenten/coaches;
- de doelgroepen van het achterliggende, niet rechtstreeks toegankelijke Kernteam.

De methode en vraagstelling van het onderzoek verschilt 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 voorliggende voorzieningen en consulenten; en voor de consulentfunctie op de integrale aanpak in de toegang en maatwerkarrangementen. De doelgroep van het Kernteam 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, en gedeeltelijk (voor zover relevant) in de loketvragenlijst. 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 consulenten van het Zorgadviespunt dan wel met de participatiecoaches van de gemeente Ouder-Amstel. Iedere cliënt onder de 75 jaar ontving een schriftelijke uitnodiging om de online enquête in te vullen. De cliënten van 75 jaar en ouder zijn in staat gesteld om de enquête schriftelijk in te vullen en te retourneren.

Diepte-interviews cliënten Kernteam

De doelgroep van het Kernteam doorloopt over het algemeen een langer proces van toegang en toeleiding en kampt met complexe problematiek: beide zijn moeilijk in een vragenlijst te vangen. Tevens spelen meer aspecten dan alleen de toegang en de toeleiding een rol bij de doelgroep van het Kernteam. Daarom is de keuze gemaakt om deze doelgroep te bevragen door middel van face-to-face-interviews (kwalitatieve onderzoeksmethode). Deze gesprekken zijn gevoerd om een kwalitatief beeld te krijgen in hoe cliënten de werkwijze van het Kernteam ervaren.

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

1.3 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 534. 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 27 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 17,4 procent. In totaal hebben 93 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 17 respondenten de online vragenlijst hebben ingevuld en 79 respondenten de schriftelijke vragenlijst. Onder de groep cliënten ouder dan 75 jaar is de respons hoger (32,6%) dan onder de groep cliënten jonger dan 75 jaar (5,8%).

Tabel 1.1 Respons consulentvragenlijst

Consulentfunctie	Ouder-Amstel	Respons %	Respons aantal
Cliënten jonger dan 75 jaar	292	5,8%	17
Cliënten 75 jaar en ouder	242	32,6%	79
Totaal	534	17,4%	93

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

De respons op de consulentvragenlijst is lager dan in voorgaande jaren, maar desondanks wel hoog genoeg om representatieve uitspraken te kunnen doen.

De lagere respons wordt mede veroorzaakt doordat de doelgroep groter is dan in de afgelopen jaren; er zijn nieuwe doelgroepen bijgekomen en de doelgroep van de Participatiewet is tevens meegenomen in dit onderzoek.

Op de loketvragenlijst is geen respons ontvangen. Over de ervaring van cliënten met het loket kan daarom niet worden gerapporteerd.

Naast de twee enquêtes zijn er twee diepte-interviews gevoerd met cliënten van het Kernteam. Deze twee respondenten zijn telefonisch geïnterviewd.

1.4 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 twee respondenten van het Kernteam.

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

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		Ouder-Amstel (n=91)
Leeftijd	15-24	0,0%
	25-34	0,0%
	35-44	2,2%
	45-54	3,3%
	55-64	3,3%
	65-74	5,5%
	75-84	42,9%
	85-100	42,9%

2.2 Geslacht

Meer vrouwen dan mannen hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is te zien in tabel 2.2. In Ouder-Amstel is 76,5 procent van de respondenten vrouw en 23,5 procent van de respondenten is man.

Tabel 2.2 Geslacht van de respondenten

Consulentenfunctie		Ouder-Amstel (n=85)
Geslacht	Man	23,5%
	Vrouw	76,5%

2.3 Gezinsamenstelling

Het grootste gedeelte van de steekproef is alleenstaand (76,5%). Een verklaring hiervoor is mogelijk de oververtegenwoordiging van ouderen in de steekproef. De gezinsamenstelling van de respondenten is te zien in tabel 2.3.

Tabel 2.3 Gezinssamenstelling van de respondenten

Consulentenfunctie		Ouder-Amstel (n=85)
Gezinssamenstelling	Alleenstaand	76,4%
	Samenwonend zonder kinderen	21,2%
	Samenwonend met kinderen	2,4%
	Eenoudergezin	0,0%

2.4 Reden voor contact

Tabel 2.4 geeft de reden voor contact weer. De grootste groep (59,3%) sprak met de consulent vanwege de lichamelijke gezondheid. Ook veel respondenten spraken met de consulent vanwege het inkomen (16,0%) en wonen (9,9%).

In de vragenlijst heeft een derde van de respondenten de categorie 'anders' ingevuld (33,3%). 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 9,9 procent van de respondenten nog steeds in de categorie 'anders'. Dit zijn onder andere de mensen die aangaven dat de reden voor contact dagbesteding was of mensen die 'niet van toepassing' invulden.

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

Consulentenfunctie	Ouder-Amstel (n=81)
Inkomen (uitkering, bijzondere bijstand, schuldhelpverlening)	16,0%
Wonen	9,9%
Jeugd & opvoeding	0,0%
Gezondheid (lichamelijk)	59,3%
Gezondheid (geestelijk)	9,9%
Relaties	0,0%
Hulp bij werk vinden	2,5%
Scholing/deelname aan het maatschappelijk leven	1,2%
Huishoudelijke hulp	17,3%
Vervoer	2,5%
Anders	9,9%

2.5 Wel/geen ondersteuning vóór 1 januari 2015

In Ouder-Amstel kreeg 68,1 procent van de respondenten ondersteuning vóór 2015 via de gemeente (tabel 2.5).

Tabel 2.5 Wel/geen ondersteuning vóór 1 januari 2015

Consulentenfunctie	Ouder-Amstel (n=69)
Wel ondersteuning	68,1%
Geen ondersteuning	31,9%

2.6 Wie heeft de vragenlijst ingevuld

In de meeste gevallen heeft de respondent zelf de vragenlijst ingevuld (61,3%). Daarnaast heeft 27,5 procent de vragenlijst met hulp of ondersteuning van iemand anders ingevuld en in 11,3 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	Ouder-Amstel (n=80)
De cliënt zelf (degene met de zorg-/ondersteuningsvraag)	61,3%
De cliënt met hulp of ondersteuning van iemand anders	27,5%
De mantelzorger van degene aan wie deze vragenlijst is geadresseerd	11,3%

Indien de respondent is geholpen met het invullen van de vragenlijst was dit in de meeste gevallen een naaste (75,9%). Dit is weergegeven in tabel 2.7.

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

Consulentenfunctie	Ouder-Amstel (n=27)
Een naaste	75,9%
Een mantelzorger	13,8%
Een vrijwilliger	3,4%
Een tolk	0,0%
Een hulpverlener	6,9%

2.7 Aard en frequentie van contact

De grootste groep respondenten (70,9%) stelt dat zij vóór 2015 al zorg/ondersteuning via de gemeente kregen. De groep die in 2015 voor het eerst

een gesprek over de persoonlijke situatie heeft gehad, bestaat in Ouder-Amstel uit 19,9 procent van de respondenten.

Hoewel het in de vragenlijst mogelijk was om meerdere antwoorden te geven, hebben de meeste respondenten (93,0%) één antwoordmogelijkheid aangekruist.

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

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

Consulentenfunctie	Ouder-Amstel (n=86)
In 2015 een gesprek gehad over de persoonlijke situatie bij het voor het eerst aanvragen van zorg/ondersteuning via de gemeente.	19,8%
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.	70,9%
In 2015 meerdere contacten gehad.	14,0%

2.8 Conclusies

In dit hoofdstuk zijn alle kenmerken van de respondenten besproken. De meerderheid van de respondenten (85,8%) is ouder dan 75 jaar, bestaat uit vrouwen (76,5%) en is alleenstaand (76,5%). 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 68,1 procent al ondersteuning via de gemeente vóór 2015, 19,9 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 driekwart van de gevallen door een naaste.

3 DE WEG NAAR DE GEMEENTE

In dit hoofdstuk staat 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. Tot slot wordt beschreven of de respondenten tevreden zijn met de consulent.

3.1 De weg naar de consulent

Ongeveer een derde van de groep respondenten (30,4%) is op eigen initiatief terechtgekomen bij de consulent. Daarnaast komen respondenten voornamelijk bij de consulent terecht via de directe omgeving (19,6%), 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, MEE/Vita of het UWV.

Ongeveer een vijfde deel van de respondenten (18,5%) heeft iets ingevuld bij de categorie 'anders'. De respondenten noemden hier de casemanager van een zorginstelling, het ziekenhuis 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	Ouder-Amstel (n=92)
Eigen initiatief/bekendheid via media als het lokale nieuwsblad, de website et cetera	30,4%
Mijn directe omgeving (partner/kinderen, familie, burens, vrienden)	19,6%
Het Zorg Advies Punt/de afdeling sociale zaken	7,6%
Maatschappelijk werk/welzijn (Coherente)	12,0%
School	0,0%
Huisarts	14,1%
Consultatiebureau/GGD	2,2%
MEE/Vita	0,0%
UWV	0,0%
Een al bestaand zorg/ondersteuningstraject	15,2%
Anders	18,5%

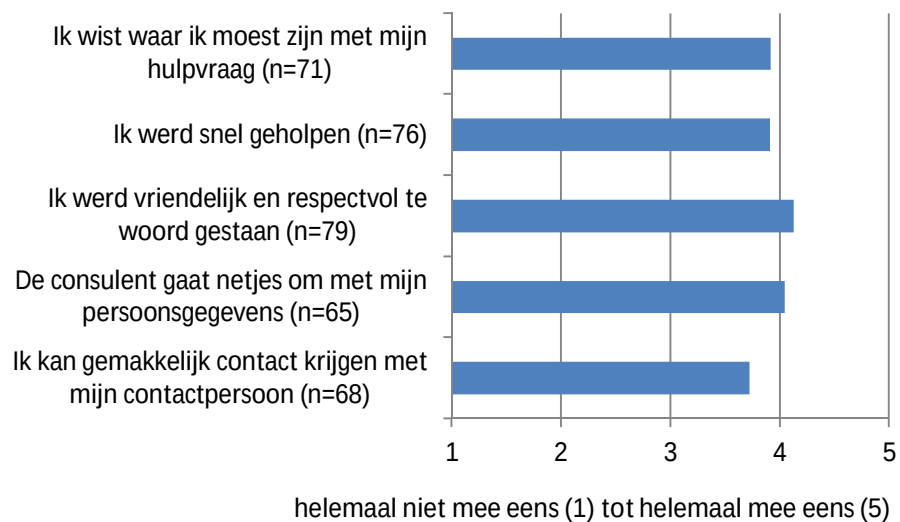
3.2 Tevredenheid over de toegang

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 kan gemakkelijk contact krijgen met mijn contactpersoon' werd minder positief gereageerd dan op de andere stellingen. Echter, de meeste respondenten zijn nog steeds tevreden met de toegankelijkheid van de consulent.

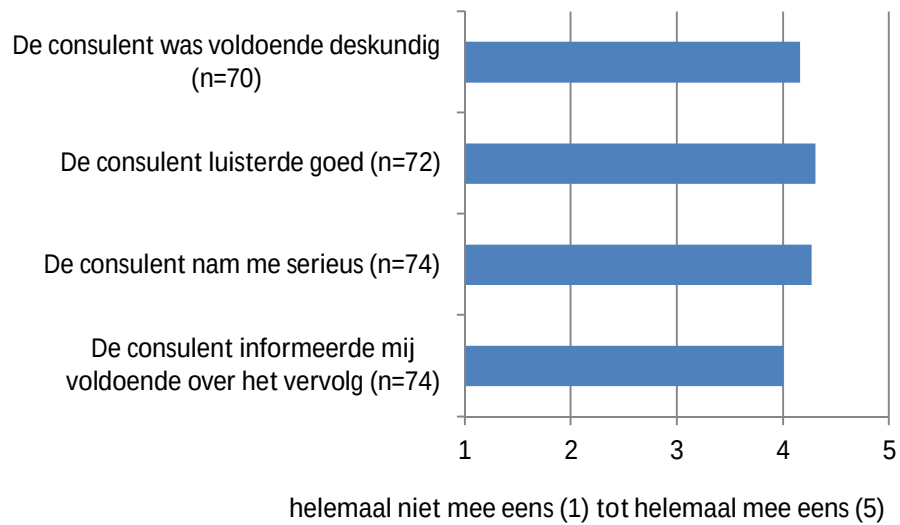
Figuur 3.1 Tevredenheid over het contact met de consulent



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

De helft van de respondenten is of op eigen initiatief (30,4%) óf via de directe omgeving (19,6%) 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

Een groot deel van de respondenten (54,8%) wist wat hij/zij van het gesprek over de persoonlijke situatie kon verwachten. Daarnaast staat 31,7 procent van de respondenten neutraal ten opzichte van de verwachtingen van het gesprek. Dit illustreert tabel 4.1.

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

Consulentenfunctie	Ouder-Amstel (n=82)
Helemaal mee eens	14,6%
Mee eens	40,2%
Neutraal	31,7%
Niet mee eens	3,7%
Helemaal niet mee eens	3,7%
Geen mening/niet van toepassing	6,1%

4.2 Ondersteuning

Bij ongeveer twee derde van de respondenten (67,9%) was er niemand bij het gesprek aanwezig ter ondersteuning. Wanneer er wel iemand ter ondersteuning bij het gesprek aanwezig was, was dit in de meeste gevallen (85,7%) een partner of familielid.

Geen van de respondenten heeft gebruikgemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner. In Ouder-Amstel geeft 19,0 procent van de respondenten 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 (74,3%) en hoe de gemeente hierbij kan helpen/ondersteunen (55,4%). Daarnaast ging een aantal gesprekken over wat de

naasten van de respondent kunnen doen om te helpen/ondersteunen (23,0%), hoe andere organisaties dan de gemeente kunnen helpen (20,3%) of wat de respondent zelf kan doen (14,9%).

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	Ouder-Amstel (n=74)
Hoe mijn persoonlijke situatie/situatie thuis verbeterd kan worden	74,3%
Hoe de gemeente hierbij kan helpen/ondersteunen	55,4%
Hoe andere organisaties hierbij kunnen helpen	20,3%
Wat ik zelf kan doen om mijn situatie te verbeteren	14,9%
Wat mijn naasten (familie en vrienden) kunnen doen om hierbij te helpen/ondersteunen	23,0%

In tabel 4.3 is weergegeven welke aspecten van de persoonlijke situatie tijdens het eerste gesprek met de consulent besproken zijn. In vier op de vijf gesprekken kwam de gezondheid van de respondent ter sprake. Bij 66,2 procent van de gesprekken ging het over de lichamelijke gezondheid en in 15,6 procent van de gesprekken kwam de geestelijke gezondheid ter sprake. Daarnaast ging het vaak over het inkomen (16,9%) en over wonen (20,8%).

Wanneer de percentages worden vergeleken met de reden voor het contact (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' (22,4%) dan wanneer gevraagd werd naar de reden voor het contact (33,3%). Ze noemden hier voornamelijk huishoudelijke hulp. Ook gaven enkele respondenten aan dat dagbesteding is besproken.

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

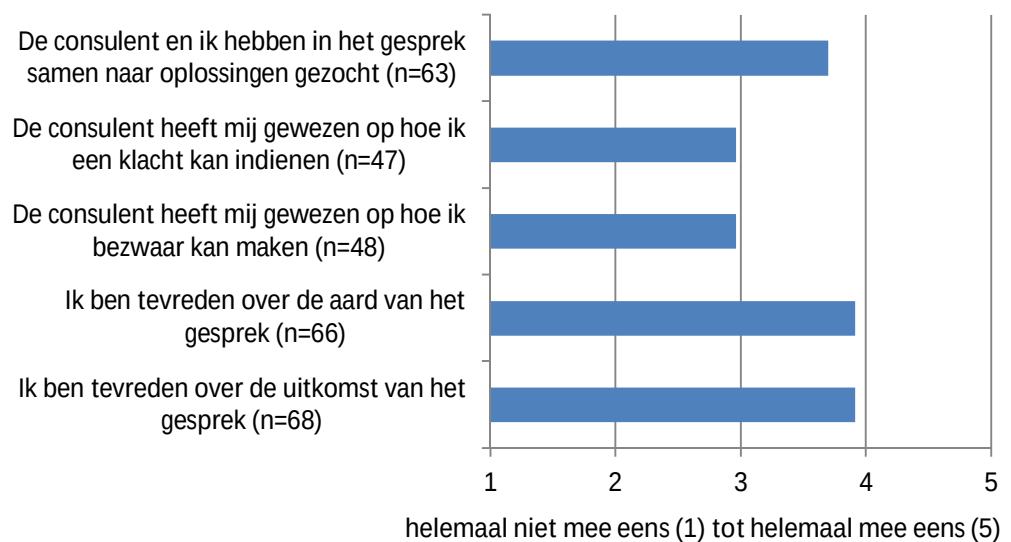
	Ouder-Amstel (n=76)
Inkomen (uitkering, bijzondere bijstand, schuldhelpverlening)	16,9%
Wonen	20,8%
Jeugd & opvoeding	0,0%
Gezondheid (lichamelijk)	66,2%
Gezondheid (geestelijk)	15,6%
Relaties	5,3%
Hulp bij werk vinden	5,3%
Scholing/deelname aan het maatschappelijk leven	1,3%
Anders, namelijk ...	22,4%

4.4 Tevredenheid over contact en uitkomst contact

Ongeveer een kwart van de respondenten zegt dat zij er niet op zijn gewezen hoe zij een klacht kunnen indienen (26,2%) of hoe zij bezwaar kunnen maken (25,0%).

Bijna driekwart van de respondenten is tevreden over de aard van het gesprek (73,9%) en over de uitkomst ervan (75,0%). 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

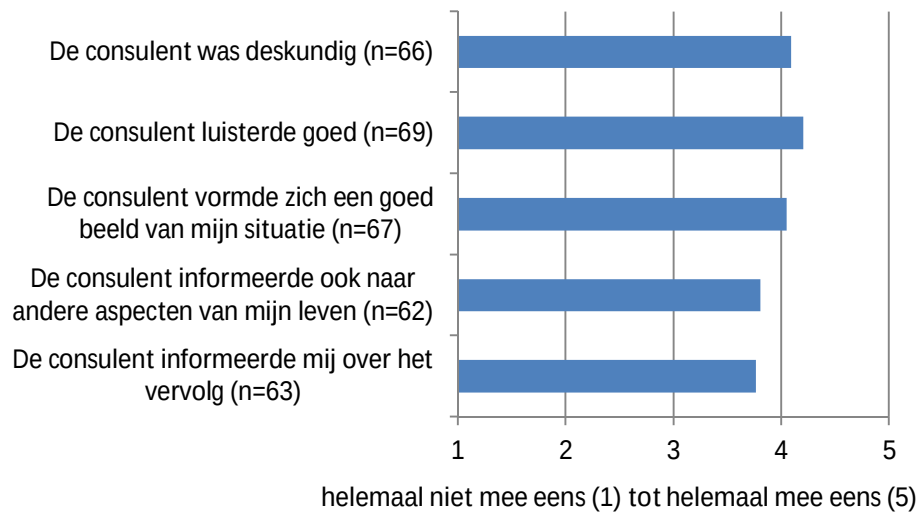


4.5 Tevredenheid over professionals

De meeste respondenten zijn tevreden over de consulent in het eerste gesprek. Bijna driekwart vond de consulent deskundig (72,6%). Nog geen vijf procent (4,3%) was het hier niet mee eens. Bijna negentig procent van de respondenten (87,3%) vond dat de consulent goed luisterde, nog geen drie procent (2,8%) was het hier niet mee eens.

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 cliënt informeerde (68,7%). 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 respondent over de consulent in het eerste gesprek



4.6 Conclusies

Een krappe meerderheid van de respondenten (54,8%) 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/familie lid. 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 (10-25%) en wordt naar andere aspecten van het leven geïnformeerd dan waar mensen aanvankelijk contact voor opnemen (69%). Driekwart 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

Driekwart van de respondenten (76,5%) vindt dat zij niet lang op de ondersteuning hebben hoeven wachten. Slechts 5,9 procent van de respondenten is het (helemaal) niet eens met de stelling uit tabel 5.1.

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
Ouder-Amstel (n=68)	1,5%	4,4%	11,8%	45,6%	30,9%	5,9%

Ongeveer veertig procent van de respondenten (38,5%) 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'. 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
Ouder-Amstel (n=65)	6,2%	7,7%	36,9%	23,1%	15,4%	10,8%

5.2 Eigen regie

De antwoorden op de vraag wat de gevolgen van het gesprek met de consultant zijn, staan weergegeven in tabel 5.3. Ongeveer 40 procent van de respondenten is als gevolg van het gesprek doorverwezen naar hulp of ondersteuning waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen.

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

Ouder-Amstel (n=74)	
Als gevolg van het gesprek heeft de cliënt zijn vraag/probleem zelf kunnen oplossen	14,9%
Als gevolg van het gesprek heeft de cliënt zijn vraag/probleem samen met zijn naasten/vrijwilligers kunnen oplossen	13,5%
Als gevolg van het gesprek is de cliënt geholpen met een vorm van hulp/ondersteuning waarvoor geen formeel besluit van de gemeente nodig is	14,9%
Als gevolg van het gesprek is door de consulent samen met de cliënt een hulpverleningsplan gemaakt	5,4%
Als gevolg van het gesprek is de cliënt doorverwezen naar hulp/ondersteuning/hulpmiddel waarvoor de gemeente een formeel besluit moet nemen	39,2%
Als gevolg van het gesprek heeft de cliënt een persoonsgebonden budget gekregen waarmee hij zelf zorg/ondersteuning in kan kopen	9,5%
Cliënt voelt zich niet geholpen	2,7%
Anders, namelijk ...	14,9%

5.3 Passende ondersteuning?

Ongeveer 80 procent de respondenten vindt dat zij passende ondersteuning hebben gekregen op hun hulpvraag. 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

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen mening/niet van toepassing
Ouder-Amstel (n=70)	4,3%	2,9%	8,6%	51,4%	31,4%	1,4%

5.4 Oordeel over kwaliteit

Tegen de 80 procent van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit is een ruime meerderheid van de respondenten. Tegen de vijf procent van de respondenten is het er niet mee eens dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is.

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 (Ouder-Amstel 84,4%) dan de groep respondenten die dat niet kreeg (Ouder-Amstel 66,6%).

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)

		Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Hele- maal mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Ouder- Amstel	Wel ondersteuning voor 1 januari 2015 (n=45)	0,0%	0,0%	13,3%	53,3%	31,1%	2,2%
	Geen ondersteuning voor 1 januari 2015 (n=21)	4,8%	9,5%	14,3%	33,3%	33,3%	4,8%

Wat betreft de kwaliteit kan benoemd worden dat de consulent in bijna 40 procent 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

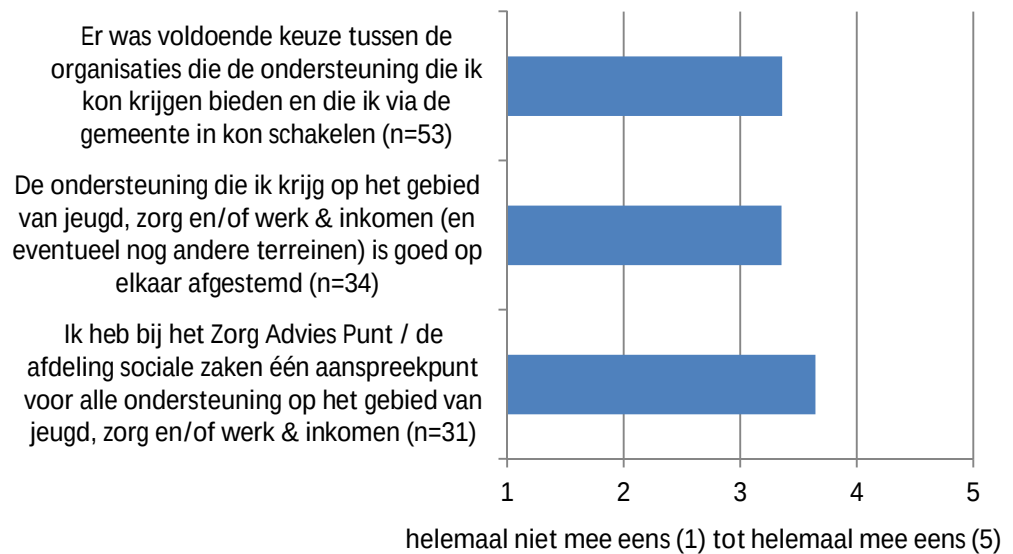
	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen mening/ niet van toepassing
Ouder-Amstel (n=63)	12,7%	19,0%	12,7%	23,8%	15,9%	15,9%

5.5 Afstemmen tussen trajecten

Wat betreft de afstemming tussen trajecten is het gemiddelde antwoord op de diverse stellingen in de referentiegroep 'neutraal' tot 'mee eens' (figuur 5.1).

Het aantal respondenten is laag in figuur 5.1, omdat tussen de 20 en 50 procent van de respondenten 'geen mening/niet van toepassing' heeft aangekruist. 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 een kwart tot 30 procent van de respondenten het met de stelling eens.

Figuur 5.1 Stellingen over het afstemmen tussen trajecten



5.6 Conclusies

Driekwart van de respondenten heeft niet lang op zorg/ondersteuning hoeven wachten; bij 6 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 80 procent van de respondenten vindt de ondersteuning die ze hebben gekregen passend, en is ook tevreden over de kwaliteit daarvan. Bij ongeveer een derde van de respondenten (31,7%) gaan consultants achteraf niet na hoe respondenten de ondersteuning ervaren. Het oordeel van respondenten wat betreft afstemming tussen trajecten is niet eenduidig, tussen de 20 en 50 procent van de respondenten beantwoordt deze vraag met 'geen mening/niet van toepassing'.

6 EFFECTEN VAN ONDERSTEUNING

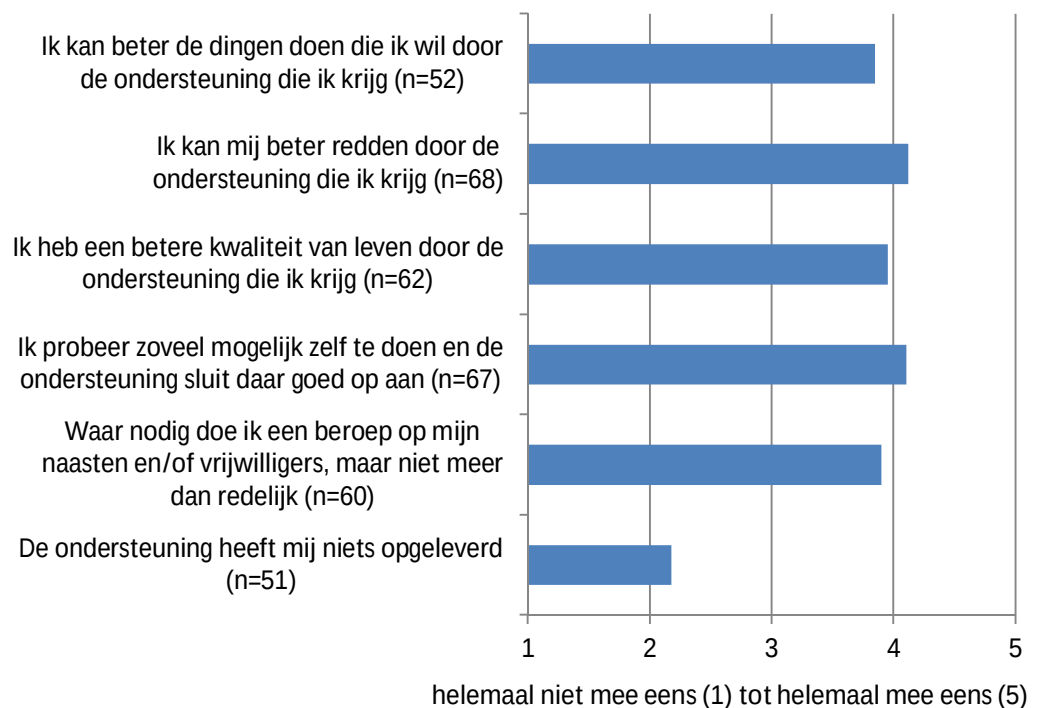
Dit hoofdstuk beschrijft de effecten van de ondersteuning; de uitkomsten van het contact met de consulent.

6.1 Uitkomst van contact/ondersteuning

Respondenten zijn over het algemeen gematigd 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 respondent op?



6.2 Conclusies

De meeste respondenten zijn gematigd 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 KERNTTEAM

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de twee geïnterviewde respondenten van het Kernteam 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 Kernteam is niet rechtstreeks toegankelijk voor inwoners. Inwoners worden via andere instanties of professionals doorverwezen. Het Kernteam richt zich op cliënten met meervoudige, complexe problematiek.

Toegang

Beide respondenten zijn doorverwezen via een hulpverlener naar het Kernteam. In beide gevallen was de reden hiervoor dat er sprake was van multiproblematiek. Eén respondent zat al in een traject, had al indicaties toegekend gekregen, maar aangezien de zorg naar de gemeente overgeheveld werd, moest het proces opnieuw doorlopen worden.

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

Het eerste gesprek

Beide respondenten zijn bij het Kernteam terechtgekomen vanwege een probleem op het gebied van jeugd en opvoeding.

Bij beide respondenten was er niemand anders aanwezig tijdens het eerste kennismakingsgesprek met de consultant van het Kernteam. De ene respondent had hier ook geen behoefte aan gehad, de andere wel maar was niet op de hoogte van de mogelijkheid.

De 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:

“Ik werd vriendelijk behandeld, ze was heel toegankelijk. Ze stelde zich niet zakelijk op, maar wel begripvol. Het voelde in ieder geval niet gewichtig aan, niet formeel, maar dus wel toegankelijk. Ze kwam ook deskundig over, ze liep alle gegevens na.”

In beide gesprekken is aan bod gekomen hoe de respondent het eigen netwerk zou kunnen inschakelen. Het was voor beide respondenten duidelijk waar het eerste gesprek voor diende en het kwam ook overeen met de verwachtingen.

Contact met contactpersoon

Beide respondenten hebben één aanspreekpunt bij het Kernteam voor alle hulp en ondersteuning die ze ontvangen. Dit aanspreekpunt spreken ze ongeveer één keer in de twee weken. De gesprekken met de consulent vinden zowel face-to-face als telefonisch plaats.

Beide respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van hun contactpersoon.

Beide respondenten zijn daarnaast ook tevreden over de wijze waarop de contactpersoon zaken afstemt met de betrokken hulpverleners.

De ene respondent heeft vanaf het begin één en dezelfde contactpersoon gehad en is tevreden over het contact dat ze hebben.

De andere respondent heeft eenmalig contact gehad met een consulent en kreeg vervolgens een andere consulent. Er was wel sprake van een goede overdracht, maar de respondent heeft toch twee keer ongeveer hetzelfde verhaal moeten vertellen.

Ondersteuningsaanbod

Eén respondent heeft via het Kernteam ondersteuning gekregen in de vorm van gesprekken met de contactpersoon van het Kernteam. Deze contactpersoon heeft er ook voor gezorgd dat waar nodig andere instanties ingeschakeld werden. De andere respondent heeft via het Kernteam specialistische zorg ontvangen en hulp op het gebied van wonen.

In beide gevallen hebben de contactpersonen contact gehad met andere instanties en hulpverleners en is hier eerst toestemming voor gevraagd. Ze zijn tevreden hoe wordt omgegaan met vertrouwelijke informatie.

Tevredenheid hulp en ondersteuning

Hieronder komt aan bod in hoeverre respondenten tevreden zijn over de ontvangen hulp en ondersteuning.

Aansluiten van hulp bij ondersteuningsbehoefte

De ene respondent is tevreden over de verkregen hulp; deze sluit goed aan bij de ondersteuningsbehoefte. Bij de andere respondent bleek de geboden hulp, die via een andere instantie verliep, niet passend te zijn. Momenteel wordt gezocht naar een nieuwe oplossing, maar de gemeente wil vooraf de garantie dat de instelling passende hulp kan bieden. De respondent vindt het hierbij vreemd dat de gemeente maar een contract is aangegaan met één zorgaanbieder en dat het contract is gestopt met de vorige aanbieder.

Snel ontvangen van hulp

De respondenten zijn tevreden over de snelheid waarmee ze hulp hebben ontvangen vanuit het Kernteam.

Eigen kracht

Bij beide respondenten werd in latere gesprekken met hun contactpersoon gevraagd naar de eigen mogelijkheden; zij zetten hun netwerk ook daadwerkelijk in. Eén respondent krijgt mantelzorg. De andere respondent licht toe: *“Ze gaan wel uit van de eigen kracht van mensen. Het is niet zo dat ik zonder meer hulp zou krijgen, ze vroegen ook naar hulp die ik van familie zou kunnen krijgen. Maar mijn eigen moeder heb ik al enorm belast met hulpvragen, en haar eigen gezondheid is ook niet meer optimaal. Er zit ook een grens aan wat je van mensen om je heen kunt vragen, dat is beperkt.”*

De andere respondent beschrijft dat het voor inwoners moeilijk kan zijn om de weg in alle regelgeving te vinden, en dat de gemeente niet altijd eenduidig antwoord geeft op vragen.

Regie

Beide respondenten zijn tevreden over de wijze waarop ze worden behandeld en hun eigen inbreng kunnen hebben. Ze hebben het idee dat ze samen met de hulpverlening de hulp kunnen bepalen.

Integrale hulp

Door de consultants van het Kernteam werd ook goed afgestemd met de andere betrokken hulpverleners. De respondenten zijn hierover tevreden.

Effect van ondersteuning

Alle twee 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. Door de hulp gaat het beter thuis.

Conclusies

De twee respondenten zijn over het algemeen tevreden over de ontvangen hulp en ondersteuning, ze konden snel terecht bij de juiste hulpverlener en zijn tevreden over het verloop van het eerste gesprek en de bereikbaarheid van de hulpverlener. Eén van de twee respondenten was niet op de hoogte van het eventueel kunnen inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Beide respondenten hebben één aanspreekpunt en er wordt volgens hen goed overlegd tussen de betrokken hulpverleners. Tijdens het gesprek wordt geprobeerd om uit te gaan van de eigen kracht van de respondent en het inzetten van het netwerk. Het vinden van passende ondersteuning is echter bij één van de twee respondenten nog niet gelukt, daarentegen stellen beide respondenten wel dat de hulp die ze hebben gekregen wel 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 Ouder-Amstel hebben ontvangen.

De meeste respondenten zijn tevreden over de toegankelijkheid en de deskundigheid van de consulent. Tevens is een ruime 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 respondenten zich te redden en te doen wat ze willen doen.

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 (in bijna twee derde van de gevallen was er niemand aanwezig om de cliënt te ondersteunen). Ook komt het slechts in 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. 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 een vorm van ondersteuning toegekend zullen krijgen. Het is belangrijk om te weten om wat voor cliënten en ondersteuning het dan precies gaat; de enquête geeft daar geen uitsluitend 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. Ongeveer 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 26 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 (15%) en bijna 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 10-25 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 verbeter slag gemaakt te kunnen worden door de gemeente.

Kanteling naar voorliggende voorzieningen en integrale aanpak

Vanuit de diepte-interviews met respondenten van het Kernteam 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. De respondenten zijn verder over het algemeen tevreden over de afstemming van verschillende trajecten door het Kernteam.

Tevens blijkt uit de enquête dat respondenten op de vraag of ze één aanspreekpunt bij de gemeente hebben, en of de ondersteuning goed op elkaar is afgestemd, tussen het neutrale midden (3) en de positieve score 4 scoren. 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 verbeter slag 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 de 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 bestaat op basis van het onderzoek de indruk dat consulenten in de gesprekken met cliënten vaker aandacht aan de eigen kracht van de cliënt zouden kunnen besteden. Voor de gemeente is het goed om na te gaan waarom dit vaak niet gebeurt, of in elk geval kan gesteld worden dat het in de perceptie van de cliënten niet gebeurt. 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 lijkt namelijk laag, dus daar zou nog meer gebruik van kunnen worden gemaakt.

Kortom, de integrale aanpak en de kanteling naar voorliggende voorzieningen (aanbeveling 4) verdient zeker aandacht op alle onderdelen van de toegang:

- Komt de integraliteit 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: klantmanager) 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 Jurgen Woudwijk (Jurgen.Woudwijk@Ouder-Amstel.nl)

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 contact opnemen met Jurgen Woudwijk (Jurgen.Woudwijk@Ouder-Amstel.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

De weg naar de consulenten

In het vervolg van de vragenlijst wordt het begrip 'consulent' gebruikt. Daarmee wordt bedoeld de medewerker van de gemeente (ook: klantmanager) 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 Zorg Advies Punt / de afdeling sociale zaken
- ☐ Maatschappelijk werk/welzijn (Coherente)
- ☐ 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, schuldhelpverlening)
- ☐ 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?

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Hele- maal niet mee eens	Geen mening/ niet van toe- passing
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:

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Hele- maal niet mee eens	Geen mening/ niet van toe- passing
Was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Luisterde goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nam me serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informeerde mij voldoende over het vervolg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het persoonlijke gesprek

Over het (eerste) gesprek, waarin de consulent bij het Zorg Advies Punt / 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?

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Hele- maal niet mee eens	Geen mening/ niet van toe- passing
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 verbeterd 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:

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Hele- maal niet mee eens	Geen mening/ niet van toe- passing
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?

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Hele- maal niet mee eens	Geen mening/ niet van toe- passing
De consulent en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> 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 het Kernteam 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 het Zorg Advies Punt/ 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 verbeteruggesties 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