



# Zorg naar gemeenten

---

Digitale cliëntenraadpleging als onderdeel van de AVI-clëntenmonitor

AVI-clëntenmonitor

Januari 2014

## COLOFON

### AVI cliëntenmonitor

De AVI-clientsmonitor maakt deel uit van het programma 'Aandacht voor iedereen' dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken acht cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma wordt gefinancierd door VWS en berust op twee pijlers:

Toerusting van Wmo-raden en regionale en lokale belangenbehartigers bij de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg naar de Wmo.

Signalering en monitoring vanuit cliëntenperspectief. Deze cliëntervaringen worden verzameld via de AVI-clientsmonitor.

Onderdeel van de cliëntenmonitor is de raadpleging Zorg naar gemeenten. De raadpleging is bedoeld voor mensen die in hun dagelijkse leven begeleiding, zorg of ondersteuning nodig hebben zodat zij zelfstandig kunnen leven. Met de raadpleging willen de negen organisaties horen wat de ervaringen zijn met de decentralisatie van AWBZ-zorg naar gemeenten.

Het programma 'Aandacht voor iedereen' wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: Ieder(in) - voorheen CG-Raad en Platform VG - CSO, Koepel Wmo-raden, Landelijk Platform GGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo en Zorgbelang Nederland.



Utrecht, 20 januari 2014

## INHOUDSOPGAVE

1	Conclusies en aanbevelingen.....	4
1.1	Conclusies.....	4
1.2	Aanbevelingen voor lokaal beleid .....	6
1.3	Aanbevelingen voor landelijk beleid.....	8
2	Digitale raadpleging Zorg naar gemeenten .....	10
2.1	Doel AVI cliëntenmonitor .....	10
2.2	Doelgroep.....	10
2.3	Opzet.....	10
2.4	Interpretatie van resultaten .....	11
3	Achtergrondkenmerken .....	12
4	Ervaren beperkingen .....	14
4.1	Persoonlijke verzorging.....	14
4.2	Zinvolle dagbesteding .....	18
4.3	Sociale contacten.....	21
4.4	Zelfstandig reizen.....	25
4.5	Zelfstandig wonen .....	30
4.6	Geldzaken .....	33
4.7	Stellingen .....	37
5	AWBZ.....	41
6	Wmo.....	42
7	Mantelzorg .....	46
	Bijlage 1 Tabellenboek .....	49

# 1 Conclusies en aanbevelingen

Deze raadpleging richt zich op mensen met een beperking en hun mantelzorgers die te maken kunnen krijgen met de decentralisatie van extramurale AWBZ-zorg. Het gaat hierbij zowel om mensen met een indicatie voor AWBZ zorg als mensen zonder AWBZ indicatie. Mensen die nu persoonlijke verzorging en begeleiding kunnen ontvangen uit de AWBZ en een beroep kunnen doen op de Wmo voor o.a. hulp bij het huishouden, sociaal vervoer, woningaanpassing en mantelzorgondersteuning.

De digitale raadpleging heeft plaatsgevonden in de periode 5 september tot 4 oktober 2013. Deelnemers konden zowel hun ervaringen delen via een digitale vragenlijst als telefonisch. In totaal hebben 5989 mensen gereageerd: 5930 via de digitale vragenlijst en 59 telefonisch. In de raadpleging zijn mensen met een ZZP niet bevraagd behalve de mensen met een ZZP voor beschermd/begeleid wonen (GGZ).

De groep deelnemers van deze raadpleging is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Er wordt bij een digitale raadpleging geen steekproef genomen uit de bevolking. Deelnemers melden zichzelf aan om de vragenlijst in te vullen. Iedere melding is welkom. Er is gestreefd naar een evenwichtige respons door de raadpleging breed uit te zetten en door zoveel mogelijk gebruik te maken van beschikbare panels van cliënten- en patiëntenorganisaties. Bij het lezen van de resultaten is het van belang om te letten op de ervaringen van specifieke groepen zoals mensen met een verstandelijke beperking.

De raadpleging maakt deel uit van het programma 'Aandacht voor iedereen' dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken 8 cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma is tot stand gekomen in opdracht van het transitiebureau Wmo. De uitkomsten van deze raadpleging kunnen gebruikt worden door Wmo-raden, lokale belangenbehartigers, en gemeenten. Zij krijgen inzicht in de behoeften en oplossingen en krijgen daarmee ook handvatten om op lokaal niveau (nog beter) in te spelen op behoeften van cliënten en hun mantelzorgers. Ook voor het transitiebureau Wmo, beleidsmakers, patiënten- en cliëntenorganisaties op landelijk niveau bieden de uitkomsten aanknopingspunten voor landelijk beleid dat de lokale partijen stimuleert en ondersteunt.

## 1.1 Conclusies

Aan de deelnemers in de raadpleging is gevraagd of zij beperkingen ervaren op het gebied van: persoonlijke verzorging, zinvolle dagbesteding, sociale contacten, zelfstandig reizen, zelfstandig wonen en geldzaken. Hoe wordt dit opgelost? Wat is de waardering voor de gevonden oplossingen? Wat zijn de verbetermogelijkheden?

### **Deelnemers zijn het meest tevreden met gevonden oplossingen bij persoonlijke verzorging**

Het meest tevreden zijn deelnemers over de gevonden oplossingen op het gebied van persoonlijke verzorging. Deze voorziening wordt nu vanuit de AWBZ geïndiceerd. Het gemiddelde rapportcijfer voor de gevonden oplossingen is een 7,4. Een belangrijke verklaring voor het hoge gemiddelde bij persoonlijke verzorging is dat de gevonden oplossingen vaak bestaan uit hulp van een professional of een combinatie van eigen kring en hulp van een professional. Hulp door een professional scoort het hoogst met een 7,9. Dit wil overigens niet zeggen dat deze hulp altijd naar tevredenheid verloopt. De deelnemers die ontevreden zijn geven aan dat er geen goede samenwerking is tussen professionele zorg en mantelzorg. Dat persoonlijke verzorging wordt gegeven door een groot aantal wisselende medewerkers. Dat medewerkers onvoldoende gekwalificeerd zijn. Dat er geen zeggenschap is over het tijdstip waarop de zorg verleend wordt. En dat men niet terug kan vallen op professionele zorg indien nodig.

### **Deelnemers zijn het meest ontevreden met de gevonden oplossingen bij sociale contacten**

Het meest ontevreden zijn deelnemers over de gevonden oplossingen op het gebied van sociale contacten. Met een gemiddeld rapportcijfer van een 6 worden de gevonden oplossingen bij sociale contacten het laagst gewaardeerd. Een belangrijke verklaring voor deze lage score is dat veel mensen geen oplossing vinden voor de beperkingen die ze ondervinden bij het aangaan van sociale contacten. Dat geldt voor 22%. Het hoogste percentage 'geen oplossing gevonden' van alle levensgebieden.

### **Meer dan de helft van de deelnemers ervaart beperkingen bij zinvolle dagbesteding**

Met name mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychische beperkingen en mensen met een zintuiglijke beperking geven aan beperkingen te ervaren bij zinvolle dagbesteding. Hulp door een professional wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,4 als hoogst gewaardeerd. Opvallend is dat mensen met een verstandelijke beperking het meest tevreden zijn over hun dagbesteding (87% geeft de dagbesteding een 6 of hoger). Voor deze groep geldt dat dagbesteding in een groep of individueel nu vaak vanuit de AWBZ wordt geïndiceerd en georganiseerd.

### **Deelnemers ervaren de meeste beperkingen op het gebied van zelfstandig reizen en zelfstandig wonen**

Het percentage deelnemers dat beperkingen ervaart is het hoogst bij zelfstandig reizen en zelfstandig wonen met respectievelijk 68% en 64% procent. Het gemiddeld rapportcijfer voor de gevonden oplossingen bij zelfstandig reizen is een 6,5. Het gemiddeld rapportcijfer voor de gevonden oplossingen bij zelfstandig wonen is een 6,9. Deelnemers die ontevreden zijn over de gevonden oplossingen bij zelfstandig reizen, zijn dit om uiteenlopende redenen. Zoals beperkt aantal kilometers voor vervoer naar dagbesteding en Valys, lange reistijden, ontoegankelijkheid en ontbreken van begeleiding bij vervoer. Deelnemers die ontevreden zijn over de gevonden oplossingen bij zelfstandig wonen zijn dit veelal vanwege de overbelasting van mantelzorg.

### **Voor het regelen van geldzaken wordt relatief vaak een oplossing gevonden in eigen kring**

Er bestaan grote verschillen tussen de verschillende doelgroepen. Veel mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychische/psychiatrische problematiek ervaren op dit gebied beperkingen (respectievelijk 89 en 62%) en relatief weinig chronische ziekten (23%). In totaal vindt 64% van de deelnemers een oplossing in eigen kring. Daarmee is dit het hoogste percentage voor de oplossingen die in eigen kring gevonden worden. De gemiddelde score voor de gevonden oplossingen bij geldzaken is een 7,3. De oplossing zelf in eigen kring en hulp door een professional worden beide met een gemiddeld cijfer van een 7,6 gewaardeerd. Geconcludeerd kan worden dat veel deelnemers met beperkingen bij het regelen van geldzaken een oplossing in eigen kring vinden en hier tevreden mee zijn. Deelnemers die ontevreden zijn, zijn dit om verschillende redenen. Zoals slechte bewindvoering en digitale ontoegankelijkheid.

### **Mogelijkheden om meer in eigen kring op te lossen zijn beperkt**

Een voorwaarde om tot oplossingen in eigen kring te komen is dat mensen met beperkingen in hun omgeving om hulp durven vragen. Deelnemers in de raadpleging geven aan hiermee moeite te hebben.

- 57% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik durf aan familie te vragen als ik hulp nodig heb'.
  - 35% is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik durf aan burens te vragen als ik hulp nodig heb'.
- Ook de mogelijkheden om zelf financieel meer bij te dragen aan zorg of ondersteuning zijn beperkt.
- 36% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik kan van mijn inkomen goed rond komen'

### **Mensen met verstandelijke beperking en mensen met psychische/psychiatrische problematiek zijn het meest kwetsbaar bij een groter beroep op zelfredzaamheid**

Uit de raadpleging blijkt dat mensen met verstandelijke beperking en mensen met psychische/psychiatrische problematiek het meest kwetsbaar zijn wanneer er een groter beroep wordt gedaan op zelfredzaamheid.

- 49% van de mensen met psychische/psychiatrische problematiek is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik durf aan familie te vragen als ik hulp nodig heb'.
- 21% van de mensen met mensen met psychische/psychiatrische problematiek is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik durf aan burens te vragen als ik hulp nodig heb'. Van de groep mensen met mensen met een verstandelijke beperking is dit 25%.

Dat deze beide groepen extra kwetsbaar zijn blijkt ook uit de reacties op de stelling 'Ik heb het gevoel dat ik meetel in de maatschappij'. Slechts 32% van de deelnemers uit beide groepen is het hiermee (een beetje) eens.

### **Deelnemers zijn matig tevreden over de mantelzorgondersteuning**

Gemiddeld geven mantelzorgers een 5,8 voor de huidige mantelzorgondersteuning. Mantelzorgers die tevreden zijn over de huidige ondersteuning, zijn veelal bang voor komende veranderingen waarbij een toenemend beroep op mantelzorg samen gaat met afnemende mantelzorgondersteuning zoals respijtzorg. Belangrijke verbetermogelijkheden zien mantelzorgers op het gebied van samenspel informele en formele zorg, de differentiatie van mantelzorgondersteuning naar verschillende doelgroepen en het verbeteren van de zichtbaarheid van mantelzorgondersteuning.

### **Deelnemers zijn tevreden over de zorg en ondersteuning vanuit de AWBZ**

Het gemiddeld rapportcijfer voor zorg en ondersteuning vanuit de AWBZ is een 7,3. Deelnemers met een PGB zijn het meest tevreden. Voor zorg en ondersteuning vanuit de AWBZ geven deelnemers met een PGB gemiddeld een 8. Deelnemers met zorg in natura geven gemiddeld een 6,8.

### **Deelnemers zien verbetermogelijkheden voor ondersteuning vanuit de Wmo**

Het gemiddeld rapportcijfer voor ondersteuning uit de Wmo is een 6,3. Voor ondersteuning vanuit de Wmo geven mensen met een PGB gemiddeld een 6,6 en mensen met ZIN een 6,2. Belangrijke verbetermogelijkheden zien deelnemers op het gebied van bejegening en meer keuze in de aangeboden ondersteuning.

- 44% van de deelnemers die aankloppen bij het Wmo-loket is het (een beetje) eens met de stelling 'Ik voel mij serieus genomen als ik bij het gemeente loket om ondersteuning vraag'. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is het 33% en van mensen met psychische/psychiatrische problematiek 32%.
- 39% van de deelnemers die aankloppen bij het Wmo-loket is het eens met de stelling 'Ik vind dat ik iets te kiezen heb in de hulp en activiteiten die ik krijg aangeboden'. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is 32% het (een beetje) eens met de stelling.

## **1.2 Aanbevelingen voor lokaal beleid**

Waar moet lokaal op ingespeeld worden om te komen tot een inclusieve samenleving? Welke doelgroepen verdienen extra aandacht? De aanbevelingen op een rij.

### **Overschat de mogelijkheden voor oplossingen in eigen kring niet**

Wees erop alert dat:

- een groot deel van de mensen niet om hulp durft te vragen als dat nodig is;
- niet iedereen beschikt over een netwerk;

- mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychische/psychiatrische problematiek het meest kwetsbaar zijn op bovenstaande punten;
- de mantelzorg niet overbelast wordt.

### **Stimuleer sociale contacten**

Het hebben van sociale contacten voorkomt eenzaamheid en biedt mensen een netwerk.

- Stimuleer mensen om een netwerk op te bouwen en te onderhouden.
- Differentieer hierbij naar verschillende doelgroepen.

### **Zorg dat dagbesteding afgestemd is op de persoon**

De tevredenheid van mensen over passende dagbesteding wordt in belangrijke mate bepaald door de vraag of de invulling hiervan aansluit bij de wensen en beperkingen van de persoon zelf.

- Zorg dat een dagbestedingsarrangement in samenspraak met mensen tot stand komt en aansluit bij de wensen, mogelijkheden en beperking van mensen.
- Zorg dat dagbesteding bijdraagt aan de kansen op ontplooiing, vrijwilligerswerk en (betaald) werk.

### **Zet vrijwilligers in die mensen ondersteunen bij het regelen van financiële administratie**

Vanwege toenemende regelgeving en schuldenproblematiek neemt het aantal personen dat te maken krijgt met ondersteuning bij het regelen van geldzaken verder toe.

- Van belang is dat in de gemeente aandacht is voor vrijwilligers die mensen ondersteunen bij de financiële administratie om hiermee professionele bewindvoering voor een aantal mensen te voorkomen.

### **Versterk mantelzorgondersteuning**

- Geef de mantelzorger een eigen plek aan de keukentafel, waarbij niet alleen gevraagd wordt wat de mantelzorger kan doen, maar ook wat hij daar zelf aan ondersteuning voor nodig heeft (desnoods in een apart gesprek).
- Heb aandacht voor de verschillende soort respijtzorg, zoals logeren en opvang. Dagbesteding kan ook een vorm van respijt zijn voor de mantelzorger en maakt het vaak mogelijk dat mantelzorgers hun zorgtaken met werk kunnen blijven combineren.
- Investeer in de kwaliteit van de ondersteuning van zorgvrijwilligers (goede matching en scholing van vrijwilligers).
- Bied een mogelijkheid voor crisisopvang. Maak afspraken met zorgverleners in de verblijfszorg voor als een situatie escaleert.
- Geef als gemeente (werkgever) het goede voorbeeld met mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.

### **Geef mensen de keuze tussen een volwaardig PGB en zorg in natura**

- In de huidige situatie zijn mensen met een PGB het meest tevreden over de zorg en ondersteuning. Dus zorg ervoor dat kiezen voor een volwaardig PGB mogelijk blijft.

### **Let bij inkoop van zorg en ondersteuning op de kwaliteiten van de professional<sup>1</sup>**

Het moet gaan om:

- Professionals die voldoende gekwalificeerd zijn. Kennis en ervaring met verschillende doelgroepen is hierbij vereist.
- Professionals die in staat zijn om professionele zorg en mantelzorg te verbinden. Professionals die mantelzorgers als partner in de zorg zien.
- Professionals die generalist zijn, zodat zij meerdere taken kunnen uitvoeren om versnippering van zorg over verschillende medewerkers te voorkomen.
- Professionals waarop mensen kunnen terugvallen indien nodig.

<sup>1</sup> Zie voor een bredere uitwerking van het thema inkoop de AVI handleiding 'Inkoop en kwaliteit'.

### **Verbeter de bejegening en keuzevrijheid bij het Wmo-loket**

- Neem mensen met beperkingen en hun mantelzorgers die aankloppen bij het Wmo loket serieus.
- Zorg dat mensen keuzevrijheid hebben bij de hulp en activiteiten die aangeboden worden (vraaggericht in plaats van aanbodgericht). Let hierbij op verschillende doelgroepen.
- Bied de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntenondersteuning tijdens het gehele proces van voorlichting tot realisatie van de ondersteuningsvraag.

Aanbevelingen op lokaal niveau worden verder uitgewerkt in samenspraak met de AVI-adviseurs. Als stakeholders nemen we mee Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en gemeenten.

## **1.3 Aanbevelingen voor landelijk beleid**

Waar moet landelijk beleid zich op richten om het tot stand komen van een goed lokaal zorgaanbod te stimuleren en te ondersteunen? Hoewel het doel van de digitale raadpleging is om signalen van cliënten en hun mantelzorgers op te halen en deze onder de aandacht brengen van lokale belangenbehartigers, Wmo raden en lokale beleidmakers, zijn er ook aanknopingspunten voor landelijk beleid. We noemen hier de belangrijkste.

### **Versterk beleid gericht op ondersteuning en versterking van sociale contacten op lokaal niveau**

Denk daarbij aan:

- het (onder)zoeken van effectieve interventies en delen van deze kennis met het lokale speelveld;
- heb daarbij nadrukkelijk aandacht voor kwetsbare groepen;
- betrek hierbij landelijke patiënten- en cliëntenorganisaties.

### **Zorg dat wetgevende kaders ruimte bieden voor PGB**

Denk hierbij zowel aan de vormgeving van een modelverordening als aan de inrichting van de Zorgverzekeringswet.

### **Werk verder aan Mantelzorgbeleid**

Aandachtspunten zijn:

- Ontwikkelen van programma's voor mantelzorgers (en zorgvrijwilligers) die gericht zijn op toerusten van mantelzorgers met kennis en vaardigheden. Ga waar nodig doelgroepgericht te werk en betrek daarbij landelijke patiënten- en cliëntenorganisaties.
- Het in kaart brengen, onderzoeken en delen van succesvolle voorbeelden van beleid of interventies gericht op mantelzorg.
- Goede voorlichting bieden over positie van mantelzorger zowel in thuissituatie, aan 'de keukentafel', als bij (tijdelijke) opname in een instelling.

### **Uitleg over het landelijk beleid gericht op decentralisatie en hervorming van zorg**

Aandachtspunten zijn:

- Zorg voor een goede uitleg waar mensen straks moeten zijn voor welke zorg. Geef duidelijkheid over loketten, aanspraken, kosten met daarmee samenhangend inkomensbeleid, en waar mensen terecht kunnen als ze vastlopen.
- Positie van bestaande groepen met een zorgzwaartepakket.
- Maak duidelijk waar veranderingen worden ingegeven door noodzaak tot bezuinigingen en waar verbetering van kwaliteit het vertrekpunt is.
- Borg behoud van en toegang tot expertise op regionaal of landelijk niveau.



### Ophalen en delen van ervaringen

Aandachtspunten zijn:

- Haal goede en minder goede voorbeelden op, en breng ze onder de aandacht van stakeholder.
- Volg cliënten en met name cliënten uit kwetsbare groepen en deel uitkomsten.
- Ontwikkel materiaal ter ondersteuning van patiënten/cliënten en lokale belangenbehartigers en doe dat waar nodig doelgroepgericht. Insteek is van lotgenotencontact naar zorgpartnerschap.

## 2 Digitale raadpleging Zorg naar gemeenten

De AVI-cliëntenmonitor maakt deel uit van het programma 'Aandacht voor iedereen' dat in 2012 van start is gegaan. In het programma werken 8 cliëntenorganisaties en de Koepel van Wmo-raden samen. Het programma wordt gefinancierd door VWS en berust op twee pijlers:

1. Toerusting van Wmo-raden en regionale en lokale belangenbehartigers bij de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg naar de Wmo.
2. Signalering en monitoring vanuit cliëntenperspectief. Deze cliëntervaringen worden verzameld via de AVI cliëntenmonitor.

Onderdeel van de cliëntenmonitor is de raadpleging Zorg naar gemeenten. De raadpleging is bedoeld voor mensen die in hun dagelijkse leven begeleiding, zorg of ondersteuning nodig hebben zodat zij zelfstandig kunnen leven.

### 2.1 Doel AVI cliëntenmonitor

Het doel van de AVI cliëntenmonitor is inzicht geven in het dagelijks leven van burgers die (tijdelijk) onvoldoende in staat zijn hun mogelijkheden te gebruiken, en die direct of indirect te maken krijgen met veranderingen in zorg en ondersteuning als gevolg van de decentralisatie van een deel van de AWBZ-zorg. Centraal staat de behoefte aan ondersteuning en de oplossingen die gevonden worden. Hiertoe worden ervaringen van cliënten en hun mantelzorgers verzameld.

De uitkomsten worden ingezet als feedback voor Wmo-raden, lokale belangenbehartigers, gemeenten en het transitiebureau. Zij krijgen inzicht in de behoeften en oplossingen en krijgen daarmee ook handvatten om op lokaal niveau (nog beter) in te spelen op behoeften van cliënten en hun mantelzorgers.

### 2.2 Doelgroep

De monitor richt zich op cliënten én hun mantelzorgers die te maken krijgen met de decentralisatie van extramurale AWBZ-zorg. Met nadruk worden cliënten betrokken uit groepen waarvan bekend is dat zij tot nu toe minder in beeld zijn bij Wmo-raden en lokale belangbehartigers. Zoals mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een chronisch psychische aandoening en, mensen met een beperking die moeilijk sociaal contact leggen. Doordat de cliëntenmonitor wordt uitgevoerd is het mogelijk om ook uit de groepen die minder in beeld komen, meer informatie te halen.

### 2.3 Opzet

De digitale raadpleging heeft plaats gevonden in de periode 5 september tot 4 oktober 2013. Deelnemers konden zowel hun ervaringen delen via een digitale vragenlijst als telefonisch. In totaal hebben 5989 mensen gereageerd: 5930 via de digitale vragenlijst en 59 telefonisch.

Om een grote en brede respons te bereiken zijn veel verschillende communicatiekanalen ingezet. Door de deelnemende cliëntenorganisaties zijn de eigen communicatiekanalen en panels ingezet. Daarnaast zijn de wethouders, voorzitters van Wmo-raden en Wmo-loketten aangeschreven met het verzoek om de digitale raadpleging onder de aandacht te brengen bij burgers. Ook relevante stakeholders zijn gevraagd om aandacht te besteden aan de digitale raadpleging. Benaderd zijn o.a.: Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), CIZ, Zorgverzekeraars Nederland, MEE Nederland, ACTIZ, GGZ Nederland, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars

Nederland. Daarnaast zijn ook alle huis-aan-huis bladen benaderd. Hierdoor zijn veel verschillende doelgroepen bereikt.

## 2.4 Interpretatie van resultaten

De groep deelnemers van deze digitale raadpleging is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Er wordt bij een digitale raadpleging geen steekproef genomen uit de bevolking. Deelnemers melden zichzelf aan om de vragenlijst in te vullen. Iedere melding is welkom. Er wordt gestreefd naar een evenwichtige respons door de raadpleging breed uit te zetten en door zoveel mogelijk gebruik te maken van beschikbare panels van cliënten- en patiëntenorganisaties.

### 3 Achtergrondkenmerken

Dit hoofdstuk geeft een schets van de deelnemers aan de digitale raadpleging. Wie zijn de mensen die hun informatie hebben aangereikt? Kort gezegd is het beeld als volgt: ze komen uit allerlei doel- en leeftijdsgroepen. Hiermee weerspiegelt de raadpleging de diversiteit van mensen met een zorg en ondersteuningsbehoefte. De resultaten uit dit hoofdstuk berusten op 5930 personen die de uitgebreide digitale vragenlijst invulden.

#### Voor wie vult u de vragenlijst in?

Deelnemers die de vragenlijst invulden is gevraagd wie ondersteuning nodig heeft. Een groot deel van de deelnemers heeft zelf ondersteuning nodig en heeft de vragenlijst voor zichzelf ingevuld (46%). De overige respondenten hebben de vragenlijst ingevuld voor partner (14%), kind (13%), vader of moeder (13%), ander familielid (5%), vriend of bekende (3%), cliënt (3%). In de categorie anders (3%) is o.a. aangegeven dat de vragenlijst voor schoonouders en burens ingevuld is.

#### Is er een indicatie voor een zorgzwaartepakket (ZZP)?

Op het moment van de digitale raadpleging bestond onduidelijkheid over de veranderingen voor mensen die nu een ZZP hebben. De staatsecretaris heeft uitgesproken dat mensen met een ZZP de zorg behouden inclusief het recht op wonen en dat voor de langdurige zorg in de ggz (inclusief beschermd/begeleid wonen) een overheveling naar de Zorgverzekeringswet of de Wmo wordt beoogd.

Er is besloten om mensen niet onnodig met het invullen van de vragenlijst te belasten. Aan de mensen met een ZZP GGZ voor beschermd/begeleid wonen is de gehele vragenlijst voorgelegd. Aan de overige deelnemers met een ZZP niet. Deze deelnemers zijn na vraag 3 direct naar het einde van de vragenlijst geleid.

#### Achtergrond kenmerken

Een groot deel van de mensen die ondersteuning nodig hebben, valt in de leeftijdscategorie 50 t/m 69 jaar (42%). Gevolgd door mensen in de leeftijd vanaf 70 jaar (29%) en de leeftijdscategorie 30 t/m 49 jaar (15%).

**Tabel 1** Leeftijd van de persoon die ondersteuning nodig heeft

Leeftijdscategorie	%	n=
0 t/m 5	1	23
6 t/m 12	3	139
13 t/m 18	5	256
19 t/m 29	5	265
30 t/m 49	15	720
50 t/m 69	42	1998
vanaf 70	29	1380
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>4781</b>

Aan de deelnemers is gevraagd naar de doelgroep van degene die ondersteuning nodig heeft. Omdat er soms meerdere doelgroepen van toepassing kunnen zijn, is gevraagd naar de doelgroep die het meest van toepassing is. In onderstaand figuur is verdeling over de verschillende doelgroepen weergegeven.

**Tabel 2 Tot welke groep behoort de persoon die ondersteuning nodig heeft?**

<b>Doelgroep</b>	<b>%</b>	<b>n=</b>
mensen met een chronische ziekte	35	1685
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	14	670
mensen met een verstandelijke beperking	9	418
mensen met een lichamelijke beperking	22	1052
mensen met een zintuiglijke beperking	2	79
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	18	877
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>4781</b>

Aan de deelnemers is ook de vraag gesteld naar de woonplaats van de persoon die ondersteuning nodig heeft. Een overzicht van het aantal deelnemers per gemeente is te vinden in bijlage 1.

## 4 Ervaren beperkingen

In dit hoofdstuk gaat het over mensen die de beperkingen ervaren op het gebied van: persoonlijke verzorging, zinvolle dagbesteding, sociale contacten, zelfstandig reizen, zelfstandig wonen en geldzaken.

### 4.1 Persoonlijke verzorging

Deze paragraaf gaat over mensen die beperkingen ervaren op het gebied van persoonlijke verzorging. Bijvoorbeeld zelf wassen, zelf aankleden en zelf tandenpoetsen. Welke oplossingen vinden mensen met beperkingen op het gebied van persoonlijke verzorging? Wat is er goed aan de oplossing en wat kan beter?

#### Ervaarde beperkingen en gevonden oplossingen

##### Totaal

47% van de mensen in de raadpleging ervaart beperkingen bij persoonlijke verzorging (n=2233). Aan deze groep is gevraagd hoe zij dit oplossen. Een derde lost dit zelf op in eigen gezin, familie en vriendenkring (34%). Een vrijwel gelijk deel lost dit op met hulp van een professional (31%). Ook vinden mensen een oplossing door de combinatie van zelf in eigen kring en hulp van een professional (18%). 4% heeft geen oplossing voor de ervaren beperkingen bij persoonlijke verzorging.

##### Doelgroep

In tabel 3 wordt een uitsplitsing gemaakt naar de ervaren beperkingen per doelgroep. De groepen waarvan meer dan de helft beperkingen ervaart bij persoonlijke verzorging zijn: mensen met een verstandelijke beperking (67%), mensen met een lichamelijke beperking (58%) en van de mensen met hulpbehoefte door ouderdom (53%).

**Tabel 3** Ervaarde beperkingen bij persoonlijke verzorging

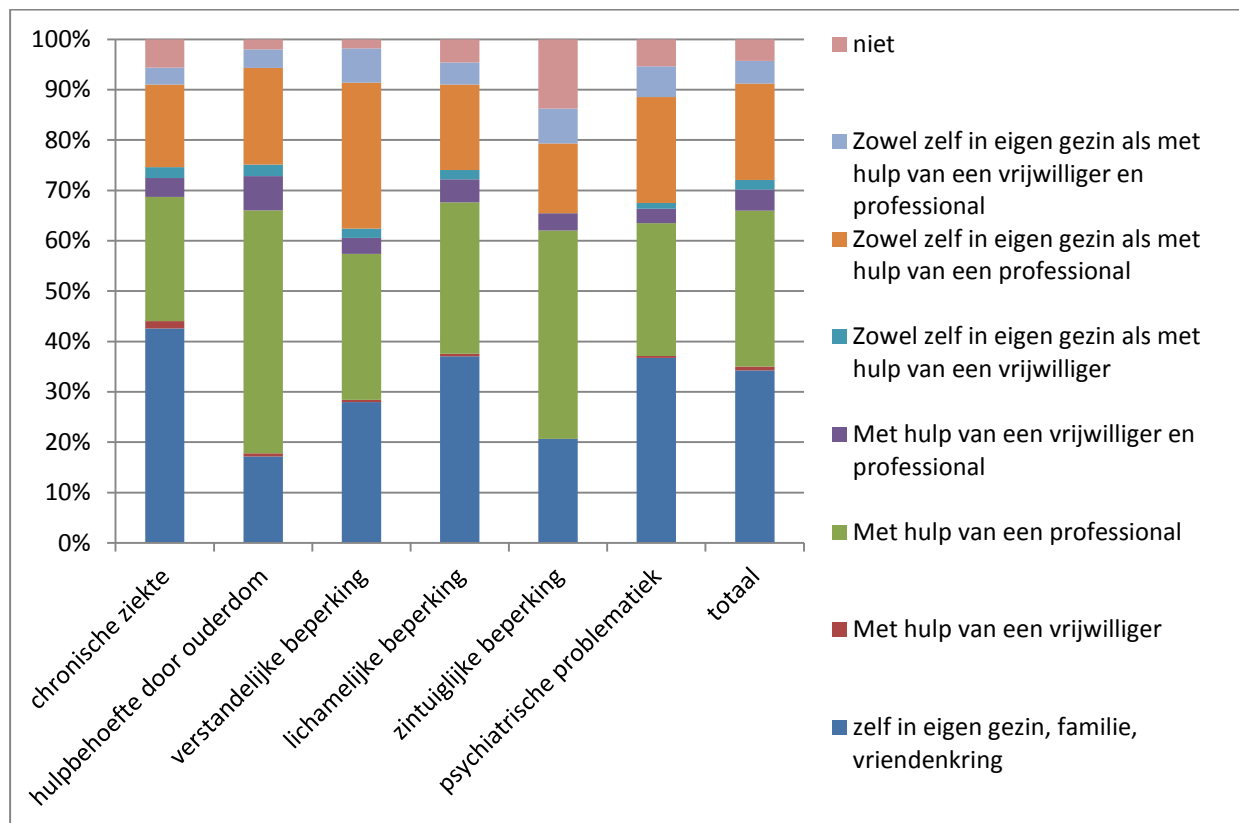
Doelgroep	%	n=
mensen met een chronische ziekte	41	683
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	53	355
mensen met een verstandelijke beperking	67	278
mensen met een lichamelijke beperking	58	610
mensen met een zintuiglijke beperking	35	28
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	32	279
<b>Totaal</b>	<b>47*</b>	<b>2233</b>

\* Het gaat om het percentage dat beperkingen ervaart. Om deze reden is het totaal kleiner dan 100%.

In figuur 1 wordt een overzicht gegeven van de gevonden oplossingen per doelgroepen. Per doelgroep verschilt de meest gevonden oplossing. Voor mensen met hulpbehoefte door ouderdom en mensen met een zintuiglijke beperking is professionele ondersteuning de meest gevonden oplossing met respectievelijk 48% en 41%. De meest gevonden oplossing voor mensen met een chronische ziekte, een lichamelijke beperking en psychische beperking is in eigen kring met respectievelijk 43%, 37% en 37%. Voor mensen met een verstandelijke beperking is de gevonden oplossing gelijk verdeeld over in eigen kring, met hulp van een professional en een combinatie van eigen kring en professionele zorg met respectievelijk 28%, 29% en 29%. Voor alle doelgroepen geldt

dat 10% of minder een oplossing vinden door ondersteuning van een vrijwilliger of de combinatie van een vrijwilliger en eigen kring of professional. Ook zijn er deelnemers die geen oplossing vinden voor beperkingen bij persoonlijke verzorging. Uitgesplitst naar doelgroep is de groep het groots voor mensen met een zintuiglijke beperking (14%).

**Figuur 1\*** Persoonlijke verzorging – overzicht van de oplossingen per doelgroep



\* In het tabellenboek (vanaf pagina 54) wordt een overzicht gegeven van bovenstaande informatie in cijfers.

### Enkele voorbeelden van gevonden oplossingen

Een vrouw over haar dementerende echtgenoot:

*Als mantelzorgster van mijn dementerende echtgenoot kan ik in de ochtend de tijd nemen voor mijn persoonlijke verzorging. Ik besteed extra aandacht aan wat hij prettig vindt. Ik heb inzicht in wat hij nog zelf kan. Hij ervaart de verzorging als plezierig. Eén keer in de week krijgt hij professionele hulp in de ochtend. Ik heb dan een vrije ochtend. Elke avond komt de Thuiszorg even langs om mij als mantelzorgster te helpen met de luier aan te brengen. Ik hoop deze handeling in de toekomst zelf te kunnen. Als mantelzorgster geeft het mij kracht om mijn echtgenoot zoveel mogelijk zelf te verzorgen. Het geeft mij ook rust. De thuiszorg moet zich realiseren dat zij een inbreuk doet op de privacy van mensen.*

Gecombineerde oplossing 'eigen kring en hulp van een professional'

Een vrouw met psychiatrische problematiek:

*Ik verzorg mezelf wel goed maar gaat het met mij psychisch minder dan is dat ook minder, dan bespreek ik dit met een hulpverlener van het RIBW. Vaak komen we er dan wel uit. Wel is het heel belangrijk voor me dat ik dit met een professional kan bespreken en niet met een vriendin of zo, ik schaam me er namelijk voor dat de persoonlijke verzorging me veel kracht kost*

Gecombineerde oplossing 'eigen kring en hulp van een professional'

Een moeder van een autistische zoon:

*Als ouders wil je het liefst zelf voor je kind zorgen. Nu ons zoontje groter en zwaarder wordt, maar ook door de combinatie van verstandelijke/lichamelijke beperking en autisme lukt dat niet meer. Eerder sprong mijn moeder of zus wel eens bij. Maar moeder wordt oud en zus heeft ook haar gezin en heeft niet altijd tijd op de momenten dat wij zorg nodig hebben. Wel eens de hulp van "meisjes uit de buurt" ingeschakeld die een zorgopleiding doen, maar ja, die meiden hebben ook hobby's, gaan uit, studeren en zijn vaak ook niet opgewassen tegen het karaktertje van ons kind. Nu zijn we dan uiteindelijk toch overgestapt op professionele hulp, zowel in de vorm van thuisbegeleiding voor hem (tijdsbesteding) als ook persoonlijke zorg (douchen, medicatie, naar bed brengen).*

Gecombineerde oplossing 'eigen kring en hulp van een professional'

Een oudere met meerdere chronische ziekten:

*Na een zware operatie kon ik mezelf niet meer wassen en aankleden. Daarom kwam er elke dag een verpleegkundige (stomaverzorging). Langzaam ging het beter. Nu komt er nog 2x per week iemand om te helpen met douchen/stomaverzorging. Door ernstige COPD (zuurstof) kan ik dat niet zelf. De rest van de week ben ik echter weer zelfstandig. Al die tijd was de zorg zeer flexibel zodat ik zelf kan doen wat mogelijk is. Er blijft altijd de mogelijkheid om bij terugval weer een beroep te doen op dagelijkse verzorging.*

Gecombineerde oplossing 'eigen kring en hulp van een professional'

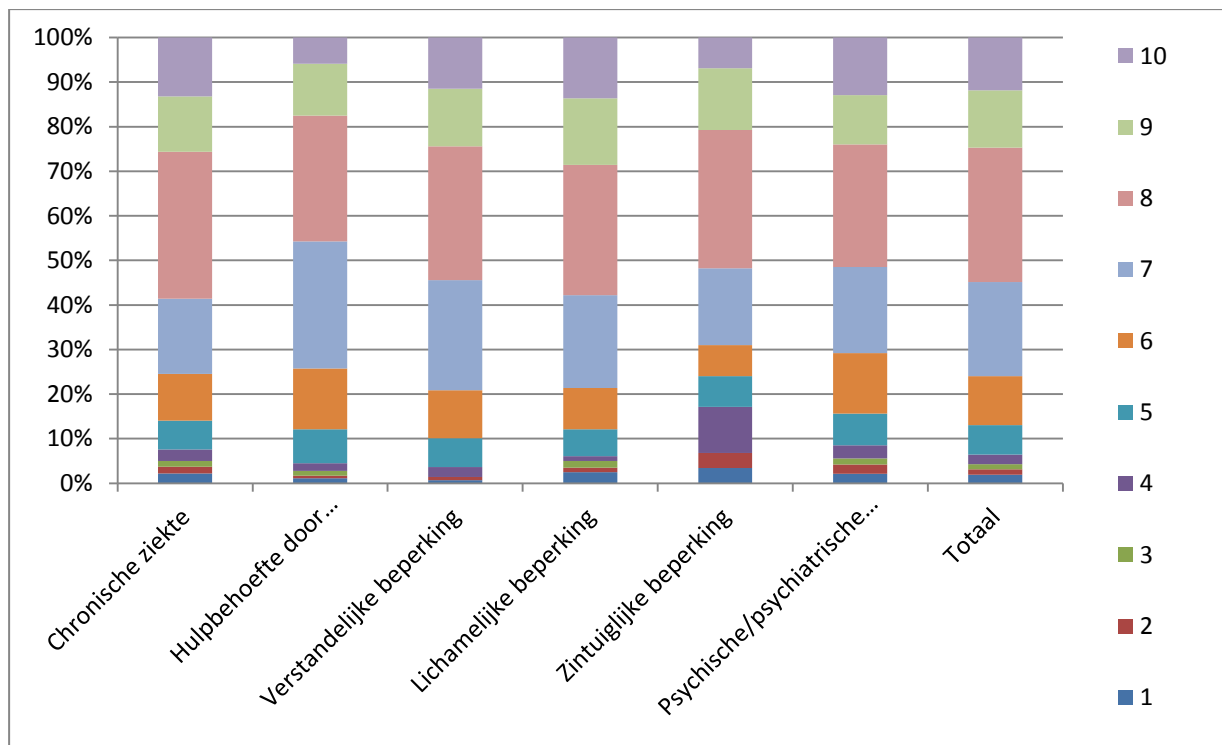
### **Wat gaat goed en wat kan beter?**

Aan de deelnemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevonden oplossingen. In de laatste kolom wordt het totaal weergegeven. Een groot deel van de deelnemers is tevreden met de gevonden oplossing en geeft een 6 of hoger als rapportcijfer. 13% geeft als rapportcijfer een 5 of lager. Het gemiddelde rapportcijfer voor de gevonden oplossingen bij persoonlijke verzorging is een 7,4. Hulp door een professional wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,9 het hoogst gewaardeerd.

In de eerste 6 kolommen wordt de verdeling van de rapportcijfers over de doelgroepen weergegeven. Ook per doelgroep geldt dat een groot deel tevreden is met de gevonden oplossing. In de groep mensen met een zintuiglijke beperking bestaat de meeste ontevredenheid met de gevonden oplossing. 24% van de mensen met een zintuiglijke beperking geeft een 5 of lager voor de gevonden oplossing.



**Figuur 2 Rapportcijfer voor persoonlijke verzorging – overzicht per doelgroep**



Aan de deelnemers in de raadpleging is ook gevraagd wat goed is aan de oplossing en wat beter kan. Veel deelnemers die tevreden zijn, geven aan dat persoonlijke verzorging wordt gegeven door een beperkt aantal vaste medewerkers. Dat er zeggenschap is over het tijdstip waarop de zorg verleend wordt en dat er een goede samenwerking is tussen professionele zorg en mantelzorg. En dat men terug kan vallen op professionele zorg indien nodig.

De deelnemers die ontevreden zijn, geven aan dat persoonlijke verzorging wordt gegeven door een groot aantal wisselende medewerkers. Dat medewerkers onvoldoende gekwalificeerd zijn. Dat er geen zeggenschap is over het tijdstip waarop de zorg verleend wordt. Dat er geen goede samenwerking tussen professionele zorg en mantelzorg is. En dat men niet terug kan vallen op professionele zorg indien nodig.

#### Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een vrouw van middelbare leeftijd met MS:

*De zorg die ik krijg beperkt mijn leven om het te leven zoals ik nog zou kunnen. Dit komt vooral door de onregelmatige tijden dat ik geholpen wordt. Bovendien krijg ik er meer moeite mee dat er telkens een andere zorghulp komt. Dit raakt mijn privacy wel erg. Bovendien krijg ik het gevoel een studieobject te zijn en daar baal ik van. Dus vaste krachten en regelmatige tijden zouden mijn leven een stuk aangenamer maken, want leven met M.S. is op zichzelf al heel zwaar!*

Een dochter over haar vader met hulpbehoefte door ouderdom:

*Het is lastig dat er een verzorger komt om mijn vader te wassen, een verzorger om een pleister te plakken en een verzorger voor het aantrekken van steunkousen. De laatste twee handelingen kunnen toch ook gedaan worden door de verzorger die mijn vader komt wassen.*

Een moeder van een zoon met dwarslaesie:

*Sommige verzorgsters zijn goed maar vaak zijn er verzorgsters bij die geen idee hebben hoe je een dwarslaesie patiënt moet helpen. Sommige verzorgsters kunnen niet werken met een passieve tillift; sommige hebben geen idee hoe ze iemand met een hoge dwarslaesie moeten aankleden. Laat staan hoe ze andere verzorgende taken moeten doen. Dus goede scholing en regelmatig bijscholing zijn nodig.*

## 4.2 Zinnvolle dagbesteding

Deze paragraaf gaat over mensen die beperkingen ervaren op het gebied van zinnvolle dagbesteding. Bijvoorbeeld het werken als vrijwilliger, bezoeken van een dagactiviteitencentrum, het volgen van een opleiding, het verrichten van betaald werk, het deelnemen aan het verenigingsleven en activiteiten in de buurt. Welke oplossingen vinden mensen met beperkingen op het gebied van zinnvolle dagbesteding? Wat is er goed aan de oplossing en wat kan beter?

### Ervaren beperkingen en gevonden oplossingen

#### Totaal

58% van de mensen in de raadpleging ervaart beperkingen bij zinnvolle dagbesteding (n=2763). Aan deze groep mensen is gevraagd welke oplossingen gevonden worden. 30% heeft zelf een oplossing gevonden in eigen gezin, familie en vriendenkring. 19% lost dit op met hulp van een professional. 18% heeft een gecombineerde oplossing zowel in eigen kring als met hulp van een professional. 14% heeft geen oplossing voor de ervaren beperkingen bij zinnvolle dagbesteding.

#### Doelgroep

In tabel 4 wordt een uitsplitsing gemaakt naar de ervaren beperkingen per doelgroep. De groepen waarvan meer dan de helft beperkingen ervaart bij zinnvolle dagbesteding zijn: mensen met een verstandelijke beperking (76%), mensen met psychische/psychiatrische problematiek (71%), mensen met een zintuiglijke beperking (62%), mensen met een lichamelijke beperking (55%) en mensen met een chronische ziekte (51%).

**Tabel 4** Ervaren beperkingen bij zinnvolle dagbesteding uitgesplitst naar doelgroep

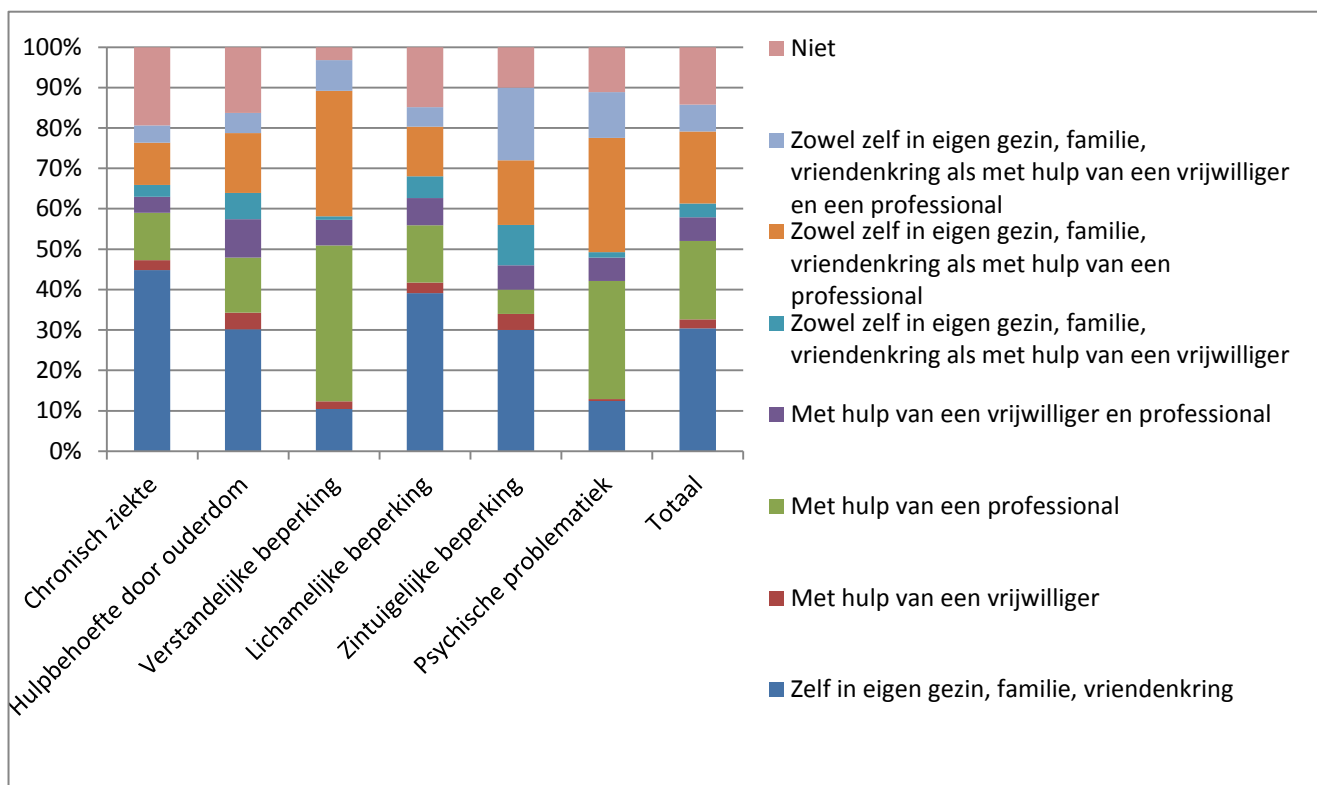
Doelgroep	%	n=
mensen met een chronische ziekte	51	864
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	50	337
mensen met een verstandelijke beperking	76	315
mensen met een lichamelijke beperking	55	577
mensen met een zintuiglijke beperking	62	49
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	71	621
<b>Totaal</b>	<b>58*</b>	<b>2763</b>

\* Het gaat om het percentage dat beperkingen ervaart. Om deze reden is het totaal kleiner dan 100%.

In figuur 3 wordt een overzicht gegeven van de gevonden oplossingen per doelgroepen. Voor vier doelgroepen is 'in eigen kring' de meest gevonden oplossing: mensen met een chronische ziekte (45%), mensen met een lichamelijke beperking (39%), hulp behoefte door ouderdom (30%) en zintuiglijke beperking (30%). Voor twee doelgroepen is professionele hulp de meest gevonden

oplossing: mensen met een verstandelijke beperking (39%) en mensen met psychische/psychiatrische problematiek (29%). Ook zijn er mensen die geen oplossing vinden. Uitgesplitst naar doelgroep is de groep het groots voor mensen met een chronische ziekte (19%).

**Figuur 3 Zinnvolle dagbesteding – overzicht van de oplossingen per doelgroep**



### Enkele voorbeelden van gevonden oplossingen

Een dochter over haar moeder met hulpbehoefte door ouderdom:

*Het is de keuze van onze moeder om niet naar de dagbesteding te willen. Wij, mijn broer en ik proberen daarvoor in de plaats haar mee te nemen voor een kopje koffie of een wandeling te maken. Iedere middag kijkt onze moeder naar de televisie, ook een vorm van dagbesteding. Zij geniet daar echt van, op haar manier.*

Gevonden oplossing in 'eigen kring'

Een vrouw met hersenbeschadiging:

*Ik heb een hersenbeschadiging en kan niet veel aan. De behoefte om deel te nemen aan 'het leven' is erg groot, maar het is niet goed mogelijk. Ik ren 1x per week mee met een loopgroep en dat is het dan. Verder rommel ik in mijn huis, wandel met de hond, ga op bezoek bij mijn hoogbejaarde ouders en dat is het. Elke afspraak is voor mij een belasting; me vastleggen voelt als een druk. Dus deelnemen aan de maatschappij m.b.v. vrijwilliger gaat ook via afspraken en dat is erg lastig voor mij. Dat ik evt. altijd kan afzeggen ligt niet in mijn aard. Ik ben erg plichtsgetrouw. Ik zou het heel graag anders willen, maar ik weet niet hoe. Ik ga 1x per week naar mijn begeleidster toe.*

Gecombineerde oplossing 'in eigen kring en een professional'

Een vrouw met psychiatrische problematiek:

*Mijn angsten/drempels zijn te groot, om aan het sociaal leven buiten deel te nemen.  
Soms ga ik met mijn kinderen en met de gespecialiseerde gezinszorg buiten iets doen.  
Daar zij deels op de hoogte zijn van mijn problemen, maakt dit de drempel iets minder hoog.  
Meeste tijd zit ik in mijn huis daar ik mij daar het meest relatief het veiligst voel, ook al voel ik mij vaak eenzaam.*

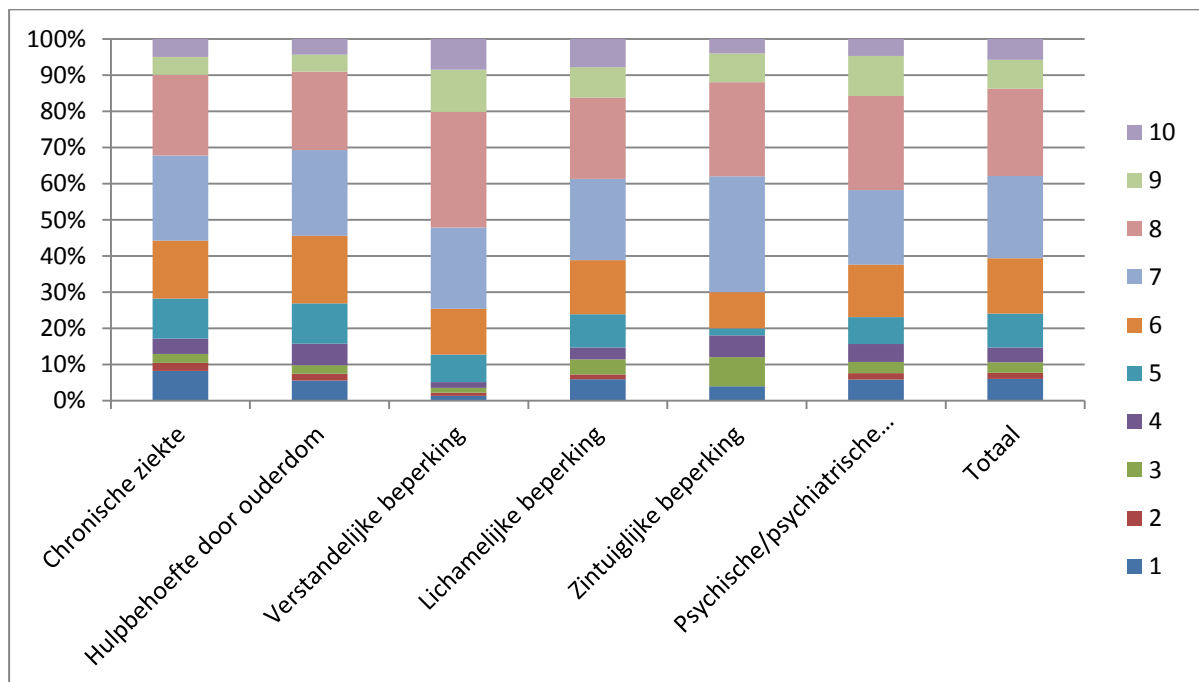
Gecombineerde oplossing 'eigen kring en hulp van een professional'

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de deelnemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevonden oplossingen. In de laatste kolom wordt het totaal weergegeven. De meerderheid van de deelnemers is tevreden. 76% geeft een 6 of hoger als rapportcijfer. 24% geeft als rapportcijfer een 5 of lager. Het gemiddeld cijfer voor de gevonden oplossing voor zinvolle dagbesteding is een 6,6. Hulp door een professional wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,4 het hoogst gewaardeerd.

Ook per doelgroep geldt dat een groot deel tevreden is met de gevonden oplossing. We zien dat bij de groep mensen met een verstandelijke beperking de minste ontevredenheid bestaat. 87% van deze groep geeft voor zinvolle dagbesteding een 6 of hoger.

**Figuur 4** Rapportcijfer voor zinvolle dagbesteding – overzicht per doelgroep



Aan de deelnemers in de raadpleging is gevraagd wat goed is aan de oplossing en wat beter kan. Deelnemers die tevreden zijn geven aan dat de dagbesteding passend is bij de wensen en beperkingen. Dat medewerkers kennis en inzicht hebben in de mogelijk- en onmogelijkheden van de beperkingen van de deelnemers. Dat het niveau past bij de deelnemers. En dat deelnemers aansluiting vinden bij andere deelnemers. Deelnemers die ontevreden zijn, geven aan dat de dagbesteding niet passend is. Medewerkers over onvoldoende kennis en inzicht beschikken. Het niveau niet passend is. En er geen aansluiting is bij andere deelnemers.

## Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een vrouw met autisme en psychiatrische problematiek:

*Ik val overal buiten de boot qua doelgroep. Ik heb autisme en ben bovengemiddeld intelligent, daarnaast heb ik een reactieve hechtingsstoornis en depersonalisatiestoornis. Bij de dagbesteding zit ik nu tussen ouderen met dementie of NAH. Ik vind het overigens wél fijn! Wil er graag blijven. Maar er is weinig keus voor mensen als ik en weinig bekendheid met mijn problematiek. Ik heb twee jaar een slopende zoektocht achter de rug naar juiste hulpverlening. En ik zou ook niet van PGB afhankelijk willen zijn en erop moeten letten of het wel kan eens een keer extra te gaan als dat nodig is. Die zorgen over financiën zou ik er niet nog eens bij moeten hebben.*

Een man met psychiatrische problematiek:

*Erg lastig om met mijn beperkingen ergens aansluiting te vinden waarbij ik me prettig voel. Kleine gemeente met weinig activiteiten. Activiteiten zijn erg gericht op ouderen (lees 70+).*

Een moeder over haar zoon met psychiatrische problematiek:

*Speciaal onderwijs. Hoewel ik altijd grote voorstander was van inclusief onderwijs en op school van mijn andere kinderen daar goede voorbeelden van heb gezien, is inclusief onderwijs voor ggz problematiek van een hele andere orde. Daarnaast heeft mijn zoon ook problemen met vrijetijdbesteding. Hij kan niet goed meekomen in sport en hobbyclubs. Hij wil en durft daar eigenlijk niet meer naar toe. Met pijn in mijn hart zullen we toch op zoek moeten naar specialistische clubjes gericht op ggz. Deze stap hebben we nog niet gemaakt omdat we het liefst zo normaal mogelijk willen in zijn leven.*

Een man met psychiatrische problematiek:

*Op dit moment ben ik ruim een jaar werkloos en heb moeite weer een baan te vinden door zeer beperkte opleiding, maar meer nog door mijn psychiatrische beperkingen. Mijn dagbesteding is na afloop van de WW-periode nu ter hand genomen door de Wet Werk en Bijstand. Nu heb ik weer 4 dagen per week een vaste structuur en functioneer ik beter. Nadeel is dat het geen betaalde baan is en dat ik erg veel moeite heb om met veel minder geld om te gaan. Als ik geen vaste structuur heb, is met geld omgaan nog groter probleem. Voor het vinden van een nieuwe baan heb ik begeleiding nodig, net zoals bij het krijgen van mijn vorige baan die ik 11 jaar heb gehad. Ik ben helaas om die langdurige baan afgekeurd voor de Wajong, waardoor ik verstoken blijf van de juiste hulp hierbij.*

## 4.3 Sociale contacten

Deze paragraaf gaat over mensen die beperkingen ervaren op het gebied van sociale contacten. Bijvoorbeeld het maken van vrienden en het onderhouden van vriendschap. Welke oplossingen vinden mensen met beperkingen op het gebied van sociale contacten? Wat is er goed aan de oplossing en wat kan beter?

## Ervaren beperkingen en oplossingen

### Totaal

55% van de mensen in de raadpleging ervaart beperkingen bij sociale contacten (n=2615). Aan deze groep mensen is gevraagd hoe zij dit oplossen. 33% lost dit zelf op in eigen gezin, familie of vriendenkring. 18% heeft een gecombineerde oplossing van zelf in eigen kring en met hulp van een professional. 11% lost dit op met hulp van een professional. 22% heeft geen oplossing voor de ervaren beperkingen bij sociale contacten.

### Doelgroep

In tabel 5 wordt een uitsplitsing gemaakt naar de ervaren beperkingen per doelgroep. De groepen waarvan meer dan de helft beperkingen ervaart bij sociale contacten zijn: mensen met een verstandelijke beperking (85%), mensen met psychische/psychiatrische problematiek (81%), mensen met een zintuiglijke beperking (66%).

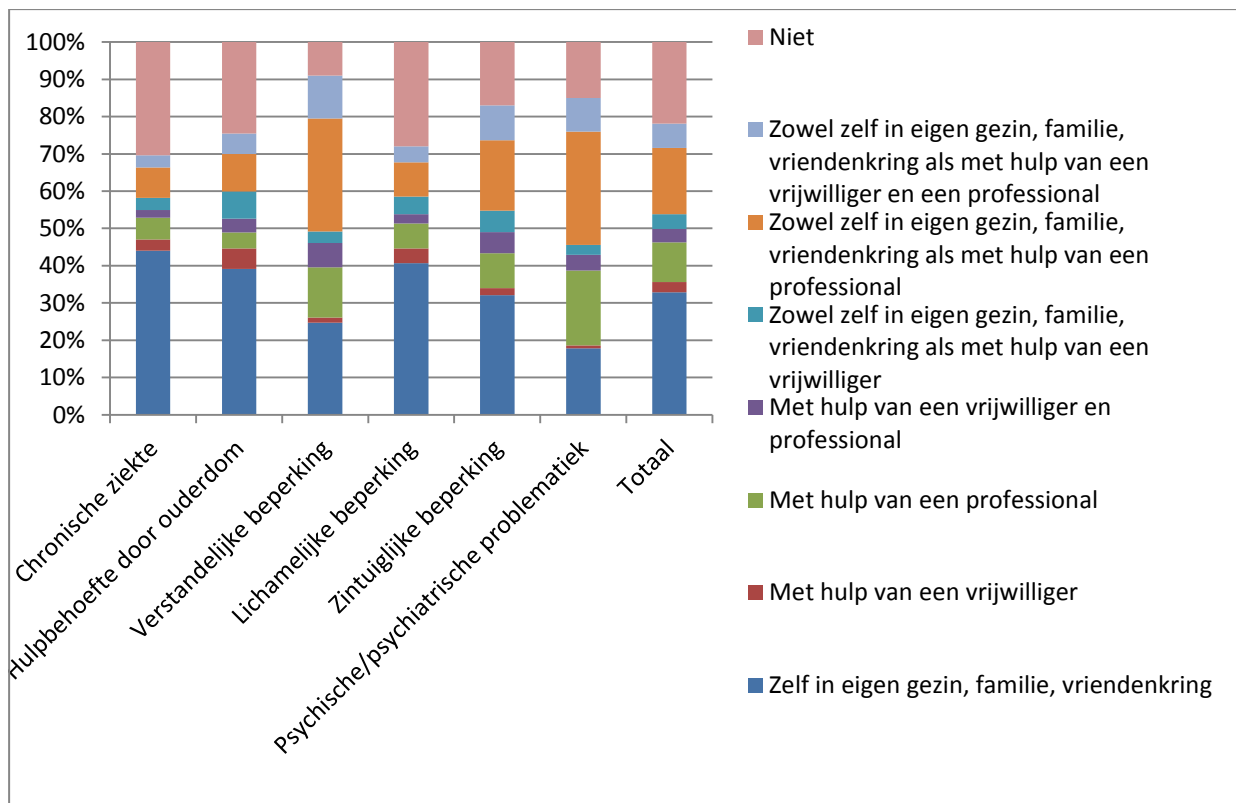
**Tabel 5** Ervaren beperkingen bij sociale contacten uitgesplitst naar doelgroep

Doelgroep	%	n=
mensen met een chronische ziekte	43	727
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	49	325
mensen met een verstandelijke beperking	85	356
mensen met een lichamelijke beperking	42	443
mensen met een zintuiglijke beperking	66	52
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	81	712
<b>Totaal</b>	<b>55*</b>	<b>2615</b>

\* Het gaat om het percentage dat beperkingen ervaart. Om deze reden is het totaal kleiner dan 100%.

Per doelgroep verschilt de meest gevonden oplossing. Voor mensen met een chronische ziekte, lichamelijke beperking, hulpbehoefte door ouderdom en een zintuiglijke beperking is in eigen kring de meest gevonden oplossing met respectievelijk 44%, 41%, 39% en 32%. Voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychische/psychiatrische problematiek is een gecombineerde oplossing van eigen kring en hulp van een professional de meest gevonden oplossing (beide 30%). Ook zijn er deelnemers die geen oplossing vinden voor beperkingen bij sociale contacten. Uitgesplitst naar doelgroep is de groep het groots voor mensen met een chronische ziekte (30%).

**Figuur 5 Sociale contacten – overzicht van de oplossingen per groep**



### Enkele voorbeelden van gevonden oplossingen

Een dochter over haar dementerende moeder:

Alle 5 kinderen halen mijn moeder soms op en nemen haar mee naar haar vroegere vrienden. Soms komen die vrienden bij haar thuis als er begeleiding van een kind of mantelzorgers aanwezig is. Mijn moeder is niet meer in staat zelf sociale contacten te onderhouden. Ze vergeet waar ze heen gaat, en bij wie ze langs wil gaan. Gezamenlijk met de ondersteuning van mantelzorgers wordt ze mee uit genomen naar bijvoorbeeld concerten, het theater en verjaardagen.

Oplossing 'in eigen kring'

Een man met hulpbehoefte door ouderdom en psychische problematiek:

*De familie en vrienden bedoelen het goed, maar begrijpen vaak niet waarom ik iets niet kan en/of niet leuk vind of altijd maar moe ben. Ook hebben zij vaak niet mijn angsten door. Daarom is het belangrijk dat er altijd 1x in de (bijvoorbeeld) 2 maanden een terugkoppeling naar een professional is. Die kan mij als patiënt helpen de volgende stap te nemen en over angsten etc. te praten. En hij kan de familie uitleggen waarom de goed bedoelde uitjes vaak verkeerd vallen bij de patiënt.*

Oplossing 'hulp van een professional'

Een vrouw over haar dementerende echtgenoot:

*Als mantelzorger kan ik alleen nog contact met mijn echtgenoot maken via zingen en bewegen. Hij herkent mij al jaren niet meer. De professionals en vrijwilligers doen dit ook en daar ben ik erg blij mee. In een verpleeghuis zal hij wegwijnen.*

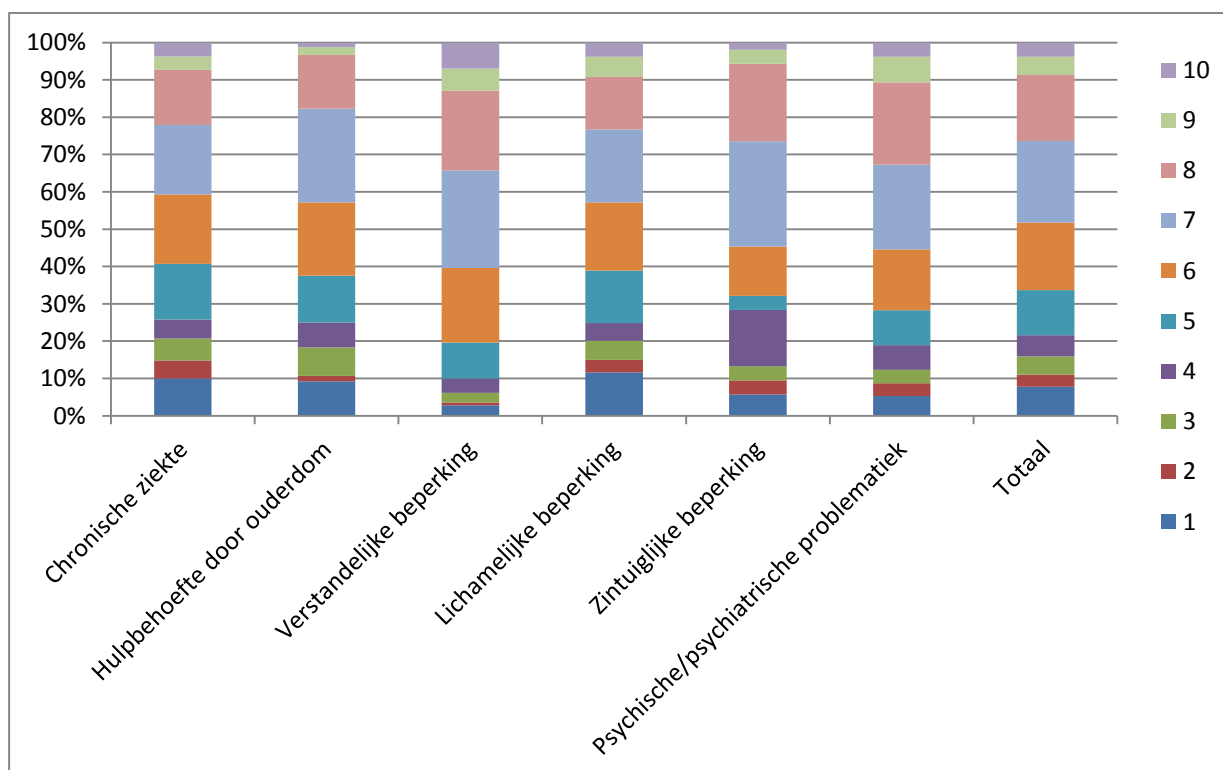
Gecombineerde oplossing 'in eigen kring, hulp van een vrijwilliger en een professional'

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de deelnemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevonden oplossingen. In de laatste kolom wordt het totaal weergegeven. Een groot deel van de deelnemers is tevreden met de gevonden oplossing. 66% geeft een 6 of hoger als rapportcijfer. 34% geeft een 5 of lager voor de gevonden oplossing. Het gemiddelde rapportcijfer voor gevonden oplossingen voor beperkingen bij sociale contacten is een 6. Hulp door een professional wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,1 het hoogst gewaardeerd.

De grootste ontevredenheid bestaat in de groep mensen met een chronische ziekte. 41% geeft voor de gevonden oplossing voor sociale contacten een 5 of lager.

**Figuur 6** Rapportcijfer voor sociale contacten – overzicht per doelgroep



Aan de deelnemers in de raadpleging is gevraagd wat goed is aan de oplossing en wat beter kan. De deelnemers die tevreden zijn over de ondersteuning bij het maken en onderhouden van sociale contacten geven zij aan gestimuleerd worden op een manier die past bij de beperkingen. Deelnemers die niet tevreden zijn ervaren onvoldoende of geen stimulering.



## Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een vrouw met niet aangeboren hersenletsel:

*Door hersenbloeding noem ik de woorden vaak verkeerd of kom er niet op. Ik raak vergeetachtig en schaam me daarvoor. Het nieuws en de krant kan ik lastig volgen en het interesseert me ook niet meer zo veel. Ik maak niets meer mee en heb niets leuks meer te vertellen. Ik praat niet graag over mijn kwalen en de moeite die ik heb deze fase te accepteren. Ik word steeds eenzamer.*

Een moeder over haar meervoudig gehandicapte dochter:

*Er wordt toch veel geleund op professionele zorg nu. Ik zou wel willen dat mijn dochter via contacten in de buurt meer contact zou krijgen met andere kinderen, maar daar is toch een barrière. Terwijl zij dat leuk zou vinden. Zorg is georganiseerd rond een individu, niet rond een buurt(gemeenschap).*

Een moeder over haar zoon met psychiatrische problematiek:

*Mijn zoon beschouwt zijn sportvrienden als zijn vrienden, maar zij hebben intussen een gezinsleven, een baan, een partner, een eigen woonplek. Dus hij raakt steeds verder weg van hun leefwereld. Bovendien is dat ook zeer confronterend. Mijn zoon gaat daarom contact zoeken met 'vrienden' die jaren jonger zijn. Maar zij zitten vaak nog in de studentenperiode (drank, uitgaan, experimenteren met drugs) en om erbij te horen gaat hij daarin mee. Zeer zorgwekkend. Tegelijk vraagt zijn leeftijd en zijn intelligentie (normale tot hoge begaafdheid) om hem als een volwassene te behandelen. Wie helpt?*

Een moeder over haar zoon met dwarslaesie:

*Er is geen oplossing. Met een hoge dwarslaesie is je wereld beperkt. Dat heeft meerdere redenen. De zorg kost veel tijd, dus je 'vrije tijd' wordt beperkt. Vervoer is een terugkerend probleem. Toegankelijkheid is wisselend. Je moet altijd alles vooruit plannen. Op den duur is het makkelijker niet steeds alle problemen op te lossen en het bij thuis en studie te houden.*

## 4.4 Zelfstandig reizen

Deze paragraaf gaat over mensen die beperkingen ervaren op het gebied van zelfstandig reizen. Bijvoorbeeld zelf met de auto, bus of trein reizen. Welke oplossingen vinden mensen met beperkingen op het gebied van zelfstandig reizen? Wat is er goed aan de oplossing en wat kan beter?

### Ervaren beperkingen en gevonden oplossingen

#### Totaal

68% van de mensen in de raadpleging ervaart beperkingen bij zelfstandig reizen. Aan deze groep mensen is gevraagd hoe zij dit oplossen. 50% lost het zelf op in eigen gezin, familie en vriendenkring. 13% heeft een gecombineerde oplossing van zelf in eigen kring en met hulp van een professional. 9% lost dit op met hulp van een professional. 12% heeft geen oplossing voor de ervaren beperkingen bij zelfstandig reizen.

#### Doelgroep

In tabel 6 wordt een uitsplitsing gemaakt naar de ervaren beperkingen per doelgroep. De groepen waarvan meer dan de helft beperkingen ervaart bij zelfstandig reizen zijn: mensen met een zintuiglijke beperking (85%), mensen met een verstandelijke beperking (82%), mensen met een lichamelijke

beperking (76%), mensen met hulpbehoefte door ouderdom (75%), mensen met een chronische ziekte (62%) en mensen met psychische/psychiatrische problematiek (54%).

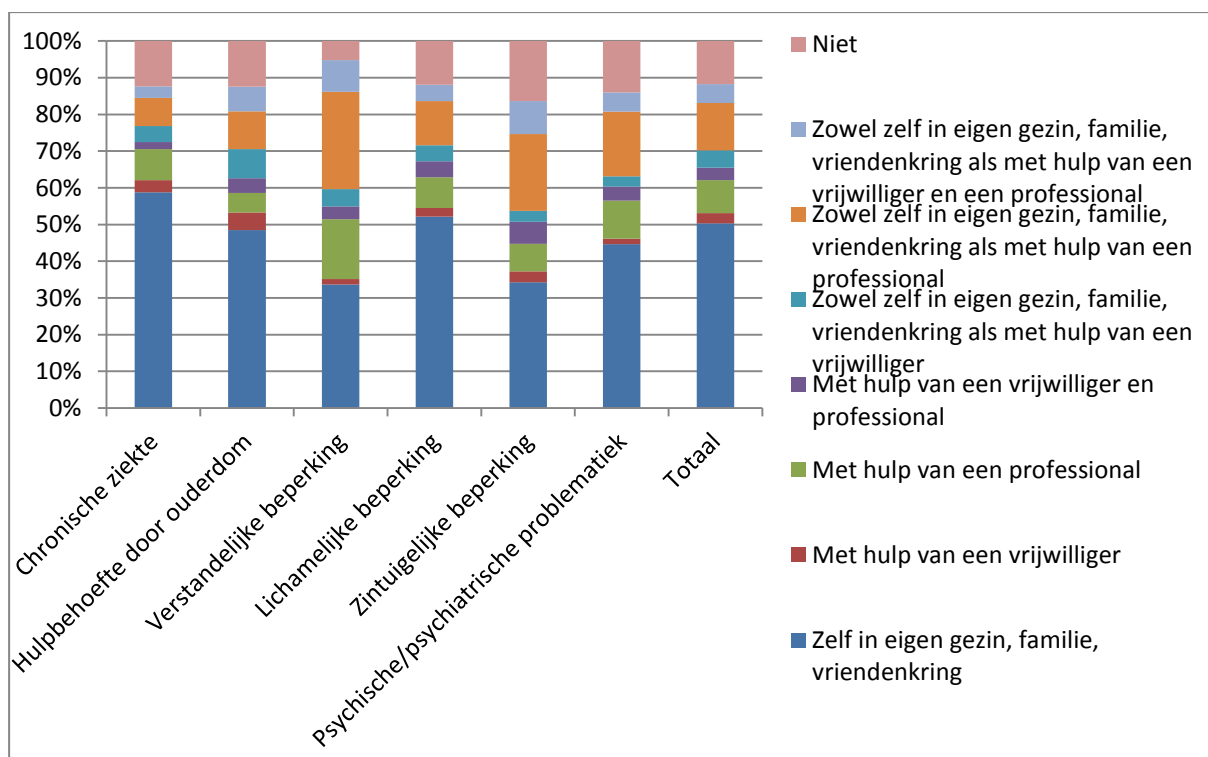
**Tabel 6** Ervaren beperkingen bij zelfstandig reizen uitgesplitst naar doelgroep

Doelgroep	%	n=
mensen met een chronische ziekte	62	1051
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	75	504
mensen met een verstandelijke beperking	82	343
mensen met een lichamelijke beperking	76	797
mensen met een zintuiglijke beperking	85	67
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	54	470
<b>Totaal</b>	<b>68*</b>	<b>3232</b>

\* Het gaat om het percentage dat beperkingen ervaart. Om deze reden is het totaal kleiner dan 100%.

In figuur 7 wordt een overzicht gegeven van de gevonden oplossingen per doelgroepen. De oplossing in eigen kring is het met 59% het hoogst in de groep mensen met een chronische ziekte. Ook zijn er deelnemers die geen oplossing vinden voor beperkingen bij zelfstandig reizen. Uitgesplitst naar doelgroep is de groep het groots voor mensen met een zintuiglijke beperking (16%).

**Figuur 7** Zelfstandig reizen – overzicht van de oplossingen per doelgroep



## Enkele voorbeelden van gevonden oplossingen

Een oudere met chronische ziekte:

*Als ik ergens veilig en gecontroleerd heen wil, is er altijd wel iemand van mijn kinderen of uit mijn sociale kring (vrienden, oud-collega's, kerkgemeenschap) die wil of kan rijden. Mocht dat toch niet kunnen dan kan ik gebruikmaken van mijn taxi-kaart. Het enige wat ik lastig blijf vinden is dat ik zo afhankelijk ben van anderen.*

Gecombineerde oplossing 'in eigen kring en een professional'

Een moeder over haar zoon met psychiatrische problematiek:

*Als het een bekende weg of reis is, gaat het meestal wel goed. We proberen thuis alles goed voor te bereiden. Naast dat ik zelf veel met hem geefend heb, heeft in het verleden iemand vanuit het pgb met hem geefend. Oefenen met het lopen van school naar huis, met oversteken, fietsen in het verkeer en met de bus naar middelbare school.*

Oplossing 'in eigen kring'

Een vrouw met lichamelijke beperking:

*Ik heb gelukkig een eigen aangepaste bus - een REA-voorziening - nodig voor werk. Maar deze is net zo belangrijk voor mijn privéleven en zelfstandigheid. Ik moet er niet aan denken dat deze mogelijkheid zou vervallen als ik met pensioen ga en er geen mogelijkheden zijn voor continuering van deze voorziening. Dan valt mijn leven in duigen!*

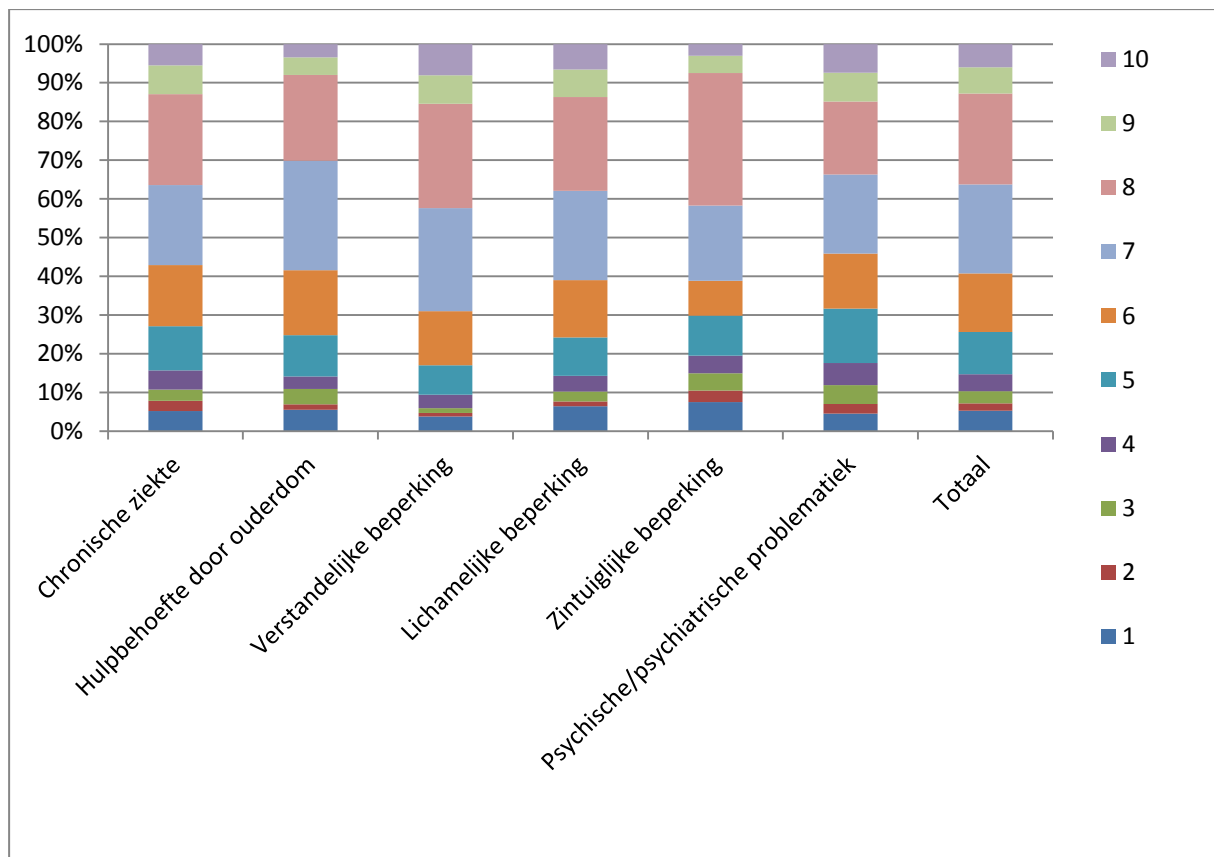
Oplossing 'in eigen kring'

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de deelnemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevonden oplossingen. In de laatste kolom wordt het totaal weergegeven. Een groot deel van de deelnemers is tevreden met de gevonden oplossing. 74% geeft een 6 of hoger als rapportcijfer. 26% geeft een rapportcijfer van 5 of lager. Het gemiddeld rapportcijfer voor gevonden oplossingen bij zelfstandig reizen is een 6,5. Hulp door een professional wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,3 het hoogst gewaardeerd.

De grootste ontevredenheid bestaat in de groep mensen met een psychische/psychiatrische problematiek. 32% geeft voor de gevonden oplossing voor zelfstandig reizen een 5 of lager.

**Figuur 8 Rapportcijfer voor zelfstandig reizen – overzicht per doelgroep**



Aan de deelnemers in de raadpleging is gevraagd wat goed is aan de oplossing en wat beter kan. De deelnemers die ontevreden zijn over de ondersteuning zijn dit om uiteenlopende redenen. Veelgenoemde redenen zijn: beperkt aantal kilometers voor vervoer naar dagbesteding en Valys, lange reistijden, ontoegankelijkheid en ontbreken van begeleiding tijdens vervoer.

#### Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een vrouw met lichamelijke beperking:

*Men wil me graag helpen om in het openbaar vervoer te komen, maar soms is het onhaalbaar. Soms zijn er wel aangepaste haltes maar zijn de bussen nog niet allemaal aangepast. Ook kan het een groot probleem zijn om bij haltes te komen met je rolstoel. De opritten liggen bijvoorbeeld ver weg, je moet door het gras, of bij oversteken is er aan de overkant weer niet aan een oprit gedacht. En er liggen nog niet overal aangepaste haltes. Dit geldt ook voor stations, vaak mist er nog een lift en kan je het ene station wel in, maar het andere niet uit. Vandaar dat ik kies voor reizen met de auto. Maar ja omdat ik werk is dit voor mij haalbaar. Voor anderen niet.*

Een moeder over haar zoon met visuele en lichamelijke beperking:

*Hij reist zelfstandig maar als de trein vertraging heeft kan hij emotioneel in de war raken als de berichtgeving door de NS onduidelijk is. Dan valt hij terug op ons om via internet een oplossing te zoeken. Zijn we niet thuis dan is het afwachten of hij op de begeleiding kan terugvallen. De overstaptijd is nogal eens krap en dan is hij gelijk een half uur langer onderweg. In de kou geeft dat spierproblemen door spasmes. Verder zijn de richtingsborden op stations niet altijd goed te lezen, te hoog (slechtziendheid speelt hem parten). Zijn rugtas en een andere tas geven problemen met instappen doordat hij slechts een hand kan gebruiken met in- en uitstappen en trappenlopen. Maar voor assistentie komt hij niet in aanmerking, te goed volgens de richtlijnen. (Hij kan zelfstandig mank lopen en "alles zien" zij het door een mistig beeld)*

Een oudere met chronische ziekte en beperkingen door ouderdom:

*De NS is geweldig, hun hulp bij overstappen maakt het mogelijk om met de trein te reizen. Als ik Valys gebruik is het goed verzorgd, alleen kun je zo weinig met Valys zeker als je in het Noorden van het land woont. 450 km is een peulenschil, ik kan niet eens naar een Zorghotel in Valkenburg. Dat kan ook niet met de NS, want ik kan zittend in elektrische rolstoel geen koffer meenemen.*

Een moeder over haar dochter met verstandelijke beperking:

*Ik geef een 6 omdat het schoolvervoer niet een ideale oplossing is. Zij zit vaak lang in de bus met andere kinderen met uiteenlopende beperkingen en een chauffeur die geen kennis heeft van deze doelgroep. Hierdoor ontstaat er nogal eens onenigheid in de bus, en komt mijn kind regelmatig huilend of boos thuis. Begeleiding zou een oplossing zijn op de bus, maar hiervoor is geen geld. Helaas kunnen wij als ouders niet altijd ons kind brengen naar school doordat wij moeten werken en zijn wij genoodzaakt terug te vallen op leerlingenvervoer. Anders zou een van ons ouders moeten stoppen met werken.*

Een man van middelbare leeftijd met chronische ziekte:

*De taxi brengt mij naar het dagcentrum. Door maatregelen van de overheid zit je nu veel langer in de taxi met een heleboel anderen. Het kan niet anders. Door de bezuinigingen op het vervoer moest ik naar een ander dagcentrum. De taxi wacht 1 minuut en jij soms een uur; verschil moet er zijn. Bij het vervoer gaat het over veel te veel schijven. Bij de invulling van dagbesteding kun jij wensen aangeven; de professionals geven aan of dit kan. Zowel voor de vrager als de aanbieder een andere/actieve rol.*

Moeder over haar dochter met meervoudige beperking:

*Wij hebben zelf een bus aangeschaft die aangepast is via de WMO. Die geeft ons als gezin de vrijheid en zo kunnen wij participeren in de samenleving. Voor dagbesteding zijn wij afhankelijk van vervoer dat vanuit de afgegeven indicatie wordt verzorgd door de zorgaanbieder. Vanaf 18 jaar wordt het vervoer vergoed binnen 8 kilometer van wonen en dagbesteding. Het vervoer gaat dan een probleem worden, omdat in de gemeente geen dagbesteding is die geschikt is voor mensen met een meervoudige, complexe beperking.*

## 4.5 Zelfstandig wonen

Deze paragraaf gaat over mensen die beperkingen ervaren op het gebied van zelfstandig wonen. Bijvoorbeeld zelf de dag indelen, zelf boodschappen doen, zelf eten koken en zelf het huis schoonmaken. Welke oplossingen vinden mensen met beperkingen op het gebied van zelfstandig wonen? Wat is er goed aan de oplossing en wat kan beter?

### Ervaren beperkingen en gevonden oplossingen

#### Totaal

64% van de mensen in de raadpleging ervaart beperkingen bij zelfstandig wonen (n=3050). Aan deze groep is gevraagd hoe zij dit oplossen. 35% lost dit zelf op in eigen gezin, familie, vriendenkring. 23% lost dit op met hulp van een professional. 21% vindt een oplossing in de combinatie van zelf in eigen kring en hulp van een professional. 7% heeft geen oplossing voor de ervaren beperkingen bij zelfstandig wonen.

#### Doelgroep

In tabel 7 wordt een uitsplitsing gemaakt naar de ervaren beperkingen per doelgroep. De groepen waarvan meer dan de helft beperkingen ervaart bij zelfstandig wonen zijn: mensen met een verstandelijke beperking (90%), mensen met psychische/psychiatrische problematiek (69%) mensen met een lichamelijke beperking (67%), mensen met een zintuiglijke beperking (65%), mensen met hulpbehoefte door ouderdom (64%) en mensen met een chronische ziekte (53%). 7% vindt geen oplossing voor beperkingen bij zelfstandig wonen.

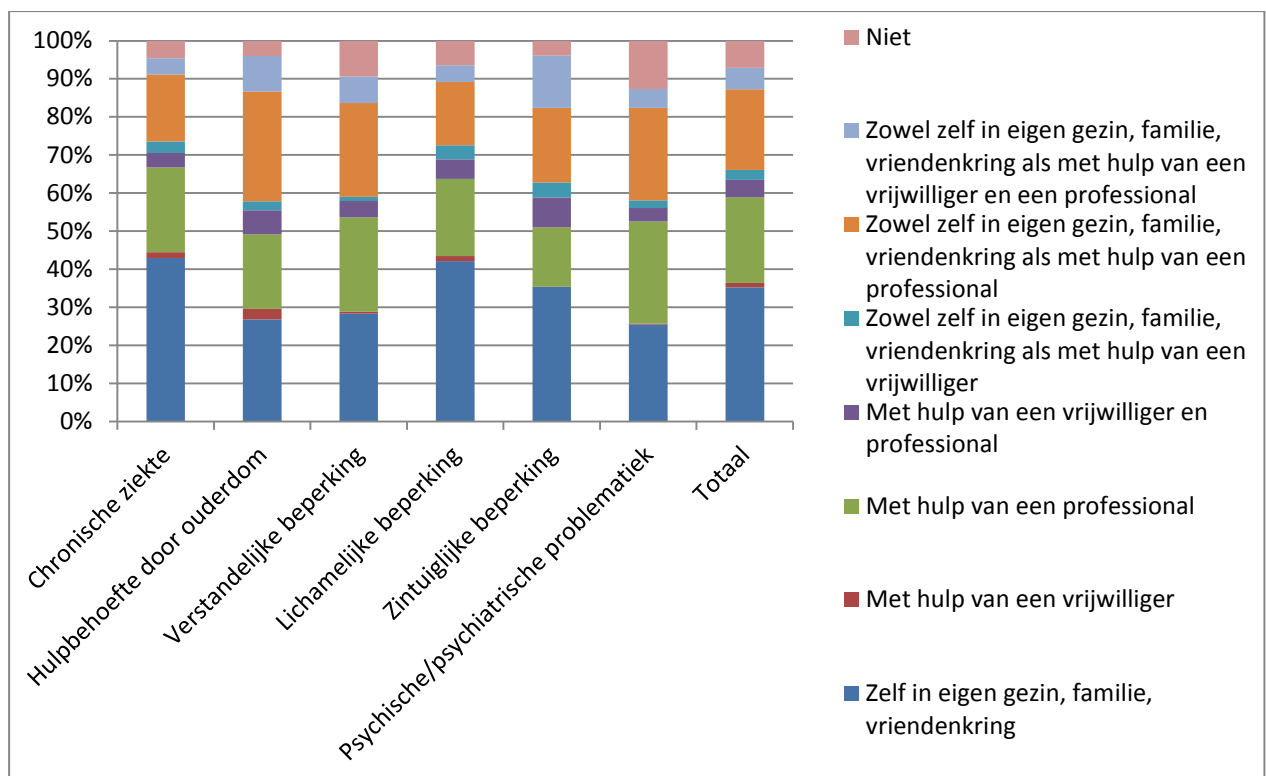
**Tabel 7** Ervaren beperkingen bij zelfstandig wonen uitgesplitst naar doelgroep

Doelgroep	%	n=
mensen met een chronische ziekte	53	890
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	64	428
mensen met een verstandelijke beperking	90	373
mensen met een lichamelijke beperking	67	703
mensen met een zintuiglijke beperking	65	51
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	69	605
<b>Totaal</b>	<b>64*</b>	<b>3050</b>

\* Het gaat om het percentage dat beperkingen ervaart. Om deze reden is het totaal kleiner dan 100%.

In figuur 9 wordt een overzicht gegeven van de gevonden oplossingen per doelgroepen. De oplossing in eigen kring is het met 43% het hoogst in de groep mensen met een chronische ziekte. Ook zijn er deelnemers die geen oplossing vinden voor beperkingen bij zelfstandig wonen. Uitgesplitst naar doelgroep is de groep het groots voor mensen met een psychische/psychiatrische problematiek (13%).

**Figuur 9** Zelfstandig wonen – overzicht van de oplossingen per doelgroep



### Enkele voorbeelden van gevonden oplossingen

Een dochter over haar 95-jarige moeder:

*Fijn dat de thuiszorg het dagelijkse reilen en zeilen begeleidt. De familie zorgt voor het begeleiden bij de financiën, voor het verzorgen van en begeleiden naar de doktersafspraken, klussen in huis en op het balkon, aanvullende boodschappen en regelen onderhoud huis. De kinderen die dit doen worden ook steeds ouder, maar zo lang die de begeleiding nog op kunnen brengen gaat het redelijk zo.*

Gecombineerde oplossing 'in eigen kring en een professional'

Een vrouw met psychiatrische problematiek:

*Het is een goede oplossing dat mensen van het RIBW me begeleiden en me wijzen op mijn grenzen. Bij mij is het vaak alles of niets en juist daardoor gaat het vaak mis. Zij signaleren en ik moet er zelf naar handelen. Dit geeft me op een gegeven moment wel inzicht in hoe het gaat. Ik zit vaak op de hypomane grens dan moet ik dus minder dingen doen en meer rust nemen.*

Gecombineerde oplossing 'in eigen kring en een professional'

Een vrouw met chronische ziekte en lichamelijke beperking:

*Ik ben op alle gebieden afhankelijk van anderen. Aangezien er op een dag veel verzorgende en medische handelingen moeten gebeuren (zoals vernevelen, katheteriseren, wassen, aankleden, helpen toiletbezoek enz.) zou ik niet alleen kunnen wonen. Als ik niet samen met mijn man zou wonen, dan zou ik in een verzorging- of verplegingstehuis opgenomen moeten worden.*

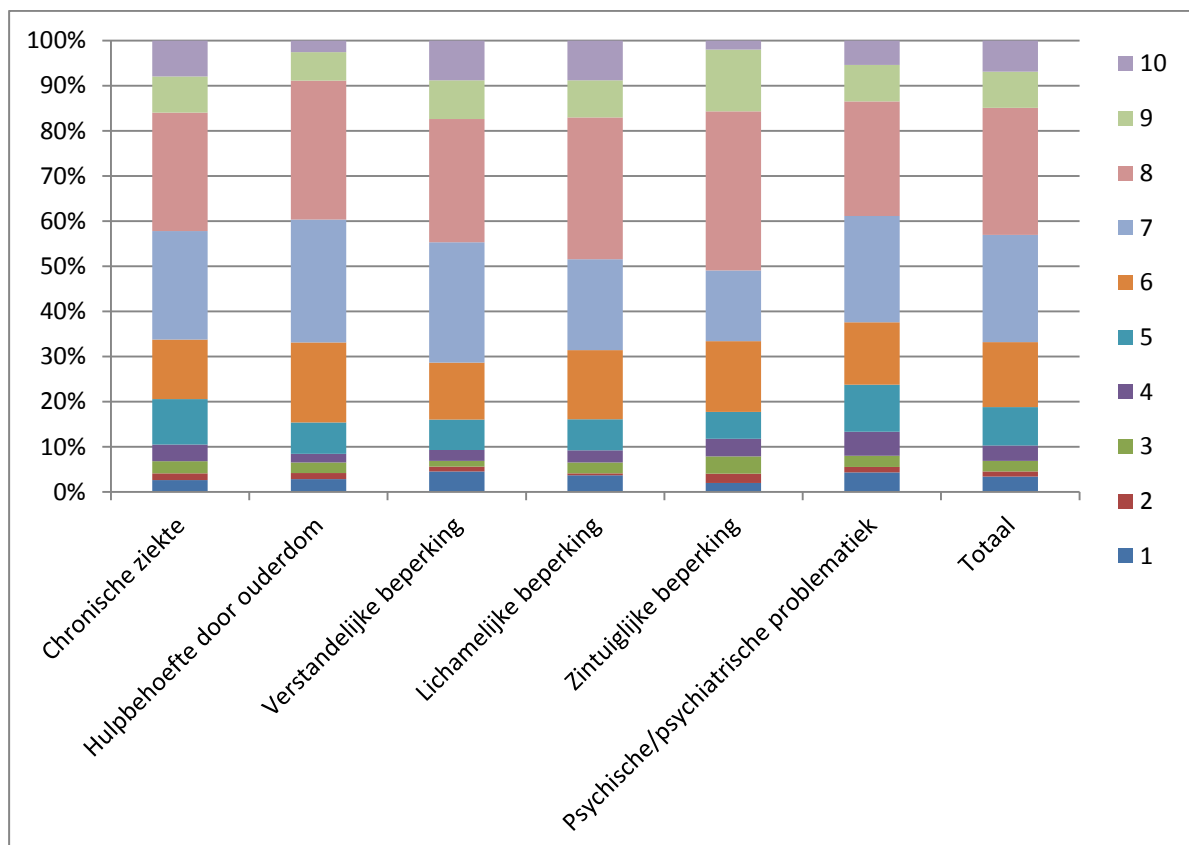
Gecombineerde oplossing 'in eigen kring en een professional'

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de deelnemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevonden oplossingen. In de laatste kolom wordt het totaal weergegeven. Een groot deel van de deelnemers is tevreden met de gevonden oplossing. 82% geeft een 6 of hoger als rapportcijfer. 18% geeft een rapportcijfer van 5 of lager. Het gemiddeld rapportcijfer voor de gevonden oplossingen voor beperkingen bij zelfstandig wonen is een 6,9. Hulp door een professional wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,3 het hoogst gewaardeerd.

De grootste ontevredenheid bestaat in de groep mensen met een psychische/psychiatrische problematiek. 24% geeft voor de gevonden oplossing voor zelfstandig wonen een 5 of lager.

**Figuur 10** Rapportcijfer voor zelfstandig wonen – overzicht per doelgroep



Aan de deelnemers in de raadpleging is gevraagd wat goed is aan de oplossing en wat beter kan. De deelnemers die ontevreden zijn over de ondersteuning zijn dit om uiteenlopende redenen. Veelgenoemde reden is overbelasting van mantelzorg.



## Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een man met visuele en lichamelijke beperking:

*Ik heb een PGB voor huishoudelijke verzorging gebaseerd op mijn visuele handicap. Doordat ik nu bijna niet meer kan lopen, heb ik veel meer hulp nodig. En die hulp kan ik niet aanvragen omdat er vanwege de enorme complexiteit geen diagnose gesteld kan worden. Het probleem is ook dat bij de indicatiestelling nog steeds geredeneerd wordt vanuit het aanbod aan hulp en niet vanuit de vraag van de cliënt. Er bestaan richtlijnen voor hulp aan mensen met een visuele handicap en voor mensen met een lichamelijke beperking, maar niet voor mensen met een visuele én een lichamelijke beperking. Je krijgt daardoor niet de hulp die je nodig hebt.*

Een man met psychiatrische problematiek:

*Als ik goed ben kan ik het allemaal zelf. Als ik in crisis ben, kan ik niets. Dan moeten er professionals komen. Mantelzorgers heb ik niet genoeg en die kunnen het niet bolwerken.*

Een dochter over haar moeder met hulpbehoefte door ouderdom:

*Het is erg zwaar voor mijn vader en mij om dat elke dag bij te houden en ervoor te zorgen. Ik spring bij door thuis eten klaar te maken en dat mee te nemen naar mijn ouders. Ik merk dat ikzelf hierdoor steeds vermoeider word en het niet meer kan inhalen, het stapelt zich op, op mijn schouders.*

## 4.6 Geldzaken

Deze paragraaf gaat over mensen die beperkingen ervaren op het gebied van geldzaken. Bijvoorbeeld het op tijd betalen van rekeningen en het afsluiten van verzekeringen. Welke oplossingen vinden mensen met beperkingen op het gebied van geldzaken? Wat is er goed aan de oplossing en wat kan beter?

### Ervaren beperkingen en gevonden oplossingen

#### Totaal

42% van de mensen in de raadpleging ervaart beperkingen bij het regelen van geldzaken. Aan deze groep mensen is gevraagd hoe zij dit oplossen. 64% lost dit zelf op in eigen gezin, familie en vriendenkring. 14% lost dit op met hulp van een professional. 8% vindt een oplossing door de combinatie van zelf in eigen kring en hulp van een professional. 5% heeft geen oplossing voor de ervaren beperkingen bij geldzaken.

#### Doelgroep

In tabel 8 wordt een uitsplitsing gemaakt naar de ervaren beperkingen per doelgroep. De groepen waarvan meer dan de helft beperkingen ervaart bij het regelen van geldzaken zijn: mensen met een verstandelijke beperking (89%), mensen met psychische/psychiatrische problematiek (62%), mensen met een lichamelijke beperking (67%), mensen met hulpbehoefte door ouderdom (57%) en mensen met een zintuiglijke beperking (56%).

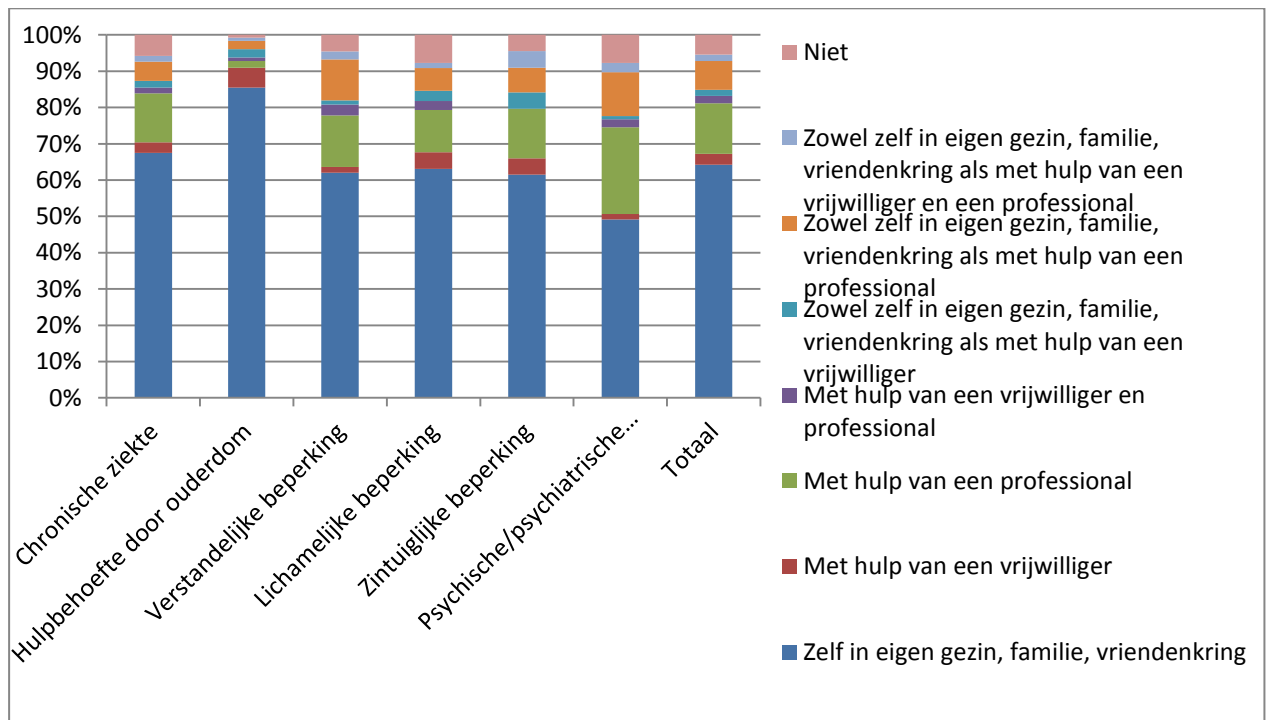
**Tabel 8** Ervaren beperkingen bij het regelen van geldzaken uitgesplitst naar doelgroep

Doelgroep	%	n=
mensen met een chronische ziekte	23	378
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	57	383
mensen met een verstandelijke beperking	89	372
mensen met een lichamelijke beperking	27	284
mensen met een zintuiglijke beperking	56	44
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	62	543
<b>Totaal</b>	<b>42*</b>	<b>2004</b>

\* Het gaat om het percentage dat beperkingen ervaart. Om deze reden is het totaal kleiner dan 100%.

In figuur 11 wordt een overzicht gegeven van de gevonden oplossingen per doelgroep. De oplossing in eigen kring is het met 85% het hoogst in de groep mensen met een hulpbehoefte door ouderdom. Ook zijn er deelnemers die geen oplossing vinden voor beperkingen bij geldzaken. Uitgesplitst naar doelgroep is de groep het groots voor mensen met een lichamelijke beperking en psychische/psychiatrische problematiek (beide 8%).

**Figuur 11** Geldzaken – overzicht van de oplossingen per doelgroep



## Enkele voorbeelden van gevonden oplossingen

Een man met psychische problematiek:

*Door de eigen bijdrage, verhoogde zorgkosten, en het gedrag voortkomende uit mijn stoornis heb ik in de loop der tijd vaak financieel erg krap gezeten, en inmiddels ook een schuld opgebouwd. Dit zorgt voor meer stress, en doordat mijn WW-recht binnen de WIA is verlopen zit ik momenteel op bijstandsniveau, waardoor er geen tot nauwelijks ruimte is om bij te sparen tot een bedrag welke ik schuldig ben. Vanuit gemeente en UWV is er geen oplossing of hulp voor, en ook binnen mijn familie/vrienden, zijn er geen mensen die in staat zijn om mij hierin te ondersteunen. Ik probeer zo zuinig mogelijk te leven en zoveel als mogelijk is alsnog opzij te zetten.*

Oplissing 'in eigen kring'

Een man met hulpbehoefte door ouderdom:

*Wij hebben in de familie ieder een vast omschreven taak gegeven. De een kan het geld afhalen. De ander beheert het, maar kan niet bij het geld. De ander doet de administratie. De zakelijke (ziekenfonds, CAK, begrafenisverzekering) en de persoonlijke rekeningen (cadeautjes, nieuwe kleding, ondergoed, shampoo) gescheiden. Een ander vast iemand verzorgt de post. De transacties worden vastgelegd en zijn transparant. Als ik de neiging heb iemand iets te geven, omdat ik vrijgevig geworden ben, nemen ze het wel aan, maar houden ze het niet in hun bezit. Dit voorkomt ruzies. Ik word zoveel mogelijk bij alles betrokken. Als het te moeilijk voor me is, wordt een oplossing bezocht, waarbij elk familielid evenveel inspraak heeft. Door die duidelijkheid wordt het geen Janboel. Wat kan beter? Bij ons in de familie kan niks beter wat dit onderwerp betreft.*

Oplissing 'in eigen kring'

Een mantelzorger over haar broer met psychiatrische problematiek:

*Ik als zus heb een bewindvoering voor mijn broertje geregeld en dit gaat super goed. Mijn broertje vindt dit allemaal ook erg fijn. Het geeft heel veel rust en hij weet wat hij moet doen. Ik als zus hoef mij over zijn financiën geen zorgen te maken. Alleen ook hier telt dat ik via een oud collega moest horen waar ik terecht kon voor de financiën van mijn broer. Ook dat heeft een half jaar geduurd en ondertussen zat ik met een zieke broer en zijn financiën die steeds meer een probleem werden.*

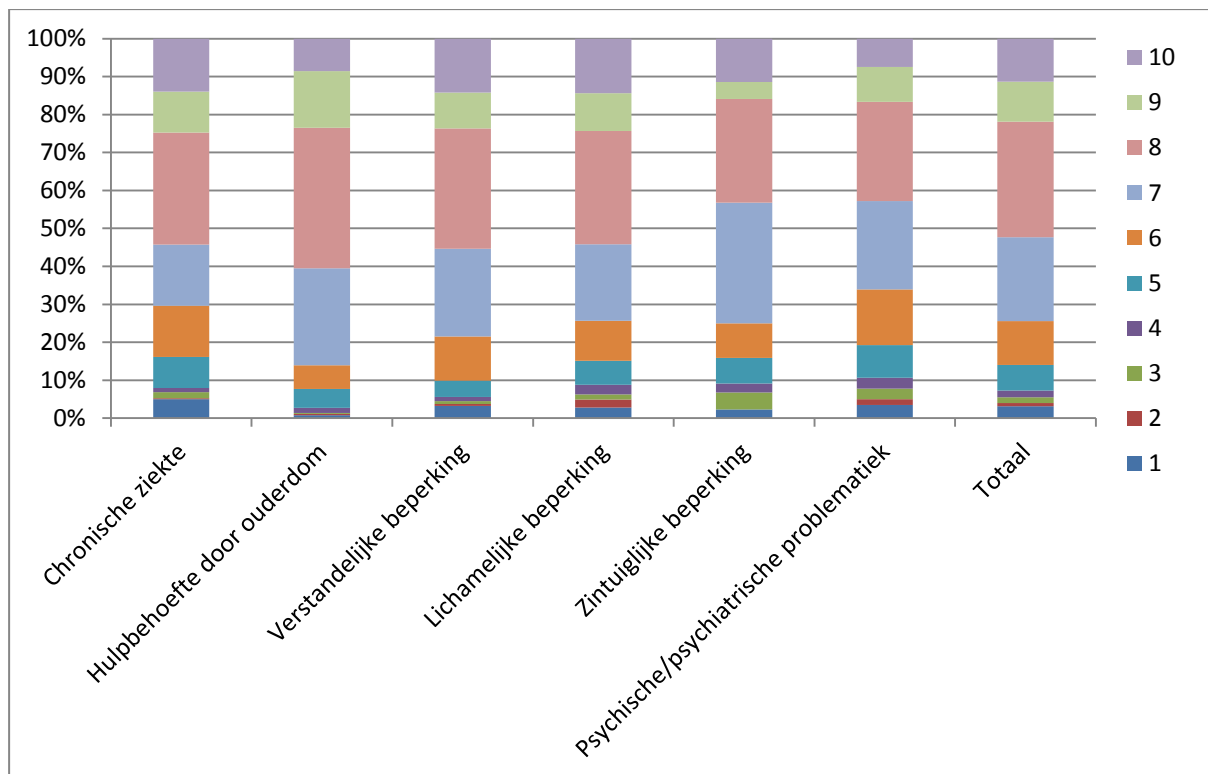
Oplissing 'hulp van een professional'

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de deelnemers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de gevonden oplossingen. In de laatste kolom wordt het totaal weergegeven. Een groot deel van de deelnemers is tevreden met de gevonden oplossing. 86% geeft een 6 of hoger als rapportcijfer. 14% geeft een rapportcijfer van 5 of lager. Het gemiddeld rapportcijfer voor de gevonden oplossingen voor beperkingen bij het regelen van geldzaken is een 7,3. Zelf in eigen kring en hulp door een professional worden beide met een gemiddeld cijfer van een 7,6 het hoogst gewaardeerd.

De grootste ontevredenheid bestaat in de groep mensen met een psychische/psychiatrische problematiek. 14% geeft voor de gevonden oplossing voor het regelen van financiën een 5 of lager.

**Figuur 12 Rapportcijfer voor geldzaken – overzicht per doelgroep**



Aan de deelnemers in de raadpleging is gevraagd wat goed is aan de oplossing en wat beter kan. De deelnemers die ontevreden zijn over het regelen van financiën zijn dit om uiteenlopende redenen zoals slechte bewindvoering en digitale ontoegankelijkheid voor bijvoorbeeld mensen met een zintuiglijke beperkingen of hulpbehoefte door ouderdom.

### Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een oudere met hulpbehoefte door ouderdom:

*Alles is zo ingewikkeld geworden. PC heb ik niet, telefoneren wordt er ook niet makkelijker op. Mijn dochter regelt alle zaken die ik niet kan.*

Een vrouw met verstandelijke beperking:

*Enkele jaren geleden hebben wij een bewindvoerder gekregen. Deze doet haar werk erg slecht. Zij geeft ons al weken geen leefgeld en kan niet goed met ons communiceren. Daarnaast heeft zij fouten gemaakt waardoor wij steeds belasting terug moeten betalen. Ook betaalt zij de huur niet meer helemaal. Er is al een klacht ingediend bij de rechter, maar het duurt heel lang voordat er verandering komt in de situatie. Van andere cliënten begrijpen wij dat er ook goede bewindvoerders zijn, die goed zorgen voor de financiën. Toch zou het beter zijn als er meer en beter toezicht komt op de bewindvoerders, omdat mensen met een handicap en ouderen niet altijd voor zichzelf op kunnen komen.*

Een man met zintuiglijke beperking:

*Het is fijn dat ik hierbij structureel en zonder vragen geholpen wordt. Wat beter kan, is dat ik eigenlijk zoveel mogelijk zelf wil doen en dat zou kunnen als het internet bankieren toegankelijker wordt voor blinden.*

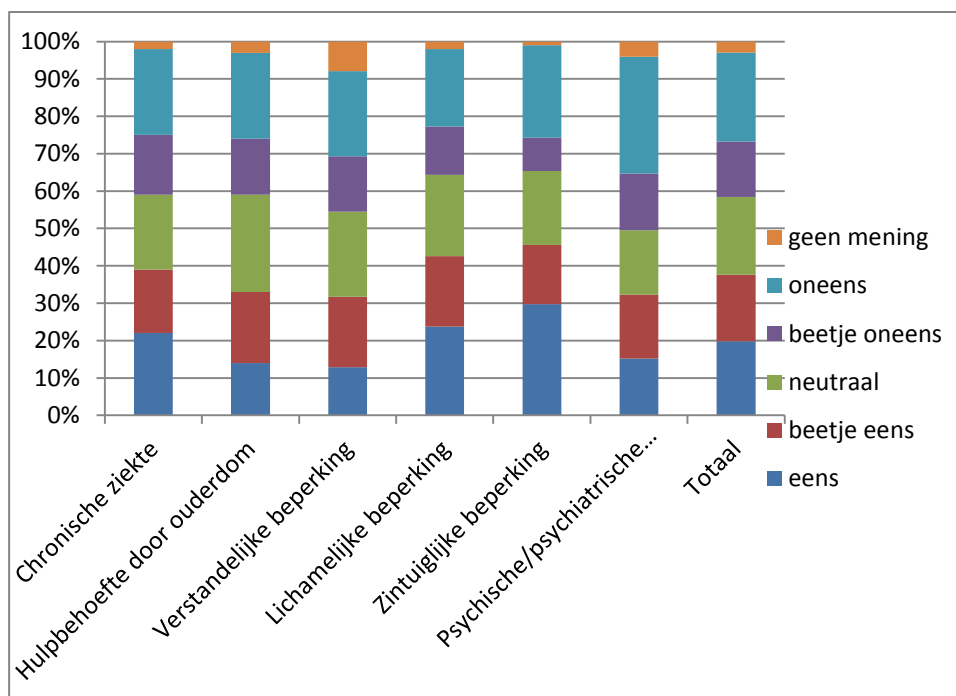
## 4.7 Stellingen

Aan de deelnemers zijn een aantal stellingen voorgelegd over uiteenlopende zaken zoals meetellen in de maatschappij, rondkomen, veiligheid, hulp vragen en talenten.

### **Stelling: Ik heb het gevoel dat ik meetel in de maatschappij**

Per doelgroep verschilt de mate waarin men de stelling onderschrijft. Het gevoel niet mee te tellen is het grootst onder de groep mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychische/psychiatrische problematiek. Voor beide groepen geldt dat 32% van de het (een beetje) eens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers is 38% het (een beetje) eens met deze stelling.

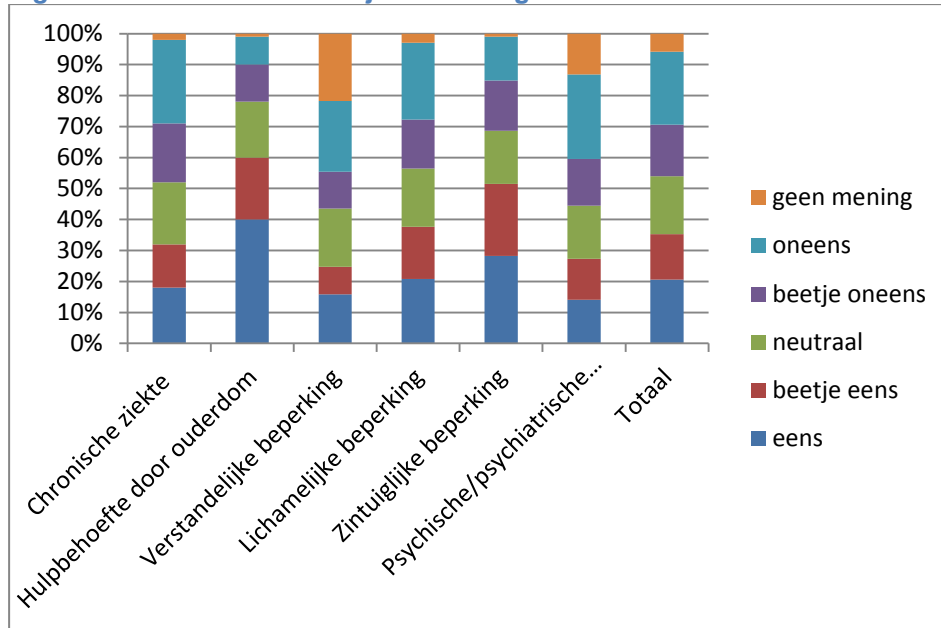
**Figuur 13** Ik heb het gevoel dat ik meetel in de maatschappij



### **Stelling: Ik kan van mijn inkomen goed rondkomen**

Deze stelling wordt het meest onderschreven door ouderen. 60% van de groep mensen met hulpbehoefte door ouderdom is het (een beetje) eens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers is 36% het (een beetje) eens met deze stelling.

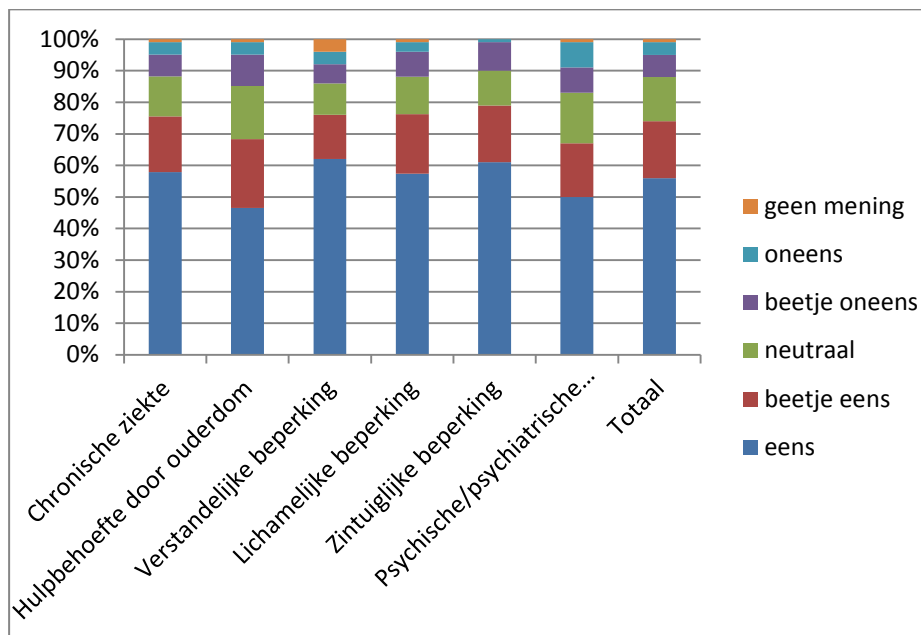
**Figuur 14** Ik kan van mijn inkomen goed rondkomen



**Stelling: Ik voel mij veilig in mijn huis**

Dit is de stelling waarover veel overeenstemming tussen de verschillende doelgroepen bestaat. Van het totaal aantal deelnemers is 74% het (een beetje) eens met deze stelling.

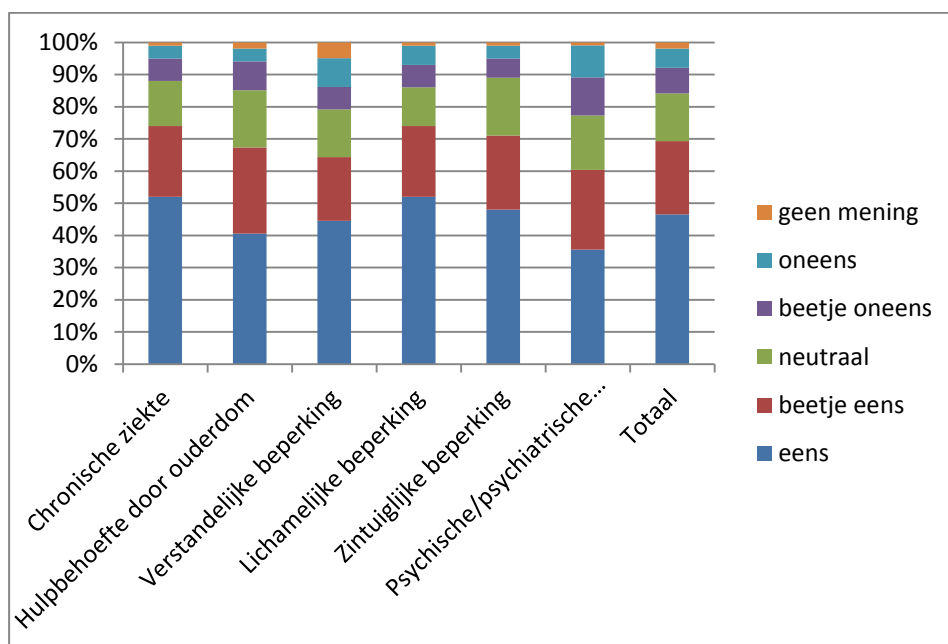
**Figuur 15** Ik voel mij veilig in mijn huis



**Stelling: In voel mij veilig in de buurt**

Ook over deze stelling bestaat veel overeenstemming tussen de verschillende doelgroepen. Van het totaal aantal deelnemers is 70% het (een beetje) eens met deze stelling.

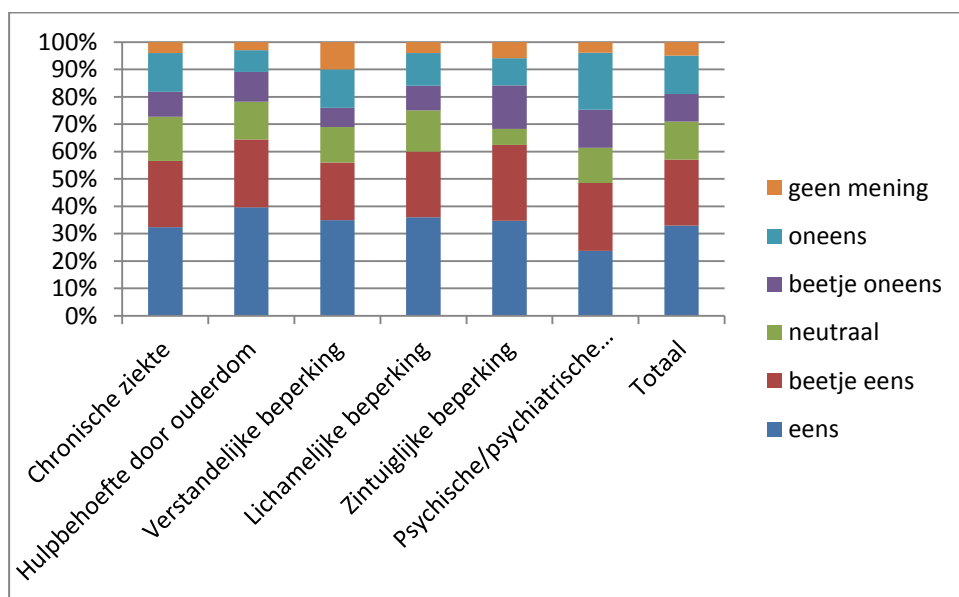
**Figuur 16** In voel mij veilig in de buurt



**Stelling: Ik durf aan familie te vragen als ik hulp nodig heb**

Per doelgroep verschilt de mate waarin men de stelling onderschrijft. 49% van de mensen met psychische/psychiatrische is het (een beetje) eens met deze stelling. Daarmee is de groep die om hulp durft vragen het kleinst onder de groep mensen met psychische/psychiatrische problematiek. Van het totaal aantal deelnemers is 57% het (een beetje) eens met deze stelling.

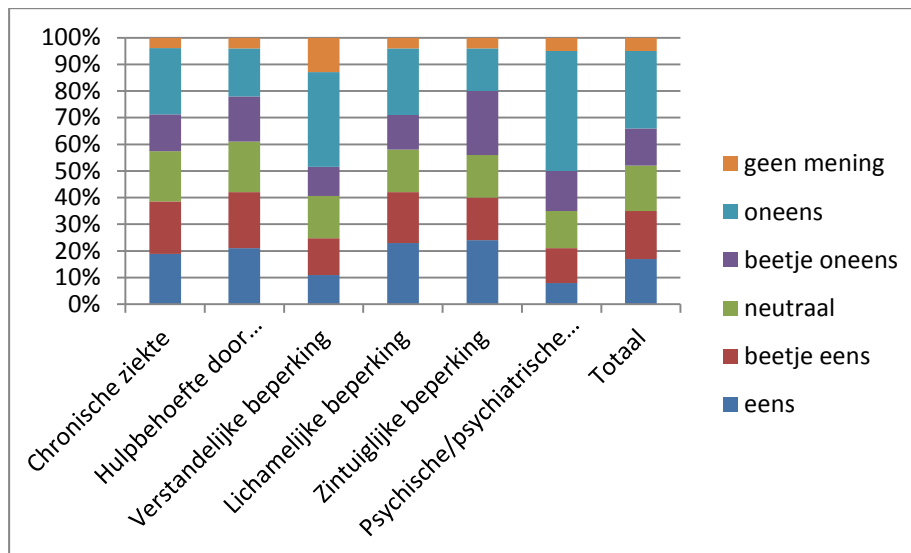
**Figuur 17** Ik durf aan familie te vragen als ik hulp nodig heb



**Stelling: Ik durf aan buren te vragen als ik hulp nodig heb**

Deze stelling wordt door twee doelgroepen het minst onderschreven. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is 25% het (een beetje) eens met de stelling. Van de groep mensen met psychische/psychiatrische problematiek is 21% het (een beetje) eens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers is 35% het (een beetje) eens met deze stelling.

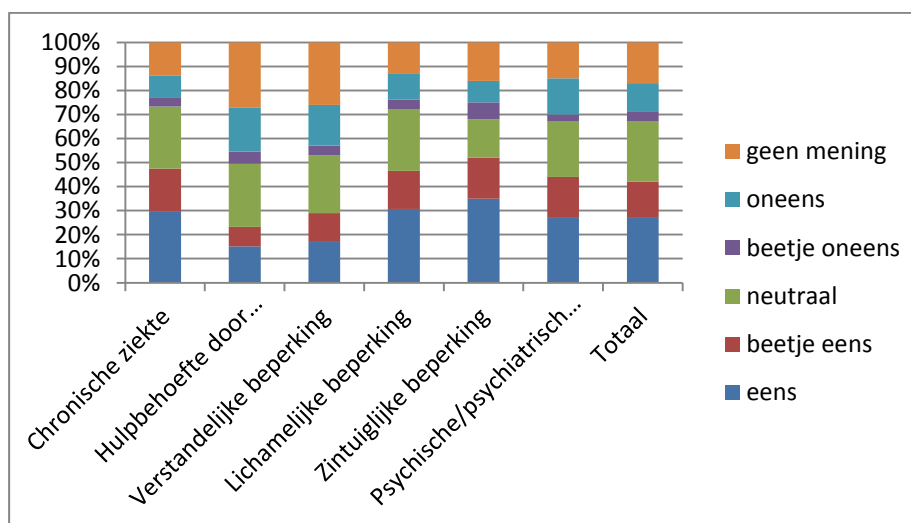
**Figuur 18** Ik durf aan buren te vragen als ik hulp nodig heb



**Stelling: Ik wil mijn talenten gebruiken om anderen te helpen**

Ook deze stelling wordt door twee doelgroep het minst onderschreven. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is 29% het (een beetje) eens met de stelling. Van de groep mensen met hulpbehoefte door ouderdom is 23% het (een beetje) eens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers is 42% het (een beetje) eens met deze stelling.

**Figuur 19** Ik wil mijn talenten gebruiken om anderen te helpen





## 5 AWBZ

Dit hoofdstuk gaat over zorg uit de AWBZ. Hebben mensen een indicatie voor AWBZ zorg? Voor welke AWBZ zorg hebben mensen een indicatie? Wat is er goed aan AWBZ zorg wat kan beter?

### AWBZ indicatie

55% mensen van de mensen in de raadpleging heeft een indicatie voor AWBZ zorg (n=2611). 39% geeft aan geen AWBZ indicatie nodig te hebben. 6% heeft wel een AWBZ indicatie aangevraagd maar niet gekregen.

Aan de mensen met een indicatie voor AWBZ zorg is gevraagd voor welke zorg zij een indicatie hebben. Persoonlijk verzorging wordt met 60% het meest genoemd. Gevolgd door begeleiding individueel (51%) en begeleiding groep, dagbesteding en dagactiviteit (37%).

**Tabel 9 AWBZ indicatie naar AWBZ zorg**

Indicatie	%	n=
Persoonlijke verzorging	60	1591
Verpleging	20	539
Begeleiding individueel	51	1331
Begeleiding groep/ dagbesteding/ dagactiviteit	37	969
Behandeling individueel	11	280
Behandeling groep	5	122
Kortdurend verblijf	10	253
<b>Totaal</b>	<b>193*</b>	<b>5085</b>

\* Deelnemers kunnen een indicatie voor meerdere functie hebben. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

Ook is aan de mensen met een AWBZ indicatie gevraagd of zij zorg in natura ontvangen of via een persoonsgebonden budget (PGB). 52% ontvangt de zorg in natura. 37% via een PGB. 6% gedeeltelijk via zorg in natura en gedeeltelijk via een PGB.

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan mensen is gevraagd een rapportcijfer te geven voor zorg vanuit de AWBZ. Over het totaal geven mensen gemiddeld het rapportcijfer 7,2 voor zorg en ondersteuning uit de AWBZ. Als het totaal wordt uitgesplitst naar PGB en ZIN dan blijkt dat de grootste tevredenheid bestaat bij PGB. Mensen met een PGB geven gemiddeld een 8. Mensen ZIN een 6,8. Mensen met een combinatie van PGB en ZIN geven een 6,9.

## 6 Wmo

Dit hoofdstuk gaat over ondersteuning uit de Wmo. Hebben mensen een indicatie voor ondersteuning vanuit de Wmo? Wat is er goed aan ondersteuning vanuit de Wmo wat kan beter?

### Ondersteuning vanuit de Wmo

50% van de mensen in de raadpleging wordt ondersteund vanuit de Wmo (n=2395). 41% geeft aan geen ondersteuning vanuit de Wmo nodig te hebben. 9% heeft wel ondersteuning aangevraagd maar niet gekregen.

Aan de mensen die ondersteund worden vanuit de Wmo is gevraagd welke ondersteuning zij ontvangen. Hulp bij het huishouden wordt met 63% het meest genoemd. Gevolgd door vervoer (53%), rolstoel (37%) en woningaanpassingen (32%).

**Tabel 10** Ondersteuning vanuit de Wmo

Ondersteuning vanuit de Wmo	%	n=
hulp bij het huishouden	63	1504
hulp om onder de mensen te komen	4	90
hulp bij het opvoeden van kinderen	0	2
mantelzorgondersteuning	7	176
maaltijdverzorging	5	127
woningaanpassingen	32	777
rolstoel	37	889
vervoer	53	1264
tegemoetkoming voor verhuizen naar een aangepaste woning	4	95
maatschappelijke opvang	0	3
dagopvang, inloophuis	3	71
financiële e/o juridische hulp	2	51
begeleiding naar scholing/werk	1	18
anders, namelijk	9	212
<b>Totaal</b>	<b>220*</b>	<b>5279</b>

\* Deelnemers kunnen gebruik maken van meerdere ondersteuningsvormen. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

Aan de mensen die ondersteund worden vanuit de Wmo is gevraagd of zij de ondersteuning in natura ontvangen of via een PGB. 76% ontvangt de zorg in natura. 15% via een PGB. 9% gedeeltelijk via zorg in natura en gedeeltelijk via een PGB.

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan mensen is gevraagd een rapportcijfer te geven voor ondersteuning vanuit de Wmo. Over het totaal geven mensen gemiddeld het rapportcijfer 6,3 voor ondersteuning uit de Wmo. Als het totaal wordt uitgesplitst naar PGB en ZIN dan blijkt dat de grootste tevredenheid bestaat bij PGB. Mensen met een PGB geven gemiddeld een 6,6. Mensen ZIN een 6,2. Mensen met een combinatie van PGB en ZIN geven een 6,3.

## Enkele voorbeelden van wat beter kan

Moeder van zoon met psychische/psychiatrische problematiek:

*Abtenaren hebben te weinig kennis van de diagnose van mijn zoon. Daardoor is het heel moeizaam om bijvoorbeeld een indicatie voor een aangepaste fiets te krijgen. De veronderstelling is dat die alleen voor lichamelijke handicaps is. Mijn zoon heeft veel moeite met fietsen op een tweewieler en verliest dan snel zijn evenwicht. Uiteindelijk toch een driewielerfiets gekregen.*

Meer kennis van de verschillende doelgroepen

Vrouw met lichamelijke beperking:

*Alles duurt veel te lang, men heeft geen/onvoldoende kennis over mensen met een beperking, je moet knokken om te krijgen waar je recht op hebt. Zelfs een goedkopere voorziening werd afgewezen omdat de leverancier niet met dit merk samenwerkt, terwijl dit de voorziening was die perfect aansloot op mijn beperking en die mijn zelfstandigheid zou vergroten (heb hem uiteindelijk wel gekregen). Waarom neemt de gemeente geen personen met een beperking aan? Dit zijn ervaringsdeskundigen en zij kunnen (met een goede opleiding) prima werk verrichten bij de WMO.*

Meer kennis van de verschillende doelgroepen

Een vrouw met chronische ziekte en lichamelijke beperkingen:

*Een luisterend oor, mensen meer als mensen zien in plaats van nummers. Dat zou ik graag willen. Mijn contacten met de gemeente zijn niet altijd erg soepel verlopen, ik heb vaak meer tegenwerking gekregen dan ondersteuning, deels ook uit onkunde.*

Verbeteren van bejegening

Een vrouw met lichamelijke beperking:

*Ik vind dat een WMO-ambtenaar een ervaren iemand moet zijn, die goed kan luisteren en praktisch is ingesteld, en die alle mogelijkheden met de voors en tegens open met de aanvrager bespreekt. Een goede oplossing hoeft zeker niet altijd duur te zijn, maar wél duurzaam. Dus kan een dure oplossing soms de beste keus zijn en langer meegaan, en hoeft niet perse 'luxe' te zijn.*

Verbeteren van bejegening

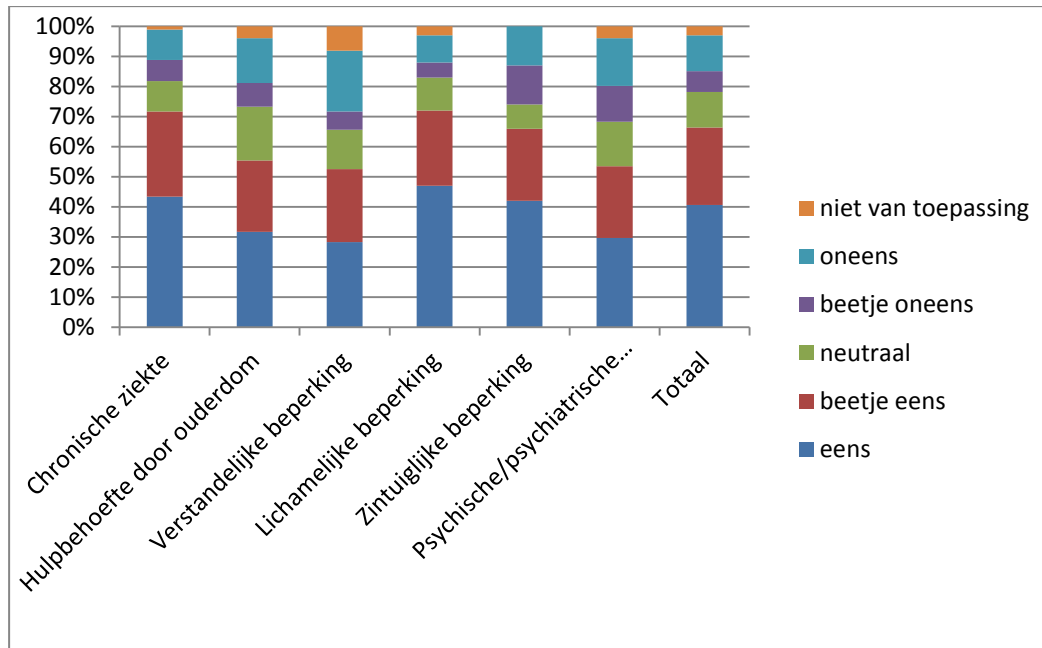
## Stellingen

Aan de deelnemers die ondersteuning uit de Wmo ontvangen zijn een aantal stellingen voorgelegd over de Wmo zoals weten waar je terecht kan, keuzemogelijkheden en bejegening.

**Stelling: Ik weet waar ik terecht kan met vragen over ondersteuning, regelingen, aanvragen, financiën, huisvesting of activiteiten**

Deze stelling wordt door twee groepen het minst onderschreven. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is 52% het (een beetje) eens en 26% het (een beetje) oneens met de stelling. Van de groep mensen met psychische/psychiatrische problematiek is 54% het (een beetje) eens en 28% het (een beetje) oneens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers dat ondersteuning uit de Wmo ontvangt is 67% het (een beetje) eens met deze stelling. 19% is het (een beetje) oneens met de stelling.

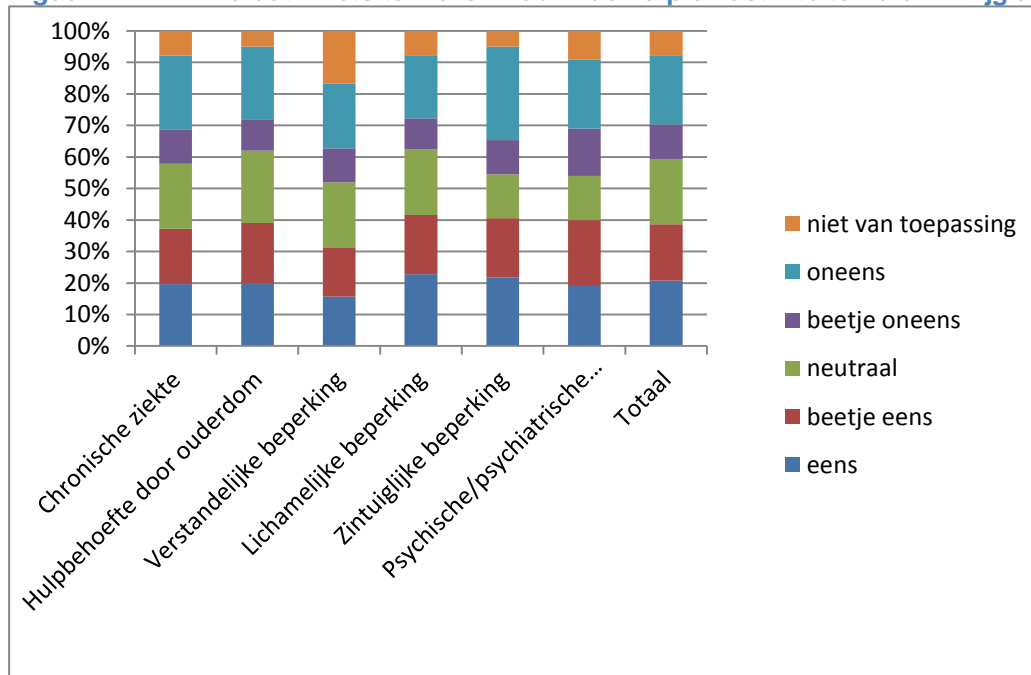
**Figuur 20** Ik weet waar ik terecht kan met vragen over ondersteuning, regelingen, aanvragen, financiën, huisvesting of activiteiten



**Stelling: Ik vind dat ik iets te kiezen heb in de hulp en activiteiten die ik krijg aangeboden**

Deze stelling wordt door de groep mensen met een verstandelijke beperking het minst onderschreven. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is 32% het (een beetje) eens en 33% het (een beetje) oneens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers dat ondersteuning uit de Wmo ontvangt is 39% het (een beetje) eens met deze stelling. 33% is het (een beetje) oneens met de stelling.

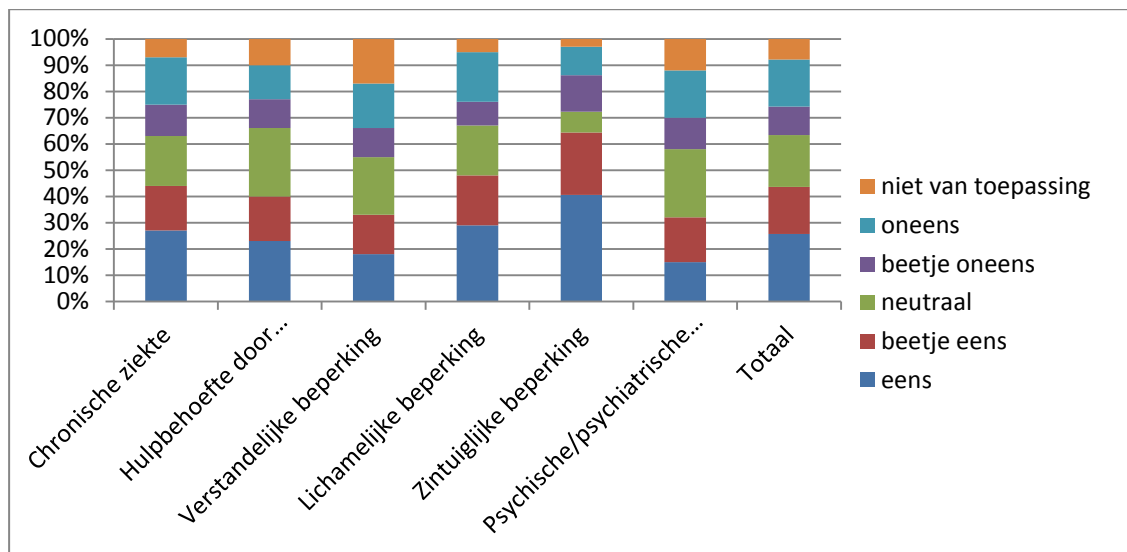
**Figuur 21** Ik vind dat ik iets te kiezen heb in de hulp en activiteiten die ik krijg aangeboden



**Stelling: Ik voel mij serieus genomen als ik bij het gemeente loket om ondersteuning vraag**

Deze stelling wordt door twee groepen het minst onderschreven. Van de groep mensen met een verstandelijke beperking is 33% het (een beetje) eens en 28% het (een beetje) oneens met de stelling. Van de groep mensen met psychische/psychiatrische problematiek is 32% het (een beetje) eens en 30% het (een beetje) oneens met de stelling. Van het totaal aantal deelnemers dat ondersteuning uit de Wmo ontvangt is 44% het (een beetje) eens met deze stelling. 29% is het (een beetje) oneens met de stelling.

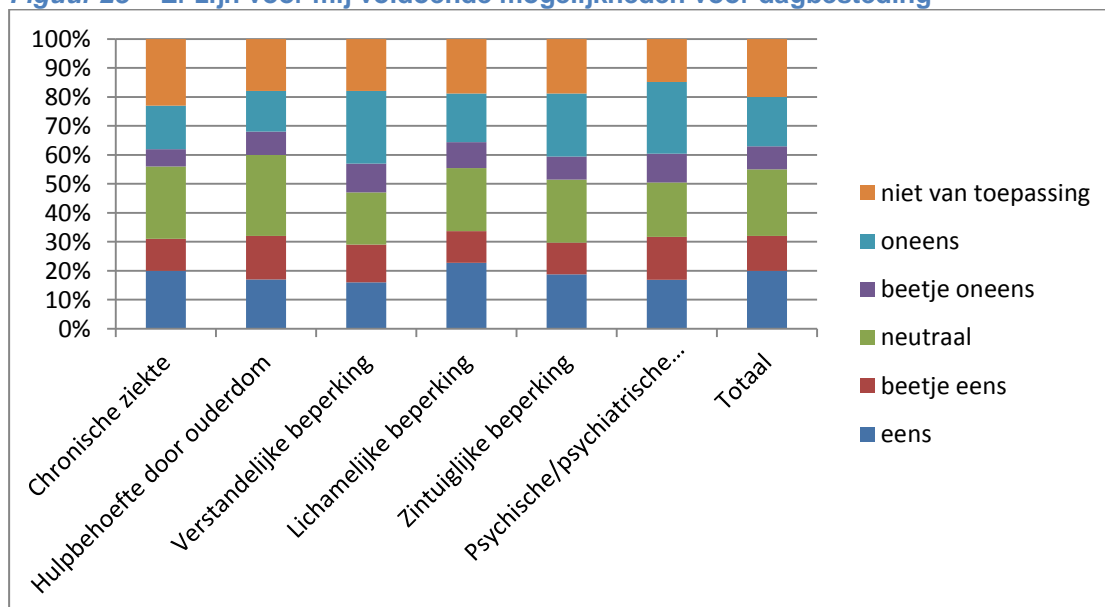
**Figuur 22** Ik voel mij serieus genomen als ik bij het gemeente loket om ondersteuning vraag



**Stelling 4: Er zijn voor mij voldoende mogelijkheden voor dagbesteding**

Over deze stelling zijn de verschillende doelgroepen eensgezind. Van het totaal aantal deelnemers dat ondersteuning uit de Wmo ontvangt is 32% het (een beetje) eens met deze stelling. 25% is het (een beetje) oneens met de stelling.

**Figuur 23** Er zijn voor mij voldoende mogelijkheden voor dagbesteding



## 7 Mantelzorg

De ervaringen in dit hoofdstuk gaan over mantelzorg. Bij mantelzorg gaat het om steun die mensen elkaar vanuit een bestaande sociale relatie geven. Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis die vanwege chronische ziekte, handicap of hoge leeftijd zorg nodig heeft.

### Mantelzorger

38% van de mensen in de raadpleging is mantelzorger. Aan deze groep is gevraagd of gebruik gemaakt wordt van mantelzorg ondersteuning. Tabel 11 geeft een overzicht van de mantelzorgondersteuning waarvan deelnemers gebruik maken.

**Tabel 11 Gebruik van mantelzorgondersteuning**

Mantelzorgondersteuning	%	n=
Informatie over ziekten en beperkingen, mantelzorg en beschikbaar hulpaanbod	42	760
Hulp om vragen te verhelderen en begeleiding bij het vinden van oplossingen	34	621
Emotionele steun	29	515
Voorlichting of training	14	258
Praktische hulp bij de verzorging en ondersteuning	30	539
Respijtzorg	11	193
Financiële tegemoetkoming	20	368
(Verpleeg)hulpmiddelen en woningaanpassing	23	406
<b>Totaal</b>	<b>203*</b>	<b>3360</b>

\* Deelnemers kunnen gebruik maken van meerdere ondersteuningsvormen. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

### Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan mensen is gevraagd naar de tevredenheid over mantelzorgondersteuning. Gemiddeld geven mantelzorg een 5,8 voor de huidige mantelzorgondersteuning.

Aan de mantelzorgers in de raadpleging is gevraagd wat goed is aan de huidige mantelzorgondersteuning en wat beter kan. De mantelzorgers die tevreden zijn over de huidige ondersteuning, zijn veelal bang voor komende veranderingen waarbij een toenemend beroep op mantelzorg samen gaat met afnemende mantelzorgondersteuning. Belangrijke verbetermogelijkheden zien mantelzorgers op het gebied van samenspel informele en formele zorg. De differentiatie van mantelzorgondersteuning naar verschillende doelgroepen en het verbeteren van de zichtbaarheid van mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning.

Mantelzorger van dochter met verstandelijke beperking:

*De combinatie van PGB (waarmee we zorg op maat kunnen inkopen indien nodig) en respijtzorg (maandelijks logeren vanuit AWBZ) maakt dat wij het als gezin nog goed redden. Zou één van beide wegvallen dan komen wij in de problemen.*

Angst voor komende veranderingen

Mantelzorger van twee zonen met een verstandelijke beperking en psychische/psychiatrische problematiek:

*Goed is dat wij als ouders de mantelzorgers van onze kinderen kunnen zijn. Ze hebben veel zorg nodig en soms hebben we het gevoel dat we als mantelzorgers tekort schieten. Gelukkig krijgen we ondersteuning van mensen bij de zorg en hopen we die ook na 2015 nog te krijgen. Beter zou het zijn als er snel duidelijkheid komt in de toekomst van de zorg via de WMO. Onzekerheid over hoe verder na 2015 knaagt aan ons.*

Angst voor komende veranderingen

### Enkele voorbeelden van wat beter kan

Een mantelzorger van zoon met lichamelijke beperking:

*Als ouders hebben we geen ondersteuning. Alles loopt hier goed omdat, hoe we ons ook voelen, de mantelzorg door gaat. Dit geeft het idee aan anderen dat je alles aankan. Na twaalf jaar non-stop mantelzorg geven, merk je dat vermoeidheid parten gaat spelen. Je wordt beperkt in je eigen leven. Je kunt hier met niemand over praten en het zou fijn zijn als professionele hulp dat zou signaleren.*

Verbeteren samenspel formele en informele zorg

Mantelzorger van echtgenoot met Parkinson:

*Als mantelzorger wordt je niet voor 'vol' aan gezien door hulpverleners, men is vaak betuttelend.*

Verbeteren samenspel formele en informele zorg

Mantelzorger van zoon met verstandelijke beperking:

*De aandacht is er, maar heel erg versnipperd. Te veel verschillende organisaties hebben iets met mantelzorg. Praktische hulp is belangrijk, waardoor er even een adempauze kan zijn voor de mantelzorger. Daarnaast is erkenning van de mantelzorger door de professional nog ver te zoeken. Het zou meer in de processen en structuren ingebed moeten zijn. Begin bijvoorbeeld een eerste gesprek via de methode familie zorg.*

Verbeteren van de zichtbaarheid van mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning

Mantelzorger van zoon met psychische/psychiatrische beperking:

*Er moet veel zelf uitgezocht worden. Het is een oerwoud aan regels en instanties. Je moet zelf aangeven dat er een hulpvraag is, maar als je niet weet wat er 'te koop' is, dan is het moeilijk vragen. Mantelzorgers gaan vaak gewoon door, omdat ze er geleidelijk in glijden en zien zelf niet meer hoe zorg te verlichten.*

Verbeteren van de zichtbaarheid van mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning

Mantelzorger van zoon met autisme:

*De informatievoorziening voor alle zorg rondom kinderen met autisme moet echt beter. Je moet zelf de weg zoeken, hebt geen ervaring. Uiteindelijk wel gevonden maar dat moet echt meer toegankelijk worden. Ouders kunnen daarin veel steun aan elkaar hebben. Belangrijk dat dit georganiseerd wordt in de gemeente en dat de voorlichting daarover goed is naar alle werkvelden die er mee te maken hebben.*

Differentiatie van mantelzorgondersteuning naar verschillende doelgroepen

Mantelzorger van partner met chronische ziekte en lichamelijke beperking:

*De huidige mantelzorgondersteuning legt een sterke focus op het ondersteunen van oudere mantelzorgers en schiet te kort in de ondersteuning van niet-bejaarde mantelzorgers. Bovendien is de ondersteuning uitsluitend aanbodgestuurd en sluit nauwelijks/niet aan bij de echte vraag van mantelzorgers. Ik haal mijn ondersteuning in mijn sociale netwerk en baan mezelf een weg (op internet) en maak geen gebruik van de lokale ondersteuning voor mantelzorg. Ik ervaar die eerder als last dan als hulp.*

Differentiatie van mantelzorgondersteuning naar verschillende doelgroepen



## Bijlage 1 Tabellenboek

### Achtergrond kenmerken

#### Voor wie vult u deze vragenlijst in?

	n=	%
Ik	2713	46
Partner	801	14
Mijn kind	771	13
Mijn vader/moeder	796	13
Ander familielid	264	5
Vriend of bekende	188	3
Client die door mij geholpen wordt	188	3
Anders, namelijk	209	4
<b>Totaal</b>	<b>5930</b>	<b>100</b>

#### Heeft u (de persoon die ondersteuning nodig heeft) een indicatie voor een zorgzwaartepakket (ZZP)?

	n=	%
Ja	1823	31
Nee	4107	69
<b>Totaal</b>	<b>5930</b>	<b>100</b>

#### Heeft u (de persoon die ondersteuning nodig heeft) een indicatie voor beschermd/ begeleid wonen (GGZ)?

	n=	%
Ja	666	34
Nee	1301	66
<b>Totaal</b>	<b>1967</b>	<b>100</b>

**Welke leeftijd heeft u (de persoon die ondersteuning nodig heeft)?**

	n=	%
0 t/m 5	23	1
6 t/m 12	139	3
13 t/m 18	256	5
19 t/m 29	265	6
30 t/m 49	720	15
50 t/m 69	1998	42
Vanaf 70	1380	29
<b>Totaal</b>	<b>4781</b>	<b>100</b>

**Tot welke groep behoort u (de persoon die ondersteuning nodig heeft)?**

	n=	%
Mensen met een chronische ziekte	1685	35
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	670	14
Mensen met een verstandelijke beperking	418	9
Mensen met een lichamelijke beperking	1052	22
Mensen met een zintuiglijke beperking	79	2
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek	877	18
<b>Totaal</b>	<b>4781</b>	<b>100</b>

**In welke gemeente woont u (de persoon die ondersteuning nodig heeft)?**

<b>Gemeente</b>	<b>Aantal reacties</b>
Gemeente Aa en Hunze	14
Gemeente Aalburg	3
Gemeente Aalsmeer	6
Gemeente Aalten	5
Gemeente Achtkarspelen	5
Gemeente Ablasserdam	1
Gemeente Albrandswaard	8
Gemeente Alkmaar	23
Gemeente Almelo	18
Gemeente Almere	44
Gemeente Alphen aan den Rijn	21
Gemeente Alphen-Chaam	1
Gemeente Ameland	2
Gemeente Amersfoort	38
Gemeente Amstelveen	30
Gemeente Amsterdam	136
Gemeente Apeldoorn	53
Gemeente Appingedam	3
Gemeente Arnhem	55
Gemeente Assen	62
Gemeente Asten	9
Gemeente Baarle-Nassau	5
Gemeente Baarn	9
Gemeente Barendrecht	6
Gemeente Barneveld	14
Gemeente Bedum	4
Gemeente Beek	6
Gemeente Beemster	2
Gemeente Beesel	5
Gemeente Bellingwedde	5
Gemeente Bergambacht	1
Gemeente Bergeijk	6
Gemeente Bergen (L)	8
Gemeente Bergen (NH)	3
Gemeente Bergen op Zoom	29
Gemeente Berkelland	10
Gemeente Bernheze	12
Gemeente Best	8
Gemeente Beuningen	6
Gemeente Beverwijk	8
Gemeente Binnenmaas	2
Gemeente Bladel	10
Gemeente Blaricum	2
Gemeente Bloemendaal	7

Gemeente Boarnsterhim	2
Gemeente Bodegraven-Reeuwijk	5
Gemeente Boekel	5
Gemeente Borger-Odoorn	7
Gemeente Borne	10
Gemeente Borsele	7
Gemeente Boskoop	6
Gemeente Boxmeer	5
Gemeente Boxtel	12
Gemeente Breda	59
Gemeente Brielle	2
Gemeente Bronckhorst	11
Gemeente Brummen	4
Gemeente Brunssum	10
Gemeente Bunnik	11
Gemeente Buren	5
Gemeente Bussum	15
Gemeente Cappelle aan den IJssel	18
Gemeente Castricum	13
Gemeente Coevorden	11
Gemeente Cranendonck	10
Gemeente Cromstrijen	3
Gemeente Cuijk	9
Gemeente Culemborg	8
Gemeente Dalfsen	5
Gemeente Dantumadiel	7
Gemeente De Bilt	8
Gemeente De Marne	1
Gemeente De Ronde Venen	8
Gemeente De Wolden	7
Gemeente Delft	31
Gemeente Delfzijl	12
Gemeente Den Haag	102
Gemeente Den Helder	11
Gemeente Deurne	15
Gemeente Deventer	30
Gemeente Diemen	10
Gemeente Dinkelland	7
Gemeente Doesburg	3
Gemeente Doetinchem	17
Gemeente Dongen	3
Gemeente Dongeradeel	10
Gemeente Dordrecht	23
Gemeente Drechterland	3
Gemeente Drimmelen	11
Gemeente Dronten	16

Gemeente Druten	2
Gemeente Duiven	7
Gemeente Echt-Susteren	9
Gemeente Edam-Volendam	3
Gemeente Ede	29
Gemeente Eemsmond	3
Gemeente Eersel	10
Gemeente Eijsden-Margraten	4
Gemeente Eindhoven	73
Gemeente Elburg	9
Gemeente Emmen	29
Gemeente Enkhuizen	2
Gemeente Enschede	47
Gemeente Epe	7
Gemeente Ermelo	16
Gemeente Etten-Leur	20
Gemeente Ferwerderadiel	5
Gemeente Frankeradeel	6
Gemeente Gaasterlan-Sleat	6
Gemeente Geertruidenberg	1
Gemeente Geldermalsen	7
Gemeente Geldrop-Mierlo	8
Gemeente Gemert-Bakel	8
Gemeente Gennep	5
Gemeente Gilze en Rijen	18
Gemeente Goeree-Overflakkee	8
Gemeente Goes	18
Gemeente Goirle	14
Gemeente Gorinchem	11
Gemeente Gouda	16
Gemeente Graft-De Rijp	1
Gemeente Grave	6
Gemeente Groesbeek	4
Gemeente Groningen	59
Gemeente Grootegast	2
Gemeente Gulpen-Wittem	3
Gemeente Haaksbergen	12
Gemeente Haaren	8
Gemeente Haarlem	45
Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude	2
Gemeente Haarlemmermeer	24
Gemeente Halderberge	5
Gemeente Hardenberg	11
Gemeente Harderwijk	20
Gemeente Hardinxveld-Giessendam	2
Gemeente Haren	5

Gemeente Harlingen	5
Gemeente Hattem	5
Gemeente Heemskerk	7
Gemeente Heemstede	6
Gemeente Heerde	8
Gemeente Heerenveen	16
Gemeente Heerhugowaard	20
Gemeente Heerlen	30
Gemeente Heeze-Leende	2
Gemeente Heiloo	7
Gemeente Hellendoorn	9
Gemeente Hellevoetsluis	18
Gemeente Helmond	27
Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht	10
Gemeente Hengelo (OV)	33
Gemeente Het Bildt	1
Gemeente Heumen	3
Gemeente Heusden	8
Gemeente Hillegom	2
Gemeente Hilvarenbeek	2
Gemeente Hilversum	17
Gemeente Hof van Twente	8
Gemeente Hollands Kroon	9
Gemeente Hoogeveen	28
Gemeente Hoogezand-Sappemeer	15
Gemeente Hoorn	19
Gemeente Horst aan de Maas	9
Gemeente Houten	14
Gemeente Huizen	3
Gemeente Hulst	4
Gemeente IJsselstein	5
Gemeente Kaag en Braassem	7
Gemeente Kampen	19
Gemeente Kapelle	2
Gemeente Katwijk	7
Gemeente Kerkrade	6
Gemeente Koggenland	5
Gemeente Kollumerland c.a.	6
Gemeente Korendijk	4
Gemeente Krimpen aan den IJssel	6
Gemeente Laarbeek	6
Gemeente Landerd	5
Gemeente Landgraaf	15
Gemeente Landsmeer	1
Gemeente Langedijk	14
Gemeente Lansingerland	5

Gemeente Laren	2
Gemeente Leek	2
Gemeente Leerdam	7
Gemeente Leeuwarden	21
Gemeente Leeuwarderadeel	8
Gemeente Leiden	17
Gemeente Leiderdorp	8
Gemeente Leidschendam-Voorburg	14
Gemeente Lelystad	40
Gemeente Lemsterland	5
Gemeente Leudal	7
Gemeente Leusden	23
Gemeente Lingewaal	3
Gemeente Lingewaard	9
Gemeente Lisse	1
Gemeente Littenseradiel	4
Gemeente Lochem	11
Gemeente Loon op Zand	7
Gemeente Lopik	3
Gemeente Loppersum	3
Gemeente Losser	13
Gemeente Maasdonk	2
Gemeente Maasdriel	7
Gemeente Maasgouw	10
Gemeente Maassluis	7
Gemeente Maastricht	23
Gemeente Marum	2
Gemeente Medemblik	17
Gemeente Meerssen	12
Gemeente Menameradiel	9
Gemeente Menterwolde	7
Gemeente Meppel	11
Gemeente Middelburg	22
Gemeente Midden-Delfland	3
Gemeente Midden-Drenthe	15
Gemeente Mill en St. Hubert	6
Gemeente Moerdijk	9
Gemeente Molenwaard	7
Gemeente Montferland	10
Gemeente Montfoort	1
Gemeente Mook en Middelaar	3
Gemeente Muiden	4
Gemeente Naarden	6
Gemeente Neder-Betuwe	5
Gemeente Nederlek	3
Gemeente Nederweert	7

Gemeente Neerijnen	4
Gemeente Nieuwegein	12
Gemeente Nieuwkoop	4
Gemeente Nijkerk	3
Gemeente Nijmegen	52
Gemeente Noord-Beverland	2
Gemeente Noordenveld	2
Gemeente Noordoostpolder	11
Gemeente Noordwijk	4
Gemeente Noordwijkerhout	3
Gemeente Nuenen c.a.	8
Gemeente Nunspeet	18
Gemeente Nuth	6
Gemeente Oegstgeest	1
Gemeente Oirschot	8
Gemeente Oisterwijk	7
Gemeente Oldambt	14
Gemeente Oldebroek	5
Gemeente Oldenzaal	14
Gemeente Olst-Wijhe	10
Gemeente Ommen	7
Gemeente Onderbanken	5
Gemeente Oost Gelre	9
Gemeente Oosterhout	18
Gemeente Ooststellingwerf	14
Gemeente Opmeer	6
Gemeente Opsterland	4
Gemeente Oss	33
Gemeente Oud-Beijerland	5
Gemeente Oude IJsselstreek	7
Gemeente Ouder-Amstel	1
Gemeente Ouderkerk	2
Gemeente Overbetuwe	12
Gemeente Papendrecht	13
Gemeente Peel en Maas	11
Gemeente Pijnacker-Nootdorp	8
Gemeente Purmerend	25
Gemeente Putten	9
Gemeente Raalte	9
Gemeente Reimerswaal	4
Gemeente Renkum	7
Gemeente Renswoude	2
Gemeente Reusel-De Mierden	3
Gemeente Rheden	18
Gemeente Rhenen	7
Gemeente Ridderkerk	5



Gemeente Rijnwaarden	4
Gemeente Rijnwoude	3
Gemeente Rijssen-Holten	8
Gemeente Rijswijk	9
Gemeente Roerdalen	7
Gemeente Roermond	19
Gemeente Roosendaal	22
Gemeente Rotterdam	134
Gemeente Rozendaal	2
Gemeente Schagen	10
Gemeente Scherpenzeel	2
Gemeente Schiedam	23
Gemeente Schijndel	9
Gemeente Schinnen	3
Gemeente Schoonhoven	1
Gemeente Schouwen-Duiveland	5
Gemeente 's Hertogenbosch	43
Gemeente Simpelveld	1
Gemeente Sint Anthonis	2
Gemeente Sint-Michiëlsgestel	5
Gemeente Sint-Oedenrode	8
Gemeente Sittard-Geleen	21
Gemeente Skarsterlan	10
Gemeente Sliedrecht	8
Gemeente Slochteren	10
Gemeente Sluis	7
Gemeente Smallingerland	13
Gemeente Soest	7
Gemeente Someren	9
Gemeente Son en Breugel	6
Gemeente Spijkenisse	18
Gemeente Stadskanaal	5
Gemeente Staphorst	6
Gemeente Stede Broec	6
Gemeente Steenbergen	4
Gemeente Steenwijkerland	10
Gemeente Stein	19
Gemeente Stichtse Vecht	12
Gemeente Strijen	3
Gemeente Sudwest Fryslan	18
Gemeente Ten Boer	4
Gemeente Terneuzen	20
Gemeente Texel	4
Gemeente Teylingen	6
Gemeente Tholen	9
Gemeente Tiel	11

Gemeente Tilburg	58
Gemeente Tubbergen	3
Gemeente Twenterand	6
Gemeente Tynaarlo	9
Gemeente Tytsjerksteradiel	4
Gemeente Ubbergen	4
Gemeente Uden	9
Gemeente Uitgeest	2
Gemeente Uithoorn	8
Gemeente Urk	2
Gemeente Utrecht	50
Gemeente Utrechtse Heuvelrug	15
Gemeente Vaals	3
Gemeente Valkenswaard	14
Gemeente Veendam	11
Gemeente Veenendaal	18
Gemeente Veere	10
Gemeente Veghel	10
Gemeente Veldhoven	16
Gemeente Velsen	15
Gemeente Venlo	23
Gemeente Venray	24
Gemeente Vianen	5
Gemeente Vlaardingen	18
Gemeente Vlagtwedde	12
Gemeente Vlissingen	23
Gemeente Vlist	3
Gemeente Voerendaal	5
Gemeente Voorschoten	5
Gemeente Voorst	6
Gemeente Vught	7
Gemeente Waalre	2
Gemeente Waalwijk	21
Gemeente Waddinxveen	6
Gemeente Wageningen	10
Gemeente Wassenaar	4
Gemeente Waterland	2
Gemeente Weert	26
Gemeente Weesp	4
Gemeente Werkendam	5
Gemeente West en Maas en Waal	4
Gemeente Westerveld	4
Gemeente Westervoort	18
Gemeente Westland	20
Gemeente Weststellingwerf	7
Gemeente Westvoorne	3

Gemeente Wierden	5
Gemeente Wijchen	9
Gemeente Wijdmeren	1
Gemeente Wijk bij Duurstede	6
Gemeente Winsum	2
Gemeente Winterswijk	6
Gemeente Woensdrecht	6
Gemeente Woerden	17
Gemeente Wormerland	4
Gemeente Woudenberg	15
Gemeente Woudrichem	4
Gemeente Zaanstad	31
Gemeente Zaltbommel	8
Gemeente Zandvoort	5
Gemeente Zederik	3
Gemeente Zeevang	1
Gemeente Zeewolde	3
Gemeente Zeist	16
Gemeente Zevenaar	8
Gemeente Zoetermeer	25
Gemeente Zoeterwoude	5
Gemeente Zuidhorn	12
Gemeente Zuidplas	5
Gemeente Zundert	18
Gemeente Zutphen	14
Gemeente Zwartewaterland	8
Gemeente Zwijndrecht	7
Gemeente Zwolle	46
<b>Totaal</b>	<b>4599</b>

## Persoonlijke verzorging

### Heeft u beperkingen bij persoonlijke verzorging?

	n=	%
Ja	2233	47
Nee	2547	53
<b>Totaal</b>	<b>4780</b>	<b>100</b>

### Hoe lost u dit op?

	n=	%
Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	766	34
Met hulp van een vrijwilliger	17	1
Met hulp van een professional	691	31
Met hulp van een vrijwilliger en professional	95	4
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger	42	2
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een professional	428	19
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger en professional	101	5
Niet	97	4
<b>Totaal</b>	<b>2237</b>	<b>100</b>

### Beperking persoonlijke verzorging per doelgroep

	n=	%
Mensen met een chronische ziekte	683	41
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	355	53
Mensen met een verstandelijke beperking	278	67
Mensen met een lichamelijke beperking	610	58
Mensen met een zintuiglijke beperking	28	35
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek	279	32
<b>Totaal</b>	<b>2233</b>	<b>47</b>

### Oplossing persoonlijke verzorging per doelgroep

	Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	Met hulp van een vrijwilliger	Met hulp van een professional	Met hulp van een vrijwilliger en professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
Chronische ziekte	43%	2%	25%	4%	2%	16%	3%	6%	101%*
Hulpbehoefte door ouderdom	17%	1%	48%	7%	2%	19%	4%	2%	100%
Verstandelijke beperking	28%	0%	29%	3%	2%	29%	7%	2%	100%
Lichamelijke beperking	37%	1%	30%	5%	2%	17%	4%	5%	101%*
Zintuiglijke beperking	21%	0%	41%	3%	0%	14%	7%	14%	100%
Psychiatrische problematiek	37%	0%	26%	3%	1%	21%	6%	5%	99%*
<b>Totaal</b>	<b>34%</b>	<b>1%</b>	<b>31%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

\* Door afronden is het totaal groter of kleiner dan 100%.

### Kunt u een rapportcijfer geven voor de oplossing?

	n=	%
1	43	2
2	27	1
3	26	1
4	48	2
5	148	7
6	247	11
7	471	21
8	674	30
9	289	13
10	264	12
<b>Totaal</b>	<b>2237</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer persoonlijke verzorging per doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
1	2%	1%	1%	3%	3%	2%	2%
2	2%	1%	1%	1%	3%	2%	1%
3	1%	1%	0%	2%	0%	1%	1%
4	3%	2%	2%	1%	10%	3%	2%
5	6%	8%	7%	6%	7%	7%	7%
6	11%	14%	11%	9%	7%	14%	11%
7	17%	29%	25%	21%	17%	19%	21%
8	33%	28%	30%	29%	31%	28%	30%
9	12%	12%	13%	15%	14%	11%	13%
10	13%	6%	12%	14%	7%	13%	12%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>

### Rapportcijfer persoonlijke verzorging per oplossing

	Gezin/ familie/ vriendenkring	Vrijwilliger	Professional	Vrijwilliger en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring en vrijwilliger	Gezin/ familie/ vriendenkring en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring, vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
1	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	30%	2%
2	1%	0%	0%	1%	2%	1%	0%	9%	1%
3	1%	6%	1%	1%	5%	1%	2%	5%	1%
4	3%	6%	0%	2%	0%	1%	1%	13%	2%
5	8%	12%	4%	7%	2%	8%	3%	16%	7%
6	13%	29%	7%	16%	17%	11%	15%	11%	11%
7	20%	18%	22%	22%	17%	26%	20%	4%	21%
8	25%	6%	39%	34%	41%	29%	35%	5%	30%
9	10%	18%	16%	8%	12%	16%	15%	4%	13%
10	16%	6%	12%	8%	5%	8%	9%	2%	12%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>7,4</b>	<b>6,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>3,9</b>	<b>7,4</b>

## Zinvolle dagbesteding

### Heeft u beperkingen bij zinvolle dagbesteding?

	n=	%
Ja	2763	58
Nee	2015	42
<b>Totaal</b>	<b>4778</b>	<b>100</b>

### Hoe lost u dit op?

	n=	%
Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	843	30
Met hulp van een vrijwilliger	61	2
Met hulp van een professional	537	19
Met hulp van een vrijwilliger en professional	164	6
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger	95	3
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een professional	493	18
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger en een professional	186	7
Niet	393	14
<b>Totaal</b>	<b>2772</b>	<b>100</b>

### Beperking zinvolle dagbesteding per doelgroep

	n=	%
Mensen met een chronische ziekte	864	51
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	337	50
Mensen met een verstandelijke beperking	315	76
Mensen met een lichamelijke beperking	577	55
Mensen met een zintuiglijke beperking	49	62
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek	621	71
<b>Totaal</b>	<b>2763</b>	<b>58</b>

### Oplossing zinvolle dagbesteding per doelgroep

	Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	Met hulp van een vrijwilliger	Met hulp van een professional	Met hulp van een vrijwilliger en professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
Chronische ziekte	45%	2%	12%	4%	3%	10%	4%	19%	99%*
Hulpbehoefte door ouderdom	30%	4%	14%	10%	7%	15%	5%	16%	101%*
Verstandelijke beperking	10%	2%	39%	6%	1%	31%	8%	3%	100%
Lichamelijke beperking	39%	3%	14%	7%	5%	12%	5%	15%	100%
Zintuiglijke beperking	30%	4%	6%	6%	10%	16%	18%	10%	100%
Psychiatrische problematiek	12%	1%	29%	6%	1%	28%	11%	11%	99%*
<b>Totaal</b>	<b>30%</b>	<b>2%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>99%*</b>

\* Door afronden is het totaal groter of kleiner dan 100%.

### Kunt u een rapportcijfer geven voor de oplossing?

	n=	%
1	166	6
2	47	2
3	81	3
4	115	4
5	257	9
6	425	15
7	630	23
8	672	24
9	218	8
10	161	6
<b>Totaal</b>	<b>2772</b>	<b>100</b>



### Rapportcijfer zinvolle dagbesteding per doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
1	8%	6%	1%	6%	4%	6%	6%
2	2%	2%	1%	1%	0%	2%	2%
3	3%	2%	1%	4%	8%	3%	3%
4	4%	6%	2%	3%	6%	5%	4%
5	11%	11%	8%	9%	2%	7%	9%
6	16%	19%	13%	15%	10%	15%	15%
7	24%	24%	23%	23%	32%	21%	23%
8	22%	22%	32%	23%	26%	26%	24%
9	5%	5%	12%	9%	8%	11%	8%
10	5%	4%	9%	8%	4%	5%	6%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>

### Rapportcijfer zinvolle dagbesteding per oplossing

	Gezin/ familie/ vriendenkring	Vrijwilliger	Professional	Vrijwilliger en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring en vrijwilliger	Gezin/ familie/ vriendenkring en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring, vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
1	1%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	37%	6%
2	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	8%	2%
3	3%	10%	1%	0%	3%	1%	0%	11%	3%
4	4%	5%	2%	4%	1%	3%	2%	11%	4%
5	11%	16%	7%	12%	7%	4%	8%	14%	9%
6	19%	13%	10%	20%	20%	15%	19%	9%	15%
7	25%	20%	23%	27%	35%	29%	25%	5%	23%
8	22%	21%	35%	26%	22%	32%	29%	3%	24%
9	7%	8%	12%	6%	7%	10%	11%	0%	8%
10	8%	5%	8%	4%	2%	5%	7%	1%	6%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>3,3</b>	<b>6,6</b>

## Sociale contacten

### Heeft u beperkingen bij het aangaan en onderhouden van sociale contacten?

	n=	%
Ja	2615	55
Nee	2162	45
<b>Totaal</b>	<b>4777</b>	<b>100</b>

### Hoe lost u dit op?

	n=	%
Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	864	33
Met hulp van een vrijwilliger	70	3
Met hulp van een professional	282	11
Met hulp van een vrijwilliger en professional	94	4
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger	102	4
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een professional	468	18
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger en een professional	171	7
Niet	575	22
<b>Totaal</b>	<b>2626</b>	<b>100</b>

### Beperking sociale contacten per doelgroep

	n=	%
mensen met een chronische ziekte	727	43
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	325	49
mensen met een verstandelijke beperking	356	85
mensen met een lichamelijke beperking	443	42
mensen met een zintuiglijke beperking	52	66
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	712	81
<b>Totaal</b>	<b>2615</b>	<b>55</b>

### Oplossing sociale contacten per doelgroep

	Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	Met hulp van een vrijwilliger	Met hulp van een professional	Met hulp van een vrijwilliger en professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
Chronische ziekte	44%	3%	6%	2%	3%	8%	3%	30%	99%*
Hulpbehoefte door ouderdom	39%	6%	4%	4%	7%	10%	6%	25%	101%*
Verstandelijke beperking	25%	1%	14%	7%	3%	30%	12%	9%	101%*
Lichamelijke beperking	41%	4%	7%	3%	5%	9%	4%	28%	101%*
Zintuiglijke beperking	32%	2%	9%	6%	6%	19%	9%	17%	100%
Psychiatrische problematiek	18%	1%	20%	4%	3%	30%	9%	15%	100%
<b>Totaal</b>	<b>33%</b>	<b>3%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>22%</b>	<b>102%*</b>

\* Door afronden is het totaal groter of kleiner dan 100%.

### Kunt u een rapportcijfer geven voor de oplossing?

	n=	%
1	206	8
2	84	3
3	128	5
4	149	6
5	316	12
6	476	18
7	575	22
8	462	18
9	129	5
10	101	4
<b>Totaal</b>	<b>2626</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer sociale contacten per doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
1	10%	9%	3%	12%	6%	5%	8%
2	5%	2%	1%	3%	4%	3%	3%
3	6%	8%	3%	5%	4%	4%	5%
4	5%	7%	4%	5%	15%	7%	6%
5	15%	13%	10%	14%	4%	9%	12%
6	19%	20%	20%	18%	13%	16%	18%
7	19%	25%	26%	20%	28%	23%	22%
8	15%	14%	21%	14%	21%	22%	18%
9	4%	2%	6%	5%	4%	7%	5%
10	4%	1%	7%	4%	2%	4%	4%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>5,6</b>	<b>5,6</b>	<b>6,7</b>	<b>5,7</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>

### Rapportcijfer sociale contacten per oplossing

	Gezin/ familie/ vriendenkring	Vrijwilliger	Professional	Vrijwilliger en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring en vrijwilliger	Gezin/ familie/ vriendenkring en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring, vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
1	2%	1%	2%	0%	0%	0%	1%	32%	8%
2	2%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	10%	3%
3	3%	3%	3%	2%	1%	2%	4%	13%	5%
4	6%	7%	4%	7%	1%	3%	1%	11%	6%
5	13%	16%	6%	10%	8%	7%	6%	20%	12%
6	25%	19%	13%	20%	25%	19%	19%	8%	18%
7	26%	33%	16%	36%	34%	30%	33%	3%	22%
8	15%	11%	40%	13%	25%	26%	24%	2%	18%
9	4%	7%	9%	6%	5%	8%	9%	1%	5%
10	5%	3%	7%	5%	2%	4%	3%	1%	4%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>3,4</b>	<b>6,0</b>

## Zelfstandig reizen

### Heeft u beperkingen bij zelfstandig reizen?

	n=	%
Ja	3232	67,7
Nee	1545	32,3
<b>Totaal</b>	<b>4777</b>	<b>100,0</b>

### Hoe lost u dit op?

	n=	%
Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	1629	50
Met hulp van een vrijwilliger	92	3
Met hulp van een professional	292	9
Met hulp van een vrijwilliger en professional	109	3
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger	151	5
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een professional	417	13
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger en een professional	164	5
Niet	383	12
<b>Totaal</b>	<b>3237</b>	<b>100</b>

### Beperking zelfstandig reizen bij doelgroep

	n=	%
Mensen met een chronische ziekte	1051	62
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	504	75
Mensen met een verstandelijke beperking	343	82
Mensen met een lichamelijke beperking	797	76
Mensen met een zintuiglijke beperking	67	85
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek	470	54
<b>Totaal</b>	<b>3232</b>	<b>68</b>

### Oplossing zelfstandig reizen per doelgroep

	Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	Met hulp van een vrijwilliger	Met hulp van een professional	Met hulp van een vrijwilliger en professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
Chronische ziekte	59%	3%	8%	2%	4%	8%	3%	12%	99%*
Hulpbehoefte door ouderdom	49%	5%	5%	4%	8%	10%	7%	13%	101%*
Verstandelijke beperking	34%	2%	16%	4%	5%	27%	9%	5%	102%*
Lichamelijke beperking	52%	2%	8%	4%	4%	12%	5%	12%	101%*
Zintuiglijke beperking	34%	3%	8%	6%	3%	21%	9%	16%	100%
Psychiatrische problematiek	45%	2%	10%	4%	3%	18%	5%	14%	101%*
<b>Totaal</b>	<b>50%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>

\* Door afronden is het totaal groter of kleiner dan 100%.

### Kunt u een rapportcijfer geven voor de oplossing?

	n=	%
1	173	5
2	61	2
3	100	3
4	144	4
5	352	11
6	490	15
7	746	23
8	757	23
9	221	7
10	193	6
<b>Totaal</b>	<b>3237</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer zelfstandig reizen per doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
1	5%	6%	4%	6%	8%	5%	5%
2	3%	1%	1%	1%	3%	3%	2%
3	3%	4%	1%	3%	5%	5%	3%
4	5%	3%	4%	4%	5%	6%	4%
5	11%	11%	8%	10%	10%	14%	11%
6	16%	17%	14%	15%	9%	14%	15%
7	21%	28%	27%	23%	19%	20%	23%
8	24%	22%	27%	24%	34%	19%	23%
9	7%	5%	7%	7%	5%	7%	7%
10	6%	3%	8%	7%	3%	7%	6%
<b>Gemiddelde rapport cijfer</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>6,5</b>

### Rapportcijfer zelfstandig reizen per oplossing

	Gezin/ familie/ vriendenkring	Vrijwilliger	Professional	Vrijwilliger en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring en vrijwilliger	Gezin/ familie/ vriendenkring en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring, vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
1	2%	3%	1%	2%	0%	1%	2%	35%	5%
2	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	9%	2%
3	2%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	13%	3%
4	4%	12%	3%	4%	4%	4%	2%	9%	4%
5	10%	15%	8%	8%	12%	9%	10%	17%	11%
6	17%	13%	15%	20%	17%	13%	14%	7%	15%
7	24%	20%	23%	34%	30%	29%	33%	4%	23%
8	26%	17%	29%	14%	24%	31%	25%	3%	23%
9	7%	8%	12%	6%	8%	6%	7%	1%	7%
10	7%	9%	8%	7%	3%	6%	5%	2%	6%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>6,9</b>	<b>6,5</b>	<b>7,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>3,3</b>	<b>6,5</b>

## Zelfstandig wonen

### Heeft u beperkingen bij zelfstandig wonen?

	n=	%
Ja	3050	64
Nee	1725	36
<b>Totaal</b>	<b>4775</b>	<b>100</b>

### Hoe lost u dit op?

	n=	%
Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	1075	35
Met hulp van een vrijwilliger	38	1
Met hulp van een professional	690	23
Met hulp van een vrijwilliger en professional	138	5
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger	81	3
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een professional	649	21
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger en een professional	172	6
Niet	217	7
<b>Totaal</b>	<b>3060</b>	<b>100</b>

### Beperking zelfstandig wonen per doelgroep

	n=	%
mensen met een chronische ziekte	890	53
mensen met hulpbehoefte door ouderdom	428	64
mensen met een verstandelijke beperking	373	90
mensen met een lichamelijke beperking	703	67
mensen met een zintuiglijke beperking	51	65
mensen met psychische/psychiatrische problematiek	605	69
<b>Totaal</b>	<b>3050</b>	<b>64</b>



### Oplossing zelfstandig wonen per doelgroep

	Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	Met hulp van een vrijwilliger	Met hulp van een professional	Met hulp van een vrijwilliger en professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
Chronische ziekte	43%	2%	22%	4%	3%	18%	4%	5%	101%*
Hulpbehoefte door ouderdom	27%	3%	20%	6%	2%	29%	9%	4%	100%
Verstandelijke beperking	28%	1%	25%	4%	1%	25%	7%	9%	100%
Lichamelijke beperking	42%	1%	20%	5%	4%	17%	4%	6%	99%*
Zintuiglijke beperking	35%	0%	16%	8%	4%	20%	14%	4%	101%*
Psychiatrische problematiek	26%	0%	27%	4%	2%	24%	5%	13%	101%*
<b>Totaal</b>	<b>35%</b>	<b>1%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>21%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>101%*</b>

\* Door afronden is het totaal groter of kleiner dan 100%.

### Kunt u een rapportcijfer geven voor de oplossing?

	n=	%
1	105	3
2	34	1
3	73	2
4	103	3
5	261	9
6	441	14
7	725	24
8	863	28
9	244	8
10	211	7
<b>Totaal</b>	<b>3060</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer zelfstandig wonen per doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
1	3%	3%	5%	4%	2%	4%	3%
2	2%	1%	1%	0%	2%	1%	1%
3	3%	2%	1%	2%	4%	3%	2%
4	4%	2%	2%	3%	4%	5%	3%
5	10%	7%	7%	7%	6%	11%	9%
6	13%	18%	13%	15%	16%	14%	14%
7	24%	27%	27%	20%	16%	24%	24%
8	26%	31%	27%	31%	35%	25%	28%
9	8%	6%	9%	8%	14%	8%	8%
10	8%	3%	9%	9%	2%	5%	7%
<b>Gemiddelde rapport cijfer</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>

### Rapportcijfer zelfstandig wonen per oplossing

	Gezin/ familie/ vriendenkring	Vrijwilliger	Professional	Vrijwilliger en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring en vrijwilliger	Gezin/ familie/ vriendenkring en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring, vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
1	2%	3%	1%	1%	0%	1%	1%	32%	3%
2	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	6%	1%
3	3%	5%	1%	1%	0%	1%	1%	11%	2%
4	4%	5%	1%	4%	3%	2%	2%	11%	3%
5	10%	11%	7%	6%	7%	7%	5%	18%	9%
6	17%	16%	13%	18%	17%	12%	19%	9%	14%
7	21%	18%	25%	37%	30%	28%	29%	6%	24%
8	26%	24%	33%	23%	30%	35%	29%	5%	28%
9	7%	13%	12%	9%	10%	7%	9%	2%	8%
10	10%	5%	6%	2%	3%	6%	5%	2%	7%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>3,7</b>	<b>6,9</b>

## Geldzaken

### Heeft u beperkingen bij het regelen van geldzaken?

	n=	%
Ja	2004	42
Nee	2769	58
<b>Totaal</b>	<b>4773</b>	<b>100</b>

### Hoe lost u dit op?

	n=	%
Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	1288	64
Met hulp van een vrijwilliger	61	3
Met hulp van een professional	280	14
Met hulp van een vrijwilliger en professional	40	2
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger	35	2
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een professional	158	8
Zowel zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring als met hulp van een vrijwilliger en een professional	37	2
Niet	108	5
<b>Totaal</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>

### Beperking regelen geldzaken per doelgroep

	n=	%
Mensen met een chronische ziekte	378	23
Mensen met hulpbehoefte door ouderdom	383	57
Mensen met een verstandelijke beperking	372	89
Mensen met een lichamelijke beperking	284	27
Mensen met een zintuiglijke beperking	44	56
Mensen met psychische/psychiatrische problematiek	543	62
<b>Totaal</b>	<b>2004</b>	<b>42</b>

### Oplossing regelen geldzaken per doelgroep

	Zelf in eigen gezin, familie, vriendenkring	Met hulp van een vrijwilliger	Met hulp van een professional	Met hulp van een vrijwilliger en professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een professional	Zowel zelf in eigen gezin als met hulp van een vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
Chronische ziekte	68%	3%	14%	2%	2%	5%	2%	6%	102%*
Hulpbehoefte door ouderdom	85%	6%	2%	1%	2%	2%	1%	1%	100%
Verstandelijke beperking	62%	2%	14%	3%	1%	11%	2%	5%	100%
Lichamelijke beperking	63%	5%	12%	3%	3%	6%	1%	8%	101%*
Zintuiglijke beperking	61%	5%	14%	0%	5%	7%	5%	5%	102%*
Psychiatrische problematiek	49%	2%	24%	2%	1%	12%	3%	8%	101%*
<b>Totaal</b>	<b>64%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>

\* Door afronden is het totaal groter of kleiner dan 100%.

### Kunt u een rapportcijfer geven voor de oplossing?

	n=	%
1	62	3
2	18	1
3	31	2
4	37	2
5	134	7
6	232	12
7	443	22
8	611	30
9	213	11
10	226	11
<b>Totaal</b>	<b>2007</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer regelen geldzaken per doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
1	5%	1%	3%	3%	2%	4%	3%
2	0%	0%	1%	2%	0%	2%	1%
3	2%	0%	1%	1%	5%	3%	2%
4	1%	1%	1%	3%	2%	3%	2%
5	8%	5%	4%	6%	7%	9%	7%
6	14%	6%	12%	11%	9%	15%	12%
7	16%	26%	23%	20%	32%	23%	22%
8	30%	37%	32%	30%	27%	26%	30%
9	11%	15%	9%	10%	5%	9%	11%
10	14%	9%	14%	14%	11%	8%	11%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>

### Rapportcijfer regelen geldzaken per oplossing

	Gezin/ familie/ vriendenkring	Vrijwilliger	Professional	Vrijwilliger en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring en vrijwilliger	Gezin/ familie/ vriendenkring en professional	Gezin/ familie/ vriendenkring, vrijwilliger en professional	Niet	Totaal
1	1%	2%	1%	3%	0%	0%	5%	37%	3%
2	1%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	6%	1%
3	1%	0%	2%	0%	3%	1%	0%	10%	2%
4	1%	2%	2%	3%	3%	1%	3%	8%	2%
5	6%	7%	5%	3%	9%	9%	16%	15%	7%
6	10%	10%	13%	23%	14%	21%	14%	9%	12%
7	23%	18%	20%	35%	29%	28%	27%	4%	22%
8	33%	28%	35%	20%	37%	27%	14%	6%	30%
9	11%	23%	11%	10%	6%	7%	11%	1%	11%
10	13%	10%	10%	5%	0%	6%	11%	5%	11%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>3,7</b>	<b>7,3</b>

## Stellingen

### Stelling 1. Ik heb het gevoel dat ik meetel in de maatschappij

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	22%	14%	13%	24%	30%	15%	20%
Beetje eens	17%	19%	19%	19%	16%	17%	18%
Neutraal	20%	26%	23%	22%	20%	17%	21%
Beetje oneens	16%	15%	15%	13%	9%	15%	15%
Oneens	23%	23%	23%	21%	25%	31%	24%
Geen mening	2%	3%	8%	2%	1%	4%	3%

### Stelling 2. Ik kan van mijn inkomen goed rondkomen

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	18%	40%	16%	21%	28%	14%	21%
Beetje eens	14%	20%	9%	17%	23%	13%	15%
Neutraal	20%	18%	19%	19%	17%	17%	19%
Beetje oneens	19%	12%	12%	16%	17%	15%	17%
Oneens	27%	9%	23%	25%	14%	27%	24%
Geen mening	2%	1%	22%	3%	1%	13%	6%

### Stelling 3. Ik voel mij veilig in mijn huis

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	59%	47%	62%	58%	61%	50%	56%
Beetje eens	18%	22%	14%	19%	18%	17%	18%
Neutraal	13%	17%	10%	12%	11%	16%	14%
Beetje oneens	7%	10%	6%	8%	9%	8%	7%
Oneens	4%	4%	4%	3%	1%	8%	4%
Geen mening	1%	1%	4%	1%	0%	1%	1%

#### Stelling 4. Ik voel mij veilig in de buurt

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	52%	41%	45%	52%	48%	36%	47%
Beetje eens	22%	27%	20%	22%	23%	25%	23%
Neutraal	14%	18%	15%	12%	18%	17%	15%
Beetje oneens	7%	9%	7%	7%	6%	12%	8%
Oneens	4%	4%	9%	6%	4%	10%	6%
Geen mening	1%	2%	5%	1%	1%	1%	2%

#### Stelling 5. Ik durf aan familie te vragen als ik hulp nodig heb

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	32%	40%	35%	36%	35%	24%	33%
Beetje eens	24%	25%	21%	24%	28%	25%	24%
Neutraal	16%	14%	13%	15%	6%	13%	14%
Beetje oneens	9%	11%	7%	9%	16%	14%	10%
Oneens	14%	8%	14%	12%	10%	21%	14%
Geen mening	4%	3%	10%	4%	6%	4%	5%

#### Stelling 6. Ik durf aan burens te vragen als ik hulp nodig heb

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/ psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	19%	21%	11%	23%	24%	8%	17%
Beetje eens	20%	21%	14%	19%	16%	13%	18%
Neutraal	19%	19%	16%	16%	16%	14%	17%
Beetje oneens	14%	17%	11%	13%	24%	15%	14%
Oneens	25%	18%	36%	25%	16%	45%	29%
Geen mening	4%	4%	13%	4%	4%	5%	5%

**Stelling 7. Ik wil mijn talenten gebruiken om anderen te helpen**

	<b>Chronische ziekte</b>	<b>Hulpbehoefte door ouderdom</b>	<b>Verstandelijke beperking</b>	<b>Lichamelijke beperking</b>	<b>Zintuiglijke beperking</b>	<b>Psychische/psychiatrische problematiek</b>	<b>Totaal</b>
Eens	30%	15%	17%	31%	35%	27%	<b>27%</b>
Beetje eens	18%	8%	12%	16%	17%	17%	<b>15%</b>
Neutraal	26%	26%	24%	26%	16%	23%	<b>25%</b>
Beetje oneens	4%	5%	4%	4%	7%	3%	<b>4%</b>
Oneens	9%	18%	17%	11%	9%	15%	<b>12%</b>
Geen mening	14%	27%	26%	13%	16%	15%	<b>17%</b>



## AWBZ

### Heeft u een indicatie voor AWBZ zorg?

	n=	%
Ja	2611	55
Nee, niet nodig	1863	39
Nee, wel aangevraagd maar niet gekregen	299	6
<b>Totaal</b>	<b>4773</b>	<b>100</b>

### Voor welke AWBZ heeft u een indicatie?

	n=	%
Persoonlijke verzorging	1591	60
Verpleging	539	20
Begeleiding individueel	1331	51
Begeleiding groep/ dagbesteding/ dagactiviteit	969	37
Behandeling individueel	280	11
Behandeling groep	122	5
Kortdurend verblijf	253	10
<b>Totaal</b>	<b>5085</b>	<b>193*</b>

\* Deelnemers kunnen een indicatie voor meerdere functies hebben. Om deze reden is het totaal groter dan 100%

### Heeft u een PGB voor AWBZ zorg?

	n=	%
Ja, geheel	968	37
Ja, gedeeltelijk	300	11
Nee	1374	52
<b>Totaal</b>	<b>2642</b>	<b>100</b>

### Kunt u een rapportcijfer geven voor zorg en ondersteuning uit de AWBZ?

	n=	%
1	54	2
2	27	1
3	35	1
4	63	2
5	175	7
6	365	14
7	598	23
8	764	29
9	321	12
10	236	9
<b>Totaal</b>	<b>2638</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer ondersteuning AWBZ bij doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
1	3%	2%	1%	2%	2%	2%	<b>2%</b>
2	0%	2%	2%	1%	4%	1%	<b>1%</b>
3	2%	2%	1%	1%	2%	1%	<b>1%</b>
4	3%	2%	2%	1%	6%	3%	<b>2%</b>
5	8%	7%	6%	6%	6%	6%	<b>7%</b>
6	12%	19%	13%	14%	16%	13%	<b>14%</b>
7	19%	34%	20%	23%	25%	22%	<b>23%</b>
8	32%	24%	30%	29%	20%	28%	<b>29%</b>
9	12%	7%	16%	13%	10%	13%	<b>12%</b>
10	8%	2%	10%	11%	8%	11%	<b>9%</b>
<b>Gemiddelde rapport cijfer</b>	<b>7,2</b>	<b>6,8</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>

### Rapportcijfer ondersteuning AWBZ bij PGB en ZIN

	<b>PGB</b>	<b>PGB/ZIN</b>	<b>ZIN</b>	<b>Totaal</b>
1	1%	2%	3%	<b>2%</b>
2	1%	1%	1%	<b>1%</b>
3	1%	2%	2%	<b>1%</b>
4	1%	3%	3%	<b>2%</b>
5	3%	8%	9%	<b>7%</b>
6	7%	21%	17%	<b>14%</b>
7	15%	26%	27%	<b>23%</b>
8	33%	26%	27%	<b>29%</b>
9	19%	8%	8%	<b>12%</b>
10	18%	4%	3%	<b>9%</b>
<b>Gemiddelde rapport cijfer</b>	<b>8,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>

## Wmo

### Wordt u vanuit de Wmo ondersteund?

	n=	%
Ja	2395	50
Nee, niet nodig	1973	41
Nee, wel aangevraagd maar niet gekregen	404	9
<b>Totaal</b>	<b>4772</b>	<b>100</b>

### Van welke ondersteuning vanuit Wmo maakt u gebruik?

	n=	%
Hulp bij het huishouden	1504	63
Hulp om onder de mensen te komen	90	4
Hulp bij het opvoeden van kinderen	2	0
Mantelzorgondersteuning	176	7
Maaltijdverzorging	127	5
Woningaanpassingen	777	32
Rolstoel	889	37
Vervoer	1264	53
Tegemoetkoming voor verhuizen naar een aangepaste woning	95	4
Maatschappelijke opvang	3	0
Dagopvang, inloophuis	71	3
Financiële e/o juridische hulp	51	2
Begeleiding naar scholing/werk	18	1
Anders, namelijk	212	9
<b>Totaal</b>	<b>5279</b>	<b>220*</b>

\* Deelnemers kunnen gebruik maken van meerdere ondersteuningsvormen. Om deze reden is het totaal groter dan 100%.

### Heeft u een PGB voor ondersteuning vanuit de Wmo?

	n=	%
Ja, geheel	349	15
Ja, gedeeltelijk	216	9
Nee	1833	76
<b>Totaal</b>	<b>2398</b>	<b>100</b>

**Is er samen met u een plan opgesteld voor ondersteuning vanuit de Wmo?**

	n=	%
Ja	619	26
Nee	1733	74
<b>Totaal</b>	<b>2352</b>	<b>100</b>

**Kunt u steun krijgen van iemand die met u meedenkt over keuzes en beslissingen in het gesprek met de gemeente?**

	n=	%
Ja	1652	69
Nee	733	31
<b>Totaal</b>	<b>2385</b>	<b>100</b>

**Kunt u een rapportcijfer geven voor de ondersteuning vanuit de Wmo?**

	n=	%
1	65	3
2	59	3
3	73	3
4	140	6
5	323	14
6	526	22
7	648	27
8	410	17
9	102	4
10	49	2
<b>Totaal</b>	<b>2395</b>	<b>100</b>

### Rapportcijfer ondersteuning Wmo bij doelgroep

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
1	3%	3%	3%	2%	5%	3%	3%
2	2%	2%	2%	3%	8%	2%	3%
3	4%	1%	3%	3%	3%	2%	3%
4	5%	6%	11%	5%	5%	9%	6%
5	14%	15%	11%	13%	8%	15%	14%
6	21%	22%	20%	22%	15%	29%	22%
7	26%	32%	28%	27%	31%	26%	27%
8	19%	14%	16%	18%	18%	10%	17%
9	4%	4%	4%	5%	8%	2%	4%
10	2%	2%	1%	2%	0%	3%	2%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>

### Rapportcijfer ondersteuning Wmo bij PGB en ZIN

	PGB	PGB/ZIN	ZIN	Totaal
1	1%	1%	3%	3%
2	3%	3%	2%	3%
3	2%	3%	3%	3%
4	6%	6%	6%	6%
5	11%	14%	14%	14%
6	21%	25%	22%	22%
7	26%	27%	27%	27%
8	21%	14%	17%	17%
9	7%	4%	4%	4%
10	3%	3%	2%	2%
<b>Gemiddeld rapport cijfer</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>

## Stellingen

### Stelling 1. Ik weet waar ik terecht kan met vragen over ondersteuning, regelingen, aanvragen, financiën, huisvesting of activiteiten

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	43%	32%	28%	47%	42%	30%	41%
Beetje eens	28%	24%	24%	25%	24%	24%	26%
Neutraal	10%	18%	13%	11%	8%	15%	12%
Beetje oneens	7%	8%	6%	5%	13%	12%	7%
Oneens	10%	15%	20%	9%	13%	16%	12%
Niet van toepassing	1%	4%	8%	3%	0%	4%	3%

### Stelling 2. Ik vind dat ik iets te kiezen heb in de hulp en activiteiten die ik krijg aangeboden

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	20%	20%	16%	23%	22%	19%	21%
Beetje eens	18%	19%	16%	19%	19%	21%	18%
Neutraal	21%	23%	21%	21%	14%	14%	21%
Beetje oneens	11%	10%	11%	10%	11%	15%	11%
Oneens	24%	23%	21%	20%	30%	22%	22%
Niet van toepassing	8%	5%	17%	8%	5%	9%	8%

### Stelling 3. Ik voel mij serieus genomen als ik bij het gemeente loket om ondersteuning vraag

	Chronische ziekte	Hulpbehoefte door ouderdom	Verstandelijke beperking	Lichamelijke beperking	Zintuiglijke beperking	Psychische/psychiatrische problematiek	Totaal
Eens	27%	23%	18%	29%	41%	15%	26%
Beetje eens	17%	17%	15%	19%	24%	17%	18%
Neutraal	19%	26%	22%	19%	8%	26%	20%
Beetje oneens	12%	11%	11%	9%	14%	12%	11%
Oneens	18%	13%	17%	19%	11%	18%	18%
Niet van toepassing	7%	10%	17%	5%	3%	12%	8%

**Stelling 4. Er zijn voor mij voldoende mogelijkheden voor dagbesteding**

	<b>Chronische ziekte</b>	<b>Hulpbehoefte door ouderdom</b>	<b>Verstandelijke beperking</b>	<b>Lichamelijke beperking</b>	<b>Zintuiglijke beperking</b>	<b>Psychische/psychiatrische problematiek</b>	<b>Totaal</b>
Eens	20%	17%	16%	23%	19%	17%	<b>20%</b>
Beetje eens	11%	15%	13%	11%	11%	15%	<b>12%</b>
Neutraal	25%	28%	18%	22%	22%	19%	<b>23%</b>
Beetje oneens	6%	8%	10%	9%	8%	10%	<b>8%</b>
Oneens	15%	14%	25%	17%	22%	25%	<b>17%</b>
Niet van toepassing	23%	18%	18%	19%	19%	15%	<b>20%</b>



## Mantelzorg

### Bent u mantelzorger?

	n=	%
Ja	1796	38
Nee	2977	62
<b>Totaal</b>	<b>4773</b>	<b>100</b>

### Maakt u als mantelzorger gebruik van onderstaande mogelijkheden?

	n=	%
Informatie over ziekten en beperkingen, mantelzorg en beschikbaar hulpaanbod	760	42
Hulp om vragen te verhelderen en begeleiding bij het vinden van oplossingen	621	34
Emotionele steun	515	29
Voorlichting of training	258	14
Praktische hulp bij de verzorging en ondersteuning	539	30
Respijtzorg	193	11
Financiële tegemoetkoming	368	20
(Verpleeg)hulpmiddelen en woningaanpassing	406	23
<b>Totaal</b>	<b>3360</b>	<b>203*</b>

\* Deelnemers kunnen gebruik maken van meerdere ondersteuningsvormen. Om deze reden is het totaal groter dan 100%

**Kunt u een rapportcijfer geven voor de huidige mantelzorgondersteuning?**

	<b>n=</b>	<b>%</b>
1	150	8
2	64	4
3	74	4
4	102	6
5	246	14
6	322	18
7	453	25
8	299	17
9	68	4
10	35	2
<b>Totaal</b>	<b>1813</b>	<b>100</b>
Gemiddeld rapportcijfer	5,8	