

INTERVIEWVERSLAG

Clïëntervaringsonderzoek Persoonsgebonden Budget

Gemeente Nijmegen





Notitie Interviews Persoonsgebonden Budget

1.1 Aanleiding en doel

De adviescommissie Jeugd Maatschappelijke Opvang en Gehandicapten (JMG) heeft in oktober 2021 gevraagd om een onderzoek te doen naar hoe cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB) hun zorg ervaren. Naar aanleiding daarvan is een drieledig plan van aanpak geschreven voor een onderzoek. Het onderzoek bestaat uit (1) een analyse van registratie data vanuit de gemeente, (2) vragenlijstonderzoek waarin ervaringen van cliënten worden opgehaald en waarin vragen over het persoonsgebonden budget zijn opgenomen, en (3) telefonische interviews.

Het vragenlijstonderzoek wordt in samenwerking met ZorgfocuZ uitgevoerd. Dit onderzoek vindt continu plaats. Ieder kwartaal wordt per post een uitnodiging inclusief papieren vragenlijst toegestuurd naar inwoners die in het kwartaal ervoor een aanvraag voor hulp hebben gedaan. De ingevulde vragenlijsten worden gedurende het meetjaar verwerkt en de tussentijdse resultaten zijn voor de gemeente zichtbaar in een online rapport. Op het moment van schrijven zijn alle deelnemers die tussen 1 januari 2021 en 30 september 2021 een aanvraag hebben gedaan uitgenodigd voor het onderzoek. 651 inwoners hebben de vragenlijst ingestuurd. Daarvan geven 59 deelnemers (9%) aan gebruik te maken van een persoonsgebonden budget. Deze deelnemers beoordelen de hulp met een gemiddeld cijfer van 7,9. Deelnemers die van zorg in natura gebruik maken én die een rapportcijfer hebben gegeven voor de hulp, komen uit op een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 (gebaseerd op 367 deelnemers).

1.2 Doelgroep, uitnodiging en respons

De doelgroep voor de telefonische interviews bestaat uit cliënten die in 2021 een aanvraag voor hulp vanuit de Wmo of Jeugdwet hebben gedaan. Inwoners hebben per post een uitnodiging voor het cliëntervaringsonderzoek gekregen en hebben de vragenlijst ingevuld. In de vragenlijst konden inwoners hun contactgegevens achterlaten om via telefonische interviews verder in gesprek te gaan over hun ervaringen met hun persoonsgebonden budget. Deelnemers kregen vervolgens per mail een uitnodiging voor een telefonisch interview. In december 2021 en februari 2022 hebben de gesprekken plaatsgevonden.

Deelnemers zijn per mail uitgenodigd voor een vervolggesprek. In de uitnodiging werd het volgende vermeld:

- Waardering dat ze de vragenlijst hebben ingevuld.
- De reden van de uitnodiging voor een vervolggesprek.
- Het thema van het vervolggesprek (persoonsgebonden budget).
- Hoe het vervolggesprek plaatsvindt (telefonisch).
- Duur van het vervolggesprek (20-30 minuten).
- Gesprekspartner (onderzoeker van ZorgfocuZ).
- Anonimiteit en rapportagevorm (verslag).
- Data en tijdstippen om het vervolggesprek in te plannen (in december 2021 of februari 2022).

ZorgfocuZ belde deelnemers op het afgesproken moment op en maakte direct aantekeningen. Uiteindelijk is met vijf ouders van Jeugdwet-cliënten en vijftien cliënten vanuit de Wmo een gesprek gevoerd. Tijdens de gesprekken bleken de ervaringen van ouders en Wmo-cliënten veelal overeen te komen. De stappen die doorlopen moeten worden om hulp vanuit een persoonsgebonden budget te regelen, is voor de Jeugdwet en voor de Wmo gelijk gebleken. Na twaalf interviews met Wmo-cliënten werd geen nieuwe informatie meer opgehaald. Voor de Wmo is daarmee sprake van informatieverzadiging. De gesprekken met ouders leverden geen nieuwe inzichten op maar wel goede aanvullingen. De twintig gesprekken geven daarmee een goed beeld van de ervaringen met (het regelen van) een persoonsgebonden budget.



1.3 Interviewleidraad

Voor de gesprekken is een interviewleidraad opgesteld. Samen met de medewerkers van de gemeenten en adviesraden zijn vooraf vragen geformuleerd voor tijdens de gesprekken. De interviewleidraad bood houvast om het gesprek te sturen.

De volgende thema's en vragen kwamen aan bod tijdens een gesprek (zie Bijlage A):

- Introductie gesprek (vrijwillig meedoen, duur gesprek, anonimiteit, verslaglegging).
- Aanleiding gesprek (gemeente wil ervaringen ophalen over persoonsgebonden budget).
- Achtergrondsituatie (soort ondersteuning en/of gezinssituatie).
- Het regelen van persoonsgebonden budget (motivatie, informatie, voorwaarden, contact, aanvraag)
- De ondersteuning vanuit persoonsgebonden budget (eigen beheer, voor- en nadelen, toereikend).
- Toekomst persoonsgebonden budget (tips, verbetermogelijkheden).
- Overige opmerkingen (andere punten die deelnemers mee willen geven).
- Dankwoord en afsluiting gesprek.

1.4 Belangrijkste uitkomsten op hoofdlijnen

In deze paragraaf worden de belangrijkste voor- en nadelen van een persoonsgebonden budget puntsgewijs samenvat. Ook de verbeterpunten voor de gemeente worden kort benoemd.

Voordelen van een persoonsgebonden budget

- Keuzevrijheid in zorgaanbieder: zelf uitkiezen van de hulpverlener of het gewenste hulpmiddel.
- Gevoel van eigen regie/zeggenschap: zelf bepalen wanneer welke hulp wordt ingezet en hoe lang.
- Hulp op maat: zelf de benodigde en gewenste specialistische hulp regelen en een vaste begeleider.
- Flexibiliteit in ondersteuning: als onverwacht hulp nodig is, kan dat snel geregeld worden.
- Flexibiliteit in ureninzet: zelf het aantal uren per maand én aantal uren per hulpvorm bepalen (mogelijk om uren huishoudelijke hulp in te wisselen voor begeleiding en andersom).
- Persoonlijk contact: rechtstreeks contact met hulpverleners en een persoonlijke band opbouwen.

Nadelen van een persoonsgebonden budget

- Hulp regelen: zelf op zoek gaan naar een geschikte hulpverlener of hulpmiddel is lastig en kost tijd.
- Vervanging regelen: bij ziekte of vakantie dient zelf voor vervanging gezorgd te worden.
- Eigen administratie: het registreren van de ingezette uren en het bewaken van het budget kost tijd.
- Verantwoordelijkheid: uren dienen goed doorgegeven te worden voor correcte uitbetaling.

Verbeterpunten voor het inzetten op persoonsgebonden budget

- Bekendheid creëren: bij aanvraag of melding inwoners attenderen op het bestaan.
- Kennisniveau verhogen: medewerkers van de balie en van het Sociaal Wijkteam dienen voldoende kennis te hebben van de mogelijkheden van een persoonsgebonden budget.
- Informatievoorziening folder: voor- en nadelen van een persoonsgebonden budget en de verschillen ten opzichte van zorg in natura op een rij zetten.
- Informatievoorziening website: informatie over wat een persoonsgebonden budget is en hoe dit aan te vragen makkelijker vindbaar maken en eventueel duidelijker maken via filmpjes.
- Hulp bij administratie: inwoners helpen met het registreren van de ingezette uren en het bewaren van overzicht, bijvoorbeeld door handige documenten (Excel-bestand of handige tips) te delen.



1.5 Gespreksverslag

1.5.1 Achtergrondsituatie

Deelnemers maken van verschillende ondersteuningsvormen gebruik. In enkele gevallen maakt één deelnemer van meerdere ondersteuningsvormen gebruik. Van de Wmo-cliënten maken zes gebruik van huishoudelijke hulp, vier hebben een hulpmiddel (rolstoel of scootmobiel), vier ontvangen persoonlijke begeleiding, en twee hebben een woningaanpassing laten doen. Kijkend naar de ouders van Jeugdhulp-cliënten, ontvangen vier kinderen begeleiding bij gedragsproblemen en twee (ook) begeleiding bij angsten en sociale omgang. Een van de kinderen ontvangt daarnaast begeleiding bij een lichamelijke beperking en een ander ontvangt begeleiding bij een verstandelijke beperking. In Bijlage B staat een overzicht van de deelnemers met de vormen van hulp waar deelnemers of de kinderen van deelnemers gebruik van maken.

1.5.2 Redenen voor persoonsgebonden budget

Keuzevrijheid van de zorgaanbieder en flexibiliteit van de ondersteuning zijn de meest genoemde redenen om voor een persoonsgebonden budget te kiezen. Het zelf kunnen kiezen van hulpverleners (zonder dat ze daarbij afhankelijk zijn van de zorgaanbieders die een contract met de gemeente hebben); het zelf kunnen regelen van de ureninzet; en het zelf kunnen schuiven met het budget vormen voor deelnemers belangrijke aspecten.

Wat betreft de hulpmiddelen is het aanbod een belangrijke reden. De gemeente biedt niet altijd de juiste of gewenste hulpmiddelen aan, waardoor het nodig is om het hulpmiddel via persoonsgebonden budget aan te schaffen. Bovendien is het volgens deelnemers via de gemeente afwachten welk hulpmiddel wordt aangeschaft, terwijl via persoonsgebonden budget zelf gekozen kan worden. Een deelnemer geeft aan dat de gemeente geadviseerd heeft om het hulpmiddel via een persoonsgebonden budget te regelen, omdat de levering dan sneller zou gaan dan via de gemeente.

*“Je kan zelf kiezen wie je wanneer inzet, je bent eigen baas
en kan zelf daarop sturen.”*

Ouders laten weten dat meer maatwerk geleverd kan worden via het persoonsgebonden budget. Hulpverleners van de gemeenten wisselen regelmatig en dat leidt tot onrust en inbreuk op de privacy van gezinnen. Het gaat hierbij om de contactpersoon vanuit het Sociaal Wijkteam die de hulpvraag in kaart brengt. Enkele deelnemers geven aan dat tijdens het aanvraagproces (meerdere keren) van contactpersoon gewisseld werd. Daardoor moest de hulpvraag meerdere keren verteld en behandeld worden en waren verschillende huisbezoeken nodig. Deelnemers hadden graag gezien dat de hulpvraag door één persoon zou worden afgehandeld en/of dat er bij wisselingen een goede overdracht zou plaatsvinden, zodat deelnemers niet steeds opnieuw hun verhaal hoefden te vertellen.

Ouders benoemen daarnaast een andere reden om voor een persoonsgebonden budget te kiezen. Ze laten weten dat met een persoonsgebonden budget beter geschoven kan worden met de uren. Als het minder goed gaat kunnen ze die maand direct meer uren hulp inzetten; als het beter gaat kunnen ze die maand minder uren hulp inzetten. Ook het zelf kunnen kiezen van een begeleider vormt voor ouders een belangrijke reden.

Tot slot vormen de veranderende regels vanuit de gemeente voor sommigen een reden om te kiezen voor een persoonsgebonden budget. Een voorbeeld is dat contracten met zorgaanbieders niet altijd verlengd worden, waardoor opnieuw gezocht moet worden naar een zorgaanbieder en opnieuw een vertrouwensband moet worden opgebouwd. Ook het veranderen van de regels met betrekking tot het verlengen van een indicatie of het vaststellen van reactietermijnen (zoals hoe lang de gemeente krijgt om een aanvraag te behandelen) leidt tot onzekerheid. Hoewel een herindicatie ook nodig is voor een persoonsgebonden budget, hebben deelnemers het



idee dat ze de ondersteuning met een persoonsgebonden budget zelf meer in de hand hebben en daardoor beter weten waar ze aan toe zijn.

1.5.3 Het verkrijgen van informatie over het persoonsgebonden budget

Deelnemers zijn op verschillende manieren in aanraking gekomen met het persoonsgebonden budget. Vijf van hen zijn via een baliemedewerker van de gemeente op de hoogte gebracht. Zes laten weten dat dit verteld werd toen ze voor het eerst met de gemeente in contact kwamen voor hun hulpvraag. Het gaat hierbij om iemand van het Sociaal Wijkteam. Drie laten weten dat de mogelijkheid voor het persoonsgebonden budget tijdens het keukentafelgesprek met de Wmo-consulent ter sprake kwam. Twee deelnemers zijn door zorgverleners (uit het ziekenhuis) of de huisarts geattendeerd op het bestaan van persoonsgebonden budget. Twee anderen zijn via hun werk in de zorgsector bekend geraakt met de mogelijkheden. Tot slot hebben twee het via iemand uit het sociale netwerk gehoord en/of erover gelezen in een krant.

Alle vijf ouders geven aan dat ze veel zelf op internet hebben opgezocht. Vier van hen zeggen dat ze wel door de gemeente zijn gewezen op het bestaan van persoonsgebonden budget, maar dat ze verder geen informatie kregen. Ze hebben zelf uitgezocht wat de mogelijkheden en de voor- en nadelen van een persoonsgebonden budget zijn. De ander ouder laat weten dat ze via het eigen sociale netwerk gewezen werd op de mogelijkheden van het persoonsgebonden budget.

Alle deelnemers vinden het een goed idee dat de gemeente meer aandacht besteedt aan het persoonsgebonden budget. Een paar merken op dat ze in hun omgeving zien dat niet iedereen op de hoogte is van het bestaan van het persoonsgebonden budget. Ook meent een deelnemer dat inwoners mogelijk een verkeerd beeld hebben van het persoonsgebonden budget. Deze deelnemer heeft van anderen gehoord dat het regelen van een persoonsgebonden budget moeilijk zou zijn en veel tijd kost. Deze deelnemer laat weten dat het regelen en het bijhouden van de administratie wel meevalt, zolang het goed wordt bijgehouden.

Het bestaan van het persoonsgebonden budget zou het beste direct bij de aanvraag/melding benoemd kunnen worden. Deelnemers zien hier een rol weggelegd voor de Sociale Wijkteams en Het Stip. Medewerkers kunnen inwoners het beste persoonlijk attenderen op het bestaan van het persoonsgebonden budget. Een van de deelnemers oppert om (weer) meer inlooptsprekuren te organiseren, zodat inwoners op een laagdrempelige manier informatie kunnen verkrijgen.

*“Het zou helpen om inlooptsprekuren te hebben, dit is een laagdrempelige manier om hulp te vragen.
Het moet toegankelijk, gemakkelijk en benaderbaar zijn om informatie op te vragen.
Immers het aanvragen van hulp kan gevoelens van schaamte meebrengen.”*

Volgens deelnemers werkt mondelinge communicatie het beste. Tijdens het keukentafelgesprek kunnen de voor- en nadelen besproken worden, evenals de regels en voorwaarden en de verschillen ten opzichte van zorg in natura. Samen met de consulent kan beoordeeld worden of inwoners geschikt zijn voor een persoonsgebonden budget. Als inwoners gebaat zijn bij eigen regie is het persoonsgebonden budget wellicht passender dan wanneer iemand van structuur houdt en/of niet in staat is om de financiën te beheren.

Meer schriftelijke informatie kan daarnaast helpen om de mogelijkheden later rustig na te lezen. Een folder zou volgens deelnemers helpen een goede keuze te kunnen maken. Kijkend naar de website is de informatie die erop staat volledig en duidelijk, maar is de informatie lastig te vinden. Wanneer inwoners niet bekend zijn met het persoonsgebonden budget, denken deze deelnemers dat ze informatie hierover ook niet snel tegenkomen. Een van de deelnemers heeft als suggestie om naast de geschreven informatie ook filmpjes op de website te plaatsen.



1.5.4 Het regelen van persoonsgebonden budget

Niet alle deelnemers hebben de ondersteuning vanuit het persoonsgebonden budget helemaal zelf geregeld. Drie van hen geven aan dat de huisarts de formulieren heeft geregeld die nodig waren voor het regelen van een persoonsgebonden budget. Vier anderen laten weten dat hun naaste hun geholpen heeft met het opvragen van de formulieren en met het invullen ervan. In twee gevallen heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner of de mantelzorgmakelaar geholpen. Deelnemers zijn hier zeer te spreken over, omdat deze medewerkers precies weten waar ze moeten zijn en wat ze moeten regelen. Beiden hadden het gevoel dat er veel op hen afkwam toen ze ondersteuning nodig hadden en konden het regelen zo uit handen geven. Twee deelnemers weten niet goed meer hoe het persoonsgebonden budget geregeld is. Zij merken op dat ze al meerdere jaren gebruik maken van een persoonsgebonden budget.

De meeste deelnemers die hun persoonsgebonden budget wel zelf geregeld hebben, zijn hier positief over. Het aanvraagproces verliep prettig, doordat het contact goed was en doordat ze snel reactie kregen op vragen. Deelnemers laten weten dat de medewerkers bij zowel de balie van de gemeente als van het Sociaal Wijkteam vriendelijk en aardig zijn. Sommige deelnemers hebben echter wel gemerkt dat niet alle medewerkers (balie en Sociaal Wijkteam) voldoende kennis hebben over indicaties en het persoonsgebonden budget. Voor drie anderen is dit de reden waarom ze ontevreden zijn. In hun ogen werden ze voortdurend doorverwezen naar verschillende medewerkers, maar kon niemand helpen. Ze kregen het gevoel dat ze van 'het-kastje-naar-de-muur' gestuurd werden.

Winst valt dus te behalen in de informatievoorziening. Deelnemers missen informatie over hoe en waar ze een persoonsgebonden budget kunnen aanvragen; wat precies vergoed wordt; en hoe het werkt met uitbetalen en factureren. Ook is het voor inwoners onduidelijk welke zorgaanbieders er zijn in de gemeente Nijmegen en welke ondersteuning deze zorgaanbieders kunnen aanbieden. De gemeente zou beter in kaart kunnen brengen welke ondersteuningsvormen er bestaan en welke zorgaanbieders deze ondersteuning aanbieden. Daarbij zou ook aandacht aan het persoonsgebonden budget besteed kunnen worden, want de voorwaarden en regels staan volgens de deelnemers nu nergens duidelijk beschreven. Verschillende deelnemers hebben via internet naar dit soort informatie gezocht. Zij hadden graag gezien dat de gemeente deze informatie zelf kon delen, maar de ervaring is dat medewerkers hen niet verder konden helpen.

*“Op internet staat heel veel, maar als je iets zoekt, kun je het niet vinden
en als je de gemeente belt, dan weten zij het ook niet.”*

Deelnemers zouden het liefst persoonlijk of via folders of brieven geïnformeerd worden. De brieven zouden dan wel korter en eenvoudiger moeten worden, want volgens deelnemers zijn de brieven lastig te begrijpen. Het is volgens meerdere deelnemers een goed idee om de mogelijkheden tijdens het keukentafelgesprek te bespreken. Samen kan gekeken worden of een persoonsgebonden budget interessant is en of de cliënt daar geschikt voor is. Vervolgens kunnen de regels en voorwaarden besproken worden.

1.5.5 Het regelen van ondersteuning zelf

Deelnemers hebben op verschillende manieren ondersteuning geregeld. Deelnemers die begeleiding of hulp in het huishouden nodig hadden, hebben veelal via hun sociale netwerk een geschikte hulpverlener gevonden. Een enkeling heeft op een website een advertentie geplaatst en is zo in contact gekomen met hun hulpverlener. Deelnemers zijn tevreden over hoe dit proces verlopen is. Een van hen geeft wel aan bang te zijn of ze straks net zo'n goede hulpverlener zal krijgen als de huidige hulpverlener ermee stopt.

“Ik heb een advertentie geplaatst dat ik persoonlijke begeleiding nodig had. Ik kreeg daarop veel reacties en heb met meerdere afgesproken om te kijken of de klik er was.”



Deelnemers die een hulpmiddel of woningaanpassing nodig hadden, zijn meestal rechtstreeks naar een zorgleverancier gegaan die ze al kenden. Een van de deelnemers heeft een oproep gedaan op sociale media met de vraag of anderen tips hadden voor een goede zorgleverancier.

Alle deelnemers zijn tevreden over het contact met hun hulpverlener of zorgleverancier. Deelnemers geven aan dat goed naar hun hulpvraag geluisterd is en dat de hulp gekregen wordt die ze voor ogen hadden.

1.5.6 Het beheren van het persoonsgebonden budget

Zestien deelnemers hebben het persoonsgebonden budget in eigen beheer. Vier deelnemers (allemaal Wmo-clïënten) laten weten dat een naaste de financiële administratie regelt. Dit omdat ze het lastig vinden om het overzicht te bewaren en omdat ze niet goed om kunnen gaan met een computer. De naasten van deelnemers zorgen er dan ook voor dat het aantal gewerkte uren iedere maand via een online portaal doorgegeven wordt; meestal gebeurt dit in overleg met de cliënt. Daarnaast helpen de naasten met het bewaken van het urenbudget voor de rest van het jaar.

Het beheren van het persoonsgebonden budget kost deelnemers tijd, maar het is volgens hen niet moeilijk. Deelnemers met een huishoudelijke hulpverlener of begeleider geven iedere maand het aantal gewerkte uren door aan de Sociale Verzekeringsbank. Dit verloopt in sommige gevallen via een online portaal. Deelnemers vinden het gebruik van dit portaal handig en gemakkelijk. De bank zorgt er vervolgens voor dat het loon uitbetaald wordt. Deelnemers voelen zich verantwoordelijk voor het beheren van het budget en zouden het vervelend vinden als de uitbetaling misgaat. Een enkeling vindt het beheren daarom spannend.

Volgens deelnemers zou de gemeente meer ondersteuning kunnen bieden bij het beheren van het budget. Deelnemers geven aan dat zij op eigen initiatief een Excel-document hebben gemaakt met daarin een overzicht van het aantal uren en bijbehorende kosten. Het zou volgens deelnemers kunnen helpen wanneer de gemeente documenten deelt over hoe het budget te beheren en wellicht een bepaald format deelt waarin kosten en uren gemakkelijk ingevuld kunnen worden. Daarnaast noemt een deelnemer als tip om het persoonsgebonden budget per maand over te maken in plaats van het gehele bedrag voor een jaar in één keer te storten.

“Beter geeft de gemeente het budget per maand uit in plaats van één keer in het jaar. Zeker als mensen het niet doorhebben, maken ze het in geld in de eerste maanden op en dat is zonde.”

Deelnemers met een hulpmiddel of woningaanpassing geven aan dat ze het aankoopbedrag zelf voorgesloten hebben. De factuur hebben ze bij de gemeente ingediend en het geld werd snel terugbetaald. Deelnemers laten weten dat dit een prima manier is, maar geven daarbij wel aan dat het voor deelnemers met minder inkomen een groot bedrag kan zijn dat in één keer vooruitbetaald dient te worden.

1.5.7 Ervaringen met het persoonsgebonden budget

Algemene ervaring

Alle deelnemers geven aan de hoeveelheid hulp te krijgen die afgesproken is volgens de beschikking. Twee van hen laten weten soms minder uren hulp nodig te hebben. Met name de ouders laten weten dat het budget niet voldoende toereikend is. Ze hebben meer uren hulp nodig dan dat ze via het persoonsgebonden budget kunnen vergoeden. Het inkopen van maatwerkbegeleiding is volgens hen mogelijk; immers ze kunnen als ze dat willen de specialistische begeleiding inkopen die gewenst is. Echter, als de kosten voor deze specifieke begeleiding per uur hoog zijn, betekent dit wel dat ze minder uren begeleiding kunnen inkopen. Met minder uren is het volgens deze ouders lastig om het gewenste resultaat te behalen. Aan de andere kant is één van de ouders wel blij met het budget en met de hulp; deze ouder ziet nu al resultaat.



Bijna alle deelnemers met een hulpmiddel of woningaanpassing vinden het budget voldoende toereikend. Wel geven sommigen aan dat ze na de aanschaf geen budget meer over hebben voor service en reparatie. Anderen vragen zich af waarom de eigen bijdrage veel hoger is via persoonsgebonden budget dan via zorg in natura. Via de gemeente kan bijvoorbeeld niet altijd het juiste hulpmiddel worden aangeschaft. Zo had een deelnemers een vierwiel fiets nodig. De zorgleveranciers die een contract hadden met de gemeente konden op dat moment alleen een driewiel fiets leveren. De deelnemer is naar andere zorgleveranciers gaan kijken die wel een vierwiel fiets konden leveren. De kosten voor deze fiets waren hoger dan het persoonsgebonden budget, waardoor de deelnemer een groot deel zelf moest vergoeden.

Deelnemers die huishoudelijke hulp ontvangen laten weten dat het uurtarief dat ze kunnen bieden lager ligt dan het uurtarief van zorgaanbieders. Deelnemers kunnen zich voorstellen dat hulpverleners bij hun weggaan, omdat ze ergens anders meer kunnen verdienen. Ze wensen dat de gemeente de tarieven voor het persoonsgebonden budget verhogen. Verder is een tip om de regels over uurtarieven in de beschikking te zetten, zodat deelnemers gemakkelijk in kunnen schatten wat een schappelijk uurtarief is.

Voordelen van een persoonsgebonden budget

Deelnemers zien grote voordelen van het persoonsgebonden budget ten opzichte van zorg in natura. Bijna alle deelnemers benoemen de keuzevrijheid als voordeel. Deelnemers zijn vrij om zelf een zorgaanbieder en hulpverlener te kiezen. Ze hoeven daarbij niet te toetsen of de zorgaanbieder een contract met de gemeente heeft afgesloten. Daarnaast kunnen ze het hulpmiddel naar wens aanschaffen. Op die manier zijn ze minder afhankelijk van de gemeente, maar bepalen ze zelf wie in hun leven komt of hoe het hulpmiddel eruitziet.

Een ander voordeel is de eigen regie/zeggenschap. Deelnemers plannen zelf hoeveel hulp ze ontvangen en wanneer. Bovendien zijn hulpverleners relatief flexibel, waardoor de hulp zodanig ingeregeld kan worden dat het aansluit bij het leven van deelnemers. Als hulp onverwacht nodig is, dan kan dat vaak snel geregeld zijn. Deelnemers hebben daardoor een gevoel van vrijheid en zelfredzaamheid. In het geval van hulp bij huishouden, hoeven deelnemers daarnaast niet 'te wachten' op de hulp en hoeven ze ook niet verplicht thuis te zijn op het moment dat de huishoudelijke hulp komt schoonmaken. Bij zorg in natura is dat wel het geval.

“De vrijheid is ontzettend fijn en heel belangrijk voor mij. Soms heb ik onverwachts hulp nodig, bijvoorbeeld omdat ik de stad even in wil of naar de schouwburg wil, en dan bel ik mijn begeleider direct op.”

Een ander voordeel is het rechtstreekse contact en de persoonlijke band die opgebouwd wordt. Een aantal geeft aan dat ze direct kunnen bellen of zelfs kunnen appen wanneer er iets is. Deelnemers ervaren deze korte lijnen als prettig. Ouders geven specifiek aan dat het hebben van een vaste begeleider een belangrijk voordeel is. Het idee heerst dat via zorg in natura te veel wisselingen in personeel zijn wat voor onrust zorgt. Een vaste begeleider is echter belangrijk om maatwerk te kunnen bieden; op die manier leren ze het kind en het gezin goed kennen.

Vier deelnemers laten weten het prettig te vinden dat ze kunnen schuiven met hun uren. Als in een maand meer uren begeleiding nodig is, dan zetten ze die uren in en compenseren ze deze uren in een andere maand. Een van hen geeft daarbij aan dat ze ook kan ruilen tussen vormen van ondersteuning. Zo is de ene maand meer hulp in het huishouden nodig en in de andere maand meer persoonlijke begeleiding. Het voordeel van het zelf beheren van het persoonsgebonden budget is dat de uren voor huishoudelijke hulp zo ingewisseld kunnen worden voor begeleiding en andersom.



Verder geven deelnemers aan dat hulpmiddelen via persoonsgebonden budget sneller geregeld konden worden. Daarbij benoemen deelnemers dat het aanbod in soort hulpmiddelen groter is en dat het gemakkelijker is om bij te betalen als het persoonsgebonden budget niet voldoende toereikend is. Volgens een van de deelnemers kan budget een beperkte factor zijn wanneer het hulpmiddel via zorg in natura geregeld wordt.

Tot slot ziet een van de deelnemers niet per se voordelen van een persoonsgebonden budget, maar was het de enige manier om de gewenste ondersteuning te kunnen krijgen.

Nadelen van een persoonsgebonden budget

Een groot nadeel dat meerdere keren genoemd wordt, is het regelen van vervanging bij ziekte of vakantie. Als de hulpverlener niet kan komen, wordt niet automatisch vervanging geregeld. Deelnemers laten weten dat ze elke keer een afweging maken of de hulp op dat moment nodig is of dat ze een week overslaan.

Waar het zelf kiezen van een hulpverlener als groot voordeel wordt gezien, is het regelen ervan volgens sommige deelnemers een nadeel. Het feit dat hulpverleners vrij zijn om de samenwerking te beëindigen levert onzekerheid en stress op. Het vinden van een goede hulpverlener is volgens deelnemers niet makkelijk en kan veel tijd kosten.

Ook het goed bijhouden van de administratie zien enkele deelnemers als een nadeel. Ze vinden het urenformulier niet lastig, maar het moet wel iedere maand (zorgvuldig) ingevuld worden. Deelnemers ervaren hierin een groot verantwoordelijkheidsgevoel. Daarbij zijn regels rondom de belastingen niet voor alle deelnemers duidelijk. Ze gaan ervan uit dat het goed gaat, maar zeker weten doen ze dat niet. Verder moet het budget gedurende het jaar goed in de gaten gehouden worden, zodat het niet halverwege het jaar al op is. Tot slot ervaart een aantal de urenverantwoording aan de gemeente als belastend.

“De tijd die het kost moet niet onderschat worden. Je moet zelf opzoek gaan naar goede begeleiders en ook moet je steeds de uren bijhouden.”

Deelnemers met een hulpmiddel of woningaanpassing merken op dat ze alles zelf hebben moeten regelen. Ze hebben zelf met de leveranciers gebeld, afspraken ingepland om te testen, en prijzen opgevraagd. Dit heeft hen veel tijd gekost. Een ander nadeel voor deze deelnemers is dat ze geen vast aanspreekpunt hebben wanneer ze vragen hebben over het hulpmiddel. Het is voor deelnemers onduidelijk of ze voor vragen bij de gemeente terecht kunnen of bij de zorgleveranciers zelf. Uit de gesprekken blijkt dat deelnemers niet goed weten of een reparatie vanuit de gemeente vergoed wordt of dat dit voor deelnemers hun eigen rekening is. Ze weten niet aan wie ze deze vraag het beste kunnen stellen.

Het aanraden van persoonsgebonden budget bij anderen

Alle deelnemers zouden het persoonsgebonden budget aanraden bij anderen. Acht geven hierbij echter wel aan dat dit afhankelijk is van de persoon. Niet iedereen is geschikt voor het bijhouden van administratie en het zelf regelen van de hulp. Als inwoners niet veel tijd hebben of niet te veel verantwoordelijkheid willen, dan is zorg in natura meer geschikt. Inwoners die de ondersteuning in eigen hand willen hebben en die veranderingen vanuit gemeentelijk beleid vervelend vinden, zijn juist gebaat bij een persoonsgebonden budget.

“Ik zou persoonsgebonden budget niet als standaard nemen. Het is niet voor iedereen de beste oplossing, zeker niet als je niet goed bent in het beheren van budget.”

Voor ouders is het hebben van keuzevrijheid en controle over de hulp een reden om het persoonsgebonden budget aan te bevelen. Het is voor ouders belangrijk dat ze zelf kunnen bepalen welke hulp ze krijgen en van wie. Op die manier kan de hulp gezocht worden die past bij de situatie. Zo kan de hulpverlener zelf gekozen worden in plaats van dat de gemeente hen een hulpverlener toewijst. De kans op een klik is daardoor groter.



Een van de deelnemers met een hulpmiddel geeft aan om te kijken naar de hoogte van het persoonsgebonden gebonden budget. Volgens deze deelnemer is het budget niet altijd voordeliger, omdat in sommige gevallen veel bijbetaald moet worden.

Tot slot geeft een deelnemer aan dat het persoonsgebonden budget misschien niet meteen al bij de aanvraag ter sprake moet komen, maar pas wanneer de hulp al helemaal ingeregeld is via zorg in natura. Deze deelnemer geeft aan dat iemand niet zomaar hulp aanvraagt en dan vaak niet goed weet wat er moet gebeuren. Als de ondersteuning een tijd loopt kan gekeken worden of de inwoner toe is aan een persoonsgebonden budget. Een ander idee is om de cliëntondersteuner in te schakelen bij het regelen van een persoonsgebonden budget.

“Als de nood hoog is, doet het er niet toe wie je krijgt, maar dat je hulp krijgt. Dan vertrouw je op de gemeente. Daarna kun je kijken of persoonsgebonden budget iets voor je is.”

1.5.8 Slotopmerkingen en ideeën

Meerdere deelnemers laten weten dat het verkrijgen van een indicatie erg lang duurt. Deelnemers hebben het idee dat ze moeten bewijzen dat ze de ondersteuning nodig hebben en dat levert stress op. Ze ervaren dat de gemeente een wantrouwende houding aanneemt en daarmee niet goed luistert naar de hulpvraag. Bovendien vinden ze het vervelend dat ze ieder jaar opnieuw een indicatie nodig hebben, waardoor de aanvraag elk jaar opnieuw geregeld moet worden en daarmee ook het persoonsgebonden budget. Een aantal van hen zou willen dat indicaties voor langere periodes worden afgegeven, zodat ze ook meer zekerheid kunnen geven aan hun hulpverleners. Ter illustratie benoemt een van hen dat chronisch zieke patiënten een jaar later niet ineens veel minder hulp nodig zullen hebben, eerder juist meer. Deelnemers zien daarnaast graag dat het afgeven van indicaties sneller plaatsvindt en dat de wettelijke termijnen gehanteerd worden. Bovendien worden ze graag eerder op de hoogte gesteld als de huidige indicatie bijna verloopt.

Enkele deelnemers, waaronder alle ouders, zien daarnaast graag dat de medewerkers beter luisteren naar het verhaal van de cliënt en beter kijken naar de specifieke situatie in plaats van de standaardprocedures te volgen. Bovendien dienen medewerkers goed geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden van een persoonsgebonden budget én over de verschillende ondersteuningsvormen, zodat ze gedegen advies kunnen uitbrengen. Het helpt daarbij als inwoners één vast aanspreekpunt hebben binnen de gemeente.

Ouders benadrukken dat beleidsveranderingen, zoals wijzigingen in de stappen binnen het aanvraagproces, in de zorginkoop, of in de reactietermijnen grote impact hebben op het kind en het gezin. Het kost hen niet alleen veel tijd om de nieuwe regels uit te zoeken, maar het kost ook tijd voordat gezinsleden weer gewend zijn aan de nieuwe regels of situatie. Het idee bestaat dat de impact van de beleidsaanpassingen niet goed in beeld is bij de gemeente.

Een van de ouders merkt daarnaast op het fijn te vinden wanneer consulenten vaker bij gezinnen op huisbezoek komen, zodat ook zij beter zicht hebben op hoe het gaat met het kind en het gezin. Diezelfde ouder zou graag zien dat een deel van het budget teruggegeven kan worden aan de gemeente wanneer er sneller dan verwacht vooruitgang wordt geboekt. Op die manier zou een ander gezin van het resterende budget gebruik kunnen maken.





1.6 Conclusie

Deelnemers zijn positief te spreken over het persoonsgebonden budget. Deelnemers ervaren met name vrijheid en eigen regie. Zo kunnen ze zelf bepalen hoeveel hulp ze krijgen, van wie en wanneer en kunnen ze zelf kiezen welk hulpmiddel ze aanschaffen. Het beheren van het persoonsgebonden budget gaat deelnemers goed af, maar het brengt wel verantwoordelijkheidsgevoel met zich mee. De informatievoorziening vanuit de gemeente over het persoonsgebonden budget kan volgens deelnemers beter en ook kan meer bekendheid gecreëerd worden. Zo kunnen medewerkers bij de melding/aanvraag al aanstippen dat hulp via persoonsgebonden budget geregeld kan worden. Daarnaast zouden folders meegegeven kunnen worden en zou de informatie op de website een prominentere plaats kunnen krijgen om inwoners beter van informatie te voorzien. Tijdens het keukentafelgesprek kan vervolgens besproken worden of inwoners geschikt zijn voor een persoonsgebonden budget en hoe ze dit dan kunnen regelen. Al met al, zouden deelnemers een persoonsgebonden budget zeker aanraden bij anderen als ze eigen regie willen hebben; tijd hebben om de administratie bij te houden; zelf de hulp willen regelen; en eigen verantwoordelijkheid willen nemen. Deelnemers zien het als een goede stap als de gemeente meer op het persoonsgebonden budget in zou zetten.



Bijlage A | Interviewleidraad

Deze bijlage bevat de interviewleidraad die gebruikt is voor de telefonische interviews.

Het regelen van een persoonsgebonden budget

- Waarom heeft u bij de gemeente gevraagd om een persoonsgebonden budget?
 - + Wat is uw motivatie om voor een persoonsgebonden budget te kiezen in plaats van een 'zorg in natura'?
- Hoe wist u dat u een persoonsgebonden budget kon aanvragen voor uw ondersteuningsvraag/vragen?
 - + Is u dat verteld bij uw contact met de gemeente/GGD/sociaal wijkteam over uw ondersteuningsvraag?
 - + Zo nee, hoe wist u dat u een persoonsgebonden budget kon aanvragen?
 1. Waar heeft u informatie over het aanvragen van een persoonsgebonden budget gevonden?
- Bent u tevreden over het regelen van een persoonsgebonden budget/contact met gemeente/GGD/sociaal wijkteam?
 - + Wat gaat goed, wat kan beter?
- Hoe wist u wat de voorwaarden zijn om voor een persoonsgebonden budget in aanmerking te komen?
 - + Is u dat verteld bij uw contact met de gemeente/GGD/sociaal wijkteam over uw ondersteuningsvraag?
 - + Zo nee, hoe wist u wat de voorwaarden zijn?
 1. Waar heeft u informatie over de voorwaarden van een persoonsgebonden budget gevonden?
 2. Wat vindt u van de voorwaarden die de gemeente stelt aan het ontvangen van een persoonsgebonden budget.
- Hoe heeft u na de toekenning van het persoonsgebonden budget de ondersteuning vervolgens geregeld?
 - + Wist u wat u precies moest regelen voor de ondersteuning?
 1. Hoe wist u dit?
 2. Heeft u informatie gemist?
 - + Hoe was het contact met de zorgaanbieder/leverancier?

De ondersteuning vanuit het persoonsgebonden budget

- Beheert u zelf uw persoonsgebonden budget? Of heeft u een vertegenwoordiger of helpt iemand u hiermee?
- Hoe ervaart u het persoonsgebonden budget?
 - + Welke voordelen heeft het persoonsgebonden budget voor u?
 - + Kunt u (ook) nadelen benoemen van het persoonsgebonden budget?
- Krijgt u/uw kind de ondersteuning die u vooraf heeft afgesproken met de zorgaanbieder?
- Bent u tevreden over de ondersteuning die u/uw kind heeft ontvangen?
 - + Waarom bent u (on)tevreden?
- Is het persoonsgebonden budget voldoende toereikend voor de ondersteuning die u/uw kind nodig heeft?

Toekomst van het persoonsgebonden budget

- Zou u andere inwoners aanraden om via een persoonsgebonden budget ondersteuning te regelen?
 - + Waarom wel of niet?
- Zou de gemeente volgens u de mogelijkheden van persoonsgebonden budget meer onder de aandacht moeten brengen?
 - + Waarom wel of niet?
 - + Zo wel, kunt u aangeven hoe de gemeente dit het beste onder de aandacht kan brengen?
- Waar liggen mogelijkheden tot verbeteringen voor het persoonsgebonden budget?



Bijlage B | Overzicht Deelnemers

In de onderstaande tabel wordt de datum van het gesprek weergegeven, alsook de doelgroep en de vorm van ondersteuning of hulp.

Doelgroep	Datum Interview	Zorgverlener	Vorm van ondersteuning of hulp
Wmo	3 december 2021	Via advertentie (ZZP'er)	Persoonlijke begeleiding; huishoudelijke hulp
Wmo	3 december 2021	Zorgaanbieder	Woningaanpassing
Wmo	8 december 2021	Via netwerk	Hulpmiddel; vervoer
Wmo	8 december 2021	Via netwerk	Persoonlijke begeleiding
Wmo	8 december 2021	Zorgaanbieder	Hulpmiddel; vervoer
Wmo	10 december 2021	Zorgaanbieder	Huishoudelijke hulp
Wmo	10 december 2021	Via netwerk	Persoonlijke begeleiding
Wmo	15 december 2021	Zorgaanbieder	Hulpmiddel; vervoer
Wmo	30 december 2021	Zorgaanbieder	Hulpmiddel; vervoer
Wmo	30 december 2021	Zorgaanbieder	Persoonlijke begeleiding
Wmo	17 december 2021	Zorgaanbieder	Huishoudelijke Hulp
Wmo	11 februari 2022	Zorgaanbieder	Huishoudelijke Hulp
Wmo	11 februari 2022	Via advertentie (ZZP'er)	Rolstoel; vervoer; woningaanpassing
Wmo	16 februari 2022	Via netwerk	Huishoudelijke Hulp
Wmo	17 februari 2022	Via netwerk	Huishoudelijke Hulp
Ouders*	9 december 2021	Zorgaanbieder	Begeleiding bij gedragsproblemen
Ouders	10 december 2021	Zorgaanbieder	Begeleiding bij angsten; verzorging voor verstandelijke beperking
Ouders	31 december 2021	Zorgaanbieder	Begeleiding bij gedragsproblemen en sociale omgang; verzorging voor lichamelijke beperking
Ouders	16 februari 2022	Zorgaanbieder	Begeleiding bij gedragsproblemen
Ouders	17 februari 2022	Zorgaanbieder	Begeleiding bij gedragsproblemen

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl