

Pilot toerusting (kandidaat) Wlz-budgethouders

Onderzoeksrapportage

Eric-Jan Klöne
Ruben de Jong
M211090
29 december 2023

Zilveren Kruis | ZORG KANTOOR

motivaction
insights and strategy

Over deze rapportage

Recent is de pilot van Zilveren Kruis en Per Saldo afgerond, waarin toekomstige Wlz-klanten die een persoonsgebonden budget (PGB) overwegen (extra) werden ondersteund. Deze ondersteuning bestaat uit voorlichting en toerusting op maat door Per Saldo tijdens het aanvraagproces en het inregelen van PGB(zorg). Het doel van deze pilot is zorgvragers tot een weloverwogen keuze te voor een PGB te laten komen, te borgen dat klanten die kiezen voor een pgb goed weten wat zij daarin kunnen verwachten en voldoende toegerust zijn om het budget adequaat te beheren (door de budgethouder zelf of door een vertegenwoordiger).

Om te bepalen of de extra ondersteuning effect heeft, is er in samenwerking met Motivaction een onderzoek opgezet. In dit onderzoek worden de deelnemers aan de pilot op 3 momenten in het proces ondervraagd middels een online vragenlijst. In theorie is dit een ideale opzet, maar in praktijk blijkt de respons veel lager te zijn dan verwacht.

Om toch een evaluatie te kunnen maken van de pilot heeft Motivaction deze rapportage opgeleverd. Door de lage respons kunnen we geen nauwkeurige statistische uitspraken doen. De resultaten geven een indicatie van de ervaringen van deelnemers aan de pilot.

Doelstelling en onderzoeksvragen

De **doelstelling** van dit onderzoek is:

In kaart brengen wat het effect is van toerusting en voorlichting bij kandidaat budgethouders, door inzichtelijk te maken in hoeverre de extra ondersteuning en toerusting op maat binnen de pilot bijdraagt aan:

1. een weloverwogen en goede keuze voor een passende leveringsvorm wanneer bij toekenning van de Wlz-indicatie een PGB in overweging wordt genomen
2. een adequater beheer van een PGB wanneer daarvoor gekozen wordt

Vooraf zijn er een aantal **onderzoeksvragen** opgesteld om aan deze doelstelling te kunnen voldoen:

Op het moment dat men met een CIZ-indicatie binnenkomt bij het zorgkantoor (dus nog voor het bewustekeuze-gesprek):

- In hoeverre beschikken toekomstige wlz-klanten die een PGB overwegen over kennis over het PGB? Weten zij hoe het werkt, wat er bij komt kijken en wat er van henzelf wordt verwacht? Wat weten ze van het verschil met zorg in natura?
- In welke mate hebben zij zelf toegang tot hulp en informatie? Is er behoefte aan (extra) ondersteuning om tot een weloverwogen keuze te komen? Indien ja, wat voor soort ondersteuning? In hoeverre voelen zij zich voldoende toegerust om een goede keuze te maken?

Over de effecten van het bewustekeuze-gesprek:

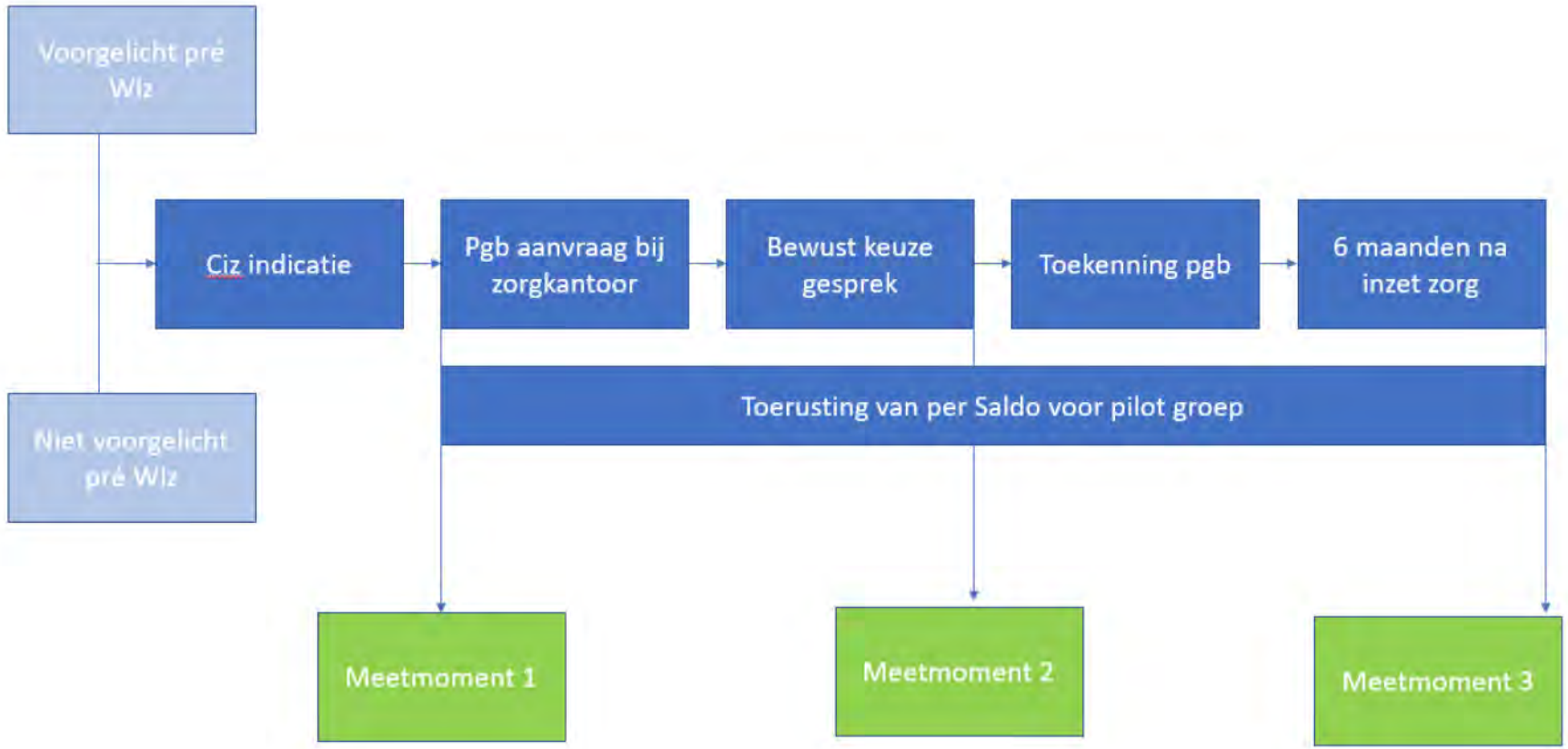
- In hoeverre draagt het bewustekeuze-gesprek bij aan de mate van kennis over het PGB en de verschillen met zorg in natura (hoe werkt het, wat komt er bij kijken, wat wordt er van henzelf verwacht)?
- Hoe ervaart men de bewustekeuze-gesprekken? In hoeverre draagt het gesprek bij aan het vertrouwen dat men een juiste keuze kan maken?
- Is er na het gesprek nog behoefte aan extra ondersteuning? En wat voor soort ondersteuning zou dit moeten zijn?

Na het ontvangen van de zorg:

- In hoeverre is men na het ontvangen van/ervaring met de zorg tevreden met de gekozen leveringsvorm? Had men terugkijkend een andere keuze gemaakt?
- Voelt men zich voldoende toegerust om het PGB adequaat te beheren?

Van aanvraag tot zorg & evaluatiemomenten pilot

Schematisch ziet het hele proces er als volgt uit, waarin de drie meetmomenten van het onderzoek in het groen zijn aangeduid.



Methode en doelgroep



Methode

Het onderzoek kent 3 meetmomenten:

(1) direct bij binnenkomst van de aanvraag bij het zorgkantoor, (2) kort na het bewuste keuzegesprek en (3) na inregeling van de zorg → minimaal 4 maanden na binnenkomst van de aanvraag, zodat zorgontvangers ervaring hebben met de geleverde zorg en een goed beeld van wat er komt kijken bij het beheer van het PGB. We hebben op alle drie de momenten een online vragenlijst voorgelegd, omdat dit doorgaans de minste tijd en inspanning kost van deelnemers.
Voor elk meetmoment is een aparte vragenlijst opgesteld, maar de vragen overlappen deels.



Doelgroep

De doelgroep wordt gevormd door alle Wlz-zorgaanvragers die voor de CIZ-indicatie een voorkeur voor een PGB hebben aangegeven, of nog geen voorkeur/keuze hebben aangegeven. Beide groepen zijn immers potentiële PGB-aanvragers.

Hoofdconclusies

Ondanks de beperkingen van het onderzoek (lage respons), geven de resultaten een indicatie dat de toerusting en voorlichting bij kandidaat-budgethouders bijdragen aan het maken van een bewuste en goede keuze en/of dat het budgethouders helpt om het PGB goed te beheren.

In de fase van het aanvragen is er een duidelijke behoefte aan advies en ondersteuning. De kennis over het PGB neemt toe na het bewustekeuze-gesprek en mensen ervaren het gesprek positief. Cliënten die zorg ontvangen, zijn nog steeds tevreden met hun keuze voor het PGB. Cliënten lopen niet tegen problemen aan bij het beheren van een PGB en schrijven dat deels toe aan de hulp van Per Saldo.

Naast deze positieve uitkomsten, is het belangrijk om te beseffen dat er ook klanten zijn waarbij het gesprek niet aan de verwachtingen voldoet en die niet positief zijn (hoewel uitgesproken negatief niet voorkomt). Uit het onderzoek blijkt niet duidelijk waar dat aan ligt.

Waarschijnlijk zijn er meerdere oorzaken, afhankelijk van de persoon. In het onderzoek zien we een aantal factoren die een rol spelen in het maken van een keuze voor een PGB

- Ratio/feitelijke kennis. Weet men wat een PGB is, hoe het werkt en wat erbij komt kijken? We zien dat de kennis die men vooraf heeft, per persoon varieert. De behoefte aan extra informatie is bij vrijwel iedereen aanwezig, maar niet iedereen wil dezelfde informatie of evenveel informatie. Sommigen weten al genoeg om een keuze te maken voor een PGB, maar hebben bijvoorbeeld wat extra kennis nodig om een PGB te kunnen beheren. Het is een voordeel dat er verschillende vormen van advies en voorlichting worden geboden, maar de opties zijn niet bij iedereen bekend.
- Emotie/vertrouwen. Als een gesprek (of andere vorm van ondersteuning) geen nieuwe kennis oplevert, dan kan het nog steeds een bijdrage leveren. Het kan de aanvrager namelijk meer vertrouwen geven om een keuze te maken of om een PGB te beheren. Andersom kan het ook voorkomen dat iemand nieuwe informatie opdoet, maar nog steeds niet het vertrouwen voelt om een keuze te maken of een PGB te beheren. Ook hierin is het dus belangrijk om feeling te hebben met individuele behoeftes.
- Sociale omgeving. Advies kunnen winnen bij andere personen zorgt voor ondersteuning bij het maken van een keuze. Bijvoorbeeld: wat adviseert mijn zorgverlener? Wat vindt mijn familie? Mensen met een kleiner hulpnetwerk hebben meer behoefte aan ondersteuning. Andere mensen kunnen met behulp van hun netwerk alle informatie verzamelen en hebben wellicht minder baat bij een gesprek.
- Type zorgverlener. Sommige zorgverleners werken alleen via een PGB. Als de aanvrager al een zorgverlener op het oog heeft, dan is er gevoelsmatig geen keuze tussen PGB of zorg in natura. De ondersteuning om een keuze te maken is dan minder relevant, maar mogelijk heeft men wel behoefte aan ondersteuning om het PGB goed te kunnen beheren.

Conclusies meetmoment 1

1 De kennis vooraf varieert, maar er is veel behoefte aan ondersteuning

- De mate van feitelijke kennis die men vooraf heeft varieert. Je kunt dus niet zozeer spreken over de groep zorgaanvragers of vertegenwoordigers als geheel. Onder de mogelijke PGB-aanvragers is er een kleine groep die nauwelijks weet dat er een keuze is tussen een PGB en zorg in natura. Maar er zijn ook mensen die inhoudelijk al redelijk goed op de hoogte zijn van de details en van de verschillen met zorg in natura.
- Ook de mate waarin men zichzelf al in staat acht om een goede keuze te maken varieert. Een meerderheid denkt al een keuze te kunnen maken, maar er is ook een groep die zich nog onvoldoende heeft geïnformeerd.
- De meeste aanvragers hebben voorafgaand aan het bewustekeuze-gesprek op één of meerdere manieren naar ondersteuning en/of informatie gezocht. Bijvoorbeeld van een cliëntondersteuner, de huisarts of binnen het eigen netwerk. Hoe meer mogelijkheden men heeft, des te groter de kennis en het vertrouwen om een keuze te kunnen maken.
- Aan de andere kant lijkt er ook een groep te zijn die weinig of geen mensen om hulp vragen en ook zelf niet op zoek gaan naar informatie. Mogelijk hebben deze mensen een kleiner netwerk en/of minder vaardigheden om zelf informatie te zoeken. We zien dat deze mensen minder kennis hebben en minder vertrouwen op hun eigen kennis om een keuze te maken. De behoefte aan ondersteuning bij deze mensen is groot. Er is vooral behoefte aan persoonlijk advies (één op één gesprek, telefonisch of per mail) in combinatie met algemene informatie (bijv. op een website).
- Ondanks deze variatie in kennis en eigen hulpbronnen, is er toch een behoorlijke behoefte aan nadere ondersteuning. Een ruime meerderheid heeft behoefte aan een vorm van advies of ondersteuning. 44% heeft een voorkeur voor een één-op-één gesprek. Dat zou betekenen dat een behoorlijke groep vooraf open staat voor een bewustekeuze-gesprek. Anderen krijgen persoonlijk advies liever telefonisch of per e-mail, slechts 15% wil helemaal geen persoonlijk advies. Ook is er veel interesse voor algemene voorlichting via de website en/of een online PGB-test en voor online cursussen.
- Er is in deze fase dus behoefte aan ondersteuning en interesse in het aanbod. Een aandachtspunt is dat de meerderheid niet op de hoogte is van de mogelijkheid om hiervoor bij Per Saldo aan te kloppen.

Conclusies meetmoment 2

2 **Het bewustekeuze-gesprek heeft in veel gevallen een positieve impact op het keuzeproces. De behoefte aan verdere ondersteuning blijft aanwezig.**

- De feitelijke kennis over het PGB en zorg in natura neemt toe na het bewustekeuze-gesprek. Of dit volledig door het gesprek komt is lastig vast te stellen, maar zorgaanvragers hebben zelf wel dat gevoel. Ongeveer de helft geeft ook aan dat ze in het gesprek informatie hebben gehad die ze vooraf nog niet wisten. Het komt weinig voor dat men informatie heeft gemist in het gesprek, meestal voldoet het aan de verwachtingen.
- Zelfs wanneer het gesprek geen nieuwe informatie oplevert, geven velen aan dat het gesprek hen het gevoel gaf dat zij de juiste keuze hadden gemaakt, het lijkt geruststelling te bieden. Het gesprek heeft lang niet altijd invloed op de keuze, maar veel klanten ervaren het gesprek als prettig en een grote meerderheid heeft het gevoel dat ze nu bewust kiezen voor een PGB.
- Er zijn geen mensen die het gesprek negatief hebben ervaren, wel mensen die er meer neutraal op terugkijken. Daar is niet een één op één oorzaak voor te vinden.
- Ook blijkt dat men na het bewustekeuze-gesprek zelf minder hulp en advies vraagt van personen uit het eigen netwerk. Het lijkt er dus op dat het gesprek ook daadwerkelijk invulling geeft aan de sociale component van het keuzeproces. Het biedt hulp, waardoor andere hulp minder noodzakelijk is.
- Echter is er, ook na het bewustekeuze-gesprek nog behoefte aan informatie en ondersteuning. Er is vooral behoefte aan persoonlijk advies in combinatie met algemene informatie. Veel klanten voelen nog niet het vertrouwen dat ze in staat zijn om met een PGB om te gaan. Het is daarom belangrijk dat men op de hoogte is van de verdere mogelijkheden op hulp en ondersteuning. Deze mogelijkheden zijn ook na het gesprek nog niet voor iedereen duidelijk.

Conclusies meetmoment 3

3 Budgethouders zijn tevreden over hun keuze en goed in staat om met een PGB om te gaan.

- Bij het laatste meetmoment zijn mensen ondervraagd die al een tijdje gebruik maken van een PGB. Zij zijn over het algemeen zeer tevreden met hun keuze.
- Slechts een enkeling had achteraf een andere keuze willen maken. We zien in dit onderzoek geen indicaties dat dat te maken heeft met de ondersteuning van Per Saldo.
- Het lukt budgethouders zeer goed om zelf de regie te houden. Zaken als contracten afsluiten met zorgverleners en administratie bijhouden lukt vrijwel iedereen. De vraag hierbij is natuurlijk in hoeverre dat een effect is van de ondersteuning door Per Saldo. In een onderzoek is het lastig om andere factoren uit te sluiten, maar we zien dat zo'n 45% zegt dat ze dankzij de hulp van Per Saldo weten hoe ze zorg met een PGB kunnen organiseren. 41% zegt dat ze dankzij de hulp van Per Saldo weten hoe ze contracten kunnen maken en zorg kunnen declareren.
- Alle vormen van advies en informatie door Per Saldo (naast het gesprek) zijn gebruikt, maar minder dan de initiële interesse voor en direct na het bewustekeuze-gesprek. Dit kan erop duiden dat het gesprek voldoende informatie heeft opgeleverd.

Leeswijzer

De resultatensectie van rapportage zijn opgesplitst naar de 3 meetmomenten.

Onder iedere grafiek wordt zowel het meetmoment in kwestie, als het aantal respondenten getoond. Ook binnen hetzelfde meetmoment zullen niet alle aantallen gelijk zijn. Dit komt omdat sommige vragen enkel zijn voorgelegd aan een specifieke groep respondenten. Bijvoorbeeld respondenten die al voor een persoonsgebonden budget hebben gekozen.

De aantallen bij sommige grafieken kunnen opgeteld uitkomen op meer dan 100%. Dit kan worden verklaard door afrondingsverschillen of doordat een respondent meerdere antwoorden kon aankruisen.

Door de lage respons is het niet mogelijk om statistische vergelijkingen te tussen de metingen te doen (sommige vragen zijn bij meerdere metingen gesteld). Echter geven de resultaten wel een beeld van waar we nu staan met de pilot en dienen zij als input voor mogelijke vervolgstappen.

Resultaten meetmoment 1

Vragen die alleen tijdens meetmoment 1 zijn gesteld

Meerderheid heeft vooraf zelf toegang tot informatie en ondersteuning

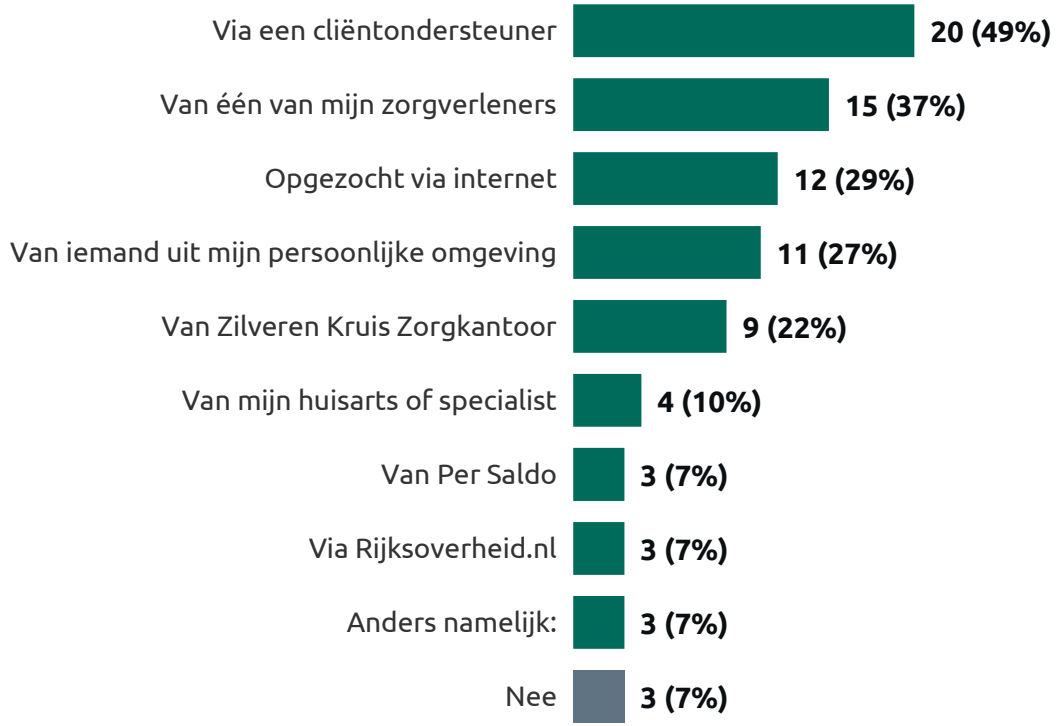
93% van de aanvragers heeft voorafgaand aan het bewustekeuze-gesprek zelf ondersteuning en/of informatie gezocht.

Bijna de helft kreeg informatie en/of advies over een persoonsgebonden budget via een clientondersteuner (49%). Ruim een derde ontving dit van een van zijn of haar zorgverleners (37%). 29% nam het heft in eigen handen en zocht de gewenste informatie op via het internet.

De mate waarin men informatie en advies heeft ingewonnen hangt samen met de mate waarin het gevoel heeft voldoende informatie te hebben om een keuze te maken (zie deze pagina). Hoe meer verschillende bronnen van informatie, des te groter het vertrouwen om een keuze te maken.

Hetzelfde verband zien we met de kennis over specifieke onderdelen (zie deze pagina). Hoe meer verschillende bronnen van informatie, des te groter de kennis over specifieke aspecten van het PGB.

Heb je informatie en/of advies gekregen over of een persoonsgebonden budget dat past bij jouw persoonlijke wensen en jouw situatie en wat er bij het hebben van een persoonsgebonden budget komt kijken? (Meerdere antwoorden mogelijk)
(Meetmoment 1, n=41)

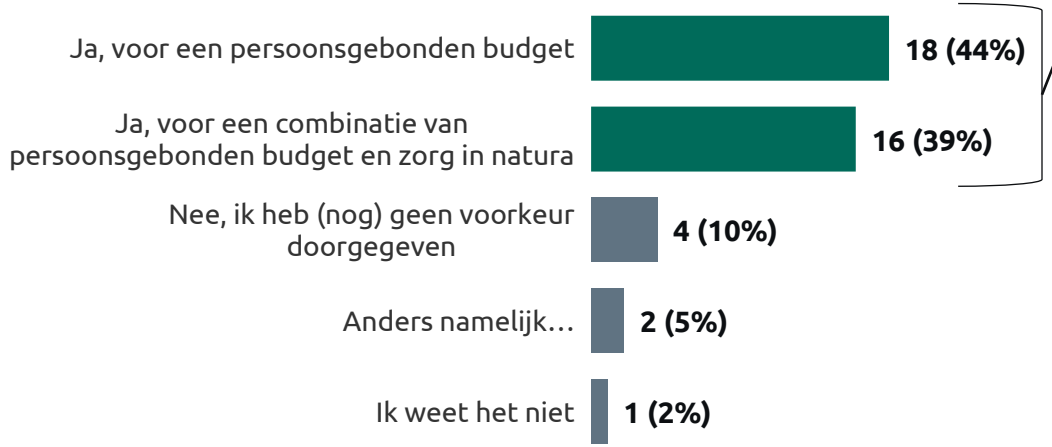


Meerderheid heeft voor het bewustekeuze-gesprek al voorkeur doorgegeven

83% van de aanvragers heeft al een voorkeur doorgegeven. Dat is niet geheel verrassend, op de vorige pagina zagen we al dat bijna iedereen zichzelf vooraf informeert of laat informeren.

Bij het aanvragen van je indicatie bij het CIZ kun je aangeven of je de zorg wil laten regelen (zorg in natura) of dat je zorg zelf wil gaan regelen met een persoonsgebonden budget (PGB). Of dat je het nog niet weet.

Heb jij al een voorkeur doorgegeven?
(Meetmoment 1, n=41)



Hoe ben je gekomen tot de keuze voor een persoonsgebonden budget?
(Basis – heeft voorkeur doorgegeven, n=34)



Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Kennis over leveringsvormen niet vanzelfsprekend

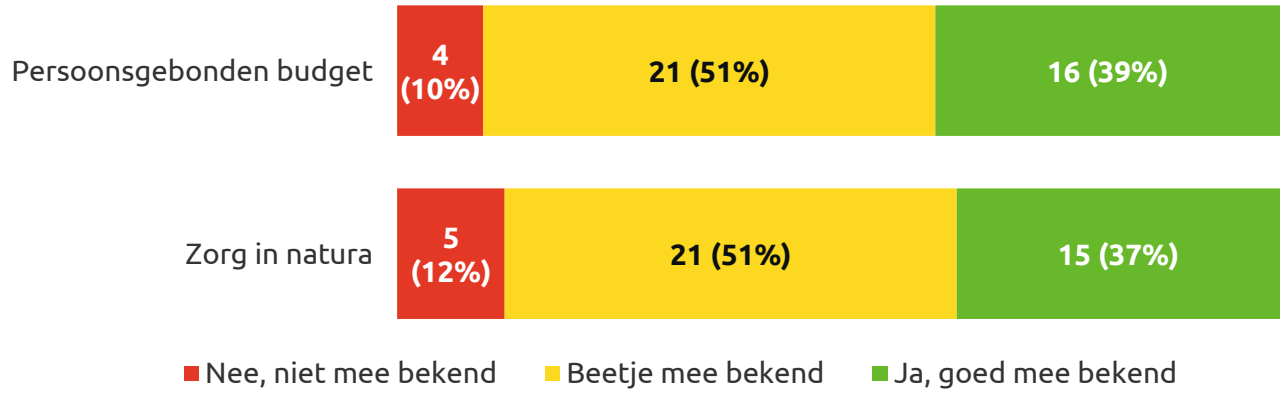
Minder dan de helft van de aanvragers is goed bekend met he PGB en met zorg in natura. Op de vorige pagina's zagen we dat de meerderheid zich vooraf heeft geïnformeerd en al een voorkeur heeft doorgegeven. Maar dat betekent dus niet automatisch dat men al volledig geïnformeerd is.

Aanvragers die niet of slechts een beetje bekend zijn met het PGB, zijn er minder zeker van dat ze een al een keuze kunnen maken en hebben wat meer behoefte aan de diverse vormen van voorlichting en advies (zie deze pagina).

Toch heeft ook een groot deel van de groep die al goed bekend is met het PGB nog behoefte aan één of meerdere vormen van voorlichting en advies.

In de Wet Langdurige Zorg zijn er meerdere keuzeopties voor het ontvangen van zorg. Dit noemen we ook wel leveringsvormen.

Ben je bekend met de volgende keuzeopties?
(Meetmoment 1, n=41)

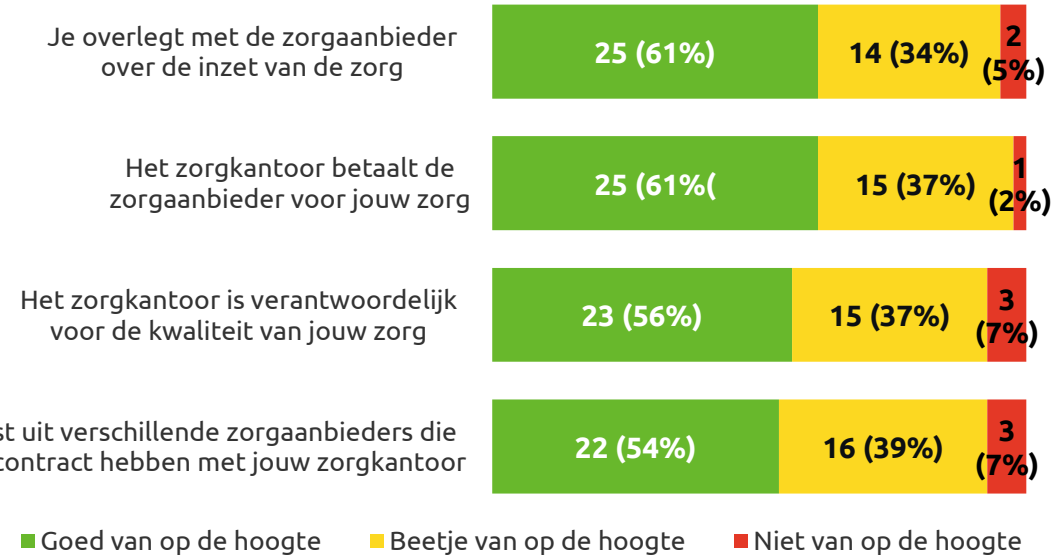


Klik hier om naar de bijlage te gaan.

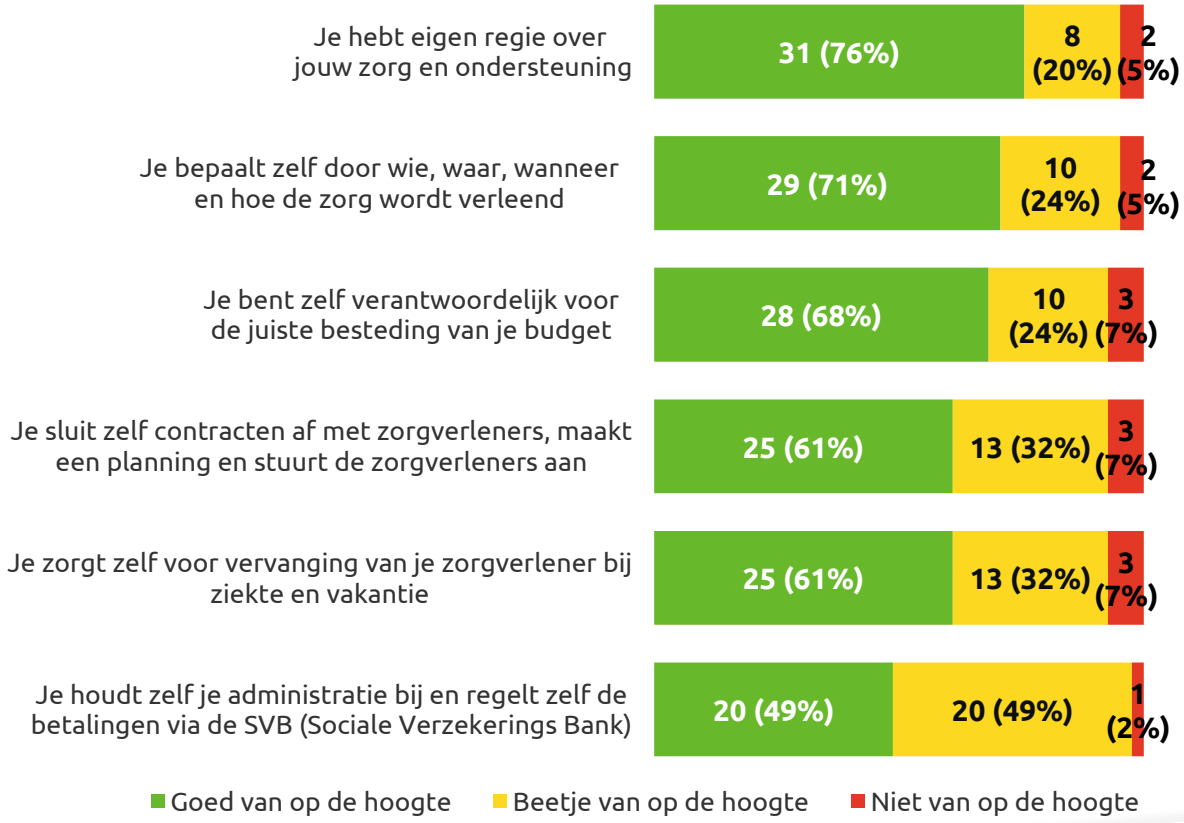
Kennis over PGB en zorg in natura is aanwezig, maar nog niet volledig

De kennis over zorg in natura en PGB lijkt al best behoorlijk als per aspect het percentage ‘goed op de hoogte’ bekijkt. Maar dat betekent nog niet dat men over volledige kennis beschikt: 39% is goed op de hoogte van alle voorgelegde PGB aspecten. 61% is dus van minimaal 1 aspect niet of slechts een beetje op de hoogte.

Ben je bekend met wat zorg in natura inhoudt?
(Basis- meetmoment 1; n=41)



Ben je bekend met wat een persoonsgebonden budget inhoudt?
(Basis- meetmoment 1; n=41)



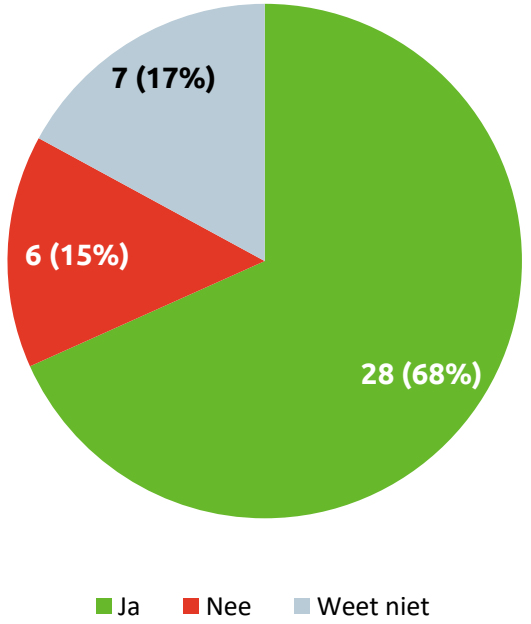
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Een deel van de aanvragers heeft meer informatie nodig om een keuze te maken

68% geeft aan over voldoende informatie te beschikken, dat is lager dan het percentage dat al een voorkeur heeft doorgegeven. 32% heeft niet genoeg informatie om een definitieve keuze te maken of weet het nog niet zeker.

Aanvragers die nog niet voldoende informatie hebben of twijfelen, hebben veel vaker behoefte aan een live één op één gesprek dan mensen die al wel voldoende informatie denken te hebben (77% vs 29%). Dit lijkt een open deur, maar het is belangrijk om te beseffen dat mensen niet per se denken dat ze hun informatieachterstand zelfstandig kunnen inhalen.

Is de informatie die je nu hebt voldoende voor jou om een (definitieve) keuze te kunnen maken tussen zorg in natura, een persoonsgebonden budget, of een combinatie daarvan?
(Meetmoment 1, n=41)



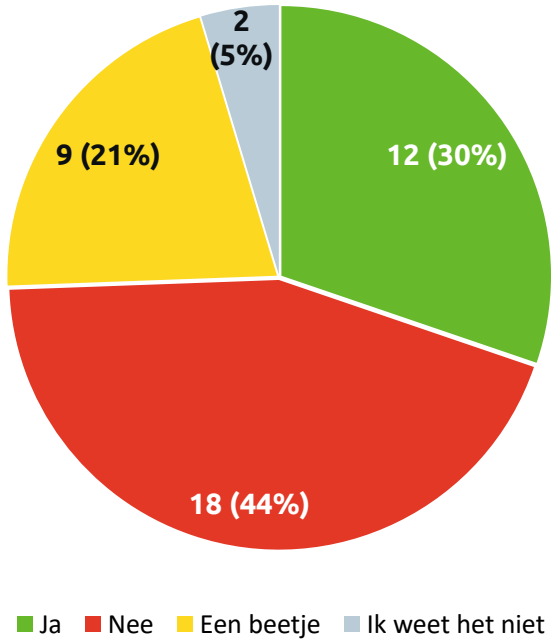
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Ongeveer de helft heeft behoefte aan voorlichting of advies in aanloop naar het Bewustekeuze-gesprek

30% geeft aan nog zeker behoefte te hebben aan meer informatie in de aanloop naar het bewustekeuze-gesprek, terwijl 21% daar een beetje behoefte aan heeft.

Iedereen die voor een persoonsgebonden budget kiest, of dit overweegt, wordt uitgenodigd voor een bewust keuze gesprek met het Zorgkantoor.

Heb je in aanloop naar het bewustekeuze-gesprek behoefte aan verdere voorlichting of advies om te komen tot een (definitieve) keuze voor zorg in natura of zorg met een persoonsgebonden budget? (Meetmoment 1, n=41)

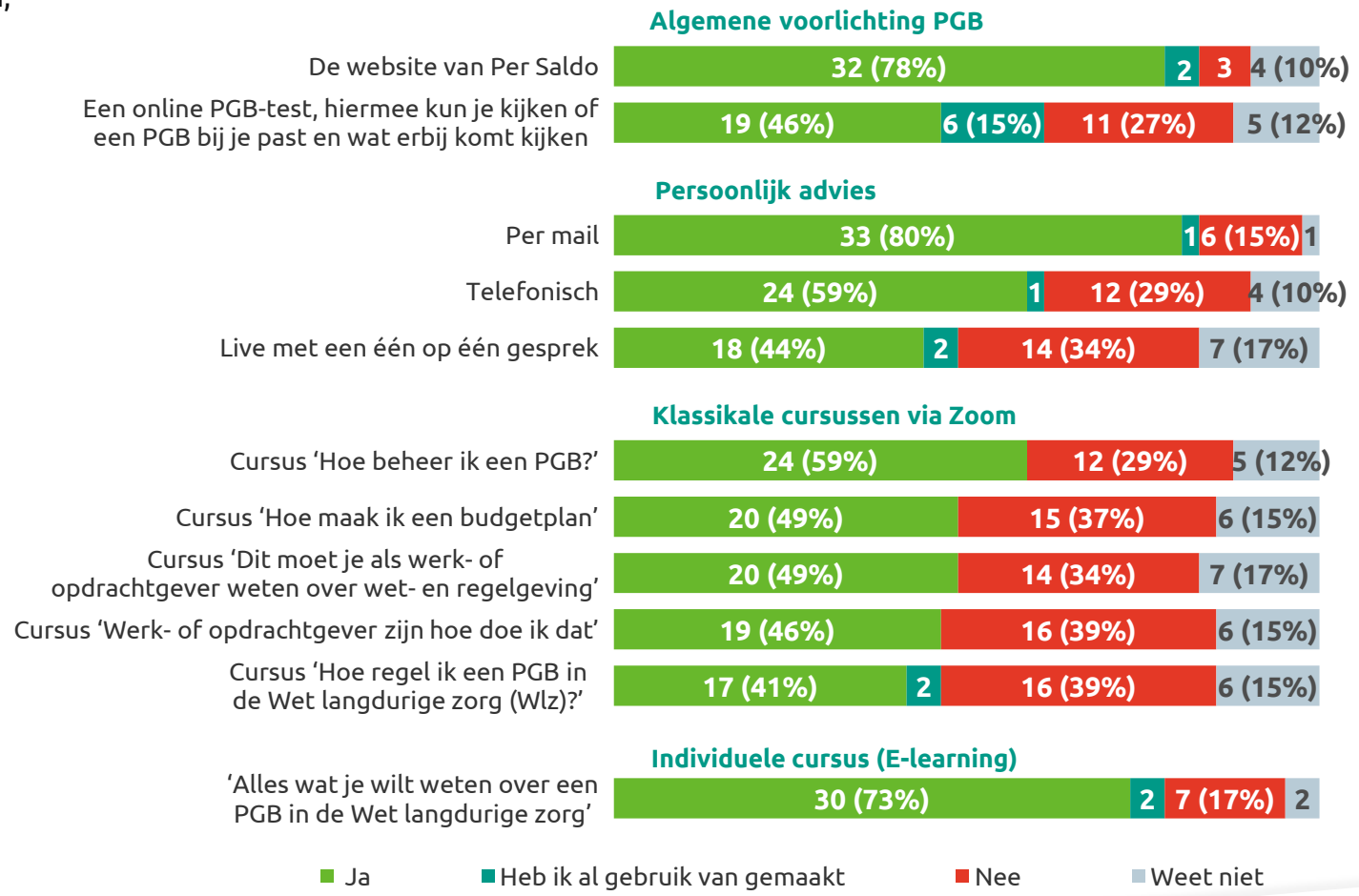


Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Grote behoefte aan persoonlijk advies

85% heeft behoefte te hebben aan één of meerdere vormen van persoonlijk advies. Algemene voorlichting (website en/of online PGB-test) blijkt voor 81% van de respondenten interessant te zijn, klassikale cursussen voor 63%.

Hieronder staan een aantal mogelijkheden die jou kunnen helpen als je een persoonsgebonden budget overweegt. Nu je de mogelijkheden ziet, zou je daar dan gebruik van willen maken? (Basis – meetmoment 1; n=41)



Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Kennis over Per Saldo varieert

Een groot deel van de aanvragers kent Per Saldo niet of weet niet ze hen kunnen ondersteunen.

Wist je dat je voor onafhankelijk advies, voorlichting en ondersteuning rondom het persoonsgebonden budget terecht kunt bij Per Saldo?
(Meetmoment 1, n=41)



Klik hier om naar de bijlage te gaan.



Resultaten meetmoment 2

Vragen die alleen tijdens meetmoment 2 zijn gesteld

Gesprek vaak als positief ervaren

- Voor 65% geldt dat zijn het bewustekeuze-gesprek als positief hebben ervaren.
- Eén op de drie had een neutrale houding (35%).
- Er zijn geen respondenten die negatief tegenover het gesprek stonden.

Waarschijnlijk heb je in de afgelopen maand een bewustekeuze-gesprek gehad met iemand van Zilveren Kruis Zorgkantoor. Hoe heb jij het bewustekeuze-gesprek ervaren?
(Meetmoment 2, n=26)



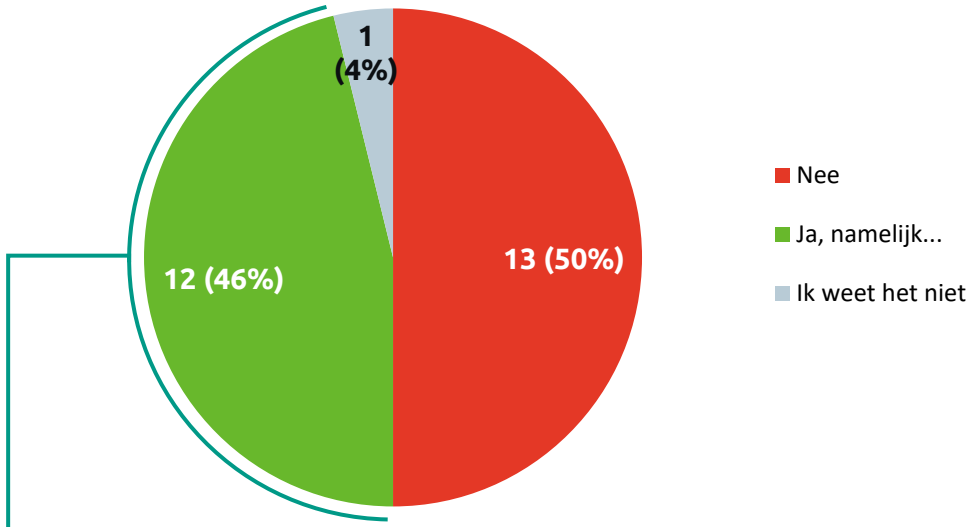
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Circa de helft heeft nieuwe informatie ontvangen tijdens het gesprek

- Zo geeft 50% aan dat zij tijdens het bewustekeuze-gesprek geen nieuwe informatie over het persoonsgeboden budget hebben ontvangen (50%)
- Voor 46% was dit wel het geval.

Het wel of niet ontvangen van nieuwe informatie hangt niet samen met de mate waarin men tevreden is over het gesprek of de mate waarin het aan de verwachtingen voldeed.

Heb je in het bewustekeuze-gesprek informatie gehad over het persoonsgebonden budget, die jij vooraf nog niet wist?
(Meetmoment 2, n=26)



Voorbeelden open antwoorden 'Ja, namelijk…'

'Uitgebreide tekst en uitleg wat er verwacht wordt en aanvullende extra informatie over o.a. 1,5% te besteden voor 'diversen.'

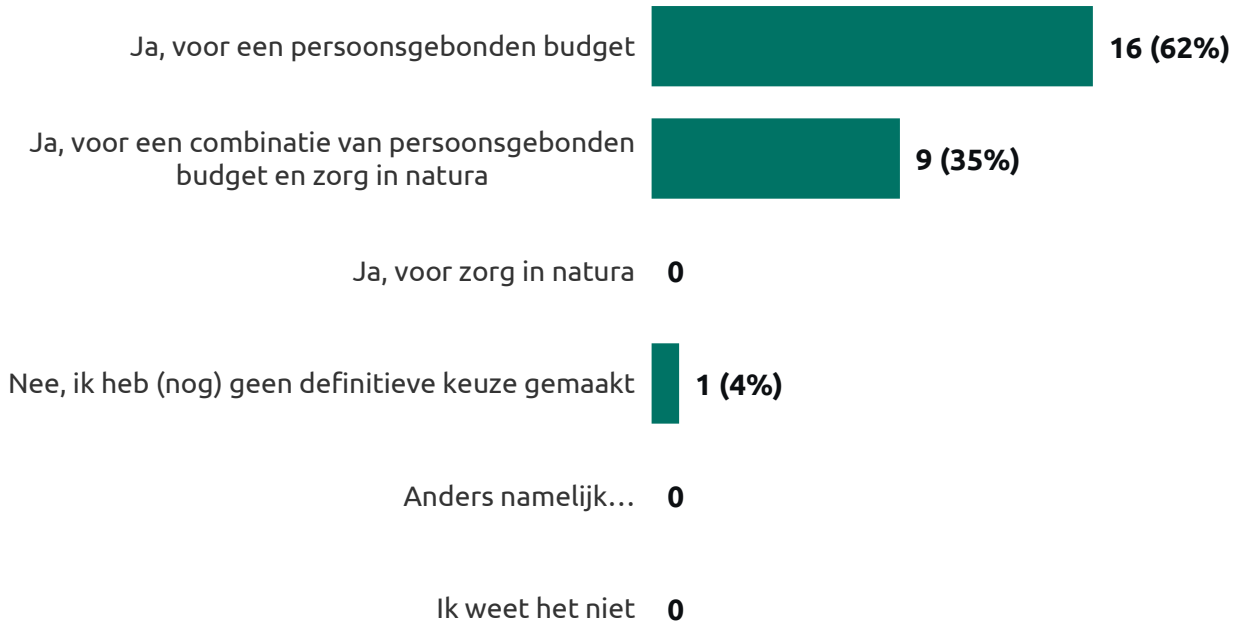
'Dat je ook direct kunt laten uitbetalen met alle premie eraf. Zonder extra kosten.'

Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Vrijwel iedereen heeft na het bewustekeuze-gesprek een keuze gemaakt

Bij meetmoment 1 zagen we dat 80% al een voorkeur had doorgegeven. De uitkomst in de grafiek rechts is daarom niet verrassend: vrijwel iedereen heeft na het gesprek een definitieve keuze gemaakt.

Heb je op dit moment al een definitieve keuze gemaakt of je de zorg wil laten regelen (zorg in natura) of dat je de zorg zelf met een persoonsgebonden budget wil gaan regelen?
(Meetmoment 2, n=26)



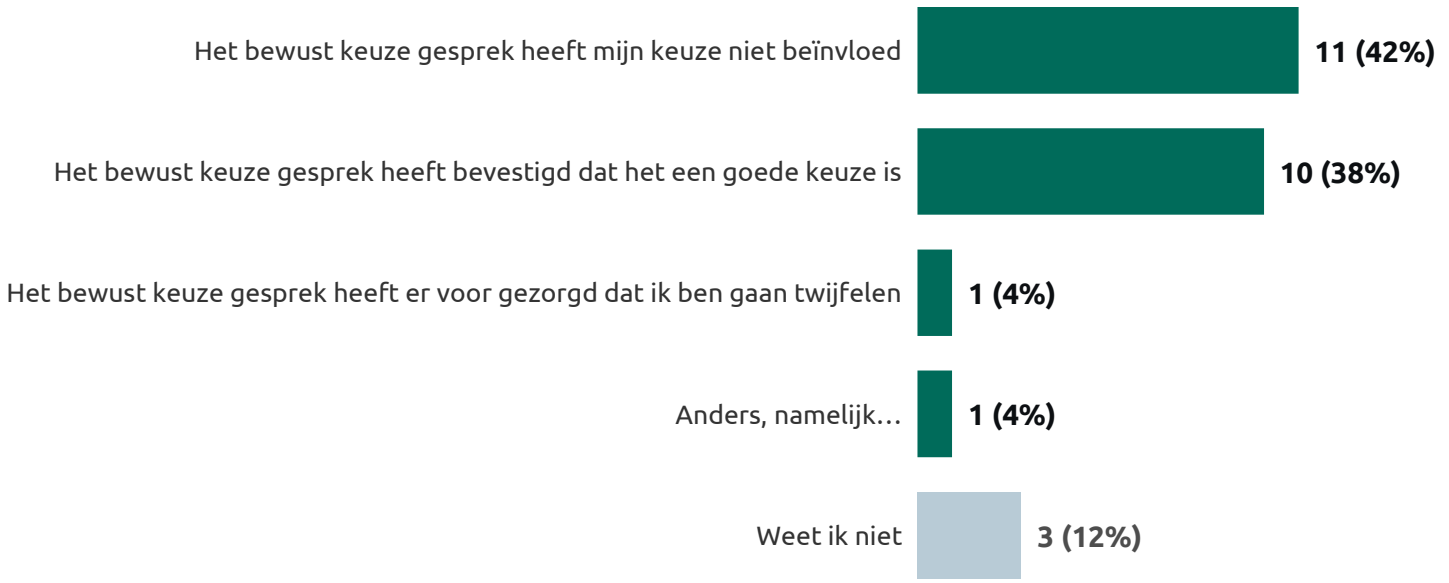
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Bewustekeuze-gesprek heeft niet altijd invloed, maar kan deskondanks bevestiging bieden

38% heeft in het bewustekeuze-gesprek een bevestiging ervaren van hun keuze en 4% is gaan twijfelen. Van deze groep kun je zeggen dat het gesprek iets heeft bijgedragen aan hun keuzeproces.

42% zegt dat het gesprek geen invloed heeft gehad. Toch zien we ook binnen deze groep dat het gesprek soms nieuwe informatie oplevert en dat het meestal positief wordt ervaren.

Heeft het bewustekeuze-gesprek jouw keuze voor een persoonsgebonden budget beïnvloed?
(Meetmoment 2: Hebben niet voor zorg in natura gekozen, n=26)



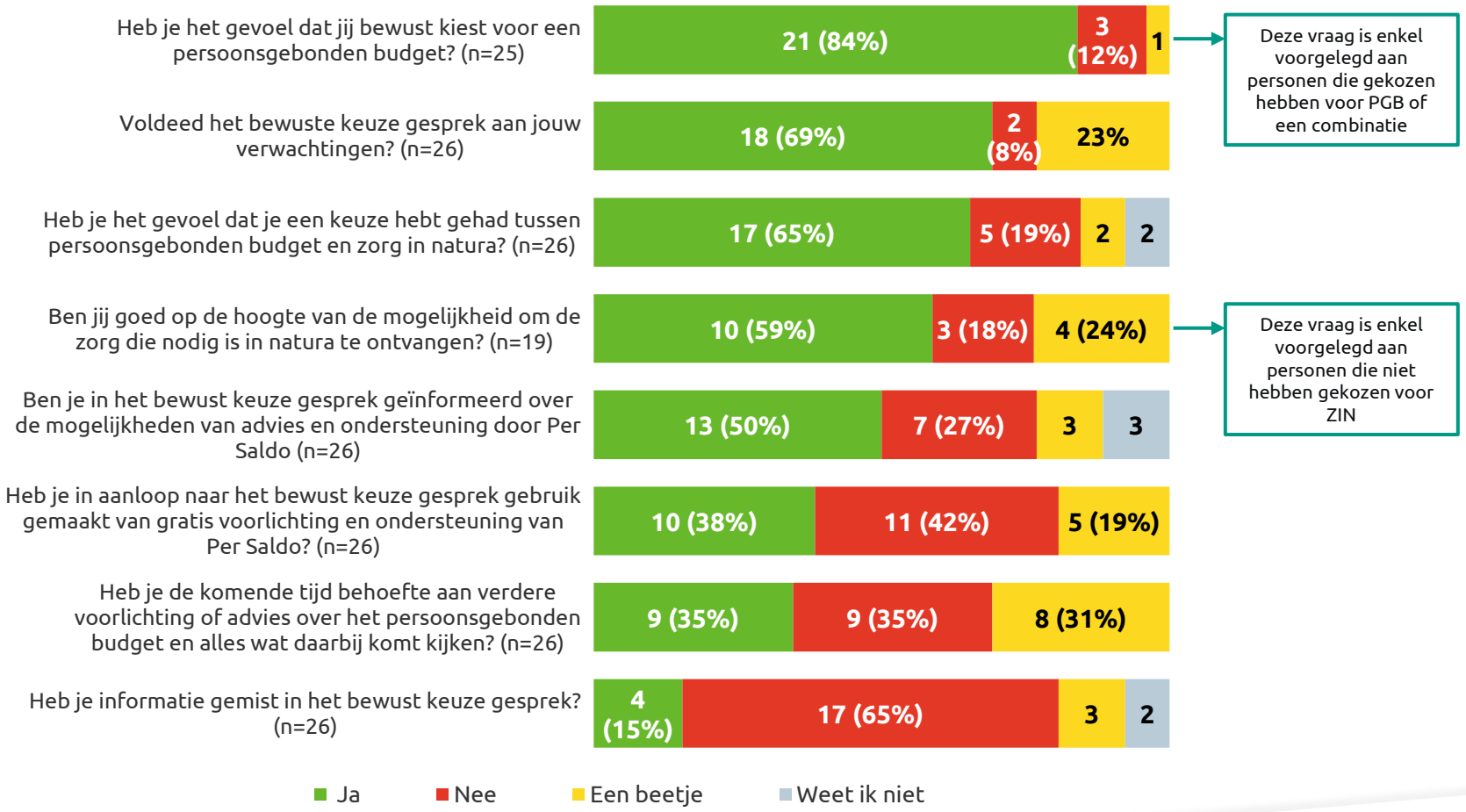
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Meerderheid maakt na gesprek een bewuste keuze

De belangrijkste uitkomsten op deze pagina zijn dat de meerderheid na het bewustekeuze-gesprek daadwerkelijk het gevoel heeft een bewuste keuze te maken, dat het gesprek aan de verwachtingen voldeed en dat weinig mensen informatie hebben gemist in het gesprek.

Dat betekent niet meteen dat het werk gedaan af is, want een ongeveer een derde heeft behoefte aan verdere voorlichting en advies.

Graag willen we nog een aantal dingen van je weten:
(Meetmoment 2)



Deze vraag is enkel voorgelegd aan personen die gekozen hebben voor PGB of een combinatie

Deze vraag is enkel voorgelegd aan personen die niet hebben gekozen voor ZIN

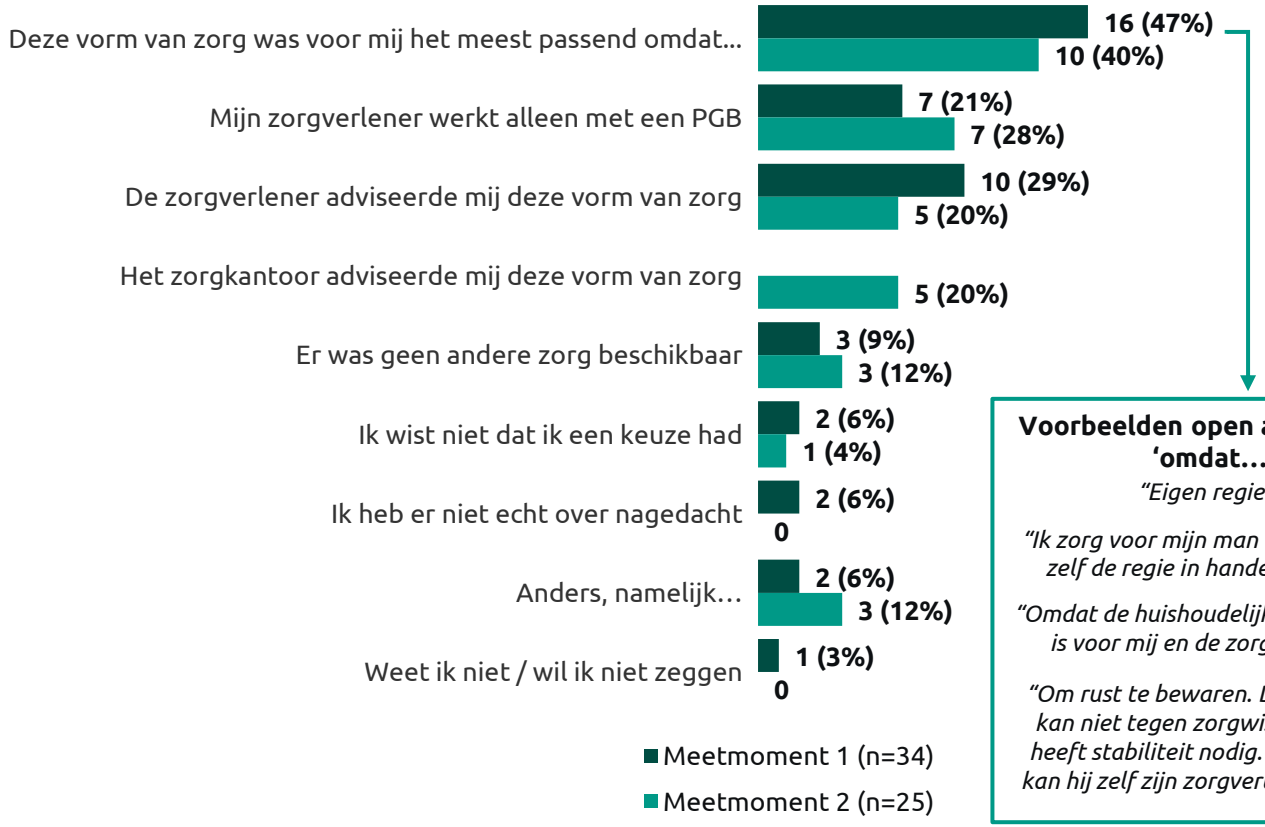
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Keuze voor PGB kan meerdere redenen hebben

De voornaamste reden om voor (deels) PGB te kiezen is dat deze vorm van zorg het meest passend is. Dat duidt op een bewuste keuze. Vergeleken met meetmoment 1 (voor het bewustekeuze-gesprek) is er niet veel veranderd.

Bij meetmoment 2 hebben we ‘het zorgkantoor adviseerde mij deze vorm van zorg’ toegevoegd als antwoordoptie. 20% heeft dit ingevuld. Dat lijkt een laag percentage, omdat 38% zegt dat het gesprek een bevestiging was van hun keuze (zie deze pagina). Een mogelijke reden is dat het zorgkantoor niet per se een advies geeft, maar mensen helpt om zelf de keuze te maken.

Hoe ben je gekomen tot de (definitieve) keuze voor een persoonsgebonden budget? (meerdere antwoorden mogelijk)
(heeft gekozen voor PGB of combi PGB en zorg in natura)



Voorbeelden open antwoorden ‘omdat….’

“Eigen regie.”

“Ik zorg voor mijn man en we willen zelf de regie in handen houden.

“Omdat de huishoudelijke hulp bekend is voor mij en de zorgverleners.”

“Om rust te bewaren. De zorgvrager kan niet tegen zorgwisselingen, hij heeft stabiliteit nodig. Met een PGB kan hij zelf zijn zorgverlener zoeken.”

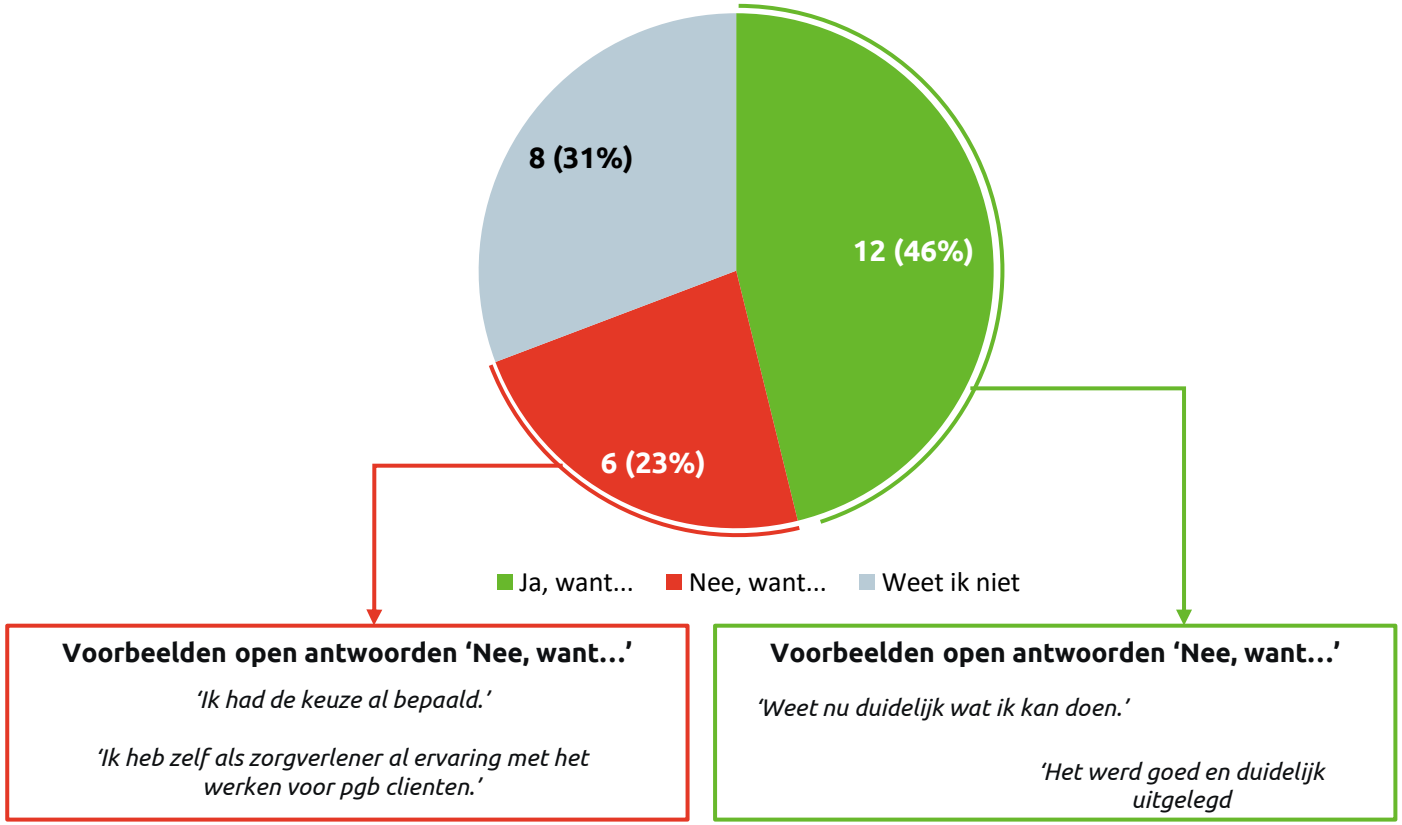
Bewustekeuze-gesprek niet altijd voldoende om met PGB om te kunnen gaan

46% heeft door het gesprek het gevoel dat het nu of in de toekomst lukt om goed met een persoonsgebonden budget om te kunnen gaan.

Een kwart heeft niet het idee dat zij door dit gesprek nu of in de toekomst beter met het persoonsgebonden budget kunnen omgaan.

Het valt op dat een relatief grote groep (31%) geen duidelijk antwoord op deze vraag kan geven.

Heb jij door het bewustekeuze-gesprek meer het gevoel dat het je nu of in de toekomst lukt om goed met een persoonsgebonden budget om te kunnen gaan?
(Meetmoment 2: Heeft niet voor zorg in natura gekozen, n=26)



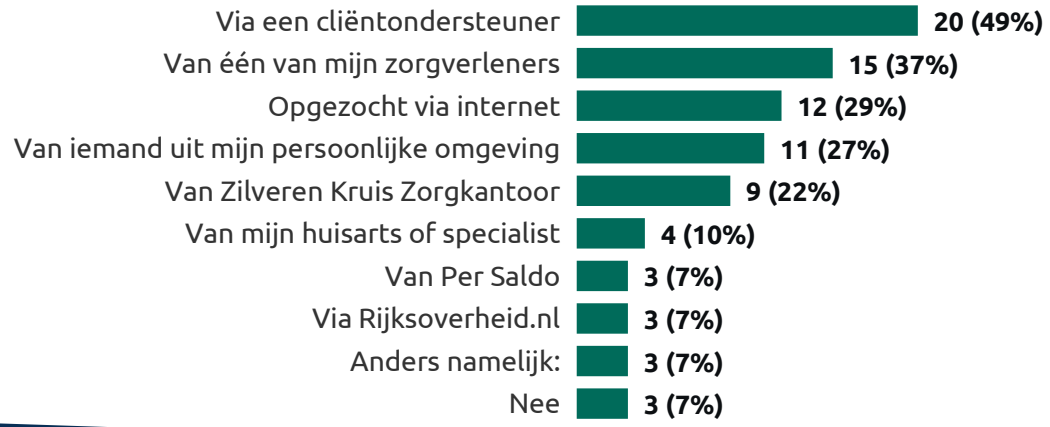
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Na bewustekeuze-gesprek zoekt men minder advies binnen eigen netwerk

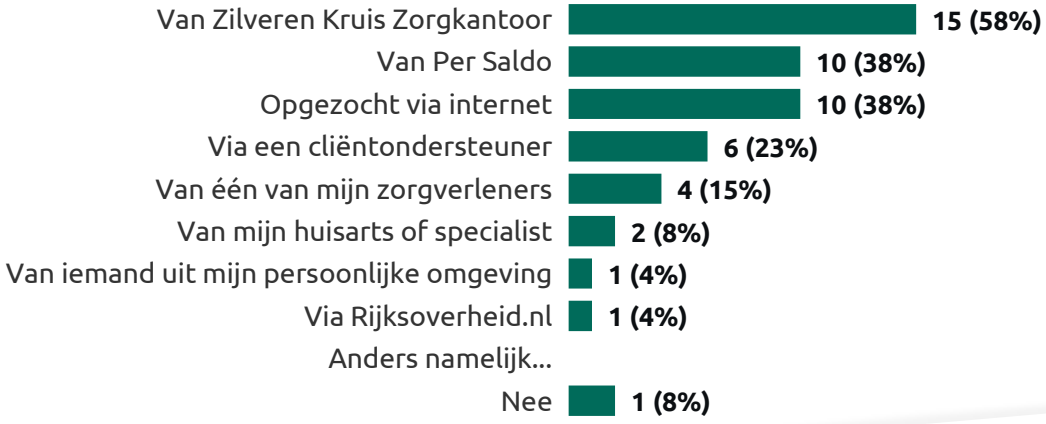
Hier hebben we de resultaten van meetmoment 1 en 2 naast elkaar gezet, om de verschillen te zien.

- In het eerste meetmoment kreeg men vaker advies/informatie via het eigen netwerk, zoals de clientondersteuner of mensen uit de persoonlijke omgeving.
- Bij het tweede meetmoment (na het bewustekeuze-gesprek) worden Zilveren Kruis Zorgkantoor en Per Saldo een stuk vaker genoemd.

Heb je informatie en/of advies gekregen over of een persoonsgebonden budget dat past bij jouw persoonlijke wensen en jouw situatie en wat er bij het hebben van een persoonsgebonden budget komt kijken? (Meerdere antwoorden mogelijk)
(Meetmoment 1, n=41)



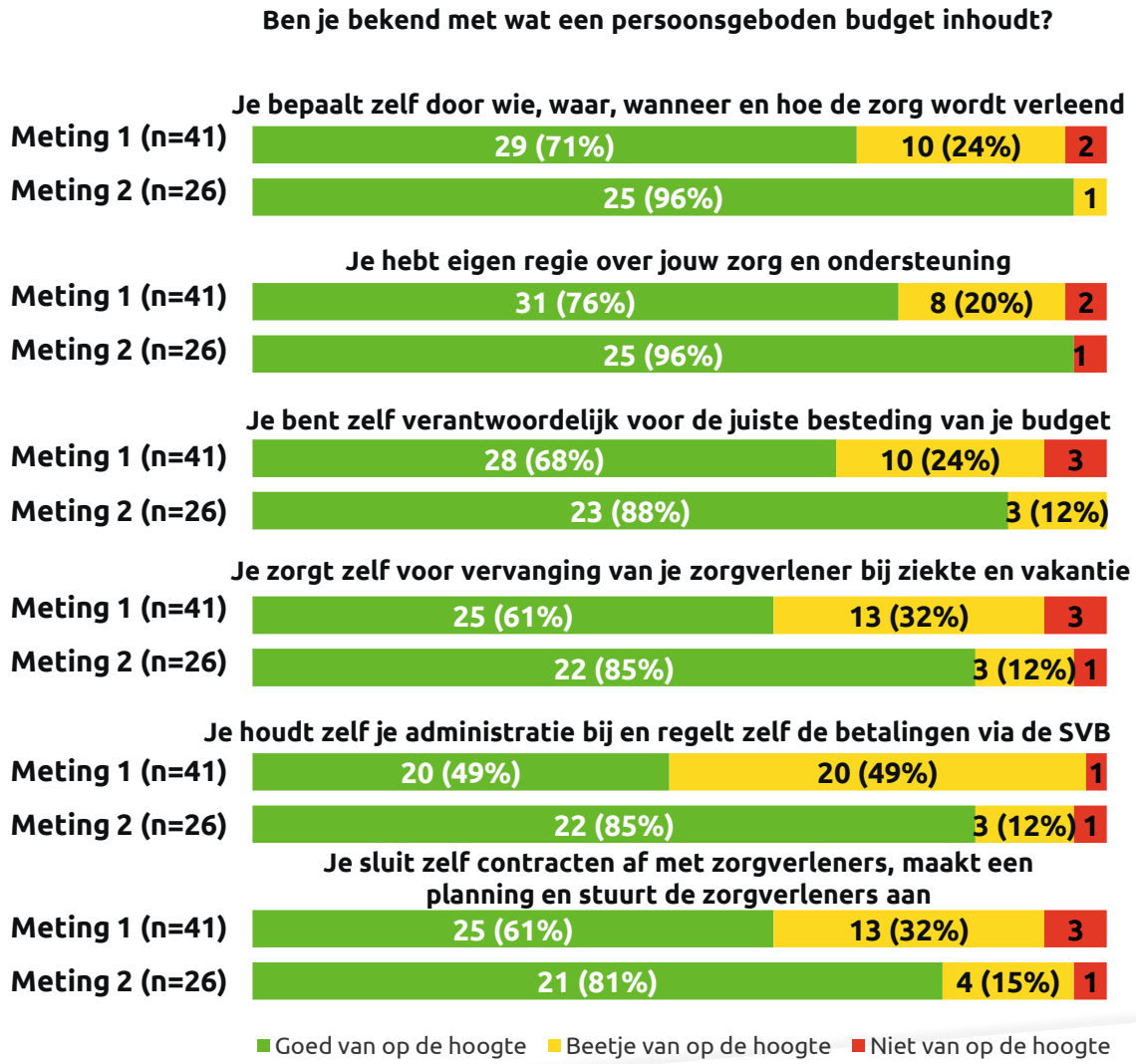
Heb je de afgelopen 4 weken nog informatie en/of advies gekregen over of een persoonsgebonden budget past bij jouw persoonlijke wensen en jouw situatie en wat er bij het hebben van een persoonsgebonden budget komt kijken?
(Meetmoment 2, n=26)



Na bewustekeuze-gesprek meer kennis over PGB

De resultaten van meetmoment 1 en 2 zijn hier telkens onder elkaar gezet. Daardoor is duidelijk te zien dat de kennis over het PGB is toegenomen na het bewustekeuze-gesprek.

Methodologisch gezien kun je niet concluderen dat het verschil volledig is toe te wijzen aan het gesprek, want mensen hebben ook de tijd gehad om zelf naar extra informatie te zoeken. Toch liggen deze uitkomsten wel in lijn met de andere resultaten. Mensen geven zelf aan dat het gesprek nieuwe informatie heeft opgeleverd en dat het hen heeft geholpen.

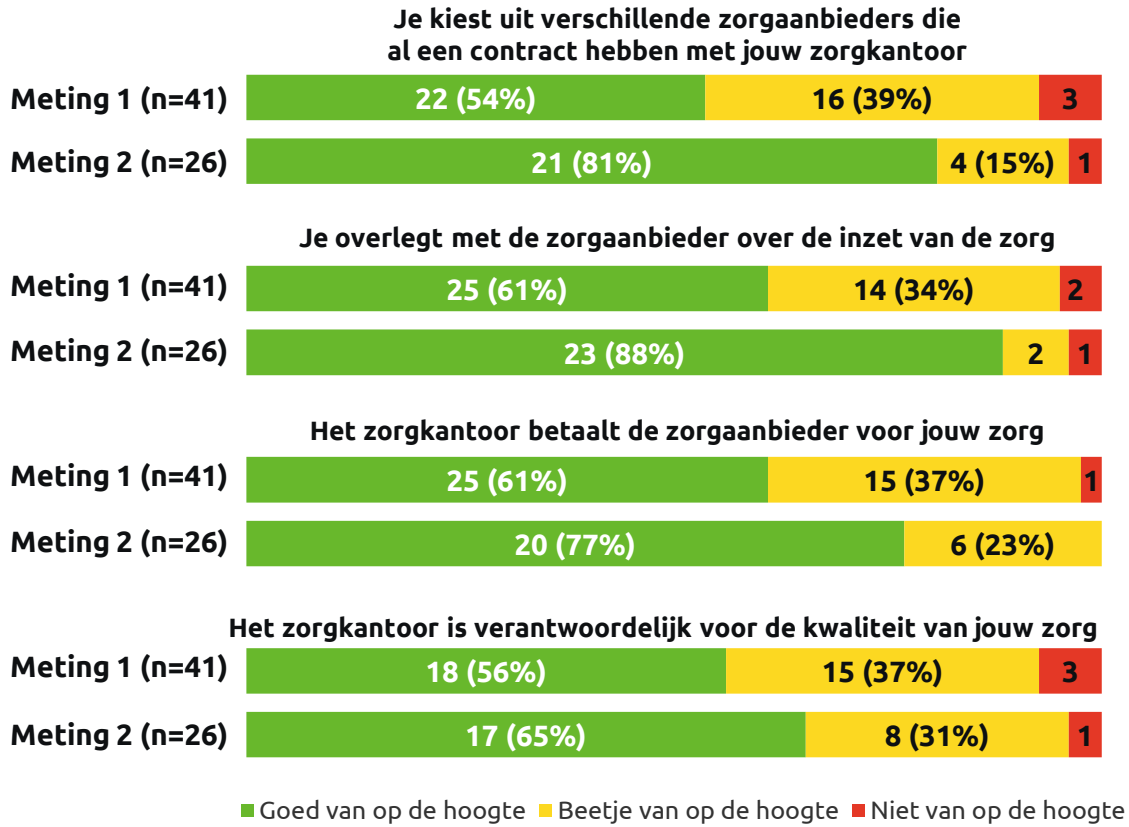


Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Na bewustekeuze-gesprek meer kennis over zorg in natura

Ook met betrekking tot zorg in natura zien we een toename in de kennis na het bewustekeuze-gesprek.

Ben je bekend met wat zorg in natura inhoudt?

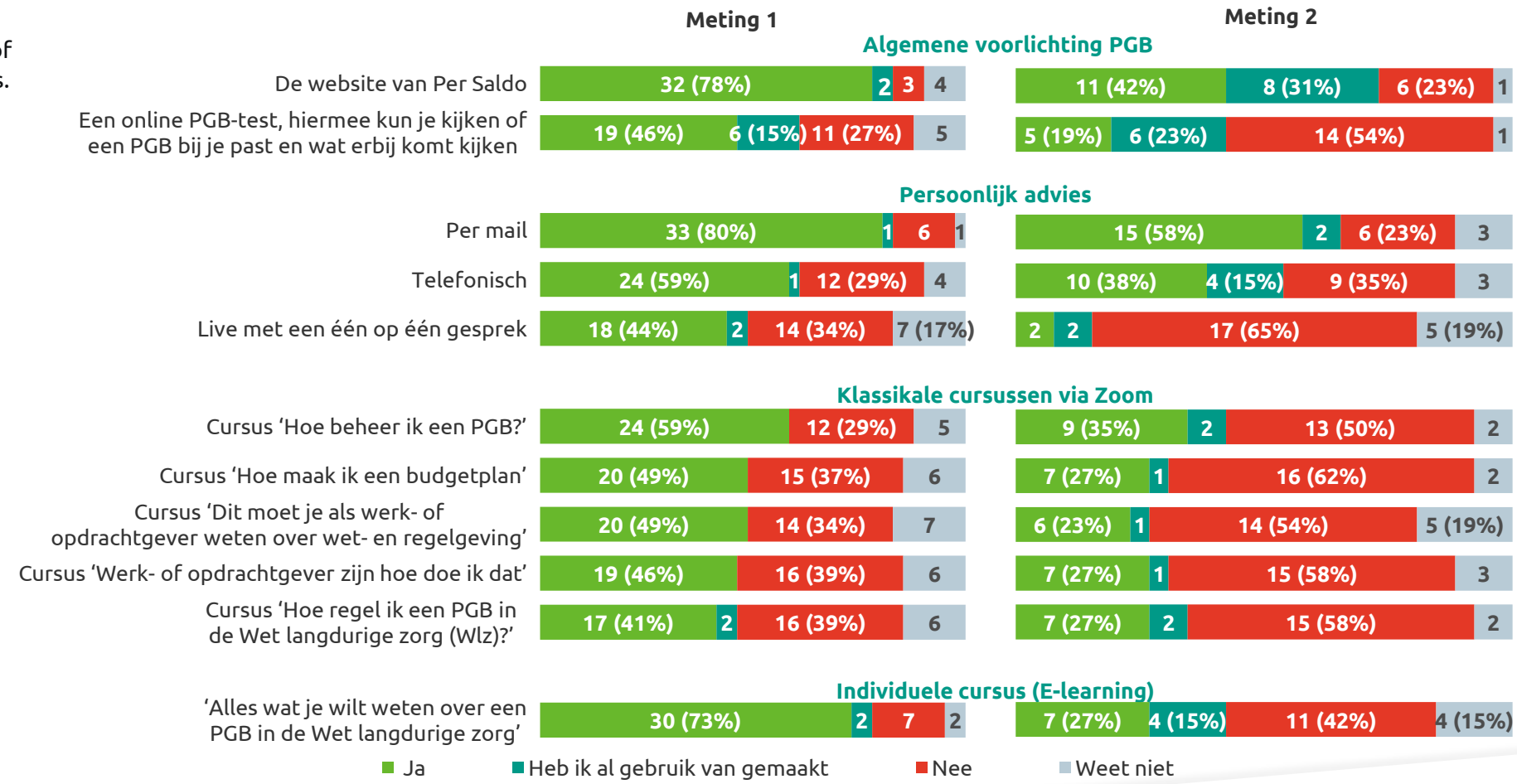


Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Na gesprek daalt behoefte aan verdere voorlichting en advies

In meetmoment 2 (na het bewustekeuze-gesprek) zijn de percentages overal gedaald. Toch blijft er wel een groep over die behoefte heeft aan ondersteuning. 62% zou gebruik willen maken van één of meerdere vormen van persoonlijk advies. 50% heeft behoefte aan algemene voorlichting en 46% aan een klassikale cursus.

Hieronder staan een aantal mogelijkheden die jou kunnen helpen als je een persoonsgebonden budget overweegt. Nu je de mogelijkheden ziet, zou je daar dan gebruik van willen maken?



Klik hier om naar de bijlage (1) (2) te gaan.



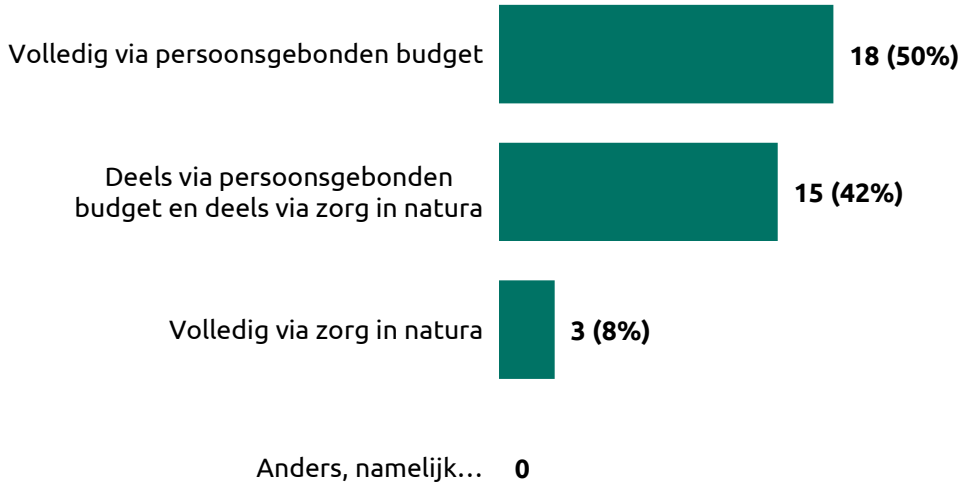
Resultaten meetmoment 3

Vragen die alleen tijdens meetmoment 3 zijn gesteld

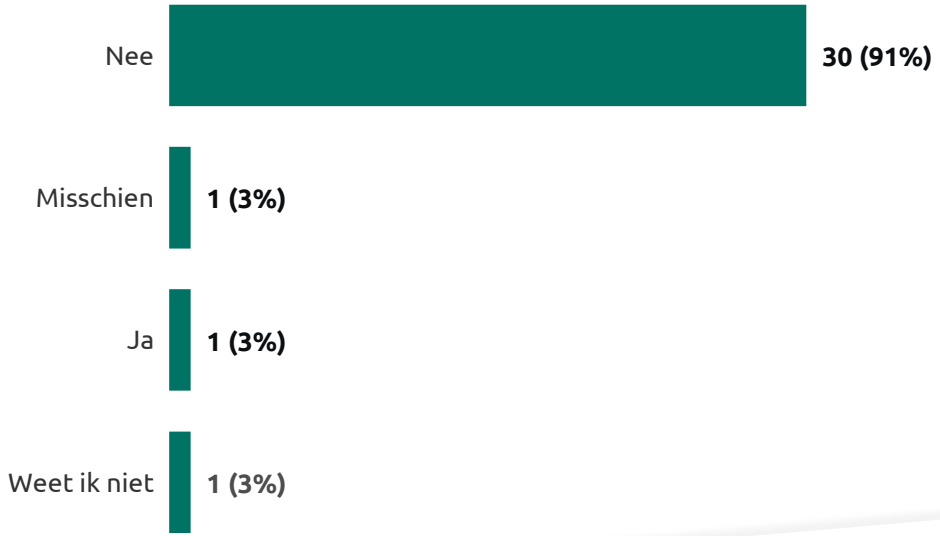
Budgethouders staan nog steeds achter hun keuze voor PGB

Vrijwel iedereen zou opnieuw de keuze voor (deels) PGB maken. Slechts 1 persoon zou een andere keuze maken: in plaats van deel PGB en zorg in natura, volledig zorg in natura.

Heb je de afgelopen maanden je zorg volledig via persoonsgebonden budget ontvangen of (deels) via zorg in natura?
(Basis – meetmoment 3, n=36)



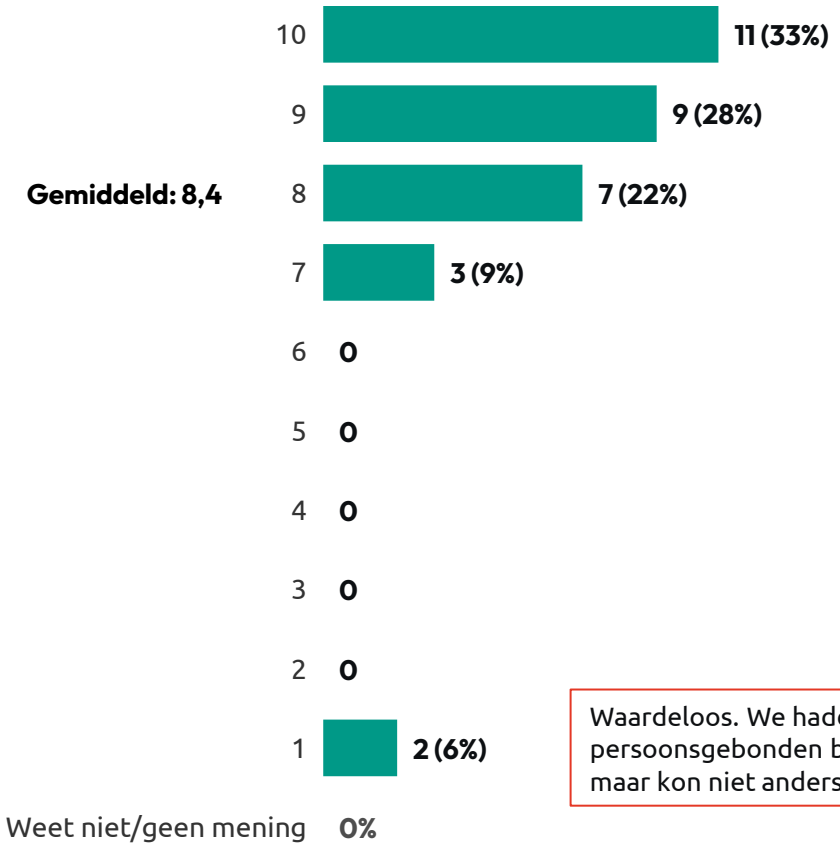
Als je nu opnieuw voor een keuze stond om je zorg te regelen, zou je dan iets anders kiezen dan je nu hebt gekozen?
(Meetmoment 3 - heeft gekozen voor (deels) PGB; n=33)



Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Ontvangers van PGB zorg zeer tevreden met hun keuze

Hoe tevreden ben je over je keuze voor ? Je kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10. Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 staat voor 'zeer tevreden'.
(Basis - heeft gekozen voor (deels) PGB; n=33)



Het is fijn om zelf zorgverleners uit te kiezen. Omdat de budgethouder Alzheimer heeft is het fijn te kunnen kiezen voor mensen waar hij een band mee heeft en die hij vertrouwt. Ook kan zijn partner een extraatje krijgen om zichzelf af en toe wat ontspanning te gunnen.

Mijn vader (degene die zorg ontvangt) kan nu heel goed verzorgd worden, ook als de familie even onvoldoende tijd heeft. En we hebben ruim voldoende mogelijkheden om e.e.a. goed aan te sturen.

Ik ben (nog steeds) de enige die zorg verleent en ik krijg een vast bedrag per maand. Dat hoef ik niet iedere maand te verantwoorden.

De online betalingen zijn heel eenvoudig

Het geeft vrijheid in het kiezen van zorgverleners.

Waardeloos. We hadden liever geen persoonsgebonden budget gehad, maar kon niet anders.

Ik ben meer dan 3 maanden bezig om zorg in PGB te ontvangen en mijn hulpverleners te betalen. Dat lukt niet met het zorgkantoor en de SVB-afdeling. Ze werken erg slordig. Papieren die naar elkaar gestuurd worden komen niet bij de organisatie terecht. Als cliënt word ik van kastje naar muur gestuurd.

Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Het beheer van het PGB gaat in alle opzichten goed

Bij alle aspecten van het PGB zegt een zeer ruime meerderheid dat de ervaringen goed zijn. Het beheer van het PGB lijkt dus erg goed te gaan.

Hoe is je ervaring met het persoonsgebonden budget?
(Meetmoment 3: heeft gekozen voor (deels) PGB; n=33)



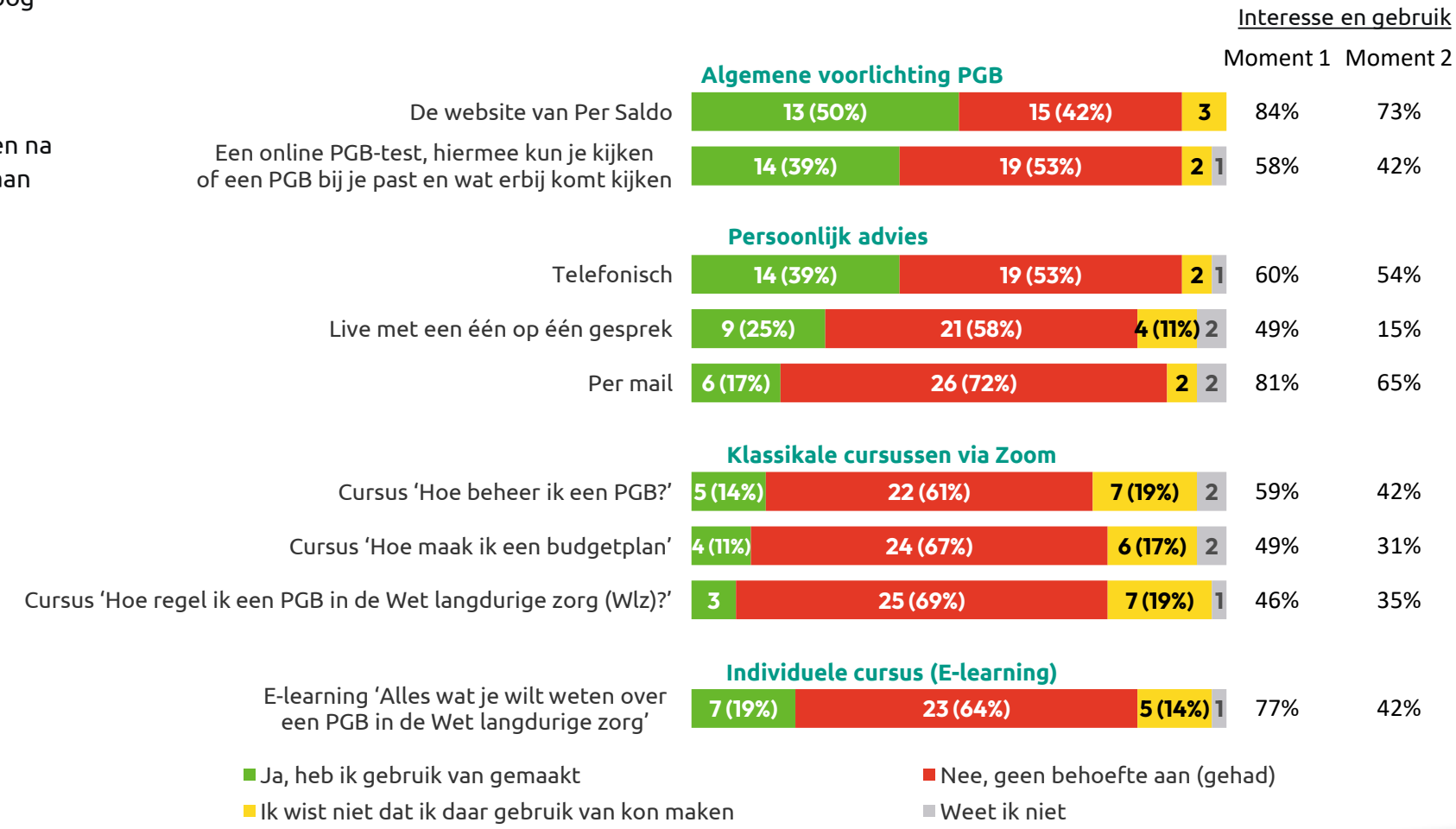
Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Daadwerkelijk gebruik van advies en voorlichting lager dan initiële interesse

De interesse op hulp en ondersteuning was redelijk hoog op meetmoment 1 en 2. Een veel kleiner deel van de zorgontvangers heeft er daadwerkelijk gebruik van gemaakt.

Het lijkt erop dat men na het bewustekeuze-gesprek en na het ontvangen van de zorg dus minder behoefte had aan verdere ondersteuning.

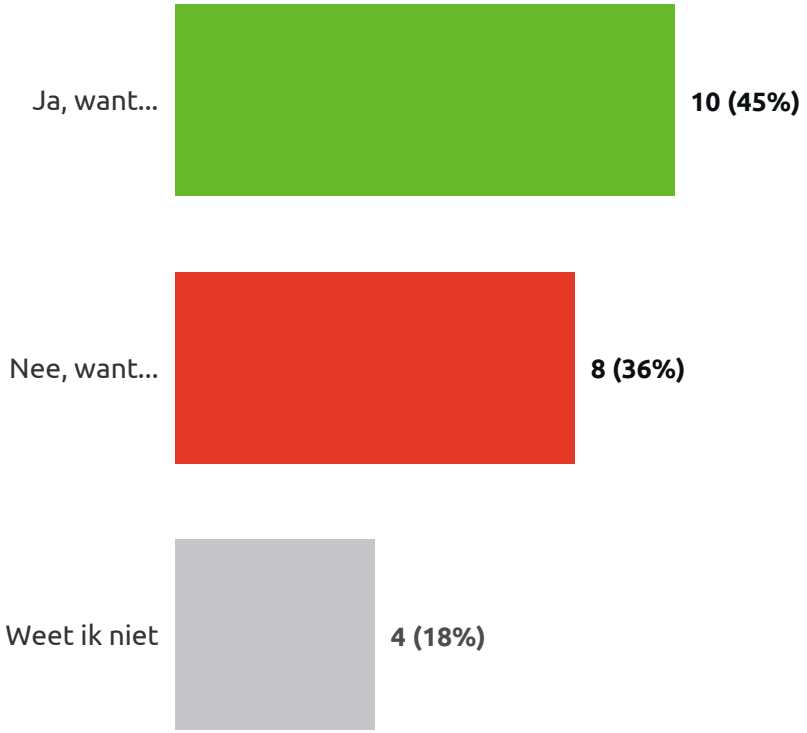
Van welke mogelijkheden heb je gebruik gemaakt? (Meetmoment 3, n=36)



Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Een behoorlijke groep vond de hulp van Per Saldo nuttig (1/2)

Heeft de hulp van Per Saldo ervoor gezorgd dat je nu weet hoe je jouw zorg met een PGB kan organiseren?
(Meetmoment 3 - PGB of combinatie zorg in natura en PGB EN heeft van minimaal 1 van de mogelijkheden van Per Saldo gebruik gemaakt, n=22)



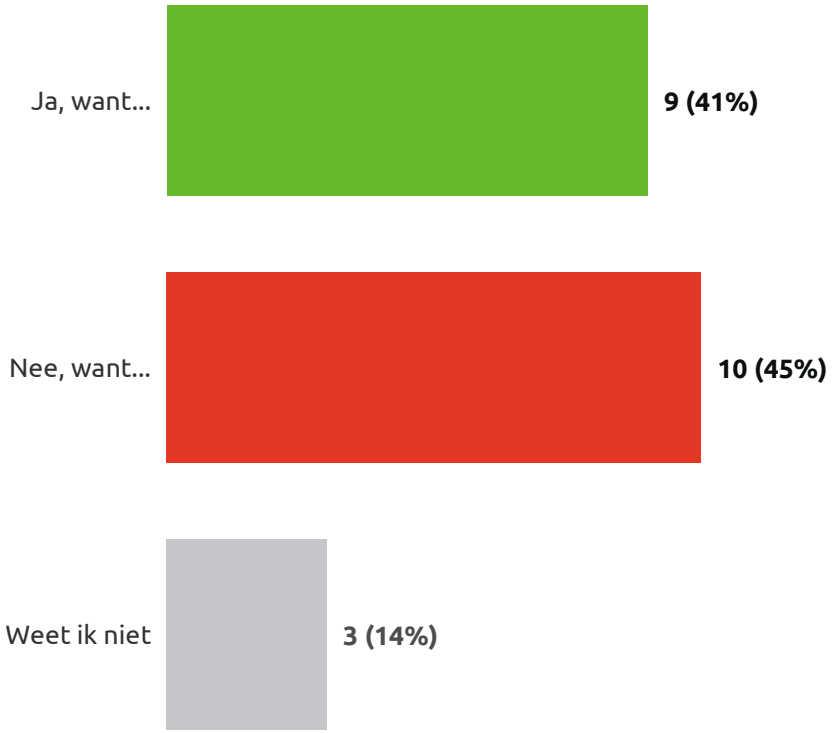
- Goede telefonische uitleg gehad om er achter te komen de juiste wegen te bewandelen
- Goede duidelijke uitleg op website over wat je kunt verwachten en wat er van mij wordt verwacht
- Zij hebben mij de juist informatie gegeven
- Duidelijke uitleg. Zowel mondeling als online.
- Ik heb hierdoor beter zicht op het gebruik en beheer van mijn PGB.

- Nee, als mantelzorgers hebben we helemaal geen tijd om cursussen te volgen.
- Ik wist niet dat per saldo mij kan helpen.
- Het liep al goed.
- Nee, was niet nodig geweest.
- (Nog) niet beter nodig gehad.

Klik hier om naar de bijlage te gaan.

Een behoorlijke groep vond de hulp van Per Saldo nuttig (2/2)

Heeft de hulp van Per Saldo ervoor gezorgd dat je nu weet hoe je contracten moet maken en zorg kunt declareren?
(Meetmoment 3 - PGB of combinatie zorg in natura en PGB EN heeft van minimaal 1 van de mogelijkheden van Per Saldo gebruik gemaakt, n=22)

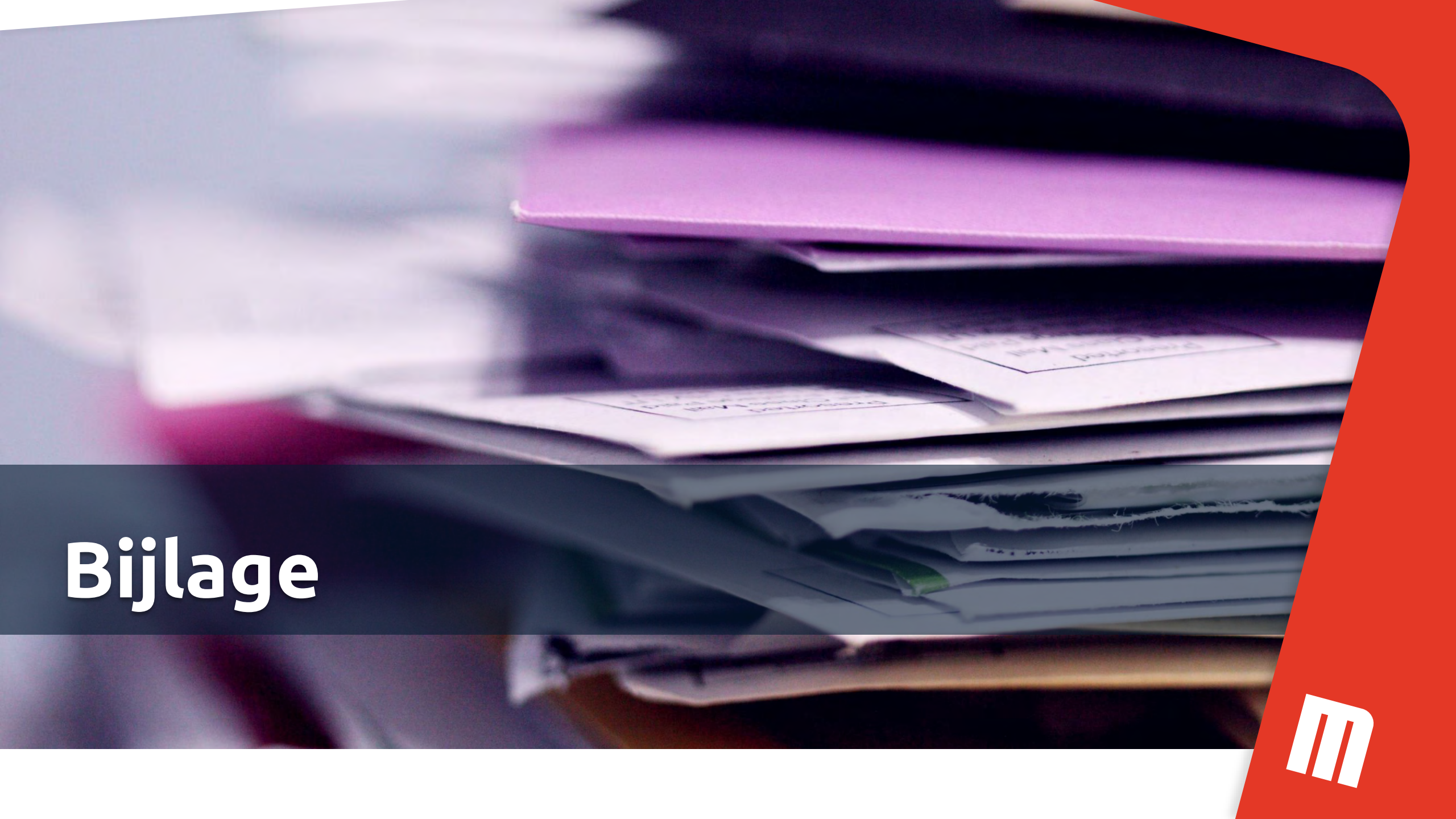


- Het werd even stapsgewijs uitgelegd.
- Ook hier duidelijke uitleg.
- Telefonisch de eerste keer doorgelopen met hulp van een medewerker.
- Je krijgt gelijk de goede antwoorden. Het is niet nodig om zelf onderzoek te doen bijvoorbeeld op internet
- Ja, via de website informatie opgehaald
- Dat heb ik via PGB-protaal uitgezocht. En het zorgkantoor een keer gebeld.
- Nee, want het liep al goed
- Nee niet nodig geweest
- Dat wist ik al

Klik hier om naar de bijlage te gaan.



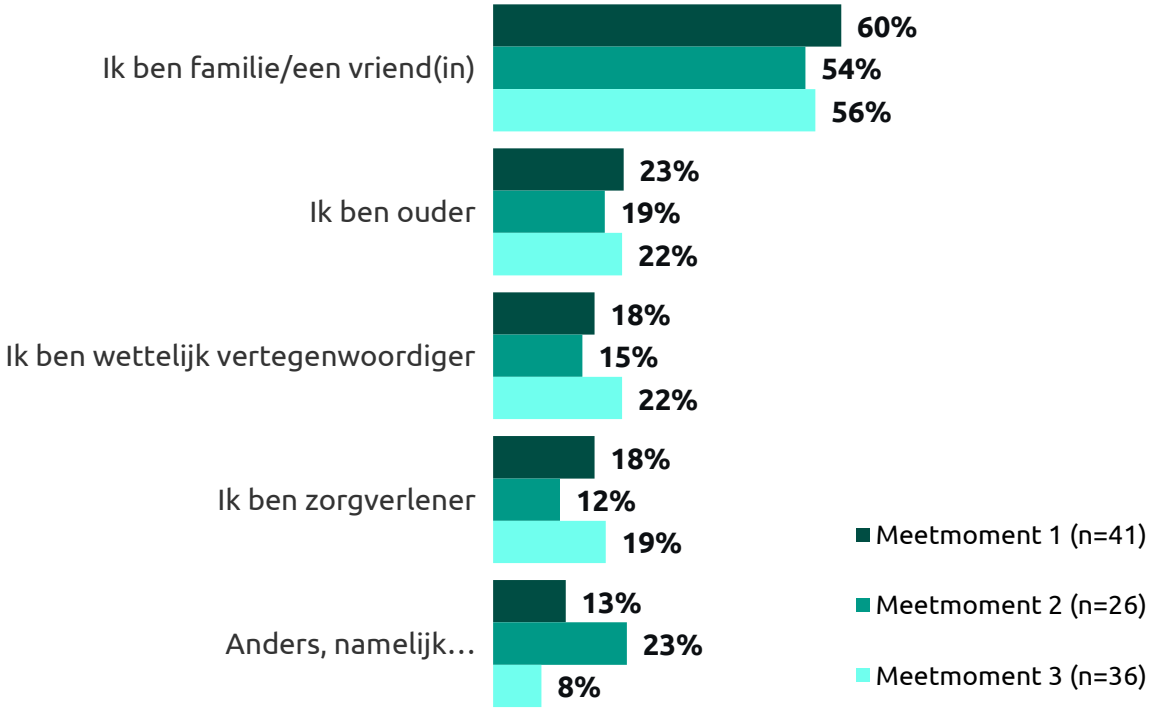
Bijlage – digitaal toegankelijke tabellen



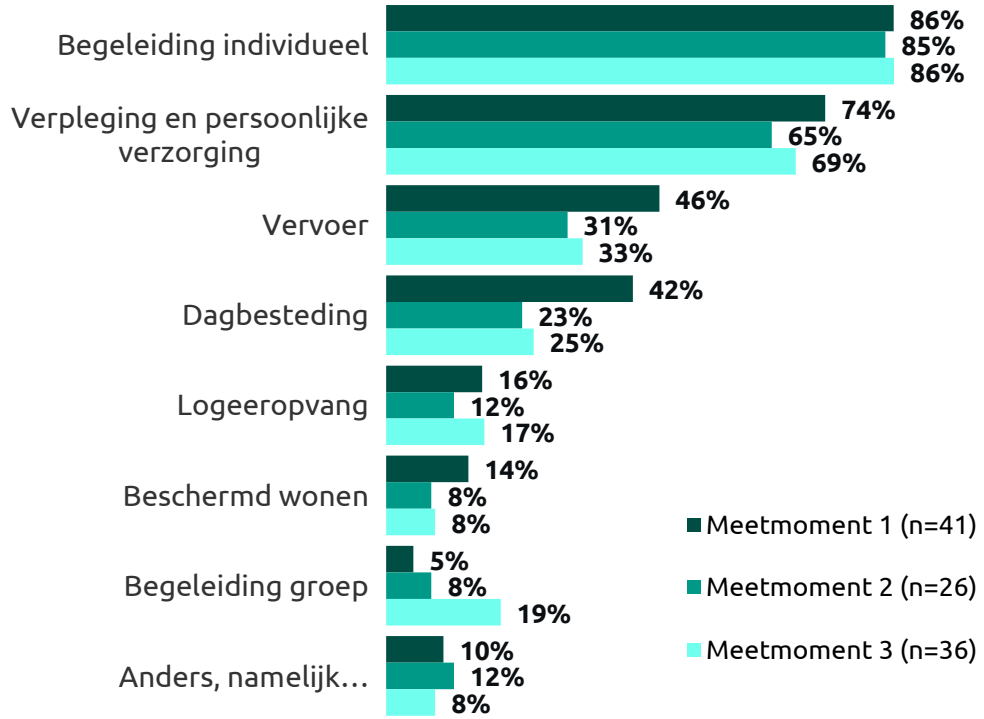
Bijlage

Achtergrondvragen

Wat ben jij van de zorgvrager?



Welke zorg heb je nodig/is er nodig?



Klik hier om naar de bijlage met de tabellen te gaan.

Wij verminderen onze footprint



Motivaction is ISO 14001-gecertificeerd



Motivaction gebruikt energiezuinige auto's



Motivaction gebruikt groene stroom



Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Auteursrecht

De gegevens in dit document zijn strikt vertrouwelijk. Het auteursrecht ligt bij Motivaction International B.V. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking van dit document is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Motivaction.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons Pers- en publicatiebeleid.

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Motivaction International B.V. (hierna: de '**Opdrachtnemer**') en een (potentiële) opdrachtgever (hierna: de '**Opdrachtgever**') met betrekking tot door Opdrachtnemer te verrichten marktonderzoek (hierna: de '**Opdracht**').

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Opdracht waarop zij van toepassing zijn verklaard.

De wijze waarop Opdrachtnemer onderzoek uitvoert is gecertificeerd conform de ISO-20252:2019 norm voor markt-, opinie- en sociaal wetenschappelijk onderzoek. Het managementsysteem voor informatiebeveiliging van Opdrachtnemer is gecertificeerd conform ISO 27001:2015. Het milieumanagementsysteem van Opdrachtnemer is ISO14001:2015 gecertificeerd.

Artikel 2 - MOA-voorwaarden

Voor zover in de onderhavige Algemene Voorwaarden daar niet expliciet van wordt afgeweken, zijn op alle Opdrachten de Algemene Voorwaarden van de MarktOnderzoekAssociatie Nederland (hierna te noemen: de '**MOA-voorwaarden**') van toepassing. De MOA-voorwaarden zijn te downloaden op www.moaweb.nl onder 'Over de MOA'. Op verzoek worden de voorwaarden toegezonden.

Artikel 3 – Offertes

Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 3 van de MOA-voorwaarden gelden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte offertes voor een termijn van 30 dagen na dagtekening van de offerte, terwijl Opdrachtnemer zich het recht voorbehoud om na het verstrijken van deze termijn de planning en/of de kosten, in overleg met Opdrachtgever, aan te passen.

Artikel 4 - Intellectuele Eigendomsrechten

Indien bij de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt van de door Opdrachtnemer ontwikkelde segmentatiemodellen 'Mentality' en/of 'BusinessLocus', dan wel van daarop gebaseerde nieuw ontwikkelde segmentatiemodellen, geldt dat alle (intellectuele eigendoms)rechten, zowel met betrekking tot die modellen als met betrekking tot de daarmee verzamelde data, aan Opdrachtnemer zullen (blijven) toebehoren.

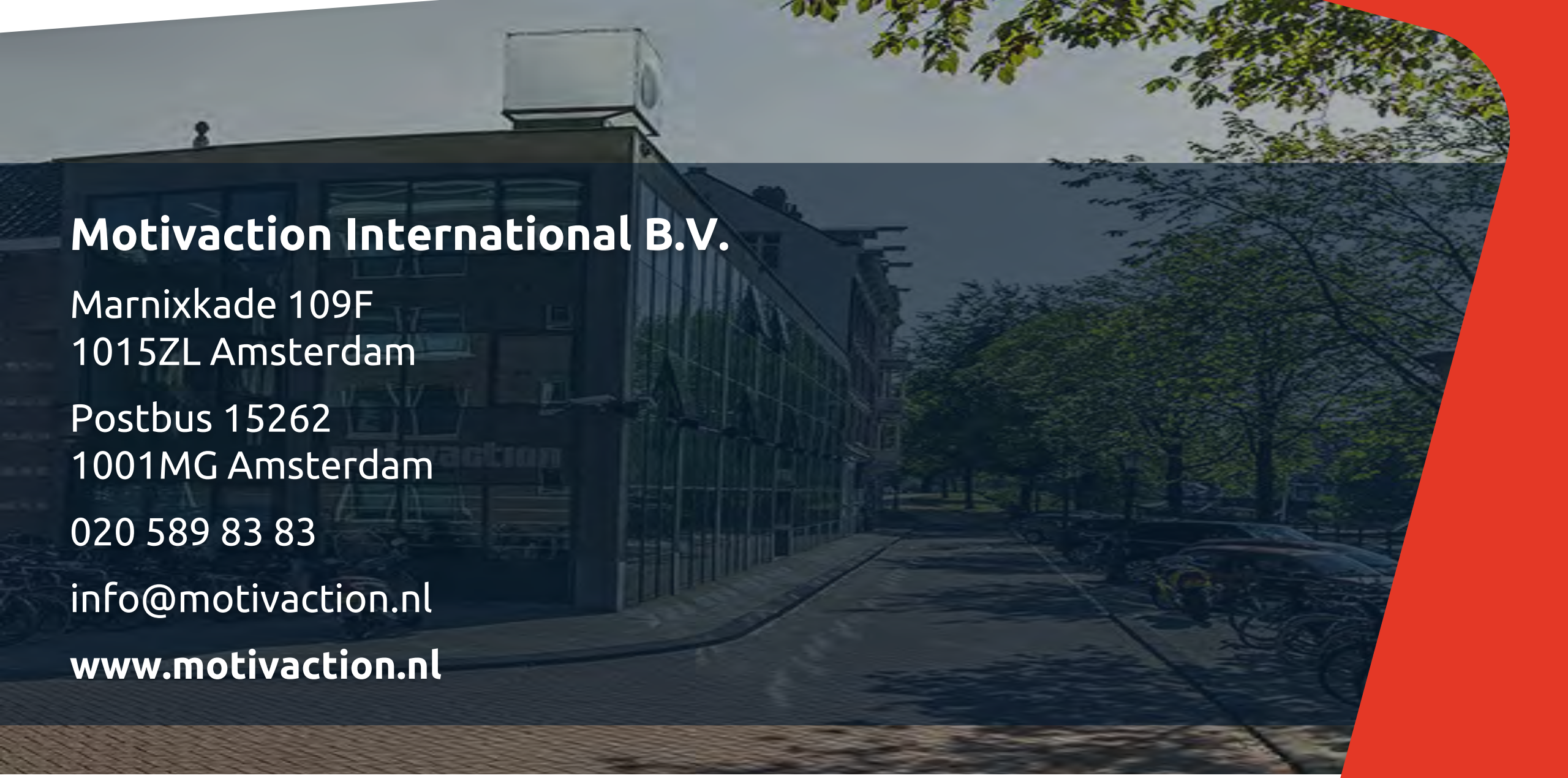
Het voorgaande betekent, onder meer, dat ingeval Opdrachtgever de met de genoemde segmentatiemodellen verzamelde data van Opdrachtnemer ter beschikking heeft gekregen, Opdrachtgever deze niet zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer als basis voor ander onderzoek of doel (dan dat waarop de Opdracht betrekking had) mag gebruiken, of om welke reden dan ook aan derden ter beschikking mag stellen of door derden mag doen gebruiken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever schadeplichtig jegens Opdrachtnemer.

Artikel 5 – Facturering

Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 8 van de MOA-voorwaarden geschiedt de facturering in twee termijnen: tweederde bij de opdrachtbevestiging en éénderde na afronding van de Opdracht. Opdrachtnemer behoudt zich echter het recht voor van deze bepaling af te wijken en in één termijn te factureren bij opdrachtbevestiging; bedragen tot € 10.000,- zullen altijd in één keer gefactureerd worden.

Deze Algemene Voorwaarden van Motivaction International B.V. zijn gedeponeerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam onder nummer 58/2012, versie juni 2012

Indien in deze offerte sprake is van het aanbieden van door Motivaction International B.V. ontwikkelde of te ontwikkelen software producten, dan zijn naast de Algemene voorwaarden Motivaction International B.V. de Algemene voorwaarden IT-Development Motivaction International B.V. van toepassing. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website www.motivaction.nl onder de kop Over Motivaction.



Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy