

## **Klanttevredenheid Wmo 's-Hertogenbosch**

onderzoek onder mensen met een beperking

Joost Groenendijk  
Maaïke Dautzenberg

In opdracht van gemeente 's-Hertogenbosch

# **Klanttevredenheid Wmo 's-Hertogenbosch**

onderzoek onder mensen met een beperking

Amsterdam, 31 maart 2008

Joost Groenendijk  
Maaïke Dautzenberg

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Achtergrond	6
1.2 Vraagstelling	7
1.3 Leeswijzer	8
<b>2 Aanpak</b>	<b>9</b>
2.1 Kwalitatieve verkenning	9
2.2 Documentenstudie	9
2.3 Interviews	9
2.4 Analyse en verslaglegging	11
<b>3 Documentenstudie</b>	<b>13</b>
3.1 Niet leunen maar steunen	13
3.2 Wmo in 's-Hertogenbosch	14
3.3 Landelijk onderzoek onder mensen met een verstandelijke beperking	16
3.4 Landelijk onderzoek onder mensen met een lichamelijke beperking	18
3.5 Sociale netwerken van mensen met een beperking	19
3.6 Onderzoeksgegevens 's-Hertogenbosch	20
3.7 Conclusies	22
<b>4 Resultaten van de interviews</b>	<b>24</b>
4.1 De respondenten; verschillen en overeenkomsten	24
4.2 Tevredenheid over huidige ondersteuning	24
4.3 Participatie in de wijk	32
4.4 Mogelijkheden voor verbetering van het aanbod	36
<b>5 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>38</b>
Aanbevelingen	42

# Managementsamenvatting

## *Aanleiding en vraagstelling*

In 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingevoerd. Deze wet moet ervoor zorgen dat iedereen in de samenleving zo goed mogelijk mee kan doen, ook de mensen met een beperking. Om een goed oordeel te kunnen vormen over de uitvoering van de Wmo in de gemeente, hebben gemeenteraad en burgers informatie nodig. Daarom wordt (horizontale) verantwoording afgelegd.

Onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep heeft tussen december 2007 en maart 2008 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Centraal stond de vraag hoe tevreden mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking zijn met de huidige collectieve voorzieningen en individuele verstrekkingen, welke knelpunten en mogelijkheden tot verbetering zij zien en in welke mate zij behoefte hebben aan meer participatie in de wijk.

## *Aanpak*

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is een kwalitatieve verkenning uitgevoerd die bestond uit drie onderdelen. Als eerste is desk research uitgevoerd waarin gekeken is in welke opzichten landelijk en lokaal uitgevoerd onderzoek al deels een antwoord kon geven. Vervolgens zijn semigestructureerde interviews afgenomen met sleutelpersonen (professionals) die goed op de hoogte zijn van de problematiek van mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Als derde stap zijn face-to-face interviews afgenomen met 26 mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, waarvan 5 ouders van personen met een verstandelijke beperking.

## *Achtergrond respondenten*

De respondenten waren zeer divers van achtergrond, zowel wat betreft het type beperking - variërend van spasmen tot epilepsie of het ontbreken van de onderste ledematen - als de woonsituatie (thuis, met partner, zelfstandig, speciale woonvorm), de inkomenssituatie, de wijk of de leeftijd. Dat betekent enerzijds dat een divers en ruim beeld is verkregen van wat er speelt binnen de onderzochte groep. Anderzijds betekent het ook dat de specifieke situatie en aandoening vaak bepalend zijn voor de tevredenheid en de verbeterpunten voor beleid die men ziet.

## *Uitkomsten*

Er is uitgebreid gesproken over de mate waarin het huidige voorzieningenniveau de respondenten in staat stelt om zelfredzaam te functioneren in de samenleving. Aan bod kwamen de levensterreinen wonen, werk, dagbesteding, toegankelijkheid, vervoer en mobiliteit, en sociale netwerken.

Uit het onderzoek blijkt dat men overwegend tevreden is over de woonsituatie en over de woonaanpassingen. Voor wat betreft bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid en mobiliteit en vervoer blijft de tevredenheid achter. Zo zijn stoepen en fietspaden niet altijd breed genoeg voor scootmobielen of mensen die slecht ter been zijn en zijn er veel klachten over de deeltaxi.

Ook is gebleken dat de hulpvraag niet altijd goed wordt vertaald in een passend aanbod. De mensen die zelf een aanvraag indienen voor individuele verstrekkingen hebben niet het gevoel daarin goed ondersteund te worden.

Ook lijkt het ondersteuningsaanbod sterk instellingsgebonden. Dit belemmert de keuzevrijheid van de mensen met een beperking.

Tot slot kon niet opgemaakt worden dat mensen met een beperking behoefte hebben aan deelname aan allerlei wijkactiviteiten. Zij vinden het prettig wanneer ze buurtgenoten (oppervlakkig) kennen en groeten en maken graag een praatje met buurtbewoners als dat zo uitkomt. Voor mensen met een *verstandelijke* beperking geldt dat de overgrote meerderheid het liefst met mensen omgaat die ook een verstandelijke beperking hebben.

Het is daarom ook maar de vraag of het nodig is om op wijkniveau allerhande activiteiten te organiseren. Uit het onderzoek kon namelijk niet opgemaakt worden dat mensen met een beperking behoefte hebben aan deelname aan allerlei wijkactiviteiten. Zij vinden het prettig wanneer ze buurtgenoten (oppervlakkig) kennen en groeten en maken graag een praatje met buurtbewoners als dat zo uitkomt. Natuurlijk willen ze niet worden gepest vanwege hun beperking. Maar meer hoeft het contact niet te zijn met buurtgenoten. Daarin verschillen zij overigens niet veel van bewoners zonder verstandelijke of lichamelijke beperking. Het streven naar integratie in de wijk lijkt meer een wens die leeft onder beleidsmakers dan dat het een behoefte is van bewoners met een beperking.

Respondenten gaven wel aan dat een intermediair als de sportcoach een belangrijke functie vervult en aan een behoefte tegemoet komt. Het gaat dan echter om het mee kunnen doen aan specifieke bezigheden die aansluiten bij de persoonlijke interesses en mogelijkheden.

Wat wel belangrijk wordt gevonden is de acceptatie, het gevoel voor vol aan te worden gezien (ondanks de beperking) en zich gewaardeerd voelen. Herhaaldelijk bleek dat er is behoefte aan het doorbreken van negatieve beeldvorming over mensen met een beperking.

Er liggen duidelijke accentverschillen voor mensen met een verstandelijke en met een lichamelijke beperking. Wanneer een onderscheid gemaakt wordt naar sociale, economisch en fysieke voorwaarden voor zelfredzaamheid, geldt dat voor mensen met een *verstandelijke beperking* vooral de sociale aspecten van belang zijn. Het gaat dan vooral om acceptatie en voorkomen dat hun sociale netwerk te klein wordt.

Voor mensen met een *lichamelijke beperking* speelt eveneens het punt van acceptatie en als volwaardige medeburger beschouwd te worden. Binnen deze groep zijn echter ook de fysieke en economische aspecten bepalend, zoals de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gebouwen en wijkvoorzieningen. De mogelijkheid van vervoer is vaak de sleutel naar sociale en maatschappelijke participatie, begrensd door de financiële middelen van betrokkenen. Verder is van belang dat zij de mogelijkheid hebben om te werken, een baan te hebben of vrijwilligerswerk te doen.

Wellicht het belangrijkste punt is dat maatwerk noodzakelijk is. Individuen en situaties zijn zo verschillend, dat het noodzakelijk is om per individu te bekijken welke participatiebehoeften er zijn en welke mogelijkheden iemand heeft. Participatie moet betekenisvol zijn om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van iemand bestaan. Het beleidsstreven naar (meer) 'mee-doen' door mensen met een beperking heeft alleen zin, wanneer het past bij de ambities, afwegingen, mogelijkheden en de eigenheid van een persoon.

### *Aanbevelingen*

De volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Overweeg bij de woningtoewijzing rekening te houden met de aanwezigheid van een sociaal (steun-)netwerk in de nabijheid van mensen met een beperking.
- In de wijk zijn fietspaden en stoepen breed genoeg voor kinderwagens, rolstoelen, rollators en scootmobielen.
- Zorg voor voldoende nabije parkeergelegenheid bij collectieve voorzieningen voor mensen met een beperking.
- Verbetering van het deeltaxivervoer op het vlak van serviceverlening (op tijd rijden) en klantvriendelijkheid (bejegening).
- Meer integraal en klantgericht aanbod bij de individuele verstrekkingen; dat wil zeggen de manier van denken en het centraal stellen van klant. Dit kan concreet vorm krijgen door verbetering van de communicatie aan het loket van cliënten met een beperking, bijvoorbeeld door specifieke trainingen voor medewerkers.
- Voorlichtingscampagnes en schoolprogramma's gericht op de acceptatie van mensen met een beperking stimuleren.
- In stand houden van specifieke voorzieningen die sociale participatie van mensen met een beperking bevorderen, zoals sportcoaches of dansavonden voor mensen met een verstandelijke beperking. Uit het onderzoek komt naar voren dat hier meer behoefte aan is dan aan wijkgerichte activiteiten.
- Overweeg participatiebudgetten in te zetten voor mensen met beperkingen uit de lage inkomensgroepen, bijvoorbeeld te besteden aan vervoer, lidmaatschappen of internet.

De uitgebreide beschrijving van de resultaten is te lezen in de hoofdstukken 3 en 4 en in hoofdstuk 5 met conclusies en aanbevelingen.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

In 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingevoerd. Dit is een wet die ervoor moet zorgen dat iedereen in de samenleving zo goed mogelijk mee kan doen, ook de mensen met een beperking.

Gemeenten dienen elke vier jaar een beleidsplan te maken waarin staat wat ze gaan ondernemen op het terrein van (maatschappelijke) ondersteuning. Instellingen, inwoners en cliënten worden betrokken bij het beleidsplan, onder andere in de vorm van de Wmo-adviesraad waarin vertegenwoordigers van diverse cliëntgroepen zitting hebben. Om een goed oordeel te kunnen vormen over de uitvoering van de Wmo in de gemeente, hebben gemeenteraad en burgers informatie nodig. Daarom dient (horizontale) verantwoording te worden afgelegd.

Momenteel wordt in 's-Hertogenbosch een Wmo-monitor ontwikkeld waarin een samenhangend beeld geboden wordt van ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Het gaat dan om een algemeen beeld van de Bossche samenleving, de vraag naar ondersteuning, de prestaties van de uitvoerende organisaties en de tevredenheid over de geboden ondersteuning. De Wmo-monitor wordt gevuld met beschikbare gegevens uit de Leefbaarheidmonitor, Veiligheidsmonitor, JOM (Jeugd- en Onderwijsmonitor) en beschikbare GGD gezondheidsonderzoeken. Daarnaast worden op diverse terreinen van de Wmo klanttevredenheidsonderzoeken gedaan. Dit onderzoek is daar één van.

Mensen met een *verstandelijke* beperking zijn tot nu toe nauwelijks onderwerp van gemeentelijk beleid en onderzoek geweest. Tot op heden heeft de gemeente wel diverse investeringen gedaan voor mensen met een *lichamelijke* beperking in de vorm van belangenbehartiging en in de toegankelijkheid van gebouwen. Ook is in 2005 onderzoek uitgevoerd specifiek gericht op mensen met een verstandelijke beperking. De onderzoeksgegevens geven een eerste indicatie van wat al goed gaat, waar wensen en behoeften liggen van mensen met een verstandelijke beperkingen en op welke punten de gemeente het bestaande aanbod zou kunnen verbeteren. Er is ook een speciale klankbordgroep geformeerd waarbij de direct betrokken organisaties (MEE, CELLO en VOGG) met de gemeente aan tafel zitten. In juni 2007 heeft een debat plaatsgevonden, georganiseerd door de gemeente en welzijnsinstelling Divers. Tijdens het debat is een onderzoek gepresenteerd dat met name als doel had aan te geven welke rol Divers kan vervullen bij het bevorderen van de participatie van mensen met een beperking.

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt echter dat zij op dit moment nog onvoldoende zicht heeft op de tevredenheid over de bestaande voorzieningen, zowel onder mensen met een verstandelijke als een lichamelijke beperking. Ook vraagt zij zich af in welke mate het huidige aanbod bijdraagt aan de zelfredzaamheid, waar de hiaten in beleid vallen en de behoefte aan meer actieve participatie in de eigen wijk.

Eerder onderzoek heeft meer licht geworpen op het aantal bestaande woon-eenheden voor mensen met beperkingen en de wijken waar de hoogste concentraties van woningen voor deze bewoners te vinden is.

Daarnaast wordt duidelijk dat op verschillende levensgebieden knelpunten én behoeften bestaan. Onduidelijk bleef echter in welke mate er behoefte is aan participatie en deelname aan wijkactiviteiten.

De gemeente heeft daarom besloten om in 2007 een klanttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren, waarbij de gegevens uit 2007 zullen fungeren als een nulmeting voor een geplande tweede meting in 2011. Deze laatste moet inzicht geven in de mate waarin de aanpassingen van het aanbod hebben geleid tot meer tevredenheid onder de doelgroep.<sup>1</sup>

Onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep uit Amsterdam heeft dit onderzoek tussen december 2007 en maart 2008 uitgevoerd.

## 1.2 Vraagstelling

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt:

*"Hoe tevreden zijn mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking in de gemeente 's-Hertogenbosch over de geboden ondersteuning, welke knelpunten, wensen en behoeften uiteten zij daarover?"*

De vraagstelling is opgedeeld in de volgende deelvragen:

### A. *Tevredenheid over de huidige ondersteuning*

- 1 Welke ondersteuning ontvangen mensen met een lichte lichamelijke of verstandelijke beperking?
- 2 Op welke punten uit men tevredenheid en ontevredenheid over de geboden ondersteuning?
- 3 Lijkt de geboden ondersteuning voldoende bij te dragen aan de zelfredzaamheid van de doelgroep op het vlak van wonen, mobiliteit en vervoer, dagbesteding en vrije tijd, hun financiële situatie en sociale contacten.
- 4 Welke voorwaarden voor zelfredzaamheid zijn vervuld, en welke niet? Met andere woorden, waar vallen de gaten in de ondersteuning?

### B. *Participatie in de wijk*

- 5 Is er vanuit de onderzoeksdoelgroep behoefte om mee te doen aan algemene wijkactiviteiten?
- 6 In welke mate is men in staat om mee te doen aan algemene wijkactiviteiten?
- 7 Voelt men zich geaccepteerd of welkom wanneer men meedoet met bestaande activiteiten?

### C. *Wensen en behoeften*

Op welke punten zou de onderzoeksgroep verbetering willen? Het gaat daarbij om knelpunten, wensen, behoeften en tevredenheid ten aanzien van:

- scholing, arbeid en inkomen (inclusief dagbesteding en vrije tijd)
- wonen, zorg en welzijn
- toegankelijkheid, vervoer en mobiliteit,
- sociale netwerken.

Noot 1 Daar waar in dit rapport wordt gesproken over de doelgroep, gaat het over de groep mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.



### **1.3 Leeswijzer**

In deze rapportage beschrijven we in hoofdstuk 2 de aanpak en de werkwijze. Hoofdstuk 3 doet verslag van een documentenstudie, met daarin vervat een aantal uitkomsten van recentelijk uitgevoerd onderzoek naar participatie en zelfredzaamheid, zowel landelijk als lokaal. In hoofdstuk 4 staan de uitkomsten beschreven van de interviews. Hoofdstuk 5, tenslotte, bevat een beschouwing met conclusies en adviezen.

## 2 Aanpak

### 2.1 Kwalitatieve verkenning

Zoals reeds gesteld, is het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in de vorm van een kwalitatieve verkenning. Dit hield in dat er, na een documentatiestudie, interviews zijn afgenomen met enerzijds mensen uit de doelgroep zelf en, anderzijds, sleutelfiguren die zicht hebben op welke behoeften er leven onder de doelgroep, zoals het Gehandicapten Platform 's-Hertogenbosch, de welzijnsinstelling Divers, KansPlus (de voormalige VOGG - de vereniging voor mensen met een verstandelijke beperking) en MEE. Zij hebben informatie gegeven over achtergronden en ontwikkelingen en de onderzoekers in contact gebracht met de respondenten uit de doelgroep.

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek omdat daarbinnen wordt gewerkt met een open benadering van semi-gestructureerde – meestal face-to-face - interviews, die nodig is om zicht te krijgen op de beleving en de ervaringen van mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking. Ook kunnen respondenten in dit type interviews zelf thema's inbrengen die voor hen van belang zijn. Een kwantificerende benadering waarin gewerkt wordt met vragenlijsten en gesloten antwoordcategorieën lijkt onder deze doelgroep minder geschikt, zeker waar het gaat om respondenten met een verstandelijke beperking.

Een kwalitatieve benadering werkt op basis van saturatie, de verzadiging van gegevens. Dat betekent dat er een punt optreedt waarop datgene wat respondenten inbrengen, zich op een gegeven moment herhaalt. Het voeren van meer gesprekken zal dan wel nog verdere nuanceringen, maar geen nieuwe gezichtspunten naar boven halen.

### 2.2 Documentenstudie

Als eerste is literatuur bestudeerd. Daarbij is gebruik gemaakt van rapporten en studies die recentelijk zijn uitgebracht. In hoofdstuk 3 wordt stilgestaan bij de algemene principes van de Wmo en de manier waarop deze wet in 's-Hertogenbosch is vormgegeven. Verder wordt recent landelijk en lokaal onderzoek besproken waar het gaat om knelpunten, wensen, behoeften en tevredenheid met betrekking tot deelname aan de samenleving. Een overzicht van de gebruikte literatuur is opgenomen in de literatuurlijst.

### 2.3 Interviews

#### *Steekproef*

De steekproef bestond in totaal uit 26 personen; 10 van hen hadden een verstandelijke beperking en 16 een lichamelijke beperking. Vijf personen vertegenwoordigden hun kinderen; zij waren de ouders van mensen met een (licht) verstandelijke beperking. We spraken met meer mannen (15) dan vrouwen (11). Het was de opdracht vanuit de gemeenten om te spreken met mensen tussen 18 en 65 jaar; voor ouderen en jeugd wordt immers specifiek beleid gevoerd.

Zoals tabel 2.1 aangeeft, waren de respondenten redelijk verdeeld over deze leeftijdsgroep, al was het merendeel (16/26) tussen de 25 en 45 jaar oud. Zij woonden in verschillende wijken van de stad, variërend van de Maaspoort tot het stadscentrum en Zuid. De meesten woonden zelfstandig (17/26). De verdeling huur- en koopwoningen was evenredig verdeeld onder de respondenten.

Tabel 2.1 Overzicht van respondenten

	Categorie	Aantal
Achtergrond	mensen met een lichamelijke beperking	16
	mensen met een verstandelijke beperking	5
	ouders van kinderen met een verstandelijke beperking	5
Geslacht	man	15
	vrouw	11
Leeftijd	18-25 jaar	3
	25-35 jaar	7
	35-45 jaar	9
	45-65 jaar	7
Wijk	Maaspoort	7
	West	7
	Centrum	6
	Graafsewijk	2
	Zuid	4
Woonvorm	huur	8
	koop	8
	onbekend	10
Type woning	kleinschalige woonvorm	6
	zelfstandig	17
	inwonend bij ouders	3

#### *Mensen met een lichamelijke beperking*

Personen met een lichamelijke beperking kunnen worden ingedeeld op beperkingen bij het zien, horen, zich verplaatsen, persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken, langdurig zitten en staan. Degenen met matige tot ernstige beperkingen kunnen vaak bepaalde activiteiten helemaal niet uitvoeren en hebben altijd met meer dan één activiteit moeite. Mensen met lichte beperkingen hebben bij bepaalde activiteiten wel hulp nodig, maar hun beperkingen zijn niet van dien aard dat zij tot de specifieke doelgroepen van de Wmo gerekend worden. Zij hebben een verhoogd risico om op termijn matig of ernstig beperkt te raken. Voorbeelden van lichamelijke beperkingen waar respondenten uit de steekproef mee te maken hebben, zijn een stofwisselingsziekte, dwarslaesie, en multiple sclerose (MS). De doelgroep was met andere woorden zeer divers samengesteld.

#### *Mensen met een verstandelijke beperking*

Bij mensen met een verstandelijke beperking gaat het vooral om het niveau van het intellectueel functioneren (IQ lager dan 70), maar daarmee ook om beperkingen bij de sociale zelfredzaamheid. Hier wordt meestal alleen onderscheid gemaakt tussen personen met lichte (IQ tussen 35 en 70) en personen met ernstige verstandelijke beperkingen (IQ lager dan 35).

De gedachte is dat tekorten aan intellectuele vaardigheden gevolgen kunnen hebben voor alle gebieden waarin iemand zich moet kunnen aanpassen aan eisen uit de omgeving en dat het voor personen met een verstandelijke beperking in de dagelijkse praktijk op minstens twee van de volgende gebieden speelt: communicatie, zelfredzaamheid, wonen, sociale vaardigheden, gebruik maken van de samenleving, zelfbepaling, gezondheid en veiligheid, functionele schoolse vaardigheden, ontspanning en werken. Dit bleek tijdens de interviews inderdaad zo te zijn.

Voor de ernst van de beperking is een criterium dat iemand ofwel alleen hulp nodig heeft bij het uitvoeren van de activiteit, ofwel het helemaal niet zelf kan uitvoeren en dus overnemen noodzakelijk is. Personen met een lichte verstandelijke beperking kunnen nog een aantal zaken zelf doen, eventueel met hulp. Bij personen met ernstige beperkingen is haast altijd steun nodig, en in een aantal gevallen moeten zaken worden overgenomen. Ook personen met een IQ tussen de 70 en 85, zwakbegaafden, kunnen al moeite hebben om zich zelfstandig in de maatschappij te redden, zij leven meestal intramuraal (of thuis). In het onderzoek zijn alleen mensen geïnterviewd die in de wijk woonden, dus in een meer of minder zelfstandige woonvorm of nog bij hun ouders thuis.

#### *Benaderen van respondenten*

In december 2007 is langs twee sporen actief gestart met het werven van respondenten. In de eerste plaats zijn respondenten geworven via de geïnterviewde sleutelfiguren uit de zorg- en welzijnsorganisaties. Een tweede spoor was een eindejaarsbijeenkomst van het Gehandicapten Platform 's-Hertogenbosch op 20 december 2007, waar aan aanwezigen is gevraagd of zij wilden meewerken aan een vraaggesprek en of zij in hun eigen omgeving wilden informeren bij vrienden en/of kennissen die voldeden aan de criteria. De interviews vonden in januari en februari plaats. Deze duurden doorgaans één tot anderhalf uur en zijn face-to-face bij de respondenten thuis afgenomen. Het aantal gesprekspartners wisselde per interview. Meestal waren de gesprekken één-op-één, soms ook sprak de onderzoeker met een kleine groep in een buurthuis. Drie ouders zijn telefonisch geïnterviewd.

## **2.4 Analyse en verslaglegging**

Bij de analyse van de gegevens is gebruik gemaakt van enerzijds analyse-schema's en anderzijds MaxQDA, specifieke computersoftware voor de analyse van kwalitatieve data. De gegevens over een bepaald thema of onderwerp uit de interviews, zoals bijvoorbeeld het thema mobiliteit, worden dan uiteengehaald in categorieën met begrippen. Daarbij wordt gekeken naar relaties tussen begrippen in het licht van de probleemstelling.

Twee onderzoekers hebben zich onafhankelijk van elkaar over het analyse-materiaal gebogen, wat de mate van selectiviteit zoveel mogelijk heeft verkleind.

De documentenstudie en de verslaglegging van de interviews hebben de basis gevormd van deze rapportage. In het resultatenhoofdstuk is uit privacyoverwegingen niet aangegeven wie onderwerpen inbracht, zodat de weergegeven tekst niet te herleiden is tot individuele uitspraken.

## 2.5 Methodologische beperkingen

Een kwalitatieve verkenning impliceert dat er een beeld verkregen is van welke ervaringen mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking rapporteren en op welke verschillende wijzen zij tegen een aantal zaken aankijken. Het is echter niet mogelijk op basis van deze gegevens te bepalen wat de schaal en omvang is dat deze punten zich voordoen. We kunnen, met andere woorden, niet bepalen hoeveel mensen in de doelgroep een bepaalde mening is toegedaan of specifieke ervaringen heeft gehad. Het kwalitatieve karakter van de verkenning betekent tevens dat het niet kan fungeren als nulmeting in de zin van een kwantitatief beeld op grond waarvan een vervolgmeting (1-meting) kan worden gedaan. Wel kan na verloop van tijd gekeken worden of het algemene beeld hetzelfde is gebleven, of dat er zich verschuivingen hebben voorgedaan in de vorm van nieuwe of een ander type knelpunten.

Dit onderzoek geeft vooral inzicht in de knelpunten die de onderzoeksgroep ervaart en waar zij oplossingen zien. Eigen aan kwalitatief onderzoek is dat het uitgaat van het perspectief van respondenten. Wij hebben dit in deze rapportage dan ook zo waarheidsgetrouw mogelijk proberen te doen en een en ander geïllustreerd aan de hand van sprekende citaten.

### 3 Documentenstudie

In het afgelopen decennium, en vooral de afgelopen jaren, zijn diverse studies verschenen die ingaan op de knelpunten, wensen, behoeften omtrent participatie en zelfredzaamheid onder mensen met beperkingen. Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste resultaten van deze studies, en begint met een korte beschrijving van de landelijke beleidsuitgangspunten van de Wmo en de specifieke invulling van de wet, zoals die in 's-Hertogenbosch is gekozen. Tot slot wordt stilgestaan bij landelijk en lokaal onderzoek.

#### 3.1 Niet leunen maar steunen

Het belangrijkste uitgangspunt van de Wmo is dat burgers zelf en met elkaar doen wat ze zelf en met elkaar kunnen. Daarbij geeft het *compensatiebeginsel* binnen de Wmo aan gemeenten de opdracht om voorzieningen te treffen om beperkingen die burgers ondervinden in zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie te compenseren. De Wmo concentreert zich tot voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning waardoor burgers in staat worden gesteld om:

- 1 een huishouden te voeren
- 2 zich te verplaatsen in en om de woning
- 3 zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel
- 4 medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Penninx en Meijer (NIZW, 2004) omschrijven het principe van de Wmo van 'niet leunen maar steunen' in termen van:

- 1 *Eigen verantwoordelijkheid*. Iedereen is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het regelen van zaken die nodig zijn om te mee te doen, in overleg met, en met steun van zijn eigen sociale netwerk. Burgers die over voldoende inkomsten beschikken, dienen zelf de kosten op te brengen voor middelen die nodig zijn voor zelfredzaamheid en participatie.
- 2 *Civil society*. Burgers zijn niet alleen verantwoordelijk voor zichzelf, maar ook voor elkaar. Van hen wordt verwacht dat ze elkaar waar nodig helpen om te kunnen participeren. Waar nodig stimuleert en faciliteert de overheid dit volgens de wet.
- 3 *Algemene lokale voorzieningen*. De gemeente voorziet in collectieve ondersteuning van participatie waar alle burgers gebruik van kunnen maken, inclusief kwetsbare burgers. Meestal doet de gemeente dit via opdrachten aan derden, zoals instellingen voor sociaal-cultureel werk, vrijwilligerscentrales, algemeen maatschappelijk werk, opbouwwerk, sport, vorming, cultuur en recreatie.
- 4 *Specifieke voorzieningen*. De gemeente dient ook te voorzien in een persoonsgericht ondersteuningsaanbod voor kwetsbare burgers gericht op die participatieknelpunten waarvoor ze vanuit de eigen mogelijkheden en ondanks de steun van de civil society en/of algemene voorzieningen onvoldoende oplossingen kunnen vinden. Dit kan liggen op alle denkbare levensterreinen die te maken hebben met zelfredzaamheid en het vermogen om in de maatschappij te participeren: informatie en advies, regieondersteuning, mobiliteit, woningaanpassingen, praktische hulp, huishoudelijke verzorging, sociale contacten en veiligheid.

Achter de uitgangspunten van de Wmo schuilen enkele aannames: Zo wordt verwacht dat er minder individuele en specifieke voorzieningen voor kwetsbare groepen nodig zullen zijn, en zal een vitale, op onderlinge steun gerichte samenleving dichterbij komen, indien:

- er goed inclusief beleid wordt gevoerd
- de samenleving de verantwoordelijkheid neemt om zelfredzaamheid en participatie te bevorderen van (potentieel) kwetsbare mensen
- ieder individu deze verantwoordelijkheid ook neemt.

### 3.2 Wmo in 's-Hertogenbosch

Medio 2007 heeft de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch het meerjarenplan *'Meedoen en erbij horen'* vastgesteld. In dit plan staat het beleid dat het college de komende vier jaar uitvoert. De Wmo is uitgewerkt in negen prestatievelden die binnen de lokale context worden ingevuld met doelstellingen en ambities.

In het kader van dit klanttevredenheidsonderzoek is het relevant kort stil te staan bij de doelstellingen en ambities van de gemeente op de prestatievelden 1, 3, 4, 5 en 6.

- 1 Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
- 3 Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
- 4 Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
- 5 Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
- 6 Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.

#### *Prestatieveld 1: Sterke wijken*

Het eerste prestatieveld heeft betrekking op samenleven in de wijken. De gemeente 's-Hertogenbosch wil zich hiervoor sterk maken, met name waar het gaat om het bevorderen van sociale contacten tussen bewoners van dezelfde wijk. Het dient voorkomen te worden dat mensen meer vereenzamen dan nu het geval is. Ook de betrokkenheid van bewoners bij de wijk is een punt van aandacht. Er wordt naar gestreefd dat dit zal toenemen. Uit het beleidsplan valt op te maken dat bij sterke wijken, voldoende toegankelijke gebouwen, diensten en voorzieningen passen. Deze dienen passend te zijn, opdat bewoners in 2010 minstens zo tevreden zijn over het voorzieningenniveau in de wijk als nu. Daarnaast worden bij verbouw en/of nieuwbouw van accommodaties, voorzieningen zoveel mogelijk samengevoegd.

#### *Prestatieveld 3: Informatie, advies en ondersteuning*

's-Hertogenbosch heeft de ambitie om in 2010 een centrale informatie-, advies en regelvoorziening voor woon-, zorg- en welzijnsvragen van burgers te hebben gerealiseerd. Aanvullend zullen er, samen met maatschappelijke organisaties, de komende jaren zes inlooppunten worden opgeleverd waar men terecht kan voor informatie en advies en begeleiding.

In 2008 wordt onder regie van de gemeente een centraal stedelijk loket geopend. De gemeente streeft ernaar om in 2010 aan burgers duidelijk te maken waar men terecht kan voor informatie en advies op woon-, zorg- en welzijnsgebied.

#### *Prestatieveld 4: Ondersteuning mantelzorg en vrijwillige inzet*

Het is de ambitie van de gemeente dat Bosschenaren zich vrijwillig inzetten voor de samenleving en voor elkaar. Daarbij 'voelen zij zich voldoende ondersteund', zo is het streven. Momenteel zetten 34.000 Bosschenaren (31%) zich bij allerlei organisaties vrijwillig in en daarnaast is 17% mantelzorger voor familie of bekenden. Dit is inzet die onverplicht en onbetaald wordt verricht voor anderen of de samenleving. De gemeente 's-Hertogenbosch wil de betrokkenheid en solidariteit onder burgers stimuleren door onder andere een vrijwilligersvriendelijk klimaat te creëren. Met de komst van de Wmo krijgt het vrijwilligersbeleid een wettelijk kader en is tevens de ondersteuning van mantelzorgers toegevoegd aan het gemeentelijk beleid. Daarbij gaat het in de regel om algemene beleidsmaatregelen en niet zozeer om individuele voorzieningen. De gemeente 's-Hertogenbosch wil een en ander realiseren door vrijwillige inzet te stimuleren, samenwerking met het bedrijfsleven en ondersteuning van mantelzorg.

#### *Prestatieveld 5: Deelname bevorderen*

Het vijfde prestatieveld heeft betrekking op het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en op het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking. In de Bossche situatie gaat het dan om voorzieningen, meedoen en hulpaanbod. 'Mensen met beperkingen moeten volwaardig kunnen meedoen aan en in de (Bossche) samenleving' is het uitgangspunt. Er wordt naar gestreefd dat de leefsituatie – op wijkniveau – voor mensen met beperkingen in 2010 op voor hen essentiële onderdelen is verbeterd. Concreet betekent dit dat in 2010 de leefsituatie in wijken en buurten voor mensen met beperkingen verbeterd is wat betreft hun acceptatie en participatie in de wijk, vereenzaming, huisvesting en de toegankelijkheid van voorzieningen. Verder dient het aanbod aan ondersteunende zorg- en welzijnsdiensten aan te sluiten op de vraag van de doelgroep.

#### *Prestatieveld 6: Individuele verstrekkingen*

Dit zesde prestatieveld richt zich op individuele verstrekkingen aan burgers die essentieel zijn voor het persoonlijk fysiek functioneren. Dit zijn vaak ouderen en mensen met een beperking. Het gaat om voorzieningen als rolstoelen, woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen en hulp bij het huishouden. De noodzaak wordt medisch getoetst. Deze voorzieningen stellen burgers in staat om op een goed niveau te kunnen participeren in de samenleving en voorkomen dat er minder snel een beroep wordt gedaan op de intramurale voorzieningen. Zodoende versterkt het hun zelfredzaamheid.

De lokale invulling van de Wmo-prestatievelden dient als input voor de onderzoeksvragen binnen dit onderzoek. Er is met andere woorden een link gelegd met de inhoudelijke doelstellingen en ambities van de gemeente. Want wat is er bijvoorbeeld al bekend over het bevorderen van sociale contacten tussen bewoners van dezelfde wijk en hun betrokkenheid bij de wijk? In hoeverre is men tevreden over het voorzieningenniveau en weet men de weg al te vinden naar informatie en advies op woon-, zorg- en welzijnsgebied. Hoe is het gesteld met vereenzaming, huisvesting en toegankelijkheid van en voor de doelgroepen? Vinden zij dat het aanbod aan ondersteunende zorg- en welzijnsdiensten aansluit op hun vraag?



In de volgende paragraaf gaan we in op wat hier al bekend over is, zowel landelijk maar ook voor wat betreft de Bossche situatie.

### 3.3 Landelijk onderzoek onder mensen met een verstandelijke beperking

Het NIVEL richtte een panel op van 500 mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking (Panel Samen Leven). In persoonlijke gesprekken is gevraagd naar hun deelname aan de samenleving, hun ervaringen en wensen. Cardol, Speet en Rijken (NIVEL, 2007) vroegen zowel mensen in woonwijken als in instellingen naar knelpunten, wensen en behoeften op het gebied van wonen, werk, vrije tijd en sociale contacten.

De belangrijkste conclusie uit het onderzoek '*Anders of toch niet?*' is dat mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking steeds meer deelnemen aan de samenleving, en dat zij dat ook graag willen. Verder blijkt dat zij steeds vaker wonen in gewone woonwijken, werken bij gewone bedrijven en lid zijn van allerlei verenigingen. De onderzoekers geven aan dat ondersteuning op terreinen van *dagbesteding/werk* en *recreatie* voor verbetering vatbaar is. De gedachte is dat ondersteuning de participatie faciliteert. Zo kan ondersteuning er aan bij dragen dat werk tot een succes kan worden gemaakt of om sociale isolatie te verminderen. Tot slot valt op dat vrijetijdsbesteding in het weekend een probleem is. Een aanzienlijk deel van de mensen wil graag meer mensen ontmoeten en wil vaker iets ondernemen in de vrije tijd.

#### *Wonen*

Van de mensen met een verstandelijke beperking die niet op een instellings-terrein wonen, woont 61% met anderen met een verstandelijke beperking. Cardol et al (2007) kwamen ten eerste tot de conclusie dat hoe prettig iemand zich voelt, ook afhankelijk is van huisgenoten. Deze mensen kiezen elkaar meestal niet uit om samen te wonen. Vaak woont men bij elkaar, eet iedere maaltijd samen, en ook slaapt men soms met meerdere mensen op een kamer. Van privacy is met andere woorden weinig sprake. Ten tweede blijkt dat ervaringen als medeburger in de woonomgeving per persoon verschillen. De meeste mensen met een verstandelijke beperking voelen zich prettig in hun woonomgeving. Sommigen worden lastig gevallen. De contacten met buurtgenoten gaan vaak niet verder dan een groet of praatje op straat. Toch geeft dit een gevoel van erbij horen. Ten derde blijkt dat het wonen in een goedkoop huurhuis in een minder goede of drukke buurt, de integratie niet bevordert.

#### *Werk*

Uit het onderzoek van Cardol et al (2007) blijkt ook dat negen op de tien mensen met een verstandelijke beperking een baan of dagbesteding hebben in een bedrijf waar meer mensen zijn met een verstandelijke beperking. Bijna de helft van de mensen die bij een gewoon bedrijf werkt (18%), heeft ook nog andere collega's met een verstandelijke beperking. Verder blijkt dat een meerderheid, namelijk 63% geen werk of dagactiviteiten wil met mensen zonder een verstandelijke beperking, 13% twijfelt. Deze twijfel, of niet willen, heeft volgens de onderzoekers te maken met onzekerheid over eigen werktempo en het aankunnen van werkdruk, en met onzekerheid over of men zich prettig zal voelen tussen collega's zonder een verstandelijke beperking.

Verder vindt een aantal mensen met een verstandelijke beperking het eigen niveau te hoog voor de sociale werkplaats en vindt het werk ook 'vreselijk dom'. Zij denken dat ze meer kunnen en voelen zich er niet thuis.

#### *Vrije tijd*

Meer dan de helft van de mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking gaat volgens Cardol et al (2007) in zijn of haar vrije tijd wel eens naar activiteiten die speciaal zijn georganiseerd voor mensen met een verstandelijke beperking. Zij geven hier de voorkeur aan vanwege gevoelens van veiligheid en verbondenheid met andere mensen met een beperking die er ook komen, de aard van de activiteiten en het feit dat er begeleiding aanwezig is. Verder gaat ruim tweederde van de mensen met een verstandelijke beperking wel eens naar een restaurant, bioscoop, museum of attractiepark. Een opvallende uitkomst van het onderzoek is dat er in het algemeen een grote behoefte bestaat aan meer begeleiding, kennissen of vrienden om de vrije tijd mee te besteden.

#### *Mobiliteit*

Uit onderzoek van het NIVEL blijkt dat 60% van de mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking gebruik maakt van speciale vervoersvoorzieningen. Welk vervoermiddel mensen met een verstandelijke beperking uiteindelijk kiezen, hangt onder meer af van de mate van verstandelijke beperking, de woonsituatie en eventueel noodzakelijk begeleiding. Het ontbreken van begeleiding is vaak een reden dat mensen niet weg kunnen als zij dat willen. Opvallend is dat, als men mocht kiezen, 70% van de mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking met het speciale vervoer zou willen reizen, en 12% twijfelt tussen speciaal vervoer en openbaar vervoer. De onderzoekers merken op dat reizen met speciaal vervoer belangrijke voordelen heeft want men wordt van deur tot deur gebracht, het is goedkoper, er is minder vaak begeleiding nodig vergeleken met reizen met het openbaar vervoer, en men voelt zich minder 'anders' in het speciale vervoer.

#### *Sociale netwerken*

Het is de onderzoekers opgevallen dat ongeveer 44% van de mensen met een verstandelijke beperking zich wel eens eenzaam zegt te voelen. Mensen die alleen wonen, voelen zich niet vaker eenzaam dan mensen die met anderen met een verstandelijke beperking wonen. De sociale netwerken van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking zijn over het algemeen niet groot, en bestaan vooral uit anderen met een verstandelijke beperking, familieleden en zorgverleners of begeleiding. Verder wil een klein deel (6%) van de mensen met een verstandelijke beperking graag omgaan met mensen zonder verstandelijke beperking, om erbij te horen en nieuwe ervaringen op te doen, terwijl een derde wel graag meer mensen zou willen zien.

Het blijkt verder dat een deel van de respondenten er de voorkeur aan geeft om te wonen, te werken en te recreëren te midden van mensen met een verstandelijke beperking.

#### *Ondersteuning en zorg*

Cardol et al (2007) besteden in het onderzoek enige aandacht aan ondersteuning door professionals maar ook door collega's, buurtgenoten, familie en vrienden. Het blijkt dat dit van belang is voor het bevorderen van participatie.

De conclusies roepen bij de onderzoekers de vraag op of het inderdaad goed is om er naar te streven dat mensen met een verstandelijke beperking 'zoveel mogelijk participeren te midden van mensen zonder verstandelijke beperking'. Er wordt gesteld dat de mate van de handicap mede wordt bepaald door de interactie met omgeving. Ze zeggen dat dit ook een van de redenen is waarom de meeste mensen met een verstandelijke beperking nog steeds liever werken en recreëren met anderen met een verstandelijke beperking. Kenmerken van een prettig leven of een goede kwaliteit van bestaan, verschillen sterk per persoon. Dat is niet anders voor mensen met een verstandelijke beperking. Het belangrijkste advies dat wordt gegeven, is om per individu te bekijken welke participatiebehoeften en mogelijkheden iemand heeft.

### **3.4 Landelijk onderzoek onder mensen met een lichamelijke beperking**

Eerder onderzoek door Cardol, Vervloet & Rijken (NIVEL, 2005) laat zien dat participatie voor mensen met een lichamelijke beperking niet op alle terreinen makkelijk te realiseren is. Ten aanzien van de kwaliteit van de *sociale contacten*, het verrichten van *werk* en de *economische zelfredzaamheid* komt voor een flink aantal mensen met lichamelijke beperkingen de werkelijkheid niet overeen met hun wensen.

#### *Werk*

Problemen die zich voor deze doelgroep manifesteren gaan bijvoorbeeld over het feit dat niet iedereen die wil werken een betaalde baan heeft of het aantal uren dat men zou willen werken. Dit probleem heeft gevolgen voor de financiële mogelijkheden, want mensen met beperkingen hebben vaker minder geld te besteden, hetgeen het ondernemen van sociale activiteiten belemmert. Degenen die betaald werk of vrijwilligerswerk verrichten, zijn daar vrijwel allemaal positief over.

#### *Vrije tijd*

Voor een deel van de mensen met matige of ernstige motorische beperkingen blijkt het ondernemen van sociale activiteiten moeilijk. Eenderde van de mensen en zelfs bijna 40% van de mensen die daarnaast nog een zintuiglijke beperking hebben, gaan vrijwel nooit uit naar bijvoorbeeld een museum of de bioscoop. Van degenen die dat wel doen, heeft bijna eenderde hierbij ondersteuning van familie of bekenden. Een op de zes gebruikt (ook) andere specifieke voorzieningen (hulpmiddelen of vervoersvoorzieningen) om hun beperkingen te compenseren bij het ondernemen van sociale activiteiten.

#### *Financiën*

Een gebrek aan financiën bij een deel van de mensen met lichamelijke beperkingen, namelijk 19%, is een reden waarom zij afzien van participatie aan sociale activiteiten waaronder lidmaatschap van verenigingen. Onder de mensen met matige of ernstige motorische beperkingen geeft 29% aan niet af en toe een avondje uit te kunnen omdat zij er de financiële middelen niet voor hebben. Belemmeringen in de fysieke of financiële toegankelijkheid van zulke verenigingen zouden volgens de onderzoekers kunnen worden weggenomen. Gemeenten kunnen het vervoer regelen of bijdragen in de kosten van het lidmaatschap.

### *Ondersteuning en zorg*

Binnen de onderzochte groepen van mensen met lichamelijke beperkingen valt op dat het percentage mensen dat ondersteuning krijgt van familie, vrienden of bekenden groter is dan het percentage dat een beroep doet op andere specifieke voorzieningen, bijvoorbeeld voor vervoer, sociale activiteiten of hulp bij huishoudelijke taken en verantwoordelijkheden. Andere specifieke voorzieningen, zoals hulpmiddelen of professionele ondersteuning, komen pas in beeld bij met mensen met ernstiger beperkingen.

### *Sociaal netwerk*

De onderzoekers concluderen dat bijna 80% van de mensen met een lichamelijke beperking ten minste een keer per week familie, vrienden of kennissen ziet. Een percentage dat volgens hen waarschijnlijk niet veel zal afwijken van het Nederlandse gemiddelde. Mensen met lichamelijke beperkingen geven aan dat zij behoefte hebben aan meer respect, begrip, vertrouwen en eerlijkheid in hun sociale contacten. Zij willen gezien en gewaardeerd worden om wie zij zijn, en niet vanwege hun lichamelijke beperkingen. Opname in sociale netwerken en hechte vriendschap is voor een deel van de mensen met lichamelijke beperkingen in Nederland nog niet vanzelfsprekend. Hoewel de feitelijke participatie van mensen met lichamelijke beperkingen binnen verschillende domeinen in kwantitatieve zin achterblijft, waarderen niet alle mensen met lichamelijke beperkingen dit negatief. Meedoen leidt niet zondermeer tot een beter welbevinden.

De onderzoekers zeggen dat participatie betekenisvol moet zijn, om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van iemand bestaan. Dat wil zeggen dat het moet passen bij de ambities, afwegingen, mogelijkheden en eigenheid van een persoon. Zij zien verschillen in participatiewensen tussen mannen en vrouwen, tussen alleenwonenden en samenwonenden en tussen lager en hoger opgeleiden. Behoeftes aan en gebruik van voorzieningen verschillen namelijk ook tussen jongere en oudere mensen, tussen mannen en vrouwen, tussen alleenwonenden en samenwonenden en tussen lager en hoger opgeleiden. Dit benadrukt volgens de onderzoekers nog eens het belang van ondersteuning op maat zoals met de Wmo wordt beoogd.

## **3.5 Sociale netwerken van mensen met een beperking**

In recent onderzoek van het SCP (Van Weert, de Boer en Kwekkeboom, 2007) wordt stilgestaan bij het zorgpotentieel van mensen met beperkingen. Zij hebben onderzoek uitgevoerd onder die mensen die over weinig of geen reserves in hun sociaal netwerk beschikken. Het gaat om de informele zorg dat wordt opgevat als *'persoonlijke verzorging, verpleging, huishoudelijke hulp en (activerende en ondersteunende) begeleiding. Informele zorg omvat de onbetaalde hulp door familie en vrienden aan mensen met gezondheidsproblemen'* (SCP 2007, p.65).

De onderzoekers hebben gevonden dat familieleden vaak de belangrijkste personen in het leven van mensen met beperkingen zijn. Ongeveer 80% krijgt enige vorm van zorg van familie of vrienden. Het gaat dan om sociaal-emotionele steun, fysieke zorg en begeleiding. De persoonlijke begeleider speelt een belangrijke rol bij 95% van de mensen met een verstandelijke beperking.

Informele helpers voeren klussen in en om het huis uit en persoonlijke begeleiders geven ondersteuning bij alle andere onderscheiden taken. Ook voor vrijetijdsbesteding spelen zij een belangrijke rol.

Het merendeel (57%) denkt niet dat de familie de taken van de persoonlijk begeleider kan overnemen. Ongeveer een derde denkt dat ze hulp van verwanten zouden kunnen krijgen, als ze dat zouden vragen.

De onderzoekers trekken de conclusie dat 29% van de mensen met een verstandelijke beperking een goed functionerend netwerk hebben met voldoende mogelijkheden om de beperkingen te compenseren. Een op de vijf heeft weinig zorgpotentieel in het sociale netwerk; zij wonen alleen, krijgen geen of nauwelijks hulp van vrienden of familie en ziet daar ook geen mogelijkheden toe.

Van Weert, de Boer en Kwekkeboom merken op dat bij maximaal een derde van de mensen met beperkingen mogelijkheden zijn om de informele zorg uit te breiden. De vraag is echter, hoe dit te doen? Zij merken op dat er waarschijnlijk veel te winnen is door in taken van de persoonlijk begeleider meer nadruk te leggen op het in stand houden en ondersteunen van het sociale netwerk. Zij dienen zich niet alleen te richten op de hulpvraag, maar op de sociale omgeving van mensen met beperkingen. Probleem daarvan is echter dat deze begeleiders nog weinig vertrouwd zijn met dergelijke vormen van netwerkontwikkeling.

### **3.6 Onderzoeksgegevens 's-Hertogenbosch**

In de afgelopen jaren zijn in 's-Hertogenbosch diverse onderzoeken uitgevoerd onder mensen met beperkingen. Op verschillende manieren is gevraagd wat er in de gemeente moet gebeuren om op een goede en prettige manier te kunnen wonen, werken en recreëren. We zetten de resultaten van drie onderzoeken op een rij.

#### **Mensen met een lichamelijke beperking**

Eind 2001 is in 's-Hertogenbosch een onderzoek uitgevoerd door de Lokale Agenda 21, het Gehandicaptenplatform 's-Hertogenbosch en de GGD Hart voor Brabant. In dit onderzoek zijn mensen met een lichamelijke beperking of een chronische ziekte betrokken. Er is onder meer informatie verzameld omtrent dagbesteding, activiteiten, zelfredzaamheid en eenzaamheid; 35% van de respondenten was ouder dan 55 jaar.

Uit het onderzoek komt naar voren dat 41% niet de financiële mogelijkheden heeft om de gewenste activiteiten te bekostigen. Verder blijkt dat voor wat betreft sport, cultuur en recreatie het meest gebruik wordt gemaakt van plaatselijke horeca en het Theater aan de Parade. Een probleem bij veel locaties is de toegankelijkheid ervan, maar ook het regelen en bekostigen van adequaat vervoer. Een aanzienlijk deel van de respondenten binnen het onderzoek, namelijk 66%, geeft aan dat zij de maatschappij – waaronder het leven in 's-Hertogenbosch –nog steeds als 'niet toegankelijk' ervaren. Het is opvallend dat 84% aangeeft meer contacten te willen. De belangrijkste problemen daarbij zijn van financiële aard, of hebben betrekking op (te grote) reisafstanden, slecht toegankelijke woningen en het ontbreken van toegankelijk openbaar vervoer. 10% van de respondenten scoort 'zeer eenzaam'.

De aanbevelingen die zijn voortgekomen uit het onderzoek spitsen zich toe op het gebied van horeca, inrichting van de openbare ruimte, cultuur en zorg/voorzieningen. De algemene conclusie was dat men niet uitsluitend van de gezonde mens dient uit te gaan, maar ook rekening dient te houden met ouderen en mensen met een beperking.

Er zijn concrete plannen gemaakt voor:

- praktijkdag voor mensen uit de politiek (raadsleden zijn uitgenodigd plaats te nemen in een rolstoel door de binnenstad)
- sportevenementen (NK Showdown)
- activiteiten rondom de 'Landelijke Week van de Toegankelijkheid'
- dag voor re-integratiebedrijven (voorlichting aan werknemers van de desbetreffende bedrijven)
- een project in samenwerking met gemeenten rondom de horeca en het uitgaan in de Bossche binnenstad (onder meer totaalcafé de Boulevard).

### **Mensen met een verstandelijke beperking**

In 2005 zijn in het kader van Handicapproof 's-Hertogenbosch door POG en PON gesprekken gevoerd met bewoners met een verstandelijke beperking met betrekking tot wonen, sociale contacten, vrijetijdsbesteding en mobiliteit.

Uit het onderzoek blijkt dat de doelgroep overwegend tevreden is met de woonvorm. Er worden wel diverse knelpunten gesignaleerd. Zo zijn mensen uit de doelgroep bijvoorbeeld voor een deel afhankelijk van het aanbod van instellingen. De ouders met wie de onderzoekers spraken, willen voorkomen dat er concentraties van woonvormen gaan ontstaan in de wijken. Verder hebben bewoners het idee te worden gepest. Voorlichting aan bewoners in de wijk dit zou kunnen ombuigen, zo stellen de onderzoekers. Ook wordt gezegd dat mensen met een verstandelijke beperking behoefte hebben aan sociale contacten in de wijk om vereenzaming en sociaal isolement te voorkomen. Dat kan bijvoorbeeld door ontmoetingsplekken te creëren, sportactiviteiten te organiseren en buurtcentra beter toegankelijk te maken.

Op het gebied van vervoer worden problemen ervaren met de deeltaxi en de bejegening door de chauffeurs in het bijzonder. De kosten en het niet op tijd rijden zijn een probleem. Voor vrijwilligerswerk hebben mensen met een verstandelijke beperking het vaak 'te druk'. Ambulante cliënten en jongeren blijken weinig financiële ruimte te hebben om hun vrije tijd in te vullen. Het blijft onduidelijk in hoeverre zij aanspraak maken op aanvullende voorzieningen.

### **Onderzoek naar participatie in de wijk**

Khalid Ahdidouch, stafmedewerker bij Divers, onderzocht in 2007 de mate waarin mensen met beperkingen in Den Bosch meedoen aan het leven in hun wijk. Hij sprak steekproefsgewijs met cliënten, ouders, belangenorganisaties en professionals. Hij signaleert de volgende knelpunten:

- Zelfstandig wonende mensen met beperkingen beschikken nauwelijks over een eigen sociaal netwerk. Vooral de mensen met een lichte verstandelijke beperking, degenen bij wie de beperking niet direct zichtbaar is, dreigen eerder 'buiten de boot te vallen' omdat verondersteld wordt dat zij aan het reguliere aanbod kunnen deelnemen, terwijl dat in de praktijk vaak niet lukt.
- Buurtbewoners zijn vaak niet bereid om mensen met beperkingen op te nemen. Onbegrip en angst voor mensen met verstandelijke beperkingen spelen hierbij een rol en deze leiden tot een negatieve beeldvorming.
- De ondersteuning van zorg- en welzijnsinstellingen voor de groepen mensen met een beperking schiet nog tekort. Zorginstellingen zijn sterk op de zorgverlening gericht en onvoldoende in staat om participatie in de eigen woonomgeving te bevorderen.

Ahdidouch constateert dat er binnen de doelgroepen diverse behoeften zijn.

- Mensen uit de doelgroep die zelfstandig wonen, hebben meer behoefte aan persoonlijk contact en vrienden dan mensen met een beperking die in begeleide woonvormen leven. In begeleide woonvormen zijn meer vanzelfsprekende contacten.
- Mensen met en zonder beperkingen kunnen vaker kennis met elkaar maken om negatieve beeldvorming tegen te gaan. Vrijtijdsbesteding in de wijk is een sleutel om dit tegen te gaan.
- Momenteel moeten veel mensen nog een grote afstand afleggen naar speciale voorzieningen. Wijkactiviteiten zouden volgens Ahdidouch gericht moeten zijn op contact en ontmoeting. Dat kan met de eigen groep en deels met anderen in het reguliere aanbod.

### 3.7 Conclusies

Door de documentenstudie kan de vraagstelling voor een deel worden beantwoord.

Bij beleid zal er een duidelijk onderscheid gemaakt moeten worden naar mensen met een verstandelijke en mensen met een lichamelijke beperking. Hoewel beide groepen een beperking hebben, kunnen ze niet 'op een hoop gegooid worden'. Er speelt een ander type problematiek. Bovendien zijn er grote individuele verschillen binnen de groepen.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat voor mensen met een lichamelijke beperking vooral het ontbreken van geschikt werk of (betaalde) dagbesteding speelt. Daardoor is hun financiële situatie beperkt. Dit beïnvloedt ook hun mogelijkheden voor sociale participatie. Vervoer is kostbaar en vaak moeizaam, en openbare gelegenheden worden, ook in 's-Hertogenbosch, nog steeds niet als goed toegankelijk ervaren.

Deelname aan culturele activiteiten of lidmaatschappen (met bijbehorende andere uitgaven) kosten geld, waarvoor hun beurs vaak ontoereikend is. In 's-Hertogenbosch gaf in 2001 zelfs 41% van de mensen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte aan, dat zij niet de financiële mogelijkheden hebben om de gewenste activiteiten te bekostigen.

Een ander punt dat speelt is het ervaren gebrek aan respect, begrip, vertrouwen en eerlijkheid in hun sociale contacten. In 's-Hertogenbosch gaf 84% aan meer contacten te willen. Mensen met een lichamelijke beperking voelen zich vaak niet gezien en gewaardeerd om wie zij zijn. Met andere woorden, zij hebben vooral meer behoefte aan respectvolle sociale contacten op basis van gelijkwaardigheid. Ook zouden ze graag betaald werk willen doen. Kortom, op dit moment is de economische en sociale zelfredzaamheid van mensen met een lichamelijke beperking vaak veel minder dan dat zij wensen.

Bij mensen met een verstandelijke beperking liggen de accenten anders. Zij werken en recreëren bij voorkeur met andere mensen met een verstandelijke beperking. Zij voelen zich prettig in hun woonomgeving en zijn met name op de eigen groep gericht. Zij willen niet per se meer contact met 'gewone burgers', dan voelen zij zich vaak te 'anders' en hebben het gevoel niet goed mee te kunnen komen.

Onder mensen met een verstandelijke beperking is het vaak zeer beperkte sociale netwerk een belangrijk punt, dat vooral uit familie en professionele begeleiding bestaat. In de wijk worden ze soms gepest en niet serieus genomen. Dat brengt het risico van sociale uitgesloten voelen en vereenzaming met zich mee. Zij zouden graag meer mensen willen kennen, waarbij een minderheid van hen (6%) wel meer contacten zouden willen met mensen zonder verstandelijke beperking. Het merendeel wil echter liever geen werk of dagactiviteiten met mensen zonder een verstandelijke beperking. Een ander gesignaleerd probleem is het vervoer per deeltaxi, waaronder andere de bejegening door chauffeurs nogal eens tekortschiet.

Voor mensen met een verstandelijke beperking gaat het dus vooral om sociale zelfredzaamheid, het op maat investeren in sociale contacten en de mogelijkheden voor recreatieve activiteiten. Zij kunnen vaak niet aan het reguliere aanbod deelnemen omdat ze binnen gewone groepen buitenbeentjes blijven en niet geaccepteerd worden. Vooral mensen met een lichte verstandelijke beperking, degenen bij wie de beperking niet direct zichtbaar is, dreigen dan buiten de boot te vallen.

Hoewel het landelijke en lokaal uitgevoerde onderzoek al een beeld geeft waar belangrijke problemen spelen, blijft de tevredenheid met het huidige ondersteuningsaanbod in 's-Hertogenbosch nog onderbelicht. Ook is onduidelijk in welke mate mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking behoefte hebben aan deelname aan activiteiten in de wijk, en welke andere behoeften en wensen er leven waar aanbod op geformuleerd zou kunnen worden. In het resultatenhoofdstuk zullen we beschrijven wat de onderzoeksgroep daarover heeft aangegeven.



## 4 Resultaten van de interviews

In dit hoofdstuk gaan we eerst nogmaals in op de achtergrond van de respondenten, omdat deze sterk bepalend zijn voor de antwoorden die zijn gegeven. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 4.2 de tevredenheid van de doelgroep over de ondersteuning die zij krijgen en de mate waarin deze hen in staat stelt zelfredzaam te kunnen functioneren in de Bossche samenleving. Paragraaf 4.3 gaat in op de behoefte aan deelname aan wijkactiviteiten. We sluiten het hoofdstuk af in paragraaf 4.4 met wensen en behoeften, zoals de geïnterviewden deze verwoord hebben.

### 4.1 De respondenten; verschillen en overeenkomsten

Zoals beschreven in hoofdstuk 2, zijn de respondenten die we spraken divers en zeer heterogeen. Er waren onder andere grote verschillen naar leeftijd, inkomen en type woonvorm. Het enige gemeenschappelijke kenmerk is dat alle respondenten een beperking hebben. Daarbinnen zijn ook weer vele categorieën te onderscheiden. Naast het onderscheid tussen een verstandelijke of lichamelijke beperking, spraken we met mensen die een chronische ziekte, aangeboren afwijking of zichtbare beperking hebben. Voorbeelden van zichtbare beperkingen zijn infantiele ensopathie (spasmen), aangeboren bloedvaten-afwijking, spina bifida (open ruggetje), scheefgroei van benen, kraakbeenziekte, dwarslaesie of multiple sclerose (MS). Aandoeningen waarvan de gevolgen veel minder zichtbaar zijn, betreffen onder andere stofwisselingsziekten, herseninfarct (CVA), posttraumatische dystrofie (CRPS1), autisme of epilepsie.

Een functionele beperking heeft vaak tot gevolg dat iemand minder participeert of activiteiten onderneemt. Daarnaast spelen externe factoren, zoals de beschikbaarheid van sociale steun of bijvoorbeeld hulpmiddelen, maar ook om persoonsgebonden factoren zoals leeftijd, inkomen, geslacht en het type woonvorm een rol. De interactie tussen de beperking en externe factoren bepaalt de mate waarin iemand maatschappelijk kan participeren.<sup>2</sup>

### 4.2 Tevredenheid over huidige ondersteuning

In deze paragraaf bespreken we eerst welke ondersteuning de mensen met een lichte lichamelijke of verstandelijke beperking ontvangen om zelfredzaam te kunnen zijn en vervolgens komt aan de orde in hoeverre men tevreden is met de geboden ondersteuning. Belangrijk is of de geboden ondersteuning de mensen met een beperking voldoende in staat stelt om zelfredzaam te zijn.

Noot 2 Zie bijlage 2 voor de definities die gebruikt worden in studies naar het functioneren van personen met een handicap. Deze zijn ontleend aan de Internationale classificatie van het menselijk functioneren (ICF) van de Wereld Gezondheidsorganisatie. De indeling biedt een kader om iemands situatie op tal van levensdomeinen te beschrijven.

Achtereenvolgens passeren de onderwerpen wonen, bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid (BTB), mobiliteit (verkeer en vervoer), voorzieningen, werk en inkomen en dagbesteding.

## Wonen

De manier waarop de mensen met een beperking in 's-Hertogenbosch wonen is zeer uiteenlopend. Zo zijn er talrijke kleinschalige woonvormen in de wijk waar groepen van 6 tot 8 mensen wonen. Van de buitenkant zien deze woningen er uit als rijtjeshuizen, maar ze bestaan veelal uit twee samengevoegde huizen. Bewoners beschikken daar over een eigen appartement, met een slaapkamer, zithoek, douche en keuken. In deze woonvorm zijn soms ook gemeenschappelijke voorzieningen aanwezig, zoals een huiskamer en tuin.

De zogenaamde 'ouderinitiatieven' zijn ook een vorm van kleinschalig wonen. Ouders, of een aantal ouders samen, kopen of huren dan een woning voor hun kinderen met een beperking. Het verschil is meestal dat het hier om een iets kleinere groep gaat en dat meer voldaan is aan de specifieke wensen van cliënten en hun ouders.

Tot slot zijn er mensen die zelfstandig wonen in een gehuurd appartement, woning of flat, of mensen die bij hun ouders wonen.

### *Tevredenheid over het wonen*

Het merendeel van de mensen zegt tevreden te zijn met het wonen ongeacht de woonsituatie. Mensen die in een kleinschalige woonvorm wonen, zijn zeer ingenomen met en gehecht aan hun zelfstandigheid. Zij beschikken over privacy en kunnen tegelijkertijd makkelijk contact leggen met huisgenoten wanneer ze daar behoefte aan hebben. Er is voldoende gelegenheid tot ontmoeting met medebewoners. Een jonge vrouw met een licht verstandelijke beperking die nog bij haar ouders woont, maar op den duur overweegt zelfstandig te gaan wonen, legt uit wat haar woonwensen zijn.

*Ik zou op mezelf willen wonen, op zich nog wel in een groep. En ja, dan een begeleidster die een keer in de week langskomt en de rekeningen mee doorneemt en wat je zo hebt gedaan. Maar niet iemand die daar vast is. Dat je in een flat zit met een eigen kamertje. Dat je zo af en toe bij iemand binnen kan gaan.*

### *Keuze voor de wijk*

Uit de gesprekken blijkt dat vooral de mensen die zelfstandig wonen en geen partner hebben, of huisgenoten, minder makkelijk contacten kunnen leggen. De kans daarop wordt groter naarmate men minder inspraak heeft in de keuze voor buurt of wijk. Woningtoewijzing en verhuizen blijken grote sociale consequenties te kunnen hebben. Zo geeft een vrouw met een beperkt inkomen aan dat zij na een herseninfarct haar huis in Maaspoort niet meer kon betalen en moest verhuizen naar West. Ze heeft het gevoel dat de verhuizing destijds veel te snel is gegaan en dat het haar zwaar valt om nieuwe contacten op te bouwen in een wijk waar ze niemand kent.

*Mijn contacten lagen vooral in Maaspoort, daar had ik best wel veel opgebouwd, maar dat is wel weggebleven. Het is lastig hier iets op te bouwen. Er wonen allemaal ouderen hier.*

### *Aanpassingen in huis*

Over het algemeen is men tevreden over de gedane aanpassingen in huis. Zo beschikken veel personen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte bijvoorbeeld over een intercom, elektronische deur opener, lift, aanpassingen in badkamer, douche en toilet. Ook wordt gesproken over de gemeente die op eigen initiatief informeerde of bepaalde aanpassingen in huis waren gedaan en regelde dit waar nodig voor de respondenten. Wat echter problemen oplevert, is de termijn die het in beslag neemt voordat een aanpassing daadwerkelijk gerealiseerd is of de uitvoering daarvan. Daar komen we op terug bij het onderdeel voorzieningen.

### **Bereikbaarheid en toegankelijkheid en bruikbaarheid (BTB)**

Bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van voorzieningen is een basisvoorwaarde om deel te kunnen nemen in de samenleving. Het kan daarmee worden beschouwd als voorwaarde voor zelfredzaamheid. Integrale toegankelijkheid komt ten goede aan iedereen, niet alleen aan mensen met een beperking. Straten, pleinen en parken die begaanbaar en breed genoeg zijn voor mensen in een rolstoel, zijn ook makkelijker begaanbaar voor ouderen met rollators, ouders met kinderwagens, en mensen die slecht ter been zijn.

#### *Tevredenheid over bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid*

Onder de geïnterviewden werd herhaaldelijk gesproken over de tekortschietende toegankelijkheid en bereikbaarheid van een aantal voorzieningen en gebouwen in het centrum van 's-Hertogenbosch.

Het stadhuis en ook de parkeergarage bij de Wolvenhoek worden het meest genoemd als plekken die onvoldoende toegankelijk zijn. Vooral het balkon van het stadhuis komt veel ter sprake. Mensen vinden het vervelend dat ze bij speciale gelegenheden, zoals een bruiloft geen gebruik kunnen maken van de officiële entree. Zij hebben dan niet het gevoel er bij te horen. Daarnaast komen ook winkels, sommige scholen, trottoirs en fietspaden aan de orde. Een enkeling spreekt over de beperkte toegankelijkheid van winkels aan de Markt die verhoogd zijn, horeca en banken. Juist voor mensen met een smalle beurs is de toegankelijkheid van winkels met een lager geprijsd assortiment belangrijk. Respondenten die gebruik maken van een rolstoel of bijvoorbeeld scootmobiel vertellen dat veel stoepen te smal zijn.

*Probeer de winkeliers op de neus te drukken dat ze niet alle reclameborden midden op de trottoirs moeten zetten. Daar hebben niet alleen rolstoelers last van, maar ook mensen met scootmobielen, moeders met kinderwagens en mensen met rollators. Het mag ook niet volgens de wet.*

*Heel veel winkels zijn voor ons niet toegankelijk; vooral de goedkopere winkels als de Aldi en het Kruidvat.*

Voor wat betreft de parkeergelegenheden voor de auto ziet men verbetermogelijkheden in de afstand van de plek waar men moet zijn tot de parkeerplek en het aantal plaatsen. Een persoon met slechte parkeerervaringen vindt het vervelend dat hij in de parkeergarage aan de Wolvenhoek rekening moet houden met de verdieping waar hij zijn auto neerzet. Er is immers niet op iedere verdieping een lift aanwezig. Ook bij het Theater aan de Parade zouden nog onvoldoende parkeervoorzieningen zijn.

*Het allergrootste probleem voor mij is het parkeren dichtbij waar ik moet zijn. Als ik ergens naar toe moet en ik moet mijn auto er ver vandaan zetten dan zal ik wel zeggen 'ik ga er naar toe', maar als ik klaar ben, moet ik rekening houden dat ik weer terug moet. En dat moet je incalculeren. Soms ben ik halverwege en dan begint de pijn dusdanige vormen aan te nemen: ik bijt vrij regelmatig van de pijn de stukken van mijn kiezen af.*

## **Mobiliteit, verkeer en vervoer**

Ook mobiliteit kan worden beschouwd als een basisvoorwaarde om deel te kunnen nemen aan de samenleving. Indien dit op orde is, zal het de zelfredzaamheid van de inwoners van 's-Hertogenbosch vergroten. Naast het algemene openbaar vervoer, gaat het bij mobiliteit om speciaal vervoer of vervoer op afroep, het zogenaamde vraagafhankelijke vervoer. Dit zijn de deeltaxi, maar ook over de diensten die Valys biedt, de regiotaxi.

### *Tevredenheid over mobiliteit*

Men is tevreden over het taxivervoer voor woon-werkverkeer. Dit zijn de taxibusjes die 's morgens cliënten komen ophalen die bijvoorbeeld naar speciaal onderwijs gaan of naar de sociale werkvoorziening en ze aan het einde van de middag weer thuis brengen. Deze rijdt doorgaans op tijd en hier zijn de ervaringen goed mee.

Dat geldt niet voor de deeltaxi. Hier komen verscheidene knelpunten naar voren. Een aantal geïnterviewden vertelt grotendeels afhankelijk te zijn van de deeltaxi om mee te kunnen doen. Zij hebben de ervaring dat de deeltaxi niet altijd binnen de marge van de afgesproken tijd verschijnt. Daarnaast valt op dat sommige chauffeurs onvoldoende flexibel zijn. Zij rijden hard en bejegenen de cliënten op een negatieve manier. Een respondent merkt op dat hij het systeem van de deeltaxi goed vindt, maar dat het schort aan de uitvoering en de planning. Onderstaande citaten illustreren dit.

*Mijn dochter gaat met twee bewoners muziek maken en daar moeten ze voor naar Schijndel. Dan worden ze 's avonds opgehaald en dan wordt er één geweigerd want hij heeft opdracht gekregen om er twee mee te nemen en de derde laten ze dan staan.*

*Ik denk als ik geen deeltaxi had, dan ging ik ook niet zo gemakkelijk op stap.*

*De deeltaxi speelt ook een grote rol. Ze zouden bijvoorbeeld om drie uur komen, en toen was het half vier. Het duurt dan toch wel lang, dus dan bel je even naar die centrale en dan krijg je te horen dat ze het vergeten zijn. Ze komen je dan pas om vijf uur halen. Dat gebeurt heel vaak.*

*Doordat er te weinig mogelijkheden zijn, moet je te veel energie in het vervoer gaan steken. Dat is jammer. Doe er nou eens iets mee, want ik ben niet de enige. (...) Zelf zeg ik regelmatig dat ik elke morgen een glas met energie heb. Het is voor mij een probleem als het glas om 10.00 uur leeg is.*

De deeltaxi is niet voor iedereen geschikt om te voorzien in het persoonlijke vervoer, zo vertelt een respondent met een lichamelijke beperking. Zij wil graag gebruik maken van een tandem, zodat ze met haar partner kan fietsen, maar dit is afgewezen omdat deze volgens de gemeente niets extra's zou toevoegen.

Over Valys wordt gezegd dat de gemeente strenger is geworden bij het verstrekken van kilometerbudgetten en dat mensen daardoor minder in staat zijn op bezoek te gaan bij familie of kinderen buiten 's-Hertogenbosch dan men zou willen.

Tot slot blijkt uit de verhalen van de respondenten dat, hoewel in de afgelopen jaren zichtbare vooruitgang is geboekt, het openbaar vervoer nog onvoldoende toegankelijk en bruikbaar is voor mensen met een lichamelijke beperking. Niet alle bussen zijn toegankelijk voor rolstoelen.

## Voorzieningen

De gedachte achter voorzieningen binnen de Wmo is dat mensen hierdoor zelfstandig kunnen blijven functioneren en ook kunnen blijven deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Om in aanmerking te komen voor een voorziening geldt in de gemeente 's-Hertogenbosch de volgende voorwaarden:

- medisch noodzakelijk
- langdurig nodig
- wordt gebruikt voor het dagelijks leven en voor het onderhouden van dagelijkse sociale contacten
- deze voegt iets extra's toe en
- de voorziening wordt eerst aangevraagd, voordat degene die er voor in aanmerking komt kosten maakt.

Bij sommige voorzieningen is een inkomensafhankelijke eigen bijdrage vereist.

### *Tevredenheid over voorzieningen*

De mate van tevredenheid over voorzieningen is op te delen in het *voortraject*, het *loket* en de *verstrekking*. Binnen het voortraject vindt onder meer de medische keuring of indicatiestelling plaats door Argonaut of CIZ, maar ook een aanvraag voor een voorziening, zoals een woonvoorziening, vervoersvoorziening, een rolstoel en hulp bij het huishouden. Het merendeel van de geïnterviewden heeft op de een of andere manier een dergelijke aanvraag gedaan en dus te maken gehad met dit voortraject.

Afhandeling van een aanvraag lopen vertragingen op of een reactie hierop blijft uit. Het blijkt niet ook niet voor iedereen duidelijk dat voor de aanvraag van een voorziening een formulier dient te worden ingevuld.

*Als je ziet wat voor antwoorden je krijgt bij een aanvraag voor een vervoersvoorziening. Ik had een brief gestuurd en de brief is pleite, ze konden de brief niet vinden. Ze zeiden 'ja meneer dat klopt ook niet, u moet namelijk een formulier aanvragen'. Dan krijg je eerst te horen wat je moet hebben en dan zegt een ambtenaar meteen al 'ik hoef u dat formulier niet toe te sturen want je komt er niet voor in aanmerking'. Terwijl de arts en de fysiotherapeut het wel geadviseerd hadden.*

Er kunnen verschillen zitten in, aan de ene kant, de uitkomsten van een medische keuring door Argonaut of de indicering door het CIZ en het advies wat daaruit voortvloeit, en, aan de andere kant, het uiteindelijke besluit dat door de gemeente wordt genomen. Dit levert voor de respondenten soms onverklaarbare situaties op.

Een man met een lichamelijke beperking vertelt dat hij verscheidene keren gekeurd is, maar dat de ruimte bij Argonaut onvoldoende toegankelijk was.

*Ik ben drie keer gekeurd. Het ergste vond ik nog de keuring bij Argonaut, want die huren blijkbaar een ruimte, maar die ruimte is dus compleet niet toegankelijk voor een rolstoel. Dat is echt een grote lacher. Dat zijn mensen die moeten dan keuren en die huren dan een ruimte. De uitvoering is behoorlijk slecht.*

Zodra mensen aan het loket komen spelen weer andere zaken. Het gaat dan onder andere om de vertaling van de hulpvraag naar een passend aanbod, de omvang en kwaliteit van de te verstrekken voorziening.

Een respondent vertelt dat hij niet over alle kennis van rolstoelen beschikte op het moment dat hij een aanvraag deed voor een rolstoel.

*Je gaat er vanuit dat ze de vraag stellen wat de wensen zijn en waar ze op moeten letten. Nu blijkt dus gewoon dat zo'n mevrouwje de stoel kiest die voor hun het gemakkelijkst is. Je moet echt voor je eigen opkomen. We vroegen naar spaakbeschermers, 'hoeven die er niet op?' 'Nee, die hebt u niet aangevraagd.' Dat zijn een aantal dingen waar je tegenaan loopt.*

Het is voor sommige geïnterviewden niet altijd duidelijk waarom een voorziening niet verstrekt wordt, terwijl ze daar in hun ogen recht op hebben. Zij vinden dat er onvoldoende geluisterd wordt naar de individuele hulpvraag.

*Ik kan me best voorstellen dat wanneer je iets aanvraagt en het wordt om de een of andere reden niet toegewezen dan is daar een argument voor. Laat ze dan ook duidelijk zeggen wat er is. En dat is dikwijls niet het geval. Je wordt benaderd en afgehandeld volgens het boekje. Onderling contact is er uiteindelijk dus toch heel weinig.*

### *Bejegening*

Herhaaldelijk komt de bejegening ter sprake. Dit laatste heeft voornamelijk te maken met de houding van de medewerkers ten opzichte van de cliënt. Bij een man met een chronische ziekte die aanspraak wilde maken op een speciale voorziening in huis werd een aanvraag afgewezen. Hij is niet te spreken over de manier waarop tegen hun werd gesproken.

*De gemeente heeft het volgende gezegd: 'Wij zijn net een kruidenier, wij zoeken naar de goedkoopste oplossing en hebben een winkelwagentje.'*

### *Woud van regels en bureaucratie*

In bijna alle gesprekken kwam het onderwerp formuleren en regels uitgebreid ter sprake. De geïnterviewden storen zich aan de bureaucratie bij de organisaties waar zij mee te maken hebben voor hun ondersteuning en zorg. Dit speelt dus niet alleen bij de gemeente. Dit heeft ook te maken met het vertalen van de hulpvraag naar een passend aanbod.

Vaak ook is het ondoorzichtig en onoverzichtelijk waar wat het aanbod is en waar het te vinden is. De integraliteit hapert dan blijkbaar.

*Door verschillende instanties worden voorzieningen geleverd. Ik heb bijvoorbeeld een trippelstoel en die wordt door de zorgverzekeraar verstrekt. Voor je scootmobiel moet je weer bij die zijn. Een stoeltje voor de douche moet je daar zijn. Je wordt horendol gemaakt, want bij wie moet je nou zijn? Mijn trippelstoel doet bijvoorbeeld niet functioneren op zijn rem, die moet goed zijn want je slipt er doorheen. Bij wie moet je nou zijn om dat ding te laten onderhouden?*

*Vroeger was het zo dat MEE ieder kind met een handicap werd behandeld. Nu moet je voor elk facetje een hulpvraag indienen. Die hulpvraag moet heel concreet zijn en die kunnen ze vaak ook niet beantwoorden en dan wordt je doorverwezen naar een particulier bureau. Dan word je op een wachtlijst gezet en zo duurt het maar.*

Sommige geïnterviewden gaven ook aan zich verplicht te voelen het aanbod af te nemen van de instelling of voorzieningen (MEE, Cello) waar ze mee in contact staan. Dat geldt ook wanneer zij niet met dat aanbod uit de voeten kunnen en elders wellicht wel een passend aanbod te vinden is. Instellingen lijken nog niet samen te werken op dit punt en te kiezen voor een gezamenlijk aanbod of onderling doorverwijzen.

## **Financiën**

Economische zelfredzaamheid kan worden beschouwd als voorwaarde om deel te kunnen nemen aan de samenleving. Een gebrek aan financiën is bij een deel van de mensen beperkingen reden om af te zien van deelname aan sociale activiteiten waaronder lidmaatschap van verenigingen.

### *Tevredenheid over financiën*

De financiële situatie van de respondenten geeft een wisselend beeld. Hier zijn talloze oorzaken voor aan te wijzen. Wanneer een persoon bijvoorbeeld niet kan werken maar wel samenwoont met een partner die een fulltime baan heeft, zijn er niet snel financiële problemen. Ook niet wanneer mensen met een beperking aanspraak kunnen maken op een uitkering of bijzondere bijstand. Niet alle respondenten blijken echter op de hoogte van de mogelijkheden hieromtrent.

Weer andere respondenten die we spraken moeten bijvoorbeeld sparen voor een vakantie terwijl aan het andere eind van het continuüm zich een man met lichamelijke beperkingen bevindt die een schuld van tienduizenden euro's heeft opgebouwd. Deze is veroorzaakt door uitgaven voor aanpassingen in zijn woning vanwege zijn beperking. Momenteel maakt hij gebruik van schuldhulpverlening.

Dat economische zelfredzaamheid kan worden beschouwd als voorwaarde om deel te kunnen nemen aan de samenleving blijkt ook uit het verhaal van een alleenstaande vrouw die een beroerte heeft gehad.

*Ik zou meer gaan sporten of activiteiten gaan doen. Het geld is nu snel op aan lidmaatschap voor Samen Verder en keramieken en schilderen. Je hebt geld nodig voor een taxirit, de entree, de accommodatie moet zijn aangepast voor mensen met een beperking en je betaalt ook nog de contributie.*

## Dagbesteding

De manier waarop de respondenten hun dag indelen hangt veelal samen met de mogelijkheden die zij daartoe hebben. Onderwerpen die daarbij een rol spelen zijn financiën, voorzieningen, mobiliteit, verkeer en vervoer, bereikbaarheid en toegankelijkheid en bruikbaarheid (BTB) en wonen. Er is uitgebreid gesproken over de wijze waarop zij hun dag invullen (dagbesteding). Onderwerpen waren werk, vrijwilligerswerk, vrije tijd en sport.

### *Tevredenheid over dagbesteding*

Mensen zonder werk en die vanwege hun vaak lichamelijke beperking moeilijk zelfstandig kunnen reizen, zouden wel graag iets willen betekenen voor een ander, maar het kost hen veel moeite dit te organiseren. Een man met een lichamelijke beperking vertelt dat hij desondanks vanuit huis een aantal taken als pastoraal werker vervult. Hij heeft regelmatig telefonisch contact. Mensen met een verstandelijke beperking die overdag werken, hebben nauwelijks tijd voor vrijwilligerswerk. Zij hebben daar 's avonds geen energie voor.

*Vrijwilligerswerk zou absurd zijn. De kinderen zijn 's avonds total loss. Ze werken nu al met behoud van uitkering.*

Respondenten geven aan dat zij, daar waar het mogelijk is, zoveel mogelijk deelnemen aan wat er wordt aangeboden, ook al past het niet zo bij hun persoonlijke interesses.

*Ik heb een schijftekort aan bingo, maar dan ga ik dat wel doen. Dan ben ik onder de mensen. Ze hebben tijdens de kerstdagen van alles te doen. Toen hebben we daar gegeten, nou dat vind ik goed om te doen. Ik kreeg van de Lions club een uitnodiging om in het provinciehuis naar een concert van het Brabants orkest te komen. Dat vind ik heerlijk! Het is hartstikke druk, maar toch maar een keer eruit.*

*Ik krijg van MEE ook uitnodigingen van de Vriendschapskring. Daarmee kan ik koekjes bakken of bowlingen of biljarten. Dan kan ik dan zelf invullen. Wat ik leuk vind doet ik. Bijvoorbeeld ook uit eten. Zo naar een Griek of naar een Italiaan of naar een Chinees.*

*Wat we wel hebben is een abonnement op de Efteling. Dat is ons aangeraden voor ons alle twee. Dat was mijn zus, die zij dat dat heel goed te doen was voor ons. Ik ben vanwege mijn beperking afhankelijk van toiletten. Mijn zus zei dat er in de Efteling overal toiletten zijn. Vorig jaar hebben we dat voor de eerste keer gedaan. Dat was voor ons heel fijn. Ze hebben een speciaal abonnement voor gehandicapten. Dat is twintig minuten rijden en dan staan we op de parkeerplaats. Je hebt ook eens aanspraak daar. 's Avonds stikt het daar van de gehandicapten.*

Een aantal respondenten maakt ook gebruik van de Sportcoach van MEE. Zij zijn hier erg tevreden over en vertellen dat ze nu een sport kunnen beoefenen die bij hun past, wat ze op eigen kracht niet hadden kunnen vinden.

*Als de sportcoach er niet geweest was, dan zou ik alleen maar zwemmen.*



## Zelfredzaamheid vanuit het perspectief van de geïnterviewden

We hebben de geïnterviewden ook zelf gevraagd wat ze zelf onder zelfredzaamheid verstaan. Daaruit blijkt meerdere malen dat ze graag 'self-supporting' zijn; alles zoveel mogelijk blijven doen zonder altijd hulp van anderen te hoeven vragen. Men doet vooral niet graag steeds een beroep op familie.

Voor de een betekent zelfredzaamheid een goed werkend hulpmiddel, zoals een rolstoel.

*Ik voel me zelfredzaam als ik in mijn elektrische rolstoel zit en hij doet het, dan ben ik zelfredzaam. Mocht ik die rolstoel niet hebben, dan ben ik nergens. Dan voel ik me eigen pas echt gehandicapt.*

Voor de ander is een persoonlijk contact bij MEE, die de situatie van de respondent kent en meedenkt bij het maken van keuzen, van groot belang. Blijkbaar wordt professionele hulpverlening meer als een verlengstuk van zichzelf gezien en is de drempel om daar hulp te vragen wellicht lager dan bij mensen waarmee men ook een affectieve band heeft, zoals vrienden en familie.

*Al zie je het even niet meer zitten dan kun je daar toch op terugvallen. Wij zijn mensen die zoveel mogelijk zelf proberen te regelen. Suzanne van MEE heeft ons ook heel vaak de weg gewezen. Als het dan een keer tegenzit, kunnen we terugvallen op MEE. Zij kunnen eventueel een telefoontje voor ons plegen als wij er niet meer uitkomen.*

### 4.3 Participatie in de wijk

De gemeente wil bevorderen dat mensen met een beperking gemakkelijker kunnen meedoen aan wijkactiviteiten en dat zij zich daarbij welkom voelen. Daarnaast wordt ernaar gestreefd om het sociaal isolement onder mensen met beperkingen naar verhouding niet verder toe te laten nemen.

Het idee is dat sterke wijken onder meer kunnen worden bereikt als mensen elkaar bijvoorbeeld groeten, elkaar kennen, samen dingen doen, elkaar helpen en steunen. Er zijn verschillende dimensies aan te wijzen die terugslaan op het meedoen in de wijk. Het gaat onder meer om deelname aan gezamenlijke buurtactiviteiten.<sup>3</sup>

Voorbeelden van participatie en gezamenlijke buurtactiviteiten zijn bewoners die samen dingen doen in de buurt. Dit varieert van buurtmaaltijden, barbecues en oprijlaanborrels tot verenigingswerk, politieke inzet, deelname aan buurtplatforms en buddyzorg en andere vormen van vrijwilligerswerk.

Tijdens de gesprekken is met name gevraagd of men deelneemt aan dergelijke wijkactiviteiten, of men hier behoefte aan heeft en in hoeverre men hier toe in staat is. Bovendien is gevraagd naar acceptatie en welkom voelen hierbij.

Noot 3 Naast participatie en gezamenlijke buurtactiviteiten kan ook worden gedacht aan het contact tussen bewoners (van oppervlakkig tot intensief) in een wijk, wederzijdse hulprelaties en de binding van bewoners met hun buurt als aspecten voor het werken aan sterke wijken. Zie ook de *Handreiking Wmo-wijkaanpak, Een sterk duo*. Amsterdam: DSP-groep, 2008.

## Deelname aan wijkactiviteiten

De geïnterviewden maken weinig gebruik van wijkvoorzieningen, zoals een buurt- of wijkcentrum. Wel is een aantal mensen met een lichamelijke beperking actief binnen verenigingswerk of bijvoorbeeld een wijkraad. Dit zijn vooral mensen die niet een aangeboren beperking hebben, maar een verkregen beperking. Zij waren altijd al actief en proberen dit met sociale steun of andere hulpmiddelen vol te houden. Dat er zo opvallend weinig deelname is van de respondenten aan wijkactiviteiten betekent nog niet dat er geen contacten zijn tussen de bewoners, dat er geen wederzijdse hulprelaties zijn en dat de bewoners zich niet gebonden voelen aan de wijk.

### *Contacten tussen de bewoners*

De contacten tussen bewoners zien er zo uit dat men elkaar vaak wel groet en ook is men bekend met de directe burens. Soms maakt men een praatje, maar veel verder gaat dit niet. Een verklaring hiervoor kan zijn dat men geen behoefte heeft aan meer intensief contact, zoals een man met een lichamelijke beperking die zelfstandig woont dit uitlegt.

*Hallo, goedemiddag, hoe is het, maar dat is toch ook genoeg? Je hoeft toch niet een heel verhaal tegen elkaar te houden? Je moet ook niet te veel bij elkaar over de vloer komen want dan krijg je alleen maar ruzie en ellende. In principe leven we heel teruggetrokken. Ik heb geen zin in contacten. Ik heb zat aan m'n eigen.*

De mensen die zelfstandig wonen en hebben vaak wel een of twee belangrijke personen in de buurt waar ze op terug kunnen vallen indien daar behoefte aan is. Genoemd zijn onder andere een tandarts, een buurvrouw die eens in de zoveel tijd de haren knipt en een buurman die wekelijks de afvalcontainer buiten zet. Mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking in een woonvorm maken in veel mindere mate aanspraak op dergelijk steunrelaties in de wijk. Zij hebben, zo lijkt het minder binding met de wijk, en dit wordt ook niet per se gestimuleerd vanuit de ondersteunende zorginstelling. Een vrouw met een licht verstandelijke beperking die in een woonvorm woont, vertelt dat ze naast haar werk buiten 's-Hertogenbosch weinig tot geen activiteiten onderneemt in de buurt en hier ook geen mensen kent. Zij geeft er meer de voorkeur aan binnen te zitten.

*Heel af en toe maak ik wel een wandelingetje door de buurt, maar dat komt bijna niet voor. Ik ben wat dat betreft niet zo'n wandeltype. Ik ben meer van lekker binnen zitten.*

Nu is het ook zo dat het merendeel van de mensen met een verstandelijke beperking liever omgaat met mensen die ook een verstandelijke beperking hebben. Zij geven er de voorkeur om aan om te wonen, te werken en te recreëren te midden van mensen met een verstandelijke beperking. Hetzelfde zien we in zekere mate terug bij mensen met een lichamelijke beperking die niet geheel zelfstandig wonen, maar in een woonvorm.

### *Integratie in de wijk*

In de gesprekken wordt de indruk gewekt dat er veel categoriaal aanbod is voor mensen met beperkingen. Dit bemoeilijkt de integratie in de wijk. Veel respondenten beamen dit door te vertellen dat zij lid zijn van allerhande 'speciale clubs'. Dit zijn overigens met name die in een speciale woonvorm wonen. Het gaat dan om sport, hobby's en ook een disco, zoals een vrouw met een licht verstandelijke beperking vertelt.

*Ik ga af en toe, een keer per maand in Vught naar de disco. Dat is een speciale disco voor ons soort mensen. Dat zijn mensen die niet echt kunnen praten of een beetje mensen van mijn niveau. Maar het zijn allemaal mensen die een handicap hebben. Ik ga dan met de taxi, soms ook wel met mensen die hier in huis wonen.*

Ook de ouders van mensen met een verstandelijke beperking gaven aan dat er een scheiding bestaat tussen het leven van kinderen en het leven dat zich afspeelt in de wijk. Zo eten hun kinderen bijvoorbeeld altijd op gezette tijden samen en ziet men elkaar ook buiten het werk of de opleiding om. Een ouder vertelde dat zijn kind, dat in een ouderinitiatief woont, in feite op een eilandje in de wijk woont. Hij heeft daar echter geen bezwaar tegen, want er is genoeg te doen voor mensen met een verstandelijke beperking.

*Verstandelijk gehandicapten hebben heel veel clubs, maar dat zijn wel clubs voor verstandelijk gehandicapten. Er is van alles voor ze te doen. Het is echt niet dat ze zich hoeven te vervelen. Er is heel veel mogelijk, allemaal voor verstandelijk gehandicapten en daar voelen zij zich ook het lekkerste bij. Ze hebben een eigen dansclub, en het is fijn dat het een eigen dansclub is, want ze zou niet kunnen functioneren in een gewone dansschool dat zij daar dan onderdeel van uit maakt.*

*Mijn kind heeft op een normale school gezeten en op een normale judoclub in de buurt, met vriendjes en vriendinnetjes erbij. Toen zij heel jong was ging dat goed, maar op een gegeven moment werkt dat niet meer. Dan gaan ze het verschil zien en dan zie je ook weer in de uitvoering het verschil. (...) Dan moet je zeggen: 'dit werkt gewoon niet'. Dan moet je echt de punten van gelijkgestemden gaan zoeken en dan werkt het weer wel.*

We spraken ook met mensen met een lichamelijke beperking die meer contacten zouden willen, maar waar dat niet goed lukt. Zo vertelt een man met een lichamelijke beperking die in Fokuswoning woont, dat het lastig is voor hem om in contact te komen met mensen zonder beperking.

*Ik heb wel behoefte om te gaan met mensen zonder handicap, maar het gebeurt gewoon niet. Voor mij is dat natuurlijk heel sporadisch. Ik zou dat best wel meer willen, maar ja. Ik zou het ook moeilijk vinden als het georganiseerd wordt vanwege mijn handicap, terwijl het meer vanuit jezelf zou moeten komen. Hoe of wat, dat weet ik niet.*

*We hebben toen we er pas woonden zelf een soort open deuren dag georganiseerd. Om de mensen die daar wonen een beetje bekend te maken. Hoeveel mensen denk dat er geweest zijn? eentje, en binnen een kwartier was die weer weg. En ik had er allerlei afspraken voor afgezegd. Over beeldvorming gesproken. Of ze hadden helemaal geen interesse of ze durfden niet. Ik denk dat het vaak een stukje angst of onwetendheid is. En dat vond ik heel teleurstellend. Je wilt je toch een beetje presenteren omdat je daar komt wonen, je nodigt niemand uit en dan komt er niemand.*

Het is overigens de vraag of meer integratie altijd een oplossing biedt voor de problemen die men ervaart. Mensen met een verstandelijke beperking hebben bijvoorbeeld vooral behoefte aan omgang met andere mensen met een verstandelijke beperking.

*Ze zijn niet normaal en worden niet normaal. Mijn dochter gaat naar een normale sportschool met een apart uur voor mensen met een verstandelijke beperking. Ze zit op ballet, een apart uurtje voor mensen met een verstandelijke beperking. Ze blijven een speciaal groepje. Het werkt allemaal goed.*

#### *Acceptatie en beeldvorming*

Acceptatie van het feit dat iemand een beperking heeft, wordt door sommigen beschouwd als voorwaarde voor het welkom voelen in de wijk. Het gaat dan ook om de beeldvorming over mensen met een beperking. De manier waarop dit ervaren wordt, varieert van positief tot negatief.

Een vrouw die jaren terug gedeeltelijk verlamd raakte en vanaf die tijd is aangewezen op haar rolstoel, zegt sindsdien meer belangstelling van anderen te krijgen en dit ook op prijs te stellen.

*Ik heb meer belangstelling sinds ik in een rolstoel zit dan toen ik vroeger nog op hoge hakken door de stad liep. Dan ben je één van de massa terwijl als je in een rolstoel zit je in een aparte positie zit. Mij spreken heel veel mensen zomaar spontaan aan en ze vragen ook dingen enzo en ik ga daar ook altijd op in.*

Veel respondenten geven echter aan te kampen met negatieve beeldvorming, vooral over mensen met een lichamelijke beperking. Zij hebben het idee dat zij niet geaccepteerd worden vanwege het feit dat ze een beperking hebben. Dit lijkt zowel iets te maken te hebben met de attitude van de 'maatschappij' richting hen, als met het beeld dat de geïnterviewden hebben van zichzelf.

*Ze kijken vaak puur naar mijn handicap en niet naar de mens. Daardoor ontstaat een soort blokkade waar je altijd tegen aan het vechten bent. Ze zien eerst je handicap en dan pas jou.*

*Toen Petra voor een spel kwam in de Taling werd ze bijna letterlijk weggekeken door de bewoners. Dat is ook logisch, want daar woont een oude populatie, met oude verwachtingen van wat een verzorgingshuis is.*

*Er zijn bij ons kinderen op school die in een busje zitten. Als zij kinderen uit de buurt en zien dan bukken ze meteen. Ze doen dan net alsof ze niet in zo'n bus zitten. Dan denk ik wat heeft dat nou voor nut. Mensen moeten mij nemen zoals ik ben.*

*Beeldvorming vind ik iets heel belangrijks. Mensen zien jou in een rolstoel en dan heb je nog niet eens over de onzichtbare handicap bij wijze van spreken. Die hebben er toch een bepaald beeld bij van: oei, er komt iemand met een rolstoel aan, we moeten op onze hoede zijn.*

#### *Vereenzaming*

Meerdere mensen vertelden dat zij wel eens eenzaam zijn en het contact missen. Zo zijn de sociale netwerken van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking zijn over het algemeen niet groot, en bestaan vooral uit anderen met een verstandelijke beperking, familieleden en zorgverleners of begeleiding. Twee ouders vertellen dat hun kinderen niet vereenzamen, maar dat er wel een risico is dat dit gebeurt indien de begeleiding niet goed op hen let.

*Als de begeleiding niet goed oppast kan een bewoner zich terugtrekken in zijn appartementje. Als je daar dan niet alert op bent dan kan zo'n persoon toch vereenzamen terwijl je in een grote groep zit. Het gemak om contacten te leggen is in een setting met meerdere mensen beter dan wanneer je alleen woont.*

De mensen met lichamelijke beperkingen die zelfstandig wonen en alleenstaand zijn, lijken een groter risico te lopen om te vereenzamen. Er zijn diverse risicofactoren aan te wijzen die de kans op vereenzaming vergroten. Een daarvan is wanneer men niet kan kiezen in welke buurt of wijk men terecht komt. Een andere verklaring kan meer liggen in het feit dat mensen weinig buiten de deur komen en het lastig vinden om contacten te leggen. Zo vertelt een man met een lichamelijke beperking dat hij vanwege zijn functionele beperking nauwelijks meer buiten komt. Hij zegt het contact te missen en constant in zijn stoel te zitten, waar hij zich dan vaak opgelaten voelt.

#### **4.4 Mogelijkheden voor verbetering van het aanbod**

Tot slot is ook gevraagd naar mogelijkheden voor verbetering. We hebben de respondenten de vraag voorgelegd wat zij zouden aanpakken indien zij hiertoe de beschikbare middelen zouden hebben.

De antwoorden variëren van bereikbaarheid, toegankelijkheid, bruikbaarheid en mobiliteit tot het luisteren naar de mensen en meer persoonlijk contact door instanties wanneer zij een aanvraag doen voor een voorziening. Weer anderen spreken over acceptatie (vooral door de maatschappij), meer contacten of vaker op vakantie met andere jongeren met een beperking.

*Bereikbaarheid, toegankelijkheid, bruikbaarheid en mobiliteit*

*Wat zou ik aanpassen? Toegankelijkheid van alles geloof ik. Dat er beter nagedacht wordt bij het aanleggen van bijvoorbeeld voetpaden en fietspaden. Dat is toch denk ik bij een heleboel mensen het punt.*

*Luisteren naar de mensen; persoonlijk contact*

*Ik denk dat ik heel goed naar mensen zou luisteren en kijken waar mensen behoefte aan hebben. Want ik kan een heel andere behoefte hebben als u of hij. Maar ik zou heel goed luisteren.*

*Een rechtvaardige verdeling onder de mensen die het nodig hebben en een sociaal contact van degene die het verstrekt. En niet iemand die achter een bureau zit. Ze moeten vaker checken hoe het met meneer A. of B. is.*

*Acceptatie (vooral door de maatschappij)*

*Men moet niet uitgaan van de beperking, maar van wat iemand wel kan. Als ik voor mezelf praat dan heb ik best wel mogelijkheden, maar omdat je toevallig in een rolstoel zit, wordt daar vaak aan voorbij gegaan. Dat is iets wat ik wel anders zou willen zien. Die gedachte zou moeten veranderen, dat ze op een andere manier gaan denken.*

### *Meer contacten*

*Hoe je mee kunt doen en er bij kan horen is heel erg persoonlijk. Ik wil zeggen de een heeft er behoefte aan om iedere dag een kaartje te leggen. De ander heeft behoefte aan een praatprogramma. Daar voel ik allemaal niets voor. Ik wil contacten; dat wil zeggen dat mensen bij me thuis komen, want ik kan er zelf niet naar toe*

*Organiseer iets samen, dan heb je vanzelfsprekende contacten. Dan hoef je niet van alles te regelen om ook nog eens af en toe iemand te zien. Voor mensen die alleen wonen, moet je als Divers nu wel allerlei dingen gaan organiseren. Laat de mensen een eigen community maken dan hoeft de gemeente het niet te doen. Zorg voor je eigen netwerk.*

### *Vaker op vakantie met andere jongeren met een beperking*

*Vakantie is ook wel eens lekker. Ik kan niet op vakantie. Voor het laatst was 15 jaar geleden, als het niet langer is. Als er geld zou zijn, zou ik niet alleen willen. Ik heb niemand. Zonnebloem jongerenreizen zijn er eigenlijk niet.*

## 5 Conclusies en aanbevelingen

In het onderhavige onderzoek stond de vraag centraal hoe tevreden mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking zijn met de huidige collectieve voorzieningen en individuele verstrekkingen, welke knelpunten en mogelijkheden tot verbetering zij zien en in welke mate zij behoefte hebben aan meer participatie in de wijk. Meer specifiek ging het om de mate waarin het huidige voorzieningenniveau hen in staat stelt om zelfredzaam te functioneren in de samenleving op de levenssterreinen van wonen, werk en dagbesteding, toegankelijkheid, vervoer en mobiliteit, en sociale netwerken.

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is een kwalitatieve verkenning uitgevoerd die bestond uit drie onderdelen. Als eerste is desk research uitgevoerd waarin gekeken is in welke opzichten landelijk en lokaal uitgevoerd onderzoek al deels een antwoord kon geven. Vervolgens zijn semigestructureerde interviews afgenomen met sleutelpersonen (professionals) die goed op de hoogte zijn van de problematiek van mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Als derde stap zijn interviews afgenomen met 26 mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, waarvan 5 ouders van personen met een verstandelijke beperking.

De respondenten waren zeer divers van achtergrond, zowel wat betreft het type beperking - variërend van spasmen tot epilepsie of het ontbreken van de onderste ledematen - als de woonsituatie (thuis, met partner, zelfstandig, speciale woonvorm), de inkomenssituatie, de wijk of de leeftijd. Dat betekent enerzijds dat een divers en ruim beeld is verkregen van wat er speelt binnen de onderzochte groep. Anderzijds betekent het ook dat de specifieke situatie en aandoening vaak bepalend zijn voor de tevredenheid en de verbeterpunten voor beleid die men ziet.

### *Woonsituatie en woonaanpassingen*

Men is overwegend tevreden over de woonsituatie en over de woonaanpassingen. Verbeterpunten liggen vooral ten aanzien van de woningtoewijzing. Wanneer mensen een woning wordt toegewezen in een heel andere wijk dan waar zij voorheen woonden, kan het moeilijk zijn een sociaal netwerk in de nieuwe wijk op te bouwen. Dat is zeker een aandachtspunt waar het mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking betreft. Gemeenten zouden dit probleem kunnen ondervangen door mensen met een beperking de mogelijkheid te bieden om bij de woningtoewijzing rekening te houden met de wijken waar deze mensen een groter of een steviger sociaal netwerk hebben. Dat betekent echter dat mensen met een lichamelijke of psychische beperking een voorkeursbehandeling krijgen, wat niet altijd gewenst kan zijn. Dit kan leiden tot claims van allerlei andere kwetsbare bewoners, die dan immers dezelfde rechten kunnen doen gelden.

### *Bereikbaarheid en mobiliteit*

Minder tevreden is men over de bereikbaarheid van openbare gebouwen en het vervoer. Wat betreft het vijfde en zesde prestatieveld van de Wmo, het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking, valt nog winst te behalen in de gemeente 's-Hertogenbosch.

Het Stadhuis op de Markt werd als voorbeeld genoemd van een niet goed toegankelijk gebouw en hetzelfde werd gezegd over de gemeentevoorziening aan de Wolvenhoek. Ook zijn stoepen en fietspaden zijn niet altijd breed genoeg voor scootmobielen of mensen die slecht ter been zijn. Voor degenen die een eigen auto hebben en moeilijk lopen is het belangrijk dat zij de auto (of scootmobiel) zo dicht mogelijk bij de plek kunnen parkeren waar ze moeten zijn. Dat betekent dat er voldoende parkeerplaatsen vlak bij de ingang van belangrijke voorzieningen en gebouwen moeten zijn. Tenslotte kan het ontbreken van voldoende en toegankelijke toiletten mensen met een beperking remmen in hun sociale en maatschappelijke participatie. Dit geldt zowel voor in de stad als de plaatsen waar mensen met een lichamelijke beperking werken en recreëren.

Wat betreft het vervoer is men tevreden over het speciaal vervoer voor woonwerk verkeer. Over de deeltaxi waren echter veel klachten. De voorziening van een deeltaxi wordt bijzonder op prijs gesteld, maar de uitvoering laat te wensen over. Taxi's komen te laat, rijden soms hard, de chauffeurs zijn niet behulpzaam en de bejegening van cliënten laat te wensen over.

#### *Individuele verstrekkingen en klantgericht denken*

Ten aanzien van de individuele verstrekkingen zoals genoemd in prestatieveld 6, is men overwegend tevreden. Er zijn echter wel verbeteringen mogelijk in het voortraject. Zo heeft men het gevoel dat de hulpvraag niet altijd goed wordt vertaald in een aanbod. De mensen die zelf een aanvraag indienen voor individuele verstrekkingen hebben niet het gevoel daarin goed ondersteund te worden.

Hetzelfde kan gezegd worden over de integraliteit van het aanbod. Cliënten moeten voor verschillende onderdelen steeds bij andere loketten of voorzieningen zijn. Sommige cliënten ervaren een overmaat aan bureaucratie, en onduidelijkheid welke formulieren wanneer nodig zijn.

Bij de tevredenheid over de individuele verstrekkingen spelen twee zaken die te vatten zijn onder de noemer van klantgericht denken. Ten eerste het ondersteuningsaanbod dat sterk instellingsgebonden lijkt te zijn. Geïnterviewde cliënten gaven aan zich verplicht te voelen het aanbod af te nemen van de instelling of voorzieningen (MEE, Cello) waar ze mee in contact staan. Dat geldt ook wanneer zij niet met dat aanbod uit de voeten kunnen en elders wellicht wel een passend aanbod te vinden is. Instellingen lijken nog niet samen te werken op dit punt en te kiezen voor een gezamenlijk aanbod of onderling doorverwijzen. In andere steden zijn wel voorbeelden te vinden waar geëxperimenteerd wordt met een netwerkoverleg waarbij diverse aanbieders elkaar informeren en kijken waar mogelijkheden liggen voor een gezamenlijk aanbod.

Het tweede belangrijke punt is de bejegening van cliënten. Soms worden beslissingen over toegewezen ondersteuning als onlogisch en onbegrijpelijk ervaren en wellicht niet adequaat gecommuniceerd. Andere cliënten, met name degenen met een lichamelijke beperking, krijgen het gevoel ter verantwoording te worden geroepen bij hun verzoek om ondersteuning, alsof zij onterecht een beroep doen op voorzieningen en de ondersteuning als het ware moeten bevechten. Soms worden medewerkers ook als afwijzend ervaren en voelen cliënten zich afgewimpeld.

Tegelijkertijd blijft echter ook een gegeven dat nooit aan alle verzoeken voldaan kan worden en dat een deel van cliënten nul op het rekest krijgt. De wijze waarop een cliënt daar op reageert heeft deels te maken met het feit dat mensen met een beperking bij de aanvraag voor ondersteuning niet het gevoel hebben dat zij 'producten' kopen.



Zij verwerven met de hulpmiddelen en voorzieningen als het ware een deel van hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Wanneer verzoeken daartoe afgewezen worden, heeft dit een emotionele lading. Loketmedewerkers zullen daarom zeer zorgvuldig dienen te communiceren. Van cruciaal belang is dat cliënten in ieder geval het gevoel krijgen dat er echt naar hen geluisterd is en dat zij gehoord en gezien zijn in hun hulpvraag.

### *Financiën*

Wat betreft de financiële situatie, is de inkomenssituatie onder de groep mensen met een beperking zeer divers. Sommigen hebben voldoende inkomen, anderen zijn sterk begrensd in hun financiële mogelijkheden. Landelijke en lokale cijfers laten zien dat het om een aanzienlijk deel van de mensen gaat met een beperking (41% in 's-Hertogenbosch in 2001) die veel minder participeert dan ze zouden wensen vanwege hun financiële situatie. De gemeente zou vooral aandacht kunnen schenken aan de mensen met een beperking die een laag inkomen hebben. Juist voor hen geldt dat participatie en deelname aan het maatschappelijk verkeer voor hen extra kosten met zich meebrengt, niet alleen in tijd in energie, maar ook in financieel opzicht. Vervoer is kostbaar en hetzelfde geldt voor lidmaatschappen en bijzondere (bijv. sport)benodigdheden voor mensen met een beperking. Evenals bij een voorkeursbehandeling bij de woningtoewijzing, geldt ook hier de vraag of de gemeente mensen met een beperking dient te faciliteren, of dat het vooral dient te gaan om alle mensen uit de lagere inkomensgroepen. In dat laatste geval wordt er met andere woorden alleen een inkomens-toets gehanteerd.

### *Sociale netwerken en activiteiten op wijkniveau*

Onder mensen met een *lichamelijke* beperking, vooral degenen die zelfstandig wonen, geen partner hebben en geen werk, is de behoefte aan sociale contacten groot. Voor mensen met een *verstandelijke* beperking geldt dat de overgrote meerderheid het liefst met mensen omgaat die ook een verstandelijke beperking hebben. Gezien het vaak beperkte netwerk van deze mensen, dat hoofdzakelijk uit enkele familieleden en een paar professionals bestaat, zouden gerichte activiteiten eenzaamheid onder deze groep kunnen voorkomen. Professionals kunnen er meer op gericht zijn te kijken hoe zij mensen uit hun omgeving kunnen betrekken en op die manier hun netwerk kunnen versterken.

De vraag is echter of dit op wijkniveau nodig is. Uit het onderzoek kon niet opgemaakt worden dat mensen met een beperking behoefte hebben aan deelname aan allerlei wijkactiviteiten. Zij vinden het prettig wanneer ze buurtgenoten (oppervlakkig) kennen en groeten en maken graag een praatje met buurtbewoners als dat zo uitkomt. Natuurlijk willen ze niet worden gecast vanwege hun beperking. Maar meer hoeft het contact niet te zijn met buurtgenoten. Daarin verschillen zij overigens niet veel van bewoners zonder verstandelijke of lichamelijke beperking.

Het beleidsdoel 'sterke wijken' van de gemeente 's-Hertogenbosch waar voorkomen wordt dat mensen vereenzamen, is een nobel streven. Eén van de vragen die de gemeente zich daarbij kan stellen is in hoeverre het oplossen van eenzaamheid en het organiseren van sociale contacten tussen bewoners een taak van de gemeente of van welzijnsaanbieders is. Aan de ene kant brengt de toenemende vermaatschappelijking van de zorg met zich mee dat steeds meer bewoners, die voorheen intramuraal verbleven, in de wijk komen wonen en zich ook in sociaal opzicht moeten redden.

Het is echter de vraag of eenzaamheid en voldoende sociale contacten primair een privé-aangelegenheid is, of dat professionals en lokaal beleid daar (mede)verantwoordelijk voor zijn.

Al eerder gaven we aan dat mensen met een verstandelijke beperking vaak bij voorkeur omgaan met andere mensen met een beperking. Het streven naar integratie in de wijk lijkt dan ook meer een wens die leeft onder beleidsmakers dan dat het een behoefte is van bewoners met een beperking. Aangezien het bij mensen met een beperking deels gaat om aangepaste voorzieningen, zoals sport voor mensen met een beperking of speciale dansavonden, is het de vraag of er voldoende vraag is om dit op wijkniveau te organiseren. Respondenten gaven wel aan dat een intermediair als de sportcoach een belangrijke functie vervult en aan een behoefte tegemoet komt. Het gaat dan echter om het mee kunnen doen aan specifieke bezigheden die aansluiten bij de persoonlijke interesses en mogelijkheden. Wat wel belangrijk wordt gevonden is de acceptatie, het gevoel voor vol aan te worden gezien (ondanks de beperking) en zich gewaardeerd voelen. Herhaaldelijk bleek dat er is behoefte aan het doorbreken van negatieve beeldvorming over mensen met een beperking.

Samenvattend kan gesteld worden dat er duidelijke accentverschillen liggen voor mensen met een verstandelijke en met een lichamelijke beperking. Wanneer een onderscheid gemaakt wordt naar sociale, economisch en fysieke voorwaarden voor zelfredzaamheid, geldt dat voor mensen met een verstandelijke beperking vooral de sociale aspecten van belang zijn. Het gaat dan vooral om acceptatie en voorkomen dat het kringetje waarin zij verkeren te klein wordt.

Voor mensen met een lichamelijke beperking speelt eveneens het punt van acceptatie en als volwaardige medeburger beschouwd te worden. Binnen deze groep zijn echter ook de fysieke en economische aspecten bepalend, zoals de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gebouwen en wijkvoorzieningen. De mogelijkheid van vervoer is vaak de sleutel naar sociale en maatschappelijke participatie, begrensd door de financiële middelen van betrokkenen. Verder is van belang dat zij de mogelijkheid hebben om te werken, een baan te hebben of vrijwilligerswerk te doen, zo blijkt ook uit landelijk onderzoek van de SER (2007) en de Inspectie voor Werk en Inkomen (2007) onder jonggehandicapten.

Wellicht het belangrijkste punt dat naar voren komt, ook uit landelijk en ander onderzoek<sup>4</sup>, is dat maatwerk noodzakelijk is. Individuen en situaties zijn zo verschillend, dat het noodzakelijk is om per individu te bekijken welke participatiebehoeften er zijn en welke mogelijkheden iemand heeft. Participatie moet immers betekenisvol zijn om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van iemand bestaan. Het beleidsstreven naar (meer) 'meedoen' door mensen met een beperking heeft alleen dan zin, wanneer het past bij de ambities, afwegingen, mogelijkheden en de eigenheid van een persoon.

Noot 4 Zie bijvoorbeeld het advies van de SER (2007): *Meedoen zonder beperkingen, meer participatiemogelijkheden voor jonggehandicapten*.

## Aanbevelingen

Uit de conclusie willen wij het volgende aanbevelen:

- Overweeg bij de woningtoewijzing rekening te houden met de aanwezigheid van een sociaal (steun-)netwerk in de nabijheid van mensen met een beperking.
- In de wijk zijn fietspaden en stoepen breed genoeg voor kinderwagens, rolstoelen, rollators en scootmobielen.
- Zorg voor voldoende nabije parkeergelegenheid bij collectieve voorzieningen voor mensen met een beperking.
- Verbetering van het deeltaxivervoer op het vlak van serviceverlening (op tijd rijden) en klantvriendelijkheid (bejegening).
- Meer integraal en klantgericht aanbod bij de individuele verstrekkingen; dat wil zeggen een verandering van de manier van denken. Dit kan concreet mede vorm krijgen door verbetering van de communicatie aan het loket van cliënten met een beperking, bijvoorbeeld door specifieke trainingen voor medewerkers.
- Voorlichtingscampagnes en schoolprogramma's gericht op de acceptatie van mensen met een beperking stimuleren.
- In stand houden van specifieke voorzieningen die sociale participatie van mensen met een beperking bevorderen, zoals sportcoaches of dansavonden voor mensen met een verstandelijke beperking. Uit het onderzoek komt naar voren dat hier meer behoefte aan is dan aan wijkgerichte activiteiten.
- Overweeg participatiebudgetten in te zetten voor mensen met beperkingen uit de lage inkomensgroepen, bijvoorbeeld te besteden aan vervoer, lidmaatschappen of internet.

# Bijlagen

## Bijlage 1 Literatuur

Ahdidouch K, *Onbeperkt Meedoen, een onderzoek naar de participatie van mensen met een beperking in 's-Hertogenbosch*, Welzijnsonderneming Divers, 2007.

Boer, de E, Eggelen van G, Kapteijns R, van Wijk P, *Leefbaarheidsonderzoek 's-Hertogenbosch 2001*. 's-Hertogenbosch: Stichting Lokale Agenda 21, Stichting Gehandicaptenplatform 's-Hertogenbosch en GGD Hart voor Brabant, 2001.

Cardol M, Speet M, Rijken M. *Anders of toch niet? Deelname aan de samenleving van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking*. Utrecht: Nivel, 2007.

Cardol M, Vervloet M, Rijken M. *Participatie van mensen met beperkingen 2005, Basismeting participatiemonitor*. Utrecht: Nivel, 2006.

Inspectie voor werk en Inkomen (IWI). *Wajong en werk. Onderzoek naar de arbeidsparticipatie van jonggehandicapten*. Den Haag: 2007.

Penninx, K en Meijer, L 'Werken aan maatschappelijke ondersteuning: Een inleiding op vijf cahiers over werken aan vermaatschappelijking', 2004.

POG, *Handicapproof 's-Hertogenbosch: Mensen met een beperking nemen het voortouw. Verslag naar aanleiding van panelgesprekken*. Tilburg: POG, 2005.

Sociaal Economische Raad. *Meedoen zonder beperkingen. Meer participatiemogelijkheden voor jonggehandicapten*. Den Haag: 2007.

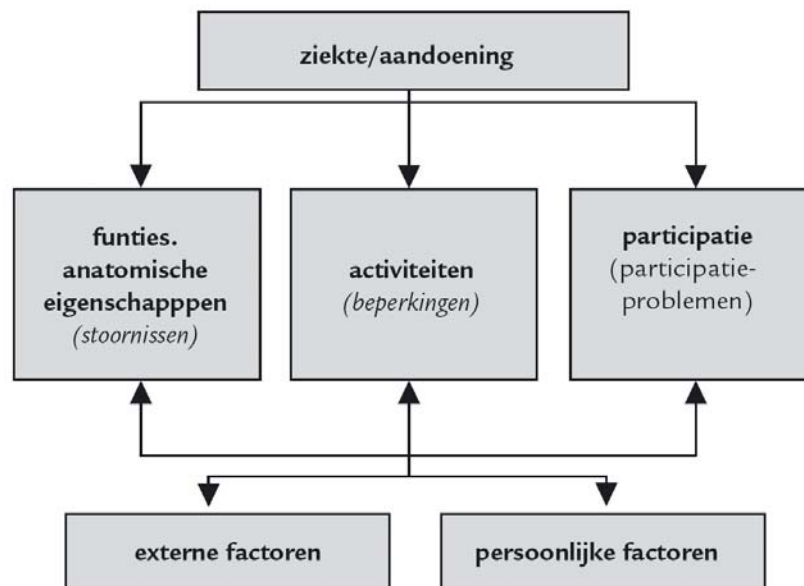
Weert van, C (red.) *Het zorgpotentieel in de netwerken van mensen met een verstandelijke of psychische beperking*, Den Haag: SCP, 2007.

## Bijlage 2 Internationale classificatie van het menselijk functioneren (ICF)

De definities die gebruikt worden in studies naar het functioneren van personen met een handicap zijn ontleend aan de Internationale classificatie van het menselijk functioneren (ICF) van de Wereld Gezondheidsorganisatie. Deze indeling biedt een kader om iemands situatie op tal van levensdomeinen te beschrijven. In de ICF wordt uitgegaan van de samenhang tussen vier componenten.

- 1 De functies en anatomische eigenschappen van het individu.
- 2 De gevolgen daarvan voor het verrichten van activiteiten en participatie.
- 3 Externe (maatschappelijke, sociale) factoren die daarop van invloed zijn.
- 4 Persoonsgebonden factoren die daarop van invloed zijn.

In onderstaand schema wordt de samenhang gegeven. Tussen de componenten bestaat een wisselwerking. Deze wordt in het schema aangegeven door de pijlen. Als iemand beperkingen ervaart in zijn functies en/of anatomische eigenschappen, kan hij daardoor ook beperkingen ervaren in zijn handelen (de activiteiten). Resultaat daarvan kan zijn dat iemand minder participeert. Naast de functionele beperkingen worden beperkingen in het handelen ook beïnvloed door externe factoren (beschikbaarheid van sociale steun of hulpmiddelen bijvoorbeeld) en door persoonsgebonden factoren (zoals leeftijd, geslacht, inkomen).



bron: VNG Handreiking specifieke doelgroepen

## Bijlage 3      Voorbeelden beter thuis in de wijk

*Voorbeeld: Ondersteuning koppelen aan participatie in Almere*

In Almere wordt uitgegaan van het principe van wederkerigheid. Waar mensen ondersteuning vragen, op welk terrein dan ook, wordt middels de Wmo-vragenlijst meteen gekeken wat die persoon aan kwaliteiten, talenten en mogelijkheden in huis heeft om iets terug te doen voor de wijk. De drie centrale thema's in de Wmo-vragenlijst zijn:

- 1 de ondersteuningsvraag,
- 2 het zelforganiserend vermogen van de vrager
- 3 het gebruik van de potentie van de omgeving

De wijkaanpak moet leiden tot het versterken van sociale netwerken, het bevorderen van participatie en het vergroten van zelfredzaamheid en meer burgerinitiatieven. Een voorbeeld ter verduidelijking: een ouder echtpaar, sociaal sterk geïsoleerd, wil geen hulp accepteren omdat "ze hun hand niet op willen houden". Echter, in ruil voor deze hulp is hen gevraagd leesmoeder en -vader te worden op de basisschool in de buurt. Dit werd wel geaccepteerd. De ondersteuningsvraag werd hier op eenvoudige wijze gekoppeld aan participatie en het verminderen van sociale isolatie.

Bron: actieplan beter thuis (VROM en WWI, 2007)