

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek toezicht op de zorg

HETPON

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek toezicht op de zorg

Loet Verhoeven MSc
Ir. Jolanda Luijten

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van de gemeente Oisterwijk



Auteur(s)

L. Verhoeven MSc
ir. J. Luijten

PON publicatienummer

Volgt

Datum

april 2019



© 2019 Het PON

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Samenvatting resultaten	2
3	Resultaten	4
3.1	Prioriteiten en eigen ervaring	4
3.2	Casussen	6
3.3	Reactief/proactief toezicht	11
4	Achtergrond onderzoek en respons	13

1 Inleiding

De gemeente Oisterwijk biedt zorg vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en de Jeugdwet. In 2019 ontwikkelt de gemeente een visie op het houden van toezicht op de kwaliteit en het rechtmatig gebruik van de geboden zorg. Begin 2019 is in dat kader dit onderzoek uitgezet onder het Burgerpanel Oisterwijk. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt bij het ontwikkelen van deze visie.

Er is aan de panelleden gevraagd hoe belangrijk zij het vinden dat de gemeente toezicht houdt op de kwaliteit van de zorg en toezicht houdt dat zorgkosten worden besteed waarvoor ze zijn bedoeld. Vervolgens is hen drie casussen voorgelegd waarin verschillende soorten zorgfraude worden beschreven, met daarbij de vraag hoe belangrijk het is dat de gemeente hiertegen optreedt en in hoeverre zij zelf meldingsbereid zijn. Tot slot is gevraagd op welke manier de panelleden vinden dat de gemeente toezicht zou moeten houden: reactief of proactief.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een samenvatting van de resultaten. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven in een tabel met daaronder een korte beschrijving. De N boven een tabel geeft het aantal panelleden weer dat de vraag daadwerkelijk heeft ingevuld. De percentages worden gewogen weergegeven (meer informatie hierover vindt u bij hoofdstuk 3 Achtergrond onderzoek en respons).

2 Samenvatting resultaten

Prioriteiten en eigen ervaring

Vrijwel alle panelleden vinden het (heel) belangrijk dat de gemeente toezicht houdt op de kwaliteit van de zorg en toezicht houdt dat zorggelden worden besteed waarvoor ze zijn bedoeld. Het meest belangrijk wordt gevonden dat de gemeente toezicht houdt op de juiste besteding van zorggeld; 68% vindt dit heel belangrijk en 27% belangrijk. Toezicht houden op de kwaliteit van de zorg vindt 56% van de panelleden heel belangrijk en 39% belangrijk.

84% van de panelleden is nog nooit in aanraking gekomen met onjuiste besteding van zorggelden of zorg die niet voldeed aan de kwaliteitseisen. 5% is wel eens in aanraking gekomen met mensen die een PGB ontvingen en dit niet besteedden aan zorg. Daarnaast is 4% in aanraking gekomen met zorgverleners die zorg verleenden van onvoldoende/slechte kwaliteit en eveneens 4% met zorgverleners die geld ontvingen voor zorg die ze niet leverden.

Van de panelleden die met onrechtmatigheden in de zorg in aanraking zijn gekomen heeft de meerderheid geen melding gemaakt. Hiervan heeft ongeveer een kwart geen melding gemaakt, omdat ze niet wisten waar zij dit konden doen. De panelleden die hier wel een (anonieme) melding van hebben gemaakt deden dit in drie vierde van de gevallen bij de zorgleverancier.

Aan de panelleden die in aanraking zijn gekomen met onjuiste besteding van zorggelden of zorg die niet voldeed aan kwaliteitseisen is vervolgens gevraagd waarom zij wel of geen melding hebben gemaakt van het voorval. Panelleden die wel een melding maakten deden dit veelal omdat zij vinden dat geld dat bedoeld is voor zorg ook hieraan zou moeten worden uitgegeven. Panelleden die geen melding maakten zagen het veelal niet als hun taak om dit te doen of waren van mening dat het bewijs niet afdoende was.

Casus 1: zorg voldoet niet aan de contractafspraken

In de situatie waarbij de geboden zorg niet voldoet aan de contractafspraken vindt 69% van de panelleden het heel belangrijk en 27% belangrijk dat de gemeente optreedt tegen de zorgverlener. Indien de cliënt familie of een goede bekende van de panelleden zou zijn, geeft 75% aan melding te maken bij de gemeente en 14% zou een melding maken mits dit anoniem kan. Indien de cliënt geen bekende is zou maar één derde van de panelleden een melding maken en 18% mits dit anoniem kan.

Op de vraag wat de voornaamste reden zou zijn om wel of geen melding te maken bij de gemeente als de zorg niet voldoet aan de contractafspraken, komt bovenstaande onderscheid verder in beeld. Zo geeft een grote groep panelleden aan dat het voor hen van belang is in welke mate zij de persoon in kwestie kennen. Zo zou men bij een onbekend persoon onvoldoende kunnen inschatten of de situatie te wijten is aan de hulpverlener of de hulpontvanger. Een andere vaak genoemde reden is dat het hier gemeenschapsgeld betreft en dit geld op een correcte manier zou moeten worden besteed.

Casus 2: fraude met facturen door zorgverlener

In de situatie dat de zorgverlener niet geboden zorg factureert bij de gemeente vindt maar liefst 81% van de panelleden het heel belangrijk dat de gemeente optreedt tegen de zorgverlener, 14% vindt dit belangrijk. Wanneer panelleden zich indenken zelf de cliënt te zijn, dan geeft 87% van hen aan dat zij een melding zouden maken. Slechts 4% van de panelleden geeft aan in deze situatie geen melding te maken.

Op de vraag wat de voornaamste reden zou zijn om wel of geen melding te maken bij de gemeente in deze situatie geven de meeste panelleden aan dat hier duidelijk sprake is van fraude. Fraude zou volgens hen altijd gemeld moeten worden. Ook zijn veel panelleden van mening dat zorggeld moet worden besteed waar het voor bedoeld is en dat daar in deze situatie geen sprake van is. Een andere groep panelleden zou zich bij het melden niet direct richten op de gemeente, maar zou er eerst in gesprek met de zorgverlener uit proberen te komen.

Casus 3: fraude door inwoner met een Persoonsgebonden budget (PGB)

In de situatie dat een PGB niet wordt besteed aan het inkopen van zorg vindt 76% van de panelleden het heel belangrijk dat de gemeente optreedt en 20% vindt dit belangrijk. Wanneer inwoners de ontvanger van het PGB kennen, dan geeft de grootste groep (39%) aan alleen een melding te maken als dit anoniem kan, 36% zou ongeacht de anonimiteit een melding maken en 17% zou geen melding maken. Indien de panelleden de persoon die fraude pleegt met een PGB niet of nauwelijks zouden kennen, dan zou 35% een melding maken. 25% zou in dat geval anoniem melden en tevens 25% zou geen melding maken.

Op de vraag wat de voornaamste reden zou zijn om wel of geen melding te maken bij de gemeente in deze situatie geven wederom veel panelleden aan dat in geval van fraude er altijd melding dient te worden gemaakt. Ook geven veel panelleden aan dat er genoeg andere mensen zijn die geholpen zouden zijn met een PGB en deze nu mislopen doordat mensen onterecht een PGB opstrijken. Er is ook een groep panelleden die het moeilijk zouden vinden om een melding te maken. Dit omdat zij ofwel genoeg bewijs willen hebben ofwel geen verrader willen zijn.

Reactief/proactief toezicht

De panelleden is gevraagd naar de manier waarop de gemeente volgens hen toezicht zou moeten houden op 1. de kwaliteit van de zorg en 2. op de juiste besteding van zorggelden. De resultaten op deze beide vragen zijn vrijwel identiek, wat betekent dat panelleden gering onderscheid maken in het houden van toezicht op beide aspecten.

Veruit de grootste groep (80%) is van mening dat de gemeente zowel moet reageren op directe signalen (reactief) als zelf actief controles moet uitvoeren (proactief). Daarnaast is 11% van mening dat de gemeente enkel zelf actief controles moet uitvoeren en zou de gemeente volgens 7% alleen moet reageren op directe signalen. Vrijwel niemand is van mening dat de gemeente geen toezicht moet houden op de kwaliteit van zorg of de juiste besteding van zorggelden.

3 Resultaten

3.1 Prioriteiten en eigen ervaring

Tabel 1 Hoe belangrijk vindt u het dat ... (n=434/%)

	heel belangrijk	belangrijk	een beetje belangrijk	helemaal niet belangrijk
De gemeente toezicht houdt op de kwaliteit van de zorg?	56	39	4	1
De gemeente toezicht houdt dat zorggeld wordt besteed waarvoor ze zijn bedoeld?	68	27	4	0

Ruim de helft van de panelleden (56%) vindt het heel belangrijk dat de gemeente toezicht houdt op de kwaliteit van de zorg en 39% vindt dit belangrijk. Bijna zeven op de tien panelleden (68%) vindt het heel belangrijk dat de gemeente er toezicht op houdt dat zorggeld wordt besteed waarvoor ze zijn bedoeld en 27% vindt dit belangrijk.

Tabel 2 Bent u zelf wel eens in aanraking gekomen met onjuiste besteding van zorggeld (rechtmatigheid) of zorg die niet voldeed aan de kwaliteitseisen? (n=405)

	%
Ja, zorgverleners die fraudeerden met facturen	1
Ja, zorgverleners die geld ontvingen voor zorg die ze niet leverden	4
Ja, zorgverleners die zorg verleenden van onvoldoende/slechte kwaliteit	4
Ja, mensen die geld ontvingen (Persoonsgebonden budget) maar dit niet besteedden aan zorg	5
Ja, anders namelijk	3
Nee ik ben hier nooit mee in aanraking gekomen	84

84% van de panelleden is nog nooit in aanraking gekomen met onjuiste besteding van zorggeld of zorg die niet voldeed aan kwaliteitseisen. 16% van de panelleden is hier dus wel mee in aanraking gekomen. Bij 5% gaat het om het niet aan zorg besteden van een PGB. Bij 4% om zorgverleners die geld ontvingen voor zorg die ze niet leveren en eveneens 4% om zorgverleners die zorg verleenden van onvoldoende/slechte kwaliteit. Met zorgverleners die fraudeerden met facturen is slechts 1% wel eens in aanraking gekomen.

Tabel 3 U heeft bij de vorige vraag aangegeven wel eens in aanraking te zijn gekomen met zorgfraude of andere onrechtmatigheden. Heb je hier toen een melding van gemaakt? (n=70/absolute aantallen*)

	n
Ja, ik heb hier (anoniem) melding van gemaakt bij de gemeente	6
Ja, ik heb hier (anoniem) melding van gemaakt bij de zorgleverancier	18
Nee, ik wilde hier wel melding van maken maar ik wist niet waar	10
Nee, ik heb hier geen melding van gemaakt	36

*In deze tabel worden absolute aantallen weergegeven i.p.v. percentages, omdat minder dan 100 panelleden deze vraag hebben beantwoord.

Van de panelleden die wel eens in aanraking zijn gekomen met onjuiste besteding van zorggelden of zorg die niet voldeed aan kwaliteitseisen geeft de ruime meerderheid aan hier geen melding van te hebben gemaakt: 46 van de 70 panelleden hebben hier geen melding van gemaakt. 10 van deze 46 panelleden geven aan dat zij wel een melding wilden maken, maar niet wisten waar zij dit konden doen.

24 panelleden hebben wel een melding gemaakt, waarvan de meesten bij de zorgleverancier.

Waarom heeft u hier wel een melding van gemaakt?

De meest genoemde reden die panelleden geven voor het maken van een melding is dat geld dat bedoeld is voor de zorg ook moet worden besteed aan zorg. Dit omdat iedereen recht heeft op goede zorg. Daarnaast geven verscheidene panelleden aan dat hen kosten in rekening is gebracht die niet terecht waren. Na dit gemeld te hebben werd het veelal rechtgetrokken.

Waarom heeft u hier niet een melding van gemaakt?

De meest genoemde reden die panelleden geven voor het niet maken van een melding is dat zij het niet als hun taak zagen om een melding te maken. Daarnaast geven ook een aantal panelleden aan dat ze van mening waren dat het bewijs niet voldoende was om een melding te maken. Ook geven meerdere panelleden aan dat zij niet wisten waar deze melding gemaakt kon worden en ook niet iedereen weet dat dit anoniem kan.

3.2 Casussen

Casus 1

Een consulent van de gemeente gaat langs bij Riet voor een keukentafelgesprek. Riet heeft namelijk een hulpvraag. Riet ontvangt daarnaast al hulp bij het huishouden. Wanneer de consulent binnenkomt ziet zij dat het huis een enorme rommel is. Riet geeft aan dat de huishoudelijke hulp een keer per twee weken komt. Dit was volgens de aanbieder voldoende om het afgesproken resultaat te behalen, namelijk: een schoon en leefbaar huis. Het is duidelijk dat daar hier geen sprake van is. De consulent is bij de zorgverlener die Riet heeft al vaker op dit soort situaties gestuit.

Tabel 4 Casus 1: Hoe belangrijk vindt u het dat de gemeente tegen dit soort zorgverleners optreedt? (n=427)

	%
Heel belangrijk	69
Belangrijk	27
Een beetje belangrijk	2
Helemaal niet belangrijk	1

Zeven op de tien panelleden (69%) vindt het heel belangrijk dat de gemeente tegen dit soort hulpverleners optreedt. 27% vindt dit belangrijk. Vrijwel niemand vindt het niet belangrijk dat de gemeente hiertegen optreedt.

Tabel 5 Casus 1: Zou in deze situatie een melding maken bij de gemeente als Riet familie of een goede bekende van u is? (n=426)

	%
Ja, ik zou een melding maken	75
Ja, ik zou een melding maken mits dit anoniem kan	14
Nee, ik zou geen melding maken	5
Weet ik niet	6

Drie vierde van de panelleden zou een melding maken bij de gemeente als Riet familie of een goede bekende van hen zou zijn. 14% zou dit doen mits het anoniem kan. Slechts 5% van de panelleden zou geen melding maken.

Tabel 6 Casus 1: Zou in deze situatie een melding maken bij de gemeente als u Riet niet of nauwelijks zou kennen? (n=423)

	%
Ja, ik zou een melding maken	34

Ja, ik zou een melding maken mits dit anoniem kan	18
Nee, ik zou geen melding maken	30
Weet ik niet	19

Wanneer panelleden Riet niet of nauwelijks zouden kennen, geeft nog maar een derde van de panelleden aan dat zij een melding zouden maken bij de gemeente. 18% zou dit doen mits het anoniem kan en 30% zou geen melding maken.

Wat zou voor u de voornaamste reden zijn om in de situatie van casus 1 wel of geen melding te maken bij de gemeente?

Een grote groep van de panelleden geeft aan dat het voor hen van belang is in welke mate zij de persoon in kwestie kennen. Zo zegt men in het geval van een familielid of goede kennis wel een melding te maken, maar in het geval van een onbekend persoon is men toch minder snel geneigd om een melding te maken.

De reden die hiervoor door verschillende panelleden wordt gegeven is dat zij bij een onbekend persoon niet goed de inschatting kunnen maken of het rommelige huis te wijten is aan de zorgverlener of aan de persoon zelf. Andere panelleden geven als reden dat zij het niet als hun verantwoordelijkheid zien in het geval van een onbekend persoon.

Een andere vaak genoemde reden om wel een melding te maken in deze situatie is dat het gemeenschapsgeld betreft. Panelleden vinden het belangrijk dat dit geld wordt besteed waarvoor het bedoeld is, omdat iedereen hier aan mee betaald. De zorgverlener moet daarom voldoen aan de gestelde eisen en zich houden aan gemaakte afspraken.

Daarnaast geven ook veel panelleden aan dat alle mensen recht hebben op goede en passende zorg. In de situatie van casus 1 geven veel panelleden aan dat Riet niet de zorg krijgt die zij nodig heeft.

Casus 2

Joost belt naar de gemeente omdat hij een factuur heeft ontvangen voor het betalen van zijn eigen bijdrage. Deze factuur heeft betrekking op periode 8. Dit vindt Joost raar omdat de zorg pas is gestart in periode 9. De start van de zorg staat ook in zijn beschikking op periode 9. De gemeente ziet dat de zorgaanbieder periode 8 inderdaad heeft gedeclareerd, terwijl de afspraak is dat aanbieders pas declareren als de zorg is gestart. De gemeente gaat de declaraties van deze aanbieder bij andere inwoners na. Het wordt duidelijk dat deze zorgaanbieder structureel te vroeg declareert.

Tabel 7 Casus 2: Hoe belangrijk vindt u het dat de gemeente tegen dit soort zorgverleners optreedt? (n=413)

	%
Heel belangrijk	81
Belangrijk	14
Een beetje belangrijk	4
Helemaal niet belangrijk	1

Acht op de tien panelleden vindt het heel belangrijk dat de gemeente tegen dit soort zorgverleners optreedt en 14% vindt dit belangrijk. Ook hier vindt vrijwel niemand het niet belangrijk dat de gemeente tegen dit soort hulpverleners optreedt.

Tabel 8 Casus 2: Als u Joost was, zou u dan in deze situatie een melding maken bij de gemeente? (n=413)

	%
Ja, ik zou een melding maken	87
Ja, ik zou een melding maken mits dit anoniem kan	5
Nee, ik zou geen melding maken	4
Weet ik niet	3

87% van de panelleden zou een melding maken bij de gemeente als zij Joost zouden zijn, 5% zou dit doen mits het anoniem kan en 4% zou geen melding maken.

Wat zou voor u de voornaamste reden zijn om in de situatie van casus 2 wel of geen melding te maken bij de gemeente?

De meest genoemde reden die wordt gegeven voor het maken van een melding in de situatie van casus 2 is dat hier sprake is van fraude. Veel panelleden geven aan dat er hier moet worden betaald voor zorg die niet verleend wordt en dat dit onjuist is. Een aantal panelleden gebruiken zelfs woorden als bedrog en oplichting om het handelen van de zorgaanbieder te omschrijven.

Ook hier is weer een groep panelleden die aangeeft dat zorggeld moet worden besteed waar het voor bedoeld is. Volgens hen hebben mensen die zorgbehoevend zijn het vaak al niet eenvoudig om alles geregeld te krijgen. Om dan ook nog te maken te krijgen met een oneerlijke zorgverlener is volgens hen onwenselijk.

Daarnaast geven ook veel panelleden aan dat eenieder zich aan gemaakte afspraken dient te houden. In dit geval is afgesproken dat zorgaanbieders pas declareren als de

zorg gestart is. Dat de zorgaanbieder zich hier niet aan houdt is volgens veel panelleden dan ook oneerlijk. Het melden van dit wangedrag zou volgens deze panelleden zorgen voor gerechtigheid.

Dan is er ook nog een groep panelleden die wel in actie zou komen bij een dusdanige situatie, maar zich niet direct zou richten tot de gemeente. Zo geven deze panelleden aan dat zij eerst in gesprek zouden gaan met de zorgverlener om opheldering te krijgen over de manier van factureren. Mochten zij dan nog geen duidelijkheid hebben, dan pas zouden ze de hulp van de gemeente inschakelen.

Casus 3

Janine heeft een persoonsgebonden budget (PGB) voor informele ondersteuning voor haar autistische zoon Leo. Dat houdt in dat Janine familie mag inzetten (en betalen) voor ondersteuning bij de verzorging en opvoeding van Leo.

In het plan van aanpak staat dat Floor, de zus van Janine, elke dag helpt met het aankleden van Leo om hem op tijd gereed te krijgen voor school. Janine legt deze situatie uit aan haar buurvrouw Sanne. Sanne ziet Floor echter nooit 's ochtends bij Janine om haar te helpen. Sanne heeft ook regelmatig contact met Floor. Toen ze laatst langs ging vertelde Floor haar in vertrouwen dat ze het geld van de gemeente gebruikt om nieuwe spullen te kunnen kopen.

Tabel 9 Casus 3: Hoe belangrijk vindt u het dat de gemeente optreedt tegen fraude door inwoners met een PGB (n=409)

	%
Heel belangrijk	76
Belangrijk	20
Een beetje belangrijk	3
Helemaal niet belangrijk	1

Drie vierde van de panelleden vindt het heel belangrijk dat de gemeente optreedt tegen fraude door inwoners met een PGB. 20% vindt dit belangrijk. Vrijwel niemand vindt het niet belangrijk dat de gemeente hier tegen optreedt.

Tabel 10 Casus 3: Als u Sanne was, zou u in deze situatie een melding maken bij de gemeente? (n=408)

	%
Ja, ik zou een melding maken	36
Ja, ik zou een melding maken mits dit anoniem kan	39
Nee, ik zou geen melding maken	17
Weet ik niet	8

36% van de panelleden zouden in deze situatie een melding maken bij de gemeente als zij Sanne zouden zijn. De grootste groep panelleden zou alleen melding doen als zij deze melding anoniem kunnen maken (39%). 17% zou in deze situatie geen melding maken.

Tabel 11 Casus 3: Zou u in deze situatie een melding maken bij de gemeente als u Janine en Floor niet of nauwelijks kent? (n=408)

	%
Ja, ik zou een melding maken	35

Ja, ik zou een melding maken mits dit anoniem kan	25
Nee, ik zou geen melding maken	25
Weet ik niet	15

Als ze Janine en Floor niet of nauwelijks zouden kennen, zouden ongeveer evenveel panelleden (35%) een melding maken bij de gemeente dan wanneer zij hen wel zouden kennen. Minder mensen zouden anoniem een melding maken (25%) en meer panelleden geven aan geen melding te zullen maken wanneer ze Janine en Floor niet kennen (25%).

Wat zou voor u de voornaamste reden zijn om in de situatie van casus 3 wel of geen melding te maken bij de gemeente?

Ook in de situatie van casus 3 is de meest genoemde reden die panelleden geven voor het maken van melding dat er hier sprake is van fraude en dat fraude onacceptabel is. Het PGB zou volgens panelleden alleen gebruikt mogen worden indien het ook daadwerkelijk toegevoegde waarde biedt in de zorgverlening. In het geval van casus 3 is daar volgens hen in dit geval geen sprake van.

Veel panelleden geven daarnaast aan dat indien er niet op een passende manier gebruik wordt gemaakt van het PGB dat deze dan aan een ander zou moeten toekomen. Er zijn genoeg andere gezinnen in de gemeente Oisterwijk die baat zouden hebben bij een regeling, maar die zouden hierdoor niet aan bod komen. Deze groep panelleden is van mening dat de PGB moet gaan naar inwoners die overweg kunnen met de vrije invulling hiervan en voor wie de PGB bijdrage noodzaak is.

Er is ook een groep panelleden die het heel moeilijk vindt om in dit geval de onjuiste besteding van het PGB aan te geven bij de gemeente. Een van de gegeven redenen is dat veel panelleden enkel een melding zouden willen maken indien zij ervan overtuigd zijn dat hier sprake is van fraude. In de situatie van casus 3 geven veel panelleden aan dat zij nog niet voldoende bewijs hiervan hebben. Zij prefereren in dit geval om eerst het gesprek aan te gaan met Floor om zo meer duidelijkheid te krijgen over de situatie.

Daarnaast geven veel panelleden aan dat zij in principe weten dat zij een melding zouden moeten maken, maar er toch niet zeker van zouden zijn of ze dit zouden doen. Dit komt dan doordat zij zich een verrader voelen wanneer zij dit zouden melden. Voor een andere groep panelleden zou het vooral belangrijk zijn dat de melding adequaat wordt behandeld en volledige anonimiteit kan worden gegarandeerd.

3.3 Reactief/proactief toezicht

Tabel 12 Op welke manier zou de gemeente volgens u toezicht moeten houden op de kwaliteit van de zorg? (n=405)

%

Alleen reageren op directe signalen (meldingen e.d.)	7
Zelf actief controles uitvoeren	11
Zowel reageren op directe signalen als zelf actief controles uitvoeren	80
De gemeente hoeft van mij geen toezicht te houden op de kwaliteit van de zorg	3

80% van de panelleden is van mening dat de gemeente toezicht moet houden op de kwaliteit van de zorg door zowel te reageren op directe signalen als zelf actief controles uit te voeren. Daarnaast is 11% van mening dat de gemeente zelf actief controles moet uitvoeren. 7% geeft aan dat de gemeente alleen zou moeten reageren op directe signalen.

Tabel 13 Op welke manier zou de gemeente volgens u toezicht moeten houden op dat geld dat verstrekt is voor hulp, zorg en/of ondersteuning wordt besteedt waarvoor het is bedoeld? (n=404)

	%
Alleen reageren op directe signalen (meldingen e.d.)	7
Zelf actief controles uitvoeren	11
Zowel reageren op directe signalen als zelf actief controles uitvoeren	80
De gemeente hoeft van mij geen toezicht te houden opdat geld dat is verstrekt voor hulp, zorg en/of ondersteuning wordt besteedt waarvoor het is bedoeld	2

Acht op de tien panelleden is van mening dat de gemeente toezicht moet houden op het juist besteden van geld dat verstrekt is voor hulp, zorg en/of ondersteuning door zowel te reageren op directe signalen als zelf actief controles uit te voeren. Daarnaast is 11% van mening dat de gemeente zelf actief controles moet uitvoeren. 7% geeft aan dat de gemeente alleen zou moeten reageren op directe signalen. Dit beeld komt vrijwel geheel overeen met de manier waarop de gemeente volgens panelleden toezicht zou moeten houden op de kwaliteit van de zorg.

4 Achtergrond onderzoek en respons

Burgerpanel Oisterwijk

De vragenlijst over rechtmatigheid in de zorg in Oisterwijk stond uit van donderdag 14 maart tot en met zondag 31 maart 2019. 876 leden van het Burgerpanel Oisterwijk hebben een uitnodiging ontvangen om mee te werken aan het onderzoek. 434 panelleden vullen de vragenlijst in. Dit is een respons van 50%.

Achtergrondkenmerken

In de tabellen hieronder is de verdeling te zien van de panelleden naar de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en woonplaats.

Tabel 14 Geslacht

	n	%
Vrouw	210	48
Man	209	48
<i>onbekend</i>	<i>15</i>	<i>3</i>
Totaal	434	100

Tabel 15 Leeftijd

	n	%
16-29 jaar	18	4
30-39 jaar	35	8
40-54 jaar	109	25
55 -54 jaar	105	24
65-74 jaar	111	26
75 jaar en ouder	41	9
<i>onbekend</i>	<i>15</i>	<i>3</i>
Totaal	434	100

Tabel 16 Woonplaats

	n	%
Oisterwijk	365	84
Moergestel	66	15
Heukelom	1	0
<i>onbekend</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
Totaal	434	100

Representativiteit en betrouwbaarheid

Om de resultaten voor dit onderzoek in ieder geval voor deze achtergrondkenmerken representatief te maken voor de totale populatie van de gemeente Oisterwijk zijn de

antwoorden gewogen naar deze achtergrondvariabelen. Een kanttekening die hierbij moet worden gemaakt is dat het Burgerpanel Oisterwijk bijna geen panelleden uit Heukelom heeft. Het aantal panelleden dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld is voldoende om betrouwbare¹ uitspraken over te doen.

¹ Uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95% komen we bij een aantal van 434 respondenten uit op een marge van 4,7%. Dit ligt onder de gewenste maximale betrouwbaarheid van 5,0%

HETPON



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

20



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN MILIEU
- > OMGEVINGSVRAAGSTUKKEN
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

**HET
PON**

Over het PON

Passie voor samen leven

Het PON is een kennisonderneming in het hart van de samenleving. We halen meningen en voorkeuren uit de samenleving op over alles wat mensen bezig houdt. Bij de mensen zelf, in nauwe samenwerking met die mensen. Die voorkeuren en meningen onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methodieken. Emoties verbinden we aan feiten, kennis koppelen we aan beleving. We leggen dwarsverbanden die op het eerste gezicht niet zo vanzelfsprekend zijn. En soms ontwrichten we.

Met die uitkomsten en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Of ze nu bij een gemeente, provincie, woningcorporatie of zorginstelling werken. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15
35
info@hetpon.nl
www.hetpon.nl