



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL.  
De gegevens mogen worden gebruikt met  
bronvermelding.

## **Uitkomsten van cliëntondersteuning door MEE-organisaties, zoals beoordeeld door consulenten**

M. Cardol  
L. van der Hoek  
M. Rijken

**Versie December 2010**

U vindt dit rapport en andere publicaties van het NIVEL in PDF-format op: [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

ISBN 97-8946-122-0-561

<http://www.nivel.nl>

[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2011 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoud

Samenvatting	5
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 Methode</b>	<b>9</b>
<b>3 De cliënten</b>	<b>13</b>
<b>4 Ondersteuningsvragen van cliënten</b>	<b>15</b>
<b>5 Uitkomsten van ondersteuningstrajecten</b>	<b>19</b>
5.1 Uitkomsten op de mindmap	19
5.2 Samenhang in uitkomsten	25
<b>6 Uitkomsten naar cliëntkenmerken</b>	<b>29</b>
<b>7 Uitkomsten naar MEE en naar consulentkenmerken</b>	<b>31</b>
7.1 Uitkomsten naar organisatie	31
7.2 Uitkomsten naar consulentkenmerken	33
<b>8 Uitkomsten naar aard en omvang van de ondersteuning</b>	<b>35</b>
<b>9 Beschouwing en conclusie</b>	<b>39</b>
Bijlage 1: Mindmap met zeven domeinen	45
Bijlage 2: Tabellen confirmatieve factoranalyse	49



## Samenvatting

### **Uitkomsten van cliëntondersteuning door MEE, zoals beoordeeld door consulenten**

MEE is een organisatie waar consulenten werken die mensen met een beperking of chronische ziekte en kinderen met een ontwikkelingsachterstand en hun omgeving ondersteunen. Uitkomsten van de cliëntondersteuning door MEE werden tot nu toe nauwelijks vastgelegd, terwijl het voor alle aanbieders van zorg of dienstverlening steeds belangrijker wordt om te kunnen laten zien wat de uitkomsten zijn van de zorg of ondersteuning die wordt geboden. Dit onderzoek had tot doel inzicht te bieden in uitkomsten van individuele cliëntondersteuningstrajecten van drie MEE-organisaties. Om uitkomsten van ondersteuningstrajecten vast te leggen werd door deze drie MEE-organisaties de mindmap ontwikkeld: een kaart met mogelijke uitkomsten (80 in het totaal) gerubriceerd over zeven domeinen: empowerment, ontwikkeling & opvoeding, leren & werken, regelgeving & geldzaken, samenleven & wonen, vrienden & relaties, en vrije tijd & sport. Een nevendoeel van dit onderzoek was om de mindmap te toetsen op zijn bruikbaarheid om effecten aan te kunnen tonen.

#### *Resultaten van ondersteuningstrajecten*

Consulenten van MEE die de ondersteuningstrajecten begeleidden rapporteren bij afsluiting van ondersteuningstrajecten uitkomsten op het gebied van sociaal welbevinden en burgerschap. Deze tweedeling in uitkomsten sluit aan bij het doel van MEE: cliënten helpen weer zoveel mogelijk zelfredzaamheid te zijn en hun maatschappelijke participatie faciliteren.

De resultaten van ondersteuningstrajecten betreffen de cliënt en zijn/haar omgeving, maar kunnen ook positief zijn voor de samenleving als geheel. In 63% van alle onderzochte ondersteuningstrajecten werd minimaal één uitkomst gerapporteerd die positief is voor de samenleving in die zin dat de uitkomst de samenleving geld bespaart of dat overlast wordt verminderd. Bijvoorbeeld, in 6% van alle trajecten had een cliënt betaald werk en in 2% was de cliënt niet meer dakloos bij afsluiting van de ondersteuning.

De geregistreerde ondersteuningstrajecten resulteerden bijna altijd in meerdere uitkomsten op meerdere gebieden. Gemiddeld worden er aan het einde van een ondersteuningstraject 10 uitkomsten genoteerd. Het feit dat er veel uitkomsten per traject worden genoteerd sluit aan bij de holistische benadering van MEE: alle levensgebieden doen ertoe. Aan de andere kant maakt deze benadering het moeilijker om specifieke uitkomsten van trajecten goed zichtbaar te maken.

De meeste uitkomsten betreffen het domein empowerment (85% van alle ondersteuningstrajecten), ongeacht de leeftijd en soort beperking van cliënten. MEE ziet het domein empowerment als een basis voor uitkomsten op de andere domeinen.

Ook op het gebied van samenleven & wonen (67% van alle trajecten) en op het gebied van ontwikkeling & opvoeding (59%) worden vaak uitkomsten gerapporteerd. Bij 0-18-jarige cliënten worden vaker uitkomsten op het gebied van ontwikkeling & opvoeding

gerapporteerd dan bij andere leeftijdsgroepen. Bij cliënten met een lichamelijke beperking of chronische ziekte worden vaker uitkomsten op het gebied van leren & werken gerapporteerd dan bij cliënten met een verstandelijke beperking of autisme. De gemiddelde doorlooptijd van ondersteuningstrajecten is 42 uur (minimum: 1; maximum 281), verspreid over meerdere weken. Er bestaat geen duidelijke samenhang tussen de doorlooptijd en de uitkomst van een ondersteuningstraject. Dit komt waarschijnlijk omdat er per ondersteuningstraject meerdere uitkomsten worden gerapporteerd en het niet duidelijk is hoe lang er aan elke uitkomst is gewerkt.

Belangrijk om op te merken is dat de geregistreerde uitkomsten op de mindmap zijn ingevuld door consulenten, het betreft dus hun oordeel. Dit onderzoek laat zien dat er een samenhang is tussen de consulent die de mindmap invult en het aantal uitkomsten dat werd ingevuld. Consulenten hebben hun eigen manier van invullen van de mindmap. Deze samenhang is minder sterk voor uitkomsten in de domeinen leren & werken en regelgeving & geldzaken. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat de uitkomsten in deze domeinen minder een oordeel zijn en vaker feiten betreffen.

#### *De mindmap in de toekomst*

De in de praktijk ontwikkelde mindmap is een goede eerste stap op weg naar een instrument voor het meten van resultaten van ondersteuningstrajecten. Een aantal verbeteringen is echter noodzakelijk. De in dit rapport voorgestelde verbeteringen betreffen meer uniformiteit in de formulering van uitkomsten, de indeling van de uitkomsten per domein, de manier van scores, een reductie van het aantal uitkomsten, evenals een eenduidige invulinstructie voor consulenten. Tenslotte zouden in een volgend onderzoek ook cliënten gevraagd moeten worden naar de uitkomst van de ondersteuning vanuit hun perspectief. Daarnaast zijn een voor- en nameting noodzakelijk om solide conclusies te kunnen trekken over resultaten van ondersteuningstrajecten.

# 1 Inleiding

## MEE

*'Leven met een beperking hoeft niet altijd een handicap te zijn. Als je de touwtjes in handen hebt voer je de regie over je eigen leven. Ieder mens heeft hier recht op. Dat geldt ook voor mensen met een beperking.'* ([www.mee.nl](http://www.mee.nl))

MEE is een organisatie die mensen met een beperking of chronische ziekte en kinderen met een ontwikkelingsachterstand ondersteunt, maar ook ouders, mantelzorgers en andere ondersteuners in het netwerk van hun cliënten. De naam drukt uit waar MEE voor staat: een ondersteuner naast de cliënt, die MEEluistert, MEEdenkt en MEEdoet.

De gebieden waarop MEE ondersteuning biedt zijn: opvoeding en ontwikkeling, leren en werken, samenleven en wonen, regelgeving en geldzaken, vrije tijd en sport, en vrienden en relaties. Er zijn meer dan 50 MEE-vestigingen verspreid over Nederland. Om MEE in te schakelen is geen verwijzing of indicatie nodig. Bovendien is begeleiding door MEE gratis.

### **Achtergrond van het onderzoek**

MEE-organisaties leggen veel gegevens vast aan het begin van een ondersteuningstraject en gedurende de ondersteuning. Aan het begin van een traject wordt bijvoorbeeld de vraag van cliënten genoteerd en gedurende de ondersteuning worden de aard van de dienstverlening en het aantal uren dienstverlening vastgelegd. Over de bereikte resultaten van de cliëntondersteuning door MEE wordt echter nog weinig vastgelegd, terwijl het voor alle aanbieders van zorg of dienstverlening steeds belangrijker wordt om te kunnen laten zien wat de uitkomsten zijn van de zorg of ondersteuning die wordt geboden. Om die reden heeft De Meent Groep<sup>1</sup> het afgelopen jaar een instrument ontwikkeld, waarmee de uitkomsten van de cliëntondersteuning vanuit het perspectief van MEE-consulenten zichtbaar kunnen worden gemaakt.

#### *Ontwikkeling van een instrument*

Dertig succesvolle ondersteuningstrajecten geregistreerd door MEE-consulenten werden gebruikt als input voor het instrument. Per traject werd nagegaan welke uitkomsten er in de woorden van de MEE-consulent werden behaald. Uiteindelijk resulteerde dit in een lijst met 80 mogelijke uitkomsten, gerubriceerd naar zeven domeinen: empowerment (inclusief gezondheid), leren & werken, opvoeding & ontwikkeling, regelgeving & geldzaken, vrienden & relaties, samenleven & wonen, en vrije tijd & sport. De mogelijke uitkomsten werden vervolgens grafisch op één kaart ('mindmap') geplaatst, waarbij de gedachte is dat deze weergave de MEE-consulent uitnodigt om ten aanzien van de uitkomsten van het ondersteuningstraject de cliënt 'in zijn geheel' in beschouwing te nemen (zie bijlage 1 voor de domeinen met uitkomsten van de mindmap).

---

<sup>1</sup> De Meent Groep is een holding waarvan MEE Noord-en Midden-Limburg, MEE Noordoost Brabant, MEE regio 's Hertogenbosch en Feritas, en MEE Tilburg deel uitmaken.

In november 2009 werd de bruikbaarheid van het nieuwe meetinstrument getest door 70 consulenten. De consulenten beoordeelden het werken met de mindmap als positief. Ook konden ze hun uitkomsten per cliënt goed kwijt. Omdat de registratie van cliëntgegevens en gegevens over het ondersteuningsproces niet volledig waren, konden geen inhoudelijke conclusies uit dit vooronderzoek worden getrokken. Gezien de positieve ervaringen wordt de mindmap weer gebruikt en onderzocht in dit onderzoek. Centraal in dit vervolgonderzoek staan de resultaten van ondersteuningstrajecten.

### **Doel en vraagstellingen van het onderzoek**

Dit onderzoek heeft tot doel inzicht te bieden in de (eerste) uitkomsten van individuele cliëntondersteuningstrajecten van drie MEE-organisaties, zoals waargenomen door de consulenten die de cliënten begeleiden.

De vraagstelling van het onderzoek is uit te splitsen in vier deelvragen:

1. Welke uitkomsten, op het gebied van empowerment, vrienden en relaties, opvoeding en ontwikkeling, vrije tijd en sport, leren en werken, samenleven en wonen, en regelgeving en geldzaken, worden volgens MEE-consulenten bij hun cliënten bereikt?
2. In welke mate hangen de uitkomsten met elkaar samen? Met andere woorden, gaan bepaalde uitkomsten op het ene terrein vaker samen met bepaalde uitkomsten op een of meer andere terreinen?
3. Hangen de uitkomsten samen met bepaalde kenmerken van cliënten of consulenten?
4. Is de aard en omvang van de ondersteuning door MEE gerelateerd aan de uitkomsten?

Het antwoord op de eerste onderzoeksvraag wordt beschreven in hoofdstuk vijf (5.1), waarin ook de tweede onderzoeksvraag wordt beantwoord (5.2).

De derde onderzoeksvraag wordt beschreven in hoofdstuk zes daar waar het de cliëntkenmerken betreft.

In hoofdstuk zeven worden de resultaten beschreven naar kenmerken van de drie MEE-organisaties en consulentkenmerken.

De vierde en laatste onderzoeksvraag wordt beantwoord in hoofdstuk acht.

## 2 Methode

### Procedure

De Meent Groep was verantwoordelijk voor de gegevensverzameling. Aan alle consulenten van drie aangesloten MEE-organisaties werd gevraagd om vijf afgesloten trajecten te scoren. Belangrijk was dat de consulenten niet alleen de in hun ogen meest succesvolle trajecten scoorden. Daarom werd afgesproken dat de consulenten elk de laatste vijf afgesloten trajecten zouden scoren, ongeacht de behaalde uitkomsten. De verzamelde gegevens hebben betrekking op de periode van 1 juni 2009 tot en met 3 november 2010.

De drie MEE-organisaties hebben elk circa 40 tot 50 consulenten. Ervan uitgaande dat 40 consulenten per MEE gegevens aanleveren, was de verwachting dat de totale steekproef uit ongeveer 600 cliënten zou bestaan. Dit aantal werd in de praktijk niet helemaal gehaald. Dit rapport heeft betrekking op 513 afgesloten ondersteuningstrajecten van 513 cliënten (tabel 2.1). De resultaten van de ondersteuningstrajecten werden ingevuld door 123 consulenten. Het aantal gescoorde ondersteuningstrajecten per consulent ligt tussen de één en zes, alleen twee consulenten van de MEE Den Bosch scoorden resp. zeven en negen ondersteuningstrajecten. Bijna 50 consulenten scoorden minder dan vijf afgesloten trajecten.

Tabel 2.1: Aantal deelnemende consulenten en gescoorde ondersteuningstrajecten per MEE

MEE	Aantal consulenten die uitkomsten registreerden	Aantal gescoorde trajecten	Percentage trajecten van totaal
Noord en Midden Limburg	40	159	31%
Noord Oost Brabant	49	204	40%
Regio Den Bosch	34	150	29%
Totaal	123	513	100%

### Mindmap

Uitkomsten van ondersteuningstrajecten werden weergegeven op een mindmap. De mindmap bestaat uit zeven domeinen. In elk domein is een driedeling in uitkomsten gemaakt waarbij uitkomsten kunnen worden geregistreerd die betekenis hebben voor de cliënt zelf, de directe omgeving van de cliënt (bijvoorbeeld ouders) en de samenleving. De resultaten van ondersteuningstrajecten voor de samenleving liggen vaak in de preventieve sfeer of het voorkomen van erger, bijvoorbeeld als een verslaving beter onder controle is en daardoor het risico van criminaliteit is verminderd. Het volledige overzicht met mogelijke uitkomsten per domein wordt weergegeven in Bijlage 1. Hieronder worden de zeven domeinen kort toegelicht, voornamelijk op basis van de omschrijvingen van MEE.

### Empowerment

Voor empowerment bestaat nog geen goed Nederlands equivalent. Empowerment ligt dicht aan tegen emancipatie: mensen helpen zichzelf te helpen, eventueel met ondersteuning van naasten. Het gaat hierbij om het wegwerken van een achterstand, maar ook om het kunnen nastreven van persoonlijke doelen die het leven betekenis geven. Het domein 'empowerment' wordt door MEE gezien als een basis uitkomst; de uitkomsten in dit domein hebben een impact op de andere domeinen.

### Opvoeding & ontwikkeling

De ondersteuning bij opvoeding en ontwikkeling is primair gericht op het stimuleren van de meeste optimale ontwikkeling van het kind en op het zo onafhankelijk mogelijk kunnen functioneren van het kind, de ouders en andere gezinsleden. Als cliënten ouder worden is de vraag meer gericht op het stimuleren van de sociale participatie.

### Leren & werken

Door een opleiding te volgen die bij hen past, kunnen mensen met een beperking een plek op de arbeidsmarkt verwerven, waardoor zij zo zelfstandig mogelijk kunnen leven. Hierdoor kunnen zij meedoen in de maatschappij op een manier die aansluit bij hun wensen en mogelijkheden. Onderwijs en arbeid dragen bij aan de kwaliteit van bestaan.

### Regelgeving & geldzaken

Materieel welbevinden is zeker voor mensen met een beperking niet vanzelfsprekend. Ondersteuning bij regelgeving en geldzaken is van belang voor de onafhankelijkheid, sociale participatie en het welbevinden van mensen met een beperking. Zij moeten daarom kunnen beschikken over inkomsten en passende voorzieningen.

### Samenleven & wonen

Kwaliteit van bestaan wordt mede bepaald door de manier waarop we wonen. Ook mensen met een beperking hebben behoefte aan een plek om te wonen, waar ze zo onafhankelijk mogelijk kunnen functioneren en kunnen deelnemen aan de samenleving.

### Vrienden & relaties

Om eenzaamheid te voorkomen is het voor veel mensen met een beperking belangrijk om een sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden, vrienden te maken en een leuke vrijetijdsbesteding te hebben.

### Vrije tijd & sport

Dit domein gaat over sport-, vrije tijd- en vakantiemogelijkheden. MEE ondersteunt in het aanvragen van een sportvoorziening of -aanpassing en verzorgt informatiebijeenkomsten.

De uitkomsten op de mindmap zijn dichotoom, dat wil zeggen dat de consultants noteerden of een bepaald resultaat werd behaald. Soms geeft een uitkomst op de mindmap de mate weer waarin iets is bereikt (bijvoorbeeld 'meer zelfvertrouwen', of 'cliënt onderneemt meer'), maar soms ook niet ('heeft betaald werk', 'maakt keuzes'). De uitkomsten die binnen de zeven domeinen genoteerd kunnen worden liggen soms dicht

bij elkaar of in elkaars verlengde. Dit betreft vooral de uitkomsten in het domein 'empowerment'. Denk bijvoorbeeld aan 'cliënt heeft meer zelfvertrouwen' en 'cliënt durft nu om hulp te vragen'. De Meent Groep heeft er bewust voor gekozen om deze ogenschijnlijk kleine effecten wel te registreren op de mindmap, omdat de meerwaarde van MEE wellicht ligt in het bereiken van effecten die ogenschijnlijk laag op de ladder van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie staan, maar voor een cliënt een grote stap kunnen zijn.

### **Aanvullende gegevensverzameling**

Ten behoeve van dit onderzoek werden aanvullende gegevens verzameld over achtergrondkenmerken van consulenten en cliënten.

Van de consulenten werd informatie verzameld over geslacht, leeftijd en het aantal jaren dat zij werkzaam zijn als MEE-consulent.

Van de cliënten werden de volgende aanvullende gegevens verzameld:

- Leeftijd bij aanvang van het ondersteuningstraject;
- Geslacht;
- Woonsituatie: deze informatie ontbreekt echter voor een groot aantal cliënten, daarom wordt dit kenmerk niet meegenomen in de analyses.
- Aard van de beperking: cliënten kunnen meerdere beperkingen hebben, maar in de database werd de beperking geregistreerd die te maken heeft met de ondersteuningsvraag van de cliënt;
- Initiële ondersteuningsvraag van cliënt: dit kan een vraag naar zorg of ondersteuning betreffen, maar ook een vraag naar informatie.
- Totale doorlooptijd ondersteuningstraject.

### **Analyse**

In dit rapport worden de ondersteuningsvragen van cliënten en de uitkomsten van de ondersteuningstrajecten beschreven. Er kan geen relatie worden gelegd tussen vragen en uitkomsten, omdat de vraag van cliënten werd gescoord volgens een andere indeling dan de indeling van de uitkomsten op de mindmap. Wel kunnen er globale uitspraken worden gedaan over vragen van cliënten in relatie tot uitkomsten.

In de rapportage van de uitkomsten wordt uitgegaan van de indeling in domeinen zoals vastgesteld in het vooronderzoek naar de mindmap.

De gegevens van de drie MEE organisaties werden in delen aangeleverd. Om tot één goed databestand te komen waarmee kon worden geanalyseerd, werd een aantal aannames gedaan. Dit betreft de volgende aannames die zijn besproken met De Meent Groep en akkoord bevonden:

- Een contact/ondersteuningstraject gaat altijd over de cliënt zelf, de achtergrondgegevens kunnen dus niet de ouders of anderen betreffen.
- De geregistreerde beperking van de cliënt betreft steeds de beperking die samenhangt met de vraag van de cliënt en het ondersteuningstraject.
- Alle ondersteuningstrajecten met een einddatum vóór 1 juni 2009 zijn niet meegenomen in de analyses, conform de inclusiecriteria voor deze studie. Een klein

aantal ondersteuningstrajecten die waren gestart voor de startdatum van dit onderzoek doen wel mee in dit onderzoek.

- Alle ondersteuningstrajecten met een missende einddatum zijn niet meegenomen in de analyses, omdat is aangenomen dat deze nog niet zijn afgesloten.
- Een cliënt kan worden gekoppeld aan meerdere consulenten. Voor dit onderzoek werd aangenomen dat de consulent die het laatste ondersteuningstraject heeft begeleid ook de mindmap heeft ingevuld.
- Er was geen enkel traject met nul uitkomsten bij afsluiting. Voor alle cliënten was minimaal één uitkomst in de mindmap aangekruist bij afsluiting van het ondersteuningstraject. Er is vanuit gegaan dat trajecten zonder uitkomsten nog niet konden worden afgesloten.

De resultaten werden beschreven met behulp van beschrijvende statistiek (STATA versie 11). De uitkomsten op de mindmap werden beschreven als percentage van het totaal aantal ondersteuningstrajecten. Omdat cliënten worden begeleid door meerdere consulenten en het niet duidelijk is welke consulent aan welke uitkomst heeft gewerkt, werd besloten om geen multiniveau analyse te doen.

De samenhang tussen de somscores op de zeven domeinen van de mindmap werd onderzocht met exploratieve factor analyse.

De samenhang tussen de uitkomsten in elk van de domeinen van de mindmap werd onderzocht met confirmatieve factor analyse (Mplus).

De samenhang tussen het aantal gerapporteerde uitkomsten van eenzelfde consulent werden berekend met behulp van IntraClassCorrelatie coëfficiënten (ICC).

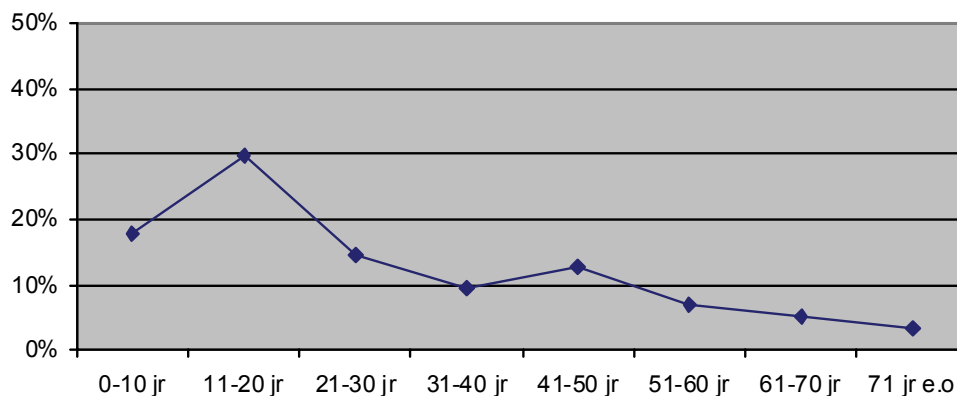
Met behulp van de Chi-kwadraat toets werd er getoetst op verschillen naar cliëntkenmerken en verschillen tussen MEE's ( $p < 0.05$ ).

### 3 De cliënten

De cliëntèle van MEE is gevarieerd; mensen met verschillen soorten beperkingen, jong en oud kunnen een beroep doen op MEE. In dit hoofdstuk beschrijven we de leeftijden en beperkingen van de cliënten die een ondersteuningstraject hebben doorlopen waarvan de consulent de uitkomsten op de mindmap heeft gerapporteerd. De cliënten in dit hoofdstuk betreffen steeds degenen met een beperking, ook al was het bijvoorbeeld de ouder die met een kind met een beperking de MEE consulteerde.

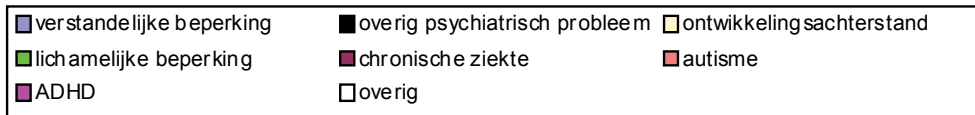
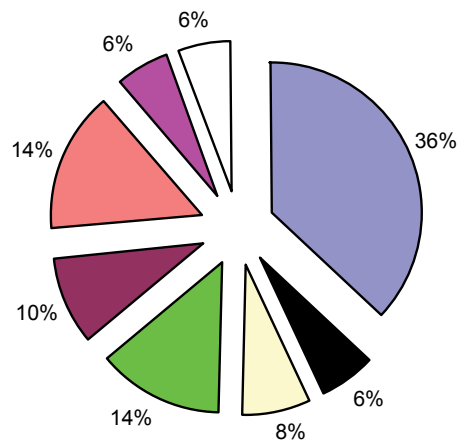
De meeste cliënten waarvan een ondersteuningstraject werd gescoord waren tussen de 11 en 20 jaar oud (30%; figuur 3.1). De jongste cliënt was één jaar, de oudste 94 jaar. Ruim 50% van de cliënten was onder de 30 jaar en woont bij ouders of leeft in een gezinssituatie. De cliënten waren ongeveer even vaak man (51%) als vrouw (49%).

Figuur 3.1: Leeftijdscategorieën van cliënten waarvan uitkomsten van het ondersteuningstraject werden gerapporteerd (n=513 cliënten; in procenten)



De aard van de geregistreerde beperking van de cliënten waarvan de uitkomsten van een ondersteuningstraject werd gerapporteerd was divers. Ruim een derde had een verstandelijke beperking (36%), maar ook cliënten met een lichamelijke beperking (14%), chronische ziekte (10%) of autisme (14%) kwamen naar MEE voor ondersteuning (figuur 3.2). Cliënten kunnen meerdere beperkingen hebben; een chronische ziekte kan bijvoorbeeld samengaan met een lichamelijke beperking, maar ook een verstandelijke beperking kan samengaan met een lichamelijke beperking. In de figuur wordt de beperking weergegeven die van belang was in verband met de vraag en het ondersteuningstraject van de cliënt.

Figuur 3.2: Percentage cliënten waarvan uitkomsten van het ondersteuningstraject werden gerapporteerd, naar aard van de beperking (n=513 cliënten)



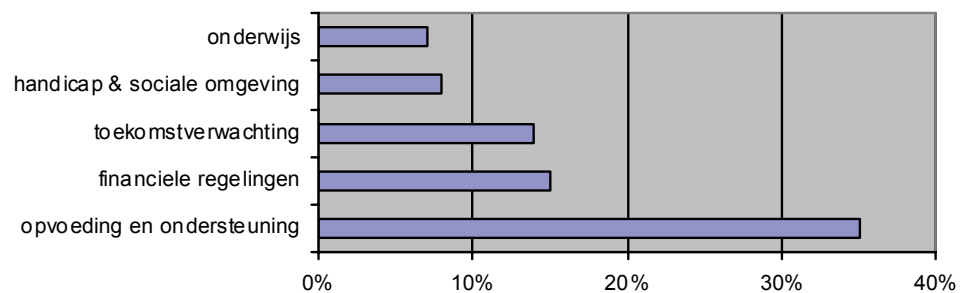
## 4 Ondersteuningsvragen van cliënten

Zoals beschreven in de methode zijn de ondersteuningsvragen van cliënten niet geregistreerd volgens de indeling van de uitkomsten op de mindmap. De vragen van cliënten zijn gerapporteerd in vraaggebieden met omschrijvingen die afwijken van de omschrijving in uitkomsten zoals beschreven in het hoofdstuk over uitkomsten van cliëntondersteuningstrajecten (hoofdstuk vijf).

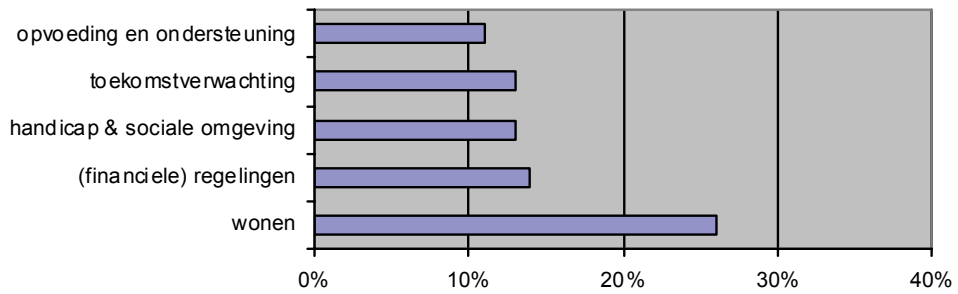
De 513 cliënten waarvan uitkomsten op de mindmap werden gerapporteerd hadden meestal meerdere vragen. Van 68 cliënten was de initiële vraag niet bekend. In het totaal werden 2621 vragen geregistreerd over de gehele doorlooptijd van de ondersteunings-trajecten. Dit betekent dat de cliënten gemiddeld ongeveer vier of vijf vragen hadden (minimaal één; maximaal 13). Het grootste deel van alle vragen lag op de gebieden opvoeding & ondersteuning, samenleven & wonen en (financiële) regelingen.

In figuur 4.1 t/m 4.4 worden de vijf meest voorkomende vraaggebieden weergegeven naar leeftijdscategorie. Hierdoor wordt duidelijk dat cliënten tot en met 18 jaar (en hun ouders) meestal vragen hadden over opvoeding en ondersteuning. In deze groep ging 7% van alle vragen over onderwijs. Bij de cliënten tussen de 19 en 64 jaar hadden de meeste ondersteuningsvragen te maken met wonen, terwijl cliënten van 65 jaar en ouder vooral vragen hadden op het gebied van (financiële) regelingen.

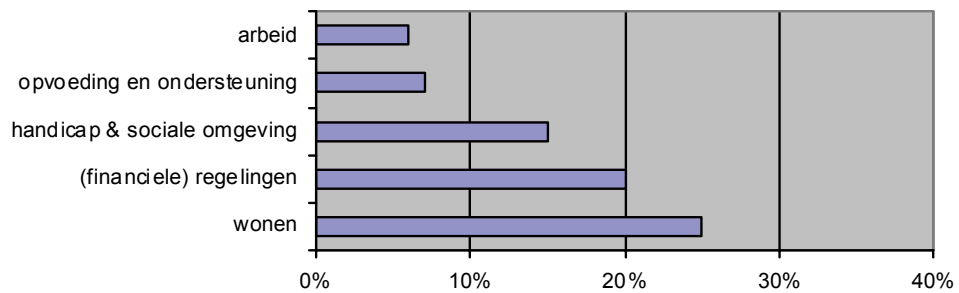
Figuur 4.1: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten tot en met 18 jaar (n=209 cliënten), percentages gebaseerd op 781 geregistreerde vragen



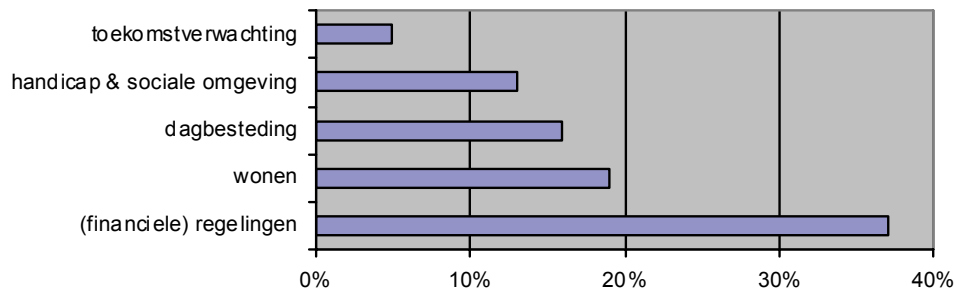
Figuur 4.2: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten van 19 tot en met 45 jaar (n=133 cliënten), percentages gebaseerd op 710 vragen



Figuur 4.3: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten van 46 tot en met 64 jaar (n=76 cliënten), percentages gebaseerd op 312 vragen



Figuur 4.4: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten van 65 jaar en ouder (n=20 cliënten), percentages gebaseerd op 63 vragen

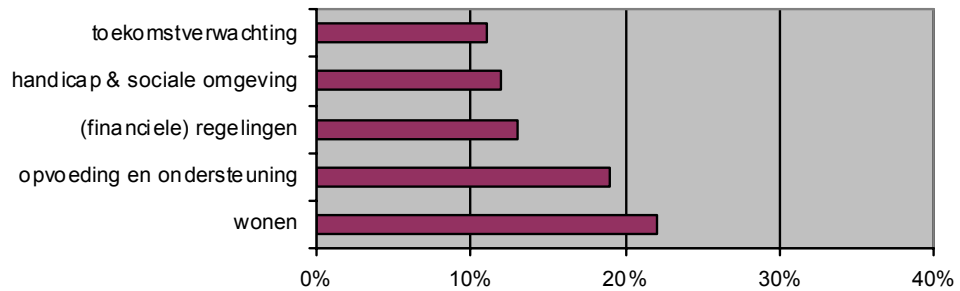


De vragen waarmee cliënten naar MEE komen kunnen tevens verschillen naar de aard van de beperking van de cliënten. In de figuren 4.5 tot en met 4.8 worden de vijf meest voorkomende vraaggebieden weergegeven naar de aard van de vier meest voorkomende beperkingen die voor de ondersteuning op de voorgrond staan.

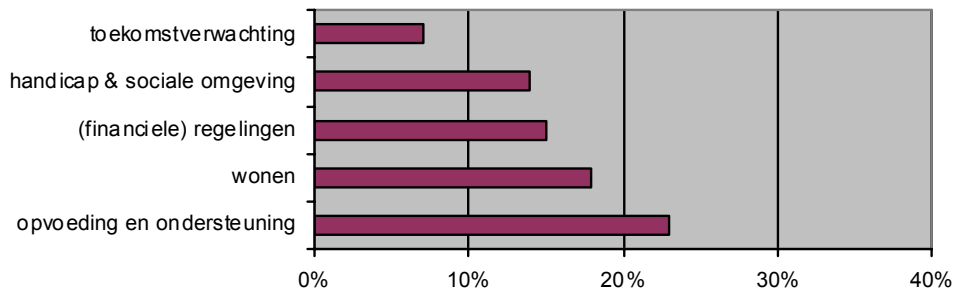
Cliënten met een verstandelijke beperking en cliënten met autisme hadden veelal vragen over dezelfde onderwerpen, waarbij vragen over samenleven & wonen en opvoeding & ondersteuning het meest vaak voorkwamen. Voor de mensen met een chronische ziekte

en lichamelijke beperkingen stonden vragen over financiële regelingen op de voorgrond. Maar ook vragen over samenleven & wonen kwamen bij 21% van de mensen met een lichamelijke beperking voor.

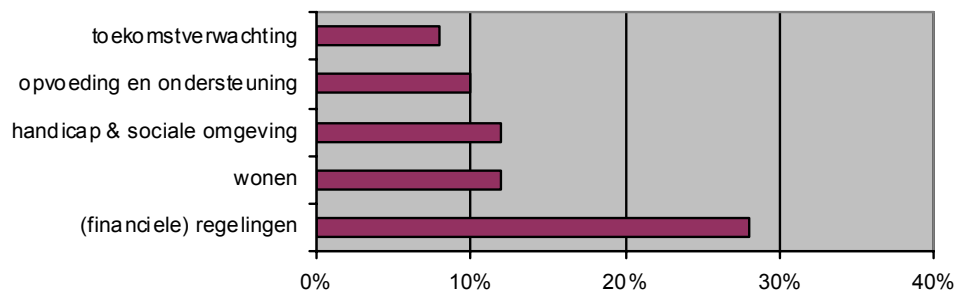
Figuur 4.5: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten met een verstandelijke beperking (n=187 cliënten met 703 zorgvragen), percentages



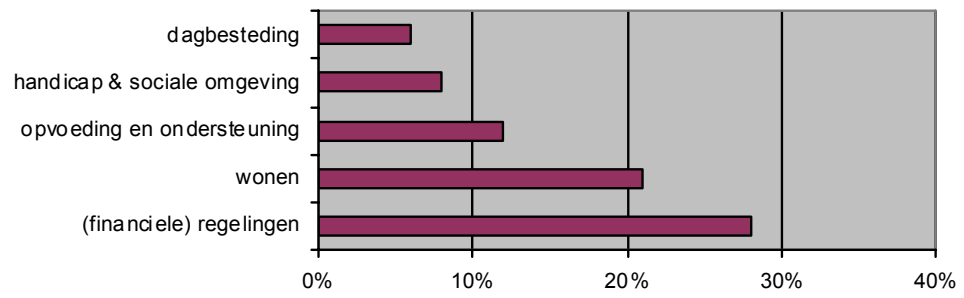
Figuur 4.6: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten met autisme (n=76 cliënten met 245 zorgvragen), percentages



Figuur 4.7: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten met een chronische ziekte (n=49 cliënten met 156 zorgvragen), percentages



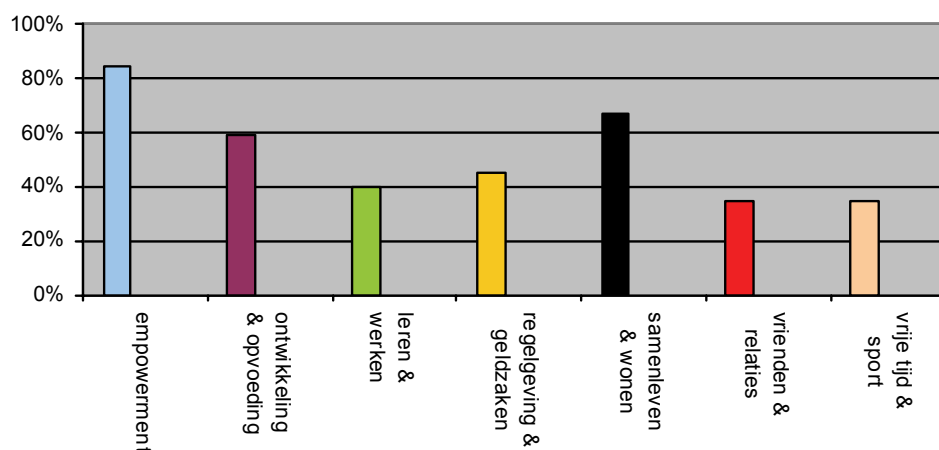
Figuur 4.8: De vijf meest voorkomende vraaggebieden bij cliënten met een lichamelijke beperking (n=68 cliënten met 229 zorgvragen), percentages



## 5 Uitkomsten van ondersteuningstrajecten

Er werden in het totaal 513 ondersteuningstrajecten gescoord. Binnen een ondersteuningstraject kunnen meerdere uitkomsten worden bereikt. Figuur 5.1 geeft de verdeling van het totaal aan uitkomsten voor de zeven domeinen van de mindmap. In ruim 80% van alle ondersteuningstrajecten werden uitkomsten gerapporteerd op het gebied van empowerment. Vaak werden er tevens uitkomsten gerapporteerd op het gebied van samenleven & wonen (67%) en op het gebied van ontwikkeling & opvoeding (59%). Minder vaak werden er resultaten genoteerd op de gebieden vrienden & relaties of vrije tijd & sport (beiden 35%).

Figuur 5.1: Uitkomsten van 513 ondersteuningstrajecten naar de zeven domeinen van de mindmap (in procenten)



Uitkomsten van ondersteuningstrajecten betroffen bijna altijd meerdere uitkomsten en meerdere domeinen van de mindmap. Gemiddeld werden er aan het einde van een ondersteuningstraject 10 uitkomsten genoteerd, maar het aantal uitkomsten varieerde tussen de één en 34 per ondersteuningstraject. Van die tien uitkomsten betroffen er gemiddeld vier het themagebied empowerment, twee het themagebied ontwikkeling & opvoeding en voor de andere themagebieden gemiddeld bijna één uitkomst.

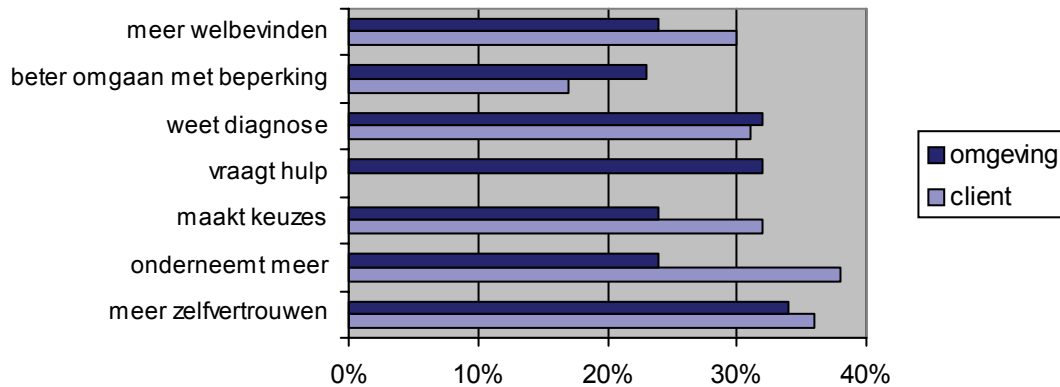
### 5.1 Uitkomsten op de mindmap

#### Empowerment

Van alle uitkomsten werden door de consultants de meeste resultaten genoteerd in het domein empowerment voor de cliënt en zijn/haar directe omgeving. Slechts in 15% van de 513 ondersteuningstrajecten werden geen effecten op dit onderdeel gerapporteerd. In bijna 38% van alle trajecten is de cliënt bijvoorbeeld meer gaan ondernemen en in 36%

van alle trajecten heeft de consulent genoteerd dat de cliënt meer zelfvertrouwen heeft gekregen (figuur 5.2). Ook voor de directe omgeving werden op dit domein resultaten genoteerd. Bijvoorbeeld, in 35% van de trajecten weet bij afsluiting van het traject ook de omgeving beter hulp te vragen (figuur 5.2).

Figuur 5.2: Uitkomsten voor cliënten en hun directe omgeving op het gebied van empowerment, naar deelgebieden (n=513; percentages)



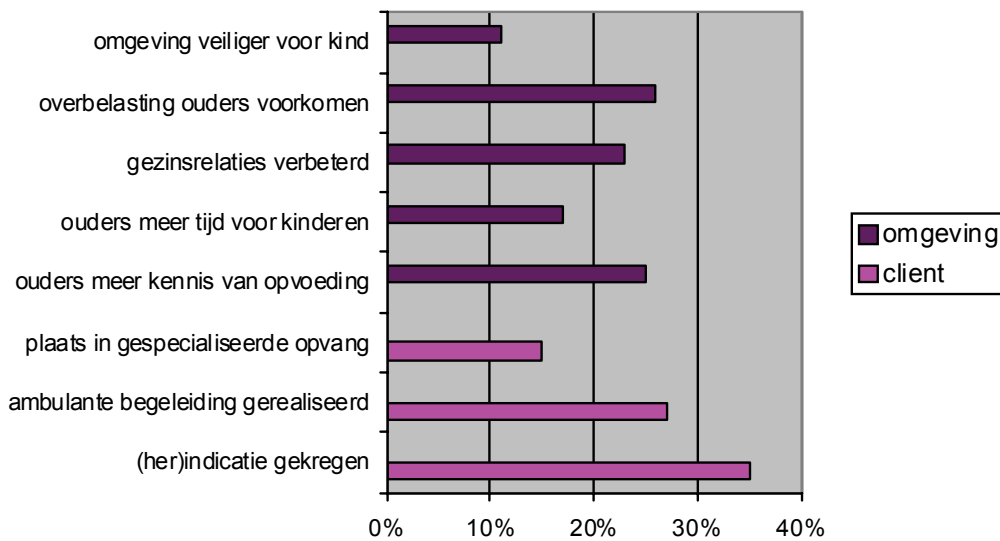
De consulenten die de ondersteuningstrajecten begeleidden rapporteerden in 3% van de ondersteuningstrajecten dat er ook resultaat was geboekt op het gebied van empowerment voor de samenleving, in die zin dat de verslaving van de cliënt beter onder controle is met als gevolg dat er waarschijnlijk minder overlast voor de samenleving zal zijn (niet in figuur).

### Ontwikkeling & opvoeding

In 305 van de 513 ondersteuningstrajecten (59%) werden door de consulenten resultaten in het domein ontwikkeling & opvoeding gerapporteerd. In ruim een derde van alle trajecten ging het om een (her)indicatie voor de cliënt (35%) en in een kwart van de ondersteuningstrajecten werd ambulante begeleiding gerealiseerd. Ook voor de directe omgeving werden resultaten genoteerd: bijvoorbeeld ouders die na ondersteuning van MEE meer rust en tijd voor hun kinderen hebben en overbelasting van ouders die werd voorkomen.

Volgens de consulenten die de ondersteuningstrajecten begeleidden werd in 5% van de ondersteuningstrajecten ook resultaat geboekt voor de samenleving, in die zin dat er waarschijnlijk minder kosten zijn voor de samenleving omdat een beroep op intensieve ondersteuningsvormen wordt voorkomen of is verminderd (niet in figuur).

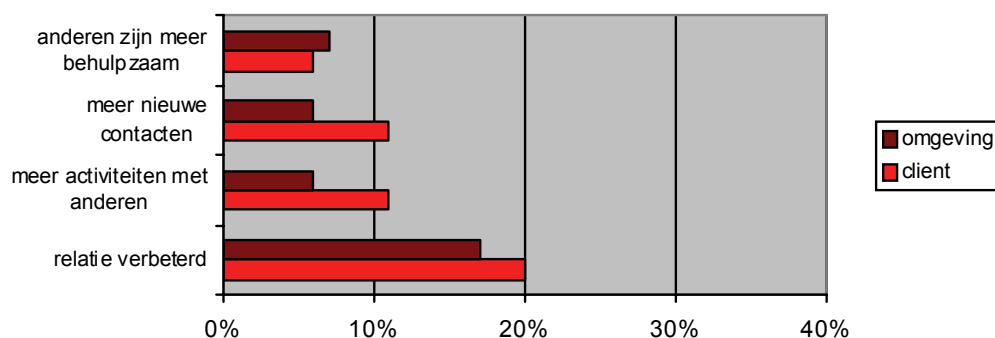
Figuur 5.3: Uitkomsten voor cliënten en hun directe omgeving op het gebied van ontwikkeling & opvoeding, naar deelgebieden (n=513; percentages)



### Vrienden & relaties

In 182 ondersteuningstrajecten (35%) werden door de consulenten uitkomsten in het domein vrienden & relaties gerapporteerd. De meest voorkomende uitkomst in dit domein is dat de relatie met familie of vrienden is verbeterd of hersteld (21% van alle trajecten). In 11% van alle trajecten is de cliënt meer activiteiten met anderen gaan ondernemen of heeft nieuwe contacten opgebouwd (12%; figuur 5.4). Ook voor de samenleving werden uitkomsten genoteerd: in ruim 6% van alle trajecten heeft de cliënt minder contact met 'slechte' vrienden en is minder kwetsbaar geworden (niet in figuur).

Figuur 5.4: Uitkomsten voor cliënten en hun directe omgeving op het gebied van samenleving & wonen, naar deelgebieden (n=513; percentages)

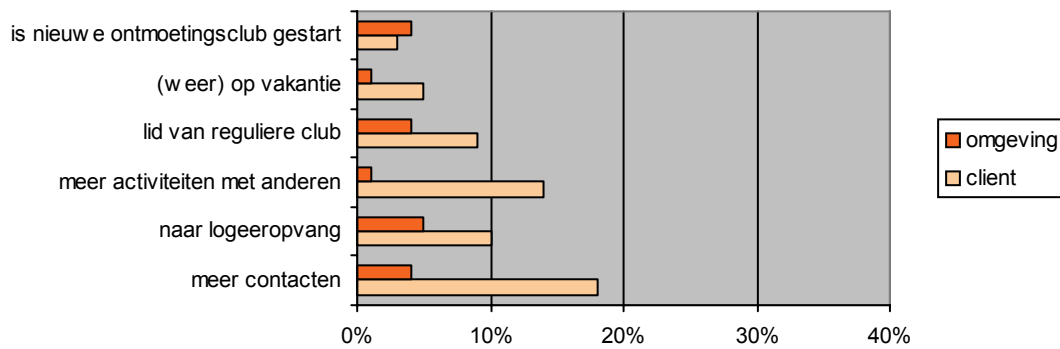


### Vrije tijd & sport

In 180 trajecten (35%) werden door de consulenten uitkomsten gerapporteerd op het gebied van vrije tijd & sport. Voor de cliënt waren veelvoorkomende uitkomsten dat de cliënt meer contact heeft met anderen in de buurt (18%), meer activiteiten onderneemt met anderen (14%) en dat de cliënt in bijna 10% van alle trajecten naar de logeeropvang of zorgboerderij gaat (figuur 5.5).

Voor de samenleving doet het verminderen van kosten van overlast en criminaliteit ertoe; in bijna 4% van alle trajecten rapporteerden de consulenten dat de cliënt minder of niet meer meedoet aan criminele activiteiten (niet in figuur).

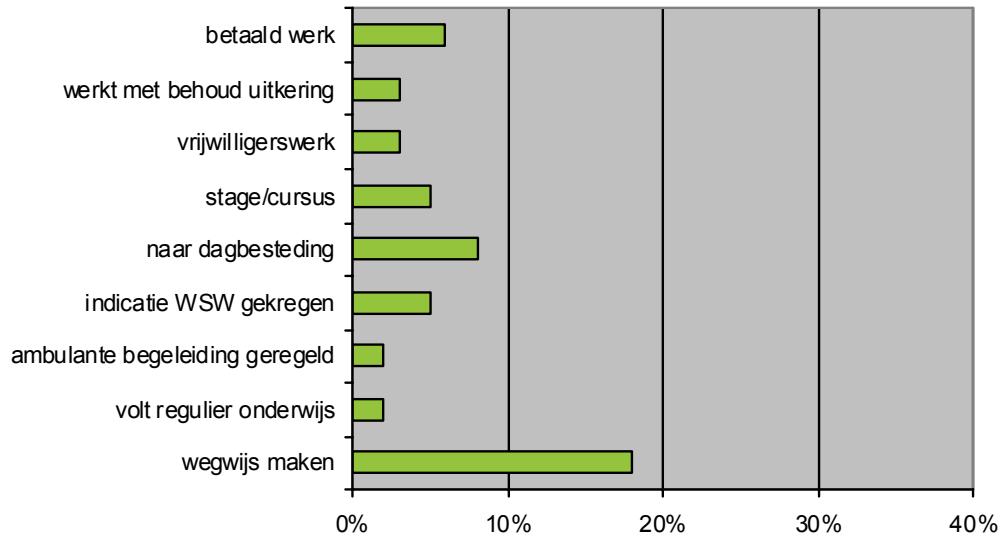
Figuur 5.5: Uitkomsten voor cliënten en hun directe omgeving op het gebied van vrije tijd & sport, naar deelgebieden (n=513; percentages)



### Leren & werken

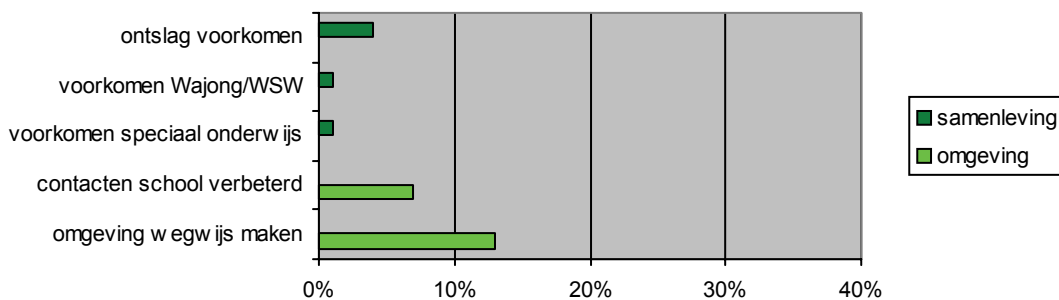
In ongeveer 40% van de 513 ondersteuningstrajecten werden uitkomsten in het domein leren & werken gerapporteerd, in bijna 60% van de trajecten werden geen uitkomsten voor dit domein gerapporteerd. In hoofdstuk vier is te zien dat ook de vragen van cliënten bij de start van een ondersteuningstraject niet vaak dit domein betroffen. In de meeste gevallen gaat het om het wegwijs maken van de cliënt op dit gebied (figuur 5.6). In een klein percentage van de projecten werden grote uitkomsten bereikt, zoals cliënten die na de ondersteuning betaald werk hebben (6%) of vrijwilligerswerk zijn gaan doen (3%).

Figuur 5.6: Uitkomsten voor cliënten op het gebied van leren & werken, naar deelgebieden (n=513; percentages)



Ondersteuningstrajecten op het gebied van leren & werken leverden ook voor de directe omgeving en samenleving wat op; bijvoorbeeld contacten van ouders met school die verbeteren (13%) of dat de cliënt zijn of haar werk kan behouden en ontslag wordt voorkomen (4%) door het ondersteuningstraject (figuur 5.7).

Figuur 5.7: Uitkomsten voor de omgeving van cliënten en de samenleving op het gebied van leren en werken, naar deelgebieden (n=513; percentages)

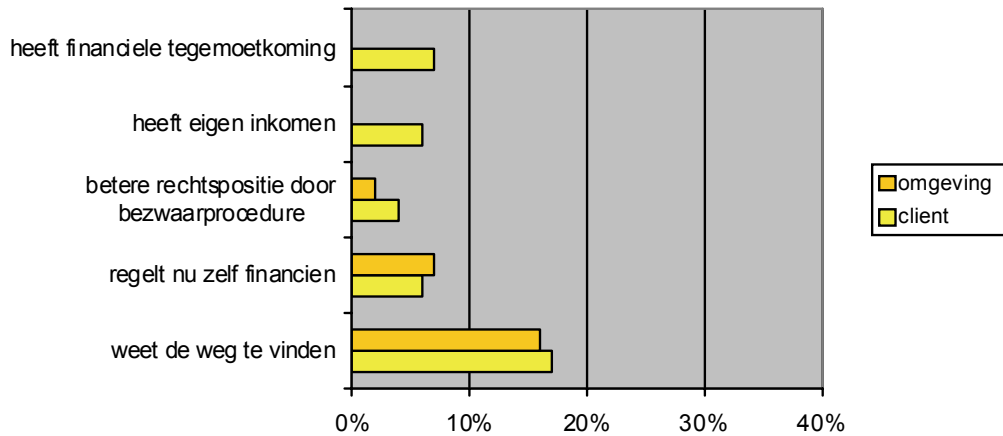


### Geldzaken & regelgeving

In 231 van de 513 ondersteuningstrajecten (45%) rapporteerden consulenten uitkomsten in het domein geldzaken & regelgeving. Op dit gebied leren cliënten en ook hun omgeving vooral de weg te vinden in de procedures en regelingen die er zijn (figuur 5.8). Uitkomsten van ondersteuningstrajecten op het gebied van de samenleving waren dat de cliënt weet waar hij/zij niet voor in aanmerking komt (2% van alle ondersteunings-

trajecten), dat de cliënt onder curatele of bewindvoering is gesteld (7%), en dat de cliënt is gestart met schuldhulpverlening (2%: allen niet in figuur).

Figuur 5.8: Uitkomsten voor cliënten, hun directe omgeving en de samenleving op het gebied van geld & regelgeving, naar deelgebieden (n=513; percentages)

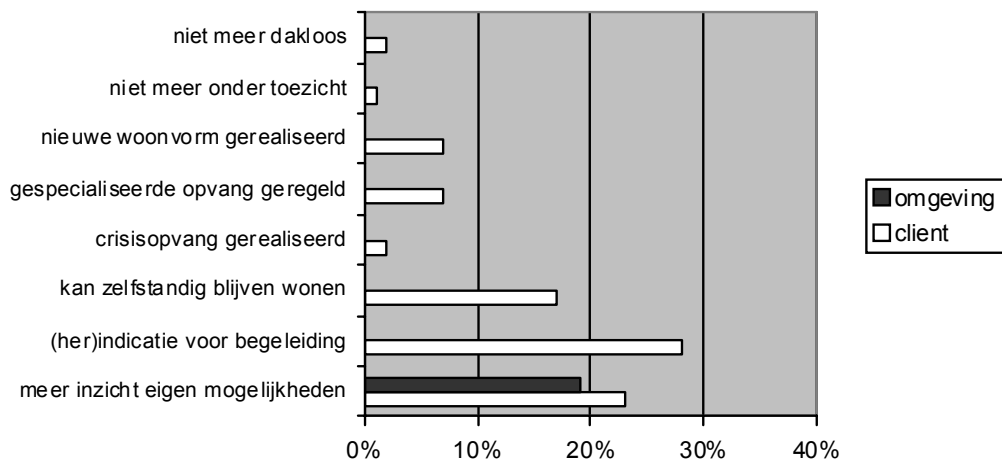


### Samenleven & wonen

In 292 van de 513 ondersteuningstrajecten (67%) rapporteerden consulenten uitkomsten in het domein samenleven & wonen. In 17% van alle trajecten kan de cliënt bij afsluiting van het traject bijvoorbeeld zelfstandig blijven wonen doordat de benodigde begeleiding, zorg of hulpmiddelen hiervoor zijn geregeld (figuur 5.9).

De uitkomsten voor de samenleving (niet in figuur) die werden gerapporteerd betroffen dat de cliënt minder beroep doet op de logeer en dagopvang (< 1% van alle trajecten), geen of minder beroep doet op de AWBZ (5%) en dat kosten van huisuitzetting en schulden zijn voorkomen (3%).

Figuur 5.9: Uitkomsten voor cliënten, hun directe omgeving op het gebied van samenleven & wonen, naar deelgebieden (n=513; percentages)



### **Uitkomsten voor de samenleving**

Uitkomsten die de cliënt betreffen kunnen ook positief zijn voor de samenleving. Bijvoorbeeld: omdat de cliënt weer betaald werk heeft kunnen kosten voor de samenleving minder zijn. Wanneer alle uitkomsten worden samengevoegd die de samenleving overlast of geld zouden kunnen besparen (zie in bijlage), dan kan worden geconcludeerd dat bij afsluiting van 270 van de 513 ondersteuningstrajecten (63%) minimaal één uitkomst werd gerapporteerd die positief is voor de samenleving.

## **5.2 Samenhang in uitkomsten**

### **Samenhang tussen de domeinen van de mindmap**

Uitkomsten op het ene domein hangen samen met uitkomsten op een ander domein. De gerapporteerde uitkomsten van ondersteuningstrajecten zijn in te delen in twee groepen. Enerzijds betreffen de uitkomsten het sociaal welbevinden van cliënten: gezinssfeer, vrienden en persoonlijke ontwikkeling of empowerment, en anderzijds betreffen de uitkomsten het meer formeel maatschappelijke gebied van de cliënt als ‘burger in de maatschappij’. Deze beide resultaatgebieden verklaren samen 60% van de variatie in de door consulenten gerapporteerde antwoorden. Tabel 5.1 geeft deze indeling weer met de bijbehorende domeinen van de mindmap en de sterkte van de samenhang (factorladingen). Een samenhang van één (1) betekent dat de domeinen maximaal samenhangen, terwijl een samenhang van nul (0) minimale samenhang inhoudt.

Tabel 5.1: Samenhang van de zeven domeinen van de mindmap op twee gebieden (factorladingen)\*

	Sociaal welbevinden	Burger in de maatschappij
Empowerment	0,44	
Ontwikkeling & opvoeding	0,61	
Vrienden & relaties	0,40	
Vrije tijd & sport	0,49	
Leren & werken		0,50
Regelgeving & geldzaken		0,64
Samenleven & wonen		0,42

\* Factorladingen lager dan .35 zijn niet weergegeven.

### **Samenhang tussen uitkomsten in de domeinen van de mindmap**

Tevens werd onderzocht in hoeverre de uitkomsten in een domein samenhangen. Een hoge samenhang kan betekenen dat twee uitkomsten eigenlijk naar hetzelfde verwijzen, maar dit hoeft niet. De ene uitkomst kan ook een gevolg zijn van de andere. We onderzochten of de uitkomsten in een domein één geheel vormen, of er een samenhang bestaat naar uitkomsten die resp. de cliënt, omgeving en samenleving betreffen, of dat een dergelijke samenhang niet wordt gevonden (zie ook bijlage 2 voor correlaties tussen uitkomsten per domein):

In het domein Empowerment bestaat een sterke samenhang tussen de uitkomsten die de cliënt betreffen. Bijvoorbeeld, de samenhang tussen ‘meer zelfvertrouwen’, ‘cliënt onderneemt meer’ en tussen ‘meer zelfvertrouwen’ en ‘cliënt maakt keuzes’, en tussen ‘cliënt onderneemt meer’ en ‘cliënt maakt keuzes’ is 0,81. Dit roept de vraag op of deze afzonderlijke uitkomsten eigenlijk niet hetzelfde zijn; ze worden vaak gezamenlijk genoteerd bij afsluiting van een traject. Ook de samenhang tussen ‘meer zelfvertrouwen’ en ‘psychisch en lichamelijk welbevinden is verbeterd’ (0,72) en ‘cliënt onderneemt meer’, en ‘cliënt vraagt hulp’ is substantieel (0,74).

De uitkomsten die de omgeving betreffen hangen ook samen, maar minder sterk dan voor de cliënt. Het onderwerp over de samenleving ‘verslaving van de cliënt is beter onder controle’ hangt niet samen met de andere uitkomsten in het domein, dit betreft duidelijk een andere uitkomstcategorie.

In het domein Ontwikkeling & opvoeding wordt samenhang gevonden tussen ‘(her)indicatie gekregen’ en ‘ambulante begeleiding is gerealiseerd’ (0,78), en tussen ‘gezinsrelaties verbeterd’ en ‘overbelasting van ouders is voorkomen’ (0,71). De uitkomst over de samenleving, ‘voorkomen/verminderen van beroep op intensieve ondersteuningsvormen’ hangt met geen enkele andere uitkomst in het domein samen. Ook deze uitkomst is een aparte categorie in dit domein.

In het domein Leren & werken bestaat er een samenhang tussen de uitkomsten die ‘leren’ betreffen enerzijds, en een samenhang tussen de uitkomsten die ‘werken’ betreffen anderzijds. Het domein lijkt in die zin uit twee domeinen te bestaan. De samenhang is erg hoog (0,85) voor ‘volgt regulier onderwijs’ (cliënt uitkomst) en ‘voorkomen speciaal onderwijs’ (uitkomst samenleving). Dit lijken twee uitkomsten die hetzelfde vastleggen, dus eigenlijk zou er hier een maximale samenhang worden verwacht (=1).

De uitkomsten vrijwilligerswerk en dagopvang hangen niet samen met de uitkomsten over ‘leren’ noch met de uitkomsten over ‘werken’. Beiden lijken een aparte categorie te vormen binnen dit domein, ook al kan vrijwilligerswerk worden beschouwd als een vorm van werk. Mogelijk komt dit omdat cliënten niet vaak én betaald werk én vrijwilligerswerk (gaan) doen.

In het domein Regelgeving & geldzaken bestaat weinig samenhang tussen de verschillende uitkomsten. In die zin kan er niet van een domein worden gesproken met samenhangende uitkomsten. Er wordt wel samenhang gevonden tussen ‘weet de weg te vinden’ en ‘regelt nu zelf financiën’ (0,69), en tussen een betere rechtspositieregeling voor cliënt en omgeving (0,78). Twee uitkomsten die horen bij uitkomsten voor de samenleving zijn heel erg weinig gescoord en hangen nauwelijks samen met de andere uitkomsten in dit domein: ‘cliënt is onder curatele/bewindvoering gesteld’ en cliënt is gestart met schuldhulpverlening’. De uitkomst voor de samenleving ‘cliënt weet waar hij/zij voor in aanmerking komt’ hangt meer samen met de andere uitkomsten die de cliënt betreffen, dan met de uitkomsten die de samenleving betreffen. Gezien de formulering van deze uitkomst is dit niet verrassend.

In het domein Samenleven & wonen is de structuur van de indeling van het domein (cliënt, omgeving, samenleving) niet terug te vinden. De samenhang tussen alle uit-

komsten is laag. De meeste samenhang wordt gevonden tussen '(her)indicatie voor begeleiding' en 'begeleiding is geregeld om zelfstandig te kunnen blijven of gaan wonen' (0,65).

In het domein Vrienden en relaties hangen alle uitkomsten redelijk sterk met elkaar samen. De samenhang tussen 'meer activiteiten met anderen' en 'meer nieuwe contacten' is 0,84. Deze uitkomsten kunnen hetzelfde duiden, namelijk dat de cliënt meer activiteiten met anderen doet door/met de nieuwe contacten. Er wordt ook een hoge samenhang gevonden tussen de uitkomsten die de cliënt en de uitkomsten die de directe omgeving betreffen. Bijvoorbeeld de samenhang tussen 'meer activiteiten met anderen (cliënt)' en 'meer activiteiten met anderen (omgeving)' is 0,74. Dit kan betekenen dat de cliënt meer activiteiten doet met de personen in zijn/haar omgeving, wat betekent dat beide uitkomsten eigenlijk naar hetzelfde verwijzen. Het kan ook betekenen dat er meer ruimte voor de omgeving is om activiteiten te ondernemen omdat de cliënt meer activiteiten met anderen doet. In dat geval wordt niet hetzelfde vastgelegd.

In het domein Vrije tijd en sport bestaat een duidelijke tweedeling: de uitkomsten over de cliënt hangen samen en de uitkomsten over de omgeving en samenleving hangen met elkaar samen. Een hoge samenhang wordt gevonden voor de uitkomsten die waarschijnlijk in elkaars verlengde liggen: 'meer contacten in de buurt' en 'onderneemt meer activiteiten met anderen'. Deze uitkomsten kunnen worden gescoord voor zowel cliënt als omgeving en voor beiden vinden we een hoge samenhang ('meer contacten in de buurt' en 'onderneemt meer activiteiten met anderen' als cliënt uitkomst: 0,75 en 'meer contacten in de buurt' en 'onderneemt meer activiteiten met anderen' als omgevingsuitkomst: 0,81).



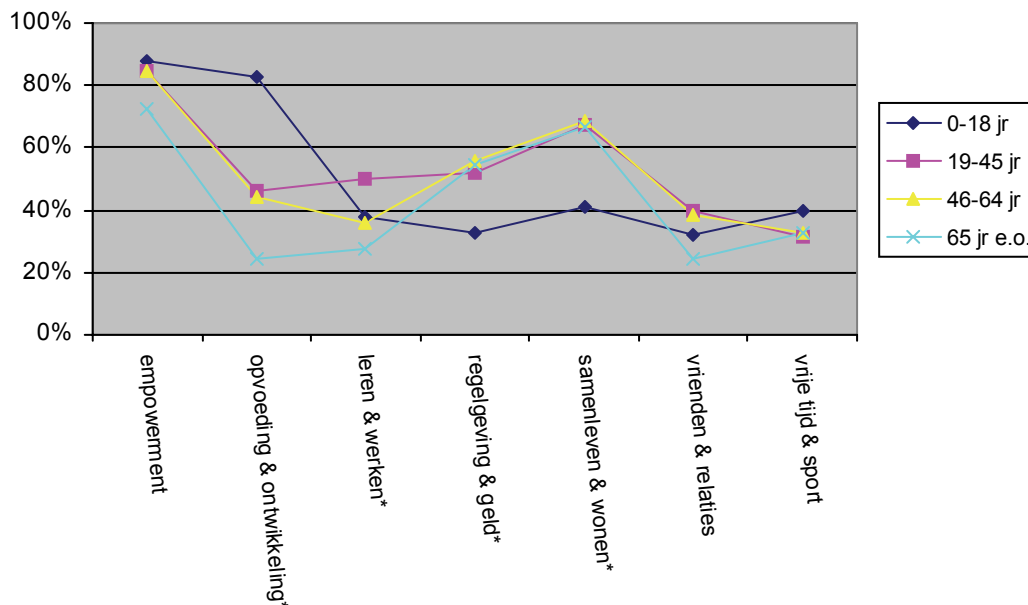
## 6 Uitkomsten naar cliëntkenmerken

Uitkomsten van ondersteuningstrajecten hangen mogelijk samen met de leeftijd en aard van de beperking van de cliënt. In de figuren 6.1 en 6.2 wordt deze samenhang getoond.

In figuur 6.1 worden de uitkomsten van ondersteuningstrajecten getoond naar vier leeftijdscategorieën. Consulenten registreerden voor elke leeftijdscategorie het meest vaak uitkomsten in het domein empowerment. Ook uitkomsten in het domein samenleven & wonen werden vaak gerapporteerd, maar minder voor 0-18 jarigen. Zoals verwacht werden voor cliënten tot en met 18 jaar significant vaker uitkomsten gerapporteerd op het gebied van opvoeding & ontwikkeling. Toch kan opvoeding & ontwikkeling ook een uitkomst van ondersteuningstrajecten zijn van volwassen cliënten. De nadruk ligt dan waarschijnlijk op het verkrijgen van een (her)indicatie of een plaats in de gespecialiseerde zorg of opvang (zie bijlage 1 voor afzonderlijke uitkomsten per domein). Ook is het vaak zo dat jongeren met een beperking langer thuis wonen dan jongeren zonder een beperking. Ouders blijven zorgen en vragen over opvoeding & ontwikkeling kunnen dus blijven voorkomen, ook als jongeren volwassen worden.

In de groep 19-45-jarigen was leren & werken significant vaker een uitkomst dan voor oudere cliënten. Hierbij zal het waarschijnlijk meer over werk dan over leren gaan.

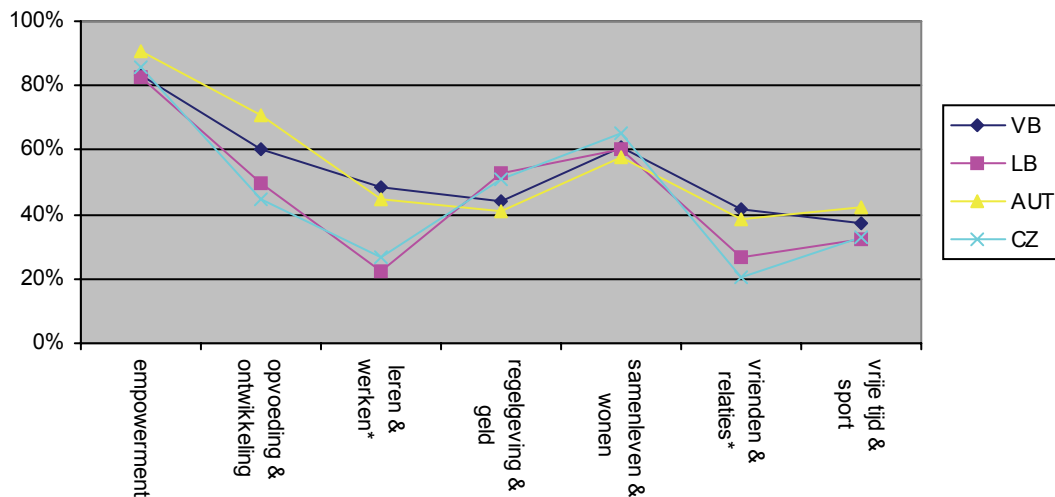
Figuur 6.1: Percentage uitkomsten van ondersteuningstrajecten op zeven domeinen, naar vier leeftijdscategorieën van cliënten



\*  $p < 0.05$

Figuur 6.2 toont de uitkomsten van de ondersteuningstrajecten van cliënten met één van de vier meest voorkomende soorten beperkingen. Ongeacht de soort beperking van cliënten betroffen de meeste uitkomsten van de ondersteuningstrajecten het domein empowerment, zoals meer zelfvertrouwen, meer welbevinden en beter om kunnen gaan met de beperking (figuur 6.1). Ook het domein samenleven & wonen was ongeacht de aard van de beperking een thema waar in de ondersteuningstrajecten vaak aan werd gewerkt. Voor deze domeinen en voor ontwikkeling & opvoeding en vrije tijd & sport maakte de soort beperking dus geen verschil. Maar er waren ook verschillen. Het domein leren & werken was bijvoorbeeld minder vaak een uitkomst van ondersteuningstrajecten voor mensen met een lichamelijke beperking of chronische ziekte, en hetzelfde gold voor uitkomsten in het domein vrienden & relaties. Er waren voor wat betreft uitkomsten van ondersteuningstrajecten weinig verschillen tussen mensen met een lichamelijke beperking en een chronische ziekte. Dit heeft mogelijk te maken met het feit dat een chronische ziekte vaak samengaat met een lichamelijke beperking. Ook de uitkomsten van trajecten van de cliënten met een verstandelijke beperking en autisme leken op elkaar.

Figuur 6.2: Percentage uitkomsten van ondersteuningstrajecten op zeven domeinen, naar aard van de vier meest voorkomende typen beperkingen van cliënten\*\*



\*  $p < 0.05$

\*\* VB=verstandelijke beperking; LB=lichamelijke beperking; Aut= autisme; CZ=chronische ziekte; de overige typen beperkingen (zie figuur 3.2) worden niet weergegeven in deze grafiek

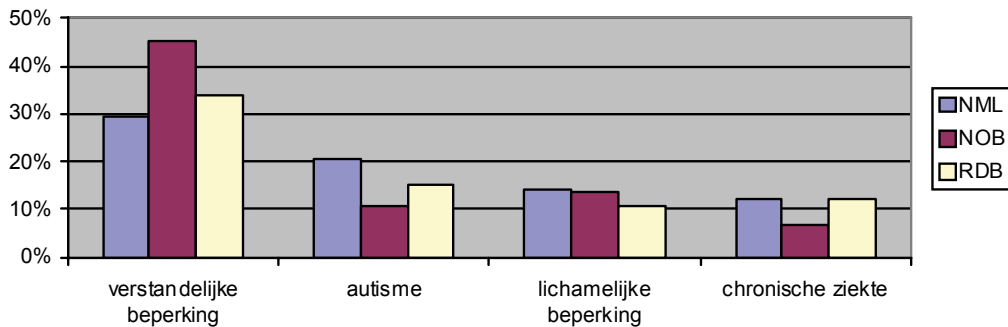
## 7 Uitkomsten naar MEE en naar consulentkenmerken

### 7.1 Uitkomsten naar organisatie

Voordat de uitkomsten van de ondersteuningstrajecten van de verschillende MEE's met elkaar kunnen worden vergeleken is het belangrijk eerst te onderzoeken of de cliëntèle van de drie deelnemende MEE-organisaties van elkaar verschilt. Dit kan namelijk de uitkomsten op de mindmap beïnvloeden.

Zo ondersteunden de consulenten van MEE Noord Oost Brabant significant vaker cliënten met een verstandelijke beperking (45%) dan de andere MEE's (30% en 34%). De consulenten van MEE Noord en Midden Limburg lijken wat meer cliënten met autisme te ondersteunen, maar deze verschillen zijn niet significant (figuur 7.1).

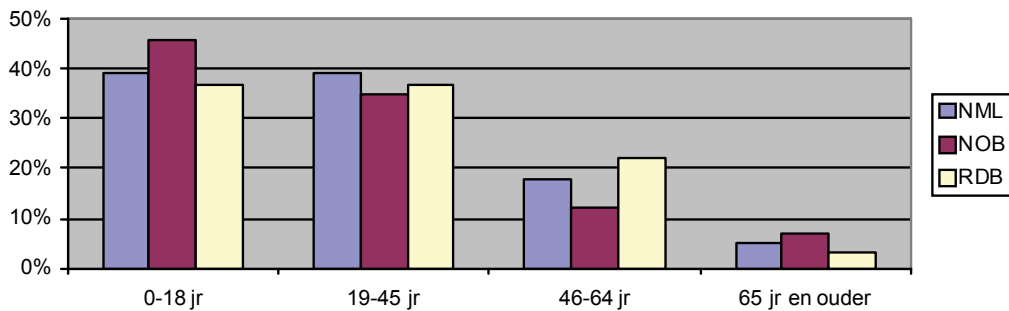
Figuur 7.1: Percentage cliënten met een verstandelijke beperking, autisme, lichamelijke beperking of chronische ziekte per MEE\* (n=513 cliënten)



\* NML=Noord en Midden Limburg; NOB= Noord Oost Brabant; RDB=Regio Den Bosch.

De leeftijd van de cliënten verschilde niet significant per MEE (figuur 7.2). Vergeleken met de andere MEE's lijken de gerapporteerde ondersteuningstrajecten van de MEE Noord Oost Brabant wat minder vaak cliënten tussen de 46 en 65 jaar (12%) te betreffen en wat vaker kinderen en jongeren tot en met 18 jaar (46%), maar deze verschillen zijn niet significant.

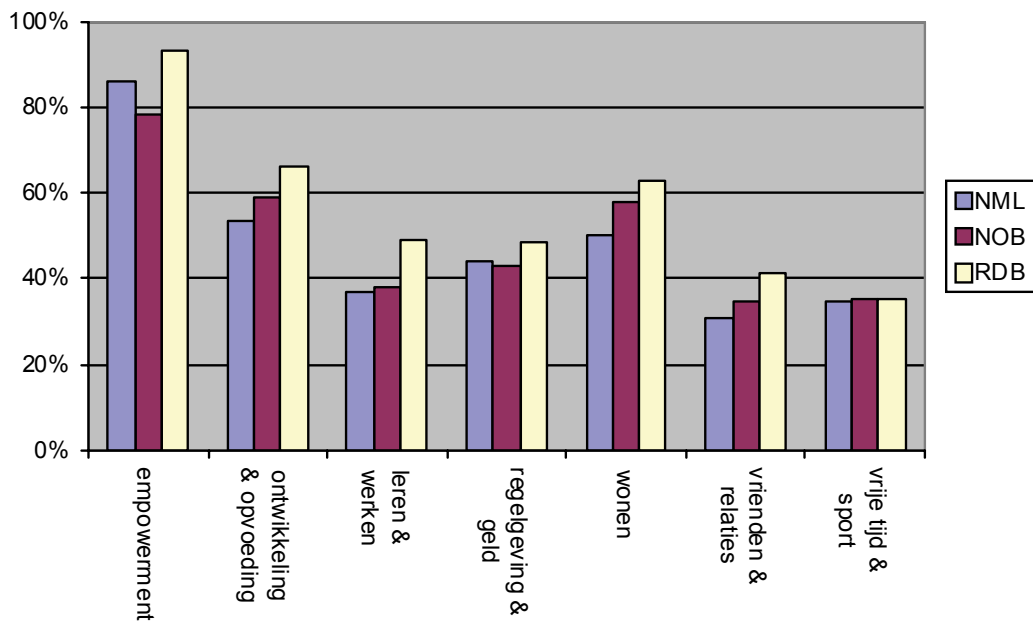
Figuur 7.2: Percentage cliënten naar vier leeftijdscategorieën per MEE\* (n=513 cliënten)



\* NML=Noord en Midden Limburg; NOB= Noord Oost Brabant; RDB=Regio Den Bosch.

Ook al verschilt de aard van de beperking van de cliënten die door de drie MEE's werden begeleid (zie figuur 7.1), de verschillen naar uitkomsten op de mindmap zijn niet groot. MEE Regio Den Bosch scoorde op bijna alle domeinen wat hoger, wat betekent dat de consultants per cliënt wat meer uitkomsten aan het einde van het ondersteuningstraject rapporteerden (figuur 7.3). Dit kan liggen aan mogelijk meer complexe ondersteuningsvragen waarmee de cliënten in de Regio Den Bosch de MEE consulteren, het kan ook een manier van (holistisch) werken en/of een manier van registreren zijn van de consultants bij deze specifieke MEE-organisatie.

Figuur 7.3: Uitkomsten ondersteuningstrajecten naar MEE\* (n=513 ondersteuningstrajecten)



\* NML=Noord en Midden Limburg; NOB= Noord Oost Brabant; RDB=Regio Den Bosch.

Een ondersteuningstraject kan bestaan uit verschillende diensten. De MEE organisaties onderscheiden acht soorten diensten, die in verschillende combinaties in een ondersteuningstraject kunnen voorkomen. In tabel 7.1 worden de verschillende diensten van de ondersteuningstrajecten per MEE weergegeven.

De tabel laat zien dat het geven van informatie en advies, vraagverduidelijking en het aanvragen of realiseren van externe zorg de meest voorkomende diensten waren in de ondersteuningstrajecten. Dit gold voor alle drie de organisaties. Er zijn wel significante verschillen tussen de organisaties in soorten diensten. MEE Noord en Midden Limburg gaven meer kortdurende ondersteuning en informatie en advies was minder vaak onderdeel van het traject. MEE Regio Den Bosch evalueerde en volgde vaker externe zorg.

Tabel 7.1: Percentage diensten uitgesplitst naar soort dienst van het ondersteunings-traject en MEE organisatie (verticaal gepercenteerd)

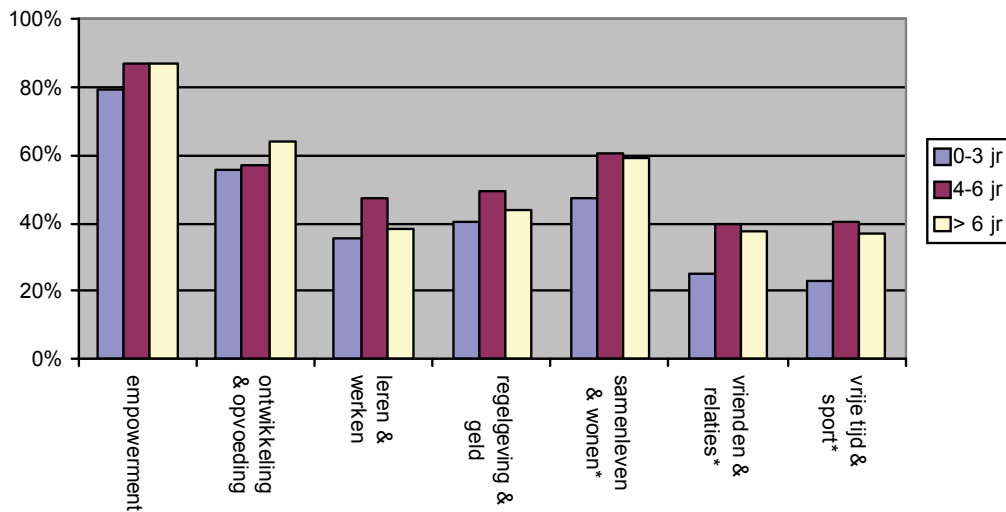
	MEE Noord en Midden Limburg (502 diensten)	MEE Noord Oost Brabant (733 diensten)	MEE Den Bosch (784 diensten)	Totaal (2019 diensten)
Informatie en advies	25%	32%	38%	33%
Vraagverduidelijking	21%	15%	11%	15%
Aanvragen externe zorg	29%	33%	25%	29%
Klacht en bezwaar/beroep	<1%	2%	3%	2%
Monitoren/evaluatie externe zorg	6%	4%	11%	7%
Ondersteuning in crisis situatie	<1%	<1%	1%	1%
Volledige beeldvorming	3%	3%	3%	3%
Kortdurende ondersteuning	14%	10%	8%	10%

## 7.2 Uitkomsten naar consulentkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de consulenten was 41 jaar (minimum 22 jr, maximum 61 jr), maar verschilt tussen de drie MEE-organisaties. De consulenten van MEE Noord en Midden Limburg waren met een gemiddelde leeftijd van 36 jaar significant jonger dan de consulenten van de andere twee MEE's.

Het gemiddeld aantal jaren dat consulenten werkzaam waren als MEE-consulent verschilde niet tussen de drie organisaties. Gemiddeld waren de consulenten zes jaar werkzaam. Bijna een kwart van de consulenten werkte nul tot en met drie jaar bij de MEE, 35% werkte er vier tot en met zes jaar, en 41% werkte er langer dan zes jaar. Het aantal jaren dat men werkzaam was varieerde tussen de nul en 39 jaar. Een deel van de medewerkers is dus langer werkzaam dan de MEE bestaat. Waarschijnlijk hebben zij de dienstjaren meegeteld bij een vergelijkbare organisatie of de voorloper van MEE. Het lijkt erop dat de consulenten die korter bij MEE werken minder vaak uitkomsten rapporteerden, omdat zij op alle resultaatgebieden minder vaak hebben gerapporteerd dan de consulenten die langer in dienst zijn (figuur 7.4). De verschillen tussen consulenten naar aantal dienstjaren zijn echter alleen significant voor de domeinen samenleven & wonen, vrienden & relaties, en vrije tijd & sport.

Figuur 7.4: Percentage uitkomsten van ondersteuningstrajecten op domeinen van de mindmap naar aantal dienstjaren consulent (n=123 consulenten)



\*  $p < 0.05$

Het aantal uitkomsten van ondersteuningstrajecten zoals gerapporteerd door de afzonderlijke consulenten laat gelijkenissen zien: 55% van de variatie in het aantal gerapporteerde uitkomsten is terug te voeren op de consulent die de mindmap invulde. Met andere woorden: consulenten hebben ieder een eigen manier van invullen van de mindmap, een aantal van hen registreerde bij afsluiting van een ondersteuningstraject over het algemeen veel of juist weinig uitkomsten. Deze samenhang verschilt echter per domein van de mindmap en is lager voor de domeinen leren & werken en voor regelgeving & geldzaken (tabel 7.2). Waarschijnlijk heeft dit te maken met het feit dat de uitkomsten in deze domeinen minder een oordeel zijn en vaker feiten betreffen (bijvoorbeeld: cliënt heeft betaald werk).

Tabel 7.2: Samenhang in aantal uitkomsten van consulenten (n=123 consulenten)

	Percentage van de variatie in totaal aantal uitkomsten per domein
Empowerment	48%
Ontwikkeling & opvoeding	48%
Leren & werken	19%
Regelgeving & geldzaken	22%
Samenleven & wonen	33%
Vrije tijd & sport	37%

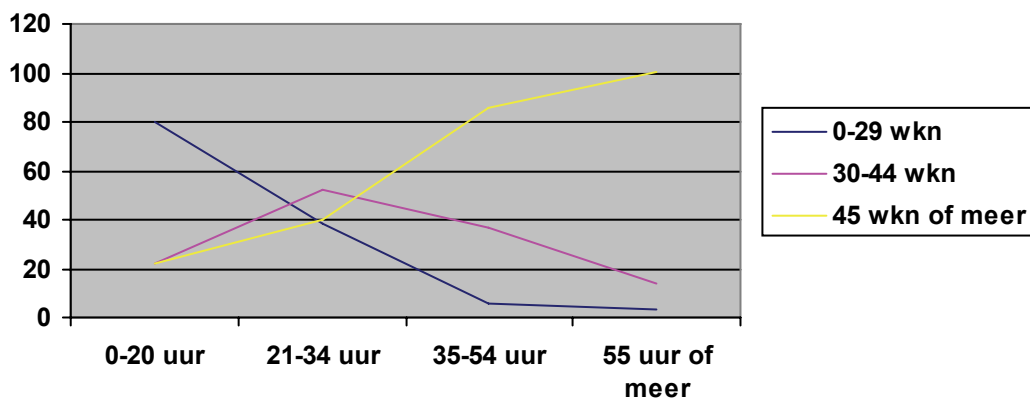
## 8 Uitkomsten naar aard en omvang van de ondersteuning

In uren geteld duurde een gemiddeld ondersteuningstraject 42 uur (minimum:1; maximum 281). Ongeveer een kwart van de ondersteuningstrajecten duurde maximaal 20 uur, de helft van de ondersteuningstrajecten duurde maximaal tot 35 uur, en driekwart van de ondersteuningstrajecten duurde maximaal tot 55 uur.

Ook belangrijk is het om te kijken over hoeveel weken deze uren zijn verspreid. Een ondersteuningstraject nam meestal meerdere weken in beslag, omdat er niet elke week contact hoeft te zijn met een consultant. Een kwart van de ondersteuningstrajecten had een doorlooptijd tot en met 29 weken, de helft van alle ondersteuningstrajecten duurde maximaal 44 weken, en 50% duurde langer dan 44 weken. Hierbij werd naar de periode van ondersteuning gekeken en zijn ook de weken meegeteld waarin mogelijk geen contactmomenten waren.

De duur van de trajecten in weken hangt gedeeltelijk samen met de duur van trajecten in uren (figuur 8.1). Ondersteuningstrajecten van 45 weken of meer namen ook vaker meer uren in beslag, en het omgekeerde gold voor de kortere ondersteuningstrajecten van 0-29 weken. Trajecten van 30-44 weken namen het vaakst 21-35 uren in beslag.

Figuur 8.1: Aantal ondersteuningstrajecten naar duur in uren en weken (n=500 ondersteuningstrajecten)



Een ondersteuningstraject bestaat veelal uit meerdere diensten. Gemiddeld telde een traject drie diensten, maar dit aantal varieerde tussen de één en acht diensten.

In tabel 8.1 worden de soorten diensten van MEE en de doorlooptijd in uren weergegeven.

Bijna een derde van diensten nam een halve dag in beslag (0 tot 4 uur), meer dan de helft van de diensten duurde meer dan 8 uur (33% + 24%).

Informatie en advies geven duurde meestal niet meer dan 4 uur (87%). Opvallend is dat 66% van de kortdurende ondersteuning toch nog meer dan 16 uur in beslag nam.

Tabel 8.1: Doorlooptijd in uren per soort dienst (2007 diensten; horizontaal gepercenteerd)

Soort dienst	tot 4 uur	4 tot 8 uur	8 tot 16 uur	> 16 uur	Totaal diensten n (100%)
Informatie en advies	87%	13%	0%	0%	656
Vraagverduidelijking	3%	7%	75%	15%	303
Aanvragen externe zorg	3%	8%	43%	46%	581
Klacht en bezwaar/beroep	2%	2%	61%	35%	43
Monitoren/evaluatie externe zorg	8%	41%	49%	2%	142
Ondersteuning in crisis situatie	0%	43%	57%	0%	14
Volledige beeldvorming	13%	34%	49%	4%	61
Kortdurende ondersteuning	2%	5%	27%	66%	207
Totaal	31%	12%	33%	24%	2007

In tabel 8.2 en 8.3 wordt een relatie gelegd tussen de soort dienst en uitkomsten op de mindmap. ‘Informatie en advies’ en het ‘aanvragen/realiseren van externe ondersteuning of zorg’ kwamen het meeste voor, zoals ook al te zien was in tabel 7.1. Eigenlijk werden alle diensten voor alle uitkomstgebieden ingezet. Het is dus niet zo dat voor resultaten op een bepaald domein één bepaalde soort dienst vaker wordt ingezet dan andere diensten. Het gaat in de ondersteuningstrajecten dan ook vaak om combinaties van diensten.

Tabel 8.2: Percentage diensten met uitkomsten voor het sociaal welbevinden van cliënten (diensten; verticaal gepercenteerd)

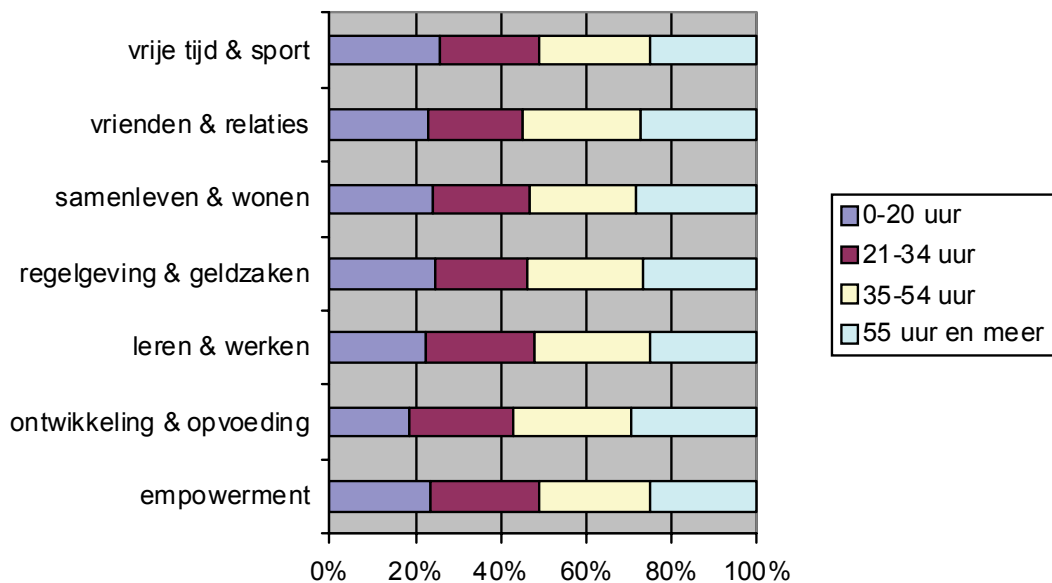
Soort dienst	empowerment	ontwikkeling en opvoeding	vrienden en relaties	vrije tijd en sport
Informatie en advies	26%	25%	27%	25%
Aanmelding	21%	20%	22%	23%
AWBZ	1%	0%	0%	1%
Vraagverduidelijking	12%	11%	11%	9%
Aanvragen externe zorg	22%	24%	20%	24%
Klacht en bezwaar/beroep	1%	1%	1%	1%
Monitoren/evaluatie externe zorg	6%	7%	8%	8%
Ondersteuning in crisis situatie	0%	1%	1%	1%
Volledige beeldvorming	2%	2%	1%	1%
Kortdurende ondersteuning	8%	9%	9%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 8.3: Percentage diensten met uitkomsten voor het burgerschap van cliënten (verticaal gepercenteerd)

Soort dienst	leren en werken	regelgeving en geldzaken	wonen
Informatie en advies	26%	27%	26%
Aanmelding	19%	20%	20%
AWBZ	0%	1%	1%
Vraagverduidelijking	12%	11%	10%
Aanvragen externe zorg	23%	23%	24%
Klacht en bezwaar/beroep	2%	3%	1%
Monitoren/evaluatie externe zorg	7%	6%	6%
Ondersteuning in crisis situatie	0%	1%	1%
Volledige beeldvorming	2%	2%	2%
Kortdurende ondersteuning	8%	7%	7%
Totaal	100%	100%	100%

Tenslotte werd onderzocht of en in hoeverre er verschillen zijn in de doorlooptijd van ondersteuningstrajecten voor de domeinen van de mindmap. Hierbij valt het op dat de doorlooptijd niet verschilde naar uitkomst op de mindmap (figuur 8.2). Dit komt waarschijnlijk omdat er per ondersteuningstraject meerdere uitkomsten werden gerapporteerd en het niet duidelijk is hoe lang er aan elke uitkomst werd gewerkt.

Figuur 8.2: Percentage ondersteuningstrajecten met doorlooptijd in uren per soort uitkomst van de mindmap (500 ondersteuningstrajecten)





## 9 Beschouwing en conclusie

Dit rapport beschrijft een vervolg op eerder onderzoek gericht op het zichtbaar maken van uitkomsten van ondersteuningstrajecten door MEE-organisaties. Om dit te kunnen doen werd door MEE een mindmap ontwikkeld om uitkomsten vast te leggen. In voorliggend rapport werden de uitkomsten van ondersteuningstrajecten van drie MEE-organisaties beschreven. In dit onderzoek werd ook de mindmap geëvalueerd op samenhang in uitkomsten.

### *Onderzoeksvraag 1: Uitkomsten van ondersteuningstrajecten*

De MEE-consulenten rapporteerden bij de afsluiting van de ondersteuningstrajecten bijna altijd meerdere uitkomsten op meerdere domeinen van de mindmap. Gemiddeld werden er aan het einde van een ondersteuningstraject 10 uitkomsten genoteerd, maar het aantal uitkomsten varieerde tussen de één en 34 per ondersteuningstraject. Het feit dat er veel uitkomsten per traject werden genoteerd sluit aan bij de holistische benadering van MEE: alle levensgebieden doen ertoe. Aan de andere kant maakt deze benadering het moeilijker om specifieke uitkomsten van trajecten goed zichtbaar te maken.

De meeste uitkomsten betroffen het domein empowerment (85%), ongeacht de leeftijd en soort beperking van cliënten. Dit komt mogelijk omdat MEE het domein empowerment ziet als een basis voor uitkomsten op de andere domeinen. Met meer zelfvertrouwen en inzicht is het immers makkelijker om actie te ondernemen op het gebied van bijvoorbeeld werk, wonen of sociale contacten. Aan de andere kant blijkt uit dit onderzoek dat de uitkomsten in het domein empowerment het minst objectief zijn geformuleerd, waardoor deze uitkomsten het meest gevoelig zijn voor interpretatieverschillen.

Uitkomsten van ondersteuningstrajecten betreffen de cliënt en zijn/haar omgeving, maar kunnen ook positief zijn voor de samenleving als geheel. Bijvoorbeeld, in bijna 4% van alle uitkomsten deed de cliënt minder of niet meer mee aan criminele activiteiten, en in 5% van alle uitkomsten werd een beroep op intensieve ondersteuningsvormen voorkomen of verminderd. Echter ook cliëntuitkomsten, zoals het hebben van betaald werk of dat iemand een reguliere opleiding volgt, zijn positief voor de samenleving. In 63% van alle onderzochte ondersteuningstrajecten werd minimaal één uitkomst gerapporteerd die positief is voor de samenleving in die zin dat de uitkomst de samenleving mogelijk geld bespaart of dat overlast wordt verminderd.

Zoals gemeld in de inleiding van dit rapport was het niet mogelijk om uitkomsten van ondersteuningstrajecten te koppelen aan de initiële ondersteuningsvraag van cliënten. De vraag van cliënten is door de consulenten vertaald naar meerdere vraaggebieden. Over de samenhang tussen de vraaggebieden en uitkomsten kunnen slechts globale uitspraken worden gedaan. De vragen van cliënten gingen veelal over opvoeding & ontwikkeling, vooral bij cliënten tot en met 18 jaar, en over samenleven & wonen bij volwassen cliënten. Dit zijn ook de gebieden waarvoor, naast empowerment, vaak uitkomsten werden geregistreerd door consulenten.

De geregistreerde uitkomsten op de mindmap zijn ingevuld door consultants; het betreft dus hun oordeel. Dit wordt ook duidelijk uit de samenhang in de rapportage van het aantal uitkomsten door de afzonderlijke consultants: 55% van de variatie in het aantal gerapporteerde uitkomsten is terug te voeren op de consultant die de mindmap invult. Consultants hebben ieder een eigen manier van invullen van de mindmap, dat wil zeggen: een aantal van hen registreerde bij afsluiting van een ondersteuningstraject over het algemeen veel of juist weinig uitkomsten. Deze samenhang is lager voor de domeinen leren & werken en voor regelgeving & geldzaken (beiden ongeveer 20%). Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat de uitkomsten in deze domeinen vaker feiten betreffen die minder gevoelig zijn voor verschillen in interpretatie.

#### *Onderzoeksvraag 2: Samenhang in uitkomsten*

De domeinen van de mindmap hangen samen. Enerzijds betreffen de uitkomsten het sociaal welbevinden van cliënten: gezinssfeer, vrienden en persoonlijke ontwikkeling of empowerment, en anderzijds hun burgerschap: werk, wonen en geldzaken. Deze tweedeling in domeinen sluit aan bij het doel van MEE: cliënten helpen weer zoveel mogelijk zelfredzaamheid te zijn en maatschappelijke participatie faciliteren. De uitkomsten in sommige domeinen hangen sterk samen of juist helemaal niet. Dit werd beschreven in hoofdstuk vijf. Op basis hiervan stellen we voor om de mindmap aan te passen (zie verder onder *De mindmap*).

In hoeverre uitkomsten in een specifiek domein (bijvoorbeeld, vrienden & relaties) samenhangen met uitkomsten in een ander domein (bijvoorbeeld, vrije tijd & sport) kon in het tijdsbestek van deze studie niet worden onderzocht. In een volgende studie is het echter wel belangrijk om dit te onderzoeken, omdat dit de indeling van de uitkomsten in de domeinen toetst.

#### *Onderzoeksvraag 3: Uitkomsten en cliënten*

De ondersteuningsvragen waarmee cliënten van 18 jaar en jonger (en hun ouders) komen betroffen vaak het domein opvoeding & ontwikkeling en ook de uitkomsten van hun ondersteuningstrajecten betroffen vaker dit domein. In vergelijking met de andere leeftijdscategorieën betroffen de uitkomsten van deze groep minder vaak samenleven & wonen. Uitkomsten in het domein leren & werken werden het vaakst gerapporteerd voor cliënten van 19-45 jaar en ook voor cliënten met een verstandelijke beperking of autisme. Ook het domein vrienden & relaties was vaker een uitkomst van cliënten met een verstandelijke beperking of autisme dan van cliënten met een lichamelijke beperking of een chronische ziekte.

#### *Onderzoeksvraag 4: Uitkomsten en soort ondersteuning*

Gemiddeld telde een ondersteuningstraject van MEE drie soorten diensten, waarbij informatie en advies, vraagverduidelijking, en het regelen van zorg en ondersteuning het merendeel van de ondersteuningstrajecten vormden. De resultaten van dit onderzoek laten weinig variatie zien in de duur van de verschillende diensten, en weinig variatie in het soort ondersteuningstraject per uitkomst. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de gedetailleerdheid van informatie die wordt vastgelegd: een ondersteuningstraject bestaat uit meerdere diensten (max 8), en voor elke dienst zijn verschillende vragen van cliënten geregistreerd (max 13). Per traject levert dit een groot aantal vraaggebieden op.

Vervolgens worden er per ondersteuningstraject meerdere uitkomsten gerapporteerd (max 34). Dit maakt het specifiek meten van resultaten van ondersteuningstrajecten lastig, terwijl dit wel de bedoeling is.

De gemiddelde doorlooptijd van ondersteuningstrajecten was 42 uur (minimum:1; maximum 281). Ongeveer een kwart van de ondersteuningstrajecten duurde maximaal 20 uur, de helft van de ondersteuningstrajecten duurde maximaal tot 35 uur. Hierbij moet worden opgemerkt dat, ten gevolge van de afgesproken meetperiode, dit een onderschatting kan zijn van de werkelijkheid, omdat de duur van ondersteuningstrajecten die voor 1 juni 2009 waren gestart, is gemeten vanaf 1 juni.

Alle type diensten werden voor alle uitkomstgebieden ingezet. Het is dus niet zo dat, om resultaten op een bepaald domein van de mindmap te behalen, één bepaalde soort dienst wordt ingezet. Het gaat in de ondersteuningstrajecten vaak om combinaties van diensten.

Ook de doorlooptijd van een ondersteuningstraject verschilde niet duidelijk naar de uitkomst ervan. Dit komt waarschijnlijk omdat er per ondersteuningstraject meerdere uitkomsten worden gerapporteerd en het niet duidelijk is hoe lang er aan elke uitkomst is gewerkt.

#### *De mindmap*

De mindmap werd in de praktijk ontwikkeld om resultaten van ondersteuningstrajecten vast te leggen: de consultants die de ondersteuningstrajecten begeleiden hebben gezamenlijk overlegd welke uitkomsten van belang zijn. De ontwikkelde mindmap zoals gebruikt in deze studie bestond uit zeven domeinen met in het totaal 80 items. Onderzoek op domeinniveau laat zien dat de uitkomsten van ondersteuningstrajecten twee gebieden betreffen: sociaal welbevinden en burgerschap. Het in de praktijk ontwikkelde instrument blijkt voor wat betreft samenhang tussen domeinen aan te sluiten bij de doelstelling van MEE.

Het onderzoek naar de samenhang tussen de uitkomsten in domeinen laat zien dat de mindmap een belangrijke eerste stap is op weg naar effectmetingen, maar verder aangescherpt moet worden, zowel voor wat betreft indeling van de uitkomsten per domein, formulering van de domeinnamen en uitkomsten, manier van scores, als in het aantal uitkomsten per domein. Een aantal overwegingen:

- Het domein samenleven & wonen gaat eigenlijk over wonen. Geen enkele uitkomst in dit domein gaat over samenleven met anderen, sociale contacten of activiteiten met anderen. Het aspect samenleven is wel aanwezig in de domeinen vrienden & relaties en in vrije tijd & sport.
- De uitkomsten in het domein opvoeding & ontwikkeling zijn vooral geformuleerd in termen van opvoeding. Toch is een aantal uitkomsten in dit domein ook voor volwassen en oudere cliënten van belang, zoals het verkrijgen van een (her)indicatie of ambulante begeleiding thuis. Een domeinnaam als opvoeding & zelfredzaamheid zou wellicht beter bij dit domein passen.
- Herziening van formuleringen van uitkomsten zal leiden tot een meer eenduidig gebruik door verschillende consultants en een duidelijkere interpretatie van uitkomsten voor buitenstaanders. Bijvoorbeeld, de formulering van de uitkomst

‘(her)indicatie is verkregen (ontwikkeling & opvoeding)’ maakt niet duidelijk waarvoor de indicatie is verkregen en waarom dit geen uitkomst is die onder regelgeving & geldzaken zou kunnen vallen. Een invulinstructie voor consulenten is noodzakelijk.

- De indeling van uitkomsten in de domeinen roept vragen op door de formulering van een aantal uitkomsten en de resultaten van dit onderzoek. Bijvoorbeeld, ‘cliënt weet waarvoor hij in aanmerking komt’: waarom werd deze uitkomst ingedeeld bij uitkomsten voor de samenleving (regelgeving & geldzaken)? De resultaten van dit onderzoek laten verder zien dat de domeinen lang niet altijd een geheel vormen (lage samenhang tussen items binnen een domein).
- De uitkomsten die de samenleving betreffen worden weinig aangekruist door consulenten, mede omdat deze uitkomsten veelomvattend zijn als resultaat van een ondersteuningstraject, zoals ‘verminderen kosten van overlast en criminaliteit’ (vrije tijd en sport). Verder overlapt een aantal uitkomsten die de samenleving betreffen met cliëntuitkomsten, zoals ‘een reguliere opleiding volgen’ (cliënt) en ‘voorkomen speciaal onderwijs’ (samenleving). Bovendien zijn cliëntuitkomsten zoals het verkrijgen of behouden van betaald werk ook belangrijk voor de samenleving. Tenslotte wordt er voor alle uitkomsten die de samenleving betreffen weinig samenhang gevonden met de andere uitkomsten in de domeinen. We adviseren om de uitkomsten voor de samenleving weg te laten uit de mindmap. Wel kan een set van uitkomsten op basis van de cliënt- en omgevingsuitkomsten worden gebruikt om de voordelen van MEE-ondersteuning voor de samenleving te tonen.
- De samenhang in cliëntuitkomsten in het domein empowerment laat zien dat deze vaak gezamenlijk worden gerapporteerd. Een deel van deze uitkomsten kan vervallen omdat zij dezelfde aspecten meten en dus vaak gezamenlijk worden aangekruist.
- Consulenten kruisen op de mindmap alleen die uitkomsten aan die zij verbeterd vinden. Een score voor alle uitkomsten op de mindmap die loopt van nul tot en met drie (0-3) zou duidelijker maken hoe groot een bereikt effect is (1, 2 of 3), en of een effect daadwerkelijk niet is bereikt (0).

#### *Beperkingen van de studie en aanbevelingen voor een volgend onderzoek naar uitkomsten*

De resultaten gepresenteerd in dit rapport zijn uitkomsten van ondersteuningstrajecten zoals beoordeeld door de consulenten die de trajecten begeleidden. Dit onderzoek laat zien dat consulenten ieder gewend zijn voor wat betreft het aantal uitkomsten de mindmap op een eigen manier in te vullen. Een duidelijke invulinstructie voor de mindmap zou dit probleem kunnen oplossen.

Verder is het perspectief van de cliënten op mogelijke uitkomsten van ondersteuningstrajecten in dit onderzoek buiten beeld gebleven. Bij een volgend onderzoek naar uitkomsten van ondersteuningstrajecten zou het perspectief van de cliënt ook vastgelegd moeten worden via een –mogelijk gereduceerde- versie van de mindmap of via een andere meetmethode.

Hier op aansluitend is het belangrijk om vanuit het consulenten- en cliëntenperspectief de begin- (vraag) en eindsituatie (uitkomst) te registreren. Dan pas is het mogelijk om solide conclusies te trekken over mogelijke resultaten op basis van het ondersteuningstraject.

Verder is het belangrijk om bij een volgende stap in resultaatmetingen van ondersteuningstrajecten de vragen van cliënten te kunnen koppelen aan de uitkomsten in de mindmap. Hiervoor is het noodzakelijk dat de ondersteuningsvragen van cliënten op een heldere en eenduidige wijze worden vertaald naar vraaggebieden, waarvan de formulering overeenkomt met de uitkomsten op de mindmap. Nu worden er voor elke nieuwe dienst vraaggebieden genoteerd. Ten behoeve van onderzoek naar de relatie tussen ondersteuningsvraag en uitkomst is dit echter niet goed werkbaar.

De registratie door consulenten van ondersteuningsvragen, uitkomsten en de duur van ondersteuningstrajecten kan verder verbeterd worden. In dit onderzoek hebben niet alle consulenten vijf trajecten gescoord, zoals afgesproken. Het is niet duidelijk of en hoe dit de resultaten van het onderzoek heeft beïnvloed. Tevens waren er een aantal missende registraties voor de ondersteuningstrajecten waarover wel werd gerapporteerd. Bijvoorbeeld, van 68 cliënten was niet bekend op welk gebied zij een ondersteuningsvraag hadden en ook de duur van de ondersteuningstrajecten was niet door alle consulenten ingevuld.

Tenslotte iets over de opbouw van het databestand. Het huidige systeem waarin consulenten hun gegevens vastleggen is opgebouwd rondom diensten. De missie en visie van MEE en het zichtbaar maken van resultaten van ondersteuningstrajecten vragen om een registratiesysteem dat is opgebouwd rondom een cliënt. Dit maakt het beter mogelijk een cliënt te volgen over de tijd heen, de duur van een traject betrouwbaar vast te leggen en uitkomsten op basis van de ondersteuning te registreren.

### *Conclusie*

MEE heeft een belangrijke stap gezet met de ontwikkeling van de mindmap. De mindmap lijkt als instrument goed bruikbaar om de uitkomsten van ondersteuningstrajecten vast te leggen, maar zou nog verder verbeterd moeten worden.

De uitkomsten van ondersteuningstrajecten zoals beoordeeld door consulenten laten zien dat MEE-ondersteuning resultaten oplevert voor de cliënt en voor zijn/haar omgeving, zowel op het gebied van sociaal welbevinden als hun maatschappelijke participatie of burgerschap. Ook levert de MEE-ondersteuning positieve resultaten op voor de samenleving als geheel.

Op basis van dit onderzoek concluderen we dat er voor een volgende resultaatmeting winst te halen is uit een verandering in de wijze van registratie, het registreren van de begin- en eindsituatie en een evaluatie vanuit het perspectief van de cliënt.

### **Dankwoord**

Met dank aan dr. Ad Vermulst, senior onderzoeker BSI (Behavioural Science Institute), Universiteit Nijmegen, voor zijn hulp bij de confirmatieve factoranalyse.

### **Voor meer informatie over de mindmap:**

Mevr. H. Kerkhof ([h.kerkhof@demeentgroep.nl](mailto:h.kerkhof@demeentgroep.nl)) of Mevr. J. den Boer ([j.den.boer@demeentgroep.nl](mailto:j.den.boer@demeentgroep.nl)), beiden werkzaam bij De Meent Groep.



## **Bijlage 1: Mindmap met zeven domeinen**

### **Domein 1: Empowerment**

#### ***Cliënt***

- Heeft meer zelfvertrouwen
- Onderneemt meer actie / zelfstandigheid is verbeterd
- Maakt zelf keuzes / kan beter voor zichzelf opkomen / is minder afhankelijk van anderen
- Durft nu om hulp of ondersteuning te vragen / staat nu open voor hulp
- Weet nu wat er aan de hand is / een diagnose is gesteld
- Kan beter 'loslaten' / beter omgaan met de beperking (acceptatie)
- Psychisch / lichamelijk welbevinden is verbeterd

#### ***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

- Heeft / hebben meer zelfvertrouwen
- Onderneemt meer actie / zelfstandigheid / zelfredzaamheid is verbeterd
- Maakt zelf keuzes / kan beter voor zichzelf opkomen / is minder afhankelijk van anderen
- Durft nu om hulp of ondersteuning te vragen / staat nu open voor hulp
- Weet nu wat er aan de hand is / een diagnose is gesteld
- Kan beter 'loslaten' / beter omgaan met de beperking (acceptatie)
- Psychisch / lichamelijk welbevinden is verbeterd

#### ***Samenleving***

- Verslaving van de cliënt is minder ernstig / beter onder controle\*

### **Domein 2: Ontwikkeling en opvoeding**

#### ***Cliënt***

- (her)indicatie is verkregen (o.a. BJZ, CIZ)
- Ambulante begeleiding / gespecialiseerde hulp in de thuissituatie is gerealiseerd
- Heeft een plaats gekregen binnen de gespecialiseerde zorg / opvang

#### ***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

- Ouders hebben meer kennis en opvoedingsvaardigheden
- Er is meer rust / tijd voor de kinderen in de gezinssituatie
- Relatie(s) binnen het gezin zijn verbeterd
- Overbelasting van ouders is voorkomen\*
- Omgeving van het kind is veiliger geworden

#### ***Samenleving***

- Voorkomen van gespecialiseerde kinderopvang\*
- Lager beroep op intensieve ondersteuningsvormen\*

---

\* Uitkomsten die positief zijn voor de samenleving zijn gemarkeerd met een asterix. Deze lijst van uitkomsten is samengesteld door De Meent Groep

### **Domein 3: Leren en werken**

#### ***Clïënt***

1. C1: Is wegwijs gemaakt op dit gebied
2. Gaat nu naar een reguliere school in plaats van speciaal onderwijs\*
3. Krijgt nu ambulante begeleiding op school
4. Heeft een indicatie voor een WSW-plaatsing gekregen
5. Gaat nu naar de dagopvang / dagbesteding
6. Volgt nu een stage / cursus / leerwerktraject
7. Doet nu vrijwilligerswerk
8. Werkt met behoud van uitkering\*
9. Heeft nu betaald werk\*

#### ***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

1. Is wegwijs gemaakt op dit gebied
2. Contacten tussen ouders en school zijn verbeterd

#### ***Samenleving***

1. Voorkomen van speciaal onderwijs\*
2. Voorkomen Wajong, WSW etc.\*
3. Werk is behouden / ontslag is voorkomen\*

### **Domein 4: Geldzaken en regelgeving**

#### ***Clïënt***

1. Weet nu de weg te vinden
2. Regelt nu zelf financiën (al dan niet met ondersteuning)
3. Heeft een betere rechtspositie gekregen als gevolg van een bezwaar- of beroepsprocedure
4. Heeft nu een eigen inkomen\*
5. Heeft nu een toeslag of financiële tegemoetkoming (PGB is verleend of uitgebreid / Wajong is verleend / anders)

#### ***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

1. Weet nu de weg te vinden
2. Regelt nu zelf financiën (al dan niet met ondersteuning)
3. Heeft een betere rechtspositie gekregen als gevolg van een bezwaar- of beroepsprocedure

#### ***Samenleving***

1. cliënt weet nu waar hij/zij niet voor in aanmerking komt
2. cliënt is gestart met schuldhulpverlening\*
3. cliënt is onder curatele gesteld / bewindvoering is geregeld\*

## **Domein 5: Samenleven en wonen**

### ***Clïënt***

1. Heeft inzicht gekregen in eigen mogelijkheden
2. Heeft (her)indicatie gekregen voor begeleiding of zorg
3. Benodigde begeleiding / zorg / hulpmiddelen is /zijn gerealiseerd om thuis of zelfstandig te blijven of gaan wonen
4. Crisisopvang is gerealiseerd
5. Heeft een passende plaats gekregen binnen de logeeropvang / dagopvang / gespecialiseerde zorg
6. Vernieuwende woonvorm is gerealiseerd
7. Staat niet meer onder toezicht\*
8. Is niet meer dakloos\*

### ***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

1. Heeft / hebben inzicht gekregen in eigen mogelijkheden

### ***Samenleving***

1. Lager beroep op logeer / dagopvang\*
2. Geen of minder beroep op AWBZ (bijvoorbeeld dagverblijf)\*
3. Voorkomen kosten van huisuitzetting en schulden\*

## **Domein 6: Vrienden en relaties**

### ***Clïënt***

1. Relatie met familie / vrienden / lotgenoten is verbeterd / hersteld
2. Aantal activiteiten met anderen is toegenomen
3. Aantal nieuwe contacten is toegenomen / netwerk is uitgebreid / isolement is voorkomen
4. Anderen zijn meer behulpzaam

### ***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

1. Relatie met familie / vrienden / lotgenoten is verbeterd / hersteld
2. Aantal activiteiten met anderen is toegenomen
3. Aantal nieuwe contacten is toegenomen / netwerk is uitgebreid / isolement is voorkomen
4. Anderen zijn meer behulpzaam

### ***Samenleving***

1. cliënt heeft minder contact met 'slechte' vrienden / is minder kwetsbaar geworden\*

## **Domein 7: Vrije tijd en sport**

### ***Clïënt***

1. Heeft meer contact met anderen in de buurt
2. Gaat naar logeeropvang / zorgboerderij / etc.
3. Onderneemt activiteiten eventueel samen met anderen / vrijwilligers
4. Is lid geworden van een vrije tijdsclub
5. Gaat (weer) op vakantie
6. Is een nieuwe ontmoetingsplaats / club gestart

***Directe omgeving (bijvoorbeeld ouders)***

1. Heeft meer contact met anderen in de buurt
2. Onderneemt activiteiten eventueel samen met anderen / vrijwilligers
3. Is lid geworden van een vrije tijdsclub
4. Gaat (weer) op vakantie
5. Is een nieuwe ontmoetingsplaats / club gestart

***Samenleving***

1. Vermindering van kosten van overlast en criminaliteit / cliënt doet niet of minder mee aan criminele activiteiten\*

## Bijlage 2: Tabellen confirmatieve factoranalyse

Per domein werd een confirmatieve factoranalyse uitgevoerd. In onderstaande tabellen wordt per domein de correlatiematrix weergegeven. Hierbij geldt steeds c=cliëntuitkomst genummerd, o=omgevingsuitkomst genummerd, en s=samenlevingsuitkomst, genummerd. Correlaties van 0.70 of meer zijn gearceerd.

### **Empowerment**

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	O1	O2	O3	O4	O5
O6	O7											
C1	1.000											
C2	0.813	1.000										
C3	0.811	0.811	1.000									
C4	0.675	0.744	0.693	1.000								
C5	0.570	0.526	0.569	0.647	1.000							
C6	0.640	0.603	0.668	0.616	0.667	1.000						
C7	0.723	0.716	0.672	0.693	0.583	0.585	1.000					
O1	0.381	0.278	0.288	0.315	0.217	0.322	0.398	1.000				
O2	0.126	0.142	0.064	0.048	0.016	0.174	0.200	0.536	1.000			
O3	0.067	0.132	0.204	0.071	0.176	0.156	0.156	0.581	0.769	1.000		
O4	0.085	-0.052	0.007	0.028	0.048	0.059	0.019	0.615	0.635	0.677	1.00	
O5	0.094	-0.013	-0.057	0.036	0.415	0.214	0.105	0.539	0.482	0.529	0.605	1.000
O6	0.145	0.097	0.081	0.133	0.137	0.295	0.133	0.632	0.454	0.562	0.605	0.500
O7	0.206	0.297	0.132	0.209	0.187	0.174	0.404	0.575	0.484	0.603	0.492	0.509
S1	0.099	0.205	0.085	0.278	0.162	0.315	0.413	0.499	0.054	0.198	0.358	0.210
S2	0.135	0.127										

### **Ontwikkeling en opvoeding**

	C1	C2	C3	O1	O2	O3	O4	S1	S2
C1	1.000								
C2	0.781	1.000							
C3	0.635	0.330	1.000						
O1	0.333	0.444	0.312	1.000					
O2	0.537	0.424	0.620	0.604	1.000				
O3	0.452	0.370	0.328	0.665	0.639	1.000			
O4	0.582	0.503	0.620	0.610	0.636	0.564	1.000		
O5	0.466	0.470	0.513	0.530	0.595	0.708	0.680	1.000	
S1	-0.119	-0.022	-0.142	0.538	-0.167	0.135	0.271	0.258	1.000
S2	0.320	0.079	0.123	0.297	0.257	0.409	0.273	0.360	0.415

### Leren en werken

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	O1	O2	S1
S2												
C1	1.000											
C2	0.242	1.000										
C3	0.201	0.419	1.000									
C4	0.529	0.042	0.176	1.000								
C5	-0.009	-0.045	0.082	-0.004	1.000							
C6	0.489	0.203	0.018	0.476	0.203	1.000						
C7	0.272	0.176	0.153	0.280	-0.003	0.280	1.000					
C8	0.531	0.136	0.113	0.457	0.247	0.228	0.041	1.000				
C9	0.488	-0.006	-0.030	0.470	-0.329	0.408	0.224	0.555	1.000			
O1	0.685	-0.003	0.156	0.322	0.166	0.425	0.178	0.375	0.378	1.000		
O2	0.315	0.121	0.288	0.010	0.004	0.367	0.319	-0.174	0.147	0.606	1.000	
S1	0.174	0.849	0.620	0.246	0.163	0.246	0.369	0.333	0.201	0.255	0.367	1.000
S2	0.334	0.396	0.376	0.184	0.100	0.366	0.495	0.274	0.815	0.174	0.527	0.564
1.000												
S3	0.349	0.084	0.060	0.536	-0.239	0.284	0.330	0.593	0.732	0.342	0.184	0.285
0.634												

### Regelgeving en geldzaken

	C1	C2	C3	C4	C5	O1	O2	O3	S1	S2
C1	1.000									
C2	0.694	1.000								
C3	0.274	0.374	1.000							
C4	0.416	0.375	0.328	1.000						
C5	0.396	0.452	0.397	0.443	1.000					
O1	0.219	0.244	0.095	0.247	-0.081	1.000				
O2	0.150	0.241	-0.108	0.411	0.026	0.604	1.000			
O3	0.226	0.245	0.782	0.087	0.335	0.005	0.224	1.000		
S1	0.448	0.224	0.440	0.385	0.312	0.106	0.021	0.097	1.000	
S2	0.150	-0.038	0.173	0.280	-0.082	0.006	0.138	0.039	0.523	1.000
S3	0.381	0.352	0.229	0.381	-0.040	0.267	0.474	0.361	0.176	0.133

### Samenleven en wonen

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	O1	S1	S2
C1	1.000										
C2	0.483	1.000									
C3	0.407	0.653	1.000								
C4	0.196	0.542	0.293	1.000							
C5	-0.224	0.231	0.219	0.094	1.000						
C6	0.084	0.428	0.334	0.414	-0.038	1.000					
C7	0.396	0.057	0.187	0.414	0.195	0.383	1.000				
C8	0.239	0.402	0.216	0.709	0.118	-0.042	0.620	1.000			
O1	0.355	0.383	0.169	0.360	0.129	0.289	0.158	0.045	1.000		
S1	0.450	-0.028	0.096	0.495	0.288	0.283	0.677	0.512	0.494	1.000	
S2	0.163	-0.069	0.042	0.482	-0.248	-0.130	0.246	0.374	0.002	0.337	1.000
S3	0.322	0.459	0.288	0.454	-0.013	0.156	0.525	0.479	0.513	0.628	0.356

### Vrienden en relaties

	C1	C2	C3	C4	O1	O2	O3	O4
C1	1.000							
C2	0.520	1.000						
C3	0.420	0.842	1.000					
C4	0.664	0.749	0.643	1.000				
O1	0.769	0.493	0.335	0.583	1.000			
O2	0.476	0.736	0.560	0.642	0.600	1.000		
O3	0.353	0.602	0.586	0.465	0.529	0.847	1.000	
O4	0.577	0.599	0.436	0.684	0.660	0.506	0.288	1.000
S1	0.757	0.389	0.458	0.624	0.632	0.416	0.375	0.577

### Vrije tijd en sport

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	O1	O2	O3	O4	O5
C1	1.000										
C2	0.451	1.000									
C3	0.754	0.513	1.000								
C4	0.554	0.338	0.500	1.000							
C5	0.482	0.545	0.351	0.575	1.000						
C6	0.463	0.324	0.668	0.515	0.494	1.000					
O1	0.575	0.148	0.604	0.357	0.425	0.348	1.000				
O2	0.386	0.236	0.568	0.187	0.346	0.094	0.807	1.000			
O3	0.492	0.124	0.560	0.359	0.481	0.738	0.343	0.497	1.000		
O4	0.189	0.673	0.286	0.413	0.679	0.291	0.356	0.281	0.294	1.000	
O5	0.455	0.114	0.518	0.329	0.246	0.548	0.505	0.703	0.684	0.268	1.000
S1	0.363	-0.280	0.557	0.242	-0.141	-0.017	0.262	0.317	0.151	-0.116	0.486