



Rapport

Kwalitatief onderzoek Wmo; gemeente Arnhem

Begeleiding en huishoudelijke ondersteuning

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/048

Datum

februari 2021

Opdrachtgever

Gemeente Arnhem

Auteurs

Denise Kroese
Naïma van Huizen

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
1.1	Inwonerervaringen begeleiding en huishoudelijke ondersteuning	4
1.2	Vernieuwde beleidsregels	5
1.3	Lessen voor wijkteams, zorgaanbieders en het gevoerde beleid	6
2	Inleiding	7
3	Ervaringen met begeleiding	10
3.1	Achtergrond inwoners met begeleiding	10
3.2	De toegang tot begeleiding	11
3.3	Kwaliteit van de begeleiding	14
3.4	Ervaringen vernieuwde beleidsregels	18
4	Ervaring met huishoudelijke ondersteuning	21
4.1	Achtergrond inwoners met huishoudelijke ondersteuning	21
4.2	Toegang tot de huishoudelijke ondersteuning	22
4.3	Kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning	25
4.4	Ervaringen vernieuwde beleidsregels	27



1 Samenvatting

De gemeente Arnhem heeft I&O Research gevraagd om een verdiepend kwalitatief onderzoek te doen naar twee specifieke Wmo-voorzieningen; begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Dit omdat er in 2020 een aantal beleidsveranderingen hebben plaatsgevonden die mogelijk effect hebben (gehad) op de begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Er is gesproken met dertig inwoners die te maken hebben met een van beide ondersteuningsvormen. Het onderzoek geeft antwoord op drie vragen: hoe inwoners de begeleiding en huishoudelijke ondersteuning ervaren, in hoeverre inwoners wat merken van de effecten van de vernieuwde beleidsregels en welke lessen er zijn voor de wijkteams, zorgaanbieders en het gevoerde beleid. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies per deelvraag.

1.1 Inwonerservaringen begeleiding en huishoudelijke ondersteuning

Inwoners zeer tevreden over hun (weg naar) begeleiding

Inwoners zijn over het algemeen zeer te spreken over de toegang naar de begeleiding. Deze inwoners vinden dat het regelen soepel ging en dat zij goed op weg zijn geholpen naar de juiste begeleiding. Inwoners hebben vertrouwen in de kennis van de wijkcoach en volgen vaak hun advies op. Voor sommige inwoners is dit echter wel al een tijd geleden. Ook benoemen meerdere inwoners dat zij de rol van de huisarts prettig vonden en dat zij daar goed terecht konden met hun vragen. Momenteel spreken alle geïnterviewde inwoners het wijkteam alleen tijdens evaluatiemomenten. Dit contact verloopt goed en soepel. Ook weten het wijkteam en de zorgaanbieder elkaar te vinden wanneer nodig. Vier inwoners zijn minder tevreden over de ondersteuning vanuit het wijkteam. Dit heeft met name te maken met de wens voor meer hulp bij bepaalde zaken of het ontbreken van specialistische kennis. Bijvoorbeeld bij het zoeken naar een andere woning, het verkrijgen van werk of andere ondersteuning naast de begeleiding.

De gesproken inwoners zijn over het algemeen zeer positief over de huidige begeleiding. Gemiddeld geven inwoners een 8,1. Gesprekken met de begeleider zijn fijn, er wordt goed geluisterd en de begeleiders hebben geen vooroordelen. Ook vinden inwoners het een geruststelling dat zij bij iemand terecht kunnen als zij ergens tegenaan lopen. De begeleiding biedt inwoners rust doordat men meer overzicht krijgt, hulp krijgt bij praktische zaken of juist hun gedachten kwijt kunnen bij een onafhankelijk persoon. Samen wordt er gekeken naar de zelfredzaamheid van de inwoner en uiteindelijk zelfstandigheid. De klik met de begeleider is in het proces zeer belangrijk. Wanneer het niet klikt, gaat men vaak op zoek naar een ander. Vijf inwoners hebben te maken gehad met meerdere wisselingen van begeleiders. Dit hebben zij als vervelend ervaren omdat zij opnieuw hun verhaal moeten doen en een band moeten opbouwen. Vier inwoners vinden dat de communicatie soms beter kan. Zo willen inwoners dat er op een volwassen manier tegen hen wordt gepraat en dat de taken van de begeleider duidelijk worden gecommuniceerd.

Inwoners ook zeer te spreken over hun (weg naar) huishoudelijke ondersteuning

De meeste gesproken inwoners horen van mensen uit hun eigen netwerk dat zij bij het wijkteam terecht kunnen voor de aanvraag van huishoudelijke ondersteuning. Met name de jongere inwoners zoeken zelf informatie op via het internet. Ook worden sommige inwoners via de huisarts of het ziekenhuis doorverwezen naar het wijkteam.



In het daaropvolgende gesprek met het wijkteam voelt een grote meerderheid van de inwoners zich gehoord en goed geholpen, slechts twee inwoners hebben dit gesprek als minder prettig ervaren. De helft van de gesproken inwoners wordt tijdens het gesprek door de wijkcoach ingelicht over de verschillende zorgaanbieders of wist voorafgaande aan het gesprek al dat er verschillende zorgaanbieders zijn voor huishoudelijke ondersteuning. De andere helft was zich hier niet van bewust. In de meeste gevallen wordt de keuze voor een zorgaanbieder gemaakt door de wijkcoach, inwoners vinden dit niet vervelend omdat zij zelf weinig kennis hebben over de zorgaanbieders. Inwoners die wel een duidelijke voorkeur hebben voor een zorgaanbieder worden hierin gehoord door de wijkcoach. Vervolgens is bij dertien van de vijftien gesproken inwoners de huishoudelijke ondersteuning binnen een maand van start gegaan en ervoeren de inwoners dit als een korte wachttijd. Bij de twee andere inwoners duurde het langer en werd de wachttijd wel als lang ervaren.

De gesproken inwoners zijn zeer tevreden met de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning. Zij beoordelen dit gemiddeld met een 8,4. Als de hulp is geweest ervaren zij over het algemeen een schoon huis. Dit zorgt voor rust, heeft een positief effect op de mentale gezondheid en zorgt er bij twee inwoners ook voor dat zij zelfstandig kunnen blijven wonen. Een punt van kritiek van een derde van de gesproken inwoners is dat, in hun beleving, de kwaliteit van de huishoudelijke hulpen wisselend is. Een aantal inwoners hebben in het verleden ervaringen gehad met hulpen die niet goed wisten hoe zij schoon moesten maken en veel aanwijzingen nodig hadden. Ook zijn vier inwoners niet altijd tevreden over de communicatie vanuit de zorgaanbieder met betrekking tot invallers.

1.2 Vernieuwde beleidsregels

Van de dertig geïnterviewde inwoners met begeleiding of huishoudelijke ondersteuning, is bij vijf inwoners sprake geweest van een afschaling in het kader van de nieuwe beleidsregels. Drie van hen maakten vóór de invoering van het nieuwe beleid in 2020 gebruik van een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke ondersteuning en daarna van de algemene voorziening. Deze drie inwoners vallen in de leeftijdsgroep 18 t/m 74 jaar. Een mogelijke verklaring voor deze overgang is de verbreding van de leeftijdsgroep die in aanmerking komt voor de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning, waar zij voorheen alleen onder een maatwerkvoorziening vielen. Bij de vierde inwoner houdt de afschaling in dat zij wekelijks een kwartier minder huishoudelijk hulp krijgt binnen de maatwerkvoorziening dan voorheen. Tot slot, ontving een inwoner eerst specialistische begeleiding en later basis begeleiding. Deze inwoner is zich niet bewust van deze overgang. Ze heeft wel een andere begeleider gekregen, maar dat kwam omdat *“zij [de begeleider] een andere baan heeft gekregen.”*

Volgens de gemeente Arnhem zijn de veranderingen alleen besproken met de inwoners waarbij de indicatie afliep of verlengd moest worden. De vijf inwoners lijken zich niet bewust te zijn van de veranderingen in het beleid. Er zit weinig verschil tussen de belevingswereld van inwoners die basis of specialistische begeleiding en een maatwerk of algemene voorziening huishoudelijke hulp ontvangen. Inwoners focussen zich op hun eigen situatie en welke ondersteuning daarin het best passend is. Daarnaast vertrouwen zij op het oordeel van het wijkteam en de professionaliteit van de wijkcoach. Goede communicatie is hierbij belangrijk. Ook de 25 andere gesproken inwoners hebben niets gemerkt van de veranderingen. Wanneer de inwoners worden gevraagd niet alleen aan hun eigen situatie te denken maar in het algemeen, dan staan de inwoners achter het idee van de beleidsveranderingen. Zij vinden dat er per persoon moet worden gekeken naar de



situatie en welke begeleiding nodig is. Er zijn dus geen tekortkomingen geconstateerd naar aanleiding van de aangepaste beleidsregels.

Ook heeft geen enkele inwoner benoemd dat het aanbod van zorgaanbieders onvoldoende aansluit bij hun wensen. Dus ook de aanpassing dat er vanuit de gemeente Arnhem minder aanbieders zijn gecontracteerd, heeft niet geleid tot onvrede bij inwoners.

1.3 Lessen voor wijkteams, zorgaanbieders en het gevoerde beleid

Over het algemeen zijn de gesproken inwoners zeer te spreken over de (toegang naar) begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Inwoners zijn tevreden over het wijkteam en de zorgaanbieder. Op basis van verbeterpunten die door meerdere inwoners zijn benoemd, worden onderstaande aanbevelingen gedaan.

- **Bewaak de open en actieve houding van het wijkteam over eventuele andere hulpvragen en biedt specialistische kennis wanneer nodig**

Sommige inwoners met begeleiding hebben behoefte aan meer hulp bij bepaalde zaken die hun eigen begeleider niet kan bieden. Het gaat dan bijvoorbeeld om wonen of werk. Zij weten niet goed waar zij terecht kunnen of vinden deze hulp niet bij het wijkteam. Enerzijds heeft dit te maken dat deze inwoners niet goed weten waar zij aan kunnen kloppen met hun vraag en anderzijds met de vooral generalistische kennis van het wijkteam. Hierin is een rol weggelegd voor het wijkteam om proactief te informeren of inwoners nog tegen andere zaken aanlopen, een open gesprek hierover aan te gaan en te kijken of er specifieke hulp kan worden ingezet.

- **Vermijd zoveel mogelijk wisselingen in begeleiders**

Een deel van de gesproken inwoners met begeleiding heeft te maken gehad met veel wisselingen in begeleiding. Dit zorgt voor veel onrust en komt de begeleiding van de inwoners niet ten goede. De kunst is om zoveel mogelijk te waken voor wisseling in begeleiding. Dit is natuurlijk niet altijd mogelijk, maar moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Een begeleider kan ook wisselen door de overgang tussen specialistische en basis begeleiding. Indien een andere begeleider beter past bij de hulpvraag op dat moment, dan moet dit goed gecommuniceerd worden richting de inwoner. Een eventuele goede band met de vorige begeleider wordt dan namelijk verbroken.

- **Zorg dat de verwachtingen over de communicatie tussen inwoner en begeleider of huishoudelijke hulp helder zijn**

Meerdere inwoners zijn soms ontevreden over de communicatie met de begeleider. Enkele inwoners vinden de manier waarop de begeleider hen aanspreekt niet altijd prettig. Ook is niet altijd duidelijk wie welke rol en welke taken op zich neemt. Over huishoudelijke ondersteuning vinden sommige inwoners dat de kwaliteit per hulp wisselt. Daarnaast verlangen zij dat inval bij afwezigheid van de vaste hulp goed geregeld en ook gecommuniceerd wordt. Het is dus zaak voor begeleiders en huishoudelijk ondersteuners om vooraf goed afspraken te maken over taken en wat er van elkaar verwacht wordt.

- **Behoud de goede ondersteuning**

De hoge waardering laat zien dat de gemeente Arnhem de ondersteuning goed op orde heeft. Inwoners zijn tevreden over het wijkteam en er staan goede zorgorganisaties onder contract, die aansluiten op hun hulpvraag en positieve effecten oplevert. Borg als gemeente de kwalitatief goede zorg om de inwoners deze ondersteuning te kunnen (blijven) bieden.



2 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Arnhem wil als aanvulling op het kwantitatieve inwonervervaringsonderzoek Wmo, een verdiepend kwalitatief onderzoek doen naar twee specifieke Wmo-voorzieningen. Het gaat hierbij om de begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Er is gekozen voor een focus op deze twee voorzieningen, omdat er in het afgelopen jaar een aantal beleidsveranderingen hebben plaatsgevonden die mogelijk effect hebben (gehad) op de begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. De gemeenteraad, adviesraad Wmo en de sociale wijkteams hebben daarop gevraagd om een onderzoek naar de effecten uit te voeren.

Net als in veel andere gemeenten richt het beleid in Arnhem zich op de best passende en meest efficiënte zorg: in plaats van maatwerkvoorzieningen worden inwoners vaker gewezen op algemene, toegankelijke (basis)voorzieningen. Daarnaast heeft er onlangs een aanbesteding plaatsgevonden, waardoor er op het moment minder aanbieders dan voorheen gecontracteerd zijn. Tot slot speelt dat de doelgroep algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning per 1 juli 2020 is verbreed. Ook mensen met een langdurige beperking in de leeftijdsgroep 18 tot en met 74 jaar kunnen nu in aanmerking komen voor deze ondersteuning. Het onderzoek moet uitwijzen hoe inwoners, die gebruik maken van deze voorzieningen, de veranderingen in de dagelijkse praktijk ervaren.

Het doel van het onderzoek is driedelig en moet antwoord geven op de onderstaande vragen:

- 1 Hoe ervaren inwoners hun 'klantreis' bij begeleiding en huishoudelijke ondersteuning?
- 2 Wat merken inwoners van de effecten van (de aanpassing van) de beleidsregels?
- 3 Welke lessen trekken we hieruit voor het handelen van de sociale wijkteams, de zorgaanbieders en het gevoerde beleid?

Kwalitatief onderzoek

Met deze kwalitatieve insteek is het mogelijk om uitgebreid de situatie rondom begeleiding en huishoudelijke ondersteuning in de gemeente Arnhem te schetsen. Een kwalitatieve aanpak biedt geen representatieve resultaten in de vorm van statistieken en percentages, maar brengt op gedetailleerde wijze de beleving van inwoners met begeleiding of huishoudelijke ondersteuning in beeld. Dit biedt de gemeente handvatten om te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de uitvoering bij te stellen of aan te scherpen.

Uitnodiging en respons

De doelgroep zijn inwoners die (vanuit de Wmo) begeleiding of huishoudelijke ondersteuning ontvangen vanuit de gemeente Arnhem. Bij begeleiding zijn zowel inwoners met basis begeleiding als specialistische begeleiding betrokken en bij huishoudelijke ondersteuning de algemene voorziening en maatwerkvoorziening. Op twee na, ontvingen de gesproken inwoners slechts één vorm van ondersteuning.



Eind oktober 2020 ontvingen 300 inwoners met begeleiding of huishoudelijke ondersteuning uit de gemeente Arnhem een uitnodigingsbrief voor het onderzoek. Halverwege november 2020 ontvingen nog eens 300 inwoners een brief om het aantal



aanmeldingen te verhogen. In deze brief stond naast het doel en informatie over het onderzoek de vraag of zij wilden meewerken aan een telefonisch interview. Wanneer zij zich wilden opgeven voor het onderzoek, kon men een korte digitale vragenlijst invullen en een telefoonnummer en e-mailadres achterlaten of zich telefonisch aanmelden bij de helpdesk van I&O Research. Dit hebben 65 personen gedaan. Na het ontvangen van de aanmeldingen maakte I&O Research een selectie, bestaande uit de vier verschillende vormen van ondersteuning. Vervolgens nam I&O Research contact op om een afspraak in te plannen voor een interview.

In totaal zijn er in november en december 2020 30 telefonische interviews afgenomen met inwoners die begeleiding of huishoudelijke ondersteuning ontvangen vanuit de gemeente Arnhem. Als dank voor hun deelname ontvingen geïnterviewden een cadeaubon van € 20,-.

Tabel 2.1 *Overzicht per ondersteuningsvorm; aantal genodigden, aanmelders en afgenomen interviews*

Ondersteuningsvorm	Uitgenodigd	Aantal aanmelders	Afgenomen interviews
Basis begeleiding	150	13	7
Specialistische begeleiding	150	16	8
Algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning	150	22	7
Maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning	150	14	8
Totaal	600	65	30

Gespreksleidraad en verwerking

De vragen voor de interviews zijn in samenspraak met de gemeente Arnhem, het wijkteam en de adviesraad opgesteld. Deze vormden een leidraad voor de interviews. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn onder andere de toegang tot de hulp, de kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren effecten van het gewijzigde beleid. Per interview is een gespreksverslag opgesteld. Deze worden vanwege de mogelijke herleidbaarheid van de antwoorden niet door I&O Research gedeeld met de gemeente Arnhem en derden.

Analyse en rapportage

Deze gespreksverslagen hebben de betrokken onderzoekers van I&O Research naast elkaar gelegd en tijdens een interne duidingssessie besproken. Daarin is gekeken naar zowel overeenkomstige als bijzondere resultaten. De eerste bevindingen zijn tussentijds besproken met de gemeente Arnhem. In het rapport zijn geanonimiseerde citaten uit de gespreksverslagen opgenomen. De citaten die worden gebruikt, zijn in de ogen van I&O Research illustratief voor het beeld over een onderwerp dat is ontstaan tijdens de interviews.

Leeswijzer

Het rapport is opgedeeld in twee delen; hoofdstuk 3 gaat over de ervaringen met begeleiding en hoofdstuk 4 over huishoudelijke ondersteuning. Binnen deze hoofdstukken worden de volgende onderwerpen achtereenvolgens behandeld: de achtergrond van de gesproken inwoners, de ervaringen met de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en de ervaringen met het vernieuwde beleid.



Begeleiding



3 Ervaringen met begeleiding

3.1 Achtergrond inwoners met begeleiding

Tabel 3.1 Achtergrondinformatie van de inwoners met begeleiding (n=15)

Vorm ondersteuning		Leeftijd	
• Basis begeleiding	7	• Jongste	25 jaar
• Gespecialiseerde begeleiding	8	• Oudste	67 jaar
		• Gemiddeld	47 jaar
Aantal verschillende organisaties			
• Basis begeleiding	6	Rapportcijfer regelen van de begeleiding	
• Gespecialiseerde begeleiding	6	• Gemiddeld	7,5
• Totaal	11		
Rapportcijfer voor de begeleiding			
		• Gemiddeld	8,1

Over de inwoners met begeleiding

Er is gesproken met een gevarieerde groep van vijftien inwoners die begeleiding ontvangt vanuit de Wmo. Zeven inwoners ontvangen basis begeleiding en acht inwoners specialistische begeleiding. In totaal nemen elf verschillende organisaties (per inwoner één organisatie) deze begeleiding op zich. De leeftijd van de inwoners varieert tussen de 25 en 67 jaar. Voor het regelen van de begeleiding geven deelnemers gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer. Voor de begeleiding zelf geven deelnemers hogere cijfers; gemiddeld een 8,1. Verder in het rapport volgt een toelichting op deze cijfers.

Diverse hulpvragen en begeleiding

De gesproken inwoners hebben diverse hulpvragen en daarom ook begeleiding op verschillende gebieden. Wel wonen zij allen zelfstandig en ontvangen ambulante begeleiding. Het merendeel krijgt onder andere hulp bij zaken die geregeld moeten worden. Denk hierbij aan financiën, papierwerk, afspraken maken, administratie, omgang met computer, et cetera. Ook wordt er bijvoorbeeld samen een weekplanning gemaakt. Bij twee inwoners wordt geholpen met opruimen van het huis, zodat daardoor ook meer rust in het hoofd kan ontstaan. Ongeveer een derde van alle inwoners benoemt met name praktische zaken. Het overige deel benoemt expliciet dat deze praktische begeleiding helpt bij structuur en overzicht houden. Ongeveer twee derde van alle gesproken inwoners benoemt een combinatie van praktische hulp en het werken naar stabilisatie of ontwikkeldoelen, waarbij begeleiders naast hulp bij praktische zaken, ook vaak een luisterend oor bieden. Zij praten regelmatig met de begeleider, bijvoorbeeld om rust in het hoofd te krijgen, om te kunnen gaan met hun situatie of hun eigen gedrag en te vertellen wat hen dwars zit. De balans tussen praktische zaken en meer een luisterend oor varieert per inwoner. Verder geven meerdere inwoners aan terecht te kunnen bij hun begeleiding voor allerlei vragen.

De achtergrond en hulpvragen van de inwoners lopen uiteen. Drie inwoners hebben te maken met een niet-aangeboren hersenletsel opgelopen door een ongeluk, tumor of schade door een operatie. Ongeveer een derde van de gesproken inwoners ontvangen begeleiding na een bepaalde gebeurtenis in hun leven, bijvoorbeeld na een echtscheiding, werkloosheid, ziekte of de overgang van begeleid wonen naar zelfstandig wonen.



En verder gaat het met name om psychologische hulpvragen. Bij drie inwoners is sprake van autisme, iemand heeft ADD en twee inwoners hebben een trauma. Eén inwoner heeft moeite met het Nederlands lezen en schrijven.

Duur en frequentie van de begeleiding

Het grootste deel van de gesproken inwoners ontvangt één keer per week begeleiding. Dit varieert dan van 1 tot 3 uur per week. Bij twee inwoners komt de begeleiding twee keer per week langs en bij één inwoner eens in de twee weken. De duur van de begeleiding ligt ver uiteen. Vijf inwoners hebben ongeveer een half jaar tot een jaar begeleiding gehad op het moment van interviewen. Zes inwoners hadden al anderhalf tot twee jaar begeleiding. En vier inwoners geven aan de begeleiding al langer te ontvangen (4, 7, 10 en 15 jaar). De duur gaat over de huidige begeleiding. Sommige inwoners hebben daarvoor nog andere ondersteuning ontvangen, bijvoorbeeld begeleid wonen of begeleiding vanuit een andere organisatie.

3.2 De toegang tot begeleiding

Diverse wegen naar de begeleiding

De gesproken inwoners zijn op verschillende manieren via de sociale wijkteams bij de huidige begeleiding terechtgekomen. Een bekende weg is via de huisarts. Vier inwoners hebben met de hulpvraag bij hun huisarts aangeklopt en zijn zo, met tussenkomst van het wijkteam, verwezen naar de organisatie die begeleiding kon bieden. Vier andere inwoners waren al bekend bij een zorgorganisatie en zijn vanuit daar terechtgekomen bij de huidige begeleiding. Dit was bijvoorbeeld op advies van hun psycholoog of psychiater of er was sprake van een overgang van begeleid wonen naar zelfstandig wonen met begeleiding. Een andere manier om bij de begeleiding terecht te komen was via het eigen sociale netwerk. Twee inwoners hebben op basis van ervaring van een kennis een bepaalde organisatie rechtstreeks benaderd. Daarnaast zochten drie inwoners zelf of samen met een bekende op het internet en hebben daarna de organisatie gebeld.

- *“Ik ging met de vraag voor ondersteuning naar de huisarts. De huisarts heeft mij verwezen naar de wijkcoach en toen ben ik bij deze organisatie terechtgekomen.”*
- *“Ik ben naar de huisarts gegaan, omdat ik veel niet begrijp van maatschappelijk werk. Het moest iemand zijn die mijn taal begrijpt. Toen kreeg ik een kennismaking met mijn begeleider.”*
- *“Toen ben ik via via (iemand van werk die iemand kende) bij [naam organisatie] terechtgekomen. Ik heb [naam organisatie] gewoon zelf gebeld. De huisarts was op de hoogte.”*
- *“Heeft de psychiater voorgesteld en geregeld. Ik zag dat ook wel zitten. Ik volg het advies.”*
- *“In 10 jaar heb ik 10 keer een adreswijziging gehad. Ik zit met maatwerk. Als het net niet goed is, dan ga ik op zoek naar wat anders. Wat bij mijn situatie en wensen op dat moment past. Het begon vooral bij moeder die er achteraan zat.”*
- *“Mijn oudste zus zit in de zorg. Dit hebben we zelf een beetje opgezocht. Toen zijn we achter [naam organisatie] gekomen en hebben we daarheen gebeld.”*

Tot slot zijn twee inwoners op een andere manier bij de begeleiding terechtgekomen. Eén inwoner maakt zich zorgen of zijn uitkering wel doorliep en wilde re-integreren en ging daarom met wat vragen naar het UWV. Na een gesprek is hier advies voor begeleiding uitgekomen.



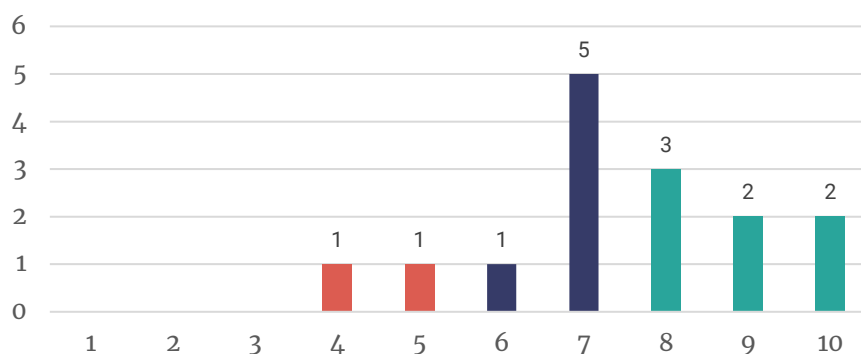
Een andere inwoner had met meerdere hulpverleners in de keten te maken, waaronder de wijkagent, het wijkteam en de huisarts. Deze inwoner voelde zich daardoor van het kastje naar de muur gestuurd.

Inwoners tevreden over de toegang

Inwoners zijn over het algemeen zeer te spreken over de toegang naar de begeleiding. De gesproken inwoners geven gemiddeld een 7,5 voor het regelen van de begeleiding (zie figuur 3.1). Zes inwoners geven een 8 of hoger. Deze inwoners vinden dat het regelen soepel ging en dat zij goed op weg zijn geholpen naar de juiste begeleiding. Hier moet echter wel benadrukt worden dat dit voor meerdere inwoners al wel een tijd geleden is dat zij hulp zochten. Meerdere inwoners benoemen ook dat de huisarts een fijne rol heeft gespeeld en dat zij daar goed terecht konden met hun hulpvraag. Ook de gesprekken met het wijkteam zijn prettig ervaren. Het wijkteam maakt eerst goed kennis met de inwoners en kijkt goed naar welke begeleiding en organisatie goed past. Inwoners hebben vertrouwen in de kennis van de wijkcoach en volgen vaak hun advies op. Een inwoner had zelf al een organisatie in gedachten. Deze organisatie had geen contract met de gemeente: *“De wijkcoach nam de moeite en heeft de nek uitgestoken om dit te regelen. Fijn dat ze goed naar mij luisteren.”* Dit was nog voor de nieuwe contractering. Inmiddels valt deze zorgaanbieder wel onder Zorg in Natura. In andere gevallen heeft de huisarts het advies gegeven voor de begeleiding.

- *“Twee wijkcoaches zijn langsgelopen. Heel plezierig gesprek. Ze waren wel heel kritisch; welke vraag en wat is er nodig. Maar dat vond ik wel goed.”*
- *“Hele fijne personen van wijkteam. Ik ben een buitenbeentje: net te goed en ook weer net te slecht voor sommige dingen. Vanuit de gemeente wordt daar goed mee omgegaan.”*
- *“Ik heb aan kunnen geven wat voor mij belangrijk is. Dus er is goed geluisterd naar mijn wensen en behoeften. Er werd gekeken naar wie matchte.”*
- *“Ik heb mijn keuze gemaakt op basis van het advies van de huisarts en wijkcoach.”*

Figuur 3.1 Rapportcijfer voor het regelen van de begeleiding (n=15)



Een derde vergaart zelf informatie

Een derde van de inwoners heeft zelf ook informatie op internet opgezocht. Bijvoorbeeld om meer informatie te verkrijgen over de organisatie die hun geadviseerd is en om te kijken of deze passend is: *“Ik heb op internet gekeken of de organisatie passend was.”* Maar ook om te kijken naar het aanbod van de verschillende aanbieders en zich daar meer in te verdiepen: *“Ik heb wel eens zelf wat gezocht over autisme specifieke begeleiding, maar daar heb ik uiteindelijk toch niet voor gekozen.”*

Evaluatiemomenten met wijkteam verlopen prettig

Momenteel spreken alle geïnterviewde inwoners het wijkteam alleen tijdens evaluatiemomenten. Inwoners hebben hier niets op aan te merken: het contact verloopt goed en soepel. Ook weten het wijkteam en de zorgaanbieder elkaar goed te vinden wanneer nodig.

- *“Mijn begeleidster kan heel goed met haar [de wijkcoach] communiceren. Dat gaat vaak via telefoon of mail. En vorige week is ze dan langsgelkomen.”*
- *“Na 3 maanden is er evaluatie. Of bij vragen weten ze elkaar te vinden. En ook alleen met mijn toestemming.”*
- *“Regelmatig zijn er evaluaties. Maar dat ging goed. En dat is ook prettig om te kijken naar de ontwikkeling.”*
- *“Meer alleen bij een evaluatie. Dat contact gaat goed. Het wijkteam is al jaren hetzelfde team.”*
- *“Pas geleden, een week of twee geleden zijn mensen van het wijkteam nog langs geweest. Daarvoor ook wel vaker. Ze komen voor gewoon gesprek, hoe het met me gaat. Dat verloopt goed.”*
- *“Het wijkteam komt één keer in de zoveel tijd langs. Elk jaar een nieuwe indicatie. Op zich de jongen die altijd komt, die kun je wel goed hebben. Het verandert niet veel, maar ze zijn het verplicht. Het gaat goed zo.”*

Vier inwoners zijn minder tevreden over de ondersteuning vanuit het wijkteam. Dit heeft met name te maken met de wens voor meer hulp vanuit het wijkteam bij bepaalde zaken of het ontbreken van specialistische kennis. Bijvoorbeeld bij het zoeken naar een andere woning, het verkrijgen van werk of andere ondersteuning naast de begeleiding. Zo hebben twee inwoners moeite met het zoeken naar een andere woning en weten zij niet hoe zij hier hulp bij kunnen krijgen. De begeleider van één inwoner is te druk waardoor dit niet gebeurt en de andere inwoner weet niet bij wie hij aan moet kloppen. Verder vinden twee inwoners dat het wijkteam niet genoeg of alleen generalistische kennis in huis heeft om hen verder te kunnen helpen. Kortom, enkele inwoners zijn op zoek naar meer begeleiding in het zoeken naar de juiste of extra hulp maar weten niet goed bij wie zij terecht kunnen met deze hulpvraag.

- *“Ze hebben helemaal geen specialistische kennis. Daar loop ik wel tegen aan. Ik voel me soms niet begrepen. Wel of geen klik heeft een enorme invloed. Vanuit generalistische kennis geven ze adviezen. Dat kan ik zelf ook wel bedenken. Er zou meer kennis moeten zijn. Ook wat er speelt bijvoorbeeld op het gebied van wonen. Ze zouden daar meer van mogen weten.”*
- *“Ik had een klein stukje begeleiding met zoeken naar andere woning, maar dit is helaas weer ingetrokken. Het was de vorige keer ook al lastig om nieuwe woning te vinden. En dan is positief blijven niet altijd makkelijk. Ik zou hier graag wel hulp in willen.”*
- *“Het wijkteam vind ik niet deskundig. Ze wisten niet hoe ze urgentie moesten regelen. Ik heb overal heel erg achteraan moeten zitten. Het is heel rommelig. Deze persoon wist ook gewoon de weg niet. Ik heb dingen zelf uit moeten zoeken.”*
- *“Informatie kan nooit kwaad. Ik heb nooit helemaal geweten hoe wijkteams precies werken en wat ze wel en niet kunnen faciliteren. Wat kan er wel en wat kan er niet?”*
- *“Verbeterpunt is het helpen richting een baan. De gemeente kon mij niet goed inschatten. Ik heb een jobcoach nodig, maar deze is wegbezuinigd.”*



- *“Soms is het best lastig om hulp te zoeken. Naast wat ik nu heb. Ik heb al vaker aangegeven dat ik moeite heb met sociale contacten, dus dat is moeilijk voor mij. Ik heb ondersteuning nodig om de goede hulp te vinden. Ik weet alleen niet voor wie die taak is.”*

3.3 Kwaliteit van de begeleiding

Grote meerderheid tevreden over wachttijden

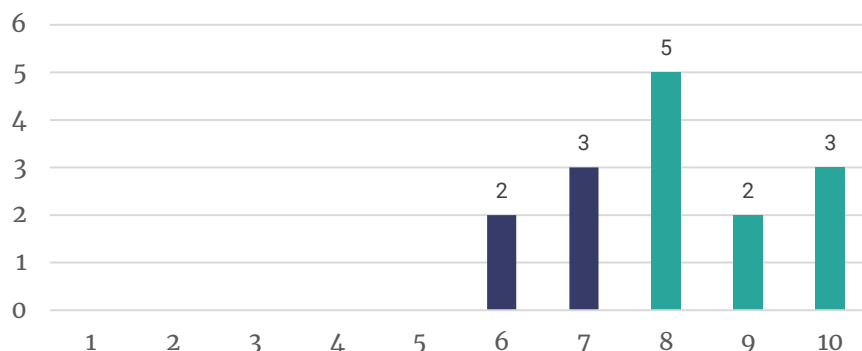
Bijna alle gesproken inwoners zijn te spreken over de wachttijd voordat men bij de begeleiding terecht kon. Meerdere inwoners vonden het erg meevallen. Wel is voor veel inwoners de start van de begeleiding al een tijd geleden, dus zij probeerden zich te herinneren hoe het toen ongeveer ging. Twee inwoners zijn minder positief over de wachttijd. Bij de één zat er een stempel ‘crisis’ op, maar moest alsnog een maand wachten. Dit was volgens hem te lang, *“maar het heeft niet geleid tot escalatie.”* Ook bij een ander duurde het langer en was het één week voordat de school begon pas geregeld. Verder zegt een inwoner dat er wel een hele wachtlijst was, maar dat de tijd achteraf toch best snel voorbij ging.

- *“Het ging vrij snel. Staat me niet bij dat ik lang moest wachten.”*
- *“Het is wonderwel snel gaan. Ik weet wel dat het heel anders kan, en ik heb ook ervaring met andere hulp. Ik was van slag dat het zo snel ging. Helemaal verbaasd, heel soepel.”*
- *“Volgens mij is het wel vlot gegaan. Maar dat is dus al ongeveer 10 jaar geleden.”*
- *“Er ging wel wat tijd overheen. Eén week voordat school begon kon ik terecht. Dit was vrij stressvol.”*
- *“Er stond toen wel een hele wachtlijst. Maar achteraf ging het toch nog best snel.”*

Inwoners zeer te spreken over de kwaliteit van de begeleiding

De gesproken inwoners zijn over het algemeen zeer positief over de huidige begeleiding. Gemiddeld geven inwoners een 8,1 (zie figuur 3.2). Er worden geen onvoldoendes gegeven; het laagste cijfer is een 6. Meerdere inwoners benoemen dat de begeleider geen vooroordelen heeft en dat zij dit heel prettig ervaren. De begeleiding is goed en afspraken worden nagekomen. De communicatie is goed; inwoners voelen zich gehoord en vinden de gesprekken prettig. Zij kunnen echt kwijt wat er in hun hoofd speelt. Ook geeft het minder inwoners een stukje geruststelling dat zij bij iemand terecht kunnen als ze ergens tegen aan lopen: *“Ik hoef maar te bellen en ze staat klaar.”*

Figuur 3.2 Rapportcijfer voor de begeleiding (n=15)



- *“Ze pakt het heel goed aan. Daar kan ik van op aan. Ze komt afspraken na. Ze biedt een stukje geruststelling. Ze blijven helpen te accepteren dat je die beperking hebt. Er is geen veroordeling. Je kan volledig jezelf zijn.”*
- *“Ik heb hele goede kennissen die mij altijd kunnen helpen. Maar veel is wel heel privé. Dus onafhankelijk iemand is fijn.”*
- *“Soort van zekerheid dat ik bij iemand terecht kan. Fijn om te weten dat je niet alleen bent. Dit houdt mij stabiel.”*
- *“Er wordt ook flexibel omgegaan met tijd. Ze is altijd op tijd. Ze houden zich aan de afspraak. Ze kijken goed wat de mogelijkheden zijn.”*

Klik met begeleider vormt belangrijke succesfactor

De klik die de inwoner heeft met zijn of haar begeleider is van belang in het begeleidingsproces. Wanneer de klik goed is, dan is de inwoner ook meer te spreken over de begeleiding. Er wordt een vertrouwensband opgebouwd en dit geeft inwoners een fijn gevoel. Wanneer het niet klikt met de begeleider gaat men vaak ook op zoek naar een ander.

- *“Ook de klik met de persoon is belangrijk. Die is nu heel goed en prettig. Ik had bijvoorbeeld een ongeluk met de fiets. Toen heeft de begeleiding 3 weken stil gelegen. Toen is ze toch even langsgelopen hoe het is. Belangstellend en betrokken.”*
- *“Ze ondersteunt heel goed. Hele fijne begeleider. Ik kan goed met haar praten. Het voelt bijna als een vriendin. Een hele goede klik.”*
- *“Hij denkt niet voor mij, maar met mij. We kijken wat ik allemaal zelf kan. Hij ondersteunt in wat ik niet weet. Ook al kijkt hij alleen mee over mijn schouder. Hij is eerste klas, het klikt goed. ‘We think the same’. Hij is heel geïnteresseerd. Hij weet inmiddels van hoe ver ik kom. Hij weet de stappen die ik gezet heb. Die helpt bij wanneer ik verdwaal.”*

- *“De hulp was misschien overall niet slecht, maar het matchte niet helemaal bij mij als persoon.”*
- *“Ik heb geen vertrouwen in die mevrouw, is mijn type misschien niet. Geen klik.”*

Een derde van de gesproken inwoners heeft wisseling van begeleider als vervelend ervaren

Vijf inwoners hebben te maken gehad met meerdere wisselingen van begeleiders. Dit hebben zij als vervelend ervaren. Inwoners moeten dan opnieuw hun verhaal doen en een band opbouwen met de begeleider. Soms komt het ook onverwacht wanneer een begeleider een andere baan krijgt. Een begeleider kan mogelijk wisselen door de overgang tussen specialistische en basis begeleiding. Ook dan wordt een eventuele goede klik met de begeleiding verbroken. Indien een andere begeleider beter past bij de hulpvraag op dat moment, dan moet dit dus goed gecommuniceerd worden richting de inwoner zodat zij dit kunnen begrijpen en de overgang vanuit een positief oogpunt kunnen bekijken. Hieronder enkele ervaringen van inwoners:

- *“Je wisselt van begeleider. Gemiddeld 2/3 jaar met een begeleider. Dit is best ingewikkeld, niet altijd even makkelijk. Ze kondigen het wel op tijd aan, maar heel soms is het onverwacht dat iemand een andere baan krijgt. En je hebt zelf een beperkte invloed op wie er komt.”*
- *“Ik heb wel meerdere begeleiders gehad. Veel mensen zijn gestopt. Dat vond ik niet comfortabel. Ik heb in ieder geval 3 verschillende vaste begeleiders gehad.”*



- *“Ik heb het als vervelend ervaren dat begeleiders gewisseld worden. Je hebt wel een band met iemand opgebouwd. Ze gingen van postcode wisselen. Bij ontslag snap ik het maar dit had echt met indeling van de teams te maken. Over 10 jaar heb ik ongeveer 7/8 begeleiders gehad.”*
- *“Na drie begeleiders was ik er klaar mee. Het werkte niet. Toen heb ik de huisarts om advies gevraagd.”*

Communicatie tussen inwoner en begeleider kan soms beter

Vier inwoners vinden dat de communicatie soms beter kan. In één geval gaat het om de organisatie die veranderingen niet of laat aankondigt. Bij de andere gevallen zou de communicatie van de begeleider beter kunnen. Zo moet duidelijk worden afgesproken wat de taken zijn van de begeleider en wat de inwoner zelf doet, zodat er geen dingen worden gedaan die iemand zelf had willen doen. Twee inwoners vinden dat de begeleider op een kinderlijke manier tegen hun praat: *“Ik ben toch geen kind, behandel mij als een volwassenen.”*

- *“Communicatie vanuit [naam organisatie] is moeilijk. Bijvoorbeeld als ik een klacht heb, dan weet ik niet waar ik terecht kan. Er was een huurverhoging zonder dat ik het wist, omdat er in het systeem iets mis was gegaan. En ik moet ineens zelf geld over maken zonder dat het gecommuniceerd was dat dit veranderd is.”*
- *“Begeleidster neemt ook een beetje het gesprek over. Ik kan het zelf wel. Het is niet helder wat precies haar rol is.”*
- *“Ze hebben een machtspositie. Dit sijpelt door in hun houding en manier van praten, dat zie ik heel goed. Dit kan meer op gelijk niveau, niet dat je een kleuter bent.”*

Belangrijkste doelen zijn helder voor inwoners

Aan de vijftien inwoners is gevraagd wat hun belangrijkste doelen zijn van de begeleiding. Deze weten zij allen duidelijk te benoemen. Hier worden drie aspecten het meest benoemd:

1 Structuur en overzicht verkrijgen

- *“Voornaamste is structuur aanbrengen. En we kijken voor begeleiding met autisme. Dan moeten we uitzoeken of dat naast [naam organisatie] komt of dat ik moet kiezen.”*
- *“Weer structuur hebben, overzicht. Op alle gebieden. Administratie, opgeruimd zijn, in werk.”*

2 Hulp bij praktische zaken

- *“Administratie, opgeruimd zijn, in werk. Opgeruimd huis is opgeruimd hoofd. Werd allebei wel gedaan.”*
- *“Meer rust in mijn hoofd. Hulp met bijvoorbeeld iets van post. Iemand hebt die kunt vragen.”*
- *“Een besproken doel is om te zorgen dat ik een huis kan krijgen en door verhuizen helpen. Dan kom ik weer tot rust.”*
- *“Gezond eten, huis schoon houden. En dat onze relatie goed blijft gaan. Dat we gewoon gezellig en goed met elkaar om gaan.”*

3 Psychologische ondersteuning

- *“Als ik vast loopt, dat ik dan weer door kan gaan. Als ik in sociale situaties niet weet wat ik moet doen, dan helpen.”*



- *“Mentaal sterker worden.”*
- *“Dingen bespreken/praten. Ik heb een nare achtergrond met mijn ex, dus wat angst voor dingen.”*

Meerderheid ervaart (al) effecten van de begeleiding

De ervaren effecten van de begeleiding verschillen per inwoner. Ruim twee derde van de gesproken inwoners heeft het idee dat zij stappen vooruit zetten. In meerdere gevallen wordt wel benadrukt dat de hulp nog niet is afgerond. Zo zijn twee inwoners bijvoorbeeld gegroeid in de sociale omgang: *“Ik ben veel socialer geworden.”* Vier inwoners hebben meer rust gevonden door de begeleiding. Verder heeft een inwoner het idee al veel zelfstandiger te zijn. Bij één inwoner is de begeleiding inmiddels afgerond en heeft het een goed effect gehad: *“Mentaal ben ik weer heel stabiel. Ik denk dat het nu goed zit, maar je weet het nooit.”*

- *“Hoe ver ik eigenlijk al wel niet ben. Ik begon met een luier. En kan nu zelfstandig worden. En ik kan andere mensen ook dingen leren op werk. En ik ben ook veel socialer geworden.”*
- *“Het gaat beter. Veel spullen zijn de deur uit. Dit maakt het op het werk makkelijker, ik heb meer overzicht. En dat maakt dat ik sneller reageer.”*
- *“Ik ben al wat zelfstandiger geworden. Dat ik dingen zelf kan doen.”*

Drie inwoners benadrukken dat zij, naast de stappen die zij maken, nog een hele weg te gaan hebben. Deze inwoners hebben nog wat meer moeite om de vooruitgang te zien, omdat het een ingewikkeld proces is wat tijd nodig heeft. De duur van de begeleiding van deze inwoners verschilt; de één heeft nog maar een half jaar begeleiding, de ander anderhalf jaar en weer een ander al jarenlang.

- *“Het is een heel proces nog. Want ik moet eigenlijk mijn persoonlijkheid veranderen. Dat heeft geduld en tijd nodig. Maar er is zeker al wel wat gebeurd.”*
- *“Ja, het helpt. Maar mijn leven is nog steeds stressvol. Het is moeilijk om vooruitgang te zien. Het gaat beter bij mij, maar het blijft moeilijk.”*
- *“In de praktijk ben ik zo ontregeld. Ik raak altijd in paniek bij nieuwe dingen. Dan word je kwetsbaar. Ik blijf mezelf wel steeds uitdagen, maar grote stappen zijn onhaalbaar.”*

Vier inwoners, twee inwoners met basis begeleiding en twee inwoners met specialistische begeleiding, hebben het idee dat de begeleiding (nog) geen effect heeft. Drie inwoners ervaren dat de begeleiding niet helemaal goed aansluit bij hun situatie. Bij een inwoner heeft dit te maken met het stukje acceptatie van autisme: *“Ik begrijp mijn eigen gedrag niet. Ik blijf er tegenaan lopen dat deze begeleiding de specifieke kennis niet heeft.”* Inmiddels is deze inwoner op zoek naar andere ondersteuning. Een andere inwoner wordt zenuwachtig wanneer de begeleider langs komt en wil het liefst zo snel mogelijk zelf leren omgaan met de computer, zodat begeleiding niet meer nodig is. Tot slot weet een inwoner niet goed wat het verschil is in effect omdat de begeleider al een lange tijd langs komt en is nog zoekende in hoe ze zaken meer zelf op kan pakken.

Zelfredzaamheid wordt benadrukt en inwoners willen ook graag

Zoals eerder beschreven weten inwoners duidelijk de doelen van de begeleiding te benoemen. Sommige inwoners vertelden hierbij ook dat hiervoor een plan is opgesteld met daarin doelen geformuleerd. Tijdens de begeleiding wordt goed bekeken wat nodig is en wat de inwoner zelf



kan. Driekwart van de inwoners benoemt expliciet iets over werken naar zelfstandigheid en zoveel mogelijk zelfredzaamheid. Samen met de begeleiding wordt gekeken hoe inwoners zich straks zelf kunnen redden en wat zij momenteel al zelf kunnen.

- *“Er wordt gekeken wat ik zelf kan doen om het doel te bereiken en wat [naam organisatie] doet. Ze doen natuurlijk niet alles voor je.”*
- *“We hebben gewoon echt begeleiding nodig. Maar ze proberen wel dingen te leren zodat we ze zelf kunnen.”*
- *“Ik word daar in ondersteund om dat straks zelf te kunnen. Ik probeer zelf ook veel wat ik allemaal kan doen.”*

Een kwart van de gesproken inwoners stelt zich wat meer hulpbehoevend op en ziet het nog niet zitten om zelfstandig door het leven te gaan. Zij benadrukken dat ze de hulp echt nodig hebben, één inwoner heeft het zelfs over *“levenslang nodig”*. Hier wordt door de begeleiding meer aan de basis gewerkt in plaats van de focus op zelfredzaamheid.

3.4 Ervaringen vernieuwde beleidsregels

Termen en onderscheid basis en specialistisch niet duidelijk voor inwoners

Aan de inwoners is gevraagd of zij basis of specialistische begeleiding ontvangen. Dit antwoord is naast de gegevens van de gemeente Arnhem gelegd. Uit de antwoorden van inwoners blijkt dat het voor hen lastige termen zijn en dat zij niet goed weten wat het verschil is. Meer dan de helft van de inwoners weet het antwoord niet helemaal zeker of geeft een onjuist antwoord. Zo denken twee inwoners dat zij basis begeleiding ontvangen, terwijl dit specialistisch is en iemand die juist denkt specialistische begeleiding te ontvangen terwijl dit niet het geval is.

- *“Ik verwacht specialistisch. Maar ik weet niet goed wat het verschil is.”*
- *“Ik weet niet wat wat is. Ik denk specialistisch.”*
- *“Ik denk basis.”*

Inwoners niet bekend met beleidsveranderingen

Zoals in de inleiding beschreven hebben in het afgelopen jaar een aantal beleidsveranderingen plaatsgevonden die effect hebben (gehad) op de begeleiding van inwoners. Tijdens de interviews is gevraagd of zij iets van deze veranderingen hebben gehoord of gemerkt. Alle vijftien inwoners weten niet waar het over gaat. Ook na uitleg van de beleidsveranderingen is het volgens de inwoners niet op hun situatie van toepassing geweest. Volgens de gemeente Arnhem zijn de beleidsveranderingen ook alleen besproken met inwoners bij wie de indicatie afliep en/of verlengd moest worden. Vervolgens gingen de meeste inwoners nadenken of eventuele afschaling voor hen van toepassing zou kunnen zijn en geeft eigenlijk iedereen aan dat in hun situatie de begeleiding (nog) noodzakelijk is en niet minder of anders kan worden.

- *“Alleen maar goed om ook naar het eigen netwerk te kijken. Ik heb alleen mijn schoonouders en vader. Die kunnen niet de ondersteuning bieden die ik nodig heb. Ik heb wel veel goede mensen om mij heen. Zij houden mij op de been.”*



- *“Een sociaal netwerk heb ik niet. Die begeleiding die blijft nog wel een tijdje, zo lang het nodig is. Dit geeft een fijn gevoel. Ik zou er niet aan moeten denken om iemand anders te krijgen.”*
- *“Ik heb nooit basis begeleiding gehad. Het zou kunnen werken, of ook niet. De problemen zijn vrij specifiek. Maar het is vaak ook dat we over filosofie praten. Dus wel heel specialistisch. Maar de gemeente kan er altijd naar kijken. Netwerk gaat moeilijk.”*
- *“Dat vind ik wel lastig. Ik zou zelf niet goed weten hoe. In mijn eigen netwerk zou ik niet zien hoe dat zou werken. Dat is niet mogelijk in mijn situatie. Ik vind het fijn dat er maatwerk is.”*

De inwoners zijn vooral gefocust op hun eigen situatie en weten minder wat er in het algemeen op het gebied van (beleidsveranderingen rondom) zorg en specifiek begeleiding speelt. Wanneer de inwoners worden gevraagd niet alleen aan hun eigen situatie te denken maar in het algemeen, dan staan de inwoners achter het idee van de beleidsveranderingen. Zij vinden dat er per persoon moet worden gekeken naar de situatie en welke begeleiding nodig is.

- *“Vind ik niet zo’n gek idee. Ook de basis geeft al een fijn gevoel. Fijn dat dit zo kan. En ik krijg ook niet zo heel veel. Voor mij is dat goed. Ik snap het wel dat de gemeente dat wil als dat kan.”*
- *“Op zich heel goed. Waarom zou je het verder zoeken, als het dichtbij kan liggen. Dit is wel afhankelijk van de persoon. Als hulp nodig is dan moet dat. Maar als het kan, dat kan dat.”*
- *“Ik snap dat. De kosten rijzen de pan uit. Er is veel ondersteuning nodig. Je wilt iedereen helpen. Hulp is nodig, en de gemeente heeft X geld. Ik snap wel dat de gemeente kijkt of het anders kan of dat mensen zelf wat kunnen doen.”*
- *“Als er alternatieven zijn dan kan dat natuurlijk. Dan snap ik dat wel. Als hetzelfde kan voor minder geld, dan snap ik dat natuurlijk wel. Als het dezelfde waarde heeft.”*

Volgens de gegevens van de gemeente Arnhem is er bij een van de inwoners sprake geweest van een overgang van specialistische begeleiding naar basis begeleiding. Deze inwoner had in de eerste twee maanden van 2020 nog specialistische begeleiding en bij de selectie voor het onderzoek basis begeleiding. Deze inwoner is zich niet bewust van deze overgang. Ze heeft wel een andere begeleider gekregen, maar dat kwam omdat *“zij [de begeleider] een andere baan heeft gekregen.”* Verder benoemt een andere inwoner expliciet minder uren begeleiding te krijgen, *“dit is afgebouwd door bezuinigingen, maar ik vind het prima. Mocht er meer nodig zijn dan kan ik dat aangeven.”* Onbekend is of dit een gevolg is van de beleidsveranderingen van afgelopen jaar. De inwoner legt deze relatie zelf niet wanneer het ging over beleidsveranderingen. Verder hebben inwoners het niet over minder begeleiding. Wel hebben meerdere inwoners te maken met wisseling in begeleider, maar volgens de gegevens van de gemeente Arnhem is hier geen sprake geweest van afschaling.



Huishoudelijke ondersteuning



4 Ervaring met huishoudelijke ondersteuning

4.1 Achtergrond inwoners met huishoudelijke ondersteuning

Tabel 4.1 Achtergrondinformatie van de inwoners met huishoudelijke ondersteuning (HO) (n=15)

Vorm ondersteuning		Leeftijd	
• Algemene voorziening	7	• Jongste	31 jaar
• Maatwerkvoorziening	8	• Oudste	85 jaar
		• Gemiddeld	64 jaar
Aantal verschillende organisaties			
• Algemene voorziening	6	Rapportcijfer regelen van de HO	
• Maatwerkvoorziening	4	• Gemiddeld	7,6
• Totaal	6		
Rapportcijfer HO			
Duur huishoudelijke ondersteuning		• Gemiddeld	8,4
• Minder dan een jaar	4		
• 1 tot 2 jaar	4		
• Langer dan 2 jaar	7		

Over de inwoners met huishoudelijke ondersteuning

Er zijn vijftien inwoners geïnterviewd die huishoudelijke ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo in de gemeente Arnhem. Van deze vijftien inwoners hebben zeven inwoners een algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning, de overige acht een maatwerkvoorziening. De leeftijden van de geïnterviewde inwoners lopen van 31 tot 85 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 64 jaar. Ongeveer de helft van de inwoners heeft al meer dan twee jaar huishoudelijke ondersteuning, met als langste duur zeven jaar. De andere inwoners hebben korter ondersteuning, waarvan een aantal sinds een half jaar hulp krijgt. Inwoners met een algemene voorziening hebben tussen een 1,25 uur per twee weken en 2,5 uur per week huishoudelijke hulp. Inwoners met een maatwerkvoorziening hebben tussen 1,5 uur en 3,25 uur hulp per week.

Naast de huishoudelijke hulp hebben acht inwoners ook andere hulp (gehad). In de meeste gevallen gaat het hierbij om thuiszorg of hulp van een wijkverpleegkundige. Ook heeft een inwoner een badkamerverbouwning gehad, een ander een vervoerspasje en fiets gekregen en een derde inwoner heeft ergo- en fysiotherapie gehad.

Afspraken met huishoudelijke hulp worden mondeling gemaakt

De huishoudelijke hulp doet de huishoudelijke activiteiten waartoe de inwoner zelf niet in staat is. Het gaat hierbij voornamelijk om stofzuigen, dweilen, afstoffen en de badkamer en het toilet schoonmaken. In sommige gevallen verschoont de hulp ook beddengoed of vouwt de was op. Daarnaast worden incidenteel ook extra activiteiten gedaan zoals het schoonmaken van de koelkast of ramen lappen. De inwoners maken met de huishoudelijke hulp mondelinge afspraken over welke huishoudelijke taken zij zelf doen en welke taken door de hulp gedaan worden. Ook geven de inwoners doorgaans wekelijks aan wat er moet gebeuren. De afspraken die zijn gemaakt over de verdeling van huishoudelijke activiteiten tussen de inwoner zelf, het eigen netwerk en de huishoudelijke hulp zijn in de meeste gevallen niet vastgelegd of inwoners kunnen zich dit niet herinneren.



Met name jongere inwoners zoeken hulp in eigen omgeving

Inwoners ontvangen in verschillende mate hulp vanuit hun eigen netwerk. Sommigen hebben vrienden die regelmatig eten koken, bij anderen helpen partners, ouders of kinderen bij huishoudelijke zaken of doen burens zo nu en dan boodschappen. Met name de jongere inwoners ontvangen eerst hulp uit de eigen omgeving voordat zij huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo kregen. Zij zijn uiteindelijk op zoek gegaan naar professionele hulp omdat zij zich bezwaard voelden zo veel hulp te vragen aan de eigen omgeving of omdat deze de taken niet meer aan konden. De oudere inwoners zijn veelal alleenstaand en hebben weinig mensen in hun omgeving aan wie zij hulp kunnen vragen.

- *“Ik heb zeker hulp gezocht in mijn eigen omgeving, maar dat wordt heel moeilijk want je kunt niet altijd maar vrienden vragen om voor je te stofzuigen.”*
- *“Na mijn operatie kwam er al veel op de schouders van mijn partner terecht en mijn ouders waren er wel om ook te helpen maar die zijn al in de 70 dus zij kunnen ook niet alles meer.”*
- *“Mijn man is zelf invalide en mijn dochter werkt fulltime en is een alleenstaande moeder. Als zij langskomt in het weekend dan is dat voor de gezelligheid. Je moet ook wat leuks hebben in je leven.”*
- *“Mijn man heeft 1,5 jaar voor mij gezorgd. Ondertussen werkte hij ook en verzorgde hij ook de kinderen. Dat was een onhoudbare situatie.”*
- *“Ik heb een vriendin die in het begin boodschappen heeft gedaan, maar verder was ik wel alleen.”*

4.2 Toegang tot de huishoudelijke ondersteuning

Grootste deel inwoners komt via eigen netwerk bij wijkteam

Inwoners komen langs verschillende wegen terecht bij het wijkteam voor het aanvragen van huishoudelijke ondersteuning. Het grootste deel van de gesproken inwoners is er door mensen uit het eigen netwerk op gewezen dat zij bij de wijkcoach moeten zijn (7). Deze vrienden of kennissen weten dit doordat zij zelf ervaring hebben met huishoudelijke ondersteuning of de taak op zich hebben genomen om dit te gaan uitzoeken voor degene die hulp nodig heeft. Andere (jonge) inwoners zoeken zelf op internet informatie (3). Ook worden sommige inwoners door de huisarts doorverwezen naar het wijkteam (2) en voor andere inwoners wordt na een operatie vanuit het ziekenhuis of revalidatiecentrum spoedindicatie aangevraagd waardoor zij zelf weinig actie hoeven te ondernemen (2).

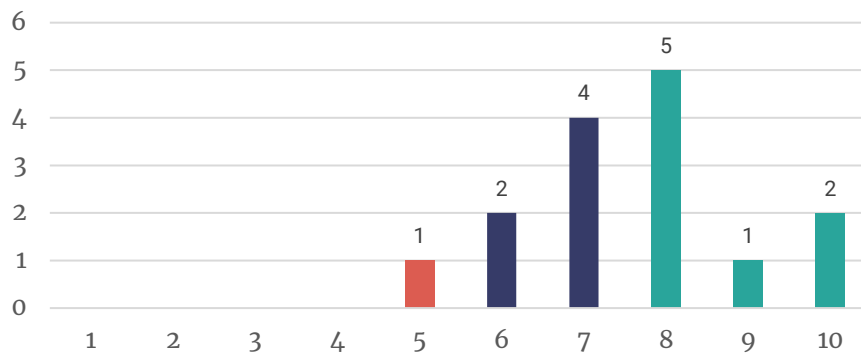
- *“Lichamelijk lukte het niet meer en geestelijk ook niet. Ik kon me er niet meer toe zetten. Toen ben ik gaan googelen en kwam ik bij www.zodoenwehetinarnhem.nl. Zo ben ik bij de gemeente en het wijkteam terecht gekomen.”*
- *“Mijn dochter vond dat ik niet meer zonder hulp kon. Zij heeft het toen georganiseerd en mij telefoonnummers van de gemeente en het wijkteam gegeven die ik kon bellen. Het was fijn dat zij dat allemaal had uitgezocht.”*
- *“Ik had van de buurvrouw gehoord dat ik bij de wijkcoach moest zijn.”*
- *“De huisarts heeft mij geadviseerd om huishoudelijke hulp aan te vragen. Hij heeft mij nummer van de gemeente gegeven.”*



Regelen van huishoudelijke hulp gaat meestal snel

Gemiddeld beoordelen inwoners de toegang tot de huishoudelijke ondersteuning met een rapportcijfer 7,6 (zie figuur 4.1). Over het algemeen is men positief over het regelen van de huishoudelijke ondersteuning; bijna alle gesproken inwoners beoordelen dit met een 7 of hoger. Zij voelden zich gehoord door de wijkcoaches tijdens het keukentafelgesprek en zijn goed geholpen door het wijkteam.

Figuur 4.1 Rapportcijfer voor het regelen van de huishoudelijke ondersteuning (n=15)



- *“Het regelen ging prima, het was duidelijk, ging snel en de mensen van het wijkteam zijn aardig.”*
- *“Er werd goed geluisterd naar wat ik wilde.”*
- *“Ik heb de situatie uitgelegd en voelde me gehoord. Het ging ook heel snel.”*

Ook ging de huishoudelijke ondersteuning na het gesprek met het wijkteam snel van start. Over het algemeen duurde het regelen van de ondersteuning drie weken tot een maand. Bij een aantal inwoners begon de hulp al een week na het gesprek met het wijkteam. Twee inwoners vinden dat zij lang moesten wachten op de huishoudelijke hulp. Het toegangstraject duurde bij hen met respectievelijk drie en vier maanden een stuk langer dan bij de andere inwoners. Volgens de inwoner die drie maanden wachtte was er sprake van overmacht: haar aanvraag viel in de vakantieperiode en tijdens de coronacrisis. Zij is dan ook van mening dat de wijkcoach en zorgaanbieder er niets aan konden doen dat de aanvraag lang duurde. De inwoner bij wie de wachttijd vier maanden was vond het met name vervelend dat er meerdere gesprekken nodig waren om het wijkteam ervan te overtuigen dat hij de huishoudelijke taken niet zelf kon doen en hulp nodig had. Ook een andere inwoner heeft het gesprek met het wijkteam als onaangenaam ervaren, omdat het moeilijk was hen ervan te overtuigen dat zij zelf en ook haar man en anderen uit haar omgeving de huishoudelijke werkzaamheden niet konden doen.

- *“Ik weet niet meer precies hoe lang het duurde, maar het ging wel vrij snel. Binnen een paar weken was het geregeld.”*
- *“Binnen een maand was de hulp er, vond het fijn dat het zo gauw mogelijk geregeld werd.”*
- *“Het ging snel, de hulp begon een week na het gesprek.”*
- *“Het heeft wel drie maanden geduurd. Maar daar kon de coach zelf ook niet zo veel aan doen, het was de vakantieperiode en door corona ook lastig.”*
- *“Het duurde wel lang, vier maanden of een half jaar. Ik ben er toen lang mee bezig geweest om mensen te overtuigen dat ik de hulp echt nodig had. Dat vond ik niet zo leuk.”*

- *“Eerst zeggen ze dat je het allemaal zelf moet doen en ‘als je het niet kan dan moet je man het maar doen’, maar die kan ook niet alles. Ik vind het vervelend dat je steeds opnieuw moet motiveren waarom je iets niet kunt, als ik het kon dan zou ik het wel doen. Mensen vragen geen hulp als ze het niet nodig hebben.”*

Keuze zorgaanbieder vaak gemaakt door wijkcoach

Ongeveer de helft van de inwoners wist voorafgaande aan de keuze voor een zorgaanbieder dat er verschillende zorgaanbieders zijn. Zij waren hierover geïnformeerd door de wijkcoach of wisten dit van mensen uit hun eigen netwerk. De overige inwoners wisten niet dat er verschillende aanbieders van huishoudelijke ondersteuning zijn. Vervolgens heeft de wijkcoach in bijna alle gevallen een zorgaanbieder aangeraden. Hierdoor hadden inwoners vaak niet het idee dat er samen met hen is gezocht naar een passende zorgaanbieder. De meesten geven echter aan hier geen problemen mee te hebben omdat zij zelf geen inzicht hebben in de kwaliteit van de zorgaanbieders en de keuze van de wijkcoach daarom vertrouwden. Twee inwoners die wel een duidelijke voorkeur hadden voor een specifieke zorgaanbieder werden hierin gehoord en waren vrij om deze zorgaanbieder te kiezen. Een enkeling heeft zelf contact opgenomen met een zorgaanbieder en de huishoudelijke ondersteuning geregeld zonder tussenkomst van het wijkteam.

Onderdeel van het vernieuwde beleid rondom de huishoudelijke ondersteuning is dat er minder zorgaanbieders worden gecontracteerd dan voorheen. Inwoners lijken hier geen hinder van te ondervinden; een tekort aan zorgaanbieders wordt door geen enkele inwoner genoemd.

- *“De wijkcoach zei dat er verschillende aanbieders waren, maar dat [naam zorgaanbieder] de beste was.”*
- *“Ik ben niet door de wijkcoach over verschillende aanbieders verteld, ik wist dat wel van verschillende vriendinnen. Dan kom je bij de gemeente en dan wijzen ze gewoon iemand toe. Geen vinger in de pap te roeren. Heb ik ook niet gevraagd, ik dacht het zal wel goed zijn.”*
- *“De wijkcoach kwam direct met [naam zorgaanbieder]. Dat vond ik prima, want hoe meer keuze hoe lastiger het wordt.”*
- *“De wijkcoach had goede ervaringen met [naam zorgaanbieder]. Als ik daar niet tevreden mee zou zijn kon ik het wijkteam bellen en dan zouden zij er werk van maken. Ik had inderdaad klachten, daar zijn ze toen achteraan gegaan en het is opgelost.”*
- *“Ik weet zelfs nu nog niet waarom het [naam zorgaanbieder] is geworden. Ik heb nooit voor die instantie gekozen, later begreep ik dat er nog wel meer instanties zijn. Ik ben vanaf meet af aan via het wijkteam bij [naam zorgaanbieder], heb zelf niet eens een telefoontje naar de zorgaanbieder hoeven te plegen.”*
- *“Ik had al hulp van [naam zorgaanbieder], die deden wondverzorging bij mij. Het wijkteam heeft mij toen wel verteld dat er meerdere aanbieders waren maar ik heb zelf gekozen voor [naam zorgaanbieder] omdat ik daar al hulp van had.”*

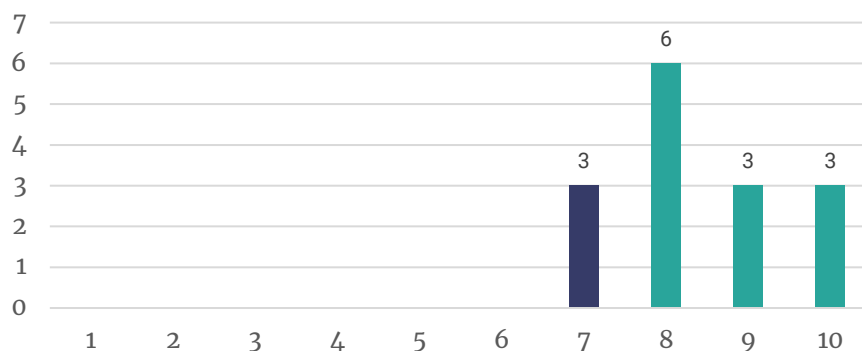


4.3 Kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning

Grote tevredenheid met huidige huishoudelijke hulp

De inwoners zijn zeer tevreden met de huishoudelijke ondersteuning die zij ontvangen. Gemiddeld beoordelen zij de ondersteuning met een 8,4 en het laagste gegeven cijfer is een 7. Figuur 4.2 laat de verdeling van de rapportcijfers zien.

Figuur 4.2 Rapportcijfer voor de huishoudelijke ondersteuning (n=15)



Inwoners ervaren een schoon huis als de (huidige) hulp is geweest en kunnen goed met de hulp overweg. Wel geven een aantal inwoners (5) aan dat de kwaliteit erg kan verschillen per hulp. Sommige hulpen weten precies hoe ze een huis moeten schoonmaken en wat er moet gebeuren terwijl anderen hier veel moeite mee hebben. Inwoners ervaren het als vervelend in die gevallen dat zij zelf aan de hulp moeten uitleggen hoe en wat er moet worden schoongemaakt. Enkele inwoners vinden dan ook dat zorgaanbieders een ‘huishoudelijke stoomcursus’ of een ‘basistraining’ zouden moeten aanbieden voor beginnende hulpen. Dit aandachtspunt lijkt niet specifiek te zijn voor één zorgaanbieder. De inwoners die dit aangeven ontvangen namelijk huishoudelijke ondersteuning van verschillende aanbieders. Het kan zijn dat de beleving van ‘schoon’ verschilt per inwoner, waardoor de wens van sommige inwoners mogelijk niet helemaal aansluit bij de gestelde eisen aan de hulp vanuit de aanbieder.

- *“Ik ben alleenstaand en niet zo’n poetsfiguur. Maar vrienden en kennissen zeggen als ze over de vloer komen dat het heel schoon is.”*
- *“Ze werkt snel maar wel secuur en neemt ook zelf vaak initiatief, dan hoef ik niet eens te zeggen dat ik iets schoon wil hebben.”*
- *“Het is uitstekend. Ik hoef geen enkele aanwijzing te geven en het ziet er elke week weer spic en span uit.”*
- *“Voor het zicht is het schoongemaakt, maar niet heel grondig. Ik wil niet ondankbaar klinken, maar wil toch achteraf heel vaak zelf nog een doekje eroverheen halen.”*
- *“Kwaliteit ligt echt aan persoon die je treft. 40 plussers hebben inzicht, die hebben ook als ze praten een doekje in de hand. Een meisje van 19 staart voor zich uit en vraagt elke vijf minuten wat ze moet doen. Dat kost heel veel energie.”*
- *“Om een goed niveau te hebben zouden alle hulpen een soort basistraining moeten volgen. Dat ze weten wat er in een huishouden gedaan moet worden en waar ze op moeten letten. Ik houd mijn hart vast als mijn vaste hulp moet vertrekken.”*

Ontevredenheid over communicatie met betrekking tot invallers

Inwoners zijn, zoals hierboven is beschreven, zeer tevreden over de vaste huishoudelijke hulp die zij hebben. Als de vaste hulp verhinderd is, geven meerdere inwoners (4) echter aan dat de communicatie hierover vanuit de zorgaanbieder niet goed verloopt. In die gevallen worden inwoners pas laat ingelicht over de vervanging en wordt de dag en tijd waarop de invaller komt op het laatste moment gewijzigd. Daarnaast komt het voor dat er geen vervanging geregeld kan worden. Ook dit punt lijkt niet specifiek voor één zorgaanbieder te zijn; de inwoners die dit benoemen hebben huishoudelijke ondersteuning van verschillende zorgaanbieders. Een enkeling geeft aan wel zeer tevreden te zijn met de communicatie vanuit de zorgaanbieder.

- *“Met vervanging gaat het heel makkelijk dat ze zeggen dat ze niemand hebben of maar voor de helft van de tijd. Dan voel je je machteloos omdat je het zelf niet kan doen en slaap je bijvoorbeeld een week langer in hetzelfde bed maar dat is niet fris als het buiten 30 graden is.”*
- *“Ik begrijp dat het moeilijk in te plannen is in vakanties, maar je weet altijd van te voren al wanneer iemand op vakantie gaat. Toch is de communicatie over invallers vaak onduidelijk en verandert het op het laatste moment.”*
- *“Communicatie belangrijk, dat je weet wie er komt en wanneer. Er was wel een website waar je kon inloggen en zien wie er dan zou komen, dat heb ik wel een paar keer gedaan maar dan zag ik steeds een andere naam staan en wist toch niet wie dat was.”*
- *“Er wordt duidelijk gecommuniceerd. Vorige week wilde de hulp een dagje vrij, dat moet kunnen natuurlijk. Dan wordt er gekeken naar een invaller en dat is goed opgelost.”*

Huishoudelijke ondersteuning zorgt voor rust

Inwoners noemen verschillende effecten van de huishoudelijke ondersteuning. Het meest genoemde effect is dat het zorgt voor rust omdat inwoners zich niet meer bezig hoeven te houden met huishoudelijke werkzaamheden die veelal zeer zwaar zijn voor hen. Ook is een opgeruimd huis leefbaarder en heeft de huishoudelijke hulp een positief effect op de mentale gezondheid. Daarnaast geven enkele inwoners aan dat zij dankzij de huishoudelijke hulp zelfstandig kunnen blijven wonen.

- *“Als ik het zelf moest doen was ik de rest van de dag gesloopt. Die energie kan ik nu in andere dingen stoppen. Voor mijn partner is het ook last van zijn schouders dat hij naast werk niet ook nog het huishouden hoeft te doen.”*
- *“Mentaal gaat het ook een stuk beter als je een opgeruimd huis hebt. En dat zou ik zelf niet kunnen nu.”*
- *“Een opgeruimd huis is een opgeruimd hoofd. Ik word er rustig van.”*
- *“Eigenlijk gaat het er niet om dat het huis schoon is maar dat het weer leefbaar is. Dat mensen zien dat er zorg is besteed aan de gezelligheid in het huis, dat je er weer gezellig bij zit.”*
- *“Ik vind het hartstikke goed dat ik die mensen heb. Ik zou niet zelfstandig kunnen wonen zonder hulp.”*

Verbeterpunten

De inwoners is gevraagd of zij nog verbeterpunten hebben voor de gemeente, het wijkteam of de zorgaanbieder. Over het algemeen zijn de geïnterviewde inwoners zeer tevreden en een aantal kon dan ook geen verbeterpunten bedenken. De inwoners die wel een verbeterpunt hadden noemen uiteenlopende aspecten.



Twee inwoners vinden dat de eigen bijdrage voor de huishoudelijke ondersteuning inkomensafhankelijk moet zijn. Twee andere inwoners geven aan dat huishoudelijke hulpen beter opgeleid moeten worden. Zij zijn namelijk tevreden met de huidige huishoudelijke hulp, maar hebben ook minder goede ervaringen gehad. Er zijn ook nog een aantal andere verbeterpunten die elk door één inwoner worden genoemd: het gebrek aan informatie vanuit de gemeente over voorzieningen die zij aanbieden, de slechte bereikbaarheid van de wijkcoaches, gebrek aan beschermende middelen voor huishoudelijke hulpen in verband met de coronacrisis en contact vanuit de zorgaanbieder met de inwoner.

- *“Mensen die heel weinig inkomen hebben betalen evenveel als mensen die veel inkomen hebben. Dat vind ik niet eerlijk.”*
- *“Je moet de hulpen iets beter voorbereiden. Ze moeten elkaar natuurlijk een beetje opleiden maar als iemand niet goed is hoe kan die dan iemand opleiden. Je moet iemand hebben die kennis van zaken heeft die de nieuwe hulpen goed kan vertellen wat van ze verwacht wordt.”*
- *“Het zou misschien goed zijn als de gemeente aangaf welke hulp je nog aanspraak op zou kunnen maken.”*
- *“Er is te veel werkdruk op de wijkcoaches waardoor zij soms slecht bereikbaar zijn.”*
- *“De hulp zou meer beschermende middelen zoals mondkapjes en handschoenen moeten krijgen van de zorgaanbieder.”*
- *“Ik vind dat het bureau af en toe wel mag bellen om te vragen hoe het gaat of je tevreden bent. Ik bel zelf wel maar heel veel mensen durven dat niet.”*

4.4 Ervaringen vernieuwde beleidsregels

Wijzigingen beleid weinig invloed op de huishoudelijke ondersteuning

Van de vijftien geïnterviewde inwoners met huishoudelijke ondersteuning, is bij vier inwoners sprake geweest van een afschaling in het kader van de nieuwe beleidsregels. Drie van hen maakten vóór de invoering van het nieuwe beleid in 2020 gebruik van een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke ondersteuning en daarna van de algemene voorziening. Deze drie inwoners vallen in de leeftijdsgroep 18 t/m 74 jaar. Een mogelijke verklaring voor deze overgang is de verbreding van de leeftijdsgroep die in aanmerking komt voor de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning, waar zij voorheen alleen onder een maatwerkvoorziening vielen.

De overgang naar de algemene voorziening was voor twee inwoners voornamelijk een administratieve handeling, waarbij zij nu geen contact meer hebben met de wijkcoach en alleen nog direct contact met de zorgaanbieder. Een van hen vindt dit een prettige verandering, omdat de wijkcoach vaak moeilijk te bereiken was. De andere inwoner had al weinig contact met de wijkcoach en merkt dus geen verschil. De derde inwoner die is overgestapt van een maatwerk naar een algemene voorziening geeft alleen aan dat de maandelijkse prijs van de huishoudelijke ondersteuning iets is gestegen het afgelopen jaar. Verder hebben de veranderingen voor alle drie de inwoners geen effect gehad op het aantal uren ondersteuning die zij ontvangen en hebben zij ook nog steeds hulp van dezelfde persoon. Hierdoor zijn zij zich er niet van bewust dat deze voor hen kleine veranderingen horen bij gewijzigd beleid vanuit de gemeente.



Bij de vierde inwoner houdt de afschaling in dat zij wekelijks een kwartier minder huishoudelijk hulp krijgt binnen de maatwerkvoorziening dan voorheen. Toen zij een verlenging aanvraag voor de voorziening vertelde de wijkcoach haar dat er een verandering in het beleid zou komen, al wist de wijkcoach toen zelf nog niet precies wat dit in zou houden. Tijdens de afspraak kwam vervolgens naar voren dat zij wekelijks een kwartier minder huishoudelijke ondersteuning zou krijgen. De inwoner was hier ontevreden mee.

- *“Vroeger moest de wijkcoach een keer per jaar het contract verlengen, nu mag ik dat zelf doen. Ik vind het heel prettig dat de wijkcoach er tussenuit is, zij was moeilijk bereikbaar.”*
- *“Eerst kwam de wijkcoach eens per jaar kijken hoe het ging en dat is nu niet meer zo. Het contact gaat nu rechtstreeks via de zorgaanbieder. Verder is er weinig veranderd want ik had sowieso al weinig contact met het wijkteam.”*
- *“De prijs is iets omhoog gegaan dit jaar. Ik krijg wel eens een brief. Daar staat heel veel informatie in maar aan het einde staat dan dat er voor mijn situatie niks verandert dus dan sla ik die informatie ook niet echt op.”*
- *“Pas toen ik zelf de verlenging aanvraag, kreeg ik van de wijkcoach antwoord dat er nieuwe regels aan kwamen maar dat hij nog niet wist wat die andere regels waren. Ik had het ruim op tijd aangevraagd in juni, maar hij zei dat hij pas in juli zou langskomen als de nieuwe regels er waren. Ik had eerst 3,5 uur per week maar door de nieuwe regels ging daar 15 minuten vanaf. Ik vind dat echt flauwekul.”*

De andere geïnterviewde inwoners waren niet op de hoogte van de veranderingen in het beleid. Bij de vraag of men iets heeft gehoord of gemerkt van de wijzigingen in het beleid van de gemeente noemt een inwoner een wijziging in landelijk beleid, namelijk dat hij de eigen bijdrage sinds kort aan het CAK betaalt in plaats van aan de zorgaanbieder. Ook de andere inwoners geven aan niets te hebben gehoord over veranderingen in het gemeentebestuur op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning. Sommigen denken dat zij hier misschien een brief over hebben ontvangen of iets van de wijkcoach hebben gehoord maar kunnen zich dit niet goed meer herinneren.

- *“Ik weet het niet precies. Ik lag toen zelf in het ziekenhuis, maar ik kan me nog wel herinneren dat mijn man vertelde dat hij contact had gehad met de wijkcoach. Die zei dat er een brief aan zou komen maar dat het niet voor ons van toepassing was. Ik weet niet meer of die brief ook echt gekomen is.”*
- *“Ik weet niet meer of ik een brief heb gehad.”*
- *“Nee, ik heb alleen te maken met degene die hier komt schoonmaken, want het gaat gewoon vlekkeloos.”*
- *“Nee niks over gehoord.”*



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl