

Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2023

Groepsgesprekken met Wmo-clïenten in Rijswijk



Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2023

Groepsgesprekken met Wmo-cliënten in Rijswijk

Rapport
Gemeente Rijswijk

Inhoudsopgave

H1 Inleiding	1
1.1 Cliëntervaringsonderzoek Wmo en doelgroepen	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Leeswijzer	3
H2 Toegang tot ondersteuning	5
2.1 ORH	5
2.2 Begeleiding	7
2.3 Materiële maatwerkvoorzieningen	10
H3 Kwaliteit van de ondersteuning	11
3.1 ORH	11
3.2 Begeleiding	13
3.3 Materiële maatwerkvoorzieningen	15
H4 Effecten van de ondersteuning	16
4.1 ORH	16
4.2 Begeleiding	16
4.3 Materiële maatwerkvoorzieningen	17
H5 Reactie van en op gemeentelijke toehoorders	19
5.1 ORH	19
5.2 Begeleiding	20
Bijlage 1 Topiclijsten	23
Colofon	32

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

H1 | Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de achtergrond van het cliëntervaringsonderzoek en de opzet van het onderzoek.

1.1 Cliëntervaringsonderzoek Wmo en doelgroepen

Vanuit de Wmo zijn gemeenten verplicht gesteld ieder jaar onderzoek te doen naar de ervaringen van inwoners met Wmo-ondersteuning. Hoe gemeenten dit onderzoek vormgeven staat hen vrij. Gemeenten kunnen hierbij kiezen uit een scala van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Ook staat het gemeenten vrij om specifieke doelgroepen binnen het cliëntervaringsonderzoek te formeren.

De gemeente Rijswijk heeft vorig jaar ingezoomd op de doelgroep hulpmiddelen, om verdiepende informatie met betrekking tot de tevredenheid rond deze voorziening op te halen. In 2023 is hiertoe een mixed methods onderzoek (kwantitatieve vragenlijst + kwalitatief telefonisch onderzoek) uitgevoerd onder de doelgroep 'inwoners met een hulpmiddel vanuit de Wmo'. Dit jaar bestaat de wens om weer op doelgroepen in te zoomen. Daarnaast worden in regionaal verband jaarlijks vragenlijsten uitgezet binnen de H5-gemeenten, waar Rijswijk deel van uitmaakt. Deze vragenlijsten richten zich op de doelgroepen Ondersteuning en Regie bij het Huishouden (ORH) en Begeleiding.

Echter, deze vragenlijsten zijn relatief summier en de resultaten worden niet uitgesplitst per gemeente. Daarom is dit jaar door de gemeente Rijswijk besloten om deze twee doelgroepen met meer diepgang te bevragen. Zo wordt een verdiepend beeld gevormd en zijn er verbeterpunten op te halen die specifiek voor Rijswijk gelden. Aanvullend is een derde doelgroep aangewezen: inwoners met een combinatie van de materiële maatwerkvoorzieningen 'hulpmiddelen', 'regiotaxi' en 'woningaanpassing'. Deze doelgroep noemen we in dit rapport de doelgroep 'materiële maatwerkvoorzieningen'. De gedachte achter deze laatste doelgroep is dat door het uitnodigen van inwoners met een combinatie van deze Wmo-voorzieningen ook verbeterpunten voor al deze voorzieningen op te halen zijn.

1.2 Onderzoeksofzet

De wens tot verdieping op ervaringen van inwoners is van dien aard dat een kwalitatieve onderzoeksmethode het meest passend is. Met kwalitatief onderzoek kunnen de betekenissen achterhaald worden die betrokkenen zelf aan hun situatie geven. De gemeente Rijswijk wil onder de onderscheiden doelgroepen nu juist die ervaringen achterhalen.

Met kwalitatief onderzoek kunnen betekenissen die mensen toedelen aan alledaagse gebeurtenissen goed worden onderzocht. Het gaat hier dus niet om het valideren van de uitspraken van inwoners, of deze waar zijn of niet, maar wat ze voor hen betekenen. Het is dan ook goed om te realiseren dat in dit rapport uitspraken gedaan (kunnen) worden door respondenten die niet aansluiten bij de feitelijke werkelijkheid. Het gaat er in dit onderzoek echter niet om wat feitelijk waar is of niet, maar hoe de betrokkene bepaalde gebeurtenissen ervaart. De perceptie van de inwoners staat centraal.

Focusgroepen

De wens van de gemeente Rijswijk was om het gesprek met inwoners aan te gaan in groepsverband. Voorwaarde hierbij was dat de gemeente de gespreksleiding weliswaar uit handen gaf, maar wel aanwezig was tijdens de groepsgesprekken om de informatie van de inwoners uit de eerste lijn op te halen. Er is daarom afgesproken focusgroepen op te zetten met een 'spiegelgesprek'-constructie.

De **focusgroep** is een kwalitatieve onderzoeksvorm waarbij een groep inwoners gevraagd wordt naar hun percepties, ideeën en meningen over een product, service, concept, advertentie of idee. In dit geval werd de focusgroep gebruikt om data te verzamelen over het/de Wmo-product(en) die zij ontvangen of recent ontvangen hebben.

Om het beoogde resultaat te behalen dient een focusgroep intern homogeen te zijn. Dit houdt voor dit onderzoek in dat de groepen gevormd zijn met cliënten met vergelijkbare Wmo-voorzieningen, zodat zij op elkaar kunnen reageren vanuit eenzelfde startpunt. Cliënten voelen zich door het voeren van een groepsgesprek minder belemmerd om vrijuit te spreken wanneer ze merken dat ze veel met elkaar gemeen hebben.

Twee onderzoekers van BMC hebben de groepsgesprekken geleid. In een 'tweede ring' zaten bij elk gesprek twee of drie gemeentelijke toehoorders van de afdeling Wmo. Zij waren tijdens het eerste deel van het groepsgesprek (het eerste uur) stil en maakten aantekeningen indien gewenst. Na een uur werd een korte pauze ingelast, waarna de gemeentelijke toehoorders werden uitgenodigd aan het gesprek deel te nemen. Respondenten werden gevraagd of zij nog aanvullende of andere opmerkingen en vragen hadden die zij direct aan de gemeente wilden stellen. Andersom konden de gemeentelijke toehoorders ook vragen aan de respondenten stellen. Dit noemen wij een 'spiegelgesprek'-constructie.

De aanwezigen zijn tijdens het eerste uur gesproken aan de hand van een gespreksleidraad waarvan kon worden afgeweken indien de verhalen van respondenten hier om vroegen. Na de pauze, toen de gemeentelijke toehoorders aanschoven, was er geen gespreksleidraad meer anders dan de vragen:

- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over de Wmo-ondersteuning?
- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over andere zaken?

Gespreksleidraad

De gespreksleidraad is in samenwerking tussen BMC en de gemeente Rijswijk opgesteld. De belangrijkste thema's zijn in dit onderzoek:

- de toegang tot de ondersteuning;
- de kwaliteit van de ondersteuning;
- de effecten van de ondersteuning;
- een interactief element waarbij de aanwezige gemeentelijke vertegenwoordigers vragen kunnen stellen en krijgen van de deelnemende cliënten.

De gespreksleidraden zijn als bijlage toegevoegd in dit rapport.

Werving en selectie van respondenten

Wat betreft de doelgroepen ORH en Begeleiding zijn willekeurig 100 cliënten uit het totale cliëntenbestand getrokken. Deze 200 cliënten zijn per brief aangeschreven met de mededeling dat zij gebeld konden worden met de vraag om mee te doen aan een groeps gesprek. De doelgroep materiële maatwerkvoorzieningen was niet groot genoeg om tot 100 cliënten te komen. Dit komt omdat het een groep inwoners betreft die minimaal twee van de drie materiële maatwerkvoorzieningen toegekend moet hebben gekregen, in het jaar 2023. Daarom is deze groep in zijn totaliteit aangeschreven (56 cliënten). Een week nadat de brieven bij de cliënten op de mat lagen, is BMC begonnen met bellen om de groeps gesprekken vol te plannen. Volgens afspraak werden maximaal zeven tot acht cliënten per groep ingepland. Indien cliënten kenbaar maakten deel te willen nemen, is een bevestiging per e-mail of sms gestuurd met de belangrijkste informatie. De drie groeps gesprekken zijn gehouden op 15 april 2024 op het gemeentehuis.

Aantallen respondenten

De opkomst verschilde per groeps gesprek. Helaas was de opkomst bij geen van de gesprekken 100%. In de ochtend, bij het eerste groeps gesprek met de doelgroep ORH, was de opkomst goed voor vijf cliënten. Bij het tweede groeps gesprek, aan het begin van de middag, kwamen zes cliënten opdagen. Helaas kwamen bij het groeps gesprek materiële maatwerkvoorzieningen aan het eind van de dag slechts drie cliënten opdagen (waarvan één iemand met partner, dus eigenlijk maar twee uitgenodigde cliënten). De reden voor deze lage opkomst lag in een storm plus bijbehorende weercode oranje. Meerdere cliënten lieten telefonisch weten geen ander vervoer naar de afspraak te hebben dan een scootmobiel of openbare bus, waar zij eerst naartoe moesten lopen. Zij durfden of konden echter niet komen door de harde wind en regen. De opbrengst van het laatste groeps gesprek is daarom summier.

Generaliseren

De gegevens uit kwalitatieve onderzoeken zijn door de geringe steekproef niet statistisch generaliseerbaar naar de gehele groep of andere groepen. De resultaten van dit onderzoek kunnen dus niet worden doorgetrokken naar de gehele doelgroep Wmo-clieënten. De resultaten van de kwalitatieve interviews hoeven ook niet representatief te zijn om relevant te zijn. Zij geven een verdiepend beeld van de ervaringen van de gesproken cliënten en bieden voorbeelden van situaties en suggesties ter verbetering. We willen dicht bij de ervaringen van de respondenten blijven en recht doen aan de rijkheid van hun verhalen. Daarom zijn in dit rapport een groot aantal citaten opgenomen die de meningen van de respondenten illustreren.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 richt zich op de ervaringen van respondenten met de gemeentelijke toegang. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de kwaliteit van de ondersteuning, waarna de effecten van de ondersteuning in hoofdstuk 4 aan bod komen. Hoofdstuk 5 sluit tenslotte af met de opbrengst van het interactieve gedeelte tussen gemeente en respondenten aan het einde van elk groeps gesprek. Aangezien de opbrengst per groeps gesprek vaak behoorlijk specifiek was voor de ontvangen voorziening(en) worden de resultaten uitgesplitst per voorziening. We houden daarbij de volgorde van de groeps gesprekken aan, te weten: 'ORH', 'Begeleiding' en 'Materiële maatwerkvoorzieningen'.

H2 | Toegang tot ondersteuning

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de respondenten met de Wmo-toegang in de gemeente Rijswijk aan bod.

2.1 ORH

Toeleiding

Allereerst is aan de respondenten met huishoudelijke ondersteuning gevraagd hoe zij hun weg tot gemeentelijke ondersteuning hebben gevonden. Dit blijkt op relatief diverse wijze te zijn geweest voor een groep bestaande uit vijf respondenten. De toeleiding tot deze ondersteuning bestond uit:

- Een huismeester die wees op de mogelijkheid van hulp door de gemeente.
- Familie die wees op de mogelijkheid van hulp door de gemeente, uitgesplitst naar de volgende familieleden:
 - schoondochter;
 - dochter;
 - nichten.
- Een overdracht van de ene gemeente naar de andere. Deze respondent ontving in haar vorige gemeente al huishoudelijke ondersteuning en heeft dit opnieuw aangevraagd na te zijn verhuisd naar Rijswijk.

"Via de huismeester. Ik dacht dat het voor hele oude mensen was, maar toen bleek dat ik het ook kon aanvragen! Ik was in de veronderstelling dat ik het niet zou krijgen, maar ben toch gaan bellen en toen bleek dat ze in mijn medisch dossier konden zien dat ik er wel voor in aanmerking kwam."

"Ik ben door een schoondochter van mij op de Wmo geweest. Ik ben erg ziek geweest, heb hartklachten gehad. Weinig energie. Met de huishoudelijke hulp ben ik heel blij, het geeft rust."

De respondent die naar Rijswijk is verhuisd, heeft er wel moeite mee dat de overdracht tussen de gemeenten niet vanzelf ging. Zij moest zelfstandig opnieuw Wmo-ondersteuning aanvragen en het hele proces van a tot z doorlopen, terwijl de beperking die zij heeft van dien aard is dat een simpele overdracht had kunnen volstaan. Zij stelt achteraf zelfs dat het een reden zou zijn geweest niet naar Rijswijk te verhuizen, als zij aan de voorkant had geweten hoe het aanvraagproces werkt.

"Ik vind dat echt raar. Dat wanneer je verhuist naar een andere gemeente je een nieuwe aanvraag moet doen. Dat vind ik belachelijk. Dan moet je echt opnieuw beginnen. Ik heb Parkinson en dat wordt niet beter. Ik kan niet zoveel meer. Het zou voor mij een reden geweest zijn niet uit Den Haag te verhuizen als ik had geweten dat het moeilijk was."

Tevredenheid over toegang

Bijna alle deelnemers aan het groepsgesprek ORH zijn tevreden over de toegang. Zij geven hiervoor verschillende verklaringen. Zo stellen de deelnemers die al langere tijd ORH ontvangen en inmiddels verlengingen hebben meegemaakt dat de gemeente proactief met ze meedenkt op het moment dat de indicatie bijna afloopt.

"Een pluim dat het zo goed geregeld wordt. Ik ben laks geweest met een herindicatie aanvragen. Maar in de laatste maand is het toch nog snel geregeld. Ik hoefde de tweede keer alleen maar een handtekening te zetten. Toen was het al oké."

"Bij mij hebben ze ook een kleine attentie gedaan toen de indicatie bijna afliep. Ze zijn niet streng."

Bij één respondent is het beeld heel anders. Hier is veel misgegaan. Dit is de respondent die naar Rijswijk toe is verhuisd. Bij deze respondent ging eigenlijk alles wat mis kon gaan ook mis. Een schrijnend geval waar de wet van Murphy volgens haar eigen zeggen van kracht was. Eerst ging er bij de aanvraag van alles mis bij de gemeente, daarna ook bij de aanbieder tijdens de beginfase van de huishoudelijke hulp. Pas na een jaar was er een vaste hulp voor het huishouden.

"In mijn vorige woonplaats had ik al een Wmo-hulp. Dat ging heel goed, en toen ik ging verhuizen heb ik in december 2022 een aanvraag gedaan voor Wmo-hulp in Rijswijk. Ik heb pas hulp gekregen in juli 2023. Die aanvraag ging niet zo goed. Ik kreeg op een gegeven moment het ondersteuningsplan ter ondertekening. Ik kreeg dat op 31 maart en heb dat ondertekend teruggestuurd op 2 april. Ik weet het niet hoor, waarom het zo lang duurde. Ik heb er op 10 mei weer achteraan gebeld en toen lag het ter beoordeling bij de gemeente. Eind mei zou het goed- of afgekeurd worden. Half juni belde ik vervolgens weer en toen gaf de gemeente aan dat het ondersteuningsplan pas net binnen was gekomen. Vooral van april tot juni is het ondersteuningsplan dus ergens blijven hangen. En toen na juni heb ik nog een maand moeten wachten totdat T-zorg daadwerkelijk kon beginnen. Er is ook niemand langs geweest in die periode, er is alleen telefonisch overleg geweest. De thuiszorg is uiteindelijk gestart op 4 juli. Ik vind dat zo belachelijk. En toen de hulp startte, werd zij na enkele weken ook nog ontslagen en zat ik weer zonder. Toen kwam er een huishoudelijke hulp die allergisch was voor katten, dus die kon niet bij mij door. Uiteindelijk kwam er pas eind december 2023 iemand voor vast. Nu heb ik eindelijk een hulp die goed is. Ik ben niet erg tevreden."

Ervaring met het keukentafelgesprek

Bij de andere respondenten is er wel telkens iemand thuis langs geweest om het keukentafelgesprek te voeren. Daarbij is de beleving van dit gesprek telkens goed. Respondenten geven aan dat er goed naar ze geluisterd wordt. Wel vinden de respondenten dat er veel vragen worden gesteld tijdens het keukentafelgesprek.

"Ik heb twee gesprekken gehad, bij de aanvraag en bij de herindicatie. Beide keren werd een hele waslijst met vragen gesteld, maar het waren fijne gesprekken. Absoluut."

"Ik heb iemand over de vloer gehad. Je wordt dan helemaal ondervraagd als het ware. Is al wel een tijdje geleden hoor. Ik vond wel dat het lang duurde. Maar het gesprek zelf was naar tevredenheid. Ze nemen de tijd om echt op te halen wat er aan de hand was, wat de dokter zei en dergelijke. Voelde als een gesprek van erkenning. Het was bij mij een totaalpakket van achteruitgang. Het deed mij goed dat de gemeente Rijswijk het serieus nam. Dat respecteerde ik wel. Ze doen het niet zomaar. Daar was ik tevreden over."

"Bij mij is alweer anderhalf jaar geleden iemand over de vloer geweest. Dat was een goed gesprek. Ze willen wel veel weten. Ik heb een beetje klagerig gedaan. Ze vroegen nog of ik wel voor mezelf kan koken. Soms laat ik het ook thuisbezorgen. Ik ben niet arm. Ik heb ondertussen een wandelstok aangeschaft en een rollator ook. Daarmee ga ik naar de supermarkt om mezelf van levensmiddelen te voorzien. Ze hebben goed met me gepraat."

Ook is de snelheid waarmee de hulp werd opgestart, behalve bij de beschreven casus van de respondent die naar Rijswijk verhuisde, telkens tot tevredenheid verlopen. Opvallend is dat ook een respondent die meerdere maanden heeft moeten wachten op de start van de hulp dit nog als 'vlot' beschrijft.

"Ik vond het wel vlot gaan. Twee of drie maanden na de aanvraag kreeg ik hulp."

"Ik weet het de eerste keer niet meer, maar bij de verlenging was het heel snel. Terwijl ik zelf laks was geweest en het laat had ingeleverd. Maar ze belden me dat ik nog wat moest doen."

2.2 Begeleiding

Respondenten voelen zich overschat en vinden dat zij niet serieus genomen worden

Bij aanvang van het groepsgesprek met de respondenten die begeleiding vanuit de Wmo ontvangen is eveneens gevraagd naar de toeleiding en ervaringen met het keukentafelgesprek. Echter nam dit groepsgesprek al snel een andere wending. De respondenten gaven al tijdens de introductie van dit onderwerp aan zich veelal overschat te voelen in hun kunnen.

Tijdens gesprekken met de gemeentelijk consulenten bestaat volgens hen het risico dat wordt onderschat hoe ernstig de hulpvraag is. Vooral de respondenten die verbaal sterk zijn en een goed cognitief vermogen hebben, stellen dat zij moeite hebben om zich echt gehoord te voelen.

"Ik word heel erg overschat. Ik ben verbaal heel sterk. Dan weet ik inderdaad precies hoe het werkt. Kan ik alles precies uitleggen. Maar dat zegt nog niet dat iemand geen psychische stoornis heeft of een ontwikkelingsstoornis daaronder, want ik heb ook nog een vorm van hoog functionerend autisme. Dit betekent echter niet dat ik alles aankan. Ik word heel snel overprikkeld. Terwijl mensen die met mij spreken denken: "je bent intelligent, je hebt een HBO-achtergrond en je bent verbaal sterk. Dus je kan het allemaal wel." Dat vind ik heel naar."

Daarnaast stellen alle respondenten zich niet altijd serieus genomen te voelen. Hiervoor dragen ze meerdere redenen aan. Over deze redenen is het resterende eerste deel van dit groepsgesprek vervolgens gegaan.

De redenen die zij aandroegen zijn de volgende:

1. Respondenten zijn ontevreden over de verslaglegging en overdracht. Wanneer zij een nieuwe consulent krijgen, moeten zij hun verhaal weer opnieuw doen. Hierbij wordt in de ogen van de respondenten onvoldoende rekening gehouden met de intensiteit van zo'n gesprek. Een uur lang (of langer) praten over waarom begeleiding nodig is, vreet energie. Energie waarover deze respondenten niet altijd beschikken.

"Er ligt gewoon een heel dossier. Waarom moet ik elke keer een andere Wmo-consulent hebben? Waarom kijkt die Wmo-consulent niet in het dossier? Dat irriteert me echt heel erg. Dan denk ik, je weet alles, wat wil je nou nog meer? Autisme geneest niet."

"Zeker met nieuwe consultants, die hebben het idee dat ze gewoon opnieuw moeten beginnen. Die pakken niet de vorige historie erbij, die vragen echt opnieuw de hele vragenlijst uit. Zeker nadat ik een aanval heb gehad, kan ik dat niet. Ik kan niet een uur alles weer doornemen. Stel mij de vragen die je nodig hebt om het te verlengen. En waar dan eventueel twijfels zitten. Want ik begrijp wel dat ik een enorm pakket heb. Dus ik snap best wel dat daar twijfels over zijn. Maar vraag die specifieke dingen. En houdt ook rekening met mijn situatie. Op het moment dat ik aangeef dat ik niet om half negen 's ochtends een afspraak kan inplannen, plan dan niet een afspraak om half negen in. Dat soort dingen, daarin voel ik mij niet serieus genomen."

2. Een tweede ergernis, die momenteel wel lijkt te zijn verholpen, is dat sommige respondenten in het verleden korte indicaties hebben gekregen. Dat betekent niet alleen stress of er weer een nieuwe indicatie zal volgen, maar ook moet er vaker een keukentafelgesprek worden gevoerd. Dit zorgt, zoals gesteld, voor problemen, omdat deze gesprekken als erg intensief worden ervaren. Gelukkig ervaren de meeste respondenten nu dat een verlenging vaker voor twee jaar wordt afgegeven.

"En dan vervolgens ook dat gedoe met die gesprekken elke keer opnieuw. Weet je wel. Een indicatie afgeven voor een half jaartje. Waarom, waarom doen ze dat?"

"Ik vind om de twee jaar wel reëel. Het kan dat er dan een bepaalde nieuwe balans is. En op het moment dat het dan meer een onderhoudsgesprek is, in plaats van dat je een nieuw iemand tegenover je hebt die echt alles weer opnieuw uitvraagt. Het is prettig als ze dan meer vragen stellen als: is er iets veranderd aan uw situatie? Dan vind ik dat prima."

3. De snelheid waarmee respondenten geholpen worden, wordt als ontoereikend ervaren. Het aanvragen van begeleiding betekent in de regel dat mensen op dat moment problemen hebben die hen boven het hoofd zijn gegroeid. Problemen die ernstig kunnen escaleren zonder hulp. De wachttijden zijn vervolgens een probleem, waarbij een respondent benadrukt dat ook de houding van de gemeente ten aanzien van de wachttijden wrok oproept. Ten slotte benoemt een andere respondent dat het verlopen van een pgb betekent dat er geen of minder inkomsten in het gezin zijn. Dit kan grote gevolgen hebben.

"En niet alleen het proces van het aanvragen van dat formuliertje is slecht georganiseerd. Want die wachttijden zijn echt te lang. Zes weken. That's it. Langer zou wachttijd niet mogen zijn. Hier in Rijswijk is de wachttijd dus drie of vier maanden. En ze worden er niet warm of koud van. Want als je dan zegt dat je nu hulp nodig hebt, stellen zij: 'ja, jammer, wij doen er gewoon vier maanden over als we dat willen.'"

"Enkele jaren geleden speelde dit. De verlenging van een pgb hadden we aangevraagd in december. En die liep toen pas eigenlijk weer in mei. Drie maanden zaten we zonder inkomen en dat soort dingen. En de gemeente gaat je niet verder helpen. Ze stelden dat we nog recht hadden op het pgb, dus konden ze ons geen aanvullend inkomen uit andere regelingen geven."

4. Om door te gaan op de pgb-aanvragen van een deel van de respondenten; zij voelen zich hierbij soms van het kastje naar de muur gestuurd. Twee respondenten (getrouwd met elkaar, dus dit gaat over één aanvraag) stellen dat zij moeite hadden met de pgb-aanvraag. Zij zochten hiervoor hulp bij de consultant, die liet weten niet te kunnen helpen. Daarna is elders hulp gezocht bij de gemeentelijke toegang, waarbij werd aangegeven dat zij langs konden komen en er dan samen naar de formulieren gekeken zou worden. Echter, ook hier zijn ze uiteindelijk zonder hulp weggestuurd, want tijdens de fysieke afspraak werd meegedeeld dat een pgb-aanvraag doen niet de taak van de gemeente is.

"Zo is het ook met de aanvraag van het pgb. Kijk, die casemanager van de Wmo kon mij niet veel verder helpen met de aanvraag van het pgb. Dus heb ik een afspraak gemaakt bij de gemeente. Daar zeiden ze 'ja, we komen u wel helpen met de pgb-formulieren en toestanden'. Ik kom vervolgens bij de gemeente aan. En dan zeggen ze 'we mogen niets van het pgb doen want dat is niet onze taak. Wij kunnen er niets mee'. Je moet het zelf maar uitzoeken. Dus helemaal uitzoeken en alles zelf nagaan."

5. Ten slotte is een laatste opvallendheid dat respondenten zich niet alleen bij het contact met de gemeente niet serieus genomen voelen, maar dat dit ook geldt voor contactmomenten met andere instanties, zoals huisartsen en zorgaanbieders. Respondenten merken dat wanneer zij zelf naar deze andere instanties bellen met een vraag, zij niet altijd geloofd worden. Belt een Wmo-begeleider voor hen, dan komt er ineens wel antwoord op dezelfde vraag, of is wel mogelijk wat zij al zelf vroegen.

"Ik merk dat als ik zelf contact opneem met organisaties, ik niet serieus genomen wordt. Als iemand vanuit een organisatie contact opneemt, dan wel."

"Ik ervaar dat ik het heel erg vind dat ik zelf dus nooit geloofd word, terwijl ik zie dat wanneer een begeleider belt, hij ineens alles kan regelen."

Beperkingen aan wat mogelijk is binnen de Wmo

Daarnaast lopen mensen met begeleiding soms tegen de beperkingen aan van wat mogelijk is binnen de Wmo. Zo stelt een respondent dat hij graag zijn spieren wil trainen en daarvoor een driewiel fiets heeft aangevraagd. Hiermee kan hij zelfstandig fietsen en op die manier zijn benen trainen, iets wat door een medische beperking niet op een normale fiets kan, maar hem wel zou

helpen. Een driewiel fiets mag echter alleen worden afgegeven als deze respondent zijn scootmobiel inlevert. Het is in dit geval of/of, beide voorzieningen ontvangen is niet mogelijk. Voor deze respondent is de scootmobiel van levensbelang, want fietsen op de driewiel fiets zou niet dagelijks mogelijk zijn. Het verschilt van dag tot dag waar de mogelijkheden van deze respondent liggen.

"Tegen de Wmo-consulent zei ik; 'ik wil toch ook meer spierkracht krijgen'. Want dat is ook goed voor de bloedsomloop en dat soort dingen. En toen heb ik gevraagd bij de gemeente of het mogelijk is om ook een fiets aan te vragen, met ondersteuning. Dat ik fysiek bezig kan zijn. Maar toen zei de gemeente dat ik de fiets een maandje mocht lenen. En daarna moest ik kiezen: of ik een fiets wilde nemen óf een scootmobiel. Het is het een óf het ander. Nou, neem die fiets dan gelijk maar weer mee. Want die scootmobiel heb ik nodig."

2.3 Materiële maatwerkvoorzieningen

Wat betreft de respondenten die een combinatie van materiële maatwerkvoorzieningen ontvangen is de opbrengst zoals gezegd een stuk kleiner. Het stel dat samen naar het groepsgesprek kwam, is tevreden met de gemeente. Wel merken zij dat er vroeger meer mogelijk was vanuit de Wmo. Zij hebben de afgelopen jaren weinig contact gehad met de gemeentelijke toegang. Wel was de ervaring van het laatste keukentafelgesprek een gebeurtenis die ze is bijgebleven.

"Als wij contact hebben met de gemeente gaat het altijd goed. Als er iets nodig is, worden wij gesproken. Een huisbezoek is al langer geleden. Toen was er niks niet te koop. Alles kon, een scootmobiel had ik en de keukenkastjes werden aangepast. Rijswijk had toen geld genoeg maar toen ik negen jaar geleden mijn amputatie had was het al iets moeilijker. Er kwam toen een mevrouw bij me thuis. Een ergotherapeute van de gemeente. Ze deed de deur open, liep naar binnen, schoof de bank naar achter en rolde het kleed op. Dat moest eruit haha. Ze had zich nog niet eens voorgesteld."

De andere respondent is niet tevreden met de gemeente. Deze respondent woont al twintig jaar in Rijswijk en voor hem voelt deze periode soms als een gevecht om de juiste hulp. Hierbij dient te worden opgemerkt dat deze respondent op meerdere vlakken ondersteuning vraagt. De Wmo is slechts een onderdeel in dat geheel.

H3 | Kwaliteit van de ondersteuning

In dit hoofdstuk komen de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning aan bod. Opnieuw maken we een onderscheid in de ervaringen tussen de drie doelgroepen.

3.1 ORH

De respondenten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen zijn eensgezind in hun ervaringen met deze vorm van Wmo-ondersteuning. Zij zijn allemaal blij met de hulp die zij krijgen. Toch valt er voor alle respondenten wel iets op te merken waarover zij minder tevreden zijn. Gelukkig vallen de meeste opmerkingen vooral onder de kop 'ergernissen' en is dit na een interventie opgelost. Soms was echter wel een officiële klacht nodig, bijvoorbeeld bij een respondent die er tijdens een verjaardag door familie/vrienden op attent werd gemaakt dat de schoonmaak ondermaats was. Daarop is contact opgenomen met de zorgaanbieder om dit aan te kaarten. Hierop is een nieuwe hulp aangewezen.

"De kwaliteit van de schoonmaak is wisselend. Ik heb verschillende hulpen gehad. Ik geloof drie hulpen in twee jaar tijd. De middelste van die drie kwam vaak veel te laat, soms wel een half uur. Daar heb ik haar op aangesproken. Er is anderhalf uur afgesproken maar als ze daarna naar een volgende cliënt moet, dan heb je wat korter als ze te laat is. Al maakte ze het wel altijd goed af hoor. Eind oktober op mijn verjaardag was er visite en die zei toen dat het niet goed schoon genoeg was. Die persoon heeft toen een briefje geschreven naar de organisatie dat het niet goed genoeg was. En misschien is naar aanleiding van dat briefje de hulp wel verdwenen. Er werd toen gezegd dat ze niet meer kwam, zonder dat ze de reden mochten zeggen. Toen kwam een ander en dat is een heel fijn mens. Heel aardig en goed."

"De hulp die ik nu krijg, is heel jong, en in het begin zat ze meer op de telefoon dan dat ze schoonmaakte. Dat heb ik besproken met haar. Haar katten waren alleen thuis en die hield ze via de telefoon in de gaten. Toen heb ik met haar een aantal taken afgestemd die elke week moesten gebeuren. En dat heeft ze goed opgepakt. Daar stond ze voor open."

"Ik ben wel blij dat er iemand komt, maar het was wel een beetje met de Franse slag. Ik heb heel lang in een steriel ziekenhuis gewerkt en dit was minder. Ik was niet tevreden. Ik was van: geef mij dan maar een zwartbetaalde hulp als het dan beter gedaan wordt..."

Wat betreft deze laatste opmerking is het interessant te weten dat deze respondent ook echt verder heeft gekeken naar de mogelijkheden van een zwartbetaalde hulp. Daarbij speelt mee dat de Wmo-ondersteuning beperkt is in wat de hulp mag doen. Zo worden er buiten geen ramen gelapt. Er bestaat een markt voor het aanbieden van dit type klusjes, waarbij dit juist weer als overlast wordt ervaren door de huismeester van het complex waar deze respondent woont. De huismeester lijkt te willen voorkomen dat er (te) veel mensen die niet in het complex wonen naar binnen en buiten gaan.

"Er zijn bepaalde dingen die schoonmakers niet mogen doen, zoals hele hoge dingen of de ramen buiten lappen. Dan moet ik toch weer iemand inhuren. Ik moet dan aanvullend iemand zoeken en daardoor krijg je dat veel mensen op advertenties gaan reageren in het andere circuit. Wij krijgen elke week in de flat wel briefjes in de post. De huismeester is daar helemaal niet blij mee. Ik was er wel erg blij mee, maar het briefje in de lift was meteen weg. De huismeester gaf aan dat hij die mensen de flat niet in wilde hebben. Maar iedereen was op zich blij met dat aanbod. Er is wel behoefte aan."

Vervanging bij afwezigheid

Een in de Wmo-wereld veelgehoorde klacht is dat vervanging bij ziekte of vakantie niet altijd goed kan worden opgevangen. Respondenten tonen in het groepsgesprek begrip voor situaties die onvoorzien zijn, zoals ziekte. Ook snapt men dat we momenteel kampen met tekorten op de arbeidsmarkt, dus dat een vervanger niet altijd direct te regelen is. Zij stellen echter een voorwaarde aan hun begrip; zij dienen wel netjes geïnformeerd te worden. Dit is niet altijd het geval geweest bij de respondenten. Zo zijn er nieuwe hulpen in het huishouden toegewezen zonder dat de respondenten dit wisten, of wordt er niet altijd afgebeld bij ziekte.

"Ik heb twee hulpen gehad en ik vond het heel vervelend dat de ene plotseling weg was. In mijn geval had ik een goede hulp waarbij we op persoonlijk vlak goed overweg konden. Maar die ging op vakantie en is nooit meer teruggekomen. Maar ook met de huidige ben ik heel tevreden. Is echt nog een jong kind. Maar er is geen contact geweest toen zij wegging."

"Je moet mensen bij wisselingen of afwezigheid wel goed informeren. Even bellen dat iemand ziek is."

"Laat wat van je horen, daar gaat het om."

Frequentie van ondersteuning

Ten slotte is in dit groepsgesprek besproken of de frequentie van huishoudelijke ondersteuning door de respondenten als voldoende wordt ervaren. Dit is gelukkig in de regel het geval. De gemeente Rijswijk werkt volgens 'resultaatgericht indiceren'. Dit betekent dat er officieel geen uren worden toegekend, maar dat het streven moet zijn dat het huis schoon en leefbaar is. Tijdens het groepsgesprek valt vervolgens op dat meerdere respondenten wel degelijk denken dat zij een x aantal uur aan ondersteuning ontvangen.

"Ik heb twee uur per twee weken en dan blijven ze ook echt wel hoor. Ik had misschien wel liever een uur per week gehad in plaats van twee uur per twee weken. Met name mijn bed verschonen kan ik niet en dat wordt nu slechts eens per twee weken gedaan."

"Ik hoor veel om me heen dat er maar een uur hulp wordt afgegeven. Eens per twee weken. Maar ik heb wel drie uur toegekend gekregen per veertien dagen. Praktijk bij mij is wel dat ze maar 1 uur komen. Ze zeggen dan dat ze eerder weg moeten."

3.2 Begeleiding

De kwaliteit van de begeleiding vanuit de Wmo, uitgevoerd door zorgaanbieders, werd door de respondenten in het tweede groepsgesprek als wisselend ervaren. Hierbij valt op dat er een verschil zit in het type begeleiding dat de respondenten ontvangen. Uit het gesprek kwamen de volgende varianten naar voren:

- Praktische begeleiding via een zorg in natura-constructie, zoals hulp bij het bijhouden van de administratie en het aanvragen van regelingen.
- Begeleiding via pgb, ingekocht door de respondent zelf.
- Begeleiding via een zorg in natura-constructie, waarbij het om meer gaat dan de hierboven genoemde praktische ondersteuning.

De tevredenheid is (heel) goed wat betreft de eerste twee varianten. Praktische begeleiding omvat bijvoorbeeld ondersteuning bij het invullen van formulieren en meedenken over regelingen en financiële vraagstukken. Hierover stelt een stel dat het vooral prettig is dat er naar het gehele gezin wordt gekeken en dat er proactief dingen voor hen worden ondernomen.

“We hebben een vaste begeleider vanuit Middin, vier uur per week. Met die begeleider kunnen we het heel goed vinden. Die probeert veel voor ons uit te zoeken en te helpen met dingen. Uitzoeken met papieren. Af en toe, als er wat hoog zit, kunnen we ook met hem praten. Wat hij daarnaast probeert, is om te kijken wat we voor onze dochter kunnen doen. Laatst kwam hij ook met een instantie waar we voor haar gratis maandverband konden krijgen. Dat soort dingen. Hij zoekt veel uit voor ons. Hij doet het uit zichzelf. Hij vraagt dan, is het nog nodig? En voor mijn zoon ook. Die is nu klaar met zijn scholing. Die heeft nu vragen waar hij terecht kan om te gaan werken.”

Zoals gesteld wordt ook het zelf inkopen van begeleiding via een pgb als prettig ervaren door een respondent. Vooral door de keuzevrijheid bij het inkopen van begeleiding via een pgb wordt een goede aansluiting op de hulpvraag ervaren. De kanttekening die wordt gesteld is wel dat niet elke respondent zijn eigen begeleiding zal kunnen inkopen via een pgb. Want juist die proactiviteit die daarbij gemoeid is, maakt dat dat zeker niet voor iedereen een optie is.

“Ik heb mijn eigen begeleider. Al een aantal jaar. Dat maakt gewoon uit. Het is gewoon een vaste begeleider die ik inkoop via mijn pgb. Daar ben ik heel erg blij mee. Ik heb deze persoon via een ADHD-cursus vanuit mijn werk leren kennen. Dat is gelukkig heel goed uitgekapt. Want ik vergeet nog wel eens wat, en daar helpt hij me bij.”

Gaat het echter om begeleiding voor andere zaken, denk aan begeleiding bij psychische problematieken of hulp bij keuzes met grotere vraagstukken, zoals vragen bij relaties, het organiseren van hulpverlening en het werken aan een gezonde leefstijl, dan wordt de Wmo-begeleiding niet altijd als toereikend ervaren. Door de respondenten wordt daarbij vooral een hiaat in kennis van psychische en medische indicaties en de bijbehorende juiste begeleiding opgemerkt.

“Mijn vorige begeleider was heel aardig als persoon. Niks aan de hand, heel lief en heel aardig. Maar ik merkte dat er totaal geen kennis over mijn problematiek was. Ik merkte dat qua opleiding, qua achtergrond, qua kennis over ontwikkelingsautisme, ADD, kennis over bipolaire

stoornis, kennis over posttraumatische stoornissen, dat dit er gewoon allemaal niet was. Het was eigenlijk gewoon een gesprekje. Daar had ik niet zo veel aan. Om een voorbeeld te noemen: ik zat tijdens die begeleiding twee jaar lang in een toxische relatie. Ik trek dat aan vanwege verwaarlozing in mijn jeugd. Mijn toenmalige vriend verwaarloosde mij emotioneel en werd uiteindelijk ook agressief. Ik heb zo vaak tegen die begeleider gezegd: 'help me nou!'. Uit wanhoop, want het lukt me gewoon niet alleen om daar weg te gaan. En dan werd er eigenlijk heel simpel gezegd: "ja maak het uit, ga gewoon bij hem weg". Zo werkt het gewoon niet."

Deze respondent stelt daarnaast dat er signalen waren die door de begeleider opgepakt hadden kunnen worden. Toen op een gegeven moment de politie bij haar over de vloer kwam, merkten zij op dat er alleen beschimmeld eten in de koelkast was.

"Dat de politie dan moet zeggen: 'hoe kan het dat je hier allemaal beschimmeld eten hebt? En hoe kan het dat je brood helemaal beschimmeld is en hoe kan het dat de koelkast helemaal vies is? Waarom ziet jouw begeleidster dat niet, je hebt toch een begeleidster?' Maar mijn toenmalige begeleidster heeft in anderhalf jaar tijd geen enkele keer gekeken naar hoe ik mijzelf verzorgde. Ze ging gewoon zitten en praten en dat was het."

Deze input was voor een andere respondent zo herkenbaar, dat zij er tijdens het groepsgesprek achter kwamen dezelfde begeleider te hebben gehad. Daar was ook deze respondent zo ontevreden over qua kennis, dat zij een nieuwe begeleider heeft aangevraagd. Daarbij heeft zij expliciet een verzoek tot begeleiding van een regiebegeleider gevraagd. Dit is toegekend. Daarmee is zij tevreden, want dit type begeleider beschikt over meer kennis.

"Over het algemeen ben ik daar heel erg gelukkig mee. Dat komt omdat ik eigenlijk geen ambulante begeleiders, maar altijd regiebegeleiders heb. Omdat ik daar naar vraag. Ambulante begeleiding is er echt op gericht om mensen te leren om het zelf te doen. En ik kan het zelf. Maar ik kan het ook weer niet zelf. Dus mij elke keer leren hoe ik het zelf kan doen, is een heel frustrerend proces. Niemand heeft daar wat aan. In kennis weet ik heel goed wat ik moet doen. Ik krijg het alleen niet voor elkaar. Met dat stuk moet ik geholpen worden. Regiebegeleiders hebben veel meer kennis. En die kunnen mij helpen met dingen in gang zetten. Dus als er bijvoorbeeld iets uitgezocht moet worden voor de woningbouw, dan kunnen zij voor mij bellen. Ik hoef er bij hen niet naast te zitten om het 'te leren doen' als ik ze daarvoor toestemming geef. In principe ontnemen ze mij de zorg, in plaats van dat we het samen doen en ik daarvan zou moeten leren."

Wat betreft de categorie regiebegeleiders: specifiek vragen om een regiebegeleider in plaats van een ambulante begeleider kan dus een hoop helpen. Hoewel er voor moet worden gevochten om dit voor elkaar te krijgen, draagt het voor deze respondent bij aan een betere aansluiting op de hulpvraag. Wel zien respondenten dat de personeelstekorten dit gevecht extra moeilijk maakt.

"Ik heb daar heel erg hard voor moeten vechten. En vervolgens zijn er zo weinig begeleiders die überhaupt kennis hebben. Er is echt gewoon een enorm zorgtekort. Dus de wisselingen zijn groot. Dan heb je net een fijne situatie met iemand, waar je iets mee kan, en die gaat weg."

Vervolgens een nieuwe. Ik woon nu twee en een half jaar in Rijswijk en ik zit nu aan begeleider nummer vier."

Ten slotte dient te worden opgemerkt dat de meer psychische begeleiding niet altijd negatief wordt ervaren. Hoewel de hiaten in kennis ook door onderstaande respondent worden herkend, ervaart zij een grote inzet van de begeleiders.

"Ik moet zeggen dat ik over de begeleiders in het algemeen, ondanks dat ze misschien niet altijd de kennis in huis hebben, vind dat de inzet goed is. Ik zie dat mijn dochter serieus genomen wordt. En dat vind ik heel prettig. Ik heb met alle drie de organisaties die bij ons betrokken zijn geweest goede ervaringen."

3.3 Materiële maatwerkvoorzieningen

Een van de respondenten met meerdere materiële maatwerkvoorzieningen stelt dat zij zich vooral wil uitspreken over het onderhoud door Medipoint. Deze respondent heeft een been geamputeerd en zit in een rolstoel. Telkens als zij hieruit omhoog komt, zet zij zich af op de zijkanten van de rolstoel, waardoor deze langzaam iets verbuigen. Dit wordt wel bekeken, maar is nog niet naar volle tevredenheid verholpen.

"Onderhoud van de rolstoel gaat nu via Medipoint. Als ik opsta, druk ik aan beide kanten hard op de rolstoel, dus die is een beetje uit het lood geraakt. Als ik dat aangeef bij Medipoint wordt er wel wat vervangen maar wordt het niet echt adequaat gerepareerd."

Daarnaast stelt de partner van deze respondent dat Medipoint 'afgezwakt' is in de ondersteuning. Hiermee doelt hij op het feit dat er minder locaties zijn waar mensen met vragen of voor onderhoud terecht kunnen.

"Medipoint is ook een beetje afgezwakt, voel ik. Er zijn minder locaties dan vroeger waar je terecht kan."

H4 | Effecten van de ondersteuning

In dit hoofdstuk komt het laatste verplichte thema van de Wmo-cliëntervaringsonderzoeken aan bod: de ervaringen van de respondenten met de effecten van de Wmo-ondersteuning.

4.1 ORH

Wat betreft de effecten van de huishoudelijke ondersteuning zijn de respondenten in het groepsgesprek louter positief. Ook de respondenten die eerder aangaven ontevreden te zijn geweest met de toegang en vele wisselingen geven aan dat zij ten tijde van het groepsgesprek inmiddels een fijne en goede hulp hebben. De positieve effecten strekken zich uit van opmerkingen over een 'schoon huis', van 'gezelligheid' tot 'het brengen van rust'.

"Voor mij is het effect rust. Ik hoef me niet meer druk te maken over het huishouden en daardoor kan ik me op mijn gezondheid concentreren."

"Tevredenheid. Ik hoef me er geen zorgen over te maken dat ik of het huis vuil raak(t). En het is ook wel gezellig ook. Mijn huidige hulp gaat wel direct aan het werk. Die wil leveren, die wil alles schoon hebben. Ik bied wel altijd wat te drinken aan."

"Met de huishoudelijke hulp ben ik heel blij, het geeft rust. Je huis wordt schoongemaakt en je hoeft je niet meer druk te maken. Heel fijn, want ik zag het huis eerst achteruitgaan."

"Ik ben heel blij met de hulp nu. Hij doet heel veel. Qua huishoudelijke hulp ben ik op dit moment heel erg tevreden, al kan het contact met de zorgorganisatie wel beter en de aanvraag kon natuurlijk echt beter. Maar nu ben ik heel tevreden."

4.2 Begeleiding

Ook voor de respondenten in het tweede groepsgesprek zijn rust en stabiliteit de belangrijkste effecten. Massaal geven de respondenten mee dat rust betekent dat je dingen kan loslaten, dat er ruimte is voor jezelf. Dat het gezin er in zijn geheel baat bij heeft en dat spanning wegvalt. Een respondent gaat zelfs zo ver te stellen dat de begeleiding zorgt voor toekomstperspectief en daardoor een nieuwe depressie bij haar dochter wordt voorkomen.

"Je krijgt wat meer rust. Als je op een gegeven moment ziet dat je echt geholpen gaat worden, dan valt er wel een klein beetje spanning van je lichaam af. Je kan gelukkiger zijn, je kan wat blijer zijn. Ik was altijd degene die aan het stressen was thuis. Ik was eigenlijk nooit vrolijk, altijd chagrijnig. Mijn dochter zei wel eens: "mam, waar is die lach van je?". Of als de kinderen wat zeiden, dan snauwde ik het af. En dan denk ik: ja, verdomme, ik reageer het weer op mijn kinderen af. Nu de begeleider bij ons is gekomen is dat heel anders. Het is een wereldman. We zijn gewoon heel blij. Dat is voor mij een stukje rust. En voor mijn man ook. Kan ik me meer op hem richten."

"Rust is een fijn effect van de hulp, ik kan mijn verhaal altijd kwijt. Zij kan ook door mijn verhalen heen prikken als dat moet. Je hebt een ander contact. Je leert ook meer in je lijf zitten in plaats van in je hoofd."

"Ik zie dat goede begeleiding stabiliteit brengt in het leven van mijn dochter. Het brengt rust in haar leven, rust in ons gezin, want wij hoeven dan eens een keertje niet alles op te vangen. Dat is ook weleens fijn. Dat je niet alles zelf hoeft te bedenken. En het belangrijkste is wel dat mijn dochter en wij, zodra deze stabiliteit en rust in ons gezin kwamen, ook een beetje konden werken aan een toekomstperspectief. Het effect op mijn dochter is dat het gevoel van het hebben van toekomstperspectief haar uit de depressie houdt. Dan hoeft ze geen traject bij de GGZ meer te starten. Want dan is ze bezig met haar leven. En niet meer met overleven."

Een laatste effect dat een respondent benoemt, is dat de begeleiding er nu voor zorgt dat zij bij andere instanties serieus wordt genomen. De begeleider voert dan het contact, waardoor er sneller en meer gedaan wordt voor haar. Dit voorkomt frustratie. Ook zorgt de begeleiding ervoor dat haar leven op momenten dat het niet goed gaat wel doorloopt. De begeleiding zorgt bijvoorbeeld voor nieuwe medicatie, helpt met de administratie. Het vertrouwen in het gevoel dat het goed komt wanneer de respondent niet in staat is voor zichzelf te zorgen, geeft rust.

"Ik merk dat wanneer ik zelf contact opneem, ik niet serieus genomen wordt. Als iemand vanuit een organisatie contact opneemt dan wel. Dat geeft mij veel rust. Omdat het mij heel veel frustratie oplevert als ik het zelf doe. Dat ik weet wie ik moet hebben en waar ik moet zijn, maar het dan toch niet werkt als ik zelf bel. Dus het is fijn dat frustratie wordt voorkomen. Een goede begeleider kent het web, weet wat er is en kan daarin helpen navigeren. Dat is ook erg prettig. En in periodes dat het echt heel slecht gaat en ik niet in staat ben om voor mezelf te zorgen, kan de begeleider in kaart brengen wat waar wanneer moet gebeuren. Dat kan zijn dat er nieuwe medicatie geregeld moet worden, tot het doen van mijn administratie. Dat het uit mijn hoofd kan. Op het moment dat dat goed werkt en daar een goede begeleider op zit, mét kennis, dan geeft het me heel veel rust."

4.3 Materiële maatwerkvoorzieningen

Wat betreft de respondenten met materiële maatwerkvoorzieningen wil vooral het stel met de scootmobiel iets over deze voorziening zeggen. Volgens hen is het effect groot, want door de scootmobiel is de respondent met het geamputeerde been nog mobiel. Wel hebben zij nog een verbeterpunt voor Medipoint en hebben zij een wens voor een nieuwe batterij in de scootmobiel die na zes jaar minder wordt.

"Het effect is groot, ik heb het nodig. Ik heb dat niet voor niks. Want zonder kan ik achter de geraniums. Nu kan ik gewoon naar buiten. We hebben meerdere scootmobielen gehad. Eerst eentje met een beugel eraan waar mijn rechtgezette been in kon liggen. Nu mijn been is afgezet, een ander. De huidige is zes jaar oud, en de batterijen worden minder. Wat betreft Medipoint zou je voor de hulpmiddelen eigenlijk jaarlijks een check willen hebben of alles nog goed is, en of de batterij nog goed is."

De andere respondent in dit groepsgesprek stelt momenteel geen positieve ervaringen te hebben met effecten van de gemeentelijke ondersteuning. Deze respondent geeft tijdens het gesprek meermaals aan klaar te zijn met de Wmo en vooral een nieuwe woning nodig te hebben. Ondanks dat de gemeente helpt met het verkrijgen van urgentie is er nog geen geschikte woning gevonden, die naar wens is van de respondent.

"Ik reageer vaak op andere woningen, en heb ook wel urgentie gekregen, maar alle huizen zijn niet geschikt voor mij. De laatste periode heb ik ook niet meer gereageerd op huizen, want het heeft geen zin. Ik heb van de gemeente al drie keer urgentie gekregen. Ik heb woningen aangeboden gekregen maar ze zijn altijd verkeerd, bijvoorbeeld een flat of ergens waar de scooter beneden moet staan. Dat is ver lopen. Ik kan gewoonweg niet lopen met boodschappen. Ik heb een woning nodig direct aan de straat of direct bij de deur. Zo min mogelijk lopen."

H5 | Reactie van en op gemeentelijke toehoorders

Na een korte pauze waarin de deelnemers wat te drinken en te eten konden pakken is gelegenheid gegeven om met de gemeentelijke toehoorders in gesprek te gaan. Insteek van dit deel van het groepsgesprek is dat respondenten rechtstreeks aan de gemeentelijke medewerkers vragen konden stellen. Andersom was dit ook mogelijk. De belangrijkste opbrengst van deze wisselwerking wordt hier gegeven.

Voor de doelgroep 'materiële maatwerkvoorzieningen' bleek alles al gezegd en uitgesproken in het eerste deel van het groepsgesprek. De respondenten hadden geen vragen en ook de gemeente had weinig behoefte aan aanvullende informatie. Daarom bestaat dit hoofdstuk slechts uit de opbrengst van de eerste twee groepsgesprekken.

5.1 ORH

Vanuit de doelgroep die huishoudelijke ondersteuning ontvangt, ging het in het tweede deel van het groepsgesprek voornamelijk over drie zaken. Dit waren:

1. De keuzevrijheid in zorgaanbieders ORH
2. De/een overdracht van gemeente naar gemeente bij verhuizing
3. Tevredenheid over de langere duur van indicaties

Keuzevrijheid in zorgaanbieder ORH

Een respondent stelde direct in dit gesprek de vraag aan de gemeente of de gemeente altijd een organisatie toewijst. Deze respondent was benieuwd of hij keuzevrijheid had. Daarop stelt de gemeente dat die keuzevrijheid er inderdaad is en dat de inwoner in principe de keus heeft. Respondenten herkennen dit beeld echter niet.

Respondent 1: *"Ik heb geloof ik hulp van Liefs Thuis. Mag ik jullie ook wat vragen? Is het zo dat de gemeente een organisatie toewijst?"*

Gemeentelijk medewerker: *"De inwoner heeft in principe de keus. Er wordt vaak gevraagd of mensen een voorkeur hebben, maar meestal kent de inwoner de partijen niet. Er zijn er zelfs zeventien in Rijswijk."*

Respondent 2: *"Ik zit bij T-zorg, maar weet niet hoe ik daarbij gekomen ben. Er werd door de gemeente ook niet aangegeven welke organisaties er zijn. En of je iets te kiezen hebt."*

Dit gesprek ging nog even op en neer, waarbij uiteindelijk de gezamenlijke conclusie werd getrokken dat het interessant is wanneer de gemeente informatie over verschillende zorgaanbieders op een andere manier zou gaan aanbieden in de toekomst. Zo vinden de respondenten het een goed idee dat er meer ruchtbaarheid aan moet worden gegeven tijdens het keukentafelgesprek, waarbij de opties van zorgaanbieders worden doorgenomen en de consulent een advies geeft over wat het beste zou passen (bijvoorbeeld met inachtneming van wachtlijsten, een grote versus kleine aanbieder of een specifieke wens).

Overdracht van gemeente naar gemeente bij verhuizing

Naar aanleiding van de ervaring van de respondent die naar de gemeente Rijswijk toe is verhuisd en lang op goede huishoudelijke hulp heeft moeten wachten, is door haar een wens uitgesproken om de overdracht beter in te regelen. Zij heeft de wens dat er een soort overdrachtsformulier komt die de gemeente Rijswijk kan uitsturen naar andere gemeenten op het moment dat er een respondent in de gemeente komt wonen die met duidelijke psychische of lichamelijke klachten kampt en die ondersteuning vanuit de Wmo nodig heeft. Dit formulier kan dan worden ingevuld door de Wmo-consulent uit de oude gemeente. In het geval van deze respondent is er sprake van een ingewikkelde hersenaandoening die niet meer weg gaat, waardoor duidelijk was dat zij recht zou hebben op Wmo-ondersteuning. Dit is zelfs een noodzakelijkheid voor zelfstandig wonen. Toch heeft zij na de verhuizing langer dan een half jaar zonder hulp gezeten.

Andere respondenten vallen deze persoon bij.

“Het zou mooi zijn als je vanuit een andere gemeente een rapportje meekrijgt van de hulp en aanleiding van de Wmo-hulp in je oude gemeente. Dat dat na toestemming gewoon in te zien is, zoals een BSN.”

Duur van de indicaties

Ten slotte ging het in dit interactieve deel over de duur van indicaties. Respondenten merkten op dat zij enigszins verbaasd zijn dat de indicaties nu voor meerdere jaren, tot wel vijf jaar, zijn afgegeven.

“Ik heb volgens mij een indicatie voor 5 jaar. Dat verbaasde mij, want eerst had ik een jaar. En toen had ik verzuimd om goede opvolging te vragen, maar toen kreeg ik toch vijf jaar.”

De gemeentelijk medewerker licht daarop toe dat dit is om de werkdruk van consulenten te verlichten én om cliënten meer stabiliteit en rust te bieden. Zo slaat de gemeente twee vliegen in één klap. Cliënten hoeven nu niet jaarlijks, maar slechts om de paar jaar het gesprek aan te gaan bij verlengingen. De respondenten geven aan dat dit fijn is en hen ook rust brengt. Ze weten nu voor langere tijd wat ze gaan krijgen.

5.2 Begeleiding

Serieus genomen worden

De mensen die begeleiding ontvangen geven ook in het gesprek achteraf voornamelijk de boodschap mee zich niet goed gehoord/begrepen te voelen. Allereerst geven de respondenten aan dat de doelgroep waartoe zij behoren soms minder goed bediend wordt dan andere doelgroepen. Zo wordt er gevraagd naar respijtzorg (in de vorm van een logeervoorziening), maar blijkt dit uit het antwoord van de gemeente alleen te bestaan voor ouderen met dementie. De respondent die hierom vraagt, vindt dit vervelend.

“Voor senioren wordt veel geregeld. Voor de doelgroep waar mijn dochter toe behoort minder. In bijvoorbeeld Rotterdam is deze vorm van zorg niet specifiek voor één doelgroep ingericht. Wij zouden als ouders graag eens ontlast worden en samen een week weg kunnen.”

Als logeeropvang geen optie is, zou een alternatief voor ons zijn dat er iemand langskomt bij onze dochter. Dat kan dan ook helpen."

Een andere respondent benoemt dat zij graag in aanmerking komt voor een maaltijdvoorziening. Er zijn momenten waarop zij zichzelf zo verwaarloost dat dit uitkomst kan bieden en haar kan helpen zelfstandig te blijven. Maar ook hier geldt dat een maaltijdvoorziening alleen bestaat voor ouderen.

"Ik heb ook het gevoel dat bij bepaalde voorzieningen het voor de ene doelgroep wel beschikbaar is en voor de andere niet. Bij de verlenging van de begeleiding kwam de vraag op: kan ik geen maaltijdvoorziening krijgen? Dat bleek niet te kunnen in mijn situatie, maar wel bij andere situaties. Bijvoorbeeld voor ouderen. Maar mensen die zichzelf ernstig verwaarlozen, zoals ik, krijgen het niet. Waarom moet ik mensen zo overtuigen dat ik dit niet kan? Mijn ambulante begeleider zegt zelf dat ik dat nodig heb. Maar dan stelt de Wmo-consulent: "nee, dat valt niet onder mijn doelgroep"."

Hierop haakt een derde respondent in. Die heeft dezelfde behoefte en geeft aan dat er in dit soort situaties van aanbieders bijna gevraagd wordt buiten het boekje om te werken om het alsnog mogelijk te maken. Zij stelt dat dit niet de bedoeling kan zijn.

"Ik heb exact dezelfde ervaring. Alleen heb ik de kennis dat ik er omheen kan. Ik ken de wetgeving. Als de consulent zegt dat ik niet in aanmerking kom, dan kan ik via wetgeving aangeven dat het wel zo is. En de aanhouder wint. Dus bij een vierde keer is het gelukt. Ik zit wel vast aan magnetronmaaltijden. Ik weet niet of dit echt is wat ik wil. Maar er zijn periodes dat ik niet anders kan. Er wordt van zorgaanbieders gevraagd om buiten het boekje te gaan om mij hierin te helpen. In principe zou ik niet aan zorgaanbieders moeten vragen om buiten hun boekje te gaan. Dat is echter wel hoe het mij is uitgelegd nu."

Een van de respondenten, die zelf aangeeft vrij bekwaam te zijn, is inmiddels zo ver dat ze tot een maatwerkoplossing is gekomen. Zij heeft nu een hele ruime indicatie en maakt gebruik van wat zij nodig heeft op momenten dat het slechter gaat. Hier is zij erg tevreden mee, en zou dit ook anderen gunnen.

"Mijn ambulante begeleider heeft veel uitgezocht om alle mogelijkheden te bekijken. Daardoor heb ik een regeling dat ik een hele grote indicatie heb en dat ik alleen gebruik wat ik nodig heb. De beschikking is heel groot, maar het beroep dat ik er op doe, is verschillend. Het is heel prettig dat het zo geregeld kan worden."

Ervaringsdeskundige

Op basis van deze laatste respondent komt een nuttige tip naar voren. Want, zoals de respondent het stelt, 'kennis voelt ook als serieus genomen worden'. Een ervaringsdeskundige voor de Wmo-consulenten, iemand die zelf begeleiding ontvangt of ontvangen heeft, zou Wmo-consulenten kunnen helpen in hun begeleiding, afweging in keuzes en indicatiestelling. Deze respondent stelt daarom voor dat de gemeente Rijswijk gebruik gaat maken van een ervaringsdeskundige.

Respondent 1: *"Kennis voelt ook als serieus genomen worden. Doordat er weinig kennis is, op bepaalde zaken, voel ik me minder serieus genomen."*

Respondent 2: *"We hebben een standaard verhaaltje. Zo word je gewoon. Ik ben boos op de gemeente. En zo ben ik eigenlijk helemaal niet. Die consulent, die moet er voor jou zijn. Die moet zeggen: ik ken de DSM niet uit mijn hoofd, maar vertel me nou eens wat heb jij nodig hebt? Een beetje meer vertrouwen in ons uitstralen."*

Respondent 3: *"Je gaat je standaard verhaal af. Je wordt als nummer behandeld. We hebben een half uurtje, drie kwartier. Zo gaat het wel. Als je met onze groep mensen werkt, vind ik dat er meer ervaring moet zijn, mensen die met opnames hebben gewerkt. Maar ook een HBO-niveau bezitten. Omdat de kennis er dus niet is, ook niet over een ziekte zoals wij hebben, schizofrenie of bipolaire stoornissen. Als ik meer weet dan mijn begeleidster, waar is dan de balans? Het gaat om opleiding, wie neem je aan? Hoe kan het nou dat ze niet eens kennis hebben over autisme?"*

Respondent 1: *"Heeft de gemeente ooit gedacht aan het aannemen van een ervaringsdeskundige? Die kan hierbij helpen."*

Bijlage 1 | Topiclijsten

Leidraad focusgroep huishoudelijke hulp Rijswijk

Kort **welkom**. Wij werken bij BMC. Een onafhankelijk onderzoeksbureau. Wij werken veel voor gemeenten en andere overheidsinstanties. Dit onderzoek doen we voor de gemeente Rijswijk, waarvan vandaag ook mensen fysiek aanwezig zijn. Zij zullen zich zo ook kort aan u voorstellen.

Vanuit de Wmo moeten gemeenten verplicht ieder jaar onderzoek doen naar de ervaringen van inwoners. Hoe een gemeente dit doet, mogen zij zelf weten. Er zijn maar een paar **spelregels**. Zo moet een gemeente mensen bevragen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening, en moet een gemeente informatie ophalen over wat mensen vinden van de toegang tot hulp, de kwaliteit van de Wmo-hulp en de effecten van de Wmo-hulp. We gaan het tijdens dit gesprek over deze onderwerpen hebben.

U heeft allemaal een vorm van **huishoudelijke hulp** vanuit de Wmo, dus we willen graag met u in gesprek over deze begeleiding. Goed om te weten wat er goed gaat natuurlijk. Maar waar het minder goed gaat, willen wij vooral van u horen "wat had u beter geholpen?" "Op welk moment?" "Wat had voor u een positief verschil gemaakt?"

We nemen dit gesprek op en schrijven mee. Uiteindelijk maken we een **rapport** voor de gemeente met de belangrijkste uitkomsten. Het eerste deel van het gesprek duurt 60 minuten. Dan hebben we even pauze en daarna schuift de gemeente aan. Zij kunnen dan nog wat vragen aan u stellen en u kunt zich ook direct tot de gemeente richten als u wat wilt meegeven.

Voorstelronde. Kunt u aangeven wie u bent, kort iets over uzelf, gezinssituatie, sinds wanneer u ongeveer Wmo-ondersteuning ontvangt en wat u vindt van de dienstverlening van de gemeente Rijswijk?

Topics om te bespreken

± 55 minuten tot de pauze

Toegang tot hulp

- Hoe bij gemeente terechtgekomen?
 - Hoe gevonden?
 - Hoe aanmelding gedaan?
 - Snelheid?
 - Wat zijn uw ervaringen met wachttijden bij aanmeldingen voor begeleiding?
 - Ervaring eerste gesprek?
 - Bereikbaarheid gemeente?
 - Indicatie voor hoe lang afgegeven? (fijn, te kort?)

Goede ervaringen	Wanneer u aan de aanvraag terug denkt, wat vond u hier dan goed aan?	Springt er een moment uit dat u als (bijzonder) prettig heeft ervaren?
Minder goede ervaringen	En wat vond u minder goed gaan tijdens de aanvraag?	Springt er een moment uit dat u als minder prettig heeft ervaren? Vindt u dat er iets beter had kunnen gaan? Of iets beter geregeld had kunnen worden?
Zelfredzaamheid	Vond u het proces van het aanvragen van Wmo-hulp moeilijk of makkelijk?	Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen om het minder ingewikkeld te maken? Wat deed de gemeente waardoor het gemakkelijk was?
Vertrouwen	Had u vertrouwen in de gemeente tijdens het aanvragen van de Wmo-voorziening?	Waarom vindt u dat?
Steun	Voelde u zich gesteund door de gemeente tijdens het aanvragen van de Wmo-voorziening?	Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen waardoor u zich meer gesteund had gevoeld? Wat deed de gemeente waardoor u zich wel gesteund voelde?

Kwaliteit van de ondersteuning

- Hoe ziet de Wmo-ondersteuning eruit?
 - Frequentie en duur inzet huishoudelijke hulp?
 - Van welke organisatie?
 - Wat merkt u van de landelijke personeelstekorten bij zorgaanbieders?
- Doelen ondersteuning?
- Wat vindt u van de kwaliteit van de ondersteuning? Is het huis schoon?
- Tevredenheid huishoudelijk medewerker?
 - Vaste hulp/wisselingen? (klik/vertrouwen)
 - Vakantieperiodes/ziekte
 - Hoe is de samenwerking bij meerdere vaste hulpen?
 - Bereikbaarheid vaste hulp?
 - Contact met huishoudelijk medewerker/de zorgaanbieder?
- Hoe vrij voelt u zich om het aan te geven als u andere hulp wilt van uw huishoudelijke begeleider?
 - Durft u het aan te geven als u niet tevreden bent? (bij zowel gemeente als bij uw hulp/de aanbieder?)
 - Weet u ook waar u dit kunt aangeven?

Effect van de ondersteuning

- Welke effecten levert de Wmo-ondersteuning op?
 - Zelfredzaamheid, vertrouwen, zelfstandig blijven wonen?
- Sluit de ondersteuning aan bij de vraag die u had?
- Wat heeft de hulpverlening in uw situatie veranderd?

Wensen en behoeften (in toekomst)

- Heeft de gemeente actief navraag gedaan naar uw tevredenheid over de geboden ondersteuning?
 - Zo nee, heeft u dit als een gemis ervaren?
- Wat zou u anders hebben gewild in de ondersteuning? Op welk moment? Van wie?
- Verbeterpunten/succespunten.
- Hoe makkelijk vindt u het om bij de gemeente aan te geven hoe tevreden u bent met de ondersteuning?
 - Is het eng om u negatief uit te spreken over de ondersteuning van de gemeente?

Pauze

± 25 minuten tot einde

- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over de Wmo-ondersteuning?
- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over andere zaken?

Reactie van gemeente vragen op alles wat ze gehoord hebben.

Leidraad focusgroep begeleiding Rijswijk

Kort **welkom**. Wij werken bij BMC. Een onafhankelijk onderzoeksbureau. Wij werken veel voor gemeenten en andere overheidsinstanties. Dit onderzoek doen we voor de gemeente Rijswijk, waarvan vandaag ook mensen fysiek aanwezig zijn. Zij zullen zich zo ook kort aan u voorstellen.

Vanuit de Wmo moeten gemeenten verplicht ieder jaar onderzoek doen naar de ervaringen van inwoners. Hoe een gemeente dit doet, mogen zij zelf weten. Er zijn maar een paar **spelregels**. Zo moet een gemeente mensen bevragen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening, en moet een gemeente informatie ophalen over wat mensen vinden van de toegang tot hulp, de kwaliteit van de Wmo-hulp en de effecten van de Wmo-hulp. We gaan het tijdens dit gesprek over deze onderwerpen hebben.

U heeft allemaal een vorm van **begeleiding** vanuit de Wmo, dus we willen graag met u in gesprek over deze begeleiding. Goed om te weten wat er goed gaat natuurlijk. Maar waar het minder goed gaat, willen wij vooral van u horen "wat had u beter geholpen?" "Op welk moment?" "Wat had voor u een positief verschil gemaakt?"

We nemen dit gesprek op en schrijven mee. Uiteindelijk maken we een **rapport** voor de gemeente met de belangrijkste uitkomsten. Het eerste deel van het gesprek duurt 60 minuten. Dan hebben we even pauze en daarna schuift de gemeente aan. Zij kunnen dan nog wat vragen aan u stellen en u kunt zich ook direct tot de gemeente richten als u wat wilt meegeven.

Voorstelronde. Kunt u aangeven wie u bent, kort iets over uzelf, gezinssituatie, sinds wanneer u ongeveer Wmo-ondersteuning ontvangt en wat u vindt van de dienstverlening van de gemeente Rijswijk?

Topics om te bespreken

± 55 minuten tot de pauze

Toegang tot hulp

- Hoe bij gemeente terechtgekomen?
 - Hoe gevonden?
 - Hoe aanmelding gedaan?
 - Snelheid?
 - Wat zijn uw ervaringen met wachttijden bij aanmeldingen voor begeleiding?
 - Ervaring eerste gesprek?
 - Bereikbaarheid gemeente?
 - Indicatie voor hoe lang afgegeven? (fijn, te kort?)

Goede ervaringen	Wanneer u aan de aanvraag terug denkt, wat vond u hier dan goed aan?	Springt er een moment uit dat u als (bijzonder) prettig heeft ervaren?
Minder goede ervaringen	En wat vond u minder goed gaan tijdens de aanvraag?	Springt er een moment uit dat u als minder prettig heeft ervaren? Vindt u dat er iets beter had kunnen gaan? Of iets beter geregeld had kunnen worden?
Zelfredzaamheid	Vond u het proces van het aanvragen van Wmo-hulp moeilijk of makkelijk?	Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen om het minder ingewikkeld te maken? Wat deed de gemeente waardoor het gemakkelijk was?
Vertrouwen	Had u vertrouwen in de gemeente tijdens het aanvragen van de Wmo-voorziening?	Waarom vindt u dat?
Steun	Voelde u zich gesteund door de gemeente tijdens het aanvragen van de Wmo-voorziening?	Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen waardoor u zich meer gesteund had gevoeld? Wat deed de gemeente waardoor u zich wel gesteund voelde?

Kwaliteit van de ondersteuning

- Hoe ziet begeleiding eruit?
 - Wat merkt u van de landelijke personeelstekorten bij zorgaanbieders?
- Doelen ondersteuning?
- Zorgplan? (samen met begeleider opgesteld? Fijn?)
 - Wat staat er in het zorgplan?
- Tevredenheid begeleider?
 - Vaste begeleider/wisselingen? (klik/vertrouwen)
 - Hoe is de samenwerking bij meer begeleiders?
 - Bereikbaarheid begeleider?
- Hoe vrij voelt u zich om het aan te geven als u andere hulp wilt van uw begeleider?
 - Bij wie zou u dat doen?

Frequentie contact	Hoe vaak heeft u contact?	Te weinig/te veel? Op welke manier?
Goede ervaringen	Wat vindt u goed aan uw begeleider?	Springt er een moment uit dat u als (bijzonder) prettig ervaart?
Minder goede ervaringen	En wat vond u minder goed aan uw begeleider?	Springt er een moment uit dat u als minder prettig heeft ervaren? Vindt u dat er iets beter had kunnen gaan? Of iets beter geregeld had kunnen worden?
Zelfredzaamheid	Is het goed te begrijpen wat de begeleider bedoelt?	Waarom vindt u dat? Wat kan de begeleider anders doen om het minder ingewikkeld te maken? Wat doet de begeleider waardoor het gemakkelijk was?
Vertrouwen	Heeft u vertrouwen in uw begeleider? Denkt u dat hij of zij het beste met u voor heeft?	Waarom vindt u dat? Wat kan de begeleider anders doen waardoor u meer vertrouwen krijgt? Wat doet de begeleider waardoor u vertrouwen heeft?
Steun	Heeft u steun aan het contact met de begeleider?	Waarom wel/waarom niet?

Effect van de ondersteuning

- Welke effecten levert de Wmo-ondersteuning op?
 - Zelfredzaamheid, vertrouwen, zelfstandig wonen?
- Sluit de ondersteuning aan bij de vraag die u had?
- Wat heeft de hulpverlening in uw situatie veranderd?

Wensen en behoeften (in toekomst)

- Heeft de gemeente actief navraag gedaan naar uw tevredenheid over de geboden ondersteuning?
 - Zo nee, heeft u dit als een gemis ervaren?
- Wat zou u anders hebben gewild in de ondersteuning? Op welk moment? Van wie?
- Verbeterpunten/succespunten
- Hoe makkelijk vindt u het om bij de gemeente aan te geven hoe tevreden u bent met de ondersteuning?
 - Is het eng om u negatief uit te spreken over de ondersteuning van de gemeente?

Pauze

± 25 minuten tot einde

- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over de Wmo-ondersteuning?
- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over andere zaken?

Reactie van gemeente vragen op alles wat ze gehoord hebben.

Leidraad focusgroep materiële maatwerkvoorzieningen Rijswijk

Kort **welkom**. Wij werken bij BMC. Een onafhankelijk onderzoeksbureau. Wij werken veel voor gemeenten en andere overheidsinstanties. Dit onderzoek doen we voor de gemeente Rijswijk, waarvan vandaag ook mensen fysiek aanwezig zijn. Zij zullen zich zo ook kort aan u voorstellen.

Vanuit de Wmo moeten gemeenten verplicht ieder jaar onderzoek doen naar de ervaringen van inwoners. Hoe een gemeente dit doet, mogen zij zelf weten. Er zijn maar een paar **spelregels**. Zo moet een gemeente mensen bevragen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening, en moet een gemeente informatie ophalen over wat mensen vinden van de toegang tot hulp, de kwaliteit van de Wmo-hulp en de effecten van de Wmo-hulp. We gaan het tijdens dit gesprek over deze thema's.

U heeft allemaal een vorm van **maatwerkvoorzieningen zoals de regiotaxi, hulpmiddelen of een woonvoorziening** vanuit de Wmo, dus we willen graag met u in gesprek over deze onderwerpen. Goed om te weten wat er goed gaat natuurlijk. Maar waar het minder goed gaat, willen wij vooral van u horen "wat had u beter geholpen?" "Op welk moment?" "Wat had voor u een positief verschil gemaakt?"

We nemen dit gesprek op en schrijven mee. Uiteindelijk maken we een **rapport** voor de gemeente met de belangrijkste uitkomsten. Het eerste deel van het gesprek duurt 60 minuten. Dan hebben we even pauze en daarna schuift de gemeente aan. Zij kunnen dan nog wat vragen aan u stellen en u kunt zich ook direct tot de gemeente richten als u wat wilt meegeven.

Voorstelronde. Kunt u aangeven wie u bent, kort iets over uzelf, gezinssituatie, sinds wanneer u ongeveer Wmo-ondersteuning ontvangt en wat u vindt van de dienstverlening van de gemeente Rijswijk?

Topics om te bespreken

± 55 minuten tot de pauze

Toegang tot hulp

- Hoe bij gemeente terechtgekomen?
 - Hoe gevonden?
 - Hoe aanmelding gedaan?
 - Snelheid?
 - Ervaring eerste gesprek?
 - Bereikbaarheid gemeente?
 - Verschil in ervaring bij aanvragen verschillende maatwerkvoorzieningen?
 - Indicatie voor hoe lang afgegeven? (fijn, te kort?)

Goede ervaringen	Wanneer u aan de aanvraag terug denkt, wat vond u hier dan goed aan?	Springt er een moment uit dat u als (bijzonder) prettig heeft ervaren?
Minder goede ervaringen	En wat vond u minder goed gaan tijdens de aanvraag?	Springt er een moment uit dat u als minder prettig heeft ervaren? Vindt u dat er iets beter had kunnen gaan? Of iets beter geregeld had kunnen worden?
Zelfredzaamheid	Vond u het proces van het aanvragen van Wmo-hulp moeilijk of makkelijk?	Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen om het minder ingewikkeld te maken? Wat deed de gemeente waardoor het gemakkelijk was?
Vertrouwen	Had u vertrouwen in de gemeente tijdens het aanvragen van de Wmo-voorziening?	Waarom vindt u dat?
Steun	Voelde u zich gesteund door de gemeente tijdens het aanvragen van de Wmo-voorziening?	Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen waardoor u zich meer gesteund had gevoeld? Wat deed de gemeente waardoor u zich wel gesteund voelde?

Kwaliteit van de ondersteuning

- Hoe ziet de Wmo-ondersteuning eruit?
 - Frequentie gebruik van ondersteuning
- Doelen ondersteuning?
- Wat vindt u van de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen?
 - regiotaxi, woonvoorziening, hulpmiddel
- Tevredenheid aanbieders (Medipoint voor hulpmiddelen)
 - Hoe is de samenhang van ondersteuning bij meerdere voorzieningen?
 - Bereikbaarheid contactpersonen aanbieders?
- Hoe vrij voelt u zich om bij de gemeente of de zorgaanbieder aan te geven als u andere of aanvullende ondersteuning wilt?

Effect van de ondersteuning

- Welke effecten levert de Wmo-ondersteuning op?
 - Zelfredzaamheid, vertrouwen, zelfstandig wonen?
- Sluit de ondersteuning aan bij de vraag die u had?
- Wat heeft de hulpverlening in uw situatie veranderd?

Wensen en behoeften (in toekomst)

- Heeft de gemeente actief navraag gedaan naar uw tevredenheid over de geboden ondersteuning?
 - Zo nee, heeft u dit als een gemis ervaren?
- Wat zou u anders hebben gewild in de ondersteuning? Op welk moment? Van wie?
- Verbeterpunten/succespunten
- Hoe makkelijk vindt u het om bij de gemeente aan te geven hoe tevreden u bent met de ondersteuning?
 - Is het eng om u negatief uit te spreken over de ondersteuning van de gemeente?

Pauze

± 25 minuten tot einde

- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over de Wmo-ondersteuning?
- Wat wilt u nog meegeven aan de gemeente over andere zaken?

Reactie van gemeente vragen op alles wat ze gehoord hebben.

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91 ABNA 0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

30 mei 2024

Classificatie : Intern gebruik

Namen adviseur : Wouter Witteveen
Simon Wajer

Kenmerknummer : PO040704-2360

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl