

Wijkgericht werken

Onderzoek naar de ervaringen van de cliënten naar aanleiding van de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken en de wensen van de Wmo hierover.



Parcella van der Plas
Studentnummer: 08032025
De Haagse Hogeschool
Academie voor Sociale Professions
Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Studiejaar 2012-2013

Opdrachtgever: Humanitas DMH, Marcelle Senden
Docent-begeleider: Willem van der Meiden
Beoordelaar: Kirsten Steenks



Voorwoord

Beste lezer,

Deze afstudeerscriptie, waar ik mij de afgelopen maanden voor heb ingezet, vormt het sluitstuk van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Haagse Hogeschool.

Dit verslag is onder andere een onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten die ambulant worden begeleid door Humanitas DMH, locatie Den Haag. Vanaf september 2012 wordt er een nieuwe werkwijze gehanteerd door het team van begeleiders, genaamd het wijkgericht werken. Dit tevredenheidsonderzoek gaat over hoe de cliënten de aanloop naar de nieuwe werkwijze hebben ervaren en de vormgeving hiervan. Hierbij komen er onder andere verbeterpunten uit die afkomstig zijn van cliënten.

Daarbij wordt er gekeken naar de wensen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aangaande het wijkgericht werken. De Wmo wordt verantwoordelijk voor de begeleiding van mensen met een licht verstandelijke beperking die thuis ondersteuning krijgen. De gemeente voert deze wet uit en is voor deze doelgroep verantwoordelijk.

Ik ben in aanraking gekomen met de organisatie Humanitas DMH, omdat ik er vijf maanden stage heb gelopen. Daarbij heb ik twee Minors gevolgd die gingen over de gehandicaptenzorg, wat met name gericht was op de licht verstandelijk gehandicapten. Ik ben daarom verheugd dat ik kan afstuderen binnen deze interessante doelgroep.

Ik wens u veel plezier met het lezen van deze scriptie.

Parcella van der Plas



Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd binnnen de organisatie Humanitas DMH die gericht is op de ambulante hulpverlening die mensen ondersteunen met een licht verstandelijke beperking.

Het onderzoek wat in dit verslag staat beschreven, heeft betrekking op de tevredenheid van de cliënten wat betreft de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken, die sinds kort wordt gehanteerd. Hierbij zijn er een aantal zaken veranderd voor de cliënten. Het doel van dit onderzoek is om een eerste indruk te verkrijgen over de ervaringen en meningen van cliënten over deze nieuwe werkwijze, wat betreft de aanloop ernaartoe en de vormgeving van deze werkwijze. Door dit te onderzoeken kan de organisatie aansluiten op de wensen en behoeften van de cliënten.

Tevens heeft dit onderzoek betrekking op de wensen van de Wet maatschappelijke ondersteuning, aangaande het wijkgericht werken. Het wijkgericht werken is als taak opgedragen door de gemeente Den Haag, die de Wmo uitvoert. In dit onderzoek komen de wensen van de Wmo naar voren als het gaat om het vormgeven van het wijkgericht werken. Op deze manier kan de organisatie inspelen op deze wensen.

Om deze aspecten te onderzoeken is de volgende hoofdvraag ontwikkeld:

‘In hoeverre zijn de cliënten van de wijk Escamp Noord, die ambulant begeleid worden door Humanitas DMH, tevreden over de aanloop naar de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken en de vormgeving ervan, en op welke wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken kan de organisatie aansluiten?’

Om antwoord te geven op deze hoofdvraag is een literatuuronderzoek en een praktijkonderzoek verricht. In het praktijkonderzoek zijn er interviews afgenomen met cliënten, begeleiders en met een Wmo beleidsmaker van de gemeente Den Haag. Daarnaast zijn er in het praktijkonderzoek bij de cliënten enquêtes afgenomen.

De belangrijkste resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen, luiden als volgt:

Een aantal cliënten zitten nog met vragen waar ze graag antwoord op willen krijgen. De overgangsperiode is door een aantal cliënten als rommelig ervaren. Over het algemeen zijn de cliënten niet altijd even blij geweest met de wisseling van begeleiders. Cliënten willen graag het wijkteam, de vervanger en het personeel van het steunpunt ontmoeten en leren kennen. Het steunpunt wordt om verschillende redenen als positief ervaren en de cliënten hebben zelf een hoop ideeën qua invulling van het steunpunt.

Mensen krijgen zelf meer verantwoordelijkheden. Als men hulp aanvraagt, wordt er eerst bekeken wat iemand nog zelf kan doen en wat iemands sociale netwerk kan betekenen. De hulpverleners zullen zich meer moeten gaan richten op het stukje leerbaarheid van mensen. Organisaties in een wijk, ook uit verschillende sectoren, zullen met elkaar moeten samenwerken. Steunpunten zullen zoveel mogelijk generiek moeten worden aangeboden en bekend moeten zijn bij de burgers.

Aan de hand van deze resultaten ben ik o.a. tot de onderstaande aanbevelingen gekomen:

- Door een bijeenkomst te organiseren kunnen de vragen die de cliënten nog hebben worden beantwoord en kan er worden kennisgemaakt met het wijkteam en de vervanger.
- Door het inventariseren van iemands sociale netwerk (bijvoorbeeld door een ecogram) kan deze vaker en eerder ingezet worden.
- Maak het steunpunt ook voor andere doelgroepen en voor mensen uit de buurt beschikbaar, door promotie te maken voor het steunpunt worden buurtbewoners hiermee bekend.



Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

<u>Hoofdstuk 1: Inleiding</u>	6
<i>Inleiding</i>	6
1.1 De organisatie en de doelgroep in het kort	6
1.2 Aanleiding onderzoek/probleemanalyse	7
1.3 Doel van het onderzoek	8
1.4 Relevant, bruikbaar en vernieuwend	8
1.5 Hoofdvraag en deelvragen	8
1.6 Opzet van het onderzoek	9
 Deel 1 Het onderzoek	 10
<u>Hoofdstuk 2: Onderzoeksontwerp</u>	11
<i>Inleiding</i>	11
2.1 Onderzoekstype	11
2.2 Dataverzameling	11
2.3 De (onderzoeks)populatie	11
2.4 Gekozen methoden en technieken	12
2.5 Datapreparatie en data-analyse	13
2.6 Kwaliteitseisen	13
 Deel 2 Literatuuronderzoek	 15
<u>Hoofdstuk 3: De doelgroep mensen met een licht verstandelijke beperking</u>	16
<i>Inleiding</i>	16
3.1 Wat is het en hoe wordt het vastgesteld?	16
3.2 Indeling	16
3.3 Ontwikkelingsleeftijd	16
3.4 Aanpassingsvermogen	17
3.5 De cognitieve en de sociale ontwikkeling	17
3.6 Conclusie	17
 <u>Hoofdstuk 4: De Wet maatschappelijke ondersteuning</u>	 18
<i>Inleiding</i>	18
4.1 De Wet maatschappelijke ondersteuning algemeen	18
4.2 De Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Den Haag	20
4.3 Uitvoeringsnota ‘Hoezo gehandicapt?!’ gemeente Den Haag	21
4.4 Conclusie	22

<u>Hoofdstuk 5: Wijkgericht werken</u>	23
<i>Inleiding</i>	23
5.1 Wat is wijkgericht werken?	23
5.2 Steunpunt	26
5.3 Wijkteam	27
5.4 Conclusie	28
Deel 3 Praktijkonderzoek	29
<u>Hoofdstuk 6: De onderzoeksresultaten</u>	30
<i>Inleiding</i>	30
6.1 Resultaten van de enquêtes met cliënten	30
6.1.1 Conclusie	32
6.2 Resultaten van de interviews met cliënten	33
6.2.1 Conclusie	36
6.3 Resultaten van de interviews met begeleiders	37
6.3.1 Conclusie	39
6.4 Resultaten interview Wmo beleidsmaker gemeente Den Haag	39
6.4.1 Conclusie	41
Deel 4 Analyse, conclusie en aanbevelingen	42
<u>Hoofdstuk 7: De analyse</u>	43
<i>Inleiding</i>	43
7.1 Tevredenheidsonderzoek	43
7.2 Wensen Wmo	45
7.3 Analyse overeenkomsten wensen Wmo en wensen cliënten	47
<u>Hoofdstuk 8: De conclusies en aanbevelingen</u>	48
<i>Inleiding</i>	48
8.1 Conclusie	48
8.2 Aanbevelingen	50
8.3 Bruikbaarheid en het vernieuwende karakter van de aanbevelingen	54
<u>Hoofdstuk 9: De discussie</u>	55
<i>Inleiding</i>	55
9.1 Wijzigingen tijdens het onderzoek + de effecten	55
9.2 Hoe had ik bij nader inzien het onderzoek beter kunnen aanpakken?	56
9.3 De kwaliteit van het onderzoek	57
9.4 Ideeën voor een vervolgonderzoek	57
 Afsluiting	
 Geraadpleegde literatuur	
 Bijlagen	



Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk zal eerst de organisatie en daarna de doelgroep kort worden beschreven. Daarbij wordt de aanleiding beschreven van dit onderzoek en komt er aan bod waarom dit onderzoek relevant, bruikbaar en vernieuwend is. Hierop volgend volgt de hoofdvraag, die leidend is voor dit onderzoek, waaraan deelvragen zijn verbonden. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

§ 1.1 De organisatie en de doelgroep in het kort

Stichting Humanitas DMH is een landelijk werkende organisatie en biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking. Uitgangspunt bij de verschillende soorten diensten is steeds dat cliënten medezeggenschap hebben.

Humanitas DMH heeft de volgende missie: *“Humanitas DMH draagt bij aan een goed leven voor mensen met een beperking en aan een samenleving waarin plek is voor iedereen en ieder mens waardevol is”* (Humanitas DMH, 2012).

Op deze missie heeft Humanitas DMH de volgende visie: Humanitas DMH vindt het belangrijk om de ondersteuning die zij bieden, waarbij iedereen recht heeft op een goed leven, afgestemd is op de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van een cliënt en zijn omgeving. Daarbij werkt Humanitas DMH samen met de cliënt, het netwerk en andere organisaties (Humanitas DMH, 2012).

Eén van de kernwaarde van Humanitas DMH is zelfbeschikking. De begeleiders nemen de regie op het leven van de cliënt niet over. De begeleiders ondersteunen de cliënt zodat de cliënt (weer) het heft in eigen handen kan nemen (Humanitas DMH, 2012).

Humanitas DMH biedt verschillende soorten dienstverleningen aan, zoals: wonen met begeleiding, begeleiding van zelfstandig wonen, werken/leren en dagbesteding, home-run en observatiehuizen.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd op het gebied van ‘begeleiding van zelfstandig wonen’. Dit wordt ook wel ambulante dienstverlening genoemd waarbij de cliënten in hun eigen huis worden ondersteund en begeleid. De begeleider bezoekt de cliënten thuis. Humanitas DMH is er speciaal voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Het IQ van de cliënten ligt tussen de 55 en 85. Een groot aantal cliënten hebben naast deze beperking bijkomende stoornissen zoals: schizofrenie, depressie, autisme spectrum stoornissen (ASS) etc. De leeftijden van de cliënten variëren, de minimale leeftijd ligt op 18 jaar. In hoofdstuk drie wordt er dieper ingegaan op de doelgroep.

Elke cliënt heeft zijn eigen hulpvra(a)g(en) waarvoor begeleiding/ondersteuning wordt geboden. De cliënten hebben behoeften aan extra hulp om zelfstandig in hun vertrouwde omgeving te (blijven) wonen. Ambulante dienstverlening vanuit Humanitas DMH is vrijwillig en is geen gedwongen hulpverlening. Cliënten kunnen op verschillende gebieden ondersteuning krijgen, zoals het staat vastgesteld in het persoonlijk plan. Dit kan zijn op de volgende gebieden: administratie, geldzaken, structuur in dagelijkse bezigheden, oplossen van problemen, nemen van besluiten, het onderhouden van een sociaal netwerk, het oefenen van moeilijke gesprekken en/of het ordenen van gedachten (Humanitas DMH, 2012).

Bijkomend kunnen er verschillende problematieken optreden. Als er wordt gekeken naar het cliëntenbestand van Humanitas DMH, kunnen de cliënten naast hun licht verstandelijke beperking en psychische problemen te kampen hebben met andere bijkomende problematieken zoals schulden en/of opvoedingsproblemen.

Het doel van de zorg die de begeleiders bieden is gericht op het bevorderen en/of handhaven van de zelfredzaamheid van cliënten en het ondersteunen en stimuleren van cliënten.

§ 1.2 Aanleiding onderzoek/probleemanalyse

Binnen Humanitas DMH locatie Den Haag is sinds oktober 2012 de werkwijze van de begeleiders veranderd, waarbij nog een aantal zaken in een veranderingsproces zitten. De werkwijze die nu gehanteerd wordt heet het wijkgericht werken. De werkgebieden (waar de cliënten wonen) van de locatie Den Haag zijn opgesplitst in wijken met elk hun eigen wijkteam van begeleiders, die alleen in de desbetreffende wijk werkzaam zijn. Dit betekent dat bijna iedere cliënt een andere begeleider toegewezen heeft gekregen. Daarbij krijgt elke wijk een steunpunt, dat bemand wordt door begeleiders van Humanitas DMH, waarbij cliënten een vrije inloop voor vragen hebben. Daarnaast kunnen er in het steunpunt verschillende activiteiten of cursussen worden aangeboden. Er wordt een onderzoek verricht naar de tevredenheid van cliënten ten aanzien van deze nieuwe werkwijze. Er wordt een eerste indruk verkregen over de aanloop naar de nieuwe werkwijze en de vormgeving hiervan. Wanneer uit het onderzoek punten naar voren komen die voor verbetering vatbaar zijn, kan hierop worden ingespeeld om de dienstverlening te optimaliseren. Door deze nieuwe werkwijze zullen er een aantal zaken verbeterd moeten worden ten opzichte van de werkwijze hiervoor. De cliënten zullen bijvoorbeeld sneller moeten worden geholpen, een steunpunt zal meerwaarde moeten hebben voor de cliënten en de cliënten kennen het gehele wijkteam voor eventuele ziekte- of vakantievervangning van de vaste begeleider.

Eén van de belangrijkste redenen waarom de organisatie wijkgericht is gaan werken, kan men wijten aan de overheveling van de ambulante begeleiding (ondersteuning voor mensen die zelfstandig wonen) van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo stelt andere eisen aan de ambulante hulpverlening dan de AWBZ, wat resulteert in een wijkgerichte aanpak.

Voorheen

De AWBZ is een zorgkantoor waaruit mensen die langdurige en uitgebreide zorg nodig hebben, door een ziekte of een beperking, automatisch passende zorg krijgen.

Iedere Nederlander is automatisch verzekerd via de AWBZ, omdat anders de meeste mensen deze (dure) zorg niet kunnen betalen. Er zijn verschillende soorten zorg, de ‘functies’, die vallen onder de AWBZ. Ook begeleiding zoals het ondersteunen in de zelfredzaamheid en het organiseren van praktische zaken is een ‘functie’. Hier houdt Humanitas DMH zich mee bezig en wordt betaald vanuit de AWBZ.

Nu

Niet langer is de AWBZ verantwoordelijk voor de begeleiding of ondersteuning van mensen die zelfstandig wonen. Deze ‘functie’ wordt namelijk overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning. De Wmo regelt hulp en ondersteuning voor mensen met een beperking. De gemeenten voeren de Wmo uit en zijn daar verantwoordelijk voor. Wanneer iemand hulp vanuit de Wmo wilt aanvragen, dient dit te geschieden bij hun eigen gemeente. Nu de gemeente Den Haag verantwoordelijk is voor hun burgers, staat de gemeente dichterbij de burgers en heeft men beter inzicht op wensen en behoeften. Voorheen was het een landelijke regeling (AWBZ), waar er minder zicht op de burgers was.

Elke gemeente sluit contracten af met zorgaanbieders uit de regio waarmee de gemeente wil samenwerken. Van daaruit wordt er passende hulp gezocht wanneer iemand een beroep doet op de Wmo. Het is belangrijk voor de opdrachtgever dat de gemeente een contract afsluit met Humanitas DMH ambulante hulpverlening, zodat zij ondersteuning kunnen blijven bieden aan cliënten. Humanitas DMH wil haar expertise aan de gemeente aanbieden. Om deze redenen zullen ze de dienstverlening moeten laten aansluiten op de vraag/wensen van de gemeente. De gemeenten hebben door de Wmo andere eisen en andere uitgangspunten voor (hulpverlenings)organisaties.

§ 1.3 Doel van het onderzoek

Het eerste doel van dit onderzoek is om een eerste indruk te verkrijgen van de ervaringen en meningen van de cliënten over de nieuwe werkwijze. De opdrachtgever wil de stem van de cliënten laten spreken. Met behulp van enquêtes en interviews wil ik erachter komen wat er kan worden verbeterd. Daarnaast wil ik uitzoeken wat voor aanpassingen en/of toevoegingen er kunnen worden gemaakt in de manier waarop het wijkgericht werken wordt uitgevoerd, waarbij er kan worden ingespeeld op de wensen en behoeften van de cliënten. De resultaten van dit onderzoek kunnen inzicht geven voor verbeterpunten. Daarbij is het doel van dit onderzoek om adviezen aan te reiken om het wijkgericht werken nog beter aan te laten sluiten aan de wensen en de eisen van de Wmo met betrekking tot deze werkwijze. Hierdoor ontstaat er tevredenheid van de gemeente wat uiteindelijk resulteert in een contract.

§ 1.4 Relevant, bruikbaarheid en vernieuwend

De uitkomsten van het onderzoek zijn relevant voor de cliënten. Als er in kaart wordt gebracht wat de meningen van de cliënten zijn, kan dit nieuwe inzichten opleveren voor verbetering, aanpassing of toevoeging van de kwaliteit zorg die Humanitas DMH levert aan de cliënten. Daarbij zullen de cliënten ondersteuning blijven krijgen wanneer er een contract wordt afgesloten tussen de gemeente en Humanitas DMH. Ten tweede zijn de uitkomsten relevant voor de begeleiders van de cliënten. Wanneer de begeleiders weten wat de meningen/behoeften zijn van hun cliënten en weten wat de cliënten eventueel missen, kan er wellicht na het onderzoek nog beter worden afgestemd op de behoefte van de cliënt. Ten derde kan men de resultaten uit het onderzoek gebruiken met betrekking tot de overheveling van de AWBZ naar de Wmo. De gemeente Den Haag kiest in januari 2014 de zorgaanbieders uit (uit de regio), waarmee zij samen willen werken. Als uit het onderzoek naar voren komt dat er zaken beter kunnen worden afgestemd op de wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken, heeft Humanitas DMH nog de tijd om daar verbetering in te brengen. Dit zal positief bijdragen bij de keuzebepaling van de gemeente met wie ze verder willen. Als laatste is dit onderzoek wat betreft het wijkgericht werken vernieuwend. Humanitas DMH locatie Den Haag waar ik mijn onderzoek voor doe, is de eerste locatie binnen de organisatie die wijkgericht werkt (pilot). Er zijn geen voorbeelden van andere locaties die wijkgericht zijn gaan werken.

§ 1.5 Hoofdvraag en deelvragen

Uiteindelijk is voor dit onderzoek een hoofdvraag geformuleerd. Om tot een antwoord van de hoofdvraag te komen is deze opgesplitst in drie deelvragen.

In hoeverre zijn de cliënten van de wijk Escamp Noord, die ambulant begeleid worden door Humanitas DMH, tevreden over de aanloop naar de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken en de vormgeving ervan, en op welke wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken kan de organisatie aansluiten?

De drie deelvragen die de hoofdvraag uiteindelijk zullen beantwoorden zijn:

1. Welke positieve punten noemen de cliënten ten aanzien van de nieuwe werkwijze?
2. Waar zijn de cliënten niet tevreden over en welke verbeteringen willen zij zien?
3. Welke wensen formuleert de Wmo als het gaat om het wijkgericht werken, zodat Humanitas DMH zich daarbij kan aansluiten.

Operationalisatie van de hoofdvraag

<i>Cliënten</i>	De mensen die gebruik maken van de ambulante hulpverlening van Humanitas DMH.
<i>Ambulant</i>	In de hulpverlening betekent ambulant dat mensen in hun eigen woonomgeving worden geholpen/ondersteund.
<i>Humanitas DMH</i>	Humanitas DMH is een organisatie die zorg en ondersteuning biedt aan mensen met een beperking. 'DMH' staat voor Dienstverlening aan Mensen met een Handicap.
<i>Dienstverlening</i>	Het leveren van een dienst aan een andere partij. Humanitas DMH biedt in dit onderzoek een dienst aan op het gebied van: begeleiding bij zelfstandig wonen.
<i>Wijkgericht werken</i>	Aanpak van dienstverlening, waarbij de activiteiten gericht zijn op een bepaalde wijk.
<i>Wmo</i>	Wet maatschappelijke ondersteuning. Met de invoering van de Wmo is het de taak van de gemeenten geworden om de deelname aan de samenleving door mensen met beperkingen te bevorderen en waar nodig te ondersteunen.

§ 1.6 Opzet van het onderzoek

Mijn onderzoeksverslag is opgedeeld in vier delen.

- Deel één gaat over de uitvoering van het onderzoek. De onderzoeksmethoden en de werkwijzen worden nader uitgelegd en toegelicht.
- Deel twee gaat over het literatuuronderzoek. In de hoofdstukken binnen het tweede deel wordt het theoretisch kader beschreven en komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod: de organisatie Humanitas DMH, de licht verstandelijk beperkte doelgroep, Wmo algemeen en het wijkgericht werken.
- Deel drie gaat over het praktijkonderzoek. In dit deel worden de resultaten uit de enquêtes en de interviews beschreven.
- Deel vier gaat over de analyse, conclusie en de aanbevelingen. In dit deel wordt onder andere antwoord gegeven op de hoofdvraag.

In dit onderzoek staat Escamp Noord, met de wijken Zuiderpark, Loosduinen, Bouwlust, Morgenstond en Leyenburg centraal. De cliënten die hier ambulant worden begeleid door Humanitas DMH, zijn gevraagd naar hun ervaringen en wensen met betrekking tot de nieuwe werkwijze. Voor informatie over het stadsdeel Escamp verwijs ik u naar bijlage I.

Het eerste deel van dit onderzoeksverslag, hoofdstuk 2, gaat over hoe het onderzoek is uitgevoerd. De onderzoeksmethoden en de werkwijzen worden nader uitgelegd en toegelicht.



Hoofdstuk 2: Onderzoeksontwerp

Er is gedurende dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende methoden om een antwoord te vinden op de hoofdvraag. De verschillende methoden van dataverzameling worden besproken, waarbij later in dit hoofdstuk per methode wordt uitgelegd hoe dit is aangepakt en waarom er voor een bepaalde methode is gekozen. Na deze verschillende methoden uitgelegd te hebben, wordt er ingegaan op de manier hoe deze verworven gegevens zijn verwerkt en zijn geanalyseerd. Dit hoofdstuk eindigt met de wijze waarop de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek zijn gewaarborgd.

§ 2.1 Onderzoekstype

Er is gebruik gemaakt van de combinatie van een kwalitatief en een kwantitatief onderzoek om een antwoord te kunnen verkrijgen op de hoofdvraag.

Volgens Migchelbrink (2006) wordt een kwalitatief onderzoek gedaan om de meningen van mensen ten opzichte van een situatie te meten. Een groot verschil met een kwantitatief onderzoek is dat de verzamelde gegevens bij een kwantitatief onderzoek worden gekwantificeerd. Deze verzamelde gegevens worden uitgedrukt in de vorm van cijfers (Migchelbrink, 2006, p.33). Bij een kwantitatief onderzoek worden er cijfermatige uitspraken gedaan over een bepaalde groep. Dit is het geval bij de enquêtes die door de cliënten zijn ingevuld.

§ 2.2 Dataverzameling

Om zo een compleet mogelijk beeld te krijgen over deze casus is er een literatuur- en praktijkonderzoek uitgevoerd. Wanneer er verschillende dataverzamelingsmethoden worden gecombineerd in een onderzoek, is er sprake van een methodische triangulatie aanpak (Baarda, de Goede & Teunissen, 2005, p. 187).

Om deelvragen één en twee te beantwoorden zijn er gegevens over de meningen, wensen, verwachtingen, behoeften, aanbevelingen en ervaringen van de cliënten over het wijkgericht werken verkregen door middel van enquêtes en interviews. Om deelvraag drie te beantwoorden is gebruik gemaakt van literatuur over de Wmo en het wijkgericht werken en is er een interview met een Wmo beleidsmaker afgenomen.

§ 2.3 De (onderzoeks)populatie

Cliënten die door Humanitas DMH ambulant worden begeleid en woonachtig zijn in de wijk Escamp Noord, vormen de onderzoekseenheden. Dit zijn rond de 60 cliënten.

Baarda en De Goede (2001) zeggen dat een populatie de afbakening is van de onderzoekseenheden die je in het onderzoek wilt betrekken (p. 153). Echter wordt er een kader aangegeven van criteria waar de populatie aan zal moeten voldoen, waaronder het onderzoek daadwerkelijk zal worden uitgevoerd. Dit kader kan worden aangeduid door inclusie- en exclusiecriteria op te stellen. Exclusiecriteria geven aan welke cliënten zijn uitgesloten voor het onderzoek. Het exclusiecriteria die betrekking heeft op de onderzoekspopulatie luidt als volgt: Cliënten die minder dan een jaar onder begeleiding staan van Humanitas DMH zijn uitgesloten voor dit onderzoek. Dit omdat deze cliënten minder vergelijkingsmateriaal hebben als er wordt overgegaan op de nieuwe werkwijze.

§ 2.4 Gekozen methoden en technieken

Enquêtes cliënten

De face-to-face-enquêtes zijn bij de cliënten door hun persoonlijk begeleiders afgenomen. Er is hiervoor gekozen omdat ten eerste de cliënt vertrouwd is met hem/haar en ten tweede is dit de snelste manier om antwoorden te verkrijgen. De begeleiders hebben zelf kunnen kiezen bij welke cliënten zij de enquêtes afnamen. De enquête is mondeling afgenomen en daarbij heeft de begeleider, als het nodig was, de antwoorden voor de cliënt ingevuld, omdat het problemen kan gaan geven wanneer een cliënt niet kan lezen of kan schrijven. Deze enquêtes waren geheel anoniem. Bij de enquête is een introductiebrief toegevoegd. Voor de gehele enquête en de introductiebrief kan ik u verwijzen naar bijlage II. Ik heb gekozen om tijdens het praktijkonderzoek als eerste te beginnen met de enquêtes. Dit omdat ik daarmee snel een eerste indruk krijg wat de verschillende meningen zijn onder de cliënten.

Een probleem wat zich kan voordoen bij enquêtes, is de non-respons (Baarda, de Goede & Kalmijn, 2000, p. 12). Om het risico van non-respons te verkleinen, is er voldoende tijd ingepland die de persoonlijk begeleiders hadden om samen met hun cliënten de enquêtes in te vullen. Als eerste ben ik uitgegaan van drie weken. De begeleiders konden zelf een geschikt moment uitkiezen om samen met de cliënten de enquêtes in te vullen. Na twee weken heb ik via de e-mail een reminder verstuurd naar de begeleiders aangezien de respons minimaal was. Deze reminder heeft ertoe geleid dat er wat meer enquêtes binnenkwamen. Na vier weken had ik nog onvoldoende respons en heeft mijn begeleider van Humanitas DMH het onder de aandacht gebracht bij de begeleiders tijdens een vergadering, met het resultaat dat er uiteindelijk 17 enquêtes werden geretourneerd.

Interview cliënten

Verder zijn er gegevens over de meningen, wensen, behoeften en ervaringen van de cliënten over het wijkgericht werken verkregen door middel van interviews. Deze interviews heb ik mondeling afgenomen bij de cliënten, dit omdat mensen met een licht verstandelijke beperking het lastig kunnen vinden om hun gedachten op papier te zetten.

Er is gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview. Van te voren is een lijst opgesteld van gespreksonderwerpen die tijdens het interviewen aan de orde kwamen. Dit met als doel de geïnterviewden de ruimte te geven voor hun persoonlijke opvattingen en belevingen.

De vragen waren in chronologische volgorde opgebouwd. Ik begon met vragen te stellen die in het verleden lagen en eindigde met vragen in de toekomst. Dit is mede gedaan om voor de cliënt structuur te houden in het interview.

Tijdens het interviewen is de doorvraagtechniek benut, om zo een concreet en betrouwbaar mogelijk antwoord te krijgen. Hier is voor gekozen vanwege de doelgroep die is ondervraagd. Deze doelgroep is niet altijd in staat om lange antwoorden te geven of om hun antwoord op eigen initiatief toe te lichten. Door het doorvragen is de geïnterviewde gestimuleerd bij de voortgang van het gesprek (Migchelbrink, 2006, p. 207).

Interview Wmo beleidsmaker

Ik ben een gesprek aangegaan met een Wmo beleidsmaker van de gemeente Den Haag, dit omdat ik de benodigde informatie niet op internet kon vinden. De gemeenten mogen zelf bepalen hoe zij de regelgeving invullen omtrent de Wmo. In het interview wilde ik erachter komen welke eisen de gemeente stelt aangaande het wijkgericht werken. Het kan goed zijn dat hier per gemeente verschil in zit. Ik zou eerst moeten weten wat de gemeente wil wat betreft het wijkgericht werken, waarna ik mij daarna kan richten op de aansluiting van deze wensen op de organisatie.

Literatuuronderzoek

Baarda (2005) benoemt in zijn boek aandachtspunten voor bij het zoeken van literatuur. De literatuur moet aansluiten op het doel van het onderzoek en moet antwoord geven op de hoofdvraag. Daarbij moet de gevonden literatuur van recente datum en van voldoende kwaliteit zijn (Baarda et al. 2005, pp. 80-81). Om antwoord te geven op wat de wensen van de Wmo zijn, wat betreft het wijkgericht werken, moest er eerst worden gezocht wat de Wmo precies inhoudt. Door het lezen van andere literatuurlijsten waar men informatie vandaan heeft gehaald, ontstond er een sneeuwbal effect, waaruit weer nieuwe informatie kon worden gehaald.

§ 2.5 Datapreparatie en data-analyse

De verzamelde gegevens (zoals alle ingevulde enquêtes) geven nog geen antwoord op de hoofdvraag en moeten eerst bewerkt, geordend en geanalyseerd worden. Voor het analyseren moeten de verzamelde gegevens ‘analyse-klaar’ worden gemaakt, wat ook wel de data-preparatie wordt genoemd. De enquête antwoorden heb ik ‘analyse-klaar’ gemaakt door achter elke antwoord te turven hoe vaak dit antwoord is aangekruist. De interviews heb ik uitgeschreven en niet-relevante informatie geschrapt. “Tijdens de analyse probeer je opvallende zaken en patronen in je gegevens te ontdekken” (Migchelbrink, 2006, p. 107). Migchelbrink (2006) zegt in zijn boek dat je van alles en nog wat kan analyseren, waarbij je je kan laten leiden door zaken of patronen die zijn opgevallen. Het analyseren van kwantitatieve gegevens verschilt met het analyseren van kwalitatieve gegevens. Ik zal daarom de beide manieren van analyseren afzonderlijk en kort toelichten.

Analyse van kwantitatieve gegevens

Ik heb gekeken wat de totale uitkomsten per vraag waren en deze met elkaar vergeleken. In de enquêtes waren al hoofdstukken aangebracht die ik per onderdeel heb geanalyseerd.

Analyse van kwalitatieve gegevens

Het doel van het analyseren van interviews is om via een ordening een beeld te vormen van het verzamelde materiaal. Wanneer ik de relevante informatie geselecteerd had, was de volgende stap om deze tekst op te splitsen in fragmenten, waaraan een kenmerkende naam werd verbonden (een label). Eén fragment geeft informatie over slechts één onderwerp. Dit proces is doorgegaan tot er geen nieuwe labels meer gevormd konden worden. Hierna ben ik de verschillende labels gaan ordenen en reduceren. Het reductieproces is gestart door te kijken: Welke labels zijn er slechts één keer genoemd, is een label niet verwant aan een ander label of worden er synoniemen gebruikt voor de namen van labels? Wanneer dit het geval was, heb ik besloten om de labels te schrappen of om labels bij elkaar te voegen (Baarda et al., 2005).

§ 2.6 Kwaliteitseisen

Bij een kwalitatief onderzoek dient er aan bepaalde kwaliteitscriteria te worden voldaan. Deze kwaliteitscriteria zijn de betrouwbaarheid en de validiteit van een onderzoek. Om aan deze criteria te voldoen heb ik bewust een aantal activiteiten ondernomen. Hieronder staan beschreven welke dat zijn geweest.

Betrouwbaarheid

“In de klassieke zin wordt betrouwbaarheid gedefinieerd als de mate waarin metingen onafhankelijk zijn van toeval” (Baarda et al., 2005, p. 193). Om de betrouwbaarheid te vergroten zijn alle enquêtes gelijk van inhoud. Door het stellen van dezelfde vragen aan alle cliënten is het mogelijk geweest om patronen te ontdekken in de gegeven antwoorden.

De anonimiteit tijdens het onderzoek is bewaakt. Alle cliënten zijn bij hun thuis benaderd in een voor hen betrouwbare omgeving en konden daardoor minder snel worden beïnvloed. De betrouwbaarheid is tevens vergroot door de verschillende dataverzamelmethode die gebruikt zijn tijdens het onderzoek. Namelijk naar aanleiding van de enquêtes werden interviews afgenomen. Daarnaast heb ik gesproken met de begeleiders van de cliënten. Ook is er een neutrale houding aangenomen, door niet de antwoorden in te vullen van de cliënt en geen beoordeling te geven aan het gegeven antwoord (Baarda et al., 2005).

Validiteit

“Validiteit heeft te maken met de juistheid van de onderzoeksbevindingen. Het gaat daarbij om de vraag in hoeverre de onderzoeksbevindingen een goede weergave vormen van datgene wat zich feitelijk in de praktijk afspeelt” (Baarda et al., 2005, p. 197).

Door de open vragen die gesteld zijn tijdens het interviewen, hebben de cliënten antwoord kunnen geven vanuit hun eigen ervaringen.

Validiteit komt ook aan de orde bij het opstellen van de enquête vragen (Swanborn, 2002, p.25). Daarom is er gestreefd om de vragen zo zorgvuldig mogelijk te formuleren.

Na ieder uitgewerkt interview heb ik het interview kritisch doorgenomen en erop gelet of er eventuele suggestieve vragen inzaten, waarbij ik onbewust een cliënt een bepaalde richting op duwde (Migchelbrink, 2006, p. 129).

De interviews zijn opgenomen door middel van een audio-recorder en zijn dezelfde dag uitgewerkt. Hiermee is voorkomen dat er een eigen (verkeerde) interpretatie aan werd gegeven en om te voorkomen dat er stukken werden vergeten, die wel belangrijk zijn.

In dit tweede deel van het onderzoeksverslag, hoofdstuk 3 t/m 5, wordt het theoretisch kader neergezet en komen de volgende onderwerpen aan bod: de licht verstandelijk beperkte doelgroep, Wmo algemeen, Wmo Den Haag, wijkgericht werken, het steunpunt en het wijkteam.

Hoofdstuk 3: De doelgroep mensen met een licht verstandelijke beperking

Naast mensen met een normale ontwikkeling zijn er ook mensen waarvan de ontwikkeling anders verloopt. Dit is het geval bij de doelgroep van dit onderzoek, namelijk de mensen met een licht verstandelijke beperking. Om een goed beeld van de doelgroep te verkrijgen van het onderzoek wijd ik hier een hoofdstuk aan. In dit hoofdstuk zal uitleg worden gegeven over wat een licht verstandelijke beperking is en welke criteria daarbij horen om dit vast te kunnen stellen. Daarnaast komt het IQ, de ontwikkelingsleeftijd, het aanpassingsvermogen en de cognitieve en de sociale ontwikkeling aan bod. Door de informatie uit dit hoofdstuk kan er later een link worden gelegd tussen de onderzoeksresultaten en wat kenmerkend is voor de doelgroep.

§ 3.1 Wat is het en hoe wordt het vastgesteld?

In de literatuur wordt veel gesproken over LVG, wat staat voor Licht Verstandelijk Gehandicapt. Om vast te kunnen stellen of iemand licht verstandelijk gehandicapt is, wordt er een classificatiesysteem geraadpleegd. Classificatiesysteem DSM wordt gebruikt bij mensen met een licht verstandelijke beperking (Didden, 2006). DSM staat voor Diagnostic and Statistical manual of Mental disorders, ofwel Handboek Diagnose en Statistiek van Psychische aandoeningen. Het is een handleiding waar overzichtelijk omschrijvingen en kenmerken instaan van vele psychische aandoeningen, om aan de hand daarvan diagnoses te kunnen stellen (Groos, 2001).

§ 3.2 Indeling

Toen ik kenbaar maakte dat ik stage heb gelopen en mijn afstudeerscriptie doe over mensen die licht verstandelijk gehandicapt zijn, merkte ik aan kennissen, familie en vrienden dat zij de gehele gehandicaptenzorg over één kam scheren. Zij dachten bij het woord gehandicapten meteen aan kwijlende mensen die niet veel kunnen. Dat er gradaties waren in de mate van 'gehandicapt-zijn', stonden zij niet bij stil. Binnen de categorie zwakzinnigheid, zoals het wordt genoemd in de DSM, worden vier gradaties van elkaar onderscheiden. Variërend van lichte zwakzinnigheid tot diepe zwakzinnigheid. De doelgroep binnen dit onderzoek valt volgens de DSM-IV (vierde druk) in de categorie lichte zwakzinnigheid. Voor deze stoornis gelden de volgende criteria: een IQ van ongeveer 70 of lager met tekorten of beperkingen van het huidige aanpassingsgedrag die voor het achttiende jaar tot uiting komen. In mijn verdere onderzoek gebruik ik de term, mensen met een licht verstandelijke beperking, omdat dit meer ruimte biedt voor mogelijkheden van deze doelgroep. In dit verdere hoofdstuk wordt er expliciet aandacht besteed aan mensen met een licht verstandelijke beperking.

§ 3.3 Ontwikkelingsleeftijd

Volgens de theorie van Piaget (1953), een Zwitserse ontwikkelingspsycholoog, hoort er bij de indeling van een verstandelijke beperking, naast het IQ, een ontwikkelingsleeftijd. De ontwikkelingsleeftijd zegt iets over het verstandelijk niveau van functioneren. Het niveau van verstandelijk functioneren wordt vergeleken met wat een normaal begaafd persoon op een bepaalde leeftijd kan. Iemand met een licht verstandelijke beperking heeft een ontwikkelingsleeftijd van 7 tot 12 jaar. Dit betekent dat mensen met een licht verstandelijke beperking functioneren op een niveau die vergeleken kan worden waarop een kind van 7 tot 12 jaar functioneert (Dôsen, 2000, p. 162).

De problematieken die ervaren worden, worden niet alleen bepaald door de hoogte van het IQ. Deze kunnen ook beïnvloed worden door een gebrek aan sociale vaardigheden of afwezigheid van structuur en begeleiding (Diepenhorst & Hollander, 2011).

Er kan sprake zijn van overschatting van deze doelgroep, dit omdat lang niet bij alle mensen met een licht verstandelijke beperking te zien is aan hun uiterlijk dat zij een beperking hebben. Daarnaast wordt relatief vaak bij mensen met een licht verstandelijke beperking een psychische stoornis vastgesteld (Didden, 2006).

§ 3.4 Aanpassingsvermogen

In een artikel van Buntinx, Maes, Claes en Curfs (2010) wordt beschreven dat er geen verband is tussen de hoogte van iemands IQ en de behoefte aan ondersteuning. De mate van de beperking en de behoefte aan ondersteuning wordt voornamelijk bepaald door het aanpassingsvermogen wat iemand heeft. Het gaat bij het aanpassingsvermogen om vaardigheden die nodig zijn wanneer er in de omgeving veranderingen voordoen en men hier mee moet omgaan. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben grote moeite met situaties die niet voorspelbaar zijn en kunnen hun handelen dan moeilijk aanpassen aan de veranderende situatie (Geert, 1997). Wanneer er veranderingen plaatsvinden of er wordt emotionele spanning ervaren, zal de behoefte aan ondersteuning het grootst zijn.

§ 3.5 De cognitieve en de sociale ontwikkeling

Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben een vertraagde cognitieve ontwikkeling (leren, geheugen, oplossen van problemen en intelligentie). De verwerkingssnelheid van informatie ligt lager (Geert, 1997). Ook door de lagere capaciteit van het werkgeheugen blijft het taalgebruik en het taalbegrip beperkt, waardoor mensen met een licht verstandelijke beperking minder begrijpen wat er wordt gezegd (Beer, 2011).

Mensen met een licht verstandelijke beperking vormen een risicogroep om te vereenzamen. Zij zijn veelal beperkt in het 'meedoen' aan activiteiten in de samenleving (Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003). Het opbouwen en onderhouden van sociale contacten bij mensen met een verstandelijke beperking verloopt moeizamer dan bij anderen. Dit omdat het hen veelal ontbreekt aan sociale vaardigheden of aan het inzicht om initiatieven te nemen. De situatie van een klein of geen sociaal netwerk hebben, wil niet zeggen dat de behoefte aan sociale contacten bij mensen met een licht verstandelijke beperking er niet is (Smit & Gennep, 1999, pp. 19-20).

Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben een grotere kans op een lager zelfbeeld en een lager zelfvertrouwen. Dit komt door faalervaringen die mensen met een beperking opdoen op cognitief en sociaal gebied (Olijve en Van Nieuwland, 2000).

§ 3.6 Conclusie

Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben een ontwikkelingsleeftijd van 7 tot 12 jaar. Bij mensen met een licht verstandelijke beperking wordt relatief vaak een psychische stoornis vastgesteld. Naast een IQ van rond de 70, is het lastig voor deze mensen om te functioneren in sociale situaties, hebben ze een beperkt aanpassingsvermogen en een vertraagde cognitieve ontwikkeling (beperkt taalgebruik en taalbegrip). Wanneer er veranderingen plaatsvinden of er wordt spanning ervaren, zal de behoefte aan ondersteuning het grootst zijn. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben grote moeite met situaties die niet voorspelbaar zijn en kunnen zich dan moeilijk aanpassen. Daarbij hebben ze een grotere kans om een lager zelfbeeld en een lager zelfvertrouwen te ontwikkelen dan iemand zonder een beperking. Als laatste is deze doelgroep een risicogroep om te vereenzamen. Zij zijn vaak beperkt in het meedoen aan activiteiten in de samenleving. Tevens heeft deze doelgroep vaak weinig of geen vrienden.

Hoofdstuk 4: De Wet maatschappelijke ondersteuning

In dit hoofdstuk komt de Wet maatschappelijke ondersteuning aan bod zodat ik vervolgens antwoord kan geven op het tweede gedeelte van mijn hoofdvraag: 'en op welke wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken kan de organisatie aansluiten?'

Als eerste wordt uitgelegd wat de wet in het algemeen inhoudt (§ 4.1). Om later antwoord te geven op mijn hoofdvraag is het belangrijk om als eerste te weten te komen wat de Wmo is en waar het voor staat. Wat verandert er en wat is nieuw? Welke zaken vindt de Wmo belangrijk en wat zegt de Wmo over de wijze van hulpverlening?

In de paragraaf daarop volgend (§ 4.2) komt naar voren hoe de gemeente Den Haag vorm geeft aan de Wmo. Om hier achter te komen heb ik het meerjarenbeleidsplan 2011-2014 van Den Haag, genaamd 'Zorg voor elkaar' geraadpleegd. In deze paragraaf wil ik erachter komen wat de gemeente belangrijk vindt en waar zij naar streven. Hoe gaat de gemeente de Wmo invullen en wat wordt verwacht van (hulpverlenings)organisaties? Aan het einde van dit hoofdstuk (§ 4.3) komt kort de uitvoeringsnota 'Hoezo gehandicapt?!' van de gemeente aan bod. Ik ga hier op in omdat de doelgroep van dit onderzoek 'gehandicapten' zijn. Wat vindt de gemeente belangrijk rondom deze doelgroep? Worden er nog speciale/aanvullende zaken verwacht van de (hulpverlenings)organisaties?

§ 4.1 De Wet maatschappelijke ondersteuning algemeen

Mensen met een chronische ziekte of met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking worden geholpen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Dit gebeurt vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Deze wet is een verzekeringswet die passende zorg biedt voor iedereen die langdurige zorg nodig heeft. In 2005 begon de Rijksoverheid nieuwe plannen te ontwikkelen voor de AWBZ. De AWBZ moet namelijk worden teruggebracht tot waarvoor de wet oorspronkelijk bedoeld is, namelijk de langdurige complexe medische zorg. Het doel van deze wet ging zichzelf voorbij en de kosten stegen. In 2014 gaat de begeleiding van mensen met een beperking die zelfstandig wonen uit de AWBZ en wordt aan de Wmo overgeheveld. De gemeenten voeren de Wmo uit en zijn verantwoordelijk geworden voor de begeleiding van mensen met een beperking die zelfstandig wonen. De deelname van deze mensen aan de samenleving moet worden bevorderd en waar nodig ondersteund worden. Het kabinet vindt dat de begeleiding dichtbij de cliënt geregeld moet worden en dit past beter binnen de Wmo dan binnen de AWBZ (Gemeente Den Haag, 2012).

Doelstelling Wmo

Het hoofddoel van de Wmo wat Schalk, Ham en Rozendaal (2006) suggereren komt van het Ministerie van VWZ (2004) en is dat 'iedereen, oud en jong, gehandicapt en niet-gehandicapt, autochtoon en allochtoon, met en zonder problemen, maatschappelijk en volwaardig mee kan doen in de samenleving'. De Wmo wil dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en zo zelfstandig mogelijk deel kan nemen aan de maatschappij.

De Wmo kent vier maatschappelijke doelen: zelfredzaamheid bevorderen, participatie vergroten, actief burgerschap ontwikkelen en de sociale samenhang verbeteren (Klerk, 2010, p. 28). De Wmo vindt het belangrijk wanneer er ondersteuning nodig is bij een burger, dat er een oplossing wordt gezocht in de samenleving zelf en zo dicht mogelijk bij de cliënt zelf wordt geregeld.

Burgers zijn naast dat ze verantwoordelijk voor zichzelf zijn, ook verantwoordelijk voor elkaar. Waar nodig is, wordt men geacht elkaar te helpen participeren. De familie, de vrienden, de buurt, het werk en de sportvereniging spelen een belangrijke rol (Schalk, Ham & Rozendaal, 2006).

De Wmo is een nieuwe wet, waarin in 2007 een aantal bestaande wetten zijn samen gebundeld. Het doel van deze bundeling is het opstellen van een samenhangend lokaal beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning van burgers (Sijtema, 2009). Dit betekent dat de gemeente alle diensten goed op elkaar kan afstemmen (ketensamenwerking) en dat verschillende organisaties met elkaar kunnen samenwerken (Schalk, Ham & Rozendaal, 2006).

De negen prestatievelden

Er zijn een aantal kaders opgesteld door de Rijksoverheid waar de gemeenten beleid op moeten formuleren en voor de burgers ondersteuning dienen te bieden.

Deze kaders worden prestatievelden genoemd. Er zijn negen prestatievelden waarin de Wmo actief is. Binnen deze velden mogen de gemeenten zelf beslissen hoe ze dit invullen, ze hebben een grote mate van beleidsvrijheid en kunnen zelf bepalen hoe zij de wet uitvoeren. Wel wordt de gemeente geacht om op de negen velden 'prestaties' te leveren. In bijlage III vindt u uitgebreide informatie over de negen prestatievelden.

Compensatieplicht/De Kanteling

Er is echter wel sprake van de zogenoemde compensatieplicht voor burgers met een beperking. Wanneer iemand niet in staat is om zelfstandig te functioneren in de samenleving en de zelfredzaamheid afneemt, is de gemeente verantwoordelijk voor een compensatie. Gemeenten mogen zelf beslissen hoe deze compensatie eruit komt te zien. Sinds 2009 ondersteunt het project 'De Kanteling' van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de gemeenten bij het invullen van deze compensatieplicht (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2010).

Er wordt een omslag gemaakt van een aanbodgerichte benadering naar een vraaggerichte benadering. Wanneer iemand hulp nodig heeft, staat de vraag van de burger en de stimulering van de zelfredzaamheid en participatie centraal. Voorheen stond het aanbod van de gemeente en de bestaande voorzieningen centraal (Bennekom, 2012).

Er zal gekeken worden naar de verschillende mogelijkheden om de vraag van de burger op te lossen. In het kader van 'De Kanteling' zijn er vier typen oplossingen te onderscheiden: eigen kracht (wat kan de cliënt nog zelf en wat heeft de cliënt zelf al als oplossing gevonden), sociale omgeving/netwerk (hulp van naaste wordt ingeschakeld, bv. de familie), algemene voorzieningen (die voor iedereen beschikbaar zijn) en de individuele voorzieningen (die aangevraagd moet worden waarbij er gekeken wordt of de burger voldoet aan de criteria). Bij het bespreken met de burger naar oplossingen, komen deze vier typen achtereenvolgens aan bod (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2011).

Een doel van 'De Kanteling' is om het gebruik van dure, professionele zorg te verminderen en mensen minder afhankelijk te laten zijn van dure of specialistische hulp en meer gebruik te laten maken van de informele zorg, algemene voorzieningen en het vrijwilligerswerk. (Sijtema, 2009).

§ 4.2 De Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Den Haag

De gemeente wil dat iedereen meedoet in de samenleving. Hier horen andere mensen ontmoeten, aan vrijwilligerswerk doen en aan activiteiten deelnemen bij.

De missie van de gemeente is dat Den Haag een meer zorgzame samenleving moet worden waarbij iedereen zich voor elkaar inzet en voor elkaar klaarstaat.

In het coalitieakkoord ‘Aan de slag!’ 2010-2014 vormt het ontkokerd en integraal werken een belangrijk uitgangspunt, wat een brede en integrale aanpak vereist.

Daarom moeten er verbindingen worden gelegd tussen verschillende beleidsterreinen zoals sport, onderwijs, veiligheid en wonen.

Hoofddoelen

Voor de periode van 2011-2014 heeft de gemeente de volgende hoofddoelen opgesteld:

1. Het bevorderen van de *participatie*. Hierbij biedt de gemeente faciliteiten aan om de deelname in buurten te doen vergroten.
2. Het *ondersteunen* van de kwetsbaren. Onder de noemer kwetsbaren vallen ook de verstandelijk gehandicapten.

Thema's

Er zijn thema's die de kern vormen van het nieuwe beleid. Deze thema's vloeien voort uit de twee hoofddoelen die hierboven zijn beschreven en die uitgewerkt worden in uitvoeringsprogramma's. Hieronder worden een aantal thema's kort uitgelegd.

1. *Uitgaan van de kracht van de Hagenaar*. In eerste instantie is de burger zelf verantwoordelijk voor zijn leven. De omgeving kan een helpende hand bieden waar nodig is. De gemeente streeft naar:

- Het uitvoeren van het aanvalsplan voor vrijwilligers. Vrijwilligers bevorderen de zelfredzaamheid van mensen waarbij ook een sociaal isolement voorkomen kan worden.
- De hulpverlening die de eigen kracht ondersteunt. Wanneer een burger zich meldt bij de gemeente voor ondersteuning of hulp, wordt er als eerste gekeken in hoeverre het netwerk (familie, vrienden, kennissen) van de burger kan bijdragen aan een oplossing. Er wordt niet gelijk gezocht naar een oplossing binnen de professionele hulpverlening.

2. *Zorg en welzijn werken samen in de wijk*. Het overhevelen van (niet-medische) zorgtaken vanuit de AWBZ naar de gemeente, moet onder andere ook tot een betere verbinding/samenwerking leiden tussen welzijn en zorg. Zorginstellingen en het welzijnswerk moeten samenwerken en hun diensten dienen op elkaar aan te sluiten, zodat de kans op overlapping van diensten minder wordt. Hierbij zal men met elkaar moeten samenwerken op het gebied van activiteiten, geld, personeel en accommodaties.

3. *Ondersteuning kwetsbare Hagenaars met complexe problemen*. De ondersteuning wordt meer gericht op de kwetsbare groepen, waar ook de verstandelijk gehandicapten onder vallen. De gemeente wil de multidisciplinaire ondersteuning aan de kwetsbare burgers organiseren volgens het principe ‘zelf doen, samen doen en laten doen’. Bij de ondersteuning wordt er uitgegaan van wat er goed gaat en wat de burger zelf kan doen, al dan niet met hulp van zijn naaste omgeving. De gemeente wil dat er afstemming komt van zorg, ondersteuning en activering. Het komt voor dat verschillende hulpverleners tegelijkertijd bij een cliënt of bij een gezin over de vloer komen, zonder dat deze hulpverleners dit van elkaar weten. Dit kan leiden tot dubbel werk of tegenstrijdige acties. Het is belangrijk dat hulpverleners samenwerken en hun werkzaamheden op elkaar afstemmen.

De gemeente zou graag één centraal aanspreekpunt zien die verantwoordelijk is voor het zorgplan en voor de coördinatie tussen de verschillende hulpverleners rondom een cliënt. De samenwerking heeft alleen een kans van slagen als alle partijen samenwerken. De gemeente spreekt van een casemanager en casemanagement.

4. *Kosten besparen en slim combineren.* De gemeente wil de ondersteuning, waar nodig, effectiever maken. De gemeente gaat uit van:

- Minder specifieke voorzieningen en meer collectieve voorzieningen.

De gemeente zal collectieve voorzieningen bieden waar het kan en individuele voorzieningen bieden waar het moet. Ook worden de specifieke voorzieningen kritisch tegen het licht gehouden.

- Het verleggen van de balans van vrijwilligerswerk en beroepsmatig werk. Activiteiten die gericht zijn op vrijetijdsbesteding zullen door vrijwilligers worden uitgevoerd.

Bestuurlijke opdrachten

Er moeten op korte termijn de volgende opdrachten worden uitgevoerd die leidend zullen zijn in het handelen van de gemeente Den Haag:

- *Opbouw participatie en civil society.* Op dit moment wordt er nog teveel aanbodgericht gewerkt en moet men naar meer vraaggestuurd werken. De gemeente gaat inzetten op het ontwikkelen dan wel versterken van de sociale netwerken rondom de burgers. Daarbij zal er een verschuiving plaatsvinden van professionele naar vrijwillige hulp en van specifieke naar algemene hulp. De gemeente zal organisaties ondersteunen die in hun werkwijze het versterken van de netwerken bevorderen.

- De gemeente gaat inzetten op het *stroomlijnen van de ondersteuning*. Hierdoor wordt overlappende ondersteuning opgespoord zodat er meer eenduidigheid komt in het aanbod van ondersteuningsmogelijkheden. Daarnaast zullen organisaties van het aanbod efficiënter moeten worden ingericht om kosten te besparen.

- *Slimmer combineren van accommodaties.* Er zijn verschillende instellingen actief in de wijken die verschillende diensten aanbieden. Deze diensten van de verschillende organisaties kennen vaak een overlap waarbij ze zich allemaal richten op dezelfde doelgroep.

De gemeente wil dat er wordt nagegaan of deze verschillende organisaties meer en beter van elkaars accommodaties gebruik kunnen maken. Om dit te realiseren moet er worden samengewerkt tussen de organisaties in een wijk. De gemeente wil dat vrijwilligers en professionals hiervoor aan de slag gaan in de wijk/omgeving waar de burgers wonen (Gemeente Den Haag, 2011).

§ 4.3 Uitvoeringsnota ‘Hoezo gehandicapt?!’ gemeente Den Haag

Bij de mensen met een handicap staat niet de handicap centraal maar staat de kracht centraal, waarbij men op eigen wijze mee kan participeren. In de uitvoeringsnota ‘Hoezo gehandicapt?!’ van het gehandicaptenbeleid vertelt de gemeente Den Haag hoe ze mensen met een beperking willen helpen.

1. *Volwaardig meedoen.* Gemeente Den Haag investeert in een betere sociale samenhang in buurten, zodat er gelijkwaardigheid ontstaat tussen mensen zonder en mensen met een handicap. De ontmoetingen in de wijk zullen zoveel mogelijk voor iedereen toegankelijk moeten zijn.

2. *Aandacht voor bijzondere doelgroepen.* De gemeente wil extra aandacht bieden aan twee groepen, te weten: gehandicapten van niet-westerse afkomst en gehandicapte jongeren (Gemeente Den Haag, 2012).

De gemeente heeft zich uitgesproken voor ‘Inclusief Beleid’ om de successen van de afgelopen jaren te waarborgen. Voor de uitvoeringsnota over het gehandicaptenbeleid van 2012 – 2014 komt de focus op ‘Inclusief Beleid’ te liggen.

Inclusief betekent een integrale benadering waarbij partijen rekening houden met mensen met een beperking, voorafgaand aan het maken van een beleid. Dit doel staat de komende periode centraal (Gemeente Den Haag, 2012).

§ 4.4 Conclusie

Door de overheveling van de extramurale begeleiding van de AWBZ naar de Wmo zijn de gemeenten verantwoordelijk geworden voor de begeleiding van mensen met een beperking die zelfstandig wonen. Wanneer iemand hulp aanvraagt, wordt als eerst gekeken wat iemand nog zelf kan en daarna of iemand in zijn naaste omgeving ondersteuning kan bieden. Mensen moeten in hun wijk/buurt meer voor elkaar gaan betekenen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan er worden gekeken voor een algemene voorziening. Als laatste optie is de ondersteuning vanuit individuele voorzieningen. De hulpverlening moet de eigen kracht van een burger ondersteunen waarbij er niet gelijk wordt gekeken naar een oplossing binnen de professionele hulpverlening. Mensen zullen minder gebruik moeten maken van de professionele hulp en meer van de informele zorg, algemene voorzieningen en van vrijwilligers. De gemeente streeft naar het toenemen van sociale contacten van de burgers en gaat inzetten op het vergroten van het aantal vrijwilligers.

De bundeling van een aantal wetten binnen de Wmo moet zorgen voor een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de ondersteuning aan de burgers. Hulpverleners moeten met elkaar gaan samenwerken en hun werkzaamheden op elkaar afstemmen, zodat de kans op overlap van diensten verminderd. Er zullen verbindingen gelegd moeten worden met andere beleidsterreinen zoals sport, onderwijs, veiligheid en wonen en er zal integraal moeten worden samengewerkt tussen de verschillende sectoren/terreinen. De gemeente heeft als doel om op stadsdeelniveau zorg en welzijn in samenhang aan te bieden en dat vrijwilligers en professionals hiervoor aan de slag gaan in de wijken van de burgers. De gemeente zou graag zien dat organisaties accommodaties gaan combineren en/of dat verschillende organisaties uit een wijk meer en beter van elkaars accommodaties gebruik gaan maken.

De kracht bevorderen van iemand met een handicap moet centraal komen te staan in de organisaties. De gemeente investeert in een betere sociale samenhang tussen mensen met een handicap en mensen zonder een handicap. De ontmoetingen in de wijk zullen zoveel mogelijk voor iedereen toegankelijk moeten zijn.

Hoofdstuk 5: Wijkgericht werken

In dit hoofdstuk komt het wijkgericht werken aan bod. Door de overheveling van de AWBZ naar de Wmo heeft het wijkgericht werken zijn intrede gedaan. Als eerste wordt uitgelegd (§ 5.1) wat het wijkgericht werken inhoudt. Met deze informatie wil ik erachter komen wat de literatuur verstaat onder het wijkgericht werken en wat de doelen en de uitgangspunten hiervan zijn. Moeten er zaken veranderd worden bij de organisaties zoals een andere aanpak of zijn er andere vaardigheden nodig? Zo kan ik later kijken of dit overeenkomt met wat Humanitas DMH doet/heeft. Hierna wordt het steunpunt (§ 5.2) en het wijkteam (§ 5.3) besproken, om later in dit onderzoek te kijken of er verschil zit tussen de literatuur en hoe de organisatie het steunpunt en het wijkteam vorm geeft.

§ 5.1 Wat is wijkgericht werken?

In veel gemeentes worden er vormen ontwikkeld van een wijkgerichte aanpak door de overheid en lokale organisaties in de sectoren wonen, onderwijs, zorg, veiligheid en welzijn. Verschillende organisaties in verschillende sectoren kunnen een wijkgerichte aanpak hebben. Het was lastig om in de literatuur een duidelijke definitie te vinden voor het wijkgerichte werken. Hieronder een korte samenvatting van de informatie over het wijkgericht werken waar de (globale) kenmerken in worden genoemd.

Wijkgericht werken is een gebiedsgerichte manier van werken, waarbij wordt geprobeerd de leefomgeving te verbeteren in de wijken, de sociale samenhang te stimuleren, de participatie te vergroten en om professionals met elkaar te laten samenwerken (RMO, 2009, p. 7). Organisaties zullen hun inzet en activiteiten af moeten stemmen op het wijkniveau en zullen moeten aansluiten op de wijk. Het gaat bij wijkgericht werken om samenwerking tussen verschillende partijen (zorg, onderwijs, welzijn, veiligheid) en een integrale aanpak van problemen op het niveau van de wijk. Daar zullen partijen van elkaar op de hoogte zijn.

Voorheen werkten de professionals voornamelijk autonoom maar tegenwoordig is dit steeds meer binnen netwerken waarbij over de grenzen van het eigen vakgebied heen wordt gekeken (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010). Het wijkgericht werken is erop gericht dat cliënten alle hulp krijgen aangeboden in hun eigen buurt (RMO, 2009, p. 57).

Actief burgerschap is een belangrijk begrip bij het wijkgericht werken en binnen de Wmo (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

Er zijn verschillende termen die worden gebruikt voor het wijkgericht werken, zoals een wijkaanpak, buurtgericht werken en gebiedsgericht werken. Voor een groot deel is een wijkgerichte aanpak een lokale keuze, maar door de invoering van de Wmo wordt het wijkgericht werken ook als taak opgedragen (RMO, 2009, p. 11).

Voordelen van het wijkgericht werken

- *In het gebied kunnen kijken.* Het wordt vaak helder wat er met iemand aan de hand is wanneer er in een gebied wordt gekeken. Er kan worden gekeken welke vraag er speelt, welk aanbod van diensten de instellingen hebben en hoe vraag en aanbod bij elkaar kunnen komen.
- *Zaken kunnen opvallen.* Het kan zijn dat het ineens opvalt dat verschillende aanbieders ongeveer hetzelfde aanbod hebben, terwijl de mensen die hulp vragen eigenlijk iets anders willen. Ten tweede kan het zijn dat er een vraag maar geen aanbod is, dit kan ook andersom het geval zijn.

Ten derde kan het zijn dat verschillende hulpvragers uit verschillende doelgroepen elk hun eigen aanbieder hebben, terwijl de hulpvragers allemaal hetzelfde nodig hebben (Sijtema, 2008, pp. 83).

Het kabinet ziet verschillende voordelen in het wijkgericht werken:

- *Maatwerk leveren*. Als eerste kan er beter maatwerk worden geleverd op het wijkniveau dat is afgestemd op de behoeften en de wensen van de burgers. De ondersteuning kan dichterbij de burger plaatsvinden.

- *Samenwerking*. Als tweede verwacht het kabinet dat er samenwerking zal plaatsvinden tussen verschillende aanbieders van diensten. Daarbij komt in het rapport van de WRR, genaamd *vertrouwen in de buurt* (2005), naar voren dat wijkgericht werken bij kan dragen aan het doorbreken van de bestaande verkokering (het langs elkaar heen werken). Daarnaast bevordert het de afstemming tussen partijen in de wijk zodat er meer een integraal beleid gevormd kan worden. Daarbij is het belangrijk dat er korte lijnen zijn tussen de verschillende professionals die in dezelfde wijk werkzaam zijn, waardoor zaken sneller kunnen worden geregeld. Door meerdere professionals naar een probleem te doen laten kijken kan er efficiënt worden gewerkt. Wanneer een probleem zich op meerdere levensterreinen bevindt, is de cliënt erbij gebaat wanneer deze problemen tegelijk en integraal worden aangepakt (Sijtema, 2008, p. 46).

- *Zwaardere zorg neemt af*. Als laatste verwacht het kabinet dat de vraag op zwaardere zorg of ondersteuning afneemt doordat er een laagdrempelig aanbod in de wijk komt. (Raad voor de Volksgezondheid & Zorg, 2012).

- *Zichtbaar*. Door het wijkgericht werken, waar verschillende professionals in een wijk aanwezig zijn, worden zij zichtbaar. Dit heeft als gevolg dat andere organisaties en netwerken deze kunnen benaderen, waardoor er nieuwe mogelijkheden ontstaan voor samenwerking (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

Om wijkgericht te werken is het maken van een goede wijkanalyse de basis. Deze analyse kan zowel objectieve en subjectieve gegevens als veel verschillende soorten data en bronnen bevatten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de bevolkingssamenstelling, aanwezigheid van levensloopbestendige woningen (zelfstandige woningen waar mensen tot op hoge leeftijd kunnen blijven wonen), voorzieningen (wonen, zorg, welzijn) en informele diensten zoals buddyzorg, vriendendiensten, vrijwillige thuiszorg, vrijwilligersorganisaties en de burenhulpcentrale (Sijtema, 2008, p. 94).

Nadelen van het wijkgericht werken

Eén van de belangrijkste kenmerken van het wijkgericht werken is het samenwerken met verschillende organisaties en professionals die in dezelfde wijk werkzaam zijn. Tijdens deze samenwerking kunnen zich allerlei knelpunten voordoen. Deze knelpunten kunnen zijn:

- *Het ontbreken van regie*. Wanneer er samenwerkingsverbanden worden gesloten kan het onduidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor de aansturing tussen de verschillende partijen.

- *Het ontbreken van een gemeenschappelijke taal en belangen*. Iedere organisatie en instelling gebruikt eigen vakjargon waardoor er spraakverwarring tussen deze organisaties kan ontstaan. Het ontbreken van een gemeenschappelijke taal kan een oorzaak zijn van een gebrekkige verbinding tussen verschillende sectoren. Naast het ontbreken van een gemeenschappelijke taal, kan ook het ontbreken van gemeenschappelijke belangen een struikelpunt zijn bij het samenwerken. Dit kan komen doordat de belangen van verschillende partijen te ver uit elkaar liggen om tot samenwerking over te gaan. Hierbij zullen deze partijen zich moeten verplaatsen in elkaars belangen.

- *Beperkte uitwisseling van informatie tussen sectoren.* Wanneer professionals uit verschillende sectoren rondom een cliënt werken, kan het voorkomen dat er gebrekkige informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen de verschillende organisaties. Hierbij kunnen organisaties een afwachtende houding aannemen, wat betreft het overdragen van informatie wat gaat over burgers/cliënten. De reden kan zijn dat men door de privacy gevoelige informatie niet tot informatie-uitwisseling over wilt gaan. Wettelijk gezien is deze uitwisseling van informatie toegestaan (Raad voor de Volksgezondheid & Zorg, 2012).

Een kritische noot wat betreft het idee van actief burgerschap binnen het wijkgericht werken is, dat er gewaakt moet worden voor overschatting, overvraging en overbelasting van de cliënten/burgers. Van mensen met sterke sociale of psychische problemen kan niet zomaar actief burgerschap verwacht worden en kan er teveel op de schouders van de cliënten/burgers belanden.

Een probleem kan zijn dat organisaties voornamelijk vanuit hun eigen taakstelling en ten behoeve van hun eigen cliëntengroep werken, waarbij er aan de hand van de problematiek van een cliënt hulp en ondersteuning ingezet wordt, die door de eigen organisatie wordt geboden. In het onderzoek 'Schakels in de buurt' wordt dit interne gerichtheid genoemd. Dit kan voorkomen worden door tevens oplossingen te zoeken buiten de eigen organisatie en door gebruik te maken van de mogelijkheden om collega-professionals, binnen hetzelfde werkgebied, te raadplegen (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

Competenties

Vanuit het Kenniscentrum Sociale Innovatie (2010) is er een boek uitgekomen waar resultaten worden gepresenteerd van het project 'Schakels in de buurt', waarin professionals uit zorg en welzijn twee jaar lang geëxperimenteerd hebben met de wijkgerichte aanpak. Door de invoering van de Wmo zijn competente (deskundige) professionals nodig. Uit het onderzoek komen een aantal competenties naar voren die deze professionals (die tussen verschillende partijen inzitten) nodig blijken te hebben.

Contacten aangaan en onderhouden

- Present zijn in de wijk (presentiebenadering)
- Actief contact zoeken met (kwetsbare) burgers in de wijk, vertrouwen winnen en betrouwbaar zijn
- Contacten tussen de eigen organisatie en andere organisaties aangaan en onderhouden

Ondersteunen en versterken van kwetsbare wijkbewoners

- Signalen van (kwetsbare) wijkbewoners kunnen opvangen en de vraag kunnen verhelderen
- Kennis van de verschillende problematieken en doelgroepen

Aansluiting en verbindingen realiseren

- Verbindingen tot stand brengen tussen kwetsbare wijkbewoners en mantelzorgers, wijkbewoners, voorzieningen en vrijwilligers
- Aansluiting en verbindingen realiseren tussen de eigen organisatie en andere organisaties in de wijk
- Interdisciplinair samenwerken binnen een schakelteam (wijkteam)
- Schakelfunctie vervullen tussen professionele dienstverlenende organisaties en burgers

Wijkgericht werken

- Gebruik maken van mogelijkheden in de wijk ten behoeve van ondersteuning en zorg voor kwetsbare wijkbewoners
 - Kennis van de sociale kaart van de wijk en de gemeente
 - Kennis van het aanbod van voor de doelgroep relevante organisaties en professionals
 - Kennis van de actuele situatie en gebeurtenissen in de wijk
 - ‘Oog en oor’ hebben voor signalen uit de wijk en deze op de wijkagenda plaatsen
 - Andere relevante professionals buiten de ‘reguliere’ kaders om informeren (benutten van informele contactmomenten)
 - De eigen organisatie in de wijk vertegenwoordigen en ‘op de kaart zetten’
- (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

§ 5.2 Steunpunt

Een doel van een steunpunt is het ontmoeten van elkaar. Het is bekend dat veel cliënten die in hun eigen huis wonen en ambulant worden begeleid, behoefte hebben aan een punt in de wijk waar de cliënten elkaar kunnen ontmoeten. Daarentegen wonen ook veel cliënten alleen, zonder partner of kinderen. De drempel om er dan alleen op uit te gaan is hoog (Smit & Genneep, 1999, p. 116).

Door een steunpunt kunnen deze mensen hiervan vrijblijvend gebruik maken, waarbij er contact kan worden gemaakt met andere cliënten uit hun buurt. Om naar een steunpunt te komen kan eenzaamheid tegen worden gegaan en sociale contacten worden gestimuleerd. Naast het sociale aspect kan het steunpunt zorgen voor meer structuur in het leven van cliënten door bijvoorbeeld activiteiten die kunnen worden georganiseerd. De structuur kan tevens verhoogd worden door vaste openingstijden van het steunpunt en door de duidelijkheid die gegeven wordt zodat cliënten weten waarvoor en wanneer ze terecht kunnen bij het steunpunt.

De bemanning van het steunpunt kan bestaan uit professionele krachten in samenwerking met vrijwilligers. De aanwezige begeleiders kunnen de sociale contacten tussen cliënten stimuleren, door cliënten samen activiteiten te laten ondernemen of te organiseren. De begeleiders kunnen tevens de cliënten helpen om aansluiting te zoeken bij andere mensen in de wijk, zo ook met mensen zonder een beperking. Naast het stimuleren van sociale contacten zijn de begeleiders er ook om allerlei vragen te beantwoorden van de cliënten (Smit & Genneep, 1999, pp. 116-117).

Zoals hierboven staat beschreven worden er uiteenlopende werkzaamheden verricht binnen een steunpunt. Medewerkers van het steunpunt hebben belang bij duidelijk omschreven werkzaamheden. Door het beschrijven van de verschillende werkprocessen wordt er een aanzet gegeven voor verdere professionalisering van het steunpunt (Meije, Brink & Scholte, 2006). Voor informatie over deze verschillende werkprocessen kan ik u verwijzen naar bijlage IV. Hier staat ook een voorbeeld van een ‘cliëntwaarderingsformulier steunpunt’, die gebruikt kan worden om de tevredenheid van een steunpunt te onderzoeken (bijlage V).

§ 5.3 Wijkteam

Een wijkteam is een team van professionals die werkzaam zijn in een bepaalde wijk en (in nauwe samenwerking) met elkaar verbindingen leggen tussen cliënten, voorzieningen, organisaties en andere netwerken die actief in een wijk aanwezig zijn.

Functies

Het zorgen voor goede verbindingen in de wijk is de basisfunctie van een wijkteam. Een wijkteam zorgt voor een goed maatschappelijk steunsysteem dat tot stand komt in een wijk. Dit is een geheel van voorzieningen, diensten en sociale netwerken. Mensen kunnen hier als ‘hulpbronnen’ gebruik van maken (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

Andere functies van een wijkteam is afhankelijk van de samenstelling van het wijkteam. Een wijkteam kan samengesteld zijn uit professionals die de rol hebben van uitvoerder. Deze professionals richten zich op het verbeteren van de ondersteuning en zorg van cliënten. Daarbij worden er casussen besproken die zich in de wijk afspelen waarbij de professionals met elkaar een hulpaanbod kunnen creëren. De professionals leggen verbindingen om het aanbod van hulp en ondersteuning voor de cliënten te verbreden en te versterken (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

Samenstelling

Er kunnen binnen een team hulpverleners zitten van één dienstverlener (organisatie) die met elkaar samenwerken. Het kan ook voorkomen dat professionals uit verschillende organisaties met elkaar samenwerken en samen in een wijkteam zitten. Daarnaast kunnen in een wijkteam ook de formele zorg en informele zorg worden gecombineerd. Hierbij werken hulpverleners (formele zorg) samen met mantelzorgers en vrijwilligers (informele zorg). Daarnaast kan het ook voorkomen dat professionals incidenteel of voor een bepaalde periode worden uitgenodigd (naast het vaste wijkteam) om deel te nemen aan overleggen van het wijkteam. Afhankelijk van de problematieken en vraagstukken in de wijk wordt er een samenstelling gemaakt. Is er bijvoorbeeld in de wijk veel overlast of criminaliteit (wijkagent), wonen er veel ouderen in de wijk (wijkverpleegkundige) of wonen er juist veel mensen met beperkingen (MEE-consulent)?

Voordelen

Door het werken in wijkteams kan men tot een betere afstemming komen. Hierdoor kan er meer maatwerk worden geboden en een reductie plaatsvinden van de overlapping van diensten (Raad voor de Volksgezondheid & Zorg, 2012). Een wijkteam heeft een grote meerwaarde boven professionals die alleen werken. Door het samenwerken met andere professionals krijgt men kennis uit andere invalshoeken, verbreden op deze manier hun knowhow en maken kennis met andere stromingen in de dienstverlening. Zo wordt er geleerd om over het schot van de eigen organisatie heen te kijken. Deelname aan het wijkteam geeft de professionals de gelegenheid om hun eigen kennis, inzichten en ervaringen uit te wisselen en te delen. Daarbij kunnen de problemen die worden signaleerd in de wijk besproken worden binnen het team, om vervolgens met z'n allen tot een aanpak en een oplossing te komen (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010). Een wijkteam is er voor alle bewoners in de wijk, waarbij het team makkelijk en laagdrempelig te bereiken is. Het wijkteam heeft korte lijnen met andere organisaties en heeft een groot netwerk, waarbij zij vraag en aanbod kennen in de wijk. Als laatste heeft een wijkteam een informatie- en adviesfunctie (Movisie, z.d.).

Aanbevelingen

In het onderzoek ‘Schakels in de buurt’ (2010) zijn er onder andere de volgende aanbevelingen uitgekomen wat betreft een wijkteam:

- Zorg voor een samenstelling van het team waar ten eerste verschillende professionals uit verschillende sectoren van deel uit maken, te denken valt aan zorg, welzijn en vrijwilligerswerk. Daarnaast zullen professionals deel uit maken van het wijkteam met kennis op verschillende gebieden, te denken valt aan maatschappelijk werk, de sociaaljuridische hulpverlening, de gezondheidszorg, de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg.
- Gegevens die het wijkteam verzamelt over een wijk kan door een elektronische database zorgvuldig worden beheerd en worden onderhouden, waarbij deze informatie voor iedereen toegankelijk is.
- Maak het team zichtbaar in de wijk zodat burgers en organisaties weten dat het wijkteam er is, waar het voor staat en dat men het team weet te vinden (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

§ 5.4 Conclusie

Wijkgericht werken is een gebiedsgerichte manier van werken waarbij alle hulp in de buurt van een cliënt wordt aangeboden. Voorheen werkten professionals nog autonoom en tegenwoordig wordt er verwacht dat er meer over de grenzen van het eigen vakgebied heen wordt gekeken. Het gaat bij het wijkgericht werken om samenwerking tussen verschillende partijen, waarbij men een integrale aanpak heeft op het niveau van de wijk en partijen op de hoogte zijn van elkaar. Professionals worden zichtbaar in de wijk waardoor andere organisaties en netwerken deze kunnen benaderen. De sociale kaart is een belangrijk instrument binnen het wijkgericht werken. Door de invoering van de Wmo zijn er deskundige professionals nodig en hebben professionals die wijkgericht werken een aantal competenties nodig. Zij moeten een schakelfunctie vervullen tussen de verschillende organisaties en burgers.

Het doel van een steunpunt is het ontmoeten van mensen, het kan eenzaamheid tegengaan en sociale contacten (ook met mensen zonder een beperking) kunnen worden gestimuleerd door de professionals in het steunpunt. Door vaste openingstijden van het steunpunt en door duidelijk aan te geven waarvoor en wanneer cliënten terecht kunnen bij het steunpunt, wordt de structuur verhoogd. De bemanning van het steunpunt kan bestaan uit professionals en vrijwilligers.

Een wijkteam legt verbindingen tussen cliënten, voorzieningen, organisaties en andere netwerken binnen een wijk. Daarbij worden er casussen besproken die zich in de wijk afspelen waarvoor professionals met elkaar een hulpaanbod kunnen creëren. Een wijkteam heeft korte lijnen met andere organisaties en heeft een groot netwerk waarbij zij vraag en aanbod kennen in de wijk. Zorg voor een samenstelling van het team waar verschillende professionals met verschillende kennis van deel uit maken. Kijk hierbij ook welke problematieken zich voordoen in een wijk. Tevens moet het team zichtbaar zijn in de wijk.

Het derde deel van dit onderzoeksverslag, hoofdstuk 6, gaat over het onderzoek wat in de praktijk is uitgevoerd. Hier worden de resultaten beschreven die uit de enquêtes en interviews zijn gekomen.

Hoofdstuk 6: De onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquêtes en de interviews weergegeven, die de cliënten, begeleiders en de wmo beleidsmaker hebben gegeven. Met onder andere de onderzoeksresultaten uit dit hoofdstuk wordt uiteindelijk geprobeerd antwoord te geven op de hoofdvraag. Als eerste worden de resultaten van de enquêtes (§ 6.1) en de interviews (§ 6.2) van de cliënten weergegeven, vervolgens komen de resultaten van de interviews (§ 6.3) aan bod die met de begeleiders zijn gevoerd. Als laatste (§ 6.4) wordt een samenvatting gegeven van het interview met een Wmo beleidsmaker. Voordat de resultaten besproken worden, wordt bij elke paragraaf aangegeven hoeveel respondenten hebben meegewerkt aan het onderzoek. In bijna alle paragrafen wordt per thema de resultaten beschreven, die overeenkomen komen met de thema's in de afgenomen enquêtes en interviews. De resultaten worden aan de hand van citaten ondersteund.

§ 6.1 Resultaten van de enquêtes met cliënten

In de enquêtes zijn 33 vragen opgenomen, waarvan zeven open vragen. Voor alle resultaten op alle vragen kan ik u verwijzen naar bijlage VI, waar per vraag het resultaat door middel van cirkeldiagrammen staat geïllustreerd. In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten weergegeven. Met deze resultaten wil ik straks antwoord geven op deelvragen 1 en 2. Van de 40 meegegeven enquêtes zijn 17 enquêtes geretourneerd. Dit is een respons van 43%.

Algemene gegevens

De leeftijden van de ondervraagde cliënten variëren van 21 jaar tot en met 70 jaar. De meeste cliënten die deelnamen hebben een leeftijd tussen de 51 jaar en 61 jaar. Een andere vraag over de cliënten had betrekking op de duur dat zij al werden begeleid door Humanitas DMH. De grootste groep cliënten, 8 cliënten, worden momenteel tussen de 2 en 4 jaar begeleid door de organisatie. 3 cliënten worden op dit moment langer dan 7 jaar begeleidt door Humanitas DMH.

Vragen over de aanloop naar het wijkgericht werken toe

Cliënten werden gevraagd of ze wisten dat er wijkgericht wordt gewerkt. Van de 17 ondervraagde cliënten wisten 3 cliënten (18%) niet dat de begeleiders momenteel wijkgericht werken. De rest van de vragen binnen dit thema zijn gesteld aan de overige 14 cliënten. 11 cliënten vinden dat zij op het juiste moment geïnformeerd zijn over de veranderde werkwijze. De overige 3 cliënten vinden dat deze informatie niet op het juiste moment is gekomen en hadden dit graag eerder willen zien. Over de inhoudelijke informatie die de cliënten hebben gekregen, zijn 11 van de 14 cliënten daar tevreden over. Eén cliënt gaf aan dat dit voor haar duidelijk was na wel een aantal vragen te hebben gesteld aan de begeleider. 11 cliënten (79%) hebben geen informatie gemist, daarentegen geven 3 cliënten (21%) aan wel informatie gemist te hebben. Aan deze 3 cliënten werd de vraag gesteld welke informatie zij hebben gemist. 2 cliënten gaven aan dat ze graag wilden weten waarom deze verandering moest plaatsvinden. Hiervan zegt 1 dat alles goed verliep en niet begrijpt waarom het moest worden veranderd.

Vragen over de overgangsperiode (periode tussen de oude en de nieuwe werkwijze)

Eén cliënt die de enquête heeft ingevuld gaf aan geen wisselingen te hebben gehad van begeleiders. Deze cliënt heeft in dit thema verder geen vragen ingevuld. Van de 16 overige ondervraagden geven 12 cliënten (75%) aan bij de overdracht aanwezig te zijn geweest, waarbij informatie over de cliënt werd overgedragen aan de nieuwe begeleiders. Iedereen van deze 75% gaf aan dat men het fijn vond om daarbij aanwezig te zijn geweest.

3 cliënten geven aan niet bij deze overdracht aanwezig te zijn geweest en dit wel prima vonden. Daarentegen zegt 1 cliënt niet bij de overdracht aanwezig te zijn geweest, terwijl hij er graag bij had willen zijn. Tijdens de overgangsperiode hebben 6 van de 16 cliënten tijdelijk zonder begeleider gezeten. Van deze 6 cliënten zeggen 2 cliënten dit als niet prettig te hebben ervaren en 4 cliënten vonden dit niet erg. Hoe deze overgangsperiode in zijn geheel is ervaren door de cliënten, geven 11 cliënten aan dat zij de overgangsperiode goed hebben ervaren, 3 cliënten geven aan dit als voldoende te hebben ervaren en 2 cliënten hebben de overgangsperiode niet goed ervaren. Er zijn 7 cliënten die de vraag hebben ingevuld waarbij men kon aangeven wat er volgens hen beter had gekund. Deze antwoorden zijn hieronder letterlijk weergegeven:

- *'Betere communicatie'.*
- *'Geen verandering naar het wijkgericht werken'.*
- *'De overdracht van oude naar nieuwe begeleider. Ook als er zieken en/of vakantiedagen zijn. Anders loopt het rommelig'.*
- *'Overdracht sneller'.*
- *'Ik heb het idee dat de Ambulante Woonbegeleiding weinig tijd hadden waardoor ik chaos zag'.*
- *'Wisseling begeleiding is veel voorgekomen in de afgelopen jaren. Dit is best moeilijk'.*
- *'De overdracht had langer moeten zijn, bijvoorbeeld drie maanden'.*

Vragen over het steunpunt

6 van de 17 ondervraagde cliënten weten niet wat een steunpunt is, de overige 11 cliënten (65%) weten dit wel. De 11 cliënten die wel wisten wat een steunpunt inhield, hebben de volgende vragen binnen dit thema verder ingevuld.

7 cliënten wisten dat hun wijk een eigen steunpunt krijgt. Eén cliënt hiervan heeft dit gehoord via een andere cliënt. 9 cliënten weten wat zij kunnen doen bij een steunpunt, de overige 2 cliënten weten dit niet. 4 cliënten geven aan dat ze gebruik zullen maken van het steunpunt. Eén van deze 4 cliënten zou dit alleen doen bij dringende zaken of vragen. 3 cliënten weten nog niet of zij gebruik zullen maken van het steunpunt.

3 cliënten hebben tips opgeschreven voor het steunpunt. Cliënten willen graag een rustgevende ruimte, waar kleur in verwerkt zit, wat schoon is en waar natuurlijke materialen worden gebruikt. De begeleiders zullen geduldig moeten zijn en de cliënten willen de gelegenheid hebben om ook vragen te kunnen stellen.

Eén cliënt geeft aan dat het voor hem lastig is om langs te komen en in contact te komen met voor hem vreemde begeleiders/cliënten. Een andere cliënt zal niet deelnemen aan het steunpunt aangezien deze cliënt geen contacten wil met andere cliënten.

Op de vraag wat voor activiteiten de cliënten georganiseerd willen zien, hebben 6 cliënten een antwoord gegeven. Hieronder wordt dit letterlijk weergegeven:

- *'Klaverjassen, koffie drinken, eetcafe, kletsen'.*
- *'Muziekavond, DJ avond, talencursus (bv. Frans), badminton'.*
- *'Computer cursus (internet, branden, google), binnenlopen om wat te drinken, ontmoetingsplek, groepsactiviteiten (bv. een dagje weg of met de honden wandelen)'.*
- *'Praktische ondersteuning, hulp bij de post'.*
- *'Cursus rekenen, activiteiten voor de kinderen, koken, computerles, Nederlandse les, sportactiviteiten, bloemschilderen'.*

Vragen over de begeleiding

Als eerste is gevraagd sinds wanneer een cliënt nieuwe begeleiders heeft. Daarna volgde de vraag of men al verschil merkt in begeleiding. Ik weet van 1 cliënt dat hij geen nieuwe begeleiders heeft gekregen. Daarbij hebben 3 cliënten de vragen binnen dit thema niet ingevuld waarvan de reden niet bekend is. De overige 13 cliënten hebben beide vragen ingevuld. De meeste cliënten, 7 cliënten, hebben vanaf november en december nieuwe begeleiders. 2 cliënten hebben vanaf februari nieuwe begeleiders gekregen.

8 van de 13 cliënten merkt geen verschil in begeleiding. 3 cliënten hebben aangegeven dat zij wel verschil merken in begeleiding en dat de begeleiders nu meer op tijd zijn. De 2 cliënten die pas vanaf februari nieuwe begeleiders hebben, kunnen op deze vraag nog geen antwoord geven, aangezien hier nog te kort tijd voor is.

Vragen over het wijkteam

7 van de 17 cliënten wisten niet dat elke wijk 1 wijkteam heeft. Op de vraag wat men verwacht van het wijkteam gaven 6 cliënten hun verwachtingen aan, deze worden hieronder letterlijk weergegeven:

- *'Vaste vervanger'*
- *'Dat die hulpverleners bv. bij Reaktgroep beter kunnen samenwerken zodat waar nodig cliënten beter opgevangen kunnen worden'*
- *'Dat ze nu vaker langskomen'*
- *'Meer op tijd, minder verschillende gezichten'*
- *'Kennismaken met begeleiders en vaste vervangers'*
- *'Dat ze op tijd zijn en zo niet een belletje geven en zeggen als er iets niet in orde is, wel altijd blijven wie ze zijn'.*

Slotvragen

5 van de 17 cliënten (29%) geven aan dat er nog zaken onduidelijk zijn over de nieuwe werkwijze. Verder konden deze cliënten aangeven met welke vragen zij nog zitten.

De 5 cliënten hebben de vragen: 'Wat is een steunpunt?', 'wat is wijkgericht werken?', 'wat is het verschil tussen de oude en de nieuwe werkwijze en wat is een wijkteam?' Er waren meerdere cliënten die graag willen weten wat een steunpunt is.

10 cliënten geven aan vertrouwen te hebben in het wijkgericht werken, 2 cliënten hebben er een beetje vertrouwen in en 3 cliënten hebben er geen vertrouwen in. Cliënten die er geen vertrouwen in hebben konden dit toelichten. Dit is omdat men nog geen verschil merkt, de voordelen nog niet duidelijk zijn en de impact van de verandering van begeleiders groot is.

§ 6.1.1 Conclusie

Uit de enquêtes met de cliënten is naar voren gekomen dat een klein aantal cliënten niet op de hoogte is van het feit dat de begeleiders momenteel wijkgericht werken.

Een groot deel vindt dat zij op het juiste moment geïnformeerd is over de veranderde werkwijze en heeft hierover geen informatie gemist. Een klein gedeelte had deze informatie graag eerder willen zien en geeft aan informatie gemist te hebben. Dit gedeelte had graag de reden willen weten voor de verandering naar het wijkgericht werken.

Bijna 70% van de cliënten heeft de overgangsperiode als goed ervaren. Twee derde geeft aan bij de overdracht aanwezig te zijn geweest en dit als prettig te hebben ervaren. Daarnaast hebben een aantal cliënten het idee gehad dat de begeleiders weinig tijd hadden in de overgangsperiode waardoor de cliënten chaos zagen. Ruim een derde heeft in de overgangsperiode geen begeleiding gehad.

Cliënten vinden het lastig om het steunpunt binnen te stappen en in contact te komen met voor hen vreemde mensen. Daarnaast vertelde 1 cliënt geen contact te willen hebben met andere cliënten en daarom niet naar het steunpunt zou komen.

Een klein gedeelte geeft aan verschil te merken in begeleiding aangezien de begeleiders nu meer en beter op tijd komen. Voor iets minder dan een derde van de cliënten zijn er nog een aantal zaken onduidelijk wat betreft de nieuwe werkwijze. Naast deze onduidelijkheden waren er meerdere cliënten die graag willen weten wat een steunpunt is.

§ 6.2 Resultaten van de interviews met cliënten

In totaal zijn er bij 9 verschillende cliënten interviews afgenomen. 2 cliënten hiervan vormen een stel en bij 1 cliënt is het interview telefonisch afgenomen. Voor de gehele uitwerking van de interviews verwijs ik u naar bijlage VII. Met deze resultaten wil ik straks antwoord geven op de deelvragen één en twee.

Algemeen wijkgericht werken

2 van de 9 cliënten wisten niet dat er wijkgericht wordt gewerkt. ‘Wijkgericht werken is onbekend voor ons’. De meeste cliënten gaven aan dat ze niet onder woorden konden brengen wat het precies is. Een aantal cliënten gaven aan dat zij nog weinig verschil merken, het enige merkbare verschil wat zij nu ervaren, is de wisseling van begeleiders geweest.

Eén cliënt geeft aan dat hij over een half jaar een bijeenkomst wenst. ‘Want dan is de kinderziekte voorbij en kunnen ze vragen of we tevreden zijn en of er nog iets veranderd moet worden’. Verder wil de cliënt weten wat voor verbeteringen het moet opleveren.

Informatie/aanloop ernaartoe

De helft van de cliënten was niet echt te spreken over de wijze van inlichting. ‘Ze schrijven dat er een verandering aankomt en dat er nieuwe teams komen, maar hoe ze het gaan doen en waarvoor ze het doen, is niet duidelijk. De reden waarom en hoe, dat wil ik weten. Organiseer een avond waar het allemaal wordt uitgelegd’.

Een aantal van deze cliënten hebben geen brief gehad. ‘Dit omdat de begeleider het steeds vergat te geven’. 2 cliënten zijn naar de informatieavond geweest, ‘maar ik vond daar weinig structuur inzitten’. Deze cliënt vertelde niet veel wijzer te zijn geworden. Een andere cliënt vertelde dat de zaken niet goed zijn uitgelegd en nog graag de reden wilt weten van de verandering. Cliënten geven aan het niet te snappen waarom de verandering moest plaatsvinden en de achterliggende gedachte hiervan wordt niet begrepen. Een aantal cliënten geven aan dat er nog een aantal zaken onduidelijk voor ze zijn. ‘Ik snap ook niet dat het team samengevoegd moest worden’. ‘Wat is er positief aan het wijkgericht werken?’ Een aantal van deze cliënten willen hier nog graag antwoord op krijgen. De voordelen van de verandering naar het wijkgericht werken zijn niet (helemaal) duidelijk voor een groot deel van de cliënten. Er werd als voordeel genoemd dat er waarschijnlijk betere begeleiding kan worden geboden, maar de cliënten zien dit zelf niet. Daarbij werd er als voordeel genoemd dat de reistijd minder wordt waardoor er meer tijd is voor de begeleiding aan cliënten en dit tevens leidt tot kostenbesparing van de reiskosten.

De andere helft van de cliënten is meer te spreken over de manier hoe zij zijn ingelicht. Zij vinden dat men goed is ingelicht over de verandering die eraan zat te komen. ‘Want je krijgt een brief en je kan naar een informatieavond gaan’. Cliënten die geen brief hebben ontvangen vertellen dat zij mondeling goed zijn ingelicht door de begeleiders.

Overgangperiode

Eén derde deel vindt dat de overgangperiode tussen oude begeleider en nieuwe begeleider rommelig en te snel is verlopen. Er moest in een korte tijd veel gebeuren en de cliënten geven aan dat er beter gecommuniceerd had moeten worden. De begeleiders hadden bij één cliënt allemaal een verschillende datum in gedachten voor de wisseling qua begeleiders, wat een onrustig gevoel gaf bij de cliënt.

Bij een andere cliënt werd beloofd dat de overgangperiode rustig zou verlopen, maar in werkelijkheid is de begeleiding snel gestopt gezien de begeleiders nieuwe cliënten erbij kregen. ‘Het is ineens heel snel gegaan en dat vond ik jammer’. *Dus als ik het goed begrijp had je liever gezien dat het op elkaar aansloot?* ‘Ja, ja. De tussentijd tussen oude en nieuwe begeleiders’.

Het andere (twee derde) deel van de cliënten heeft geen opmerkingen.

Overdracht

Een derde deel van de cliënten is niet tevreden geweest over de overdracht. ‘Laatst vroeg X (de huidige begeleider) aan mij wat ze moest doen’. Daarnaast had een andere cliënt de overdracht liever anders willen zien, waarbij de nieuwe begeleider vaker meekwam met de oude begeleider. Een andere cliënt had liever gehad dat de oude begeleider en de nieuwe begeleider samen tegelijk over de vloer kwamen waar de overdracht had plaatsgevonden.

Twee derde van de cliënten is tevreden geweest over de overdracht. Er wordt aangegeven dat cliënten het fijn vonden om de nieuwe begeleiders en de oude begeleiders samen over de vloer te hebben, waarbij er gelijk kennisgemaakt kon worden. ‘Ze weet nu een beetje hoe het in elkaar zit, de situatie, met onze ziektes en wat we hebben meegemaakt, dat weet ze nu. Het was een gezellige middag’. De cliënten vonden het fijn om bij de overdracht aanwezig te zijn en geven aan dat dit goed is verlopen.

Steunpunt

Een derde van de cliënten weet niet wat een steunpunt inhoudt en weet niet dat er een steunpunt komt in de wijk Escamp. Nadat ik dit had uitgelegd heb ik ook aan deze groep cliënten vragen kunnen stellen over het steunpunt. Over het algemeen ervaren alle cliënten het idee van een steunpunt erg positief. Eén cliënt vindt één klein minpuntje aan het steunpunt zitten. Deze cliënt vertelt weinig veranderingen te zien wat betreft het wijkgericht werken. ‘Want je hebt een steunpunt maar daar heb ik nog weinig van gemerkt. En dat vind ik wel jammer’. Voor de rest zijn er tijdens de interviews positieve berichten naar voren gekomen over het steunpunt. De meeste cliënten willen graag in het steunpunt andere mensen ontmoeten. ‘Ik heb geen vrienden, ik zou best iemand willen tegenkomen die ook van vissen houdt’. Daarnaast vertelt een cliënt het leuk te vinden als zij een vriendin ontmoet waarmee ze samen boodschappen kan doen, samen een stukje kan lopen of mee naar de markt kan gaan. Cliënten zien voordelen in het steunpunt en vinden het prettig dat elke wijk een steunpunt krijgt. ‘Dan ga je er sneller naartoe dan wanneer je drie kwartier moet reizen’, wordt er verteld. Ook de vrije inloop voor vragen wordt door een aantal cliënten als positief ervaren. Wel geven veel cliënten aan dat zij de begeleiders willen leren kennen die het steunpunt bemannen. ‘Want als je iemand wel eens gezien hebt maar nooit gesproken hebt, ga je die nooit in vertrouwen nemen’.

De rest van de cliënten geeft aan geen gebruik te maken van het steunpunt.

Cliënten geven aan wanneer zij met vragen zitten, dat ze deze stellen aan familie, de begeleider opbellen of wachten totdat de begeleider weer langs komt.

Tips van cliënten voor het steunpunt

- Meerdere cliënten geven aan dat zij het fijn zouden vinden wanneer er een gelegenheid komt om gezamenlijk in het steunpunt een hapje te eten.
‘Het stond wel eens in de krant, dat je voor vijf euro met meerdere mensen ergens kan eten. Eerst een kopje soep, dan groente en vlees, dan een toetje en als dat is opgeruimd krijg je een kopje koffie. Dat lijkt me wel leuk’. Daarbij geven twee cliënten aan dat zij al gebruik maken van een ander steunpunt om gezamenlijk te eten.
- Er wordt aangegeven dat er behoefte is aan praatgroepen, wat kan worden georganiseerd door het steunpunt. Er is behoefte om met mensen te praten die hetzelfde ervaren. Dit kunnen mensen zijn die zich eenzaam voelen of mensen die bepaalde ziektes hebben en die hierover met lotgenoten willen praten.
- Er wordt aangegeven, wanneer er cursussen worden aangeboden, dat dit op het niveau moet aansluiten van de cliënten. Daarbij moet een cursus toegankelijk zijn. ‘Een luidruchtige ruimte gaat het voor mij niet worden’. Daarnaast zal er rekening gehouden moeten worden met de grootte van een cursusgroep.
- Er is behoefte aan avondjes of dagjes weg, die georganiseerd kunnen worden door het steunpunt. Hierbij werd bowlen en de bioscoop voorgesteld.
- Meerdere cliënten geven aan dat zij het leuk zouden vinden wanneer er vrijwilligers aanwezig zijn binnen het steunpunt om te helpen. Twee cliënten geven aan het leuk te vinden om zich hiervoor in te zetten. ‘Ik zou het wel leuk vinden daarzo. Laat mij maar lekker een beetje rondslenteren, beetje koffie schenken, beetje van alles. Of als iemand ergens heen moet, ga ik wel mee’. Deze cliënt vindt dat mensen in een steunpunt iets voor elkaar moeten betekenen. Ook zal het steunpunt toegankelijk moeten zijn voor mensen buiten Humanitas DMH. Een andere cliënt zou het leuk vinden wanneer hij mocht koken in het steunpunt. Daarnaast zou deze cliënt zich in willen zetten voor mensen die bijvoorbeeld moeite hebben met het boodschappen doen.
- Er wordt aangegeven dat men andere cliënten wil ontmoeten om met elkaar activiteiten te ondernemen. Een cliënt geeft aan dat hij elke vrijdagavond naar een artiestensoos gaat en zegt hierover: ‘Maar als je iemand van de cliënten kent, kan je er een keer samen heen gaan inplaats van aan de hand van de begeleider’. Daarbij vindt hij het belangrijk/leuk dat je elkaar onderling kan ondersteunen en helpen. ‘Die kan dat goed en die kan dat goed’.

Wijkteam

Meer dan de helft van de cliënten weet niet wat een wijkteam inhoudt. ‘Het is als een soort assistentes van de politie, met walky talkies’, werd mij verteld.

Cliënten die wisten wat een wijkteam inhield, staat de helft van deze cliënten positief tegenover een wijkteam. De andere helft van de cliënten heeft er geen mening over. Eén cliënt gaf aan geen voordelen te zien in het wijkteam voor bijvoorbeeld het regelen van vervanging. Het is opvallend dat de meeste cliënten het wijkteam willen leren kennen. Het is voor de cliënten nog erg onbekend en willen hier meer over weten. ‘Dat je een beetje weet wie de begeleiders zijn van de wijk, is positief, ja natuurlijk’.

Het is tevens opvallend dat de meeste cliënten ook graag de vervanger willen leren kennen. Daarbij geven een aantal cliënten aan dat zij het fijn zouden vinden wanneer de vervanger een vast iemand is. ‘Voorheen waren dit verschillende mensen’. ‘Ja die zou ik graag willen leren kennen. Ja ik zou het fijn vinden als ik de vervanging ken. Het is leuk als je het wijkteam kent en wil dan graag weten wie er komt’. Een andere cliënt zegt hierover: ‘En als je zeg maar 5 verschillende vervangers krijgt, moet je het 5 keer opnieuw uitleggen. Een vaste vervanger zou fijn zijn’.

Wel geeft 1 cliënt aan dat hij van te voren kennis wil maken met de vervanger in het bijzijn van zijn eigen begeleider(s). ‘Anders ga ik dat eng vinden en vertrouw ik het niet’.

Begeleiding

Een groot nadeel over de begeleiding is het feit dat cliënten een nieuwe begeleider hebben gekregen. De cliënten deelden mee dat het vertrouwen hiervan weer moet groeien. Cliënten merken weinig verschil in begeleiding. ‘De taken van de hulpverleners blijven hetzelfde’. Het kleine beetje verschil wat ze merken wordt als positief ervaren. Zo wordt er naar voren gebracht dat nieuwe begeleiders een andere kijk op zaken hebben en aspecten die niet eerder aan bod zijn geweest nu wel aan bod komen. Ook worden er nu meer dingen of andere zaken opgepikt. ‘Hij pikt snel dingen op, hij zei dat er in het begeleidingsplan dingen miste’. Cliënten geven aan dat de begeleiders nu meer en beter op tijd zijn. ‘Alleen komt de begeleider nu beter op tijd dan de oude begeleider die dan weer vroeg en dan weer laat kwam’. Daarbij wordt er aangegeven dat er minder vaak wordt afgebeld door de nieuwe begeleiders, de begeleiders minder vaak ziek zijn en cliënten vaker begeleiding krijgen. ‘Ze zijn er nu wel steeds’. Ook werd er aangegeven dat er nu meer aandacht en tijd is voor de cliënten. Eén cliënt sluit af met: ‘Ik vind het wel eens fijn dat er een keer een nieuwe begeleider komt’. Daarbij heeft het voor een andere cliënt ook goed uitpakkt, deze cliënt heeft liever een wat oudere begeleider dan iemand die wat jonger is. Een andere cliënt gaf aan dat hij het prettig vindt dat zijn begeleiders in de buurt werken/blijven, wat als een geruststelling wordt ervaren. ‘Je weet dat ze sneller bij je kunnen zijn, dat scheelt ook wel’. Deze cliënt vindt het fijn als hij bijvoorbeeld 3 keer op een dag zijn begeleiders door de wijk ziet fietsen.

§ 6.2.1 Conclusie

Er is naar voren gekomen dat de helft niet te spreken was over de wijze van inlichting en er nog een hoop vragen zijn waar cliënten graag antwoord op willen hebben. De andere helft is meer te spreken over de wijze van inlichting. Een derde deel vond de overgangperiode tussen oude en nieuwe begeleider rommelig en snel verlopen en er had volgens de cliënten beter gecommuniceerd moeten worden. Het andere deel heeft geen opmerkingen over de overgangperiode. Eén derde deel is niet tevreden geweest over de overdracht. Twee derde deel is tevreden geweest over de overdracht waarbij men het fijn vond om bij de overdracht aanwezig te zijn. Over het algemeen ervaren de cliënten het idee van een steunpunt als positief, daarentegen vindt 1 cliënt het jammer dat hij nog weinig gemerkt heeft van het steunpunt. De meeste cliënten vinden het fijn dat men in het steunpunt andere mensen kan ontmoeten, waar de cliënten verschillende beweegredenen voor hebben. De vrije inloop wordt evengoed als positief ervaren. Daarbij vertelden cliënten dat zij eerst de begeleiders willen leren kennen die het steunpunt bemannen. Het was verrassend dat cliënten tips gaven voor de invulling van het steunpunt, waarbij twee cliënten aangaven zich te willen inzetten voor het steunpunt en tevens voor andere cliënten. Meer dan de helft wist niet wat een wijkteam inhield. 2 cliënten gaven aan dat er een bijeenkomst kan worden georganiseerd, waarbij wordt uitgelegd wat een wijkteam inhoudt. De andere helft staat positief tegenover het wijkteam. Wel willen de meeste cliënten het wijkteam en de vervanger leren kennen. Daarbij wordt aangegeven dat cliënten het fijn zouden vinden wanneer de vervanger een vast iemand is. Het grote nadeel wat ervaren is rondom de begeleiding, is het feit dat er een wisseling heeft plaatsgevonden en dat men moet wennen aan een nieuwe begeleider. Het kleine verschil wat wordt ervaren, wordt als positief gezien. Bovendien wordt aangegeven dat het als prettig wordt ervaren dat de begeleiders nu in de buurt blijven/werken.

§ 6.3 Resultaten van de interviews met begeleiders

In totaal zijn er bij 3 begeleiders, die cliënten in Escamp Noord begeleiden, interviews afgenomen. Voor de gehele uitwerking van de interviews, kan ik u verwijzen naar bijlage VIII. De antwoorden van deze gesprekken kan ik meenemen om te vergelijken met de antwoorden van de cliënten, dit om deelvragen 1 en 2 te beantwoorden.

Informatie/aanloop ernaartoe

Begeleider 1: Deze begeleider hoort geen positieve verhalen over de manier waarop de cliënten zijn ingelicht. ‘Het overviel ze eigenlijk een beetje. Het had beter gekund wat ik had begrepen’. Op de vraag wat er volgens de cliënten voor verbetering vatbaar was, kwam er naar voren dat de cliënten eerder een algemene voorlichting hadden gewild en dat er uitgelegd werd wat de cliënten konden verwachten van de verandering.

Begeleider 2: De begeleider geeft aan dat hier verschillende meningen over zijn. ‘De 1 vindt dat het te snel gegaan is, de ander vindt dat er te weinig informatie is geweest’.

Begeleider 3: De begeleider heeft niet veel gehoord over hoe de cliënten de wijze van het informeren over de nieuwe werkwijze hebben ervaren. De begeleider vertelde dat een aantal cliënten onrustig zijn geweest of uit hun doen zijn geweest aangezien er veranderingen aan zaten te komen.

Overdracht/overgangsperiode

Begeleider 1: ‘De overgangsperiode is wel rommelig verlopen, het had beter voorbereid moeten worden. Er is weinig tijd geweest voor een overdracht en daarna komt er gelijk een nieuw iemand. Het gaat allemaal heel snel, dat merk je aan de cliënten’. *Hoe merk je dat?* ‘Ze klagen erover, ze zeggen: dus nu zie ik die dus niet meer? De overdracht is geweest en het is klaar’.

Begeleider 2: Niet ter sprake geweest.

Begeleider 3: De begeleider gaf aan dat een aantal cliënten vonden dat de overdracht rommelig/chaotisch is verlopen. Daarbij vonden ze de overdracht te kort.

Begeleider/begeleiding

Begeleider 1: Omdat een groot deel van de cliënten nieuwe begeleiders toegewezen hebben gekregen, moeten deze cliënten daar nog wel erg aan wennen. De begeleider hoort van de familie van de cliënten en van de cliënten zelf, dat ze het fijn vinden dat er een frisse wind in de begeleiding is gekomen en zien dit als voordeel van de nieuwe werkwijze en van een nieuwe begeleider. Het kan voorkomen dat er nu andere zaken door een begeleider worden opgepakt. De begeleider vertelt tevens dat cliënten een andere aanpak van een andere begeleider niet gewend zijn.

Begeleider 2: Deze begeleider merkt op dat cliënten niet over het wijkgericht werken praten. ‘Weetje wat het is, voor hun is het concreet dat zij een andere begeleider hebben, dat is eigenlijk het enige’. De begeleider geeft aan dat sommige cliënten het vervelend vonden dat ze moesten wisselen van begeleider. Ook geeft de begeleider aan dat er door een nieuwe begeleider een andere kijk op zaken is gekomen.

Begeleider 3: De begeleider gaf een voorbeeld van 1 cliënt die blij is geweest met een nieuwe begeleider, dit omdat deze cliënt de huidige begeleider zat was.

Wijkteam

Begeleider 1: De begeleider geeft aan dat het door het wijkteam makkelijker is om een vervanger te regelen. ‘Dat vinden de cliënten fijn, dat geven ze ook aan’. *Heeft iedereen een vaste vervanger?* ‘Ja en de cliënten die dat weten, daarvan zijn een aantal positief’.

De begeleider vertelde dat men een keer ziek was, waarbij er overleg is geweest binnen het wijkteam voor het regelen van vervanging.

Een collega van deze begeleider is die dag naar zijn cliënten geweest. *Heb je teruggevraagd aan de cliënt hoe dit is ervaren?* ‘Hij vond het prettig en was blij. Voorheen liep het moeizamer en soms was er geen vervanger’.

Begeleider 2: Niet ter sprake geweest.

Begeleider 3: De begeleider gaf aan dat de cliënten niet bij het wijkteam stilstaan.

Steunpunt

Begeleider 1: De begeleider vertelde dat cliënten positief zijn over de vrije inloop. ‘Ook vinden ze het fijn dat ze elkaar in een steunpunt kunnen ontmoeten’.

De cliënten zijn, naast dat ze positief zijn dat ze elkaar kunnen ontmoeten, ook positief over het feit dat ze kennis kunnen maken met de andere begeleiders.

Begeleider 2: De begeleider geeft aan wanneer er in een steunpunt mensen kunnen aanschuiven voor een hapje eten, dit een meerwaarde zou hebben voor de cliënten. ‘Ik ben op meerdere steunpunten geweest, dat vind ik echt hartstikke leuk’.

Begeleider 3: De begeleider heeft uitgelegd wat een steunpunt is aan de cliënten, maar gaf aan dat cliënten er moeilijk een beeld van kunnen vormen. ‘Je ziet wel aan de cliënten: he dat zou wel wat kunnen zijn’. Wanneer de begeleider vertelde dat er ook leuke dingen kunnen worden georganiseerd door het steunpunt, de meeste cliënten dit wel leuk vonden. De begeleider hoort van de cliënten positieve berichten over het steunpunt.

Positief/negatief

Begeleider 1: De begeleider geeft aan dat de overdracht en de informatievoorziening als negatief zijn ervaren door de cliënten. De vervanging die nu goed kan worden geregeld en de reistijd die minder is waardoor planning concreet kan worden nagekomen, worden door de cliënten als positief ervaren.

Begeleider 2: De begeleider denkt dat cliënten op dit moment niets merken van het wijkgericht werken.

Begeleider 3: De begeleider gaf aan dat er zaken zijn ‘beloofd’ aan cliënten. Er zou een steunpunt komen en er zou een vaste vervanger geregeld worden. Maar de begeleider vertelde dat dit allebei nog niet waar kan worden gemaakt. ‘Dit waren juist de positieve kanten voor de cliënten van al die veranderingen. En dat is er op dit moment allemaal niet, het enige wat ze hebben zijn nieuwe begeleiders’, vertelde de begeleider. De begeleider denkt daarom dat cliënten vooral negatieve punten hebben ten aanzien van de nieuwe werkwijze, omdat alles in 1 keer moest worden omgegooid. ‘Ze krijgen nieuwe begeleiders. Dus ze moeten wennen aan nieuwe werkwijzes en dus ik denk dat het op dit moment nog meer een last voor de cliënten is, dan dat ze er profijt van hebben. En dat cliënten nog geen positieve dingen merken omdat ze nog balen van die wisselingen’.

Tips

Begeleider 1: ‘Het zou positief zijn wanneer de cliënten het wijkteam zullen kennen’.

Zullen de cliënten nu nog behoefte hebben aan extra informatie? ‘Ik vind dat er sowieso een bijeenkomst georganiseerd moet worden met drie belangrijke vragen: Hoe ervaren de cliënten de werkwijze? Hoe staan de cliënten er nu in? Hoe kijken de cliënten er tegenaan? Ik schat wel in dat een groot deel hier behoefte aan heeft’.

Begeleider 2: De begeleider denkt dat wanneer de nieuwe voorzieningen er zijn, dit door middel van een voorlichting dient te worden gecommuniceerd aan de cliënten. ‘Ik denk dat de voorlichting nu belangrijk is, als er nieuwe voorzieningen komen, bijvoorbeeld een steunpunt’.

Begeleider 3: De begeleider denkt dat het goed was geweest als er al steunpunten in gebruik waren genomen.

§ 6.3.1 Conclusie

Uit de interviews met begeleiders is naar voren gekomen dat de begeleiders geen positieve verhalen horen over de manier waarop cliënten zijn ingelicht. Het is te snel gegaan, er is te weinig informatie geweest en de cliënten hadden graag eerder een algemene voorlichting gewild. Daarnaast geeft 1 begeleider aan dat er behoefte is aan een bijeenkomst, waarbij er aan de cliënten naar hun ervaringen wordt gevraagd ten aanzien van het wijkgericht werken. De overdracht is als rommelig en chaotisch ervaren waarbij er weinig tijd is geweest. Een groot aantal cliënten moesten erg wennen aan nieuwe begeleiders en vonden dit vervelend. Enkele cliënten + hun familie vinden het fijn dat er een frisse wind in begeleiding is gewaaid en er nu andere zaken worden opgepakt dan voorheen. Daarnaast wordt het als prettig ervaren dat de begeleiders tegenwoordig meer op tijd zijn. De cliënten vinden het fijn dat er door het wijkteam nu makkelijker en beter vervanging kan worden geregeld. Daarbij denkt 1 begeleider dat er grote behoefte is om het wijkteam te leren kennen. De cliënten ervaren het steunpunt als positief. Tevens vinden de cliënten het fijn dat ze in het steunpunt kennis kunnen maken met de andere begeleiders.

§ 6.4 Resultaten interview Wmo beleidsmaker gemeente Den Haag

Naast het praktijkonderzoek te hebben verricht naar de tevredenheid van de cliënten, is er tevens een praktijkonderzoek geweest naar de wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken. Dit om de derde deelvraag en uiteindelijk het tweede gedeelte van mijn hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Hiervoor is een interview afgenomen met een Wmo beleidsmaker van de gemeente Den Haag. Hieronder volgt een samenvatting van dit gesprek. Ik verwijs u naar bijlage IX waar het gehele interview staat uitgewerkt.

Mensen worden in staat gesteld om in hun eigen huis zelfstandig te wonen en eigen regie te hebben over hun leven. Er wordt meer verantwoordelijkheid bij mensen en hun omgeving neergelegd. Er moet worden gekeken wie er in iemands omgeving zitten en worden bekeken of deze mensen daadwerkelijk kunnen worden ingeschakeld en wat zij kunnen en willen doen voor iemand. ‘We hebben in Nederland te veel en te lang dingen overgenomen. Wat je daarmee krijgt is dat mensen heel snel, sneller dan nodig, zorgafhankelijk worden. [...] Het moet weer teruggebracht worden om te kijken of er iemand in je directe omgeving is die je kan helpen’. Binnen de Wmo en vooral in Den Haag geldt dat er wordt gekeken naar wat er kan worden gedaan door de omgeving en vrijwilligers en dat er daarna wordt gekeken waar professionals voor nodig zijn. ‘Eerst kijken wat collectief kan, daarna wat er per se individueel moet en wat kan er generiek en wat is heel specialistisch’. Dit is de drietrap die de gemeente hierin maakt. Voordat er hulp wordt inschakeld van de omgeving wordt er gekeken of de persoon het nog zelf kan doen of nog zelf kan leren. Hulpverleners moeten zich richten op het stukje leerbaarheid van burgers en op het compenseren van mensen om ze zelfredzaam te laten zijn. Professionals moeten meer gaan samenwerken met vrijwilligers.

De gemeente vindt het belangrijk dat er een samenhangende ondersteuningstructuur is binnen de ondersteuning die iemand ontvangt. Er moet veel meer samenwerking plaatsvinden binnen wijken, binnen kleinschalige gebieden, met de aanbieders die iets op het gebied van de Wmo doen. ‘Vooral de samenwerking met welzijn is heel erg belangrijk’.

Als het gaat om wijkteams moet het niet zo zijn dat men allemaal eigen wijkteams gaat oprichten. De wens van de gemeente Den Haag en wat er ook wordt geuit vanuit het werkveld, is dat er integrale wijkteams moeten komen waarbij men integraal samenwerkt. Een integraal team van hulpverleners is bekend met de wijk en kunnen mensen sneller helpen. Wanneer een integraal team bekend is met de wijk, weten zij ook wat de aandachtspunten zijn in een wijk. Daarbij is het belangrijk dat de wijkbewoners bekend zijn met de hulpverleners. ‘Mensen gaan als eerste naar de huisarts als ze iets hebben, die ken je namelijk. Dit is ook wat men met een integraal team wil bereiken, een zelfde soort vertrouwdsheid’.

Op dit moment is de gemeente bezig met buurthuizen van de toekomst, waar multifunctioneel gebruik wordt gemaakt van een locatie/plek.

Hier kunnen straks allerlei partijen/organisaties met elkaar gaan brainstormen hoe zij een steunpunt vorm kunnen geven door bijvoorbeeld het organiseren van cursussen. De gemeente benoemt hierbij dat men niet gelijk geen aandacht meer heeft voor specifieke doelgroepen, maar datgene wat men generiek kan aanbieden, wil de gemeente generiek aanbieden. ‘Dat is wel een beetje de gedachte, datgene wat collectief kan, gaan we collectief doen’.

De gemeente deelde mee dat er zaken die worden georganiseerd voor bijvoorbeeld de verstandelijk gehandicapten, net zo goed kunnen worden gebruikt voor andere doelgroepen. ‘Niet alles hoeft heel specifiek te zijn. Veel dingen overlappen elkaar. [...] Men moet het wat integraler zien. Het moet allemaal niet zo verkokerd of verknijpt zijn’.

Wanneer een activiteit wordt georganiseerd, kan er worden gekeken of er naast de verstandelijk beperkte doelgroep meerdere mensen bij kunnen worden betrokken. Dit ook om mensen wat minder af te schermen van de rest.

Het belangrijkste vindt de gemeente dat mensen de hulpverleners weten te vinden en daarbij ook genegenheid voelen om naar toe te komen. Er moet een basis van vertrouwen komen. Een steunpunt moet ook niet te groot en te massaal worden.

Er zal gekeken moeten worden waar men een steunpunt aan kunt verbinden. ‘Wil je in de wijk een los steunpuntje hebben of wordt dat verbonden aan andere initiatieven? [...] Wat we nu zien gebeuren; alle nieuwe initiatieven die zorgaanbieders nemen zijn integraal. Deze worden steeds integraler, steeds meer in samenwerking met andere partijen’.

Als men bijvoorbeeld een steunpunt heeft, neemt de gemeente niet aan dat alleen mensen naar het steunpunt toekomen, maar dat er ook wordt gesignaleerd in de wijk. ‘Wat doet men met de signalen die er worden opgevangen wanneer er hele andere problematieken aan de orde zijn? Wanneer men in een integraal team werkt, kan dit hierin worden voorgelegd’.

Een goede signaleringsfunctie in de wijk is van belang. Op deze manier kan men snel waarnemen wanneer er iets mis is en dat betekent ook dat men goed contact moet hebben met bijvoorbeeld huisartsen, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen.

Op deze manier wil de gemeente problemen snel kunnen signaleren, snel kunnen oppakken en wil de gemeente meteen een hele brede benadering van wat er aan de hand is. Hierbij kijkt men niet alleen naar de beperking, maar ook wat de beperking betekent voor iemands levensdomeinen. Op basis hiervan wordt er een zorgarrangement samengesteld wat ook weer zoveel mogelijk in de wijk aanwezig is en wordt georganiseerd.

Binnen de Wmo wordt er verder gekeken dan binnen de AWBZ. Er wordt gekeken wat voor beperking iemand heeft, wat voor consequenties dit heeft en hoe dat iemand belemmert in de maatschappij. Een integrale aanpak is erg belangrijk, men moet het namelijk meteen ergens kunnen neerleggen, weten hoe je als professional moet schakelen, waar de eigen grenzen liggen en wat je wel en niet kan oppakken.

Het moet de burgers opleveren dat zij niet langer dan noodzakelijk zorgafhankelijk zijn en ook niet later dan noodzakelijk de juiste zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. Dit dient snel gesignaleerd te worden. De gemeente wil snel bij de mensen zijn en een samenhangende ondersteuning bieden.

Dit geldt tevens voor mensen die wat terughoudender zijn van hulp of ondersteuning. Dit kunnen probleemgezinnen zijn of mensen die zichzelf verwaarlozen.

Er wordt door de gemeente een grote sociale intelligentie van de hulpverleners gevraagd. Een grote sociale intelligentie is nodig om goed en snel te kunnen signaleren, snel te kunnen anticiperen, snel dingen terug te kunnen leggen en om goed (door) te vragen naar de problemen. Mensen vertellen namelijk lang niet alles en daarom moet de zorgvraag goed helder worden gemaakt.

De gemeente wil bereiken dat burgers uiteindelijk verantwoordelijk zijn voor zichzelf, voor de mensen in de omgeving, voor de buurt en voor de stad. Burgers moeten zelf een stukje verantwoordelijkheidsgevoel creëren.

§ 6.4.1 Conclusie

De hulpverlening moet zich meer richten op het compenseren van mensen om hen zelfredzaam te laten zijn en zich richten op het stukje leerbaarheid van mensen. Voordat er hulp wordt ingeschakeld van de omgeving, wordt er gekeken of de persoon het nog zelf kan doen of nog zelf kan leren. Er zal meer bij de mensen en hun omgeving moeten worden neergelegd, waarbij zij meer verantwoordelijkheden krijgen en de omgeving en het sociale netwerk zullen meer betrokken worden bij de ondersteuning van mensen. Daarnaast zullen professionals meer moeten samenwerken met vrijwilligers. De gemeente wil een samenhangende ondersteuningsstructuur hebben binnen de ondersteuning die iemand ontvangt, waarbij meer moet worden samengewerkt binnen de wijken tussen verschillende aanbieders van hulp. Vooral de samenwerking tussen zorg en welzijn vindt de gemeente erg belangrijk. Wanneer er een zorgarrangement wordt opgesteld, wil de gemeente dat dit zoveel mogelijk in de wijk aanwezig is en wordt georganiseerd.

De wens is dat er integrale wijkteams komen, waarbij integraal wordt samengewerkt. Het wijkteam moet bekend zijn met de wijk en de wijkbewoners zullen bekend moeten zijn met de hulpverleners waarbij er een mate van vertrouwen ontstaat. De gemeente vindt een goede signaleringsfunctie van groot belang alsmede het hebben van goede contacten met andere partijen in de wijk. Steunpunten zullen meer generiek moeten worden aangeboden, waarbij organisaties samenwerken. Als laatste wordt door de gemeente een grote sociale intelligentie gevraagd van de hulpverleners.

In dit vierde deel, hoofdstuk 7 en 8, komen de analyse, de conclusie en de aanbevelingen achtereenvolgens aan bod. Er wordt onder andere antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Hoofdstuk 7: De analyse

In het vorige hoofdstuk 'de onderzoeksresultaten' zijn de resultaten weergegeven van het praktijkonderzoek. In dit hoofdstuk worden allerlei verbindingen gelegd. Binnen het praktijkonderzoek, binnen het literatuuronderzoek, maar ook tussen het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek. Er zal hierbij worden stilgestaan bij de verschillen en de overeenkomsten. Als eerste komen de verbindingen aan bod op de deelvragen 1 en 2 (§ 7.1) wat gaat over de mate van tevredenheid van de cliënten met betrekking tot de nieuwe werkwijze. Hierna komen de verbindingen aan bod op deelvraag 3 (§ 7.2) wat gaat over de wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken. Als laatste (§ 7.3) worden er verbindingen gelegd tussen de wensen van de Wmo en de wensen van de cliënten.

§ 7.1 Tevredenheidsonderzoek

Verschillen in de resultaten

Er zitten verschillen in resultaten als het gaat om de ervaringen wat betreft de inlichting. In de enquête gaf een groot deel aan geen informatie gemist te hebben en op het juiste moment te zijn ingelicht.

In de interviews met de cliënten komt naar voren dat de helft vindt dat men niet goed is ingelicht. Een aantal cliënten hebben geen brief gehad, zijn niet veel wijzer geworden na de informatieavond en zitten nog met een aantal vragen. De gegeven informatie zal voor iedereen begrijpelijk moeten zijn. Het is bekend dat deze doelgroep een beperkt taalbegrip heeft en minder begrijpt dan iemand die geen verstandelijke beperking heeft (Geert, 1997). De begeleiders gaven aan dat de cliënten zich overvallen voelden bij de inlichting en het allemaal erg snel vonden gaan, waarbij weinig informatie is gegeven. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben grote moeite om zich aan te passen wanneer situaties veranderen (Geert, 1997).

Er was een grote verscheidenheid van de ervaringen wat betreft de inlichting.

Eén begeleider denkt dat cliënten vooral negatieve punten hebben ten aanzien van de nieuwe werkwijze, dit omdat alles in één keer veranderde. Deze gedachte sluit aan bij de theorie. Geert (1997) zegt hierover dat mensen met een licht verstandelijke beperking weinig vaardigheden hebben om met grote veranderingen om te gaan. Als er wordt gekeken naar de resultaten, worden er toch een aantal zaken genoemd waar de cliënten tevreden over zijn.

Overeenkomsten in de resultaten

Er zit overeenstemming in de enquêtes en in de interviews met cliënten als het gaat om de behoefte die cliënten hebben om de vragen die ze hebben nog beantwoord te willen krijgen. In beide gevallen wordt aangegeven dat cliënten willen weten wat de reden voor de verandering is geweest. Daarnaast zijn er vragen over het steunpunt en het wijkteam. De literatuur over steunpunten zegt dat het voor de cliënten duidelijk moet zijn waarvoor en wanneer ze terecht kunnen bij het steunpunt. Dit schept structuur, wat verhelderend werkt voor deze doelgroep.

De uitkomsten uit de enquêtes en interviews komen overeen wat betreft de overdracht. Twee derde gaf aan bij de overdracht aanwezig te zijn geweest en dit als prettig te hebben ervaren. Op deze manier worden er zaken besproken en afgesproken in het bijzijn van de cliënt, wat de situatie voorspelbaar maakt (Geert, 1997).

Er kan worden gezegd dat de ervaringen van de overgangsperiode uit de enquêtes en uit de interviews met elkaar overeenkomen.

Bijna twee derde van de cliënten van de enquêtes heeft de overgangperiode prettig ervaren. Eén derde van de cliënten uit de interviews deelde mee dat de overgangperiode snel en rommelig is verlopen, waarbij er slecht werd gecommuniceerd. Door het slechte communiceren kunnen er zaken minder voorspelbaar zijn geweest voor de cliënten (Geert, 1997). Een aantal cliënten hebben in deze periode tijdelijk zonder begeleiding gezeten, terwijl de literatuur vermeldt, wanneer er veranderingen plaatsvinden de behoefte aan ondersteuning het grootst zal zijn.

Uit de interviews met cliënten en begeleiders komt naar voren dat de cliënten over het algemeen het steunpunt als positief ervaren. Bij allebei komt er naar voren dat cliënten het fijn vinden om in het steunpunt mensen te kunnen ontmoeten en dat er een vrije inloop komt. Het graag ontmoeten van mensen kan worden gekoppeld aan de theorie. Mensen met een verstandelijke beperking hebben over het algemeen een klein of geen sociaal netwerk (Smit & Gennep, 1999). Veel cliënten hebben behoefte om andere mensen te leren kennen om er samen op uit te gaan. Uit de literatuur over steunpunten komt naar voren, dat het ontmoeten van elkaar, onder andere een doel van een steunpunt is.

Daarbij wordt er door de begeleiders en door de cliënten (enquêtes + interviews) aangegeven dat cliënten het fijn vinden als er ook leuke dingen worden georganiseerd in of door het steunpunt. Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn veelal beperkt in het ‘meedoen’ aan activiteiten in de samenleving (Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003). Cliënten hebben genoeg ideeën zoals praatgroepen, het inzetten van vrijwilligers en het openstaan voor mensen uit de buurt. De literatuur sluit hierop aan, de bemanning van het steunpunt kan bestaan uit professionele krachten in samenwerking met vrijwilligers. Daarbij wordt aangegeven dat het steunpunt voor iedereen toegankelijk moet zijn, ook voor mensen buiten Humanitas DMH.

Uit interviews met de cliënten en uit gesprekken met begeleiders blijkt dat de meeste cliënten erg moesten wennen aan hun nieuwe begeleider. Daarbij zit er overeenstemming in de resultaten van beide interviews (begeleiders + cliënten) en de enquêtes wat betreft het ervaren van kleine verschillen in begeleiding door de cliënten. De begeleiders zijn nu meer op tijd en cliënten krijgen nu vaker begeleiding. Diepenhorst & Hollander (2011) zeggen dat wanneer er structuur is, dit voordelig werkt voor de doelgroep.

In beide interviews (begeleiders + cliënten) komt duidelijk naar voren dat cliënten behoefte hebben om het wijkteam en de vervanger te leren kennen. Cliënten willen dat de vervanger een vast persoon is. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben grote moeite met situaties die niet voorspelbaar zijn (Geert, 1997).

§ 7.2 Wensen Wmo

De wet = De Wet maatschappelijke ondersteuning algemeen.

De gemeente = Het meerjarenbeleidsplan Wmo van Den Haag die is geraadpleegd.

Beleidsmaker = Een beleidsmaker (Wmo) van de gemeente Den Haag waarbij een interview is afgenomen.

Gehandicaptennota = Onderdeel van het meerjarenbeleidsplan Wmo Den Haag die is geraadpleegd.

Humanitas DMH heeft als uitgangspunt dat cliënten medezeggenschap hebben en dat cliënten regie houden op hun eigen leven. Dit sluit aan bij wat de gemeente wil bereiken met de overheveling.

Zelf doen

Er komt duidelijk naar voren bij de wet dat wanneer iemand ondersteuning vraagt, dat er als eerste wordt gekeken wat iemand nog zelf kan doen of nog kan leren. Dit sluit aan bij het doel van de ambulante begeleiders van Humanitas DMH, waarbij de zorg gericht is op het bevorderen en/of handhaven van de zelfredzaamheid van cliënten. In het meerjarenbeleidsplan van de gemeente en in de gehandicaptennota staat vermeld dat men uitgaat van de eigen kracht van de burger. De beleidsmaker deelde mee dat de hulpverleners zich moeten richten op het stukje leerbaarheid van de burgers, zodat de hulpverleners niks overnemen. Daarbij sluit ook de gemeente zich aan door het principe zelf doen, samen doen en laten doen. Eén van de kernwaarden van Humanitas DMH is zelfbeschikking, waarbij de begeleiders de cliënt zo ondersteunen zodat de cliënt (geheel of gedeeltelijk) het heft in eigen handen kan nemen.

Omgeving

Uit het gesprek met de beleidsmaker en uit de wet komt naar voren dat mensen en hun omgeving meer verantwoordelijkheden krijgen. Wanneer iemand ondersteuning nodig heeft, wordt als eerste een oplossing gezocht in de samenleving. Uit de wet, uit het meerjarenbeleidsplan en uit het gesprek met de beleidsmaker komt bij alle drie naar voren dat het sociale netwerk en vrijwilligers een belangrijke rol spelen. Dit sluit aan bij de visie van Humanitas DMH waarbij de begeleiders samenwerken met de cliënten en het netwerk. Echter is opgevallen dat er in een gesprek met een begeleider naar voren kwam dat men nog niet echt bezig is om het sociale netwerk in te zetten.

Vrijwilligers

De wet, de gemeente en de beleidsmaker vinden dat vrijwilligers erg belangrijke mensen zijn. De beleidsmaker wil dat professionals meer samenwerken met vrijwilligers. Humanitas DMH zet vrijwilligers in om samen met cliënten leuke activiteiten te ondernemen.

Wijken

In de wet staat dat de begeleiding/ondersteuning dichtbij de burger moet worden geregeld, om zo meer maatwerk te kunnen bieden. De gemeente wil dat vrijwilligers en professionals hiervoor aan de slag gaan in de wijk waar de burgers wonen. Humanitas DMH is recentelijk begonnen met het werken in wijken.

De literatuur geeft aan dat wijkgericht werken een gebiedsgerichte manier van werken is waarbij alle hulp in de buurt van een cliënt wordt aangeboden (RMO, 2009). Om dit te realiseren moeten de organisaties in de wijk samenwerken.

Samenwerken

De wet, de gemeente en de beleidsmaker willen dat organisaties uit verschillende sectoren meer gaan samenwerken om met elkaar een samenhangend aanbod te kunnen bieden. De beleidsmaker spreekt van een samenhangende ondersteuningsstructuur binnen de ondersteuning die iemand ontvangt. Ook in het coalitieakkoord van de gemeente Den Haag vormt het ontkokerd en integraal werken een belangrijk uitgangspunt. Hierbij moeten hulpverleners samenwerken, werkzaamheden op elkaar afstemmen en verbindingen leggen tussen verschillende beleidsterreinen. Vooral de samenwerking tussen zorg en welzijn wordt als belangrijk ervaren door de gemeente en de beleidsmaker. Er moet efficiënter gebruik worden gemaakt van accommodaties, zodat de kans op overlap van diensten minder wordt. Humanitas DMH maakt op dit moment geen gebruik van andermans accommodaties in de wijk Escamp Noord. Verder wordt er in de wijk Escamp Noord niet met verschillende sectoren samengewerkt.

Wijkteam

In de wet en in het meerjarenbeleidsplan van de gemeente staat niks vermeld over wijkteams. In het gesprek met de beleidsmaker is hier uitvoerig over gesproken.

De wens is dat er integrale wijkteams komen waarbij men integraal samenwerkt en niet dat men allemaal eigen wijkteams opricht. Een wijkteam moet bekend zijn met de wijk, zodat ze mensen sneller kunnen helpen en weten wat de aandachtspunten in de wijk zijn. De literatuur geeft aan dat het afhankelijk is van de problematieken en vraagstukken die in de wijk aanwezig zijn, wat voor samenstelling er wordt gemaakt qua hulp- en dienstverlening in het wijkteam. Uit de literatuur komt naar voren dat het maken van een wijkanalyse een belangrijk basisinstrument is om duidelijk te krijgen wat er speelt in een wijk en wie er wonen (Sijtema, 2008). De wens van de gemeente komt overeen met de theorie. Op dit moment is het team Escamp Noord nog niet gestart om de wijk te leren kennen. Dit kwam doordat elke begeleider nieuwe cliënten heeft gekregen waar de nodige tijd en energie in ging zitten.

Het wijkteam zal goed contact moeten hebben met andere partijen in de buurt, bijvoorbeeld met huisartsen, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen, deelde de beleidsmaker mee. De literatuur zegt dat een wijkteam moet zorgen voor een goed maatschappelijk steunsysteem dat tot stand komt in een wijk (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010). De wens van de beleidsmaker komt overeen met de literatuur over het wijkgericht werken, waarbij wordt aangegeven dat de professional een schakelfunctie moet vervullen tussen de verschillende organisaties en burgers en daarbij verbindingen moet realiseren.

Er wordt door de beleidsmaker een grote sociale intelligentie verwacht van de hulpverleners. De zorgvraag moet goed helder worden gemaakt, wat tevens staat vermeld in de literatuur (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

De gevraagde sociale intelligentie zal niet iets nieuws zijn voor de begeleiders van de organisatie, aangezien het cliëntenbestand op dit moment al erg divers is qua leeftijden, problematieken en diagnoses, waarbij men snel moet kunnen schakelen.

Steunpunt

In het meerjarenbeleidsplan van de gemeente staat niets vermeld over steunpunten.

In het gesprek met de beleidsmaker is hier wel over gesproken. Hierin werd aangegeven dat steunpunten zoveel mogelijk generiek moeten worden aangeboden. Op dit moment is het steunpunt van de organisatie gericht op de eigen doelgroep. Een steunpunt zal aan andere initiatieven/organisaties kunnen worden verbonden. Tegenwoordig worden de steunpunten steeds integraler en steeds meer in samenwerking met meerdere partijen, deelde de beleidsmaker mede. Op dit moment werkt de organisatie niet samen met andere organisaties.

§ 7.3 Analyse overeenkomsten wensen Wmo en wensen cliënten

De gemeente en de beleidsmaker vinden het belangrijk dat de wijkbewoners de hulpverleners in het steunpunt weten te vinden en dat daarbij de wijkbewoners zich ook genegen voelen om naar toe te komen. Er moet een basis van vertrouwen zijn tussen cliënten en begeleiders waarbij men elkaar leert kennen.

Uit de interviews en de enquêtes is naar voren gekomen dat de cliënten de hulpverleners in het steunpunt ook willen leren kennen voordat zij hun hele verhaal doen aan deze hulpverleners. Cliënten willen ook dat er een basis van vertrouwen komt. Dit wordt tevens in de interviews met de begeleiders aangegeven. Een belangrijk punt wat hier mee te maken heeft en naar voren komt vanuit het literatuuronderzoek, is dat mensen met een licht verstandelijke beperking een grotere kans hebben op een lager zelfbeeld en een lager zelfvertrouwen. Dit komt door faalervaringen die mensen met een beperking opdoen op cognitief en sociaal gebied (Olijve en Van Nieuwland, 2000). Deze doelgroep zal dus niet snel op iemand afstappen die voor hen onbekend is. Daarbij sluit de praktijk aan op de theorie.

De gemeente gaat investeren in een betere sociale samenhang in buurten. In de gehandicaptennota staat genoemd dat er gelijkwaardigheid moet ontstaan tussen mensen zonder en mensen met een handicap. Daarom zullen de ontmoetingen in de wijk zoveel mogelijk toegankelijk moeten zijn voor iedereen. Tevens zegt de literatuur dat mensen met een handicap sociale contacten kunnen opdoen met mensen zonder een beperking (Smit & Gennep, 1999). Uit de interviews en de enquêtes is naar voren gekomen dat een aantal cliënten aangeven om ook mensen buiten de organisatie te willen leren kennen en dat het steunpunt voor iedereen toegankelijk moet zijn. Eén cliënt gaf aan geen contacten te willen hebben met andere cliënten. Wellicht wel met mensen van buitenaf.

De gemeente wil dat iedereen meedoet in de samenleving. Het doen van vrijwilligerswerk hoort hier onder andere bij. In de interviews en enquêtes gaven een aantal cliënten aan dat zij zich willen inzetten voor andere mensen en willen helpen in het steunpunt. De literatuur sluit hierop aan, de bemanning van het steunpunt kan bestaan uit professionele krachten in samenwerking met vrijwilligers. Ook de Wmo beleidsmaker wil dat er meer samen wordt gedaan met vrijwilligers.

Er is naast dat er door de gemeente wordt aangegeven dat het wijkteam bekend moet zijn met de bewoners, tevens aangegeven dat de wijkbewoners bekend moeten zijn met het wijkteam. In de interviews met de cliënten is naar voren gekomen dat een groot deel van de cliënten het wijkteam van Humanitas DMH wil leren kennen.

De literatuur vermeldt dat er nu meer competenties worden gevraagd van professionals dan voorheen, ze moeten contacten aangaan en deze onderhouden met de bewoners (en organisaties) (Kenniscentrum Sociale Innovatie, 2010).

Hoofdstuk 8: De conclusies en aanbevelingen

In de eerdere hoofdstukken is vanuit de literatuur en vanuit de praktijk gekeken naar de aspecten die meespelen bij het beantwoorden van de hoofdvraag. Dit onderzoek is gedaan om antwoord te verkrijgen op de hoofdvraag: 'In hoeverre zijn de cliënten van de wijk Escamp Noord, die ambulant begeleid worden door Humanitas DMH, tevreden over de aanloop naar de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken en de vormgeving ervan, en op welke wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken kan de organisatie aansluiten?' In dit hoofdstuk zal ik antwoord geven op de hoofdvraag (§ 8.1). Daarbij zal ik aanbevelingen en tips geven voor de opdrachtgever, de leidinggevende van de organisatie (§ 8.2). Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de bruikbaarheid en het vernieuwende karakter van de aanbevelingen (§ 8.3).

§ 8.1 Conclusie

Na het doorlopen van dit onderzoek kan ik concluderen dat de meningen uiteenlopen omtrent de wijze van inlichting/voorlichting over de verandering. Er wordt aangegeven dat een aantal cliënten geen informatie gemist hebben en op het juiste moment zijn ingelicht. Aan de andere kant wordt er aangegeven dat een aantal cliënten niet veel wijzer zijn geworden na de informatieavond, weinig informatie hebben gekregen en nog met een hoop vragen zitten waar ze graag antwoord op willen krijgen.

Er is gebleken dat een redelijk groot deel van de cliënten tevreden is geweest over de overgangsperiode. Het overige deel vond dat dit te snel en te rommelig is verlopen, waarbij de communicatie beter had gekund tussen de cliënten en de begeleiders en tussen de oude en nieuwe begeleiders. Cliënten die bij de overdracht aanwezig waren, geven aan dit als prettig te hebben ervaren. Cliënten die hier niet bij aanwezig waren, hadden dit wel graag gewild.

Er kan geconcludeerd worden dat de cliënten moesten wennen en in het begin niet blij waren met een wisseling van begeleiders. Een klein gedeelte van de cliënten is wel blij geweest met een nieuwe begeleider. Alhoewel de meeste cliënten hier niet altijd even blij mee zijn geweest, merken cliënten toch een aantal verschillen op in de begeleiding, die als positief worden ervaren. Uit de gegevens van het onderzoek komt naar voren dat cliënten het fijn vinden dat er een frisse wind in begeleiding is gewaaid waarbij er andere zaken worden opgepakt, begeleiders meer op tijd zijn, begeleiders minder vaak afbellen en minder vaak ziek zijn waardoor de cliënten vaker begeleiding krijgen en meer tijd en meer aandacht wordt ervaren door de cliënten. De cliënten vinden het fijn dat hun begeleiders nu dichterbij ze in de buurt werken en sneller aanwezig kunnen zijn.

Op het gebied van het steunpunt zijn de meningen van de cliënten positief gestemd. Cliënten vinden het fijn om daar nieuwe mensen te leren kennen. Daarnaast wordt de vrije inloop voor vragen en het idee dat er leuke dingen kunnen gaan worden georganiseerd door het steunpunt als positief ervaren. Cliënten hebben een hoop ideeën qua invulling van het steunpunt. Cliënten vinden het wel jammer dat het steunpunt nog niet in gebruik is genomen en wordt als een minpuntje ervaren. Een verbeterpunt blijkt te liggen op het feit dat de cliënten graag de begeleiders willen leren kennen die het steunpunt bemannen.

De helft van de cliënten staat positief tegenover het wijkteam en geeft daarbij aan belangstelling te hebben voor het leren kennen van het wijkteam en de vervanger. Hierbij willen de cliënten dat de vervanger een vast iemand is. Er zijn nog wel onduidelijkheden over het wijkteam, waar de cliënten graag uitleg over willen hebben.

De conclusie die getrokken kan worden is dat de cliënten over de vormgeving van het wijkgericht werken het meest te spreken over zijn. De inlichting en de overgangperiode hebben de cliënten over het algemeen als negatief ervaren.

Het is duidelijk dat de gemeente nog over veel zaken aan het brainstormen is als het bijvoorbeeld gaat over de vormgeving van het wijkgericht werken. Het is wel duidelijk geworden dat de Wmo wil dat mensen eigen regie hebben op hun leven en mensen zo zelfstandig mogelijk deel kunnen nemen aan de maatschappij. Er wordt van de eigen kracht uitgegaan en wanneer iemand hulp vraagt, wordt er gekeken wat iemand nog zelf kan doen of kan leren. Er worden nu ook meer verantwoordelijkheden neergelegd bij de mensen zelf. Er kan worden geconcludeerd dat de hulpverlening anders moet worden ingevuld. De gemeente wil dat hulpverleners zich gaan richten op het stukje leerbaarheid van mensen en zich gaan richten op het compenseren van mensen om hen weer zelfredzaam te laten zijn. De gemeente wil, wanneer iemand hulp nodig heeft, dat er eerst wordt gekeken naar een oplossing binnen het sociale netwerk van een cliënt. De gemeente streeft daarbij naar het toenemen van sociale contacten van mensen. Burgers worden geacht om zich voor elkaar in te zetten en klaar te staan. Vrijwilligers zullen tevens vaker moeten worden ingezet. Hulpverleners zullen hier rekening mee dienen te houden en zullen daarentegen meer moeten gaan samenwerken met vrijwilligers. Alles bijeengenomen zal er meer gebruik moeten worden gemaakt van de informele zorg (bijvoorbeeld van vrijwilligers) en algemene voorzieningen en minder van de professionele hulp. Daarnaast gaan collectieve voorzieningen voor specifieke voorzieningen.

De gemeente wil dat professionals in de wijken aan de slag gaan waar de burgers wonen, om de ondersteuning dichtbij de burger plaats te laten vinden. Het zorgarrangement wat een burger nodig heeft, moet tevens zoveel mogelijk in de wijk aanwezig zijn en worden georganiseerd. Alle hulp moet worden aangeboden in de buurt waar de cliënt woont.

Als er wordt gekeken naar de wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken, dienen organisaties uit verschillende sectoren/beleidssterreinen samen te werken en de werkzaamheden op elkaar af te stemmen, waarbij men moet samenwerken op de gebieden: activiteiten, financiën, personeel en accommodaties. Vooral de samenwerking tussen zorg en welzijn wordt belangrijk gevonden. Er wordt gesproken over een samenhangende ondersteuningsstructuur binnen de ondersteuning die iemand ontvangt. Hierbinnen vindt de gemeente het belangrijk dat één professional het centrale aanspreekpunt is voor de verschillende hulpverleners die rondom een burger/cliënt werkzaam zijn. Deze is verantwoordelijk voor de coördinatie van de verschillende hulpverleners en wordt er gesproken van een casemanager en een casemanagement.

De gemeente gaat inzetten op het stroomlijnen van de ondersteuning zodat er meer eenduidigheid komt in het aanbod van ondersteuningsmogelijkheden. Er moet efficiënter om worden gegaan met accommodaties. Verschillende organisaties in een wijk moeten hun accommodaties gaan combineren waarbij men samen een gebouw huurt of van elkaars accommodaties gebruik maken.

De wens van de gemeente is dat er integrale wijkteams komen waarbij men integraal samenwerkt, die bekend zijn met de wijk en weten wat de aandachtspunten in een wijk zijn. Professionals dienen ook een schakelfunctie te vervullen tussen de verschillende organisaties en een burger.

Daarnaast moeten de wijkbewoners bekend zijn met het wijkteam en moet er een mate van vertrouwen komen. Voor dit vertrouwen kan groeien moet het wijkteam zichtbaar zijn in de wijk zodat de burgers weten wie ze zijn en wat ze doen.

Een goede signaleringsfunctie is belangrijk, waarbij het team snel problemen kan signaleren, kan oppakken en eventueel kan doorverwijzen. Daarbij moet het team goede contacten en korte lijnen hebben met andere partijen in de buurt waarvan het team vraag en aanbod kent in de wijk.

De gemeente vindt het belangrijk dat steunpunten zoveel mogelijk generiek moeten worden aangeboden en minder verkokerd moeten zijn. Er kunnen activiteiten worden georganiseerd die voor meerdere doelgroepen geschikt zijn. Ook burgers buiten de organisatie kunnen worden betrokken. Ontmoetingen in een wijk zullen zoveel mogelijk toegankelijk moeten zijn voor iedereen. Er zal gelijkwaardigheid moeten ontstaan tussen mensen met en mensen zonder een handicap. De steunpunten moeten steeds integraler worden en steeds meer in samenwerking zijn met meerdere partijen die werkzaam zijn in de wijk. Bovendien wil de gemeente dat de burgers het steunpunt moeten weten te vinden en zich daarbij ook genegen voelen om naartoe te gaan.

Door de gemeente wordt een grote sociale intelligentie verwacht van de hulpverleners om snel te kunnen signaleren, anticiperen, dingen terug te leggen en om goed door te vragen naar de problemen van de burgers. Daarbij moet er meer vraaggericht worden gewerkt in plaats van aanbodgericht. De vraag van een burger zal centraal komen te staan.

§ 8.2 Aanbevelingen

Aan de hand van mijn onderzoek, ben ik tot een aantal aanbevelingen gekomen. Deze aanbevelingen heb ik onderverdeeld in subgroepen. Ik zal per aanbeveling in de subgroep een korte toelichting geven.

Aanbevelingen met betrekking tot omgang met cliënten

Gericht op de omgang met cliënten ben ik tot de volgende aanbevelingen gekomen:

- *Beantwoorden van vragen van cliënten*

Er is naar voren gekomen dat cliënten de behoefte hebben om antwoorden te verkrijgen op de vragen die ze nog hebben. In mijn ogen kan dit door middel van opnieuw een informatie bijeenkomst te organiseren, waarbij in de brief, die vooraf verstuurd kan worden, de vragen of de onderwerpen staan vermeld die er worden besproken. De vragen die cliënten voornamelijk hebben zijn binnen dit onderzoek naar voren gekomen. Laat daarnaast ook blijken dat cliënten nog aanvullende vragen kunnen stellen. Deze informatiebijeenkomst zou door het wijkteam georganiseerd kunnen worden voor de cliënten van Escamp Noord op het steunpunt.

- *Kennismaken*

Het zou voor de cliënten goed zijn wanneer zij kennismaken met de begeleiders die het steunpunt bemannen, zodat cliënten sneller het steunpunt binnenstappen en de drempel niet te hoog wordt. Tevens zou het goed zijn wanneer de cliënten kennis maken met het wijkteam, zodat cliënten weten wat zij kunnen verwachten wanneer iemands vaste begeleider vervangen moet worden. Daarbij vinden de cliënten het fijn wanneer de vervanger een vast iemand is. Deze kennismaking kan door middel van een bijeenkomst op het steunpunt worden georganiseerd.

- *Eigen regie behouden*

Aan te bevelen is dat de organisatie doorgaat met nadruk te leggen op de eigen kracht en de leerbaarheid van de cliënten. Hierbij behoudt de cliënt eigen regie over zijn leven.

- *Vaker inzetten van het sociale netwerk*

Schakel vaker het sociale netwerk en de omgeving in ter ondersteuning van een cliënt. Inventariseer wie zich allemaal rondom een cliënt begeven en breng in kaart wat zij eventueel kunnen betekenen. Voor het in kaart brengen van de sociale contacten zou een ecogram als hulpmiddel gebruikt kunnen worden. Dit ecogram zou vervolgens in het persoonlijk plan opgenomen kunnen worden, zodat gedurende het gehele hulpverleningstraject het gemakkelijker is om de omgeving in te schakelen.

- *Meer inzetten van vrijwilligers*

Vrijwilligers kunnen ook worden ingezet bij cliënten voor het regelen van praktische zaken, zoals het helpen bij de administratie of het meegaan naar instanties (zover dit mogelijk is). Hiernaast zal de hulpverlener moeten samenwerken met de vrijwilligers. De vrijwilligers kunnen eventueel hiervoor worden ‘klaargestoomd’ door begeleiders uit het wijkteam. Vrijwilligers kunnen daarentegen tevens worden ingezet in het steunpunt.

- *Vraaggericht werken*

Ga als organisatie door met het vraaggericht werken richting de cliënten. De gemeente wil dat er meer vraaggericht wordt gewerkt inplaats dat er aanbodgericht wordt gewerkt. De vraag van de cliënt zal het uitgangspunt vormen van de invulling van het hulpverleningstraject.

- *Sociale intelligentie*

Er wordt een grote sociale intelligentie verwacht van de hulpverleners naar de cliënten toe. De begeleiders kunnen elkaar scherp houden op het gebied van signaleren, anticiperen en inspelen op de vraag van de cliënt. Dit door middel van het inbrengen van casussen in de verschillende overlegvormen van het wijkteam.

Aanbevelingen met betrekking tot het steunpunt

Deze aanbevelingen zijn gericht op het steunpunt. Naar aanleiding van mijn gehele onderzoek ben ik van mening dat het oprichten van een steunpunt positieve gevolgen voor de cliënten kan hebben.

- *Starten met het steunpunt*

Logischerwijs dient er eerst gestart te worden met een steunpunt, voor deze verder ingericht kan worden. Om het maximale uit dit steunpunt te kunnen halen, is het van groot belang om de cliënten hiervan op de hoogte te brengen. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden tijdens een opnieuw georganiseerde informatieavond. Tijdens deze bijeenkomst kunnen cliënten geïnformeerd worden over de inhoud van het steunpunt en de openingstijden hiervan. Daarnaast kan men starten met het organiseren van een wekelijkse koffiemiddag. Tijdens deze middag kunnen cliënten ervaren wat het steunpunt inhoudt en hier vertrouwd mee raken.

- *Invulling steunpunt*

Luister naar de wensen en de tips van cliënten. Cliënten hebben behoefte aan verschillende zaken die in mijn onderzoek naar voren zijn gekomen. Zo hebben cliënten aangegeven dat zij behoefte hebben aan het opdoen van sociale contacten en aan een vrije inloop voor vragen. Een steunpunt is hiervoor de uitgelezen kans.

Wanneer de activiteiten aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten, is de kans groter dat men gebruik gaat maken van het steunpunt, wat op lange termijn verschillende voordelen kan opleveren.

Een aantal wensen van cliënten met betrekking tot het steunpunt komen overeen met de wensen van de Wmo. Het is aan te raden om hier aandacht aan te besteden. Een voorbeeld hiervan is dat een steunpunt toegankelijk moet zijn voor iedereen uit de buurt. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan zowel de Wmo als de cliënten. Dit punt vormt de basis voor mijn volgende aanbeveling.

Aanbevelingen met betrekking tot het steunpunt/het wijkteam in relatie tot de samenleving

Een steunpunt wordt gevestigd binnen een woonwijk, als deel van de samenleving, wat door het wijkteam van Escamp bemand wordt. Het kan van belang zijn om van deze omgeving gebruik te maken en de omgeving van het steunpunt gebruik te laten maken.

- *Steunpunten minder verkokerd*

Maak de steunpunten ook voor andere doelgroepen en voor mensen uit de buurt beschikbaar. Hierbij zullen ook activiteiten kunnen worden georganiseerd die niet alleen gericht zijn op de doelgroep van de organisatie. Het steunpunt moet breder worden getrokken. Hierbij kunnen meerdere organisaties samenwerken om een gezamenlijk steunpunt te creëren.

- *Promotie maken*

Maak gebruik van Marketing en Public Relations, zodat de buurtbewoners het steunpunt kunnen vinden en weten waar het voor dient. Hiermee wordt gelijktijdig het wijkteam zichtbaar in de wijk. Wanneer men bekend is met het wijkteam en het steunpunt, kan het vertrouwen van de buurtbewoners groeien. Deze promotie kan worden uitgevoerd door flyers, posters, door een artikel in de wijkkrant te plaatsen en door presentaties te geven op bijvoorbeeld scholen, politiebureaus en verpleegtehuizen, zodat de buurtbewoners bekend raken met de organisatie in het algemeen en het steunpunt specifiek. Naast de PR richting de buurtbewoners is het aan te bevelen om dit tevens te doen richting de zorg- en welzijnsinstellingen in de wijk. Laat weten dat Humanitas DMH bestaat en waar ze voor staan, zorg voor naamsbekendheid. Hier kan naast de flyers gedacht worden aan de website die duidelijke informatie moet verschaffen over de organisatie.

Aanbevelingen met betrekking tot de samenwerking tussen verschillende organisaties

Het is duidelijk geworden dat één van de wensen van de Wmo ligt op het samenwerken van organisaties die in één en dezelfde wijk werkzaam zijn. Een sleutelwoord in het proces tot samenwerking is contact zoeken, contact maken en contact onderhouden.

- *Wijk leren kennen*

In het begin van het proces tot samenwerking zal het team van stadsdeel Escamp Noord eerst bekend moeten worden met de wijk, door vraag en aanbod te leren kennen.

Dit kan door middel van het maken van een sociale kaart en/of een wijkanalyse waarbij de voorzieningen, organisaties en andere partijen in kaart worden gebracht die in de wijk werkzaam/aanwezig zijn. Hierbij wordt duidelijk welke organisatie welke hulp kan bieden.

- *Contacten leggen*

Zorg dat het zorgarrangement zoveel mogelijk in de wijk van de cliënt aanwezig is. Hierbij kan gedacht worden aan een maatschappelijk werker of een bewindvoerder die werkzaam is in de wijk Escamp Noord en die ingeschakeld kan worden. Op deze manier zijn de verschillende hulpverleners van een cliënt werkzaam in één en dezelfde wijk, waarbij samenwerking tussen de partijen wordt vergemakkelijkt.

Het is aan te bevelen om contact te zoeken met de verschillende hulpverleners en deze te onderhouden om te kijken wat men voor elkaar kan betekenen.

- *Samenwerking andere organisaties*

Deze aanbeveling sluit aan op de vorige. Wanneer er bekend is wat er in de wijk allemaal aanwezig is en daarmee contact gezocht is, zal er met andere organisaties uit verschillende sectoren kunnen worden samengewerkt. Vooral de samenwerking met de zorg is belangrijk. Hierbij kan gedacht worden aan huisartsen, wijkverpleegkundigen, verpleeghuizen, verzorgingshuizen en/of wooncentra. Zorg daarbij dat één hulpverlener de zorg rondom een cliënt of gezin coördineert.

- *Accommodaties combineren*

Het is aan te bevelen dat het wijkteam gebruik maakt van andermans accommodaties en hun eigen accommodatie open stelt voor andere organisaties. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan andere steunpunten, wijkcentra (buurthuizen) of aan bijvoorbeeld psychologen of artsen die een spreekuur houden op het steunpunt. Door de sociale kaart te kennen weet men waar andere accommodaties zich bevinden in de wijk.

- *Proactief omgaan met wensen Wmo*

Ga als organisatie proactief om met de wensen van de gemeente Den Haag aangaande het wijkgericht werken. Het is aan te raden om deze wensen in de gaten te houden, aangezien zaken kunnen veranderen en/of nog gevormd moeten worden. De gemeente heeft nog niet helemaal inzichtelijk hoe zij het wijkgericht werken exact willen vormgeven. Het is dan ook aan te bevelen om als organisatie bekendheid te krijgen bij de gemeente, aangezien dit gunstig kan zijn voor het afsluiten van contracten. Dit kan naar mijns inziens gedaan worden door congressen bij te wonen, gesprekken aan te gaan met de gemeente en de informatie rondom de wensen aangaande het wijkgericht werken bij te houden.

§ 8.3 Bruikbaarheid en het vernieuwende karakter van de aanbevelingen

Op dit moment wordt er wijkgericht gewerkt, maar de ervaringen van cliënten hiervan zijn niet bekend bij de opdrachtgever. De organisatie heeft nog geen duidelijk beeld over hoe de cliënten de nieuwe werkwijze tot nu toe ervaren en wat voor tips en wensen zij nog hebben. De nieuwe werkwijze wordt nog maar kort gehanteerd.

De aanbevelingen kunnen worden gebruikt om op de behoeften en wensen van de cliënten in te spelen. Het levert daarbij inzichten op voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg die de organisatie levert in Escamp Noord. Het is duidelijk geworden wat de cliënten graag nog willen of graag anders willen zien.

De aanbevelingen kunnen daarnaast worden gebruikt met betrekking tot de overheveling van de AWBZ naar de Wmo. Het zou strategisch goed zijn als de organisatie invulling geeft aan de aanbevelingen, waarbij ze zich aansluiten op de wensen van de Wmo. Dit kan gunstig zijn wanneer de gemeente Den Haag de organisaties/instellingen uit de regio gaat kiezen, waar zij verder mee willen werken en contracten mee gaat afsluiten.

De aanbevelingen over de wensen van de cliënten zijn specifiek gericht op het stadsdeel Escamp Noord, op de organisatie Humanitas DMH en op de veranderde werkwijze.

Als laatste zijn de aanbevelingen vernieuwend. Humanitas DMH locatie Den Haag is de eerste locatie binnen de organisatie die wijkgericht werkt (pilot). Er is geen voorbeeld van een andere locatie die wijkgericht is gaan werken. Wanneer een andere locatie van Humanitas DMH overgaat op een nieuwe werkwijze kan men de aanbevelingen meenemen.

Deze aanbevelingen zijn wel gericht op het wijkgericht werken, door een ambulant werkend team, waarbij er gewerkt wordt met steunpunten en wijkteams. De wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken die in dit onderzoek aan de orde zijn geweest, zijn specifiek gericht op de gemeente Den Haag. Het kan zijn dat gemeenten in het noorden van het land andere wensen hebben.



Hoofdstuk 9: De discussie

In dit hoofdstuk wordt met een kritische blik teruggekeken op het verloop van het onderzoek. Als eerste worden de aanpassingen beschreven die tijdens het onderzoek zijn gemaakt. Daarna worden er punten genoemd die beter aangepakt hadden kunnen worden in dit onderzoek en wordt de kwaliteit van het onderzoek tegen het licht gehouden. Als laatste komen er ideeën aan bod voor een eventueel vervolgonderzoek.

§ 9.1 Wijzigingen tijdens het onderzoek + de effecten

Nog voordat het onderzoek van start was gegaan en bij het formuleren van de hoofdvraag, kwam de eerste aanpassing al om de hoek kijken. De opdrachtgever wilde graag dat ik een tevredenheidsonderzoek zou uitvoeren onder alle cliënten die Humanitas DMH begeleidt. Dit was door tijdgebrek niet haalbaar. Hierdoor is er gekozen om alleen de cliënten die woonachtig zijn in stadsdeel Escamp Noord te ondervragen en te betrekken bij het onderzoek. Hiervoor was er genoeg tijd om een indruk te verkrijgen van de ervaringen van de cliënten uit deze wijk. Door een kleinere populatie is dit onderzoek betrouwbaarder geworden.

De opdrachtgever wilde dat er een nulmeting gedaan werd. Een onderzoek onder de cliënten vóór de invoering van de nieuwe werkwijze. Na deze nulmeting en na de invoering van de werkwijze, zou ik opnieuw de cliënten benaderen en kijken wat het verschil is tussen deze twee onderzoeken. Deze nulmeting is niet doorgegaan, omdat deze rond de maand augustus had moeten plaatsvinden en ik nog niet begonnen was met mijn onderzoek. Wanneer deze nulmeting op tijd was uitgevoerd, had ik de resultaten kunnen vergelijken.

Vrij vroeg in het onderzoek is er een deelvraag veranderd, omdat ik voor deze deelvraag geen geschikte informatie kon vinden. Deze deelvraag had te maken met andere organisaties die wijkgericht werken. Achteraf gezien had ik met deze deelvraag mijn hoofdvraag niet kunnen beantwoorden en was het goed om deze deelvraag aan te passen.

Na het uitdelen van de enquêtes begon het weer parten te spelen. Door hevige sneeuwval konden de begeleiders moeilijk naar de cliënten toe. In deze periode zijn er geen enquêtes ingevuld en heeft het de betrouwbaarheid niet ten goede gedaan. Het kan zijn dat de respons van de enquêtes meer was geweest wanneer het weer geen rol had gespeeld.

Mijn hoofdvraag is tussentijds veranderd. Het viel me op dat ik veel informatie kreeg van cliënten over de tevredenheid wat betreft de aanloop naar de nieuwe werkwijze en de vormgeving ervan, in plaats van de algehele dienstverlening aangaande het wijkgericht werken (wat voorheen de bedoeling was). Hierdoor is naar mijn mening de hoofdvraag concreter geworden.

Omdat sommige cliënten moeite hadden tijdens de interviews om hun mening onder woorden te brengen, heb ik hiernaast nog drie begeleiders geïnterviewd met vragen hoe zij denken wat de meningen over bepaalde onderwerpen zullen zijn van de cliënten. Begin van dit onderzoek had ik niet in de planning opgenomen dat ik begeleiders zou gaan interviewen. Deze interviews met de begeleiders zijn gedaan om de gegeven antwoorden van de cliënten te controleren en te kijken naar de overeenkomsten. De betrouwbaarheid van de gegeven antwoorden is hiermee verhoogd.

Tijdens het onderzoek kwam ik erachter dat er weinig informatie te vinden was over het wijkgericht werken binnen de gemeente Den Haag. Om deze reden heb ik besloten om een interview aan te vragen bij een Wmo beleidsmaker van de gemeente Den Haag. Hierdoor kreeg ik aanvullende informatie en was deze informatie gericht op de gemeente waar dit onderzoek heeft plaatsgevonden. Ook deze methode van dataverzameling had ik vooraf niet in de planning opgenomen.

Het vooraf geplande groepsgesprek is door tijdgebrek niet doorgegaan. In de maand mei kon ik terecht bij deze groep cliënten. Helaas had ik dan niet genoeg tijd meer om deze resultaten te verwerken. Het is bekend dat hoe meer cliënten je spreekt hoe betrouwbaarder het onderzoek is.

Tijdens het schrijven van de conclusie en de aanbevelingen kwam ik erachter, dat ik door het beantwoorden van het tweede gedeelte van mijn hoofdvraag meteen al de aanbevelingen aan het schrijven was. Dit kwam omdat ik als eerste antwoord moest geven op de vraag: *en hoe kan de organisatie aansluiten op de wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken?* Omdat ik een aparte conclusie en aparte aanbevelingen wilde, heb ik mijn tweede deel van mijn hoofdvraag iets aangepast. Dit is veranderd in: *en op welke wensen van de Wmo aangaande het wijkgericht werken kan de organisatie aansluiten?* Na het beantwoorden van deze hoofdvraag heb ik in mijn aanbevelingen kunnen aangeven hoe de organisatie hierop kan aansluiten.

§ 9.2 Hoe had ik bij nader inzien het onderzoek beter kunnen aanpakken?

Ik had eerder in het traject moeten kijken of er genoeg informatie/literatuur te vinden was. Ik kwam tot de conclusie dat ik geen informatie kon vinden op een bepaalde deelvraag, wat ging over andere organisaties die wijkgericht werken. Omdat ik geen vergelijkbare organisaties in Den Haag kon vinden, heb ik deze deelvraag aangepast.

Tijdens het uitwerken van het interview met de Wmo beleidsmaker van de gemeente Den Haag, zag ik een aantal punten waar ik op door had kunnen vragen, om zo meer informatie te verkrijgen.

Ik heb bij de enquêtes niet aangegeven aan de begeleiders welke cliënten zij hiervoor moesten benaderen. Het kan dus zijn dat de begeleiders cliënten op bepaalde criteria hebben geselecteerd.

Ik vond het lastig om mijn literatuuronderzoek in te korten. In eerste instantie had ik veel informatie op papier staan en wist ik niet wat ik kon schrappen. Ik heb tijdens het literatuuronderzoek meer moeten terugkoppelen naar de hoofdvraag.

Ik had beter moeten anticiperen wanneer het ging over het aansluiten bij het groepsgesprek, waarbij de cliënten eens in de maand bij elkaar komen. Voordat ik daadwerkelijk aan had mogen sluiten, moest er toestemming worden gevraagd en werd ik op de agenda gezet. Ik had hierover eerder moeten mailen naar de contactpersoon van deze groep cliënten.

§ 9.3 De kwaliteit van het onderzoek

Het kan zijn dat dit onderzoek enigszins gekleurd is, omdat dit onderzoek door mij alleen is verricht en geen tweede persoon inzicht had op dit onderzoek.

De enquête vragen heb ik vooraf laten lezen aan mijn scriptiebegeleider vanuit Humanitas DMH, dit omdat zij de cliënten en het niveau beter kent dan ik.

Ik heb begrepen dat niet alle enquêtes voor de cliënten samen zijn ingevuld met de begeleiders. Hierdoor kan het zijn dat cliënten de vragen niet helemaal goed begrepen hebben waardoor een ander antwoord is ingevuld. Dit kan de mate van geldigheid verlaagd hebben. Omdat er verschillende begeleiders hebben meegewerkt met de enquêtes, kan het zijn dat er in de manier van begeleiding aan de cliënt tijdens het invullen van de enquêtes verschillen zaten.

Om onbevooroordeeld dit onderzoek in te gaan en met de cliënten in gesprek te gaan, heb ik van te voren niet naar de meningen van de begeleiders gevraagd over de nieuwe werkwijze. Deze hadden mij kunnen beïnvloeden voordat ik met cliënten in gesprek ging.

Tijdens de interviews die ik zelf heb uitgevoerd bij de cliënten, heb ik nadrukkelijk gezegd dat men geen foute antwoorden kon geven en dat het interview anoniem verwerkt zou worden. Hiermee hoopte ik dat de mate van sociaal wenselijke antwoorden zal afnemen. Er is 1 interview met twee personen tegelijk gedaan, dit was een echtpaar. Hierbij was het risico dat men elkaar heeft beïnvloed, maar aan de andere kant, kan het ook zo zijn geweest dat men elkaar heeft aangevuld of heeft geïnspireerd.

Doordat in alle interviews met de cliënten dezelfde onderwerpen zijn besproken en de hoofdlijnen vast stonden, heeft dat de betrouwbaarheid verhoogd. Daarbij zijn alle cliënten thuis in hun vertrouwde omgeving benaderd.

Door met de begeleiders in gesprek te gaan, konden de resultaten uit het onderzoek met de cliënten worden bevestigd of worden aangevuld. Ik heb rekening gehouden met het feit dat dit de input van de begeleiders was en niet de uitspraken zijn van de cliënten zelf.

Van te voren heb ik de vragen voor het interview naar de Wmo beleidsmaker gemaild voor een eventuele voorbereiding, zodat de kans groter was dat er juiste antwoorden gegeven werden op de gestelde vragen.

Het viel me tijdens het gesprek met de Wmo beleidsmaker op, dat de gemeente nog aan het filosoferen is over hoe de gemeente het wijkgericht werken gaat invullen.

Wanneer dit onderzoek zou worden herhaald, kan de gemeente hierin verder zijn waarbij er dan meer of andere wensen naar voren komen dan in dit onderzoek aan de orde zijn geweest.

§ 9.4 Ideeën voor een mogelijk vervolgonderzoek

Tijdens dit onderzoek ben ik verschillende punten tegengekomen waar meer onderzoek naar kan worden verricht:

- Er kan na een aantal maanden nog een tevredenheidsonderzoek worden verricht onder de cliënten, wanneer het wijkgericht werken wat langer loopt. Wat levert het de cliënten daadwerkelijk op? Dit onderzoek was gericht op de aanloop ernaartoe en de meningen over de vormgeving ervan.
- Er kan na een aantal maanden nog een keer worden gekeken naar de wensen van de Wmo wat betreft het wijkgericht werken.
- Er kan geïnventariseerd worden in het stadsdeel waar de organisatie mee kan samenwerken en wat er in de wijk aanwezig is. Escamp Noord is een groot gebied.



Afsluiting

En dan....., na maanden te hebben gewerkt aan mijn onderzoek, schrijf ik ineens de afsluiting. Ik kan terugkijken op een onderzoek waar ik met veel plezier aan heb gewerkt. Het werken aan de bachelorproef is mij achteraf meegevallen. Ik heb veel geleerd over de Wet maatschappelijke ondersteuning. In het begin moest ik me door alle informatie die ik hierover kon vinden een weg banen. Het is namelijk een grote wet en elke keer las ik weer iets nieuws.

Ik wil bij de afsluiting ook iedereen hartelijk bedanken voor hun medewerking en steun tijdens mijn afstudeerfase.

Als eerste wil ik Willem van der Meiden bedanken, de afstudeerbegeleider vanuit de Haagse Hogeschool. Hij dacht met mij mee en gaf waardevolle adviezen en tips. Ook heb ik het snelle mailcontact als zeer prettig ervaren.

Ten tweede wil ik Marleen Holwerda bedanken, de afstudeerbegeleidster vanuit Humanitas DMH, zij maakte tijd voor mij vrij en stond altijd klaar om mij te helpen.

Als derde wil ik alle collega's van Humanitas DMH, locatie Den Haag bedanken voor hun medewerking, interesse en hun bemoedigende woorden.

Daarnaast wil ik de opdrachtgeefster Marcelle Senden bedanken voor het geven van deze opdracht. Zonder opdracht geen scriptie en zonder scriptie geen diploma. Ook gaat mijn dank uit naar mijn ouders voor de steun die zij hebben geboden en hun interesse tijdens het gehele proces.

Als laatste, en zeker niet de minst belangrijke, wil ik alle cliënten en de Wmo beleidsmaker bedanken voor hun medewerking aan dit onderzoek.

Ik hoop dat u met plezier mijn onderzoeksverslag heeft gelezen.

Boeken

- Baarda, D., de Goede, M., & Kalmijn, M. (2000). *Enquêteren en gestructureerd interviewen*. Houten: Educatieve Partners Nederland.
- Baarda, D., & de Goede, M. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken*. The Netherlands, Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Baarda, D., de Goede, M., & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Beer, Y. de. (2011). *De kleine gids: Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Deventer: Kluwer.
- Didden, R. (2006). *In perspectief gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en lichte verstandelijke beperking*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Dôsen, A. (2000). Psychische stoornissen bij verstandelijk gehandicapte adolescenten. F.C. Verhulst & F. Verheij, *Adolescentenpsychiatrie*. (p. 162). Gorcum.
- Geert, P. van. (1997). Cognitie, intelligentie en verstandelijke handicap. G. van Gemert & R. Minderaa. *Zorg voor mensen met een verstandelijke handicap*. (pp. 4-15). Assen: Van Gorcum.
- Groos, K. v. (2001). *Beknopte handleiding bij de diagnostische criteria van de DSM-IV-TR*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Klerk, M. de. (2010). *Op weg met de Wmo*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in Zorg en Welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Olijve, R., & Nieuweland, R. van. (2000). *De methodiek van IOG-LVG en IPG-LVG*. Assen: Hulp aan Huis.
- Raad voor Maatschappelijke ondersteuning (RMO). (2009). *De wijk nemen: Een subtiel samenspel van burgers, maatschappelijke organisaties en overheid*. Amsterdam: SWP.
- Schalk, R., Ham, K. van der, & Rozendaal, M. (2006). *De Wmo komt!* Kluwer.
- Sijtema, T. (2008). *Wet maatschappelijke ondersteuning*. Kluwer.
- Sijtema, T. (2009). *Wet maatschappelijke ondersteuning*. Kluwer.
- Smit, B., & Gennep, A. (1999). *Netwerken van mensen met een verstandelijke handicap. Werken aan sociale relaties: praktijk en theorie*. Utrecht: NIZW.

Swanborn, P. (2002). *Basisboek sociaal onderzoek*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Artikelen

Buntinx, W.H.E., Maes, B., Claes, C., & Curfs L.M.G. (2010). *De Nederlandstalige versie van de Supports Intensity Scale. Psychometrische eigenschappen en toepassingen*. Nederlands Tijdschrift voor de zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen, 36 (1), 4-22.

Internetbronnen

Bennekom, F. van. (2012). *De kanteling (WMO): De urgentie neemt toe!* Geraadpleegd op 24 december 2012, van <http://www.kplusv.nl/de-kanteling-wmo-de-urgentie-neemt-toe>

Diepenhorst, M.C. & Hollanders, M. (2011). *Zorg voor licht verstandelijk verstandelijk gehandicapten. Aard en omvang van LVG-zorg*. Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van VWS. Geraadpleegd op 03 december 2012, van <http://www.research.nl/files/rvb/reportcenter/Rapporten/B3816/B3816ZorgvoorlichtverstandelijkegehandicaptenAardenomvangvanLVGzorgdef.PDF>

Gemeente Den Haag. (2011). *Zorg voor elkaar. Meerjarenbeleidsplan. Maatschappelijke ondersteuning 2011-2014*. Gedownload op 12 januari 2013 van, <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/De-Wmo-en-de-AWBZ.htm>

Gemeente Den Haag. (2012). *Beleidskader inclusief beleid voor mensen met een beperking*. Geraadpleegd op 18 december 2013, van <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/de-gemeente-Den-Haag/Ris/document/Rapportage-behaalde-resultaten-Nota-Hoezo-gehandicapt-voor-mensen-met-een-beperking.htm>

Gemeente Den Haag. (2012). *Hoezo gehandicapt?! Nota gehandicaptenbeleid 2008-2011*. Geraadpleegd op 25 januari 2013, van <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Gehandicapten.htm>

Gemeente Den Haag. (2012). *Ontwikkelingen AWBZ en WMO*. Geraadpleegd op 22 december 2012, van <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Ontwikkelingen-AWBZ-en-WMO.htm>

Gemeente Den Haag. (2012). *Rapportage behaalde resultaten nota "Hoezo gehandicapt?!" voor mensen met een beperking*. Geraadpleegd op 15 januari 2013, van <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/de-gemeente-Den-Haag/Ris/document/Rapportage-behaalde-resultaten-Nota-Hoezo-gehandicapt-voor-mensen-met-een-beperking.htm>

Humanitas DMH. (2012). *Begeleiding bij zelfstandig wonen*. Geraadpleegd op 03 oktober 2012, van http://www.humanitas-dmh.nl/dienstverlening/begeleiding_bij_zelfstandig_wonen

Humanitas DMH. (2012). *'Ontmoeten en verbinden', de missie en visie van Humanitas DMH*. Geraadpleegd op 03 oktober 2012, van http://www.humanitas-dmh.nl/organisatie/missie_en_visie_humanitas-dmh

Kenniscentrum Sociale Innovatie. (2010). *Schakels in de buurt. Op weg naar nieuwe vormen van zorg en welzijn in de wijk*. Geraadpleegd op 12 februari 2013, van <http://www.wmowerkplaatsutrecht.nl/CmsData/documents/850163%20BW%20Schakels%20in%20de%20buurt.pdf>

Meije, D., C. Brink, & Scholte M. (2006). *Clïëntondersteuning GGZ vormgeven in de praktijk. Instrumenten voor steunpunten*. Geraadpleegd op 21 december, van http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Clientondersteuning%20GGZ%20%5BMOV-225539-0.4%5D.pdf

Movisie. (z.d.). *Sociale wijkteams*. Geraadpleegd op 10 maart 2013, van <http://www.cs-vng.nl/media/117413/Workshop%2013.%20Sociale%20wijkteams.pdf>

Raad voor de Volksgezondheid & Zorg. (2012). *Wijkgericht werken: intersectorale samenwerking in de wijk door grenzenwerk*. Geraadpleegd op 16 januari van, http://rvz.net/uploads/docs/Achtergrondstudie_Wijkgericht_werken_intersectorale_samenwerking_in_de_wijk_door_grenzenwerk.pdf

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2010). *Het arrangement in de Wmo*. Geraadpleegd op 18 december 2012, van http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Het_arrangement_in_de_Wmo.pdf

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2011). *Gekantelde formulieren*. Geraadpleegd op 17 december 2012, van http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Gekantelde_formulieren.pdf

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Geraadpleegd op 12 februari 2013, van <http://nirov.platform31.nl/Upload/Agenda-items/CPO/WRR%20Vertrouwen%20in%20de%20buurt.pdf>

Bijlagen

Onderzoek naar de ervaringen van de cliënten naar aanleiding van de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken en de wensen van de Wmo hierover.



Parcella van der Plas
Studentnummer: 08032025
De Haagse Hogeschool
Academie voor Sociale Professions
Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Studiejaar 2012-2013

Opdrachtgever: Humanitas DMH, Marcelle Senden
Docent-begeleider: Willem van der Meiden
Beoordelaar: Kirsten Steenks



Bijlagen

I	Stadsdeel Escamp	Blz. 3
II	Enquêtevragen + introductiebrief	Blz. 6
III	Negen prestatievelden Wmo	Blz. 16
IV	Beschrijving werkprocessen steunpunt	Blz. 21
V	Cliëntwaarderingsformulier steunpunt	Blz. 22
VI	Uitwerking enquêtes cliënten	Blz. 25
VII	Uitwerking interviews cliënten	Blz. 41
VIII	Uitwerking interviews begeleiders	Blz. 55
IX	Uitwerking interview Wmo beleidsmaker	Blz. 62
	Geraadpleegde literatuur	

Bijlage I: Stadsdeel Escamp

Geografie Escamp

Escamp is een stadsdeel van Den Haag en is gelegen in het Zuidoosten van Den Haag. Escamp bestaat uit verschillende wijken. De wijken: Rustenburg en Oostbroek, Leyenburg, Bouwlust, Morgenstond, Zuiderpark, Moerwijk en Wateringse Veld (Gemeente Den Haag, 2011).

De geschiedenis

Stadsdeel Escamp is in de naoorlogse jaren gebouwd als een nieuwbouwwijk voor keurige burgers. Escamp was ruim opgezet, met veel groen maar met weinig voorzieningen. De huizen waren keurige flatjes. De bevolkingssamenstelling begon in de jaren '70 te veranderen, toen de stedelijke vernieuwing in de Schilderswijk begon. Veel Schilderswijkers, van wie de oude woningen werden afgebroken, vestigden zich toen in de wijk Escamp (Escamp is het saaiste stadsdeel van Nederland, 2004).

Er is in 2009 een stadsdeel QuickScan in het stadsdeel Escamp uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd door de organisatie Standpunt Den Haag. Hier is onderzoek geweest naar verschillende aspecten in het stadsdeel (Standpunt Den Haag, 2009).

Bevolkingsopbouw

Het aantal inwoners van stadsdeel Escamp bedraagt rond de 111.000 en vormt hiermee het stadsdeel met de meeste inwoners van Den Haag. Ruim de helft van de bewoners is van allochtone afkomst. Een derde van de bevolking is afkomstig uit de vier grote migrantengroepen: Surinamers, Antillianen/Arubanen, Marokkanen en Turken, zoals te zien is in het onderstaande figuur van het Stadsdeelquicksan Escamp van Standpunt Den Haag (2009).

Nederland	54.287	49%
Turkije	12.054	11%
Suriname	11.709	11%
Westerse landen	11.526	10%
Overige niet-westerse landen	10.472	9%
Marokko	7.630	7%
Antillen/Aruba	3.251	3%
Totaal	110.929	100%

Inwoners Escamp naar herkomst in aantallen en procenten

Opleiding, werk & inkomen

De bevolking van Escamp heeft een relatief laag opleidingsniveau in vergelijking met het stedelijk gemiddelde. 45% van de inwoners van Escamp is lager opgeleid, tegen een gemiddelde van 32% in Den Haag. Een kleiner gedeelte heeft een opleiding op middelbaar niveau, 32%, vrijwel gelijk aan het Haagse gemiddelde opleidingsniveau. Het percentage van hoger opgeleiden is 23%, tegen een gemiddelde van 36%.

11% van de potentiële beroepsbevolking van Escamp verricht geen betaald werk. Dit percentage ligt hoger dan het stedelijk gemiddelde van 9%.

Het gemiddeld besteedbare huishoudinkomen (10.906 euro per inwoner per jaar) ligt in Escamp relatief laag in vergelijking met andere stadsdelen in Den Haag.

Leefbaarheid & veiligheid

Een gemiddelde Hagenaar geeft een 7,1 als algemeen oordeel over zijn of haar buurt. De bewoners van Escamp geven een wat minder positief oordeel over de buurt, namelijk een 6,7. 32% van de bewoners van Escamp voelt zich wel eens onveilig in de buurt, ten opzichte van het gemiddelde van Den Haag, 25%, is dit vrij hoog.

In gesprekken met buurtbewoners worden de jongeren die op straat hangen en overlast veroorzaken, samen met de hoeveelheid rommel op straat als meest genoemde problemen benoemd.

Sociale samenhang

De ervaren sociale cohesie door de bewoners in Escamp wordt lager beoordeeld dan het Haagse gemiddelde: 5,5 tegen 5,9. De ervaren sociale cohesie is in Escamp opgebouwd uit het algemene buurtgevoel, medeverantwoordelijkheidsgevoel van de buurtbewoners en de mate van eigen activiteiten in de buurt.

Uit gesprekken met de bewoners komt naar voren dat discriminatie best veel voorkomt in stadsdeel Escamp. De autochtonen zouden problemen ervaren met de ‘buitenlanders’. Autochtonen zouden het moeilijk vinden dat hun stadsdeel Escamp erg veranderd is de afgelopen twintig jaar. Er zijn namelijk in Escamp meer allochtonen komen wonen na de naoorlogse jaren (Standpunt Den Haag, 2009).

Voorzieningen, verenigingen & scholen

In stadsdeel Escamp zijn er meerdere winkelgebieden, namelijk de Leyweg, Ambachtsgaarde, Dierenselaan/Apeldoornselaan en Hoge Veld in het Wateringse Veld. Voorzieningen op het gebied van eerstelijns gezondheidszorg is ook vertegenwoordigd, het Hagaziekenhuis loc. Leyweg is bekend in het stadsdeel. Op sociaal-cultureel gebied zijn er verschillende wijkcentra te vinden, onder andere wijkcentrum Vrederust en wijkcentrum Morgenstond. Er zijn verschillende verenigingen voor sport en vrijetijdsbesteding. Een greep uit de variatie van de sporten en vrijetijdsbesteding zijn: manage de Eendenkooi, bowling world Zuiderpark, gymzaal de Drentse hoek, accommodatie SVS Denksportcentrum, accommodatie fysio's gym, accommodatie Indoor Shooting Noordhaghe en de tafeltennisvereniging Wibats.

In stadsdeel Escamp zijn de scholen van het basisonderwijs goed vertegenwoordigd. Het voortgezet onderwijs bevindt zich vooral in de wijk Bouwlust. De voorscholen bevinden zich voornamelijk in de wijken Morgenstond en Bouwlust. Daarnaast heeft stadsdeel Escamp twee scholen voor Speciaal Basisonderwijs.

Qua hulp en ondersteuning biedt stadsdeel Escamp een opvang voor daklozen, Stichting MOOI, WZH-waterhof, Steunpunt Mantelzorg, Centrum Jeugd en Gezin, Stichting Samenlevingsopbouw Solidair (S.S.O.S.) voor onder andere voedselhulp etc. (Gemeente Den Haag, 2012).

Mensen met een verstandelijke beperking in stadsdeel Escamp

De gemeente Den Haag heeft een sportgids ontwikkeld voor mensen met een handicap of chronische aandoening (Dekker, 2009). Hieronder staan een aantal varianten van vrijetijdsvorming die in stadsdeel Escamp georganiseerd worden. Deze zijn er speciaal voor mensen met een verstandelijke handicap. Voor de vele andere sporten kan ik u verwijzen naar de Sportgids Den Haag.

- *Dansen* VTV Den Haag – Streetdance. Locatie: Parkoers Zuiderpark (Escamp).
Notitie: Speciaal voor jongeren (12 tot 20 jaar) die het MLK-onderwijs volgen
Info: Vereniging voor mensen met een verstandelijke handicap
- *Judo* Lu-Gia-Jen. Locatie: Baambruggestraat 6 (Escamp).
Info: Reguliere vereniging/G-team/lopers
- *Allerlei sport- en spelactiviteiten* Stichting Sportbelang SGK. Locatie: Het Parkoers, Zuiderpark (Escamp). Info: Sportvereniging voor mensen met een verstandelijke handicap
- *Voetbal* Voetbalvereniging GONA. Locatie: Beresteinlaan (Escamp). Info: Reguliere vereniging/G-team/lopers
- *Zwemmen* VTV Den Haag. Locatie: Zwembad de Escamphof (Escamp). Info: Stichting voor mensen met een verstandelijke handicap

Stichting Vrije Tijd en Vorming (Stichting VTV) organiseert structureel activiteiten voor mensen met een verstandelijke beperking in het vrijetijdscentrum Parkoers in het Zuiderpark (Escamp). Er zijn verschillende activiteiten te doen: clubs (bv computerclub), cursussen (bv schilderen), sporten (bv paardrijden), evenementen (bv een disco), theatergroepen etc.

Onderzoek onder de cliënten die wonen in de wijk
Escamp Noord over de nieuwe werkwijze,
'het wijkgericht werken'.



Laat je mening horen!

Organisatie:

Humanitas DMH
Melis Stokelaan 1852a
2541 GC Den Haag
Tel: 070-3195280



Humanitas DMH
Melis Stokelaan 1852a
2541 GC Den Haag
070-3195280

7 januari 2013

Beste cliënten van de wijk Escamp,

Ik zal mij als eerste even voorstellen. Mijn naam is Parcella van der Plas en ik volg de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening. Misschien kennen een aantal van jullie mij al, aangezien ik afgelopen jaar bij Humanitas locatie Den Haag stage heb gelopen. Nu ik in mijn laatste schooljaar zit, voer ik een onderzoek uit.

De leidinggevende Marcelle Senden, wil graag weten hoe de cliënten van de wijk Escamp de nieuwe werkwijze, ‘het wijkgericht werken’ ervaren. Door middel van vragenlijsten wil ik erachter zien te komen wat jullie vinden van deze nieuwe manier van werken. Deze vragenlijst kan samen met de begeleider ingevuld worden, waarbij de begeleider de antwoorden opschrijft die jij geeft.

Wanneer de uitkomsten bekend zijn van dit onderzoek bekijkt de leidinggevende of er zaken verbeterd kunnen worden. Daarom zou ik het fijn vinden als je meewerkt aan dit onderzoek en jouw mening laat horen. De antwoorden die jij geeft op de vragen worden anoniem verwerkt en zal niemand erachter komen welke antwoorden jij hebt gegeven.

Op de volgende bladzijde beginnen de vragen.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Parcella van der Plas

Vragenlijst

Deel 1 Algemeen

In het eerste deel van de vragenlijst zullen wat algemene vragen worden gesteld. Voor mij is het absoluut niet belangrijk om erachter te komen wie de vragenlijst heeft ingevuld. Daarom wordt er niet naar de naam gevraagd.

1. Hoelang word je al begeleidt door Humanitas?

- ☐ Minder dan een jaar
- ☐ Tussen 1 en 2 jaar
- ☐ Tussen 2 en 3 jaar
- ☐ Tussen 3 en 4 jaar
- ☐ Tussen 4 en 5 jaar
- ☐ Tussen 5 en 6 jaar
- ☐ Tussen 6 en 7 jaar
- ☐ Langer dan 7 jaar

2. Wat is je leeftijd?

- ☐ 18 jaar tot en met 20 jaar
- ☐ 21 jaar tot en met 30 jaar
- ☐ 31 jaar tot en met 40 jaar
- ☐ 41 jaar tot en met 50 jaar
- ☐ 51 jaar tot en met 60 jaar
- ☐ 61 jaar tot en met 70 jaar
- ☐ 71 jaar tot en met 80 jaar

Deel 2 Wijkgericht werken: De aanloop ernaartoe

In dit deel van de vragenlijst worden er vragen gesteld over de aanloop naar de nieuwe werkwijze toe.

3. Wist je dat de begeleiders wijkgericht (gaan) werken?

- ☐ Ja
☐ Nee Ga door naar vraag 10.

4. Hoe ben je te weten gekomen dat er op een andere manier gewerkt ging worden?

Meerdere antwoorden kunnen van toepassing zijn en aangevinkt worden.

- ☐ Via een brief
☐ Via de telefoon
☐ De begeleider heeft mij het persoonlijk verteld
☐ Via vrienden/kennissen
☐ Anders: namelijk

5. Vond je dat dit op het goede moment kwam?

- ☐ Ik ben op het goede moment geïnformeerd over het wijkgericht werken
☐ Ik ben niet op het goede moment geïnformeerd over het wijkgericht werken en had dit graag eerder willen zien
☐ Ik ben niet op het goede moment geïnformeerd over het wijkgericht werken en had dit graag later willen zien

6. Ben je tevreden over de verkregen informatie over het wijkgericht werken?

- ☐ Ja
☐ Nee

7. Mis je nog informatie, wat je wel graag zou willen weten?

- ☐ Ja, ik heb informatie gemist, namelijk:
.....
☐ Nee, ik heb geen informatie gemist

8. Wat verwacht je van het wijkgericht werken?

9. Ben je over het algemeen tevreden over de aanloop naar de nieuwe werkwijze toe, als er gekeken wordt naar de informatie/voorlichting/voorbereiding naar jou toe?

- ☐ Ja
☐ Nee

Deel 3 Wijkgericht werken: De overgangperiode

Het derde deel van de vragenlijst gaat over de periode tussen de oude werkwijze en het overstappen naar de nieuwe werkwijze. De periode tussen je oude begeleiders en je nieuwe begeleiders.

10. Was je bij de overdracht aanwezig, waar je oude begeleiders in gesprek gingen met je nieuwe begeleiders?

- ☐ Ja ik was daarbij aanwezig en dat vond ik fijn
☐ Ja ik was daarbij aanwezig maar dat had van mij niet hoeven
☐ Nee ik was er niet bij en dat vond ik prima
☐ Nee ik was er niet bij maar had er graag bij geweest

11. Heb je tijdens de overgangperiode (even) zonder begeleider gezeten?

- ☐ Ja en dat vond ik niet prettig
☐ Ja en dat vond ik niet erg
☐ Nee ik heb niet zonder begeleider gezeten

12. Hoe heb je de overgangperiode van de oude begeleider naar de nieuwe begeleider ervaren?

- ☐ Goed
☐ Voldoende
☐ Niet goed

Ga door naar vraag 14.

13. Wat had volgens jou beter gekund?

Deel 4 Steunpunt

Dit vierde deel van de vragenlijst gaat over het steunpunt.

14. Weet je wat een steunpunt is?

- ☐ Ja
☐ Nee

Ga door naar vraag 24.

15. Wist je dat deze wijk een steunpunt krijgt?

- ☐ Ja
☐ Nee

16. Weet je wat je kan doen bij een steunpunt?

- ☐ Ja
☐ Nee

17. Weet je hoe je er moet komen?

- ☐ Ja
☐ Nee

18. Zou je er gebruik van maken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik nog niet

19. Heb je al gebruik gemaakt van een steunpunt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee Ga door naar vraag 22.

20. Wat heb je daar toen gedaan?

21. Ben je tevreden over de verkregen hulp bij het steunpunt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

22. Heb je tips voor het steunpunt?

23. Wat voor activiteiten wil jij dat er in of door het steunpunt georganiseerd worden?
(Bijvoorbeeld een praatgroep, wandelen, computerles, naailes. Andere antwoorden zijn ook mogelijk)

Deel 5 Begeleiding

Dit vijfde deel van de vragenlijst gaat over de begeleiding die je ontvangt.

24. Vanaf wanneer heb je nieuwe begeleiders?

- ☐ Vanaf september 2012
- ☐ Vanaf oktober 2012
- ☐ Vanaf november 2012
- ☐ Vanaf december 2012
- ☐ Vanaf januari 2013
- ☐ Ik heb (nog) geen nieuwe begeleiders

Ga door naar vraag 26.

25. Merk je verschil in begeleiding?

- ☐ Ja, ik merk verschil namelijk:
(meerdere antwoorden kunnen ingevuld worden)
 - De begeleiders zijn nu sneller bij mij
 - De begeleiders staan nu dichterbij mij
 - De begeleiders zijn nu meer op tijd
 - De begeleiders zijn nu beter bereikbaar
 - Ik krijg nu vaker begeleiding
 - Ik ken nu de vakantie-/ziektevervanger
- ☐ Nee, ik merk geen verschil

Deel 6 Wijkteam

Dit zesde deel van de vragenlijst gaat over het wijkteam.

26. Wist je dat elke wijk één wijkteam krijgt?

☐ Ja

☐ Nee

Ga door naar vraag 28.

27. Wat verwacht je van het wijkteam?

Deel 7 Nog een paar laatste algemene vragen

28. Is er nog iets wat onduidelijk is voor je over de nieuwe werkwijze?

☐ Ja

Ga door naar de volgende vraag.

☐ Nee

Ga door naar vraag 30.

29. Welke vragen zou je willen stellen wat voor jou nog onduidelijk is?

30. Ben je op dit moment tevreden over de dienstverlening?

- ☐ Ja
- ☐ Een beetje
- ☐ Nee

31. Voel/voelde je je gehoord als je iets niet begreep of als je vragen had over het wijkgericht werken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

32. Heb je vertrouwen in de nieuwe werkwijze?

- ☐ Ja
- ☐ Een beetje
- ☐ Nee, want

Ik wil je hartelijk bedanken voor het invullen van deze vragenlijst!

BEDANKT!



Bijlage III: Negen prestatievelden Wmo

In de Wet maatschappelijke ondersteuning worden negen prestatievelden onderscheiden:

Prestatieveld 1. Leefbaarheid en sociale samenhang bevorderen

“Om de leefbare woonomgeving tevens zodanig te maken dat het de sociale samenhang bevordert is kent dit beleidsterrein twee belangrijke uitgangspunten.

Ten eerste ontstaat het bevorderen van de sociale samenhang en de leefbaarheid niet alleen door de inzet van de door de gemeente gefinancierde professionele organisaties. Ook en met name gaat het om de inzet van de bewoners zelf. Een leefbare woonomgeving heeft immers geen vast format maar wordt bepaald door de bewoners zelf. Het ligt dan ook voor de hand dat de gemeente bij de uitwerking van dit beleidsterrein aansluit bij initiatieven van de bewoners, of dergelijke initiatieven stimuleert, om ervoor te zorgen dat de voorzieningen in de wijk optimaal aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners.

Ten tweede wordt de sociale samenhang bevordert door het hanteren van het principe van algemeen naar bijzonder van bijzonder naar algemeen (oplossingen voor leefbaarheid voor iedereen in de wijk). Vaak is het (op de lange termijn) voordeliger om oplossingen te kiezen die niet voor specifieke doelgroepen maar voor iedereen bruikbaar is. Dit zorgt er tevens voor dat mensen meer mogelijkheid krijgen om direct of meer op afstand elkaar tegen te komen en/of elkaar te ontmoeten.

Er zijn vele manieren waarop gemeenten de sociale samenhang kunnen bevorderen. Zorgen voor aantrekkelijke plekken waar Hagenaars elkaar kunnen ontmoeten is daar een voorbeeld van. Een wijkcentrum waar verschillende zorg- en welzijnsfuncties worden gecombineerd, maakt het mogelijk dat verschillende groepen elkaar regelmatig tegenkomen. Ook sport kan een belangrijke rol spelen bij het bereiken van de doelstellingen op dit beleidsterrein en door de gemeente bevordert en ondersteund worden. Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid raakt ook andere sectoren als wonen, ruimtelijke ordening, integratiebeleid, veiligheid en economie.

Leefbaarheid laat zich definiëren als: het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te kunnen maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten. Het klinkt misschien simpel, maar het vereist een omslag in de aanpak: van aanbod naar vraag en van categoriaal naar gebiedsgericht. Daarbij moet een andere organisatie van de zorg, welzijn en dienstverlening, van categoriaal naar gebiedsgericht, zich richten op 3 componenten:

- Huis
- Diensten/voorzieningen
- Omgeving

Dus: een goede toegankelijke - aanpasbare of aangepaste - woning, betaalbare en bereikbare haal- en brengdiensten en een veilige, toegankelijke openbare ruimte. Het spreekt dan ook vanzelf dat het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid raakt aan andere sectoren als wonen, ruimtelijke ordening, veiligheid en economie” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 2. Preventieve ondersteuning jeugd

“Het prestatieveld 'op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden' heeft betrekking op de in een gemeente wonende jeugdigen – en in voorkomende gevallen hun ouders – bij wie sprake is van een verhoogd risico als het gaat om ontwikkelingsachterstand of uitval zoals schooluitval of criminaliteit, maar voor wie zorg op grond van de Wet op de jeugdzorg niet nodig is dan wel voorkomen kan worden. Dit beleidsterrein geldt als aanvulling op in andere wetgeving, zoals de WCPV en de Leerplichtwet, vastgelegde taken.

Naast 'informatie en advies' gaat het om 'signaleren van problemen', 'toegang tot het hulpaanbod', 'licht-pedagogische hulp' en 'coördinatie van zorg'. Bij de functie signalering gaat het bijvoorbeeld om de coördinatie tussen signalerende instanties. De 'toeleiding tot het hulpaanbod' heeft betrekking op het totale lokale en regionale hulpaanbod, zoals vroeg- en voorschoolse educatie, onderwijsachterstands- en HALT-voorzieningen. Bij 'pedagogische hulp' gaat het om het bieden van opvoedingsondersteuning aan ouders en gezinnen waar problemen zijn of dreigen te ontstaan, en om schoolmaatschappelijk werk. 'Coördinatie van zorg' betreft het afstemmen en zo mogelijk bundelen van zorg in het geval dat meerdere hulpsoorten nodig zijn om een jeugdige of gezin te ondersteunen voorzover deze niet reeds onder de WCPV (basistaken jeugdgezondheidszorg) is gebracht” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning

“Dit prestatieveld, het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, kan zowel een algemene als een individuele component hebben. Met 'geven van informatie en advies' wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals (voldoende) informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag. Daarbij dient de gemeente zich niet te beperken tot die voorzieningen waar zij zelf 'over gaat', maar ook informatie te geven over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen. Onder 'cliëntondersteuning' wordt verstaan de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel ten einde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen. Het kan informatie en advies, maar vooral ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen omvatten.

Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de betreffende persoon het zelf en met zijn omgeving niet op kan lossen” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers

“Vrijwilligerswerk en mantelzorg zijn in één prestatieveld opgenomen, hoewel ze in een aantal opzichten van elkaar verschillen. Zo is er een verschil in de activiteiten die vrijwilligers en mantelzorgers uitvoeren, en ook in de motivatie waarom ze dit doen. Maar er is ook een duidelijke overeenkomst, namelijk dat het in beide gevallen gaat om een vorm van inzet voor de (naaste) omgeving. Bovendien staan mantelzorg en vrijwilligerswerk niet los van elkaar. Iemand die mantelzorg krijgt, ontvangt daarnaast ook vaak hulp door vrijwilligers. En de ondersteuning van (overbelaste) mantelzorgers wordt ook vaak gegeven door vrijwilligers.

Mantelzorg: Bij het verlenen van mantelzorg gaat het om het bieden van iets extra's dat qua duur en qua intensiteit de geschetste 'normale gang van zaken' overstijgt.

Vaak is er - in tegenstelling tot 'normale' situaties in het huishouden - sprake van een situatie die wordt gekenmerkt door het in de knel komen van maatschappelijke verplichtingen en persoonlijke voorkeuren. Mantelzorg kan daarmee omschreven worden als langdurende zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt.

Vrijwilligersbeleid: De vrijwillige inzet van burgers, zowel informeel en ongeorganiseerd (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld sport), vormt een onmisbaar deel van de 'civil society'. Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek het voertuig voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. Met zijn vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert hij actief een bijdrage. Hij geeft niet alleen zijn eigen 'meedoen' vorm, maar draagt ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen. Belangenorganisaties van vrijwilligers wezen erop dat de formulering van dit prestatieveld de indruk wekt dat het vooral zou gaan om vrijwillige inzet in de zorg. Dit is echter niet de bedoeling. De doelstelling van de Wmo is 'meedoen' in de brede zin van het woord en het vereist dat vrijwillige inzet op alle terreinen van de samenleving ondersteund kan worden" (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 5. Bevorderen deelname

"Voluit gaat het hier om het 'bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en over het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem. In dit het prestatieveld wordt bedoeld op algemene maatregelen die, zonder dat men zich tot de gemeente behoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan een ieder die daaraan behoefte heeft. In die zin behoeft de maatregel dus niet bij uitsluiting gericht te zijn op mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het is wel belangrijk dat er bij het nadenken over deze maatregelen nagedacht is over het gebruik door deze groepen, zodat niet achteraf blijkt dat zij bij het gebruik daarvan buiten de boot vallen. Het van te voren nadenken over de gebruiksmogelijkheden voor mensen met beperkingen noemen we 'inclusief beleid'. (Inclusief beleid is beleid, waarbij in alle fasen van een beleidscyclus rekening wordt gehouden met verschillen tussen mensen en dan met name met de verschillen tussen mensen met en zonder beperkingen.) Het gaat hier om een breed scala van maatregelen. Wat betreft de deelname aan het maatschappelijk verkeer kan gedacht worden aan de toegankelijkheid van de woonomgeving en openbare ruimten zoals leeszalen, het gemeentehuis, etc." (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 6. Het verlenen van individuele voorzieningen

"Dit prestatieveld beschrijft het onderdeel van maatschappelijke ondersteuning dat zich richt op individuele mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het gaat hier om individueel te verlenen voorzieningen, die aan de behoefte van het individu zijn aangepast.

Dat individuele gebruikskarakter van de voorziening betekent niet dat de gemeente het verlenen van die voorziening niet op collectieve wijze kan vorm geven.

Te denken valt aan het vervoer van gehandicapten door middel van taxibusjes waarop men een individueel beroep kan doen, vergelijkbaar met het huidige collectieve Wvg-vervoer. Of men 'toegang' heeft tot een dergelijke voorziening hangt echter altijd af van de individuele kenmerken van de persoon met een beperking.

De gemeente is, met uitzondering van die voorzieningen waarvoor een zorgplicht geldt, geheel vrij om te bepalen welke concrete voorzieningen zij zal verlenen, en welke niet. Voor de hand liggende vormen waaraan gedacht kan worden zijn woonvoorzieningen, sportrolstoelen, begeleiding bij zelfstandig wonen, dagbesteding voor ouderen, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, vervoersvoorzieningen, klussendiensten, algemeen maatschappelijk werk of vormen van psychosociale hulpverlening” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang

“Maatschappelijke opvang. Maatschappelijke opvang omvat activiteiten bestaande uit het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meerdere problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Vrouwenopvang. Onder vrouwenopvang wordt begrepen het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan vrouwen die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten in verband met problemen van relationele aard of geweld en het beleid ter bestrijding van huiselijk geweld” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

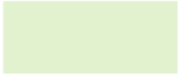
Prestatieveld 8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen

“Onder het bieden van openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) wordt nagenoeg hetzelfde verstaan als hetgeen in de Wet collectieve preventie volksgezondheid nu hieronder wordt verstaan. Te weten: het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg, het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg. Het bieden van psychosociale hulp bij rampen wordt niet in de Wmo ondergebracht. Dit desbetreffende deelgebied is daarom expliciet uitgezonderd van het begrip openbare geestelijke gezondheidszorg in de Wmo” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld 9. Het bevorderen van verslavingsbeleid (Ambulante verslavingszorg)

“Ambulante verslavingszorg doelt op activiteiten bestaande uit ambulante hulpverlening, gericht op verslavingsproblemen, en preventie van verslavingsproblemen, inclusief activiteiten in het kader van overlastbestrijding van overlast door verslaving” (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.).

Prestatieveld	Onderwerp	Zoals	Voorheen	Nu
<i>1. Leefbaarheid en sociale samenhang</i>	Het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid in wijken en buurten	Activiteiten om burgers meer bij de wijk te betrekken. Bijvoorbeeld een wijkcentrum of een boodschappendienst	Welzijnswet	Wmo
<i>2. Preventie ondersteuning jeugd</i>	Op preventieve gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden	Vroegsignalering, pedagogische hulp, coördinatie van zorg	Welzijnswet	Wmo
<i>3. Informatie, advies en cliëntondersteuning</i>	Voorzieningen op het terrein van informatie en advies voor maatschappelijke ondersteuning	Voorlichtingsloketten, adviesfuncties, Wmo loket	Welzijnswet	Wmo
<i>4. Mantelzorg en vrijwilligers</i>	Voorzieningen voor het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers	Steunpunt Mantelzorg, vrijwilligerscentrale	AWBZ, Welzijnswet	Wmo
<i>5. Bevorderen deelname</i>	Bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van: - mensen met een beperking - mensen met een chronisch psychisch probleem - mensen met een psychosociaal probleem	Huishoudelijke verzorging, rolstoelen, scootmobiel, woningaanpassingen	AWBZ, WVZ, Welzijnswet	Wmo
<i>6. Verlenen individuele voorzieningen</i>	Verlenen van voorzieningen aan mensen met een fysieke of psychosociale beperking, zodat zij zelfstandig kunnen meedoen	Dagbesteding voor ouderen, maaltijdvoorziening, sociale alarmering, vervoersvoorzieningen	Welzijnswet	Wmo
<i>7. Maatschappelijke opvang</i>	Het bieden van maatschappelijke opvang waaronder sociale pensions en vrouwenopvang	Meldpunt huiselijk geweld, (kortdurende) dag/nachtopvang bij crisis	Welzijnswet	Wmo
<i>8. Openbare geestelijke gezondheidszorg</i>	Het voeren van een beleid op het terrein van Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)	Voorlichting, signalering, contact houden, begeleiding naar hulp	AWBZ, Wet CPV	Wmo
<i>9. Verslavingsbeleid</i>	Het voeren van verslavingsbeleid	Voorlichting, signalering	AWBZ, welzijnswet	Wmo



Bijlage IV: Beschrijving werkprocessen steunpunt

http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Clientondersteuning%20GGZ%20%5BMOV-225539-0.4%5D.pdf

Bijlage V: Cliëntwaarderingsformulier steunpunten

Hieronder staat een voorbeeld van een cliëntwaarderingsformulier wat betreft steunpunten, deze is samengesteld door Meije, Brink & Scholte in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor het Trimbos-instituut (2006).

In deze vragenlijst wordt u gevraagd uw mening te geven over de dienstverlening van het steunpunt cliëntondersteuning ggz waar u contact mee heeft gehad. Deze gegevens worden verzameld om erachter te komen in hoeverre de cliënten de dienstverlening van het steunpunt waarderen. Op deze manier krijgt het steunpunt zicht op de onderdelen waarbij de dienstverlening verbeterd kan worden.

In veel gevallen wordt u gevraagd of u vindt dat iets voldoende of goed is (geweest). Als u het hier volledig mee eens bent, omcirkelt u 'ja'. Als u het er niet (helemaal) mee eens bent, omcirkelt u 'nee'.

Bij de vragen over de medewerker van het steunpunt kunt u de medewerker in gedachte nemen waarmee u het meeste contact heeft gehad. Beantwoord de vragen voor deze persoon.

Waardering steunpunt

- 1- Vindt u dat het steunpunt vaak genoeg open is?
☐ ja ☐ nee
- 2- Vindt u dat het steunpunt telefonisch goed genoeg bereikbaar is?
☐ ja ☐ nee
- 3- Vindt u dat u snel genoeg geholpen bent?
☐ ja ☐ nee
- 4- Biedt het steunpunt voldoende diensten aan waar u iets aan heeft?
☐ ja ☐ nee

Waardering medewerker

- 5- Vindt u dat de medewerker van het steunpunt voldoende tijd voor uw vragen nam?
☐ ja ☐ nee
- 6- Is u voldoende duidelijk wat de medewerker wel en niet voor u kan doen?
☐ ja ☐ nee
- 7- Vindt u dat de medewerker voldoende met u samen naar een oplossing heeft gezocht voor uw vraag?
☐ ja ☐ nee
- 8- Vindt u de medewerker voldoende deskundig (goed in zijn/ haar vak)?
☐ ja ☐ nee
- 9- Hield de medewerker zich aan de afspraken?
☐ ja ☐ nee

10- Vindt u dat de medewerker voldoende respect voor u toonde?

☐ ja ☐ nee

11- Hielp de medewerker u om voor uw belangen op te komen?

☐ ja ☐ nee

Waardering dienstverlening

12- Welk type hulp heeft u gekregen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ informatie
- ☐ advies
- ☐ verwijzing naar hulpverlener, zorginstelling of dienstverlenende instantie
- ☐ hulp bij het verhelderen van uw vraag
- ☐ ondersteuning bij aanvraag indicatiestelling/ persoonsgebonden budget
- ☐ praktische ondersteuning (bv. formulier invullen)
- ☐ ondersteuning bij gesprekken elders
- ☐ anders namelijk.....

13- Kunt u in het kort beschrijven met welke vraag u het steunpunt benaderde?

14- Vindt u dat u door de geboden hulp voldoende verder gekomen bent?

☐ ja ☐ nee

15- Vindt u dat bij het steunpunt voldoende informatiemateriaal beschikbaar is?

☐ ja ☐ nee

16- Welk rapportcijfer geeft u aan de dienstverlening van het steunpunt waarvan u gebruik maakte?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17- Wat moet het steunpunt volgens u doen om dit rapportcijfer te verhogen?

18- Heeft u verder nog opmerkingen over de dienstverlening van het steunpunt?

19- Zou u een ander aanraden informatie, advies en/of ondersteuning te zoeken bij dit steunpunt?

☐ ja ☐ nee

Achtergrond gegevens:

Om de dienstverlening van het steunpunt zo goed mogelijk af te stemmen op de verschillende bezoekers en hun vragen, is het belangrijk om te vragen naar wat achtergrond kenmerken. Wilt u daarom de onderstaande vragen invullen?

Nb. Ook deze gegevens worden anoniem verwerkt.

1- Wat is uw leeftijd?

.....

2- Wat is uw geslacht?

O man O vrouw

3- In welk land bent u geboren?

.....

4- In welk land is uw (biologische) vader geboren?

.....

5- In welk land is uw (biologische) moeder geboren?

.....

6- Voelt u zich een Nederlander?

O ja O nee

7- Hoe vaak bent u bij het steunpunt cliëntondersteuning geweest?

O dit is de eerste keer

O twee keer

O drie of vier keer

O vijf of zes keer

O zeven keer of meer

8- Hoe heeft u contact gehad met het steunpunt?

O ik ben bij het steunpunt langs geweest

O telefonisch

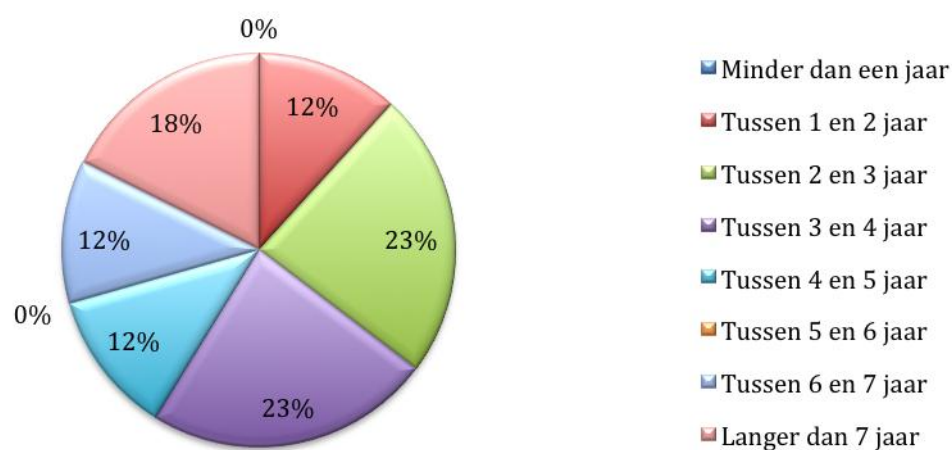
O per E-mail

O schriftelijk

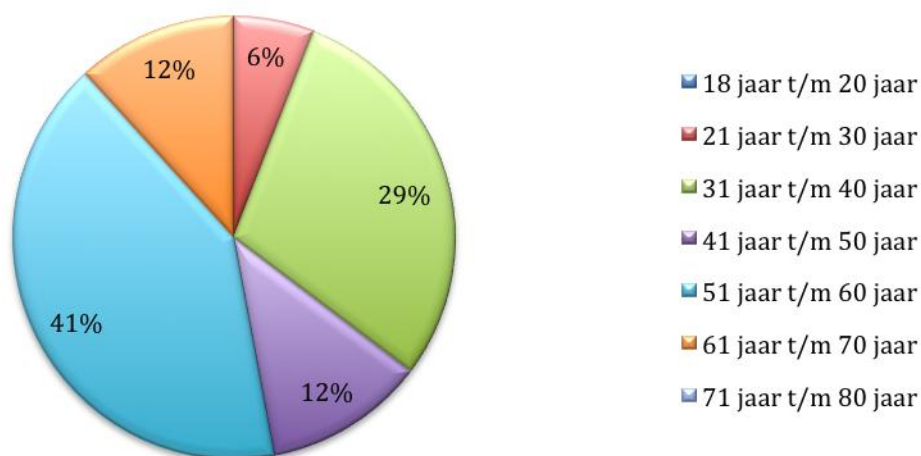
O een medewerker is bij mij langs geweest

Bedankt voor uw medewerking

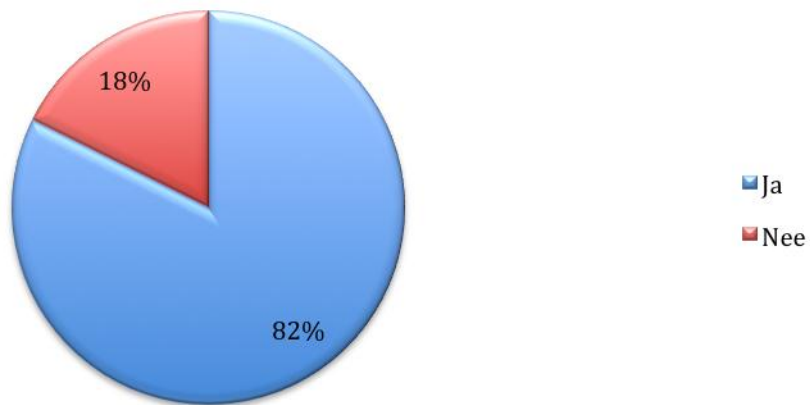
Hoelang wordt je al begeleidt door Humanitas?



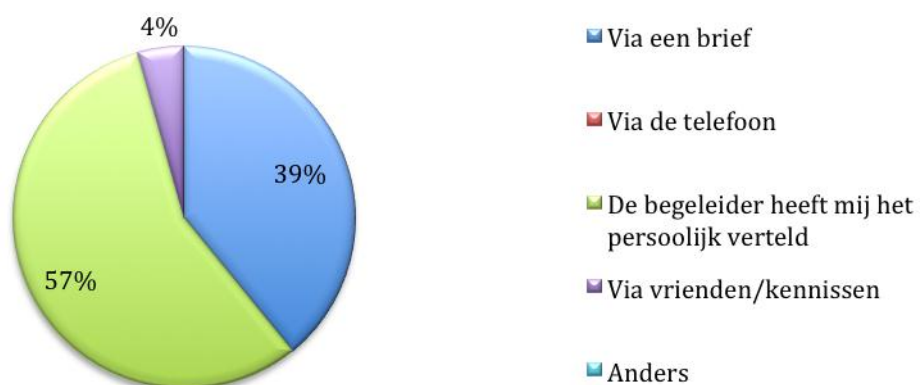
Wat is je leeftijd?



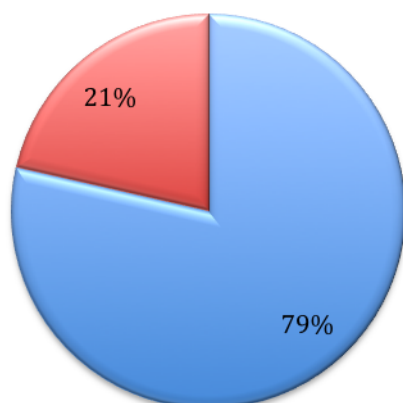
Wist je dat de begeleiders wijkgericht (gaan) werken?



Hoe ben je te weten gekomen dat er op een andere manier gewerkt ging worden?

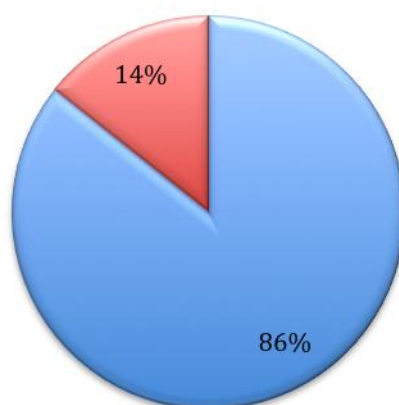


Vond je dat dit op het goede moment kwam?



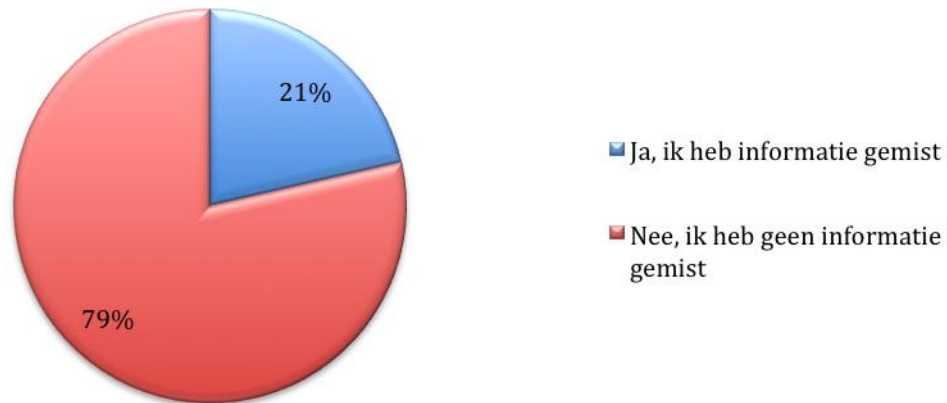
- Ik ben op het goede moment geïnformeerd over het wijkgericht werken
- Ik ben niet op het goede moment geïnformeerd en had dit graag eerder willen zien
- Ik ben niet op het goede moment geïnformeerd en had dit graag later willen zien

Ben je tevreden over de verkregen informatie over het wijkgericht werken?



- Ja
- Nee

Mis je nog informatie, wat je wel graag zou willen weten?



Wat verwacht je van het wijkgericht werken?

- 'Veel wennen'
- 'Weet ik niet!'
- 'Dat er altijd iemand naar me kan luisteren'
- 'Alle teams eigen locatie, minder reistijd voor de begeleider'
- 'Begeleiders kennen het netwerk + hulpverlening in de wijk. Directe begeleiding en dezelfde werkwijze'
- 'Dat jullie professioneler kunnen werken'
- 'Dat mijn begeleider vaker komt'
- 'Op tijd komen verbeterd'
- 'Iets meer tijd voor je hebben en al in de buurt zijn als je ze gelijk nodig hebt'.

Ben je over het algemeen tevreden over de aanloop naar de nieuwe werkwijze toe, als er gekeken wordt naar de informatie/voorlichting/voorbereiding naar jou toe?

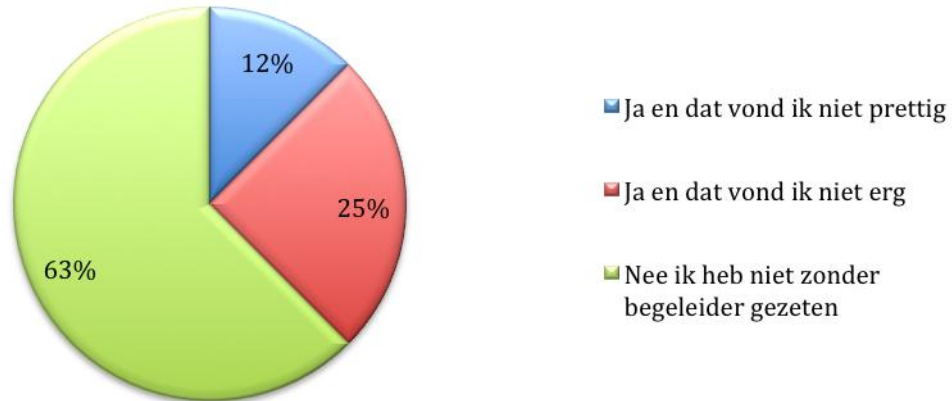


Deel 3 Wijkgericht werken: De overgangperiode

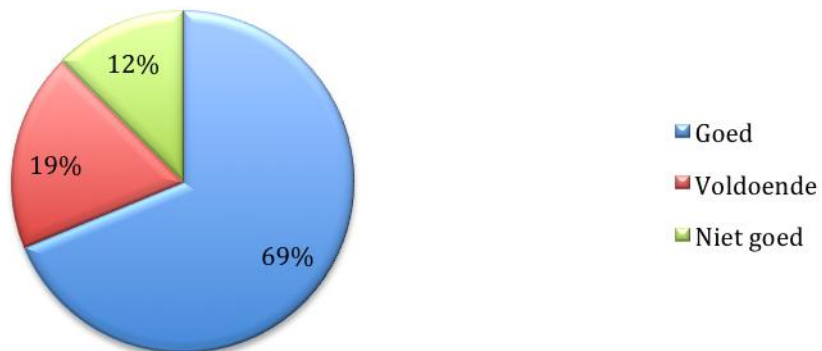
Was je bij de overdracht aanwezig, waar je oude begeleiders in gesprek gingen met je nieuwe begeleiders?



Heb je tijdens de overgangsperiode (even) zonder begeleider gezeten?



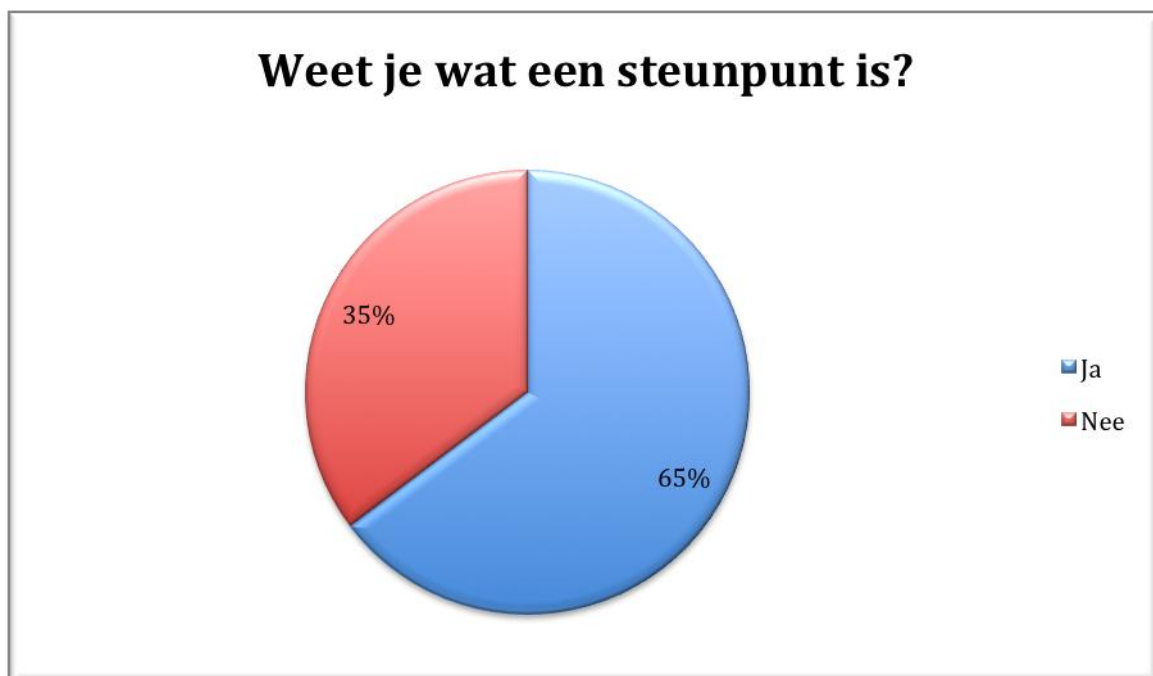
Hoe heb je de overgangsperiode van de oude begeleider naar de nieuwe begeleider ervaren?



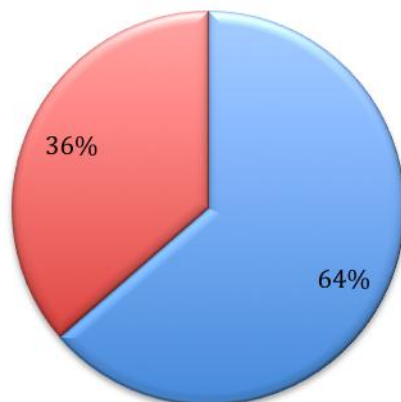
Wat had volgens jou beter gekund?

- 'Betere communicatie'
- 'Geen verandering naar het wijkgericht werken'
- 'De overdracht van oude naar nieuwe begeleider. Ook als er zieken en/of vakantiedagen zijn. Anders loopt het rommelig'
- 'Overdracht sneller'
- 'Ik heb het idee dat de Ambulante Woonbegeleiding weinig tijd hadden waardoor ik chaos zag'
- 'Wisseling begeleiding is veel voorgekomen in de afgelopen jaar. Dit is best moeilijk'
- 'De overdracht had langer moeten zijn, bijvoorbeeld drie maanden'.

Deel 4 Steunpunt

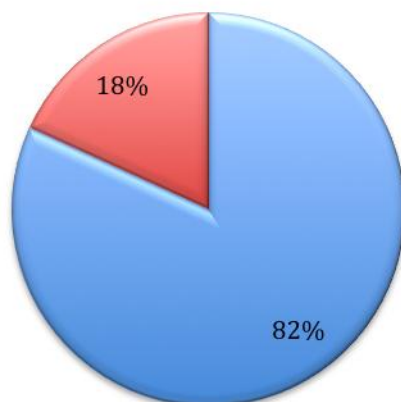


Wist je dat deze wijk een steunpunt krijgt?



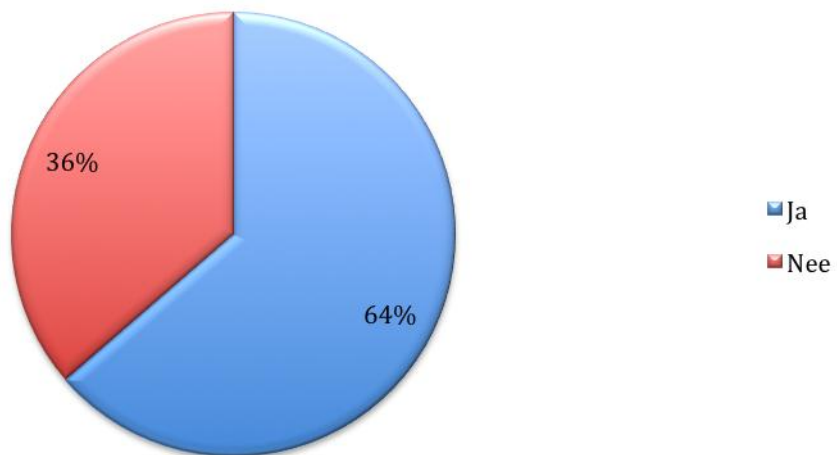
■ Ja
■ Nee

Weet je wat je kan doen bij een steunpunt?

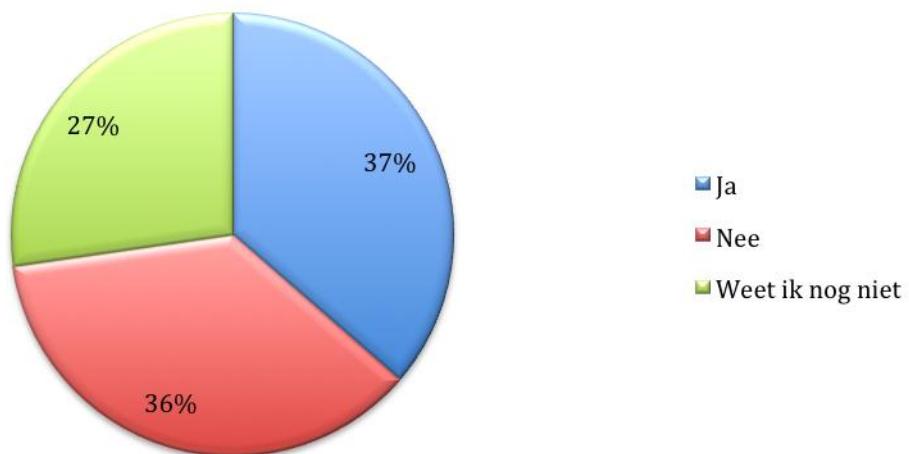


■ Ja
■ Nee

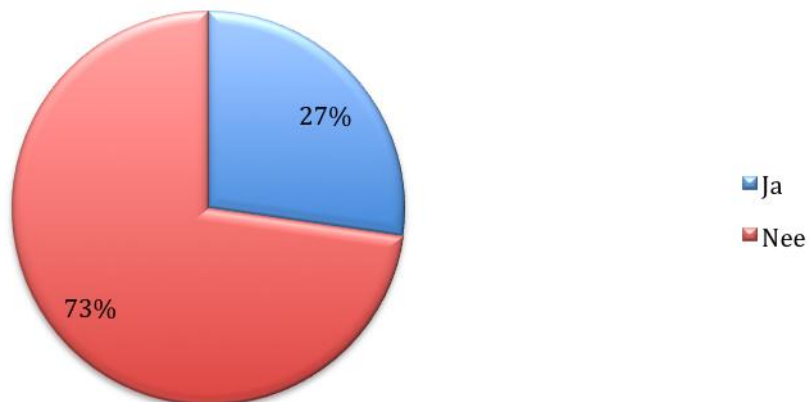
Weet je hoe je er moet komen?



Zou je er gebruik van maken?



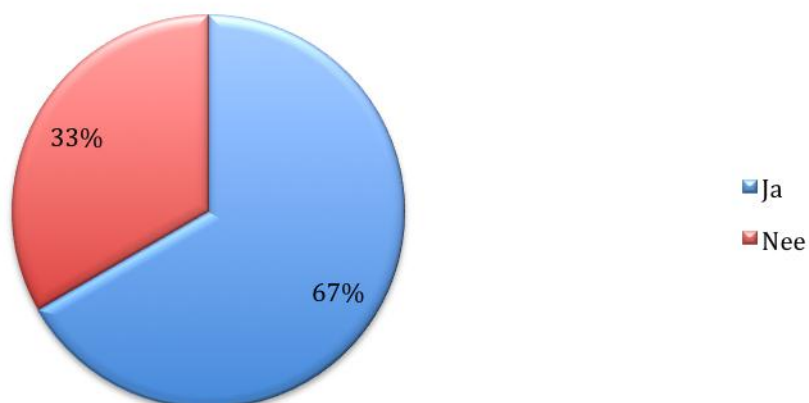
Heb je al gebruik gemaakt van een steunpunt?



Wat heb je daar toen gedaan?

- 'Mensen ontmoeten'
- 'Laak: voetbal/Genemuidenstraat: tafeltennis en klaverjassen'
- 'Koffie gedronken en gezellig gebubbeld. Tijdens de kerstweken had ik geen begeleiding, het was daar prettig om op de koffie te komen ook al kende ik de meeste niet'.

Ben je tevreden over de verkregen hulp bij het steunpunt?



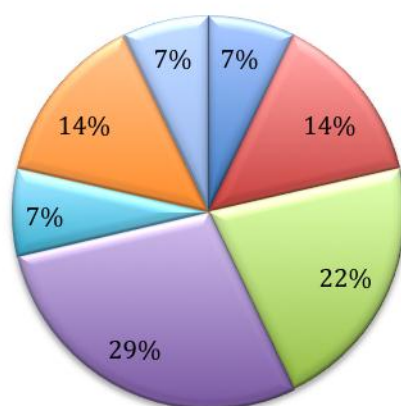
Heb je tips voor het steunpunt?

- 'Rustgevende ruimte, kleuren, schoon, natuurlijke materialen. Begeleiders geduldig, vragen stellen, begeleider niet als praatpaal maar meer op de achtergrond, aandacht goed verdelen'.
- 'Het is voor mij lastig om langs te gaan en echt te praten met voor mij vreemde. Jullie hebben in de brief wel aangegeven wie er in het team zitten, maar als ik iemand nog nooit gezien of gesproken heb zal ik het lastig vinden om met andere te praten of bij aan te kloppen. Aangezien jullie nu in kleine teams werken kan er nu wel iets meer aandacht voor zijn'.

Wat voor activiteiten wil jij dat er in of door het steunpunt georganiseerd worden?

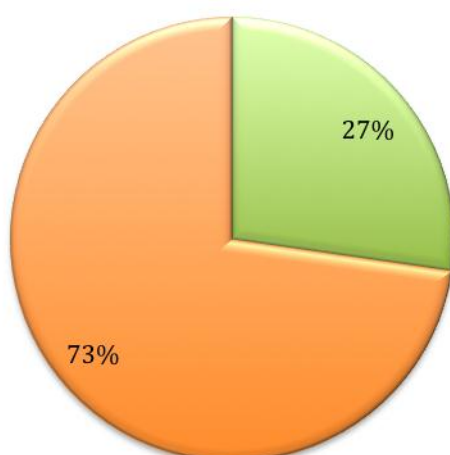
- 'Klaverjassen, koffie drinken, eetcafe, kletsen'
- 'Muziekavond, DJ avond, talencursus (bv. Frans), badminton'
- 'Computer cursus (internet, branden, google), binnenlopen om wat te drinken, ontmoetingsplek, groepsactiviteiten (bv. een dagje weg of met de honden wandelen)'
- 'Ik wil eerst zien hoe dit gaat lopen. Ben er nog te onzeker over'
- 'Praktische ondersteuning, hulp bij post'
- 'Cursus rekenen, activiteiten voor de kinderen, koken, computerles, Nederlandse les, sportactiviteiten, bloemschilderen'
- 'Ik zou er niet aan deelnemen, hoef geen contacten met andere cliënten. Ben gehecht aan privacy. Ik kies zelf vrienden/contacten uit'.

Vanaf wanneer heb je nieuwe begeleiders?



- Vanaf september 2012
- Vanaf oktober 2012
- Vanaf november 2012
- Vanaf december 2012
- Vanaf januari 2013
- Vanaf februari 2013
- Ik heb (nog) geen nieuwe begeleiders

Merk je verschil in begeleiding?

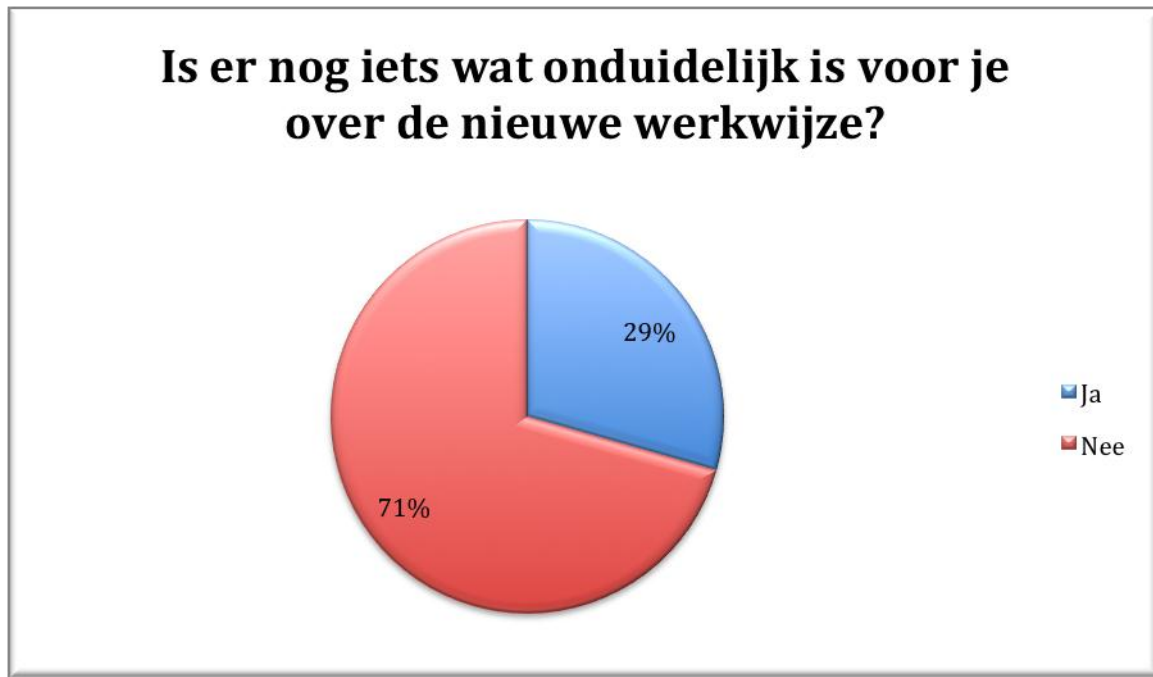


- Ja, de begeleiders zijn nu sneller bij mij
- Ja, ik ken nu de vakantie-/ ziektevervanger
- Ja, de begeleiders zijn nu meer op tijd bij mij
- Ja, de begeleiders zijn nu beter bereikbaar
- Ja, ik krijg nu vaker begeleiding
- Nee, ik merk geen verschil



Wat verwacht je van het wijkteam?

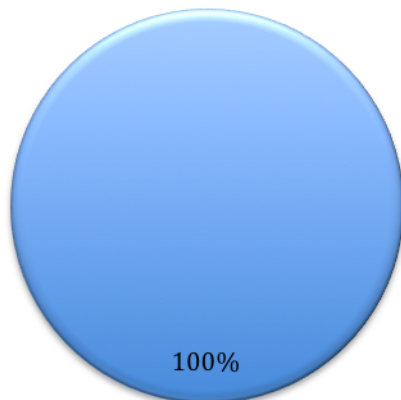
- 'Geen idee'
- 'Een luisterend oor'
- 'Geen verwachtingen'
- 'Vaste vervanger'
- 'Dat die hulpverleners bv. bij Reaktgroep beter kunnen samenwerken zodat waar nodig cliënten beter opgevangen kunnen worden'
- 'Dat ze nu vaker langskomen'
- 'Meer op tijd, minder verschillende gezichten'
- 'Kennismaken met begeleiders en vaste vervangers'
- 'Dat ze op tijd zijn en zo niet een belletje geven en zeggen als er iets niet in orde is, wel altijd blijven wie ze zijn'.



Welke vragen zou je willen stellen wat voor jou nog onduidelijk is?

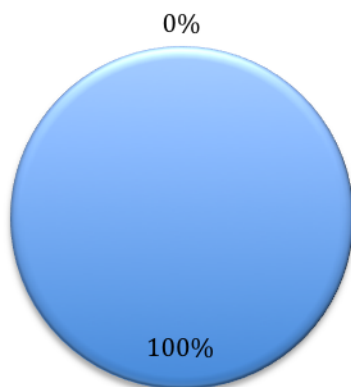
- 'Wat is een steunpunt?'
- 'Wat is wijkgericht werken?'
- 'Wat is het verschil tussen de oude en de nieuwe werkwijze?'
- 'Wat is een steunpunt en een wijkteam?'

Ben je op dit moment tevreden over de dienstverlening?



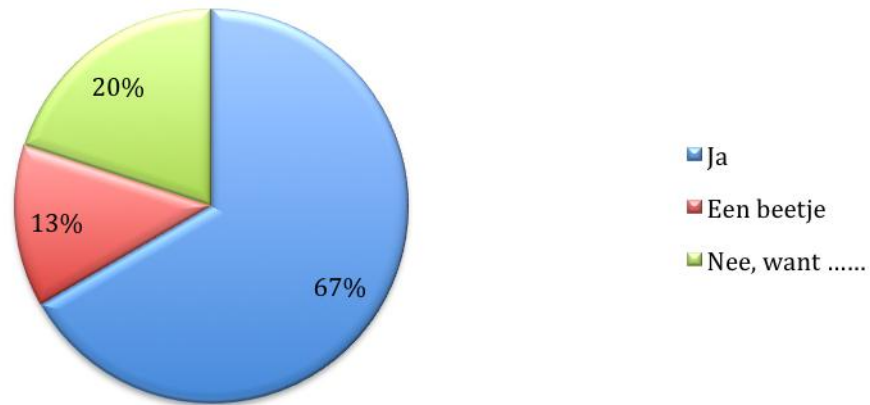
■ Ja
■ Een beetje
■ Nee

Voel/voelde jij je gehoord als je iets niet begreep of als je vragen had over het wijkgericht werken?



■ Ja
■ Nee

Heb je vertrouwen in de nieuwe werkwijze?



Nee, want

- 'Ik merk nog geen verschil'
- 'De oude werkwijze was prima, de nieuwe is nog maar de vraag. En mijn ervaring is dat veranderingen niet altijd goed verlopen'
- 'De voordelen zijn nog niet echt duidelijk, de impact van de verandering van begeleider is een groter nadeel'.

Bijlage VII: Uitwerking interviews cliënten

1.

Algemeen wijkgericht werken

Meneer gaf aan dat hij het wijkgericht werken meer gestructureerd vindt. Er is makkelijker contact als er wat is. Meneer gaf aan dat hij geen slechte dingen te vertellen heeft over het wijkgericht werken.

Aanloop ernaartoe/informatie

Meneer gaf aan dat hij niks met brieven kan, want door zijn ADHD kan hij niet lezen. Zijn begeleiders hebben het goed uitgelegd en er heeft tevens nog een mevrouw gebeld om het uit te leggen. Op straat heeft meneer het er ook over gehad met cliënten uit zijn wijk, die hij dan tegenkwam. Meneer heeft de aanloop ernaartoe als goed ervaren.

Begeleiding/begeleiders

Dat de begeleiders in de buurt blijven/werken vindt meneer toch wel een geruststelling. 'Je weet dat ze sneller bij je kunnen zijn, dat scheelt ook wel'. Meneer vindt het netjes hoe Humanitas het veranderd heeft. 'Inplaats van helemaal naar Scheveningen te moeten reizen en dan een half uur te laat komen omdat het daar uit de hand loopt. Dat is wel eens gebeurd'. Meneer merkt verschil in begeleiding voor de nieuwe werkwijze en na de invoering van de nieuwe werkwijze. 'Rustgevender. Hun (begeleiders) zijn ook wat rustiger, minder gehaast. Ze zijn wat vrolijker'. Meneer gaf aan dat hij liever een wat oudere begeleider heeft dan een jonge begeleider. 'Daar ga je anders mee om dan als je met een ouder iemand zit. Ik heb liever een ouder iemand'. Er is een wisseling van begeleiders geweest waar een jong iemand wegging en daar een wat ouder iemand voor in de plaats kwam. Dit heeft positief uitpakket voor meneer. Meneer vindt het fijn dat hij bijvoorbeeld 3 keer op een dag zijn begeleider door de wijk ziet fietsen. 'En dat geeft toch een extra stimulans ofzo'. Hij heeft het idee dat de begeleiders dichterbij meneer in de buurt zijn.

Overdracht

De nieuwe begeleider is samen met de oude begeleider meegekomen en hebben een goed kennismakingsgesprek gevoerd. 'Rustgevende man, netjes op tijd, goed gesprek, het liep gelijk eigenlijk. Ik heb het prima ervaren, gewoon hoe het hoort'.

Steunpunt

Meneer ziet een steunpunt als een ontmoetingsplek waar je elkaar kan ontmoeten en waar je heen kan gaan met vragen. 'Vroeger heette het een ontmoetingscentrum en nu een steunpunt' vertelde meneer. Hij denkt dat een steunpunt voor oudere mensen goed is. 'Kennen ze met de karretjes een babbeltje maken. Ze moeten ook vrijwilligers hebben in het steunpunt die mensen kunnen helpen. Niet alleen dat je een bakje koffie drinkt en weer naar huis gaat'. Meneer vindt dat mensen in een steunpunt iets voor elkaar moeten betekenen. Het steunpunt zou ook open moeten zijn voor mensen van buiten Humanitas vindt meneer. 'Ja alle mensen natuurlijk, want anders is het geen steunpunt meer. Een steunpunt is voor de buurt'. Meneer zou graag in een steunpunt willen werken. 'Ik zou het wel leuk vinden daarzo. Laat mij maar lekker beetje rondsleren, beetje koffie schenken, beetje van alles. Of als iemand ergens heen moet, ga ik wel mee'. Meneer zou graag een bingo willen zien in het steunpunt en hulp bij simpele dingen op de computer. Ook vindt hij dat mensen er terecht moeten kunnen voor vragen of voor een gesprek.

Wijkteam

Meneer wist niet wat een wijkteam inhield. *[Uitgelegd]*. ‘Dat had ik allemaal niet in de gaten man. Ik hou het wel bij ‘begeleiders Humanitas’, zo noem ik ze gewoon, ammehoela’.

Meneer vindt het fijn wanneer zijn eigen begeleiders niet kunnen komen dat er iemand anders kan langskomen. ‘Dat vind ik wel belangrijk’. ‘En als je zeg maar 5 verschillende vervangers krijgt, moet je het 5 keer opnieuw uitleggen. Een vaste vervanger zou fijn zijn’.

Tevreden

‘Netjes op tijd, goed ingelicht, begeleiders dichtbij me in de buurt, ik heb dat gevoel en voelt goed, overdracht goed gegaan’.

2.

Telefonisch interview

Meneer heeft dezelfde twee begeleiders gehouden en heeft geen wisselingen gehad. Meneer heeft de brief thuis gekregen waarin stond vermeld over de verandering die ging plaatsvinden. Meneer vond deze brief goed, maar schrok en dacht: ‘oei, er gaan dingen veranderen, beetje eng allemaal dat er iets gaat veranderen. Je komt gelijk met de vraag: ‘moet ik nu weer mijn hele verhaal opnieuw vertellen’. Maar gelukkig heb ik dezelfde begeleiders gehouden’.

Meneer wilde graag weten nadat hij de brief had ontvangen, of hij ook nieuwe begeleiders zou krijgen. Dit was het enige wat bij meneer speelde en belangrijk vond om te weten.

Meneer gaf aan dat hij mensen helemaal niet snel vertrouwd of moeilijk kan vertrouwen en eigenlijk alleen zijn twee begeleiders goed vertrouwd. Meneer vindt het fijn dat hij twee begeleiders heeft en dat het ook nog eens een man en een vrouw zijn, waarbij hij bij allebei over andere onderwerpen kan praten.

Meneer merkt verschil nu het wijkgericht werken is ingevoerd. ‘Er is meer aandacht voor de cliënt. Er is meer tijd. Dat merk ik wel. Als het iets langer moet duren, dat er dingen besproken moeten worden, wat niet goed gaat ofzo iets, dan wordt het later en is dat niet erg’.

Over het steunpunt had meneer wel iets gehoord, maar wist niet wat het ook al weer inhield.

[Uitgelegd]. Meneer ziet het voordeel in van een steunpunt, dit omdat het handig is wanneer zijn begeleider niet kan komen en meneer toch met een vraag zit. Hiervoor zou hij naar het steunpunt gaan. Ook zal meneer naar het steunpunt gaan ‘als mijn lichaam vervelend gaat doen zodat ik na het steunpunt met een gerust hart weer naar huis kan gaan’. Wel zal meneer het fijn vinden om te weten door wie hij dan daar geholpen wordt. Meneer vertrouwd mensen niet snel en vindt het eng om met mensen in gesprek te gaan die hij niet kent. Meneer heeft geen behoefte om nieuwe mensen te ontmoeten in het steunpunt of deel te nemen aan activiteiten. ‘Dat zijn veel mensen die ik niet ken’.

Meneer wist dat er een wijkteam bestond, maar wist er niet veel over te vertellen. Meneer gaf aan dat hij het een goed idee vindt dat er een vaste vervanger komt als zijn begeleiders ziek of met vakantie zijn. ‘Maar dan wil ik wel eerst met mijn eigen begeleiders erbij, van te voren kennismaken met de vervanger, anders ga ik dat eng vinden en vertrouw ik het niet’. Meneer zou de vervanger willen leren kennen in het bijzijn van 1 van zijn begeleiders.

3.

Interview met een echtpaar

Algemeen wijkgericht werken/informatie

Meneer en mevrouw wisten niet dat er wijkgericht gewerkt wordt. 'Wijkgericht werken is onbekend voor ons'. Meneer en mevrouw hebben geen brief hierover ontvangen. Wel hebben zij van de oude begeleider gehoord dat er een nieuwe begeleider zou komen. De oude begeleider heeft verteld dat er zaken gingen veranderen en dat zij dan geen begeleider meer is van meneer en mevrouw. 'De gemeente is bezig met bezuinigingen en er komt een nieuwe begeleider die wel in deze wijk werkt', vertelde de oude begeleider aan ze.

'Ik was boos toen ik hoorde dat zij wegging, wij kennen haar al drie jaar en kent alles van ons. Van boven tot beneden. We konden een klacht indienen maar je wint niet van die hoge pieten'. Meneer en mevrouw vertelden dat zij begrepen, dat de begeleiders over een poosje met een klok gaan werken waarbij de begeleiders moeten inchecken en uitchecken. 'Dat vind ik ook raar, lijkt wel of de baas ze niet vertrouwd. Zo komt het over'.

Meneer en mevrouw hadden over de nieuwe werkwijze graag beter ingelicht willen worden. 'Ze hadden ook een telefoontje kunnen doen'.

Overdracht

De overdracht van de oude begeleider naar de nieuwe begeleider is prettig verlopen, vertelden ze. Allebei de begeleiders waren tijdens de overdracht thuis aanwezig bij meneer en mevrouw. 'Er is kennism gemaakt met elkaar. Ze weet nu een beetje hoe het in elkaar zit, de situatie, met onze ziektes en wat we hebben meegemaakt, dat weet ze nu. Het was een gezellige middag'. Meneer en mevrouw hebben vertrouwen in de nieuwe begeleider. Een paar dagen na deze overdracht kwam de begeleider die meneer en mevrouw blijft begeleiden, met een andere collega aan waarvan deze collega dacht dat zij ze zou overnemen. 'Er was een vergissing, wij dachten huh nog een nieuwe'. Omdat er nu twee nieuwe begeleiders over de vloer kwamen om de overdracht te doen, mochten meneer en mevrouw kiezen wie de nieuwe begeleider zou worden. Meneer en mevrouw hadden geen zin om weer alles opnieuw te vertellen over hun leven en hebben voor de begeleider gekozen waar de overdracht al mee was geweest. Meneer en mevrouw vonden het fijn om bij de overdracht aanwezig te zijn.

Steunpunt

Het steunpunt is voor allebei onbekend. *[Uitgelegd]*. De vraag die gelijk gesteld werd was: 'Waar is dat hier dan?' Meneer wilt graag bezig zijn, het liefst wat een beetje geld oplevert. Ook wilt mevrouw graag bezig zijn met iets. Allebei willen ze graag andere mensen ontmoeten. 'Ik heb geen vrienden, ik zou best iemand willen tegenkomen die ook van vissen houdt. Ook wil ik graag kennis maken met andere mannen van mijn leeftijd, die bijvoorbeeld ook hartproblemen hebben, dat we daarover kennen praten en samen een band op kunnen bouwen. Kijk wij hebben niemand, geen vrienden niks'. Het lijkt meneer leuk om mensen te ontmoeten met dezelfde interesses. 'Je zit 24 uur per dag in een toring huis en dat gaat vervelen. Het enige waar we komen is het ziekenhuis en de boodschappen'. Meneer lijkt het ook leuk om een keer bij iemand een kopje koffie te drinken en de volgende keer dat deze persoon bij hem een bakje koffie komt drinken.

Mevrouw vindt het ook leuk om mensen te leren kennen. Meneer zou het leuk vinden voor zijn vrouw als zij een vriendin zou krijgen waarmee ze samen boodschappen kunnen doen, samen een stukje kunnen lopen of samen naar de markt kunnen gaan.

‘Ook dat ze met elkaar kunnen praten’. ‘Wij hebben al alles tegen elkaar gezegd, dan zit je elkaar aan te kijken en weet je niet wat je moet zeggen’.

Meneer en mevrouw vinden het leuk als er in het steunpunt ook gegeten kan worden. ‘Het stond wel eens in de krant, dat je voor vijf euro met meerdere mensen ergens kan eten. Eerst een kopje soep, dan groente en vlees, dan een toetje en als dat is opgeruimd krijg je een kopje koffie. Dat lijkt me wel leuk’. Meneer en mevrouw zien allebei voordelen in het steunpunt en zullen op de voorheen genoemde punten gebruik maken van het steunpunt.

Begeleiding

Of meneer en mevrouw verschil in begeleiding ervaren is nog lastig te zeggen. De nieuwe begeleider komt deze week namelijk voor de derde keer bij ze thuis. ‘De band moet nog groeien en ik kan er nog niets over zeggen’.

Wijkteam

Dat elke wijk 1 wijkteam krijgt van begeleiders is voor meneer en mevrouw niet bekend. Na de uitleg wat het wijkteam was, zijn ze benieuwd geworden wie dit zijn. Het lijkt ze interessant om deze mensen te ontmoeten en te weten wie er in het team zitten.

4.

Algemeen wijkgericht werken

Mevrouw geeft aan dat ze een beetje bekend is met de nieuwe werkwijze. Ze wist te vertellen dat iedere begeleider een eigen wijk krijgt, waardoor zij waarschijnlijk betere begeleiding kunnen geven. Mevrouw gaf aan dit zelf niet zo te zien.

Mevrouw snapt niet waarom ze het hebben gedaan, ze snapt de achterliggende gedachte maar ziet het verschil niet. Mevrouw ziet alleen het verschil van een nieuwe begeleider. Op de vraag wat zij goed vindt aan het wijkgericht werken, gaf ze aan dat ze alleen maar negatieve dingen ziet. 'Ik snap gewoon niet waarom het moest gebeuren. Ik zie de positieve kanten niet. Ik snap niet waarom ze zoiets doen. Misschien komt het nog hoor. Op dit moment zeg ik: ik zou het nooit gedaan hebben'.

Begeleiding

'Ik vind eigenlijk het negatieve dat je andere begeleiders krijgt, dat vind ik jammer en ik zie niet echt de positieve kant ervan in. Ik zie geen verschil als bijvoorbeeld een begeleider 1 wijk heeft of meerdere wijken heeft, want ik bedoel de begeleiding blijft hetzelfde, dus dat verschil snap ik niet zo'. Mevrouw geeft wel aan dat ze 1 klein verschil ziet in de begeleiding nu. Ze gaf aan dat de begeleiders nu minder vaak ziek zijn en mevrouw nu vaker begeleiding krijgt. 'Dat is wel fijn'. In de manier van begeleiding ziet mevrouw bijna geen verschil. 'De taken van de hulpverleners blijven hetzelfde'. Wel zei mevrouw dat er nu meer dingen aangepakt worden, wat als prettig ervaren wordt. Het vertrouwen moet nog wel groeien gaf ze aan. 'Je moet elkaar leren kennen en daar is tijd voor nodig, je vertelt nu nog minder aan de nieuwe begeleider en je bent nog minder open'.

Nu nog onduidelijk

Mevrouw zou graag de vraag willen stellen: 'Wat is er positief aan het wijkgericht werken?' Dit is voor haar nog erg onduidelijk en wil hier graag antwoord op krijgen.

Aanloop ernaartoe/informatie

Mevrouw gaf aan dat ze goed en op tijd is ingelicht. 'Want je krijgt een brief en je kan naar een informatieavond gaan, die mogelijkheid was er wel'.

Overgangsperiode

'Wat ik wel jammer vind, dat het ineens heel snel ging. In het begin werd er gezegd (door de oude begeleiders); 'je krijgt nieuwe begeleiders, wij begeleiden je daarin en wij zijn er dan ook nog een paar keer'. Maar mijn oude begeleiders moesten er ineens snel mee stoppen omdat ze het niet meer konden bol werken, omdat ze ook nieuwe cliënten erbij kregen. Wat ik wel snap, als je nieuwe mensen krijgt en je houdt ook je oude mensen, dan word je agenda te vol. Alleen misschien had daarin beter gecommuniceerd kunnen worden. Van: eerst dat, dan dat en dan dat'. Mevrouw heeft even zonder begeleiding gezeten. Daarna duurde het best lang voordat ze een nieuwe afspraak had met haar nieuwe begeleider. 'Het is ineens heel snel gegaan en dat vond ik jammer'. *Dus als ik het goed begriep had je liever gezien dat het op elkaar aansloot?* 'Ja ja. De tussentijd tussen oude en nieuwe begeleiders. Dat ze er nog wat vaker bij hebben gezeten en beter over hadden gedragen aan nieuwe begeleiding. Dat vond ik ineens wel heel snel gaan'.

Overdracht

Mevrouw gaf aan hier niet bij geweest te zijn. ‘De eerste keer dat ze (nieuwe begeleider) kennismakte zei mijn oude begeleider wel wat, maar was niet veel. Dus daarom had de overdracht wel wat beter gekund. Ik weet natuurlijk niet wat ze hebben gezegd buiten mij om’. *Had je de overdracht graag anders gezien?* ‘Ja, ik had het fijner gevonden als de nieuwe begeleider vaker meekwam met de oude begeleider en dat X (oude begeleider) bepaalde dingen had gezegd. Zij zijn twee jaar mijn begeleiders geweest en dan is het moeilijk om vanuit jou het aan iemand anders uit te leggen en soms is het fijn als je er iemand bij hebt die jou 2 jaar heeft begeleid en jou ook goed kent. Om dan net even dat extra stukje uit te leggen, dat bedoel ik. Maar daarom jammer dat mijn oude begeleiders snel weg zijn gegaan’.

Steunpunt

‘Als ik het goed begrijp, ik begrijp eruit dat iedere wijk een eigen kantoor krijgt. Maar het is de bedoeling dat iedere wijk zijn eigen plek krijgt waar je naartoe kan gaan als je vragen hebt. En ik denk dat dat een steunpunt is?’ *[Steunpunt uitgelegd]*. *Wat vind jij daarvan?* ‘Wel positief, ik moet het eerst zien en ervaren. Maar is wel goed dat ze het proberen en ik snap dat ze het per wijk doen zodat dit dichterbij is en dan ga je er sneller naartoe dan wanneer je drie kwartier moet reizen. Ik zie dat wel als positief punt’.

Wijkteam

‘Ik weet dat de begeleiders in de wijk zitten en die daar ook begeleiden, dus als ze dat een wijkteam noemen, kan ik dat wel een beetje redeneren’. *[Wijkteam uitgelegd]*. Mevrouw denkt niet dat het wijkteam voordelen oplevert voor het regelen van vervanging. Het maakt volgens mevrouw niks uit of er vervanging geregeld moet worden in een wijkteam van 7 begeleiders of in het hele team van meer dan 30 begeleiders. *Zou je het wijkteam willen leren kennen?* ‘Ja die zou ik graag willen leren kennen. Ja ik zou het fijn vinden als ik de vervanging ken. Het is leuk als je het wijkteam kent en wil dan graag weten wie er komt. Als dat een keer georganiseerd wordt, om mensen te leren kennen, dan zou ik daar geen nee op zeggen. Een keer bij de Melis Stokelaan met z’n allen een drankje doen en elkaar leren kennen, zou ik erheen gaan. Dat je een beetje weet wie de begeleiders zijn van deze wijk, is positief, ja tuurlijk’.

5.

Algemeen wijkgericht werken

Meneer legde uit dat de begeleiders door het wijkgericht werken minder reistijd hebben waardoor ze meer tijd kunnen besteden aan de cliënten.

Aanloop ernaartoe/informatie

De brief heeft meneer nooit gekregen, ‘dit omdat de begeleider het steeds vergat te geven. Dus ik kreeg hem niet’. Meneer was bij de informatieavond aanwezig, ‘maar ik vond daar weinig structuur inzitten. Ze hadden eerst van te voren een gezamenlijke uitleg moeten geven en dan apart aan de tafel gaan zitten met de begeleiders. Dan had er misschien structuur ingezeten’. Meneer merkte dat veel andere cliënten aan het woord waren tijdens die avond en de boventoon voerden. Iemand aan zijn tafel was na een uur nog steeds hetzelfde aan het zeggen: ‘niemand komt aan mijn begeleider en ik ga niet met jou praten want ik ken jou niet’. Meneer is niet veel wijzer geworden van de informatieavond.

Wat dacht je toen je hoorde dat er wat zaken gingen veranderen? ‘Ik wil het tijdig weten want dan kan ik er rekening mee houden, want op het laatste moment wordt het chaotisch en kom ik er niet uit’. *Had je het graag eerder willen weten?* ‘Ja’.

Begeleiding/begeleiders

Merk je verschil in begeleiding? ‘Hij (nieuwe begeleider) pikt snel dingen op, hij zei dat er in het begeleidingsplan dingen miste. Mijn begeleider doorziet nu veel dingen. Ik heb het getroffen met mijn begeleiders. Verder geen verschil. Het principe blijft hetzelfde’.

Overgangsperiode

‘Ik vond het wat rommelig verlopen, allemaal zo kort en er moest veel gebeuren en ze hadden allemaal hun eigen cliënten door heel Den Haag en daardoor merkte ik ook dat ze zelf ook heel snel nieuwe veranderingen aan moesten. Dit kwam chaotisch over. Ze moesten nieuwe cliënten aannemen maar dat kon niet omdat de anderen nog niet klaar waren om hun cliënten over te nemen. Dat was continue op elkaar wachten’.

‘En dat merkte ik ook, er werd gezegd: we gaan pas in december echt ermee beginnen met omswitchen en sommige waren al eerder klaar om te beginnen dan de andere, er zat weinig structuur in. Dat kreeg ik wel mee. Dat pik je dan ook op’.

En hoe heb jij die overgangsperiode ervaren? ‘Soms werd er niet echt gecommuniceerd. Want 1 van de oude begeleiders zei ‘ik blijf tot en met december, tot het laatste moment’. Terwijl ik met m’n begeleider had gesproken, die zou blijven, dat hij had afgesproken dat ze begin december definitief over zouden gaan. Dus eerst mij bellen: ‘ik blijf tot december’, en toch uiteindelijk onderling elkaar gebeld en toen belde die begeleider mij terug: ‘het is omgedraaid, ik stop ermee’. Dan denk ik ‘was toch al geregeld’. Het was onrustig en we hadden duidelijke afspraken gemaakt en dat onderling toch ieder een eigen lijn wilde aanhouden was rommelig’.

Overdracht

Meneer heeft 1 begeleider gehouden, 1 begeleider is weggegaan en heeft 1 nieuwe begeleider erbij gekregen. De nieuwe begeleider is samen met de begeleider meegekomen die meneer blijft begeleiden. ‘We zaten hier met z’n drieën. Zodat we elkaar alvast hadden gezien. Dat vond ik wel goed. Het was een soort kennismaking, hoe het met mij zit enzo. De overdracht is prima verlopen’.

Steunpunt

Meneer merkt nog weinig veranderingen ten aanzien van het wijkgericht werken. ‘Want je hebt een steunpunt maar daar heb ik nog weinig van gemerkt. En dat vind ik wel jammer’. Meneer vertelde dat je rond kerst erheen kon gaan indien je geen begeleiding kreeg rond die tijd. Meneer kent het principe van een steunpunt en vindt het goed dat het er is/komt. Meneer gaf aan dat hij het lastig vindt om te zeggen of er ook cursussen georganiseerd moeten worden. Dit omdat meneer zegt dat mensen allemaal verschillende niveau’s hebben. Mocht meneer een cursus aangeboden krijgen, zou hij het fijn vinden als dit op zijn niveau zou aansluiten. Daarbij moet het toegankelijk zijn. ‘Een luidruchtige ruimte gaat het voor mij niet worden’. *Het zou dan een kleine groep mensen moeten zijn?* ‘Ja, ja’.

Ik vertelde dat een steunpunt ook open gaat voor een vrije inloop waar men terecht kan met vragen. Meneer vindt het belangrijk dat hij deze mensen kent, anders zou meneer hier geen gebruik van maken. ‘Je gaat niet met wildvreemde mensen praten’. Meneer bedoelde de begeleiders hiermee.

Wijkteam

Meneer vindt het wijkteam goed, de reistijd is korter en daarom kunnen de begeleiders zich meer geven, meer professionaliteit voor de klanten. ‘En dat ze laptops krijgen waar ze gelijk dingen in kunnen zetten. Dan is de ander gelijk op de hoogte. Want voorheen vond om de hoek van het gebouw hier snel een overdracht plaats. Is ook ideaal als er een vervanger komt, die weet dan ook gelijk wat er is’.

Tevreden/niet tevreden

Meneer is tevreden over het steunpunt dat er is/komt.

Meneer is niet tevreden geweest over de overdracht die rommelig en te hectisch is verlopen waarbij er snel dingen moesten gebeuren. ‘Men moest op elkaar wachten wat weer opstoppen gaf, je kan pas cliënten erbij nemen als je cliënten kan afstoten’.

Tips/ideeën

Meneer zou het liefst de andere collega’s van het wijkteam willen ontmoeten. ‘Als mijn begeleiders afwezig zijn, dat die stap ook makkelijker is om daarop af te stappen. Want als je iemand wel eens gezien hebt maar nooit gesproken hebt, ga je die nooit in vertrouwen nemen. Dat de stap naar hun toe, net zo makkelijk is als naar je eigen begeleiders. Zoals met de kerst konden we er ook naartoe maar ik kon niemand, dus dan zou ik ook niet zo gepraat hebben’. Meneer zou ook graag andere cliënten willen ontmoeten ‘en als het klikt is het leuk. Het maakt het wat makkelijker omdat je allemaal in dezelfde situatie zit, je krijgt allemaal woonbegeleiding. Naar buiten stappen naar de stad naar een café doe ik niet zo snel om mensen te ontmoeten. Ik ga wel elke vrijdagavond naar een artiestensoos. Kijk, als iemand een keer die stap wilt zetten, gaat de begeleider de eerste keren mee. Maar als je iemand van de cliënten kent, kan je er een keer samen heen gaan in plaats van aan de hand van de begeleider’. Daarbij vindt meneer het belangrijk/leuk dat je elkaar onderling kan ondersteunen en helpen. ‘Die kan dat goed en die kan dat goed’.

Heb je vertrouwen in de nieuwe werkwijze? ‘Ja, als ze maar niet te hard van stapel gaan, want het kan ook je valkuil zijn. Hap snap, goed kijken, goed uitzoeken want de bekende valkuil is dat mensen teveel naar zichzelf kijken, maar je moet niet vergeten dat je er niet voor jezelf bent maar voor de cliënten. Kijken wat de cliënten willen en wat voor hun belangrijk is’.

Als laatste gaf meneer de tip om de volgende keer de cliënten op tijd in te lichten. ‘Ik kreeg pas op het laatste moment door. Als ik het eerder had geweten had ik er rustig naartoe kunnen leven. Nu werd ik ermee overvallen en vraag je je af wat is het nou precies’.

6.

Algemeen wijkgericht werken

Meneer wist dat er wijkgericht gewerkt wordt, alleen kon niet onder woorden brengen wat het precies inhield. Hij had hier wel een brief over ontvangen. Direct hierna vertelde meneer dat hij liever zijn oude begeleidster had gehouden. Dit omdat zij goed/handig was achter de computer en de begeleiders die hij nu heeft, hier iets minder handig in zijn.

Informatie

De cliënt gaf aan dat hij vindt dat hij niet goed is ingelicht. ‘Ze schrijven dat er een verandering komt en dat er nieuwe teams komen, maar hoe ze het gaan doen en waarvoor ze het doen, is niet duidelijk. De reden waarom en hoe, dat wil ik weten. Organiseer een avond waar het allemaal wordt uitgelegd’.

Begeleiding

Meneer merkt een aantal verschillen in begeleiding op. Er is een andere kijk op dingen door de nieuwe begeleiders. Zij zien nu zaken die niet eerder aan bod waren geweest of zijn opgevallen. Ook vertelde de cliënt: ‘Ze zijn nu tenminste op tijd. Ze hebben me vroeger wel eens een half uur laten wachten’. Meneer vindt wanneer je een afspraak maakt, je ook op tijd moet zijn. Er wordt tevens nu minder vaak afgebeld door de begeleiders. Meneer is tevreden over de begeleiding. ‘Ze zijn er nu wel steeds’. Hij wilt alleen geen nieuwe gezichten meer zien en geen wisselingen van begeleiders meer meemaken.

Overdracht

Meneer vindt dat er niet goed is overgedragen van de oude begeleiders naar de nieuwe begeleiders. ‘Laatst vroeg X (de huidige begeleider) aan mij wat ze moest doen’. De hulpvragen waren nog niet duidelijk. Bij de andere begeleidster is de overdracht wel goed verlopen. De overdracht bij 1 van de nieuwe begeleidster was niet goed gegaan door ziekte van de oude begeleider, waardoor er geen tijd was om het 1 en ander over te dragen. Wel wilt de cliënt nog dat er afscheid van hem wordt genomen door zijn oude begeleidster.

Steunpunt

De cliënt wist niet dat er een steunpunt op de Melis Stokelaan kwam van Humanitas. Ik heb daarom in het kort uitgelegd wat je bij een steunpunt kan doen. Cliënt gaf aan het steunpunt niet te gaan gebruiken wanneer hij een vraag heeft. Hij zal wanneer het dringend is zijn begeleidster opbellen. Voor als er dingen geregeld moeten worden wacht hij tot zijn begeleidster weer bij hem thuis komt. Meneer zal hiervoor niet naar het steunpunt gaan. Wanneer er cursussen worden georganiseerd zou hij er ook niet heen gaan. Op de vraag wanneer meneer er wel heen zou gaan was het antwoord: ‘Als er een eetcafé wordt georganiseerd kom ik wel’. Naast het gezamenlijk eten zou meneer ook komen om mensen te ontmoeten.

De cliënt gaat vaak in de avond naar een ander steunpunt om te eten. De cliënt vertelde hierover. Op dat steunpunt wordt altijd vers gekookt, dat is iets wat meneer erg belangrijk vindt. Het kost 5,50 per dag en 1 keer per maand wordt de rekening naar zijn huisadres gestuurd. Het personeel kookt. Meneer vindt dit een fijne locatie. Voorheen zat hij op een andere locatie, maar is weggegaan wegens de vele ruzies die men onderling had. Op de locatie waar hij nu zit, vindt hij het fijn dat het daar rustig is en er geen grote groep mensen komt eten. 16 tot 18 mensen is een prima aantal, vertelde meneer.

Wijkteam

Meneer weet sinds kort dat er een wijkteam is maar weet niet waar het zit. Wegens de opmerking: 'maar weet niet waar het zit' haalde ik eruit dat de cliënt niet precies weet wat een wijkteam inhield. Daarom heb ik het kort uitgelegd. Hierna vertelde de cliënt dat hem dit nooit goed is uitgelegd.

Op de vraag of de cliënt de ziekte-/vakantie vervanger kent, antwoordde meneer dat hij geen idee heeft wie dat is. Hij vindt het belangrijk dat het steeds dezelfde begeleider is die komt als zijn eigen begeleider vervangen moet worden. Het liefst zou de cliënt een vervanger willen hebben die hem al een beetje kent.

Op de vraag of de cliënt het wijkteam zou willen leren kennen, antwoordde hij positief op, ook op het feit dat hij de vervanger wilt leren kennen. Het is voor meneer nog erg onbekend. De cliënt wilt hier graag meer over weten. Dit kan volgens hem in de vorm van een bijeenkomst worden georganiseerd.

Geen vertrouwen

De cliënt heeft geen vertrouwen in de nieuwe werkwijze. De cliënt vindt steeds alles vernieuwend en kost volgens meneer alleen maar geld en levert het niet veel op voor de cliënten. De cliënt vindt dat het meer nadelen dan voordelen oplevert. 'Ik snap ook niet dat het team samengevoegd moest worden'.

De voordelen die het allemaal moet opleveren, moeten nog maar blijken. 'Ik hoop dat alles goed gaat, maar heb er weinig vertrouwen in'. Meneer kon moeilijk verwoorden wat hij onder 'alles' verstond.

Tips/ideeën

Op de vraag of de cliënt nog tips of ideeën heeft voor het wijkgericht werken, antwoordde hij: 'Nee heb ik niet'. Daarna vertelde meneer over een nieuw complex wat 'hetsamen' heet, waar ook gegeten kan worden. 'Misschien dat ze daar eens mensen moeten neerzetten uit Humanitas die goed kunnen koken. Ik kan aardig koken, ik ben bakker geweest dus ik kan gebak klaarmaken'. Doordat meneer dit mij zo vertelde kwam ik op de vraag of hij het leuk zou vinden om zich in te zetten om dingen (helpen) te organiseren of om mensen te helpen op het steunpunt. Hieruit bleek dat meneer het leuk zou vinden als hij mocht koken op het steunpunt voor de mensen. Daarnaast zou hij zich ook graag willen inzetten voor mensen die bijvoorbeeld moeite hebben met het boodschappen doen. Meneer zou het leuk vinden om mensen te helpen.

7.

Algemeen wijkgericht werken

Cliënt vertelde dat het wijkgericht werken nog in de kinderschoenen staat. Meneer wilt na ongeveer een half jaar kijken of het wijkgericht werken nou echt werkt. Op de vraag of de cliënt wist wat het wijkgericht werken inhield, vertelde meneer dat ze wijkgericht zijn gaan werken om de reiskosten in te perken, 'dat vind ik raar' zei hij. 'Ze gaan hier een kastje neerzetten en dan moeten ze hier in- en uitchecken. Ze staan onder toezicht lijkt het wel, eigenlijk onder curatele'. Meneer begon over de vertrouwensband die hij weer opnieuw moest opbouwen. Hij vertelde dat zijn vrienden die ook bij Humanitas zitten, hier meer moeite mee hebben dan hijzelf. Meneer vertelde dat hij eigenlijk geen verschil merkt tussen de oude en de nieuwe werkwijze. Alleen zijn begeleider is veranderd. Hij vertelde dat hij hiermee een goede band had en dat deze nu weer moet zien te komen met de nieuwe begeleider. Meneer kon niet duidelijk uitleggen wat hij goed vindt van de veranderde werkwijze, want het staat nog in de kinderschoenen zoals hij zei en de praktijk zal het uitwijzen.

Informatie

Meneer vond het vervelend hoe hij is ingelicht over dat er wat dingen gingen veranderen. 'Mijn oude begeleider ging op vakantie en daarna niks, dus ik heb initiatief genomen en heb kantoor gebeld en toen kwam de nieuwe begeleider opdraven'. In de overgangsperiode heeft meneer 2 weken geen begeleiding gehad, maar hij vond dit niet erg.

Meneer vertelde dat bij de bijeenkomst, waarbij er uitleg zou worden gegeven over de verandering, de dingen niet goed zijn uitgelegd. 'Ik werd eigenlijk een beetje voor de leeuwen gegooid'. Op de bijeenkomst vertelden ze hier weinig over en hielden volgens meneer verder hun mond. 'Ze hebben niet uitgelegd waarom ze het hebben gedaan. Dat wilde ik graag weten. De reden van de verandering. Ze hadden het gewoon moeten zeggen to the point'. De voorlichting/de bijeenkomst was niet zoals de cliënt had verwacht. Hij had er meer van verwacht en zou dit anders aangepakt hebben. Op de vraag hoe meneer het zou hebben aangepakt antwoordde de cliënt als volgt: 'Dit gaan we doen en er wordt dus bezuinigd, het gaat over in de gemeenten en ook wat er voor ons als cliënten veranderd'.

Ondertussen heeft zijn begeleider het uitgelegd. Zo omschreef de cliënt de redenen dat de reiskosten te duur zijn geworden en de reis tussen de cliënten te lang was en dit ingeperkt moest worden. Meneer vertelde wanneer zijn begeleider het niet uitgelegd had, hij naar kantoor was gekomen en een afspraak zou hebben gemaakt met de leidinggevende. Om op deze manier erachter te komen waarom de verandering moest komen. Meneer heeft op dit ogenblik geen vragen meer over de nieuwe werkwijze. Voor de cliënt is nu alles duidelijk, maar dat is op eigen initiatief gegaan, vertelde hij. Hij vroeg zelf om dingen en klom zelf in de telefoon, zoals meneer zei.

Overdracht

Over de overdracht vertelde meneer dat het niet was zoals het had moeten wezen. Hij heeft de oude en de nieuwe begeleider niet tegelijk over de vloer gehad. 'Ik had dat wel gewild eigenlijk'. De cliënt had het liefst gezien dat ze met z'n drieën een gesprek aangingen waarbij de oude begeleider had uitgelegd aan de nieuwe begeleider hoe het in zijn werk gaat. Daarbij had er gelijk kennisgemaakt kunnen worden.

Steunpunt

De cliënt verstaat onder het steunpunt dat daar mensen kunnen komen die eenzaam zijn, waar samen gegeten kan worden en op zo'n manier een vriendenkring opgebouwd kan worden. Meneer vertelde dat hij gebruik maakt van een steunpunt van Middin, waar hij heen gaat om te eten, koffie te drinken en om daarna met z'n allen Lingo te kijken. Hier gaat hij 1 keer in de week naartoe. Meneer gaat hierheen om vrienden te maken, maar deze heeft meneer nu. Meneer vindt een steunpunt een goed idee zodat meerdere mensen vrienden kunnen worden met elkaar. Meneer zou geen gebruik maken van het steunpunt van Humanitas. Hier heeft hij geen behoefte aan. 'Want anders moet ik weer opnieuw beginnen en je weet niet wat voor vlees je in de kuip krijgt'. Als meneer zelf een steunpunt mag inrichten zou het volgende erin komen; tv, eten, flipperkast, biljarttafel, bar (hoeft geen sterke drank te zijn) en verschillende spelletjes zoals halma, een sjoelbak en mens erger je niet. Cursussen trekt meneer niet en is daarom daarin niet geïnteresseerd. Op de vraag of meneer met vragen naar het steunpunt zou toekomen, antwoordde meneer dat zijn familie hem helpt. Voor hulp bij formulieren schakelt meneer zijn belastingconsulente in. Eenmaal later in het gesprek vroeg ik aan de cliënt: 'Wat als er een eetcafé komt bij Humanitas?', hij vertelde dat hij dan misschien wel een keertje komt kijken hoe het er is. De cliënt gaf ook later in het gesprek nog aan dat hij het leuk zou vinden als het steunpunt dagjes of avondjes weg zou organiseren. Hij zou meegaan wanneer er zou worden gebowld of als men naar de bioscoop zou gaan met een groepje. Daarnaast zei meneer dat het misschien leuk zou zijn als er vrijwilligers kunnen helpen bij het steunpunt, bijvoorbeeld helpen met het koffie zetten. Meneer vindt het goed dat het steunpunt er ook is voor vragen die cliënten kunnen hebben.

Wijkteam

Op de vraag of de cliënt wist wat het wijkteam inhield van Humanitas, legde meneer uit dat dit mensen zijn die toezicht houden op gebeurtenissen en letten erop of er geen vreemde mensen rondlopen die er niet horen. 'Het is als een soort assistentes van de politie, met walky talkies' vertelde meneer.

Na dit antwoord heb ik uitgelegd wat het wijkteam van Humanitas is en waarvoor het dient. Meneer wist niet wie er in het wijkteam zitten en wie de vervanger wordt van zijn begeleider. Meneer gaf aan dit ook niet te willen weten. Tevens wilt hij niet weten wie er in het wijkteam zitten.

Begeleiding

De cliënt vertelde dat zijn begeleider nu meer op tijd komt dan voorheen. 'Ze komt helemaal niet meer te laat, vroeger was het wel eens iets later'. Ook werd er verteld dat er minder vaak wordt afgebeld door de begeleider.

Positieve punten

De positieve punten die meneer aangaf, is dat de begeleider nu meer op tijd komt, dat er een steunpunt komt zodat meerdere mensen vrienden kunnen maken en de cursussen die misschien worden gegeven, ook al zou meneer daar zelf geen gebruik van maken.

Tip/idee

Meneer zou graag over een half jaartje een bijeenkomst willen. 'Want dan is de kinderziekte voorbij en kunnen ze vragen of we tevreden zijn en of er nog iets veranderd moet worden'. Meneer wilt graag hierover zijn mening geven. Hierbij zou de cliënt ook graag willen weten wat het verschil is tussen vroeger en nu, wat het resultaat is en wat het oplevert.

8.

Algemeen wijkgericht werken

Meneer is bekend met het feit dat er een nieuwe werkwijze wordt gehanteerd. Hij gaf aan dat hij er niet veel over weet te vertellen en ook haast geen verschil merkt. Meneer gaf aan dat hij een nieuwe begeleider heeft. 'Ik heb nu een nieuw iemand'. Meneer vindt de verandering van het wijkgericht werken wel prima. Hij ziet er geen voordelen maar ook geen nadelen in. Meneer heeft er wel vertrouwen in, zijn begeleider heeft verteld aan meneer dat het voor hem niet veel zou veranderen.

Informatie

Meneer zegt dat hij goed is ingelicht. Dit is gegaan via zijn oude begeleider. Hij heeft geen brief gekregen.

Overdracht

Meneer gaf aan dat de overdracht en de kennismaking goed zijn verlopen. Zijn oude begeleider had een keer zijn nieuwe begeleider meegenomen. 'Ze waren hier allebei en ze heeft me uitgelegd wie zij was en wat ze zou komen doen. Oude begeleider heeft mij aan de nieuwe begeleider voorgesteld'. Daarbij zijn de hulpvragen besproken, de gang van zaken en de taken. Meneer vond het fijn om erbij aanwezig te zijn.

Steunpunt

'Ze hebben me iets uitgelegd, dat zou zitten op de Melis Stokelaan. Weet niet wat je er kan doen. *[Steunpunt uitgelegd]*. Wat vindt u daarvan?' 'Ik weet niet of ik er gebruik van zou maken. Ik zal het wel leuk vinden als je er kan eten. Ik ben wel benieuwd en zal wel een keertje komen kijken. Ook zal mensen ontmoeten daar goed voor mij zijn, dat wil ik graag'.

Wijkteam

Meneer wist niet wat een wijkteam was. *[Wijkteam uitgelegd]*. Zijn vraag hierop was: 'Wie zitten er dan in?' Meneer zou graag het wijkteam willen leren kennen en ook wil meneer graag weten wie zijn begeleider komt vervangen wanneer deze ziek of vrij is. Meneer wilt graag een vaste vervanger, voorheen waren dit verschillende mensen en dus verschillende gezichten.

Begeleiding

Meneer merkt eigenlijk geen verschil in begeleiding. Alleen komt de begeleider nu beter op tijd dan de oude begeleider die 'dan weer vroeg en dan weer laat kwam'. 'Ik vind het wel eens fijn dat er een keer een nieuwe begeleider komt'.

1.

Als je naar jouw cliënten kijkt, kun je van daaruit opmaken hoe zij de nieuwe werkwijze, het wijkgericht werken ervaren?

‘Ik denk dat een aantal cliënten wel blij zijn dat wij dichterbij zitten, makkelijker met elkaar kunnen communiceren, maar dat ze aan de andere kant nog moeten wennen aan de nieuwe begeleiders. Nouja een groot deel heeft nieuwe begeleiders gekregen. Ze moeten daar nog wel aan wennen, ze waren jaren lang gewend aan bepaalde begeleiders en ineens kom je daar als nieuwe begeleider in 1 keer instappen. De overdracht is wel rommelig verlopen, het had beter voorbereid moeten worden’.

Hoe dan?

‘Vertellen wat er gaat komen en wat ze kunnen verwachten. Een hoop mensen zijn toch overvallen en ineens komt er een nieuwe begeleider. Er is weinig tijd geweest voor een overdracht en daarna komt er gelijk een nieuw iemand. Het gaat allemaal heel snel, dat merk je aan de cliënten’.

Hoe merk je dat?

‘Ze klagen erover, ze zeggen: ‘dus nu zie ik die dus niet meer’. De overdracht is geweest en het is klaar. Maar de cliënten zijn wel tevreden over mijn aanpak dat ik de familie erbij betrek en dat doen ze hier niet veel. De cliënten worden er rustiger van en dat is een positief punt. Ik werk vanuit het systeem’.

Maar dat is jouw aanpak?

‘Ja maar dat sluit aan bij hun problematiek. Cliënten zeggen dat ze zich prettig voelen en blij zijn met die aanpak, ook qua communicatie’.

Is dat echt wijkgericht werken?

‘Dat is moeilijk, nee inderdaad’.

Praten de cliënten wel eens met jou over het wijkgericht werken?

‘Ze hebben het over de veranderingen, wat zij als veranderingen zien’.

Wat zien zij als veranderingen, wat jij weet?

‘Dat er andere mensen zijn en dat wij meer met tandems werken, dat gebeurde eerst niet. Als er iemand ziek is valt er iemand in. Of dat twee begeleiders één cliënt begeleiden en dat er een betere communicatie is tussen de begeleiders. Je merkt dat de cliënten daar rustiger van worden en dat ze eerder weten waar ze aan toe zijn. Een soort beschermende paraplu is er nu wat meer’.

Maar ook een vaste vervanger?

‘Ja dat soort dingen, in het andere team (voor de samenvoeging van 2 teams) begreep ik dat begeleiders vaker alleen werkten en in mijn team werkten we al vaker in duo’s van begeleiders. Je kunt dan beter anticiperen en je kunt flexibeler zijn.

Cliënten die eerst door team 1 werden begeleid, merken verschil dat er nu meer in tandems wordt gewerkt. Ja als iemand ziek is, is het nu makkelijker om een vervanger te regelen. Dat vinden de cliënten fijn, dat geven ze ook aan’.

En de aanloop naar de nieuwe werkwijze? Hoor je daar wat over? Dat ze zijn ingelicht?

‘Maar daar hoor ik geen positieve verhalen over. Het overviel ze eigenlijk een beetje. Het had beter gekund wat ik had begrepen’.

Wat zeiden de cliënten over wat er beter kon?

‘Eerder een algemene voorlichting, waarbij ze met z’n allen bij elkaar werden genomen en dat er dan uitgelegd werd van wat ze kunnen verwachten. Ik vond het een soort overval tactiek die er is geweest bij cliënten. Ook met de nieuwe begeleiders, er wordt 1 overdrachtje/gesprekje gedaan en de begeleider is weg.

Van de cliënten krijg ik te horen: ‘o dus die komt nu dus niet meer’. Ik heb het wel eens gevraagd wat zij ervan vinden en zijn over het algemeen niet blij geweest met de overdracht’.

In mijn interviews komt ook naar voren dat een aantal cliënten, de nieuwe kijk op dingen van de nieuwe begeleiders fijn vinden en dat er nu andere dingen worden aangepakt dan voorheen. Zie jij dit ook bij jouw cliënten?

‘Ja dat hoor ik dus ook. Ik ben iemand die vanuit het systeem kijkt en de familie erbij betreft. En nu komt er meer naar boven wat er echt aan de hand is en dat werkt positief. We hebben al veel gesprekken gehad met allerlei psychologen erbij’.

Denk je dat cliënten dit als positief ervaren aan de verandering?

‘Aan de andere kant merk ik ook dat dit een andere aanpak is die ze niet echt gewend zijn. Ze moeten wennen aan een begeleider die meer vanuit het systeem werkt. Sommige vinden het een beetje eng en weten zich geen houding te geven. Van familie van cliënten en van cliënten zelf vinden ze een frisse wind in de begeleiding fijn en zien dat als een voordeel van de nieuwe werkwijze en een nieuwe begeleider’.

Waar denk je dat cliënten tevreden over zijn ten aanzien van de werkwijze?

‘Ik denk met die tandems, dat ze vinden dat de lijntjes nu duidelijk zijn. En ook dat ik vertelde dat er een vrije inloop komt om de zoveel tijd in het steunpunt. Daar zijn ze positief over. Ook vinden ze het fijn dat ze elkaar in een steunpunt kunnen ontmoeten. Er zitten een hoop mensen bij die eenzaam zijn en meer contacten willen krijgen’.

Wat heb je verteld over het steunpunt?

‘Dat cliënten elkaar kunnen ontmoeten en dat ze kennis kunnen maken met de andere begeleiders. Hier zijn ze positief over’.

Zullen ze er gebruik van maken denk jij?

‘Voor een groot deel wel denk ik, op een moeilijke autist na’.

Waar denk jij dat cliënten niet tevreden over zijn ten aanzien van de werkwijze?

‘Dat ze heel erg moeten wennen aan de nieuwe begeleiders en dat ze toch wel contact met de oude begeleiders missen. Maar dat is een kwestie van tijd denk ik’.

Zijn er nog meer dingen waar ze niet tevreden over zijn denk jij? Of waar ze verbeteringen in willen zien?

‘Moeilijk, ik denk de toekomst, ik heb zelf met CIZ een gesprek gehad over indicaties en het blijkt dat ze zoveel mogelijk mensen in klasse 1 willen hebben. Ik denk dat een hoop cliënten minder begeleiding krijgen en dat ze daar aan moeten wennen. Ook zullen wij zakelijker en professioneler moeten zijn, dus daar moeten ze ook aan wennen. Ook dat wij minder voor ze doen en dat ze meer zelf moeten doen. Ik denk dat ze aan een bepaalde mate van professionaliteit en zakelijkheid moeten wennen’.

Waar denk jij dat cliënten positief over zullen zijn ten aanzien van de werkwijze?

‘Dat er nu meer paraplu’s en meer tandems zijn. Daarbij de reistijd die minder is’.

Zeggen ze ook wel eens dat jullie als begeleiders meer op tijd zijn?

‘Ja ze merken verschil, doordat we in een klein gebied werken is de kans op laat komen kleiner’.

Wat zeggen de cliënten daarover?

‘Dat ze het prettig vinden en dat ze meer het idee hebben dat we voor hun komen. Je kan makkelijker op tijd zijn en aan je tijd houden. Wanneer je voorheen nog van Scheveningen naar de stad en naar Wateringen moest en je bent bij 1 cliënt langer bezig, gaat dat ten koste van je volgende cliënt’.

Heeft iedereen een vaste vervanger?

‘Ja en de cliënten die dat weten, daarvan zijn een aantal positief en sommige willen maar 1 gezicht zien. Maar de groep cliënten die maar 1 gezicht willen zien zijn wel in de minderheid. De meerderheid vindt het positief die het weten. Ik denk dat het tandem werken als positief wordt gezien’.

Denk je dat de cliënten het wijkteam zouden willen leren kennen?

‘Ja daar is grote behoefte aan. Omdat het vanuit hun verstandelijke beperking op zo’n manier overzichtelijk wordt. Het zou positief zijn wanneer de cliënten het wijkteam zullen kennen’.

Denk je dat ze veel meekrijgen van het wijkgericht werken?

‘Ze zullen er niet bij stil staan dat de positieve werking er al is. Vervanging kan nu soepeler plaatsvinden door het wijkteam, maar dat dit komt door het wijkgericht werken staan cliënten niet zo bij stil en moeten we het ze uitleggen’.

Is het al wel eens voorgevallen dat er een vervanger naar een cliënt moest?

‘Ja, ik was ziek en toen is er overleg geweest in het wijkteam en een collega uit het wijkteam is toen langsgeweest’.

Heb je teruggevraagd aan de cliënt hoe dit is ervaren?

‘Hij vond het prettig en was blij. Voorheen liep het moeizamer en soms was er geen vervanger. De coördinatie is nu beter wanneer je in een kleiner team zit en er wordt minder langs elkaar heen gewerkt’.

Ik ben door mijn vragen heen. Wil je verder nog iets kwijt waarvan jij denkt wat de cliënten als positief en als negatief beschouwen?

‘Ik heb er zelf ook naar gevraagd, want ik was zelf ook benieuwd hoe ze het ervaren. Het belangrijkste waar ze niet tevreden over waren was de overdracht en de informatievoorziening. De vervanging die nu goed geregeld kan worden, wordt als positief ervaren’.

Zullen ze nu nog behoefte hebben aan extra informatie?

‘Ik vind dat er sowieso een bijeenkomst georganiseerd moet worden met drie belangrijke vragen: Hoe ervaren de cliënten de werkwijze? Hoe staan de cliënten er nu in? Hoe kijken de cliënten er tegenaan?’

Denk je dat de cliënten hierop zitten te wachten?

‘Ik schat wel in dat een groot deel hier behoefte aan heeft’.

2.

Als je kijkt naar jouw cliënten, kan jij van daaruit opmaken hoe zij de nieuwe werkwijze ervaren?

‘Het is eigenlijk zo, ik heb drie cliënten gehouden. Dus daar hoor ik niks van en van de nieuwe cliënten die ik nu heb, merk ik eigenlijk niet dat ze over wijkgericht werken praten, maar dat sommige het wel vervelend vinden dat ze moesten wisselen van begeleider. De cliënten beginnen niet gauw over het wijkgericht werken. Weetje wat het is, voor hun is het concreet dat zij een andere begeleider hebben, dat is eigenlijk het enige.

De voordelen die er misschien gaan komen bij het wijkgericht werken, daar hebben ze nu nog niks mee te maken’.

Ik heb ook in mijn onderzoek erbij betrokken hoe de cliënten de aanloop naar de nieuwe werkwijze hebben ervaren. Hoe denk je dat jouw cliënten dit hebben ervaren?

‘Ja daar wordt wisselend op gereageerd. De 1 vindt dat het te snel gegaan is, de ander vindt dat er te weinig informatie is geweest, maar die zijn bijvoorbeeld niet naar de bijeenkomst geweest. Er is 1 cliënt, een normaal begaafde man met autisme, hij heeft zelf begeleidend werk gedaan, is op de hoogte van al deze dingen en die is daar zo bij betrokken en reikt ons ook allerlei dingen aan. Bijvoorbeeld contactpersonen van Reakt. Dit typt hij allemaal uit en dan komt hij met allemaal dingen die wij in de map doen. Dus dat is goed’.

Praat jij wel eens met de cliënten over de nieuwe werkwijze? Of willen de cliënten erover praten?

‘Hooguit als ze problemen hebben wanneer er een nieuwe begeleider is, dan leg je dat uit maar dat is niet veel voorgekomen’.

Uit mijn interviews met cliënten is er wel eens benoemd dat er door de nieuwe begeleider een andere kijk op dingen is gekomen en dat er nu andere dingen worden aangepakt die eerst bleven liggen. Merk jij dat ook?

‘Ja, maar dat kan natuurlijk ook andersom, dat mensen het vervelend vinden, maar ikzelf heb er geen vervelende ervaringen mee. Je kan zeggen dat het altijd wel goed is voor een frisse wind. Ik begeleid nu sommige cliënten zo lang en je ontkomt er niet aan om in een sleur te raken en op een automatische piloot te gaan werken. Als er een nieuw iemand komt, gaat deze op zijn manier dingen vragen aan de cliënt en komen er andere dingen uit’.

Waar denk je dat cliënten tevreden over zijn ten aanzien van het wijkgericht werken?

‘Ik denk dat ze het niet merken. Eigenlijk ben je te vroeg met je onderzoek. Het is interessant om na een jaar te kijken hoe het is. Bijvoorbeeld, maar dat moet nog gaan lopen, elke cliënt heeft nu een back up en iedereen sowieso een duo collega. Dus wat kunnen ze gaan merken, als er iemand ziek is en de duo collega is er niet, is dat er automatisch een back up verschijnt. Een vast iemand. Iedereen heeft een back up, maar dat is iets wat nog moet gaan lopen. Mocht iemand ziek worden van je collega's, dat je automatisch denkt, X is ziek, ik ben de back up van die en die cliënt van deze collega, ik zal even contact opnemen met die cliënt. Dat gaat niet op stel en sprong. Dat is iets uiteindelijk wat een cliënt kan gaan merken, als het goed loopt. En de cliënten die meer betrokken willen zijn bij de wijk, contacten willen opdoen, deze kunnen het ook gaan merken als er een steunpunt is. Een deel van de cliënten zal er ook nooit veel van merken’.

Ja ik heb ook gevraagd in mijn interviews wat cliënten willen zien in een steunpunt.

‘Een spreekuur, wat ik zelf leuk vind, bij de compaan, 7 dagen per week kan je aanschuiven om te eten. Ik ben op meerdere steunpunten geweest, dat vind ik echt hartstikke leuk. Hier zouden mensen ook kunnen eten, dat zou echt meerwaarde hebben voor de cliënten’.

Waar denk je dat cliënten niet tevreden over zullen zijn? Wat jij weet?

‘Er zijn een aantal cliënten die het heel vervelend vinden dat er iemand anders komt. Maar dat kan altijd gebeuren’.

Merk je ook iets hoe ze ingelicht zijn?

‘Ja maar dat is erg afhankelijk van de begeleider, diegene die de brief heeft doorgenomen met de cliënt. Dat is eigenlijk aan ons overgelaten. Wat ik zelf heb gehoord is dat begeleiders hebben gezegd dat ze het er zelf ook niet mee eens zijn en dan is het moeilijk om cliënten te overtuigen. Zelf bedacht ik ook; ik moet het wel positief brengen. Dus ik heb het vrij neutraal doorbesproken. Ik vond het ook jammer dat ik bij cliënten weg moest. Maar dat moet je niet laten blijken’.

Denk je dat cliënten nu verbeteringen willen zien?

‘Ik denk dat de voorlichting nu belangrijk is, als er nieuwe voorzieningen komen, bijvoorbeeld een steunpunt, ik denk dat daarover voorlichting moet komen. Ik heb nu gemerkt dat de meeste cliënten er niet mee bezig zijn, zij hebben een nieuwe begeleider. Als je ergens nieuw komt, je weet natuurlijk niet hoe een collega werkt, dan hoor je, ‘die deed dat zo’ of je hoort ‘ben blij dat je er bent want die is altijd ziek’. Het is per persoon verschillend. Ik denk dat de strekking een beetje is dat de meeste mensen er nog niets van afweten, het is voor hun concreet ‘we hebben een nieuwe begeleider’.

Zal het wijkgericht werken voordelen opleveren voor de cliënten denk jij?

‘Uiteindelijk misschien. Maar ik denk eerlijk gezegd, maar dat is de negatieve kant, ik denk eigenlijk dat het minder wordt. Het simpele feit dat er bezuinigd moet worden, minder tijd, cliënten die wegvallen. Het is erg onduidelijk nog. Iemand die straks 2 uur begeleiding krijgt, kan zo 1 uur begeleiding krijgen. Ik probeer het positief te benaderen. Ik denk persoonlijk dat cliënten er niet veel wijzer van worden, behalve de steunpunten dat vind ik wel een goede ontwikkeling en de wijkteams kunnen een voordeel zijn.

Al dat soort dingen kunnen een voordeel zijn die niet meteen direct merkbaar voor de cliënten zijn. Maar indirect, onbewust gaan de cliënten het merken’.

3.

Als je naar jouw cliënten kijkt? Kun je van daaruit opmaken hoe de cliënten het wijkgericht werken ervaren?

‘Eigenlijk hoor ik daar niet zoveel over terug, omdat er voor de cliënten nog niet veel veranderd is. En ik denk dat je op dit moment vooral de negatieve dingen hoort, omdat alles in 1 keer omgegooid moest worden. Ze krijgen nieuwe begeleiders. Dus ze moeten wennen aan nieuwe werkwijzes en dus ik denk dat het op dit moment nog meer een last voor de cliënten is, dan dat ze er profijt van hebben. En dat cliënten nog geen positieve dingen merken omdat ze nog balen van die wisselingen. Heel veel mensen hebben ook met dubbele case loads gedraaid dus dan heb je minder tijd en dat is natuurlijk wat de cliënt als eerste ziet en niet het stukje erachter. Dus dat moet nog komen’.

Waar zijn denk je de cliënten tevreden over?

‘Op dit moment nog niet heel erg. En als je uitlegd dat er een steunpunt komt waar ze met vragen en al terecht kunnen, hebben ze er nog geen beeld bij. Je ziet wel aan de cliënten: ‘he dat zou wel wat kunnen zijn’.

Wat vertel je dan over het steunpunt?

‘Dat het een soort inloop-verhaal gaat worden en dat er ook meerdere activiteiten georganiseerd kunnen gaan worden. Dat kunnen hele leuke dingen zijn om met elkaar in contact te komen, maar kunnen ook informatieve dingen zijn. Dat informatieve hebben ze minder aansluiting bij nog. Maar als je zegt dat er dingen georganiseerd gaan worden, vinden de meeste dat wel leuk, omdat ze toch een vrij beperkt sociaal netwerk hebben’.

Zullen de cliënten daaraan meedoen?

‘Hangt van de cliënt af. De ene wel de andere niet. Maar daar hoor ik toch wel de positievere dingen op. Maar ik denk wel dat je ze moet motiveren om erheen te gaan. Wat de boer niet kent dat vreet hij niet. Dus daar zullen ze echt in meegetrokken moeten worden en het uiteindelijk zelf gaan doen. Maar ik denk dat er weinig vanuit eigen initiatief komt’.

Maar over het algemeen staan de cliënten positief tegenover een steunpunt?

‘Ja dat denk ik wel, maar het moet nog vorm krijgen. Want het is voor ons ook nog heel vaag en wij kunnen er dus ook weinig zinnigs over zeggen. Als je zo’n programma kunt aanbieden wat er te doen is, nahjah je gaat een keer met een aantal cliënten een soort kennismaking achtig iets doen. Dan zou het best aantrekkelijk gaan werken denk ik’.

Hoor je ook wel eens hoe de cliënten de aanloop ernaartoe hebben ervaren? Hoe ze geïnformeerd zijn?

‘Daar hoor ik eigenlijk niet zoveel over. Op het moment van versturen van de brief wel. Want toen moest het nog allemaal beginnen en krijgen ze een brief over ‘het onbekende’ en raken ze in paniek natuurlijk. Maar over het algemeen heb je hier goed over in gesprek kunnen gaan, al merk je wel bij een aantal cliënten dat ze onrustig zijn geweest of gewoon uit hun doen zijn geweest doordat er veranderingen kwamen. Die brief is wel oke geweest. Het gros vraagt zich af: Maar wat krijg ik dan terug en wat voor begeleider krijg ik dan? Dat veroorzaakt stress, dat is ook logisch en had je ook niet op een andere manier kunnen ondervangen’.

De overdracht, van de oude begeleider naar de nieuwe? Hoor je daar wat over hoe de cliënten dat ervaren hebben. De overgangsperiode.

‘Je hoort van een aantal dat het toch wat rommelig is geweest. Ik vind zelf dat die overgangsperiode niet lekker is gelopen. Dan merk je ook het verschil tussen team 1 en team 2, dat het andere team toch andere dingen hebben gedaan. Dan is een hoop uitvinden en zeggen de cliënten ‘zo deed mijn begeleider dat niet’. Of veel plannen die niet op orde zijn. En als je naar een nieuwe cliënt gaat, wil je je inlezen over hoe en wat. Maar daar had je vaak geen tijd voor. Wel willen maar niet kunnen.

Dan ga je 1 keer met iemand mee en dan moet je het maar zelf gaan doen. En daar kan de ander ook niks aan doen. Het is snel gegaan bij een hoop. En ik vind dat je vaak wel weinig tijd hebt gehad voor de overdracht, om echt goed op de hoogte te zijn’.

Merk je dit ook aan de cliënten? Dat de overdracht snel is gegaan tussen de begeleiders?

‘Dit hoor ik niet terug. Waar ik dan wel tegen aanloop dat zijn dingen die bij cliënten werden gedaan voorheen, dat eigenlijk niet bij ons werk hoort. En dan kom ik als begeleider: ‘maar dat doe ik helemaal niet’. En dan heb je min of meer een conflict. Van dat soort dingen balen de cliënten. Daar heb je niet lekker van te voren op in kunnen spelen, omdat de overdracht zo kort is geweest’.

Dus als er voor de overdracht langer de tijd was geweest, had je beter voorbereid kunnen zijn en had je het kunnen bespreken met de cliënten?

‘Ja ja’.

Wat denk je dat de cliënten weten over het wijkteam?

‘Ik ben vooral echt bezig met begeleiden en weet je, die overdracht is geweest, de cliënten vinden dat ook en nu wilt de cliënt weer dat hun problemen opgelost worden. Verder staan ze er niet bij stil en krijg ik dat ook niet terug’.

Hoe denk je dat de cliënten tegenover een nieuwe begeleider staan?

‘Ik heb een aantal waarbij ik nu op vastloop, dat er dingen waren gedaan die niet bij ons werk horen. En daar balen de cliënten van. Maar dat lost zich wel op. Ze moeten wel weer wennen aan een andere begeleider en vertrouwen winnen, maar dat duurt gewoon even’.

Merk je ook dat cliënten een nieuwe begeleider fijn vinden door bijvoorbeeld een nieuwe frisse wind? Of dat er nu andere dingen worden opgepakt?

‘Niet zozeer qua het oppakken van dingen. Maar ik heb ook 1 cliënt die was de huidige begeleiding gewoon zat. Die cliënt is er ook één, die eens in de 3 jaar moet wisselen van begeleiding. Dan is ze het zat. En dat gebeurt dan nu en dat is zo lekker gelopen en is nu weer helemaal blij met een nieuwe begeleider. Dat is mooi dat het dan goed uitpakt. Maar bij sommige zal die frisse wind wel lekker zijn’.

Heb jij misschien nog tips waarvan je denkt dat cliënten beter of anders willen zien?

‘Ik zou een bijeenkomst doen en ik denk toch dat het fijner was geweest als eerst echt alles voor elkaar was geweest, voordat de wisselingen gingen plaatsvinden. Ruimer de tijd voor overdrachten bijvoorbeeld. Ik heb daar wel een duidelijke planning in gemist en dat had effect op de cliënten qua wat je weet van iemand. En ik denk dat het lekker was geweest als er al steunpunten hadden geweest. Dat er een begin mee was geweest, het had helemaal niet al volop hoeven draaien, maar had een keer een koffiemiddag gehouden, dat het vertrouwd raakt en dat het steunpunt er is. De hele insteek van wijkgericht werken, er werd tegen cliënten gezegd: vaste vervanging en een steunpunt waar je heen kan gaan. Dus die insteek kan al niet helemaal waar worden gemaakt en dit waren juist de positieve kanten voor de cliënten van al die veranderingen. En dat is er op dit moment allemaal niet, het enige wat ze hebben zijn nieuwe begeleiders. That’s it’.

Vaste vervangers zijn er nog niet?

‘Moet nog gaan lopen en moet meer structuur inkomen. Het is de bedoeling als een collega ziek is, dat dit wordt opgevangen door het wijkteam.

Als je wilt dat het steunpunt gaat draaien, hou een keer een koffiemiddag, een inloop en zoek een leuk onderwerp waar je over kan praten. Herhaal dat een paar keer totdat het steunpunt loopt. Dan weten de cliënten de weg en is het vertrouwd’.

Als laatste de vraag: Waar denk je dat de cliënten niet tevreden over zijn geweest?

‘De overdracht, te kort en te chaotisch’.

Bijlage IX: Uitwerking interview Wmo beleidsmaker

Waarom is de overheveling gemaakt van de ambulante begeleiding van de AWBZ naar de Wmo?

‘Het gaat om de extramurale begeleiding, waar de ambulante begeleiding een onderdeel van is. Ambulante begeleiding is zorg op afroep. Er zit een hele voorgeschiedenis aan vast, het is met plukjes gebeurd. We hebben ooit in Nederland in het kader van onze sociale zorgvoorzieningen stelsel gezegd, dat er een wet moet zijn die de kosten dekt voor burgers van onverzekerbare zorg. Je kan je natuurlijk verzekeren, daar hebben we de zorgverzekering voor, maar er zijn ook een boel dingen waar je je niet voor kunt verzekeren. Het risico is te groot voor de verzekeraars als je je daarvoor verzekerd. Hier vallen bepaalde ziekenhuisopnames en bepaalde behandelingen als je chronisch ziek bent onder. Daar is de AWBZ uit voortgekomen, echt voor langdurige chronische zorg. Dat is een beetje uit zijn jasje gegroeid want er is zoveel bijgekomen in de loop der jaren. Omdat we zoveel beter het zorgvoorzieningen stelsel zijn gaan inrichten, is er op een gegeven moment gezegd dat de kosten niet meer te dekken zijn uit de belastinggelden, zeker met alle bezuinigingen. Als je er filosofisch naar gaat kijken is het typisch dat er een aantal zaken bij zitten die eigenlijk veel beter binnen de Wmo horen, de participatiewet. De AWBZ is echt een zorgwet die gebaseerd is op wettelijke rechten. Begeleiding is toch gericht op meedoen, is echt gericht op participatie en wat doet dat binnen een zorgwet. Daar is veel over gesproken tussen het Rijk en de gemeente en als gemeente zijn we het daar ook mee eens, dat we het over de schutting geworpen krijgen’.

Huishoudelijke hulp bijvoorbeeld is tegelijk met de invoering van de Wmo overheveld toch?

‘Je hebt nog wel de thuishulp binnen de AWBZ, maar de huishoudelijke verzorging is onderdeel geworden van de Wmo, wat er straks overigens weer uitgaat. Daar wordt heel erg op bezuinigd. Voor een deel is het een kostenkwestie wat er nu gebeurt met die decentralisatie’.

Waarom is dan na 5 jaar de extramurale begeleiding overgeheveld?

‘Het is al begonnen in 2008 en toen had je in 2009 met allerlei pakketmaatregelen te maken. Er is toen als eerste gezegd; de ondersteunende begeleiding en ook wat stukjes dagbesteding/dagvoorziening. Het is heel geleidelijk gegaan, ook om te kijken wat kan de Wmo aan en wat past er nou ook echt binnen de Wmo.

En waarom de extramurale begeleiding, deze is gericht op het zelfstandig wonen en het meedoen in de samenleving. Intramurale begeleiding is daar veel minder opgericht. Daarom is gezegd; daar maken we de knip. Intramuraal is AWBZ, die mensen hebben permanent zorg nodig binnen een gesloten setting. Extramuraal is net zoals de Wmo gericht op; hoe kan je thuis blijven functioneren en hoe kan je zo zelfstandig mogelijk blijven wonen’.

Wat willen jullie hiermee bereiken?

‘Wat wij willen bereiken is dat mensen veilig en zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen en ook dat ze naar eigen kunnen optimaal mee kunnen doen in de samenleving. Dat is beleidsmatig, daar komt het wel op neer. Mensen worden in staat gesteld om in hun eigen huis zelfstandig te wonen en eigen regie te hebben over hun eigen leven. Deze eigen regie ben je kwijt wanneer je intramuraal zit. Dan wordt er bijna bepaald wanneer je naar de wc mag bijvoorbeeld. En dat past niet bij deze tijd, bij hoe de mensen het willen’.

Wat zijn de grootste veranderingen voor de hulpverlening?

‘Voor de hulpverlening betekent, dat zijn we nu ook aan het uitdenken, dat heel veel dingen waar mensen nu recht op hebben, hier straks geen recht meer op hebben, dat veranderd namelijk heel erg. Er moet verder veel meer samenwerking zijn binnen wijken, binnen kleinschalige gebieden, met de aanbieders die iets op het gebied van de Wmo doen.

Vooraf de samenwerking met welzijn is heel erg belangrijk. De hulpverlening wordt veel meer gericht op het compenseren van mensen en niet meer op het helpen van mensen. Maar echt alleen op het compenseren van mensen met een beperking of aandoening om ze zelfredzaam te laten zijn. Er wordt meer bij mensen zelf neergelegd, meer verantwoordelijkheid en ook veel meer bij de omgeving, het netwerk en mantelzorgers. Hulpverleners moeten zich veel meer concentreren op het stukje leerbaarheid van klanten, je kan natuurlijk heel veel overnemen, maar juist de AWBZ is gericht op zorg overnemen, 'u kan dat niet meer, wij gaan u daarbij helpen en nemen dat over'. Wmo is erop gericht om mensen dingen zelf weer te leren en zelf weer dingen te gaan doen, of met die beperking die ze hebben en wat ze niet meer kunnen op een andere manier te compenseren'.

U zei net mantelzorgers...?

'Ja het sociale netwerk, dat is inherent aan de hele nieuwe filosofie, die er nu is vanuit de zorg. We hebben in Nederland te veel en te lang dingen overgenomen. Wat je daar mee krijgt is dat mensen heel snel, sneller dan nodig, zorgafhankelijk worden en wat is nu vervelender om voor je dagelijkse dingetjes (je aankleden, je wassen) afhankelijk te zijn van andere mensen. Het moet weer teruggebracht worden om te kijken of er iemand in je directe omgeving is die je kan helpen, dat is natuurlijk veel prettiger dan wanneer je elke week iemand anders aan je deur krijgt. Voordat er hulp wordt ingeschakeld van de omgeving, wordt er gekeken of de persoon het zelf nog kan of nog zelf kan leren'.

Dus de familie, bureu, kennissen...?

'Ja, ja. Mensen zijn ook niet meer gewend om te investeren in die kant van hun sociale netwerk. Het is nu vooral alleen gericht op het ondernemen van gezellige dingen, maar als er echt iets is, dan gaan we er van uit dat er hulp wordt geboden en wordt geregeld. Maar dat is straks niet meer, dat is straks ook niet meer te betalen. Waarom zou je mensen met wie je samen een goede band hebt niet kunnen inschakelen om je te helpen/ondersteunen'.

Is het daardoor zo dat er minder professionals nodig zijn?

'Ik weet niet of je daar minder professionals voor nodig hebt. We hebben professionals nodig voor hele specifieke dingen. Professionals moeten meer samen gaan doen met vrijwilligers bijvoorbeeld en ook veel meer met mantelzorgers in gesprek gaan. 'Wat kan jij nog en wat moeten wij daarop aanvullend doen?' Want tegenwoordig is er de mantelzorger waarbij de professionals vaak bepalen vanuit hun eigen specialisme, 'dit doe ik, dus dit blijft voor jou over'. Maar dat is een beetje de omgekeerde wereld, er moet eerst worden gekeken wat wil de cliënt dat de mantelzorger doet, wat wilt de mantelzorger zelf en waar is de professional dan voor? En professionals lopen er nu erg tegenaan dat ze nu dingen doen die niet helemaal bij hun takenpakket hoort, maar wat er als het ware een beetje aanhangt'.

Zoals?

'Bij de huishulp wordt wel eens geklaagd, 'we willen best huishulp doen maar we willen niet de afwas doen'. Veel professionals hebben een hoge werkdruk en hebben weinig tijd over om lang bij cliënten te blijven om bijvoorbeeld een praatje te maken, dit kan erg frustrerend zijn voor professionals als zij weten dat zij de cliënt achterlaten en dat deze cliënt dan de rest van de dag alleen zit. Als de professional weet dat er een vrijwilliger is die nog wat doet met de cliënt en iets overneemt, geeft je dat veel meer lucht om je taken goed te doen. Dus ik denk niet dat er minder professionals nodig zijn, we hebben wel meer vrijwilligers nodig'.

Worden er nog in bepaalde doelgroepen geïnvesteerd? Burgers waar extra aandacht aan besteedt wordt?

'De bedoeling van de Wmo is, dat je zoveel mogelijk terug legt bij de mensen zelf (als mensen om hulp vragen) en vragen of diegene het echt niet meer zelf kan. Vaak blijkt dat mensen veel meer kunnen dan dat ze zelf weten. En als je het echt niet meer zelf kan, is er dan niemand in de omgeving die je kan helpen?

Dit zodat wij onze middelen kunnen inzetten voor de mensen die het echt nodig hebben en daarin investeren, dus dan hebben we het over de kwetsbare Hagenaar, maar dat is een vrij brede definitie’.

Vallen daar de gehandicapten onder?

‘Het hangt ervan af, kwetsbaarheid hangt niet af van factoren van beperking. Je kan het moeilijk vertalen naar criteria. Je kan niet zeggen als er dit, dit en dit met je aan de hand is, ben je kwetsbaar. Het is een opstelsom van factoren. Je kan veel beperkingen hebben maar als je een heel goed netwerk hebt, ben je al minder kwetsbaar. Dat zie je bij sommige verstandelijke gehandicapten. Dit is wel een doelgroep die onze aandacht heeft, het hangt ook af van de mate van kwetsbaarheid hoe je in je vel zit, hoe weerbaar je bent en hoe je jezelf staande kunt houden. En het moeilijke bij verstandelijke gehandicapten is dat het erg lastig is om daardoor heen te prikken. Want vaak hebben ze zelf niet door wat ze niet kunnen en overschatten ze zichzelf en dat is lastig. Als je ze toch in hokjes plaatst dan is dat 1 van de doelgroepen waarbij we zeggen; extra aandacht’.

En bijvoorbeeld daklozen?

‘Die zijn per definitie al kwetsbaar, want die missen een aantal basisvoorzieningen, maar daar hebben we een heel speciaal programma voor ’Den Haag onder dak’. Een heel intensief programma waarbij daklozen goed begeleid worden naar bijvoorbeeld een woning. Sommige willen dakloos blijven, dan worden ze begeleid dat ze zich niet teveel verwaarlozen of dat ze geen overlast veroorzaken. En dat zijn ook vaak licht verstandelijk beperkte mensen’.

Ik zou het ook willen hebben over het wijkgericht werken.....

‘Ja dat is een soort nieuwe trend. Zo heb je door de jaren heen schommelingen, dan worden zaken weer gecentraliseerd en dan weer gedecentraliseerd. Maar bijna een logisch gevolg als je veel meer verantwoordelijkheden bij burgers zelf gaat neerleggen en bij hun omgeving. Je moet er wel voor zorgen dat je dit goed faciliteert en dat kun je bijna alleen maar op stadsdeel- of wijkniveau doen. Stadsdelen en wijken verschillen zo van elkaar dat elke wijk sowieso wat anders nodig heeft. Maar je moet gaan kijken wat een soort basis voorzieningenpakket of basis infrastructuur je als gemeente ergens wil hebben. Dat zal in het Statenkwartier heel anders zijn dan in de Schilderswijk en hoe ga je dan alles daaromheen organiseren. We zijn heel erg bezig om ons voor te bereiden op de decentralisatie, maar door de val van het kabinet, nieuwe kabinet, de nieuwe regering, is er weer zoveel veranderd, dat we opnieuw zijn begonnen. We hebben aan buitenpartijen, zoals cliënten-, zorg- en welzijnorganisaties gevraagd; zullen we nou met een paar echt deskundige mensen, die ook mandaat hebben en dus beslissingen kunnen forceren binnen hun organisatie, formuleren waar we het met z’n alle over moeten hebben als we aan de slag gaan in de voorbereiding. De gemeente kan dit niet alleen, er komt veel op ons af en daar hebben we hulp bij nodig. Hierbij zijn 6 thema’s genoemd, deze zijn per twee geclusterd. Er zijn drie expertgroepen met experts gekomen die met elkaar aan het uitdenken zijn hoe we het gaan aanpakken. Ik ben van expertgroep preventie en toegang, mijn collega van inkoop en resultaatverantwoording en mijn andere collega van inrichting van voorzieningen, die het gaan hebben over de samenwerking van vrijwilligers, mantelzorgers en professionals. In alle drie van de expertgroepen hoor je binnen het bestuur maar ook van buiten (van platforms waar we overleg voeren) heel erg de wens naar een wijkgerichte aanpak’.

De organisatie waarbinnen ik mijn afstudeerscriptie doe, wil in iedere wijk een steunpunt oprichten en daarbij werken ze nu in wijkteams...

‘En wat wij willen, wat nu de wens is en wat nu geuit wordt vanuit het veld, is dat er wijkteams zijn waarbij men niet allemaal eigen wijkteams gaat oprichten maar dat er integrale wijkteams worden gevormd. Waarbij zorg en welzijn gaan samenwerken. Waarbij je ervoor zorgt dat je een hele brede zorgvraagverkenning kan doen aan de voorkant.

Wat je goed moet waarborgen binnen de wijk is dat de toegang tot een aantal algemene voorzieningen (die voor iedereen toegankelijk is) erg laagdrempelig is. Daarbij is een goede signaleringsfunctie in de wijk van belang, zodat je heel snel kunt zien wanneer er iets mis is en dat betekent ook dat je goed contact moet hebben met huisartsen, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen. Er wordt nu over nagedacht wie er in het wijkteam moeten komen, moeten huisartsen in het wijkteam, wie heeft welk mandaat? Maar op zo'n manier willen we problemen snel signaleren, snel kunnen oppakken, willen we meteen een hele brede benadering van wat er aan de hand is. Waarbij je niet alleen kijkt naar de beperking ansich, maar ook wat de beperking betekent voor al de levensdomeinen voor iemand en op basis daarvan een zorgarrangement samen stelt wat ook weer zoveel mogelijk in de wijk aanwezig is en georganiseerd wordt'.

Zien jullie voordelen in het wijkgericht werken?

'Dat is wel de gedachte die er nu rondgaat om het op die manier te organiseren, ja'.

En wat zouden hierbij aandachtspunten kunnen zijn voor hulpverleningsorganisaties die wijkgericht werken?

'Wat een belangrijk aandachtspunt is dat straks een heel groot deel onder de Wmo valt, een ander groot deel valt onder de AWBZ en weer een ander deel onder de zorgverzekeringswet. De AWBZ gaat naar de zorgverzekeraars, maar we moeten dus, zowel de gemeente als alle aanbieders, zullen wel een samenhangend pakket (een soort stelselknip) moeten aanbieden. Daar mag een burger geen last van hebben, je moet dit met z'n alle zo goed mogelijk proberen te verbinden. En je zult op wijkniveau moeten organiseren, wie gaat dan waar over, wie beslist, je gaat breed kijken naar wat er met iemand aan de hand is en wat iemand nodig heeft, maar wie beslist dat die persoon dat nodig heeft, wie beslist dat hij dat daadwerkelijk toegekend krijgt? Het gaat wel over zaken die geld kosten, dat zijn dingen waar we over nadenken, hoe gaan we dat als gemeente doen, gaan we dat zelf regelen?

Gemeente is wettelijk verplicht regisseur van dit alles, maar een regisseur kan dit op verschillende manieren zijn. Er kan gezegd worden tegen de zorgaanbieders, 'jullie zijn specialisten, hier hebben jullie een zak geld en ga het maar doen in de wijk en zorg dat het er komt'. 'Dit willen we dat er gebeurt, ga het maar met elkaar doen'.

Wat moet het de burgers opleveren? Welke voordelen moet het wijkgericht werken hebben?

'Dat zij niet langer dan noodzakelijk zorgafhankelijk zijn en ook niet later dan noodzakelijk de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Dat er snel gesignaleerd wordt. De meeste mensen hebben een hele eenvoudige zorgvraag, 80% van de zorgvragen is heel eenvoudig. Ook 80% aan wie wij ondersteuning bieden, melden zelf wel dat ze iets nodig hebben, maar je hebt altijd een klein plukje mensen die het niet komen melden, die terughoudend zijn. Dit zijn probleemgezinnen of mensen die zichzelf verwaarlozen, hier willen we snel bij zijn en snel ondersteuning kunnen bieden. En wanneer je dit op wijkniveau inricht heb je een zorgwelzijnsteam, zo'n integraal team met hulpverleners die bekend zijn met de wijk. Zij weten ook waar ze op moeten letten in de wijk, wat de aandachtspunten in de wijk zijn. Maar het is ook belangrijk dat de wijkbewoners bekend zijn met de hulpverleners, dus wederzijds. Mensen gaan als eerste naar de huisarts als ze iets hebben, die ken je namelijk. Dit is ook wat men met een integraal team wil bereiken, een zelfde soort vertrouwdheid'.

Wat ik net vertelde worden er ook steunpunten opgezet. Wat is uw visie hierop?

'Waarom doen ze dat nu, juist nu we bezig zijn met het uitdenken van een hele integrale aanpak? Dan heb je straks een hele specifieke aanpak, een specifieke plek voor een vrij beperkte doelgroep. Terwijl we juist bezig zijn met buurthuizen van de toekomst, een soort plek, kan ook een sportvereniging zijn, waar multifunctioneel gebruik wordt gemaakt van een locatie, waar ook straks allerlei partijen met elkaar dit soort zaken gaan organiseren.

Dat betekent niet dat je geen aandacht meer hebt voor specifieke groepen, maar datgene wat je generiek kan aanbieden, willen we generiek gaan aanbieden. Dat is wel een beetje de gedachte, datgene wat collectief kan, gaan we collectief doen’.

Dus steunpunten breder trekken, ook voor andere burgers, buiten de organisatie?

‘En voor andere mensen dan alleen maar mensen met een verstandelijke handicap. Het belangrijkste is dat mensen je weten te vinden, zich daarbij ook wel genegen voelen om naar je toe te komen. Dat je een soort vertrouwen als basis hebt. Als je het te groot en te masaal maakt is het ook weer niet goed’.

Hoe ziet u een steunpunt voor u?

‘Een beetje een uitbouw van de Ishops. Wat we nu hebben zijn de CJZ’s, per stadsdeel en het centrum voor ouderen. Eigenlijk zou je zoiets moeten hebben voor het hele middensgment van volwassenen, met verschillende organisaties. Met elkaar een frontoffice vormen en met elkaar een backoffice. Frontoffice waar je je zorgvraagverkenning doet en backoffice waar je de zorg en ondersteuning regelt. Zelf zou ik zeggen maak geen onderscheid tussen ouderen en gewoon volwassenen. Maar een soort uitbreiding van centrum van ouderen, voor iedereen, voor alle volwassenen. Dat wil niet zeggen dat je geen specifieke aanpak mag hebben voor bijvoorbeeld de verstandelijke gehandicapten of een andere specifieke doelgroep. Maar er zijn ook dingen die je kunt regelen voor verstandelijk gehandicapten, die net zo goed te gebruiken zijn voor andere doelgroepen. Niet alles hoeft heel specifiek te zijn. Veel dingen overlappen elkaar. Wat jij nu doet met licht verstandelijk beperkte mensen kan je bijvoorbeeld ook doen met demente ouderen. Men moet het wat integraler zien. Het moet allemaal niet zo verkokerd of verknijpt zijn. Als je een activiteit organiseert, dan zou je best eens kunnen kijken of er mensen naast de verstandelijk beperkte doelgroep andere mensen betrokken kunnen worden. Ook om mensen wat minder af te schermen van de rest’.

Mensen met een beperking in contact laten komen met mensen zonder een beperking?

‘Ja, maar dan moet je daarbij erg goed kijken naar het soort beperking.

De organisatie heeft waarschijnlijk vanuit praktijkervaringen ontdekt dat er behoefte is aan een steunpunt. Waar je wel naar zou kunnen kijken is waar je het steunpunt aan kunt verbinden, wil je in de wijk een los steunpuntje hebben of wordt dat verbonden aan andere initiatieven? Dat zijn de vraagstukken hoe men het gaat organiseren. Alles valt en staat waar je subsidie voor krijgt, hoe het wordt ingekocht. Je kan wel een steunpunt willen behouden, maar als er wordt bepaald dat hele specifieke steunpunten niet de meest logische oplossing is, is daar geen financiering voor. Maar daar kan ik nog niets over zeggen want dat zijn we nu aan het uitdenken. Ik ben wel verrast dat je zegt dat er steunpunten worden opgezet. Wat we nu zien gebeuren; alle nieuwe initiatieven die zorgaanbieders nemen zijn integraal. Deze worden steeds integraler, steeds meer in samenwerking met andere partijen.

Als je bijvoorbeeld een steunpunt hebt, dan neem ik aan dat je niet alleen mensen naar je toe laat komen, maar dat je ook kan signaleren. Wat doet men met de signalen die er worden opgevangen wanneer er hele andere problematieken aan de orde zijn? Wanneer men in een integraal team werkt, kan dit hierin worden voorgelegd. Wat de AWBZ erg heeft, is dat er wordt gekeken wat iemand voor beperking heeft en dat er wordt gezegd dat daar deze en deze voorziening bij hoort. Binnen de Wmo wordt verder gekeken. Wat voor beperking heeft iemand, wat voor consequenties heeft dat, hoe belemmert iemand dit in de maatschappij? Bij de 1 zullen deze belemmeringen vooral liggen op de sociale contacten of het boodschappen doen en bij de andere liggen de belemmeringen bij de financiën/schulden. Daar moet je naar kijken. Daarom is een integrale aanpak erg belangrijk, je moet het meteen ergens kunnen neerleggen, je moet weten als professional hoe je moet schakelen, waar je eigen grenzen liggen en wat je kan oppakken’.

Wat vinden jullie belangrijk over de vormgeving van het wijkgericht werken?

‘Daar zijn we nog over na aan het denken. We vinden het belangrijk dat er een samenhangende ondersteuningsstructuur is. Het liefst samenhangend met de zorg, zodat we met de verzekeraars ook afspraken kunnen maken, dat wanneer iemand iets heeft dit snel geregeld kan worden. Maar wel pas regelen wanneer het duidelijk is teruggelegd bij diegene die hulp vraagt, dus bij de vrager. Je zegt dit probleem te hebben, wat is het eigenlijke probleem, wat doet het met jou, wat kan je zelf nog? Als mensen meer gaan graven dan kunnen mensen meer dan dat ze eigenlijk denken’.

Dus de eigen kracht benadrukken?

‘Ja precies, ik wilde het inderdaad niet noemen omdat het een veel gebezigde term is, maar daar gaat het wel om. We gaan kijken wie er in de omgeving zitten en hoe deze mensen ingeschakeld kunnen worden en wat kunnen en willen zij doen voor iemand. Wanneer je hier gericht naar gaat vragen, dan blijkt de bereidheid veel groter te zijn dan je denkt. En dan pas ga je kijken wat er over blijft en hoe je dat kan gaan regelen. Binnen de Wmo geldt en vooral in Den Haag, is dat er gekeken wordt naar wat er gedaan kan worden door vrijwilligers en dat er daarna pas gekeken wordt waar professionals voor nodig zijn. Eerst kijken wat collectief kan, daarna wat er per se individueel moet en wat kan er generiek en wat is heel specialistisch. Dat is de drietrapp die we hierin maken. Hoe gaan we dat organiseren binnen de wijken, daar zijn we nu aan het over nadenken. Kopen we een heleboel activiteiten en voorzieningen in of gaan we in zee met 1 organisatie/aanbieder. En die ene organisatie mag samenwerken met iedereen die ze willen of wij wijzen een aantal organisaties aan. Stel als wij 1 aanbieder uitkiezen, moet de rest van de aanbieders niet bij de gemeente wezen maar bij deze aanbieder, die dus een soort mandaat heeft op onze regio’.

Worden er nu ook andere vaardigheden verwacht van de hulpverleners?

‘Ja, daar hebben we wel over gesproken, vooral in mijn expertgroep. Dan heb je de vraag; ‘heb je een generalist nodig of een specialist?’ Er wordt wel een grote sociale intelligentie gevraagd aan de voorkant. Aan de achterkant heb je behoorlijke specialisten. Vrijwilligers willen we ook wel opleiden, zodat ze deskundig genoeg zijn om datgene goed te doen wat ze moeten doen. Maar je hebt wel een grote sociale intelligentie nodig om goed/snel te kunnen signaleren, snel te anticiperen, snel dingen terug te kunnen leggen en heel goed door te vragen, want mensen vertellen lang niet alles, wat zit er nou achter? De zorgvraag moet duidelijk worden gemaakt’.

Wanneer is jullie doel bereikt?

‘Als we een bruisende stad hebben met allemaal actieve burgers. Ik denk dat we heel ver zijn als we een stukje besef bij mensen hebben kunnen kantelen. Het besef dat de overheid er niet is voor iedereen, maar dat de overheid er dus is voor de kwetbare mensen. En dat de burgers verantwoordelijk zijn, niet alleen voor zichzelf maar ook voor mensen in de omgeving en dat ze verantwoordelijk zijn voor de buurt en de stad. Zelf een verantwoordelijkheidsgevoel creëren’.

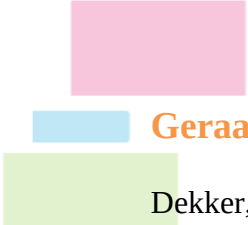
Kan er begeleiding wegvallen voor de cliënten?

‘Ja dat kan. Voor de individuele cliënten kan er wat zorg wegvallen, maar dat is dan vooral als we constateren dat de begeleiding eigenlijk niet echt nodig is. Het is niet dat we even lekker wat gaan schrappen, omdat er geld tekort is. Wat je nu ziet gebeuren binnen bijvoorbeeld de centra van ouderen, is dat er vanuit de AWBZ voor een aantal voorzieningen de eigen bijdrage is verhoogd of is ingesteld. Ineens hoeven mensen deze voorzieningen niet meer en kunnen ze het toch zelf. Dat betekent niet dat mensen al die jaren oneigenlijk hebben gebruik gemaakt van die voorzieningen, maar die mensen hebben nooit de juiste of voldoende prikkels gehad om te realiseren wat er eigenlijk allemaal mogelijk is. Schaarste maakt creatief. Als je gedwongen wordt, kun je veel meer dan je zelf denkt.

Als wij ervan overtuigd zijn dat een bepaalde ondersteuning/hulp/voorziening niet echt heel erg nodig is, kan het zijn dat we zeggen dat een burger het eerst zelf eens moet proberen. Wat ook kan gebeuren is dat mensen die individueel begeleiding krijgen, een deel van deze begeleiding collectief wordt gedaan. Waarom zouden we deze dingen bij jou thuis doen als het, is ook gezelliger, in de wijk in een groep gedaan kan worden. Dit geldt niet voor hele persoonlijke zaken. Maar bijvoorbeeld dagbesteding, waarom moet dat 1 op 1'.

Als de begeleiding stopt, hoe wordt dat gecommuniceerd naar de cliënten? Moeten de organisaties dat zelf communiceren?

‘Het Rijk gaat dat doen en de zorgverzekeraars zullen het doen naar de verzekeraars. Als gemeente gaan we wel een goede, grote informatie campagne beginnen wanneer duidelijk is hoe het eruit komt te zien. Dan willen we beginnen met dit stapsgewijs bekend te maken. Het kan straks zijn dat er organisaties zullen zijn waar wij niet mee in zee gaan, die nu vanuit de AWBZ bepaalde functies uitvoeren of voorzieningen bieden. We kunnen niet alles 1 op 1 overnemen, dat doet geen recht aan het idee achter de decentralisatie en dat kan financieel ook niet. Deze organisaties moeten dan de eigen cliënten gaan benaderen dat er straks een nieuwe/ andere aanbieder komt en dan zullen die overdrachten zorgvuldig moeten gebeuren’.



Geraadpleegde literatuur

Dekker, S. (2009). *Sportgids Den Haag, voor mensen met een handicap of chronische aandoening*. Geraadpleegd op 1 november 2012, van <http://www.msvereniging.nl/zuid-holland-noord/bewegen/Sportgidsdenhaag.pdf>

Escamp is het saaiste stadsdeel van Nederland. (2004, 14 januari). *Trouw*, 3. <http://www.trouw.nl/tr/nl/4324/Nieuws/archief/article/detail/1751609/2004/01/14/Escamp-is-het-saaiste-stadsdeel-van-Nederland.dhtml>

Gemeente Den Haag. (2011). *Wijkperspectieven stadsdeel Escamp*. Geraadpleegd op 04 november 2012, van <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Wijkperspectieven-stadsdeel-Escamp.htm>

Gemeente Den Haag. (2012). *Den Haag op de kaart*. Geraadpleegd op 29 november 2012, van http://www.denhaag.nl/home/Den-Haag-op-de-kaart.htm?marker_key=bouwlust

Meije, D., C. Brink, & Scholte M. (2006). *Cliëntondersteuning GGZ vormgeven in de praktijk. Instrumenten voor steunpunten*. Geraadpleegd op 21 december, van http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Clientondersteuning%20GGZ%20%5BMOV-225539-0.4%5D.pdf

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (z.d.). *Prestatievelden*. Geraadpleegd op 16 december 2012, van <http://www.invoeringwmo.nl/content/prestatievelden>

Standpunt Den Haag. (2009). *Stadsdeelquickscan Escamp*. Geraadpleegd op 1 november 2012, van http://www.standpuntdenhaag.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=135:wijk-radar-escamp&catid=54:wijk-radar-quickscan-discriminatiezaken&Itemid=41