

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Wensen en ervaringen
van cliënten met Huishoudelijke Hulp
of een voorziening vanuit het Gebied Ondersteunend Netwerk (GON)

Marjolein Kolstein
Inge de Vries

Januari 2021



www.oisgroningen.nl

BASIS VOOR BELEID

Inhoud

1. Samenvatting 4

1.1 Huishoudelijke Hulp.....4

1.2 Gebieds Ondersteunend Netwerk.....5

2. Inleiding 7

2.1 Aanleiding van het onderzoek7

2.2 Doel van het onderzoek.....7

2.3 Opzet van het onderzoek.....7

2.4 Doelgroepen.....7

3. Huishoudelijke hulp 8

3.1 Respondenten8

3.2 Gesprekken.....8

3.3 Resultaten: nieuwe instroom vanaf 20209

3.3.1 Organisatie en duur van de ondersteuning.....9

3.3.2 Reden voor ondersteuning9

3.3.3 Tevredenheid over de huishoudelijke hulp9

3.3.4 Kiezen uit meerdere aanbieders 10

3.3.5 Belangrijk bij de huishoudelijke hulp 10

3.3.6 Het aanvragen van de huishoudelijke hulp 11

3.4 Resultaten: bestaande cliënten vanuit een algemene- of maatwerkvoorziening 12

3.4.1 Organisatie en duur van de ondersteuning 12

3.4.2 Reden voor ondersteuning 12

3.4.3 Tevredenheid over de huishoudelijke hulp 13

3.4.4 Kiezen uit meerdere aanbieders 15

3.4.5 Belangrijk bij de huishoudelijke hulp 16

3.4.6 De aanvraag en herindicatie van de huishoudelijke hulp..... 17

3.4.7 Veranderingen in 2020 19

4. Gebieds Ondersteunend Netwerk (GON) 21

4.1 Respondenten 21

4.2 Gesprekken..... 21

4.3 Algemene resultaten: reden en tevredenheid ondersteuning..... 22

4.3.1 Soort ondersteuning en reden voor ondersteuning	22
4.3.2 Ontevredenheid over de ondersteuning	24
4.3.3 Corona	27
4.4 Resultaten: groep die al voor 2019 een voorziening had	28
4.4.1 Duur van de ondersteuning	28
4.4.2 Aanvragen van de hulp.....	28
4.4.3 Herindicatie	29

4.4.4 Overgang naar het Gebieds Ondersteunend Netwerk	31
4.5 Resultaten: groep die alleen na 2019 een voorziening had	33
4.5.1 Duur van de ondersteuning.....	33
4.5.2 Aanvraag van de hulp	33

Colofon	36
----------------------	-----------

1. Samenvatting

1.1 Huishoudelijke Hulp

Er zijn drie verschillende groepen van elk zeven mensen met Huishoudelijke Hulp geïnterviewd:

- Cliënten die voor 2020 een **algemene voorziening** voor huishoudelijke hulp (HH) ontvingen en voor wie een herindicatie heeft plaatsgevonden voor de HH vanaf 2020.
- Cliënten die voor 2020 een **maatwerkvoorziening** voor huishoudelijke hulp ontvingen en voor wie een herindicatie heeft plaatsgevonden voor de HH vanaf 2020.
- Cliënten die enkel vanaf 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp ontvangen.

Tevredenheid over huishoudelijke hulp

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de huishoudelijke hulp. Ze zijn blij dat iemand hen het fysieke werk uit handen neemt en hun huis schoonmaakt. De meeste mensen zijn goed te spreken over de persoon die de hulp uitvoert. Vaak hebben ze een goede klik met deze persoon. Van de groep cliënten die voor 2020 een algemene voorziening of maatwerkvoorziening hadden, hebben enkele respondenten negatieve ervaringen. Zij zijn niet te spreken over de kwaliteit van de hulp of vinden het jammer dat er veel wisseling in de hulp is. Ook noemen sommigen van deze groep dat de communicatie en planning vanuit de aanbieder niet altijd toereikend is. Zo wordt het soms niet goed gecommuniceerd als er een vervanger komt. Van de groep respondenten die vanaf 2020 een voorziening HH heeft, merkt één respondent op dat de tijd voor de hulp te beperkt is, waardoor werk blijft liggen.

Belangrijk bij huishoudelijke hulp

Logischerwijs vinden respondenten het belangrijk dat hun huis goed wordt schoongemaakt door de huishoudelijke hulp. Daarnaast zijn een vaste hulp, een zelfstandig werkende hulp/een hulp die het werk zelf ziet en een goede klik hebben met de hulp van belang.

Kiezen van een aanbieder

Cliënten Huishoudelijke Hulp kunnen zelf kiezen bij welke aanbieder zij de hulp afnemen. Een deel van de respondenten stelt dit op prijs. Een aantal respondenten heeft bewust voor een bepaalde organisatie gekozen. Een groter deel vond het echter lastig om te kiezen, omdat zij niet bekend waren met de aanbieders en (de kwaliteit van) hun diensten. Daardoor koos men vaak op basis van naamsbekendheid, ervaringen van burens of kennissen of op advies van het WIJ-team.

Aanvraag en herindicatie

Van de groep nieuwe cliënten, die sinds 2020 een voorziening Huishoudelijke Hulp hebben, is iedereen positief over het aanvraagproces. Respondenten hebben dit zelfstandig of samen met een begeleider aangevraagd bij het WIJ-team. De gesprekken met het WIJ-team verliepen goed, verbeterpunten hebben deze respondenten niet gegeven.

De groep cliënten die voor 2020 al een algemene of maatwerkvoorziening hadden, is ook goed te spreken over de aanvraag van de Huishoudelijke Hulp. Wel geeft iemand aan dat het herindicatieproces vaak vrij lang duurt (enkele maanden), waardoor het proces ruim van te voren opgestart moet worden.

Over het herindicatieproces zijn een aantal respondenten uit deze tweede groep echter minder positief. We horen vooral dat het hen stress geeft. Dit komt enerzijds doordat het altijd afwachten is of men opnieuw een beschikking krijgt. Anderzijds vinden sommige respondenten het lastig dat ze telkens eenzelfde soort gesprek met het WIJ-team moeten voeren. Een aantal

respondenten geeft aan dat ze een bekende of begeleider meenemen naar het gesprek, waardoor men zich zekerder voelt.

Veranderingen in 2020

Slechts een enkele respondent is zich bewust van nieuwe regels rondom de Huishoudelijke Hulp. Het grootste deel van de respondenten heeft het gesprek dat zij hierover heeft gehad, ervaren als een regulier gesprek in verband met de jaarlijkse verlening van de hulp. Enkele respondenten vertellen dat ze zijn gekort op het aantal uren Huishoudelijke Hulp. De één heeft hier geen problemen mee, omdat de hulp nog steeds alles kan schoonmaken binnen de geïndiceerde tijd. De ander vindt het vervelend, juist omdat er nu te weinig tijd is om alle klussen in huis aan te pakken.

1.2 Gebieds Ondersteunend Netwerk

Er zijn twee verschillende groepen van elk twintig mensen die ondersteuning vanuit het GON krijgen geïnterviewd:

- Cliënten die **voor en na 2019** een voorziening ontvangen die valt onder het GON.
- Cliënten die **vanaf 2019** een voorziening ontvangen.

Deze cliënten ontvangen Begeleiding Groep en/of Begeleiding Individueel. Sommigen ontvangen ook een vervoersvoorziening.

Tevredenheid over de ondersteuning

Het grootste deel van de respondenten is positief over de hulp. Dit komt onder andere doordat men het prettig vindt dat de ondersteuning hen helpt om de dagelijkse zaken op orde te houden. Ook geeft een aantal respondenten aan dat ze het fijn vinden op regelmatige basis iets te doen te hebben. Daarnaast stellen velen het op prijs dat ze een goede klik met de hulp en/of de mensen op de dagbesteding hebben en dat de hulp goed naar hen luistert. Tenslotte

waarderen vooral cliënten Individuele Begeleiding de hulp ook omdat het hen ondersteunt in het toewerken naar zelfstandigheid.

Een vijftiental respondenten is minder tevreden over de hulp. Het gaat vaak om bepaalde aspecten van de ondersteuning waar men minder over te spreken is. De meeste van deze respondenten zijn over het geheel wel positief over de hulp. Enkele respondenten geven aan dat zij eerder een begeleider hadden die hen beter ondersteunde dan hun huidige begeleider. Anderen maken zich zorgen over het systeem achter de hulp. Zij zijn er huiverig voor om hun huidige indicatie te verliezen. Dit komt voort uit ervaringen van henzelf of verhalen van bekenden. Daarom proberen ze niet teveel op te vallen, door bijvoorbeeld meer of juist minder ondersteuning aan te vragen. Ook vinden enkele geïnterviewden de gang van zaken bij de Wmo onpersoonlijk en afstandelijk. Ze vinden dat er met de cliënten gepraat moet worden, in plaats van over hen.

Het valt op dat er onder de groep mensen die na 2019 voor het eerst een voorziening hadden, meer respondenten zijn die wat negatiever zijn over de hulp.

Tot slot laat een aantal mensen zich negatief uit over het proces van aanvragen en herindicatie. Dit komt hieronder aan bod.

Aanvragen van de ondersteuning

Voor de aanvraag van de ondersteuning heeft bijna iedereen een gesprek gehad met het WIJ-team. Enkele respondenten kunnen zich niet meer herinneren op welke manier zij de hulp hebben aangevraagd.

Van de groep cliënten die voor 2019 al een voorziening had, is het grootste deel positief over het aanvraagproces. Veel respondenten hebben bij de aanvraag hulp gehad van een naaste of begeleider. Deze ging met hen mee naar het gesprek. Dit zorgde er vaak voor dat de aanvraag soepel verliep. Twee respondenten uit deze groep zijn minder te spreken over de aanvraag. Dit had te maken met de aanpak van het gesprek door het WIJ-team en het feit dat

iemand verschillende soorten zorg had, waardoor zij verschillende keren haar verhaal moest doen.

Van de groep cliënten die na 2019 een voorziening kregen, is ook het grootste deel positief over het aanvraagproces. Net als bij de andere groep, zijn er veel respondenten die de hulp samen met een naaste of hun begeleider hebben aangevraagd. Wel valt hier op dat er meer negatieve ervaringen zijn. In twee gevallen duurde het om verschillende redenen lang voordat de ondersteuning gestart werd. Twee andere respondenten vonden het gesprek met het WIJ-team niet prettig.

Herindicatie

Tijdens de interviews met de respondenten die voor 2019 een voorziening hadden, viel op dat veel mensen (spontaan) iets op te merken hadden over (het proces van) de herindicatie. Mensen zijn hier om verschillende redenen niet over te spreken. Zo vindt een groot deel het vervelend dat zij steeds weer hun verhaal moeten vertellen bij het aanvragen van een herindicatie. Hun situatie verandert niet veel, waardoor het elke keer een herhaling is van wat er eerder al besproken is. Daarnaast zorgt het herindicatieproces bij veel respondenten voor stress en onzekerheid. Dit heeft vaak te maken met het feit dat het altijd weer spannend voor ze is of ze wel een verlenging van hun beschikking krijgen. Verder geeft een deel van de geïnterviewden aan dat ze het gevoel hebben dat ze zich steeds opnieuw moeten verantwoorden; ze moeten bij elke aanvraag weer uitleggen waarom ze de ondersteuning nodig hebben. Ook dit levert spanning en onzekerheid op. Tot slot noemen enkele respondenten het regel- en papierwerk dat komt kijken bij een herindicatie. Het kost hen elke keer veel tijd en aandacht. Een deel van de respondenten krijgt hulp bij de herindicatie, van bijvoorbeeld een naaste of een begeleider. Bij hen valt op dat zij vrijwel allemaal aangeven geen moeite te hebben met het herindicatieproces.

Overgang naar het Gebieds Ondersteunend Netwerk

Aan de twintig respondenten die voor 2019 al ondersteuning kregen, is gevraagd of zij iets gemerkt hebben van de overgang naar het Gebieds Ondersteunend Netwerk. Deze overgang heeft per januari 2019 plaatsgevonden. Het valt op dat de grote meerderheid niet heeft gemerkt dat er zaken anders geregeld zijn in 2019. Soms zijn er in 2019 wel dingen veranderd in de hulp, maar het is vaak niet duidelijk of dat als gevolg van het GON is gebeurd. Zo wordt er genoemd dat iemand in 2019 gekort is op het aantal uren ondersteuning, dat een herindicatie niet goed verliep en dat iemand te maken kreeg met administratieve rompslop. Eén respondent merkt op dat met de komst van het GON de aanvragen vertraagd zijn en het lastiger is om een indicatie te krijgen.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding van het onderzoek

De Directie Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Groningen wil meer zicht krijgen op de ervaringen, wensen en behoeften van inwoners van de gemeente Groningen die een voorziening van het Gebieds Ondersteunend Netwerk (GON) en/of huishoudelijke hulp (HH) ontvangen.

2.2 Doel van het onderzoek

Het **GON** biedt inwoners van de gemeente Groningen vanaf 2019 individuele ondersteuning, dagbesteding, kortdurend verblijf en/of sociale activering. Het GON bestaat uit de volgende vier gebieden: Centrum en Oude Wijken; West; Zuid; Oost en Ten Boer. Voor de **huishoudelijke hulp (HH)** is er vanaf 2020 sprake van nieuw beleid.

DMO wil weten wat beide groepen cliënten vinden van de voorziening die ze ontvangen. Specifiek willen ze weten hoe cliënten de overgang naar het GON ervaren hebben en wat cliënten vinden van de nieuwe regels met betrekking tot de huishoudelijke hulp (HH).

2.3 Opzet van het onderzoek

We hebben voor beide subonderwerpen een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. In totaal zijn er 61 gesprekken gehouden. Zowel bij de groep 'cliënten GON' als de groep 'cliënten HH' hebben we doorgevraagd op de ervaringen van de cliënten.

De interviews hadden een semigestructureerd karakter. Dit houdt in dat er is gewerkt met een vooraf opgestelde vragenlijst, maar afhankelijk van de

situatie en antwoorden van de geïnterviewde, is elk interview anders verlopen en is er doorgevraagd op verschillende onderwerpen.

2.4 Doelgroepen

Huishoudelijke Hulp (HH)

We onderzochten de ervaringen van cliënten die:

1. Voor 2020 een **algemene voorziening** voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen en voor wie een herindicatie heeft plaatsgevonden voor de HH vanaf 2020.
2. Voor 2020 een **maatwerkvoorziening** voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen en voor wie een herindicatie heeft plaatsgevonden voor de HH vanaf 2020.
3. Enkel vanaf 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen.

GON (Gebieds Ondersteunend Netwerk)

We onderzochten de ervaringen van cliënten die:

1. **Voor en na 2019** een voorziening ontvangen van het GON. Bij deze groep onderzochten we de verschillen tussen de situatie voor en na invoering van het GON.
2. **Vanaf 2019** een voorziening van het GON ontvangen. Bij deze groep onderzochten we de huidige ervaringen met het GON.

Samengevat benaderden we voor dit gecombineerde onderzoek vijf groepen cliënten. Van de HH-groepen spraken we per groep zeven cliënten. Van de GON-groepen spraken we twintig cliënten per groep (vijf uit elk GON-gebied). In totaal hielden we 61 gesprekken. In verband met corona vonden de gesprekken telefonisch plaats.

3. Huishoudelijke hulp

3.1 Respondenten

Voor dit onderzoek hebben we met mensen gesproken die een voorziening op grond van de Huishoudelijke Hulp (HH) krijgen of kregen. Alle mensen die we hebben gesproken hebben een herindicatie voor HH in 2020 gehad. We hebben drie groepen respondenten geïnterviewd. Allereerst zijn er zeven mensen gesproken die na 1 januari 2020 voor het eerst huishoudelijke hulp ontvingen. Ten tweede hebben we zeven mensen geïnterviewd die al voor 1 januari 2020 huishoudelijke hulp vanuit de algemene voorziening ontvingen. En ten derde zijn er nog eens zeven mensen gesproken die al voor 1 januari 2020 huishoudelijke hulp vanuit de maatwerkvoorziening ontvingen.

In totaal hebben we 21 mensen gesproken met een herindicatie voor de huishoudelijke hulp in 2020. We hebben met veertien vrouwen en zeven mannen gesproken. De interviews zijn in oktober en november 2020 afgenomen.

3.2 Gesprekken

De bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek was groot. Slechts twee mensen hebben aangegeven niet mee te willen werken. Tijdens het bellen voor het GON (zie Hoofdstuk 3), kwam het een paar keer voor dat mensen ook huishoudelijke hulp kregen. Soms liep het gesprek zo, dat ook daar waardevolle informatie over HH uit naar voren kwam. Ook deze gesprekken zijn meegenomen in de resultaten.

In de gesprekken zijn in ieder geval de volgende vragen naar voren gekomen:

- Waarvoor krijgt u hulp of ondersteuning? Hoe lang krijgt u deze hulp of ondersteuning al?
- Wat vindt u van de hulp die u krijgt? Waar bent u tevreden en waar bent u niet tevreden over? Wat zou er beter kunnen? Waarom?
- Vindt u het belangrijk om te kunnen kiezen uit meerdere aanbieders van huishoudelijke hulp, en zo ja, waarom?
- Wat vindt u belangrijk bij de huishoudelijke hulp (misschien altijd vaste hulp, keuze of uren?)
- Heeft u de huishoudelijke hulp destijds zelf aangevraagd? Wat vond u van het aanvragen van de huishoudelijke hulp? Heeft u contact gehad met de WIJ hierover? Hoe was dat contact? Waar bent u tevreden en waar bent u niet tevreden over met betrekking tot de aanvraag?

3.3 Resultaten: nieuwe instroom vanaf 2020

3.3.1 Organisatie en duur van de ondersteuning

De respondenten krijgen huishoudelijke hulp vanuit verschillende organisaties. De een vanuit Miep, een ander vanuit AtHomeFirst of Martinizorg. De overeenkomst bij deze groep is dat de hulp voor het eerst in 2020 is gestart. De een krijgt de hulp vanaf een week voor het interview, anderen sinds een paar weken, en weer anderen al maanden. Bij het merendeel komt de hulp ongeveer twee uur per week.

3.3.2 Reden voor ondersteuning

De hulp is nodig om uiteenlopende redenen. Zo heeft iemand niet aangeboren hersenletsel, waardoor hij niet goed in staat is het huis goed schoon te maken. Andere respondenten hebben bijvoorbeeld te maken met COPD, autisme, ADHD of herstel van een operatie. Het zijn allemaal redenen waardoor mensen aangeven tijdelijk of voor langere tijd hulp nodig te hebben bij het huishouden.

3.3.3 Tevredenheid over de huishoudelijke hulp

Alle zeven respondenten uit de 'nieuwe instroomgroep' zijn tevreden over de huishoudelijke hulp. Ze geven aan dat ze blij zijn om hulp te krijgen nu ze het werk zelf niet kunnen doen. Sommige mensen noemen specifiek dat ze blij zijn vooral bij het zware werk ondersteund te worden.

'Ik ben blij dat ik hulp krijg. Ik ben geopereerd aan mijn schouder. Met mijn rechterarm kan ik niks. Ik heb veel hulp nodig. Ik vind het te ver gaan als vrienden ook nog moeten helpen met schoonmaak.'

Ook over de persoon die de hulp geeft zijn de respondenten positief. Ze vinden het contact met de hulp fijn en het werk dat de hulp verricht goed.

Alle zeven hebben ze in principe een vaste hulp. Enkel in het geval van ziekte of vakantie krijgen ze een vervanger. Ze geven allen aan dat ze het liefst een vaste hulp hebben, maar stellen het op prijs dat de organisatie voorziet in een vervanger, als dat nodig is. In paragraaf 3.3.5 wordt nog dieper ingegaan op het belang van een vaste hulp.

Ook noemt de meerderheid van de respondenten dat ze het fijn vindt dat ze direct met de hulp afspraken kunnen maken. Ze hebben weinig contact met de organisatie die de huishoudelijke hulp aanbiedt. Veel mensen moeten dan ook even nadenken om op de naam te komen van de organisatie die de hulp levert.

De meeste mensen uit deze respondentengroep kunnen niks noemen wat beter zou kunnen aan de huishoudelijke hulp.

'Ze doet goed haar werk, maakt goed schoon. Niks zou beter kunnen.'

Een enkeling geeft aan dat de tijd voor de hulp wel wat beperkt is en dat het daardoor vaak kiezen is welke klussen op dat moment opgepakt kunnen worden.

'Elke week twee uur is meer dan voldoende om alles een beetje bij te houden. Niet voldoende om alles te doen. Maar sommige dingen moet ze [de hulp] af en toe erbij doen. Dan is dat prima.'

Bijna alle respondenten geven aan dat ze het op prijs stellen dat de hulp een pauze neemt en dan met hen een kopje koffie of theedrinkt. Sommige mensen vinden dat daar prima tijd voor is. Anderen stellen dat de tijd er eigenlijk niet is, maar dat ze dit zo belangrijk vinden dat ze er tijd voor maken.

'Ik bied altijd koffie of soep aan, maar dat neemt ze nooit. Ze heeft voor veel dingen geen tijd. Zoals even een pauze.'

3.3.4 Kiezen uit meerdere aanbieders

Bij het aanvragen van de huishoudelijke hulp kunnen mensen zelf kiezen bij welke organisatie zij de hulp wilden afnemen. We hebben de respondenten gevraagd of zij het belangrijk vinden om te kunnen kiezen uit verschillende aanbieders. Vier mensen geven aan dat ze dit inderdaad op prijs stellen. Ze vinden het fijn om zelf een keuze te hebben. Eén persoon geeft aan dat ze van tevoren zelf heeft gezocht naar een geschikte organisatie.

'Ik heb zelf deze organisatie gebeld voordat ik overleg had met de gemeente. Ik vond het wel fijn om zelf te kiezen.'

De keerzijde van de keuzevrijheid, is dat bijna iedereen het wel lastig vond om te kiezen. Vier mensen geven aan dat ze niet wisten welke keuze ze moesten maken, en het daarom aan het WIJ-team hebben overgelaten. In andere gevallen had men bijvoorbeeld een kennis of buurvrouw die al hulp van een bepaalde organisatie kreeg. Omdat dat bekend was en de ervaring goed was, hebben ze voor dezelfde organisatie gekozen.

'Het lastige is, ik vind het heel erg prettig [dat je mag kiezen], maar daarvoor moet je de organisaties wel een beetje kennen. Het was voor mij koffiedikkijken. Je weet ook niet hoe een organisatie werkt of dat ze zorgen voor vervanging.'

'Ik vond het lastig. Mijn buurvrouw heeft ZINN. Dus heb ik dat ook genomen. Als het maar schoon wordt.'

3.3.5 Belangrijk bij de huishoudelijke hulp

We hebben de respondenten gevraagd wat zij belangrijk vinden bij

huishoudelijke hulp. De meningen hierover verschillen weinig. Er zijn een aantal zaken die vaak terugkomen. Dat zijn een vaste hulp, een zelfstandig werkende hulp en een goede klik hebben. Logischerwijs vindt iedereen het ook belangrijk dat de huishoudelijk hulp goed schoonmaakt.

'Van een schoon en opgeruimd huis word ik rustig in mijn hoofd.'

Een vaste hulp

Het grootste deel van de respondenten vindt het belangrijk om een vaste hulp te hebben. We hebben één persoon in deze groep gesproken die dit minder belangrijk vindt. Mensen stellen een vaste hulp op prijs, omdat ze dan niet steeds van alles hoeven uit te leggen en niet steeds aan elkaar hoeven te wennen. De cliënt heeft vaak een band opgebouwd met de hulp, waardoor ze van elkaar weten wat ze aan elkaar hebben. Ook stellen enkele respondenten dat als een hulp steeds wisselt, het hun meer energie kost dan dat het oplevert.

'Ik vind een vaste hulp heel belangrijk. Hierdoor bouw ik ook een klein beetje zelfvertrouwen op tegenover andere mensen. Als ik steeds een andere krijg en de ene doet het zo en de ander doet het zo, is dat heel vermoeiend. Ik heb er nou een die werkt het liefst zoals ik het zelf ook altijd doe.'

Een enkeling is zo op de vaste hulp gesteld, dat zij ervoor kiest om geen vervanger langs te laten komen in het geval van bijvoorbeeld ziekte of vakantie van de vaste hulp.

'Ik wil ook geen ander. Ook geen invalkracht ofzo. Dan wacht ik wel totdat ze weer beter is ofzo. Dan doe ik gewoon een paar weken zonder.'

Zelfstandig werkend

Veel respondenten vinden het belangrijk dat een hulp het werk zelf ziet. Ze willen graag een hulp die zelfstandig werkt en zelf ziet wat er moet gebeuren. Hier komt ook het belang van de vaste hulp weer naar voren. Wanneer er veel wisselingen van de hulp zijn, werkt dit niet goed.

'Ik vind het belangrijk dat een hulp ook zelf een soort van routine heeft. Ik heb ook weleens iemand gehad die om de haverklap vroeg of ze nog wat kon doen. Ik wil graag iemand die het zelf ook ziet.'

Een goede klik hebben

Alle respondenten uit deze groep vinden het belangrijk om een klik met een hulp te hebben. Ze geven aan dat ze zich prettig moeten voelen bij een hulp. Ook is vertrouwen belangrijk voor veel cliënten. Ze stellen het op prijs dat ze samen met de hulp bijvoorbeeld een kopje koffie kunnen drinken. Zo leren cliënt en hulp elkaar enigszins kennen en dat werkt volgens velen makkelijker dan als er iemand komt die ze nauwelijks kennen.

'Ik vind het jammer dat iemand eigenlijk niet de gelegenheid heeft om een kopje koffie te drinken. Iets van elkaar weten werkt zoveel makkelijker. De tijd die je nu voor elkaar hebt is tijdens de werkzaamheden en dat vind ik ook voor zo iemand en voor mezelf niet echt leuk. Met de wijkzorg praat je terwijl ze me doucht of helpt met aankleden. Ik vind het ook netjes als interesse naar de ander. Dat ik haar even kan vragen hoe haar tentamen is gegaan bijvoorbeeld.'

Een enkele respondent heeft specifieke wensen rondom de hulp:

'Ik vind het belangrijk dat een hulp niet rookt en geen parfum draagt in verband met mijn COPD.'

3.3.6 Het aanvragen van de huishoudelijke hulp

Een van de onderdelen van het interview was het proces van aanvragen van de huishoudelijke hulp. Heeft men de hulp zelf aangevraagd? Is er contact geweest met het WIJ-team? Verliep het proces van aanvragen soepel?

Vijf van de zeven respondenten hebben de huishoudelijke hulp zelf aangevraagd. Bij één persoon is de hulp door Maartenshof en de huisarts aangevraagd en voor een ander door een stichting die mensen begeleidt met niet aangeboren hersenletsel. Alle zeven hebben contact gehad met het WIJ-team voor de aanvraag, en allen zijn daarover positief. De gesprekken en het aanvragen verliepen volgens deze respondenten heel goed. Verbeterpunten hebben deze mensen niet gegeven.

'Ik heb het aangevraagd via het WIJ-team. Ze zijn langs geweest. Ging soepel en het gesprek was helemaal prima.'

Wel valt op dat door corona de keukentafelgesprekken vaker telefonisch plaatsvonden. De indicatie is daardoor in sommige gevallen afgegeven zonder dat het WIJ-team de cliënten fysiek heeft gesproken. Men begrijpt dat dit niet anders kon, maar de meningen hierover zijn verdeeld. Aan de ene kant merkt iemand op dat zij het geweldig vindt dat ze is ontlast doordat ze geen fysieke afspraak met het WIJ-team hoefde te maken. Een ander geeft juist aan dat ze het niet wenselijk vindt dat het WIJ-team niet bij haar thuis is geweest, omdat de situatie moeilijk in te schatten is.

'Het is toch duidelijker wanneer ze langs waren gekomen. Wijkverpleging had wel een intake thuis. Toen noemde ze een toiletverhoger voor beneden en boven. Dat zijn toch dingen die je niet ziet of benoemt aan de telefoon. Het is niet dat de inschatting niet goed was, het is gewoon moeilijker per telefoon.'

Eén respondent geeft aan dat de aanvraagtermijn door corona langer leek te duren; in haar geval duurde het drie maanden voordat de aanvraag rond was.

'Aanvragen ging via het WIJ-team. Door de coronacrisis heeft het wel langer geduurd. Uiteindelijk kwam het goed. Ik heb begin maart aangevraagd en eind mei / juni werd ik gebeld dat het toegekend was. Gesprek thuis was prima.'

3.4 Resultaten: bestaande cliënten vanuit een algemene- of maatwerkvoorziening

We hebben ook twee groepen van zeven cliënten gesproken die al voor 2020 huishoudelijke hulp ontvingen. De ene groep kreeg hulp uit een algemene voorziening, de andere uit een maatwerkvoorziening. Omdat de gesprekken en de reacties van beide groepen respondenten overeenkomen, bespreken we de uitkomsten van de gesprekken gezamenlijk.

We hebben ook geprobeerd om te spreken met mensen die wel een herindicatie hebben gehad voor de huishoudelijke hulp voor 2020, maar bij wie de hulp is afgewezen. Bij al deze mensen bleek dat er geen sprake was van een afwijzing. Ze waren allemaal aan het wachten op de verlenging omdat de aanvraag nog in behandeling was.

3.4.1 Organisatie en duur van de ondersteuning

De respondenten krijgen huishoudelijke hulp vanuit verschillende organisaties. ZINN, AtHomeFirst en Martinizorg zijn de meest genoemde organisaties. Ook krijgt een aantal mensen hulp vanuit De Nieuwe Zorg Thuis of Thuiszorg Comfort.

De duur van de huishoudelijke hulp verschilt sterk per respondent. Sommige mensen krijgen de hulp ongeveer een jaar, anderen twee tot drie jaar en een aantal heeft al minstens vijf jaar huishoudelijke hulp.

3.4.2 Reden voor ondersteuning

De cliënten die we gesproken hebben krijgen om verschillende redenen huishoudelijke hulp. Sommige respondenten geven aan HH te krijgen omdat ze vanwege autisme of psychische problemen het huishouden niet kunnen bolwerken. Anderen krijgen hulp nadat ze een ziekte hebben gehad, of omdat ze momenteel ziek zijn. Ook ouderdom speelt vaak een rol.

3.4.3 Tevredenheid over de huishoudelijke hulp

Ook van deze groep zijn veel respondenten tevreden over de huishoudelijke hulp. Men is blij dat er wekelijks iemand komt die het huis schoonhoudt.

'Het heeft me echt een paar jaar heel erg gered.'

Voor een aantal mensen blijkt dat de huishoudelijke hulp hen ontzorgt. Zij hebben al veel aan hun hoofd, door hun ziekte, aandoening of persoonlijke- of gezinssituatie. De huishoudelijke hulp zorgt er voor dat zij nu iets minder dagelijkse zorgen hebben en zich meer kunnen richten op wat op dat moment belangrijk voor hen is.

'Ik had een zware zwangerschap. En kreeg depressieve klachten. Ik heb echt baat gehad bij de huishoudelijke hulp. Want op een gegeven moment [vóór de hulp] merkte ik dat ik de structuur en zo kwijt was. En hoe minder prikkels ik had hoe beter.'

'Huishoudelijke hulp zorgt ervoor dat ik in ieder geval één keer in de week alles op orde heb. Zodat ik ruimte heb om met mijn eigen dingen bezig te gaan. Dan is het niet de hele week schoon, maar het maakt de kans groter dat ik het zelf kan bijhouden en dat het een punt in de week is dat het niet verder achteruit gaat.'

Eén respondent geeft zelfs aan dat ze door de huishoudelijke hulp de ruimte had om zichzelf te ontwikkelen:

'Ik ben zo vooruitgegaan sinds ik deze hulp heb.'

Veel respondenten hebben voor langere tijd een vaste hulp. Bij degene die al jaren hulp krijgen, is er wel eens gewisseld. Maar het beeld is dat er vaak geprobeerd wordt om de hulp voor langere tijd te houden. Dat stelt men erg op

prijs. Mensen zijn wel blij dat er bij ziekte altijd voor vervanging wordt gezorgd.

Een paar mensen die we gesproken hebben vertellen dat hun vaste hulp weggaat. Ze vinden dit vaak jammer.

'Die ik nu heb wil ik altijd blijven houden, maar die gaat volgend jaar met pensioen.'

Aan de andere kant zijn er ook een paar respondenten die het geen probleem vinden dat de persoon die de hulp geeft af en toe verandert:

'De hulp bevalt goed. Ik denk omdat ik wat jonger ben dat ik ook weleens een andere hulp krijg. Ik vind het niet heel erg dat het wisselt.'

Uit het voorgaande komt al naar voren dat de meeste een goede klik met de hulp hebben. Regelmatig vertellen mensen dat het contact met de hulp goed is. Ook kunnen ze goed afspraken maken met de hulp.

Ontevredenheid over de hulp

Ondanks dat de meerderheid tevreden is over de huishoudelijke hulp, spreken we in deze groep ook mensen die minder goede ervaringen hebben. Enkele respondenten zijn niet tevreden met de hulp zelf. Ze vertrouwen de hulp niet in hun huis, of vinden dat ze weinig schoonmaakvaardigheden hebben. Dit kost de cliënten soms veel energie. Het lijkt erop dat deze klachten vaak te maken hebben met de aanbieder en organisatie van de hulp. De mensen die we hierover gesproken hebben, vertellen bijvoorbeeld dat ze al verscheidene schoonmakers hebben gehad. Dit geeft onrust en staat het opbouwen van een band tussen de cliënt en schoonmaker in de weg. Eén respondent geeft aan dat ze vanwege de slechte ervaringen eigenlijk weg zou willen bij de huidige organisatie.

'De kwaliteit en de kunde van de huishoudelijke hulp vind ik teleurstellend. Ik ben vreselijk geschrokken in anderhalf jaar tijd. Ik heb een vaste hulp, behalve bij vakanties. Maar het verloop is vrij groot. Er zit geen structuur in. Mensen worden aangenomen zonder sollicitatiegesprek of over de telefoon. Ik zou er [aanbieder] wel weg willen, maar waar kom ik dan terecht?'

'Ik had net de diagnose en er kwamen allerlei mensen [bij mij thuis] die ik ook niet vertrouwde. En die ik ook niet alleen durfde te laten met mijn kinderen. Dat heeft me meer kopzorgen opgeleverd dan dat het rust gaf. Dat vind ik nog steeds heel verdrietig.'

Verder is vooral de communicatie en planning vanuit de organisatie niet altijd toereikend. Meerdere respondenten geven bijvoorbeeld aan dat ze het niet prettig vinden dat de organisatie het niet communiceert als er iets verandert in de hulp, bijvoorbeeld als er een vervanger komt.

'Over de organisatie ben ik minder tevreden. Ze bellen niet van tevoren als er een wijziging is. Ze overleggen niet.'

'Overleg als er veranderingen zijn. Ik heb autisme en vind dat daardoor extra belangrijk. Ik ben weleens overvallen doordat er ineens een andere hulp kwam. Ik hoor dat graag van tevoren. Ga niet zo maar iemand anders sturen.'

Door de gebrekkige communicatie, is het bij één respondent voorgekomen dat de vervangende hulp op een andere dag kwam, en voor een dichte deur stond. Een andere respondent geeft aan dat haar vaste hulp weggaat. Aangezien ze weinig vertrouwen in de communicatie van de aanbieder heeft, overweegt ze nu om over te stappen.

'Ik denk eraan een andere organisatie te zoeken. Mijn vaste hulp gaat weg. Ik kon het onderling goed met haar regelen, ik merk dat de organisatie qua planning niet zo soepel loopt. Ik merk dat ik veel meer met mijn hulp communiceer dan met de organisatie omdat dat veel vlotter gaat. Dat de hulp weggaat heeft de hulp zelf gezegd. De organisatie heeft daar niks over gezegd. Dat vind ik niet erg netjes.'

Verder geeft een respondent aan dat ze het vervelend vindt dat de organisatie relevante persoonlijke informatie niet met de hulp deelt. In haar geval is het juist belangrijk dat de hulp dit weet:

'Ze mogen bijvoorbeeld niet vertellen dat ik een longaandoening heb, in het kader van privacy, terwijl ik juist wil dat een hulp dat weet. De instelling is erg zakelijk.'

Eén respondent is niet tevreden omdat hij ineens meer moet betalen voor de huishoudelijke hulp, terwijl de hulp zelf niet veranderd is.

'Vroeger had ik ook huishoudelijke hulp. Nu betaal ik 7 euro per maand meer. Dit is kennelijk de manier om het efficiënter en goedkoper te maken.'

3.4.4 Kiezen uit meerdere aanbieders

Cliënten kunnen zelf kiezen bij welke organisatie ze de huishoudelijke hulp willen afnemen. We hebben de respondenten gevraagd of zij het belangrijk vinden om te kunnen kiezen uit verschillende aanbieders van huishoudelijke hulp.

Alle respondenten geven inderdaad aan dat ze zelf konden kiezen. Ze konden een keuze maken uit zestien organisaties. De sentimenten hierover zijn verschillend. Aan de ene kant vond men het prettig om te mogen kiezen. Ze vinden keuzevrijheid belangrijk. Niet alleen voor zichzelf, maar ook om alle aanbieders een gelijke kans te geven.

'Ik vind het wel goed als mensen daar vrij in mogen zijn. Als er nieuwe organisaties komen dan moeten zij ook een kans krijgen. Als het GON al beslist dan ontnemen je bepaalde organisaties een kans. Als het GON slechts een paar kiest vind ik dat niet helemaal eerlijk. Ik zou als cliënt ook voor de kleinere organisatie willen kunnen kiezen.'

Een aantal mensen heeft bewust gekozen voor een bepaalde organisatie. Daarbij is vaak de grootte van de organisatie doorslaggevend. Sommige mensen kozen specifiek voor een kleine organisatie, omdat ze die graag een kans willen geven. Anderen kozen voor een grote organisatie, omdat ze het idee

hadden meer keuze te hebben in medewerkers en ze meer vertrouwen hadden in vervanging bij bijvoorbeeld ziekte of vakantie.

'Ik heb voor Thuiszorg Comfort gekozen omdat het een kleinere organisatie is en omdat de organisatie in de buurt zit. Ik gun een kleinere organisatie een kans. Ik kies graag zelf. Het geeft mij het gevoel dat ik in ieder geval iets te kiezen heb.'

'Ik vond het prettig dat ik zelf kon kiezen. Ik wilde graag een grotere organisatie. En heb daar bewust voor gekozen. Ik ken iemand die niet zo positieve ervaringen had dan is het fijn als je een andere hulp kan kiezen.'

Aan de andere kant geven veel mensen aan dat ze het lastig vonden om te kiezen. Dit komt vooral doordat ze (nog) niet wisten waarvoor ze kozen. De meeste mensen hadden op het moment van kiezen nog weinig verstand van de verschillende aanbieders en hun manier van werken en het type aanbod. Zo geeft een respondent aan dat de keuze een pure gok was. Wel heeft ze geselecteerd op aanbieders zonder studenten in hun personeelsbestand.

'Ik had geen idee wat ik moest kiezen dus ik doe maar gewoon een dertpijltje en dan bel ik die wel. Ik heb degene weggestreept die iets met studenten deden.'

Een handvol respondenten heeft bij de keuze het advies van het WIJ-team of een bekende gevolgd.

'Ik heb gevraagd aan hun welke ze de beste ervaringen mee hebben. En daar heb ik naar gehandeld. En toen is het AtHomeFirst geworden. Die consulent was daar enthousiast over.'

Een ander geeft aan dat het WIJ-team juist geen advies wilde geven. Vervolgens koos deze respondent voor een organisatie waar hij wel eens van gehoord had. Dit is iets dat vaker gehoord werd: dat er uiteindelijk werd gekozen voor een bekende aanbieder.

'Ik vroeg aan de WIJ, welke organisatie is goed? Daar wilden ze niks over zeggen bij de WIJ. Ik heb toen maar op de goede gok gekozen. Je hoort weleens over ZINN. Toen heb ik dat gekozen. Ik heb geen idee of ik het echt belangrijk vind om zelf te kiezen.'

3.4.5 Belangrijk bij de huishoudelijke hulp

We hebben de respondenten gevraagd wat zij belangrijk vinden bij huishoudelijke hulp. Een aantal punten worden door vrijwel iedereen genoemd; een hulp die goed schoonmaakt, een vaste hulp, een hulp die het werk ziet en tot slot een hulp met wie het klikt.

Logischerwijs vindt iedereen het belangrijk dat de huishoudelijk hulp goed schoonmaakt.

Een vaste hulp

Vrijwel iedereen geeft aan dat hij of zij een vaste hulp belangrijk en prettig vindt. Men vindt het fijn dat er een bekend gezicht bij hen langskomt, die hen en hun wensen enigszins kent. Anderzijds leren zij de hulp ook kennen, waardoor ze beter weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. Er ontstaat vaak een soort vertrouwensband, die veel respondenten op prijs stellen. Ook het persoonlijke contact, dat vaak dieper gaat met een vaste hulp, vinden veel respondenten fijn.

'Vaste hulp is belangrijk. Mijn zoon heeft een spierziekte en wat autistische trekjes. Hij houdt dus ook niet van veranderingen. Hij heeft het nodig om te weten waar hij aan toe is.'

'Een bekend gezicht en iemand die betrouwbaar is vind ik belangrijk. Bij ziekte en vakantie heb ik liever niet een ander. Maar ze is nog nooit ziek geweest. Bij vakantie heb ik een tijdje geen hulp. Een andere hulp kost mij zoveel energie.'

In het verlengde hiervan horen we vaak dat men een vaste hulp belangrijk vindt omdat hij of zij op den duur weet wat er moet gebeuren en weet waar alles ligt. Er ontstaat vaak een routine in het werk en de manier waarop de cliënt en hulp met elkaar omgaan. Een nieuwe hulp moeten ze alles weer opnieuw uitleggen.

'Om de twee of drie weken een nieuwe [hulp] lijkt mij verschrikkelijk. Een vaste hulp weet wat 'ie doen moet. Ik hoef niet steeds dingen uit te leggen.'

Slechts een enkeling vindt een vaste hulp fijn, maar niet noodzakelijk. Het belangrijkste is volgens deze respondenten dat de hulp goed schoonmaakt.

'Een ervaren en kundige hulp vind ik belangrijker dan een vaste hulp. Iemand die weet wat er te doen staat.'

Zelfstandig werkend

Alle respondenten vinden het belangrijk dat de hulp zelf het werk ziet dat er te doen is. Ze vinden het vervelend als zij zelf aanwijzingen moeten geven over wat de hulp moet doen. Ze willen dit juist graag uit handen geven. Ook omdat de cliënt zelf niet altijd het overzicht heeft over wat er schoongemaakt moet worden.

'Ik vind het belangrijk dat iemand inzicht heeft wat er moet gebeuren, ook in een gezin met kinderen. Ik vind het niet leuk om te moeten delegeren. Ik heb graag dat ze het zelf zien.'

'Ik vind het ook wel belangrijk dat de hulp initiatief neemt en het werk ziet. Er zijn een heleboel die het werk niet zien. Ik heb ook wel eens moeten vertellen van nu moet je dit doen. Ik zie vaak dingen over het hoofd. Ik vind het fijn als ik iemand heb die dat wel kan.'

Er zijn ook respondenten die al voorzien dat de hulp niet goed weet wat hij/zij moet doen, en daarom vooraf met de hulp af stemmen over wat hij/zij gaat doen.

'Goed overleggen met mijn hulp vind ik belangrijk. Even doornemen wat we gaan doen. Ik wil goed opstarten en inwerken zodat ik later niet elke vijf minuten de vraag krijg 'wat moet ik doen?''

Een goede klik hebben

Het komt ook al naar voren bij het belang van de vaste hulp; de grote meerderheid van de respondenten vindt het belangrijk dat de hulp prettig is in de omgang en dat ze goed met elkaar kunnen opschieten. De respondenten stellen het op prijs dat ze een praatje met hun hulp kunnen maken. Dit gaat ten koste van de schoonmaaktijd, maar dat nemen ze voor lief.

'Dat je een beetje een gesprek met elkaar kan voeren. Even samen kletsen over voetbal ofzo. Kopje koffie is geen tijd voor volgens de functieomschrijving, maar ik vind dat wel belangrijk en doe dat wel.'

'Iemand komt 3,5 uur. Het is wel een invasie in je huis. Als je iemand krijgt waar je je niet prettig bij voelt dan is dat vervelend.'

Een aantal geïnterviewden geeft aan dat de huishoudelijke hulp voor hen veel meer is dan iemand die het huis schoonmaakt en met wie ze wat kletsen. Zij vinden de hulp heel waardevol en belangrijk. Ze hebben het gevoel dat de

hulp met hen begaan is en daarmee heeft de hulp ook een sociale functie. Ze hebben een vertrouwensband met de hulp en de hulp zorgt er soms voor dat de cliënt minder eenzaam is. Enkele respondenten geven aan dat de hulp hen ook mentaal ondersteunt, bijvoorbeeld door te bespreken hoe iemand het beste iets aan kan pakken.

'Huishoudelijke hulp voor mensen die een aandoening hebben is meer dan alleen het schoonmaken. Ik vind het heel fijn dat ze elke week komt. Vrienden raak je kwijt. Dingen vallen weg. Ze zorgt echt een beetje voor me. Het is niet zomaar iemand die komt.'

'Het is toch een stukje aanspraak. Iemand die je een beetje in de gaten houdt. (...) Het is niet altijd even druk met sociale contacten en dan is het wel fijn om even de week door te kunnen nemen. Dus ik denk wel dat het een ondergeschoven functie is van de schoonmaker zelf. Dat ze toch meer doet dan slechts het schoonmaken. Ik weet niet in hoeverre dit meegenomen wordt in hun functieomschrijving. Maar het is echt iets waarvan ik denk dat dat wel meer op de voorgrond mag.'

3.4.6 De aanvraag en herindicatie van de huishoudelijke hulp

Een van de onderdelen van het interview was het proces van aanvragen van de huishoudelijke hulp. Heeft men de hulp zelf aangevraagd? Is er contact geweest met het WIJ-team? Verliep het proces van aanvragen soepel?

Het is in veel gevallen al een aantal jaar geleden dat respondenten de hulp hebben aangevraagd. Daardoor weten ze vaak niet meer hoe de aanvraag precies verliep. Wel heeft iedereen zijn/haar ervaringen gedeeld over het verlengen van de indicatie.

Iemand vertelt dat het proces van aanvragen of verlengen altijd lang duurt. Zij heeft daarom bewust twee maanden van tevoren alles aangevraagd, met de verwachting dat alles dan wel op tijd geregeld zou zijn. Toch is dat nog niet het geval. Daardoor zit zij nu zonder huishoudelijke hulp.

'Nu hebben we twee maanden van tevoren alles opgestuurd. En toch is het niet rond. Ik heb vorige week geen hulp gehad omdat het was afgelopen. Ik heb HH en begeleiding. Begeleiding komt wel gewoon, ook als de toekenning er nog niet is, maar de hulp komt dan niet.'

Toch is het grootste deel van de respondenten wel tevreden over het aanvraag- en herindicatieproces.

'Geen veranderingen naar aanleiding van de herindicatie. Is twee uur per week gebleven en dezelfde hulp. Liep probleemloos over.'

Het WIJ-team

Iedereen heeft voor de aanvraag of herindicatie contact gehad met een WIJ-team. Veel mensen zijn goed te spreken over het WIJ-team. Ze zijn tevreden over de hulp die de WIJ biedt en geven vaak aan dat de WIJ goed met ze meedenkt. Dat blijkt bijvoorbeeld ook bij respondenten die in eerste instantie voor een andere hulpvraag bij het WIJ-team kwamen, en tijdens het gesprek op de mogelijkheid van huishoudelijke hulp werden gewezen.

'Ik ben zeer tevreden over het WIJ-team. Zonder het WIJ-team had ik het niet gered.'

'Ik ben naar het WIJ-team geweest. Ze hebben me heel goed geholpen. Het was snel geregeld. Ik ging naar WIJ voor hulp en zij noemden huishoudelijke hulp als een optie. Ik wist niet eens dat ik

hier recht op had. Ze kwamen er zelf mee. Ik kwam er ook meer voor hulp met de kids.'

Een cliënt heeft een vervelende ervaring gehad rondom het continueren van de huishoudelijke hulp. Bij hem werd de hulp, na een gesprek met een consultant over een ander onderwerp, stopgezet. Dit ging volgens de respondent op een vreemde manier. Het is echter niet helemaal duidelijk of hij daarvoor contact heeft gehad met het WIJ-team.

'Twee jaar terug heb ik aangevraagd om een andere soort hulp te krijgen. Die deed wat banaal en zei: ik vind eigenlijk dat je geen HH nodig hebt, dus ik zet het stop. Dat zette ze [de consultant] stop terwijl ik nog niet eens het rapport daarover had gekregen. Van de ene op de andere dag was het stopgezet. En dat is uiteindelijk wel weer teruggedraaid. Ik ben tot de wethouder gegaan daarvoor.'

Stress

We hebben een aantal mensen gesproken bij wie het verlengen van de indicatie stress oplevert. Dit heeft enerzijds te maken met het proces; het voeren van een gesprek met de WIJ en het papierwerk dat erbij komt kijken. Anderzijds vinden sommigen het spannend omdat het altijd de vraag is of zij wel weer recht hebben op de huishoudelijke hulp. We horen soms dat er een bekende of begeleider mee gaat naar het gesprek, waardoor mensen zich zekerder voelen.

'Tegen de tijd dat de beschikking afloopt word ik al zenuwachtig. Dat geeft heel veel stress. Het is iedere keer weer afwachten. Er moet bezuinigd worden of je krijgt minder. Of ik ben bang dat ze zeggen dat ik het zelf moet doen.'

'Mijn begeleider is ook altijd bij de keukentafelgesprekken. Ik kan mezelf goed uitdrukken en je ziet niks aan mij. Het is onzichtbaar hersenletsel. Uiteindelijk is er voor mij niks veranderd. Maar het is toch elke keer weer de spanning.'

Een aantal mensen geven aan dat het herindicatieproces naderhand vaak mee blijkt te vallen. Toch vindt een groot deel het jammer dat het proces zich elk jaar weer herhaalt.

Een paar geïnterviewden noemen dat ze de keukentafelgesprekken het liefst elk jaar met dezelfde persoon zouden willen voeren. Dan hoeven ze niet elke keer weer uitgebreid hun verhaal te doen.

'Ik vind het wel jammer dat er iedere keer een ander is voor het keukentafelgesprek. Als het dezelfde is hoef je minder uit te leggen. Dat zou ik fijn vinden. Dat scheelt een hoop gedoe.'

Telefonisch of fysiek keukentafelgesprek

De keukentafelgesprekken waar de aanvraag voor verlenging van de hulp wordt besproken, kunnen zowel thuis als telefonisch gehouden worden. Doorgaans wordt dit bij de cliënt thuis gedaan. Er vonden dit jaar echter meer keukentafelgesprekken telefonisch plaats, in verband met corona.

Een aantal mensen vertellen dat ze dit onprettig vonden. Ze vinden het vreemd dat er een beslissing wordt genomen zonder dat de WJ-medewerker de thuis-situatie gezien heeft. Enkele respondenten benoemen specifiek dat ze het belangrijk vinden dat een intake of verlengingsgesprek thuis plaatsvindt, zodat de situatie goed ingeschat kan worden.

'Je ziet niet altijd aan de buitenkant dat er wat met iemand aan de hand is. Het is belangrijk om goed te kijken en langs te komen. Ik vraag me weleens af of mensen wel weten wat het betekent om een

aandoening te hebben. Soms lijkt het net of ze niet weten wie hun cliënten zijn.'

Eén cliënt geeft zelfs aan dat op basis van een telefonisch gesprek de hulp in eerste instantie stopgezet zou worden. Na een bezoek thuis is het alsnog verlengd.

'Ik had voor mijn aanvraag een gesprek met het WJ-team. En aan de hand van dat gesprek wezen ze het af. Ze kwamen ook nog thuis. Toen ze thuiskwamen vonden ze het toch wel nodig. Ik vind het wel belangrijk dat ze zeker voor HH wel gaan kijken bij de mensen thuis. Om te kijken of het nodig is. Dat kun je in een gesprek niet altijd zien.'

3.4.7 Veranderingen in 2020

Iedereen geeft aan in 2020 een gesprek te hebben gehad in verband met de herindicatie. Een aantal respondenten heeft een gesprek thuis gehad. Bij een ander gedeelte was het telefonisch in verband met corona. Slechts een enkeling is zich bewust van nieuwe regels rondom de huishoudelijke hulp. Het grootste deel van de respondenten heeft het gesprek ervaren als een regulier gesprek in verband met de jaarlijkse verlenging. Voor bijna iedereen zijn er geen wijzigingen geweest in het aantal uren of in de huishoudelijke hulp zelf.

Enkele respondenten vertellen dat ze nu minder uren hulp krijgen. De een vindt dat geen probleem. De hulp maakt nog steeds het huis goed schoon:

'Ik krijg minder uren. Ik kreeg 180 minuten en nu 110 minuten. Ik accepteer de vermindering. En het komt goed omdat ik een hele snelle hulp heb. Als dat niet zo was zouden er waarschijnlijk klussen blijven liggen.'

Er zijn echter ook enkele respondenten die het vervelend vinden dat ze gekort zijn in het aantal uren huishoudelijke hulp. De hulp moet nog steeds hetzelfde schoonmaken, maar heeft daar minder tijd voor. Een respondent is daarnaast verontwaardigd over de manier waarop dit besloten is. De beslissing is namelijk genomen op basis van een gesprek bij het WIJ-team, zonder dat er iemand bij de cliënt thuis is geweest om de situatie te bekijken.

[Is er dan iemand bij u thuisgekomen om te kijken wat u dan nodig zou hebben?] 'Nee, dat is dus niet gebeurd. Wat wij ook een beetje vreemd vinden. Maar ik ben ook bij het WIJ-team op bezoek geweest. Daar heb ik mijn verhaal gedaan. Maar eigenlijk was het de bedoeling dat hier [thuis] iemand zou komen. Zodat die ook even kan zien hoe het er hiervoor staat. Maar dat hebben ze niet gedaan.'

Deze respondent is nog bezig om het besluit aan te vechten. Tot op heden is dat nog niet gelukt.

Verder geeft een cliënt aan dat zij nu voor twee jaar een indicatie heeft gekregen, in plaats van voor een jaar.

'Enige verschil is dat ik dit jaar voor twee jaar een toekenning heb gekregen.'

4. Gebieds Ondersteunend Netwerk (GON)

4.1 Respondenten

Voor dit deel van het onderzoek hebben we met mensen gesproken die een voorziening vanuit het GON hebben. Het GON biedt inwoners van de gemeente Groningen vanaf 2019 individuele ondersteuning, dagbesteding, kortdurend verblijf en/of sociale activering. We hebben twee groepen mensen geïnterviewd. Allereerst zijn er cliënten gesproken die **voor en na 2019** een voorziening ontvangen die valt onder het GON. Ten tweede zijn er cliënten gesproken die **vanaf 2019** een voorziening ontvingen. Van beide groepen hebben we twintig mensen gesproken; veertig in totaal. In elke groep zijn vijf respondenten per GON-gebied gesproken. In totaal wonen dus tien respondenten in Centrum en Oude Wijken, tien in West, tien in Zuid en tien in Oost en Ten Boer. De interviews zijn in oktober, november en december 2020 afgenomen.

We hebben dertien vrouwen en zeventien mannen geïnterviewd. Er waren 26 personen met Begeleiding Individueel en zestien met Begeleiding Groep (sommige respondenten hadden beide). Vijf respondenten hadden naast deze voorziening(en) nog een vervoersvoorziening en vijf respondenten hadden op het moment van interviewen géén lopende voorziening meer.

4.2 Gesprekken

De bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek was groot. Vijf mensen hebben aangegeven niet mee te willen werken.

We hebben met de geïnterviewden gesproken over de tevredenheid over de hulp die zij krijgen en over het proces van het aanvragen van de hulp. Aan de

groep van voor 2019 hebben we ook gevraagd of zij iets gemerkt hebben van de overgang naar het GON, en over het proces van herindicatie. In de gesprekken zijn in ieder geval de volgende vragen naar voren gekomen:

- Waarvoor krijgt u hulp of ondersteuning? Hoe lang krijgt u deze hulp of ondersteuning al?
- Wat vindt u van de hulp die u krijgt? Waar bent u tevreden en waar bent u niet tevreden over? Wat zou er beter kunnen? Waarom?
- Heeft u de hulp destijds zelf aangevraagd? Wat vond u van het aanvragen van de hulp? Heeft u hierover contact gehad met de WIJ? Hoe was dat contact? Waar bent u tevreden en waar bent u niet tevreden over met betrekking tot de aanvraag?

Aan respondenten in de groep voor en na 2019, stelden we ook nog vragen over de overgang naar het GON:

- Wat heeft u gemerkt van de overgang naar het GON? Hoe heeft u dat ervaren? Is er voor u iets veranderd?

Corona

Vijftien respondenten geven aan dat de hulp vanwege corona anders verloopt. Zo geven enkele mensen met dagbesteding aan dat ze daar veel minder of helemaal niet meer komen, of dat de aard van het werk veranderd is door de nieuwe regels. Bij sommige respondenten met Individuele Begeleiding komt de hulp minder, of zelfs helemaal niet, over de vloer. In alle gevallen wordt er dan gebeeldbeld met de begeleider. In paragraaf 4.3.3 wordt dieper ingegaan op wat de respondenten vinden van de door COVID beïnvloede ondersteuning.

Leeswijzer

Er zijn twee verschillende groepen geïnterviewd voor het onderdeel over het Gebieds Ondersteunend Netwerk; cliënten die voor 2019 al een voorziening hadden en cliënten die na 2019 een voorziening kregen. Op een paar onderdelen zijn de ervaringen van deze respondenten echter hetzelfde. Het gaat

hier om de soort ondersteuning en de reden voor ondersteuning. Ook wanneer gevraagd werd naar de (on)tevredenheid over de ondersteuning, noemen respondenten dezelfde argumenten. Daarom gaan paragraaf 4.3.1 en 4.3.2 over alle veertig respondenten die geïnterviewd zijn. In paragraaf 4.3.3 bespreken we de effecten van corona op de hulp. Over de aanvraag van de hulp en de herindicatie verschillen de ervaringen van beide groepen. Daarom bespreken we in paragraaf 4.4 de ervaringen van de cliënten die voor 2019 al een voorziening hadden en gaat paragraaf 4.5 dieper in op de groep cliënten die vanaf 2019 een voorziening had.

4.3 Algemene resultaten: reden en tevredenheid ondersteuning

4.3.1 Soort ondersteuning en reden voor ondersteuning

Respondenten met Individuele Begeleiding hebben vaak een coach of begeleider met wie ze wekelijks een afspraak hebben. De coach helpt hen met dingen waar zij in het dagelijks leven moeite mee hebben. Dit kunnen heel uiteenlopende zaken zijn. Zo wordt de een begeleid in het op orde houden van het huishouden of de financiën, de ander in het maken van afspraken en het bezoeken van instanties en weer een ander bij het ondernemen van sociale activiteiten. Vaak wordt er naar toegewerkt dat cliënten uiteindelijk bepaalde zaken zelfstandig kunnen oppakken. Bij een groot deel komt de hulpvraag voort uit mentale problemen, maar er is ook een kleinere groep die lichamelijke problemen heeft.

'Ik heb veel moeite met dingen regelen en organiseren. De individuele begeleiding die helpt mij om te zorgen dat ik in ieder geval iets doe, samen doe, zodat ik daar niet zo in vastloop. Dat betekent dat we samen mails schrijven, met instanties praten, zoeken naar werk of opleiding, en dat soort dingen.'

Begeleiding Groep houdt vaak in dat de cliënten naar een locatie voor dagbesteding gaan, waar ze bijvoorbeeld klusjes doen, knutselen of een faciliterende rol hebben. Hier worden ze begeleid door medewerkers. Ook leren sommige respondenten er meer zelfstandig dingen op te pakken.

'Ik zit bij dagbesteding. Ik kan daar veel dingen leren en een beetje bezig zijn. Ik krijg daar de begeleiding die ik nodig heb. Ze kijken daar hoe zelfstandig je kan werken en hoeveel hulp je nodig hebt.'

4.3.2 Tevredenheid over de ondersteuning

Het grootste deel van de respondenten is overwegend positief over de hulp. Een respondent verwoordt wat velen ook impliciet zeggen:

'Ik kan niet zonder deze hulp, dus het is wel heel prettig dat het er is.'

Wel hebben veel respondenten ook kanttekeningen bij de hulp, die komen in de volgende paragraaf aan bod.

De tevredenheid komt voort uit verschillende zaken. Allereerst vinden mensen het prettig dat de ondersteuning hen helpt om hun dagelijkse zaken op orde te houden. Ook geeft een aantal respondenten aan dat ze het fijn vinden dat ze op regelmatige basis iets te doen hebben. Daarnaast stellen velen het op prijs dat ze een goede klik met de hulp en/of de mensen op de dagbesteding hebben en dat de hulp goed naar hen luistert. Tenslotte waarderen vooral cliënten Individuele Begeleiding de hulp ook omdat het hen ondersteunt in het toewerken naar zelfstandigheid.

Ondersteuning in dagelijkse bezigheden

Een deel van de respondenten is tevreden over de Wmo-hulp omdat het hen ondersteunt in hun dagelijkse bezigheden. Dit geven vooral cliënten Individuele Begeleiding aan. Deze respondenten stellen dat de ondersteuning hen helpt basale zaken, zoals de financiën of het huishouden, op orde te houden.

Ook zorgt de hulp ervoor dat zij bepaalde verplichtingen niet vergeten of iemand kunnen bellen als ze niet weten hoe ze bepaalde dingen moeten aanpakken. De Wmo-hulp brengt hiermee meer richting en structuur in het leven van deze cliënten. Enkele respondenten vertellen dat het de stress voor de dagelijkse taken enigszins wegneemt, waardoor er meer ruimte is om zich bijvoorbeeld te kunnen richten op het werken aan zichzelf.

*'Ja het is wel goed geweest, zeker. Voor dit allemaal begon, deed ik helemaal niks aan mijn huis. Schoonmaken ofzo. En dat hebben we samen opgepakt. Nog steeds is niet alles schoon, maar het is wel echt stukken beter dan het geweest is.'*¹

'De hulp bevalt mij heel goed. Zonder die begeleiding loop ik vast. Ik heb het echt nodig. Anders zie ik op een gegeven moment de bomen door het bos niet meer. Ik moet gewoon iemand naast mij hebben staan die mij richting geeft. En dat krijg ik via haar.'

Iets te doen hebben

Een tiental respondenten geeft aan dat de hulp ervoor zorgt dat ze op regelmatige basis iets te doen hebben. Dit is vooral het geval bij cliënten Groepsbegeleiding. Dit is belangrijk voor ze, omdat ze thuis vaak alleen zijn en/of geen doel en structuur hebben gedurende de dag of week. Ze geven vaak aan dat de dagbesteding iets is waardoor ze de zinnen kunnen verzetten. Het geeft ze de mogelijkheid om even in een andere omgeving dan de thuis-situatie te zijn. Daarnaast zorgt de dagbesteding er in sommige gevallen voor dat cliënten het gevoel hebben onderdeel te zijn van de maatschappij.

'Nou ja het is het puur er even uit zijn. Omdat ik verder alle dagen thuis ben, en de muren op je af komen. Dan is het gewoon prettig om er even uit te zijn. En je gedachten te verzetten.'

'Ik heb vooral structuur in mijn dagritme door de dagbesteding. Ik ben dan gewoon lekker bezig. Ik heb mensen om mij heen, ben niet alleen thuis. En ik leer mensen kennen en heb een dagritme.'

Goede klik en luisteren

Een vijftiental respondenten geeft aan dat ze het goed kunnen vinden met de individuele hulp of de collega's/begeleiders op de dagbesteding. Dit is voor hen belangrijk, omdat ze zich begrepen en gewaardeerd voelen. Ook zorgt het ervoor, in het geval van dagbesteding, dat ze zich onderdeel van de groep voelen. Dit maakt dat deze respondenten blij zijn met de hulp.

Een respondent geeft bijvoorbeeld aan dat zij zich door de goede klik onderdeel voelt van de groep. Iemand anders vertelt dat hij erg blij is met de ondersteuning, omdat hij zich in een groep van gelijkgestemden bevindt.

'Het is nu echt wel een soort familieachtig geworden voor mij. Ook met de andere cliënten, ik kan met iedereen opschieten. Ook als ik een poosje niet geweest ben, dan heeft iedereen mij gemist.'

'Ik vind het heel prettig om er heen te gaan. Want ik heb heel veel gelijkgestemde mensen daar. En de meeste mensen die daar komen zijn muziek liefhebbers, ik ook. En dan ontmoet je ook andere mensen die boeiend zijn. Wat ik op die plek heb, had ik nergens anders kunnen vinden. Ik denk dat ik het hiermee getroffen heb.'

¹ Deze cliënt heeft Individuele Begeleiding, waarbij de focus ligt op het op orde houden van het huishouden. Kortom: niet te verwarren met Huishoudelijke Hulp.

Verder komt bij een aantal respondenten naar voren dat ze blij zijn met de hulp omdat ze een goede klik hebben met de ondersteuner. Sommigen vertellen zelfs dat het niet voelt alsof ze een coach hebben, maar een maatje. De klik is voor de respondenten van belang, omdat ze zich daardoor vrij kunnen uiten. Ze kunnen hun gedachten en zorgen bespreken. Ook het gevoel dat de ondersteuners meeleven met de cliënt is reden voor tevredenheid. Meerdere respondenten geven aan dat hun coach zich goed in kan leven in hun situatie. Dit zorgt er voor dat ze zich begrepen voelen.

'Het gaat goed. Ik kan goed met haar opschieten. En ik vind het heel fijn dat ik mijn verhaal kwijt kan, dat ik een uitlaatklep heb.'

'De hulp bevalt heel goed. De coaches leven heel erg mee. Zijn vaak gevoelsmensen. Ze kunnen zich heel goed inleven. Het voelt soms niet alsof je een coach bij je hebt. Het voelt echt wel als een maatje.'

In het verlengde daarvan merken veel respondenten op dat de tevredenheid over de hulp te maken heeft met het gevoel dat de ondersteuner goed naar hen luistert en dat ze gezien worden. Daardoor voelen ze zich begrepen en worden ze tegelijkertijd ook goed geholpen.

'[De hulp is] veel beter dan ik eerder heb gehad. Nu merk ik dat er naar je wordt geluisterd. Hoe je bent staat centraal, en niet de organisatie. Waar ik hiervoor werkte daar was de begeleiding heel slecht. Maar waar ik nu zit is het heel goed.'

Verder geeft een respondent aan dat hij het op prijs stelt dat er bij de intake al goed gekeken is naar welk type persoon met welke expertise bij hem past. Zo kon een zo goed mogelijke match tussen hem en de ondersteuner gemaakt worden.

'Maar ze kijken altijd heel goed: wie past goed bij jou? Houd er rekening mee dat ik autisme heb, ze zoeken dan iemand uit die daar wat verstand van heeft, zodat die weet hoe die met mij om moet gaan.'

Ontwikkelen

Ongeveer de helft van de respondenten zegt blij te zijn met de ondersteuning, omdat zij erdoor gestimuleerd worden om zichzelf te ontwikkelen. Het valt wel op dat dit vooral het geval is bij de cliënten die al langer Wmo-hulp hebben (de groep die voor 2019 al een voorziening had).

Het gaat dan bij de hulp niet alleen om het beter onder controle houden van de huidige situatie, maar ook om het verder werken aan de eigen situatie. Daardoor helpt het cliënten om steeds meer zelfstandig dingen op te pakken en te groeien.

'Dat ik tegenwoordig deze hulp heb zorgt er voor dat ik me steeds verder opklim en dat ik langzamerhand dingen op orde begin te krijgen. Langzaam richting werk ga, mijn eigen geld kan verdienen.'

'Ik ben het allerblijst met mijn dagbesteding. Daar zien ze hoe je werkt, wie je bent. En hoe je daar in kan groeien. Dat zijn mensen die hebben echt verstand van hoe je kan groeien, in het functionele bestaan. [Dus bij de dagbesteding gaat u echt vooruit?] Ja, en daardoor ga ik nu op andere vlakken ook vooruit. Dus daar ben ik wel heel blij mee.'

4.3.2 Ontevredenheid over de ondersteuning

Van de veertig geïnterviewden zijn er ongeveer vijftien die minder tevreden zijn over de hulp. Het gaat vaak om bepaalde aspecten van de ondersteuning waar men minder over te spreken is; de meeste van deze respondenten zijn over het geheel wel positief over de hulp. Eén respondent is echter

overwegend negatief over de ondersteuning. Dit komt doordat zijn indicatie verlopen is tijdens de coronacrisis, en de respondent nu veel moeite heeft om opnieuw hulp te krijgen.

Twee mensen geven aan dat zij nu minder tevreden zijn over de hulp, omdat ze eerder een andere begeleider hadden die hen beter beviel. Zo vertelt iemand dat zijn huidige hulp hem niet goed begrijpt en daardoor niet goed kan helpen. Iemand anders stelt dat de hulp hem goed ondersteunt, maar dat hij graag had gezien dat de hulp hem ook vooruithelpt. Dat is niet bij zijn huidige begeleider het geval:

‘Die [begeleider] ik nu heb is kwalitatief niet zo heel goed. Maar meer algemeen is het wel hetgene dat ik nodig heb. Ik heb mensen gehad die me echt verder kunnen helpen. En deze die ik nu heb zorgt dat ik niet terugzak in dat de wereld mij overgroeit.’

Andersom kan ook het geval zijn: er is een tiental mensen dat stelt dat ze nu tevreden zijn over de hulp, maar dat ze in het verleden slechte ervaringen hebben gehad. Zo waren er begeleiders *‘die de kantjes ervan af liepen’*, waarmee het niet klikte of die vaak wisselden. Ook geven meerdere mensen aan dat ze gewisseld zijn van aanbieder. Zo ervoer een respondent een tijd veel onrust door de Wmo-hulp. Zoveel zelfs, dat de ondersteuning nog meer problemen binnen het gezin creëerde dan er al waren. Dit kwam in de ogen van de respondent vooral door de aanbieder. Inmiddels zit zij bij een andere aanbieder en heeft zij een vaste hulp. Onder andere dit heeft ervoor gezorgd dat deze respondent nu weer goed te spreken is over de hulp.

‘Ik heb ook bij [organisatie] gezeten. Dat was echt terror. Geen afspraken nakomen, respectloze omgang, veel wisseling van personen... Heel veel wat niet lekker liep. Dat zorgde er voor dat er eigenlijk nog meer problemen werden gecreëerd in het gezin. Dat gaf zoveel stress. Bij de WIJ zagen

ze wel dat het zo niet langer kon. Een tijd heeft het niet lekker gelopen. Maar sinds maart dit jaar gaat het wel weer goed.’

Verder vertelt een respondent dat de ondersteuning niet goed aansluit op zijn hulpvraag. Wel is zijn hulpvraag complex, waardoor het lastig is de juiste ondersteuning te vinden. Hij wil het nu proberen met Individuele Begeleiding, maar twijfelt wel of het de juiste hulp voor hem is. Toch heeft hij er vertrouwen in.

‘Ik heb eigenlijk psychologische hulp nodig, en dat is dit [individuele begeleiding] niet helemaal. En dat vind ik wel eens lastig. De persoon die mij helpt is geen psycholoog, en soms heb ik dat wel nodig. Omdat het om hele specifieke problematiek gaat. Dus de tijd zal het leren, of dit wat is voor mij. Je moet het een kans geven hè?’

Anderen maken zich zorgen over het systeem achter de hulp. Zo vertelt iemand dat zij graag wil toewerken naar minder hulp. Daar is ze echter ook huiverig voor, omdat bij haar het beeld leeft dat als ze eenmaal minder of geen Wmo-hulp meer krijgt, het lastig is om wel weer een indicatie te krijgen. Iemand anders zou juist wel meer hulp willen, maar is er juist huiverig voor om dat aan te vragen, omdat ze al eerder meemaakte dat ze werd gekort op het aantal uren ondersteuning.

‘Op een gegeven moment hebben ze het aantal uren dramatisch naar beneden gehaald. Dus ik ben ook bang om... dat wat ik wel heb te verliezen. Dus je knijpt je handjes maar dicht met wat er is. Het is altijd beter dan niets.’

Enkele respondenten vinden de gang van zaken bij de Wmo onpersoonlijk en afstandelijk. Zo geeft iemand aan dat ze het gevoel heeft dat ze voor de Wmo *‘een nummer’* is en *‘dat er beslissingen over je worden genomen, niks in*

overleg. Ze vindt dat cliënten meer bij het proces betrokken moeten worden. Volgens haar wordt er niet genoeg naar haar wensen en behoeftes geluisterd. Iemand anders vindt het lastig dat bij haar dagbesteding soms de nadruk erg op geld lijkt te liggen, in plaats van op de ondersteuning van de cliënten.

'Als alles goedgekeurd is, dan moet je er ook echt zijn bij je werk. Anders wordt het bedrijf [Wmo-aanbieder] niet betaald, en heeft het bedrijf weer minder geld, dus hebben ze niks aan jou op dat moment. Dan laten ze je links liggen.'

Een respondent benadrukt dat ze veel heeft aan de Individuele Begeleiding, maar dat het voor haar vaak schipperen blijft. Ze vindt het lastig dat er weinig flexibiliteit is, omdat alles vast zit aan het aantal uren ondersteuning waar zij recht op heeft. Daardoor heeft ze vaak het gevoel dat ze tekortschiet.

'Ik vind het nu vooral lastig dat alles zo tot op de minuut nauwkeurig moet. Er is zo weinig bewegingsvrijheid. Er is geen speling. Mijn man kan nog geen tien minuten overwerken. Daardoor blijft het wel een grote uitdaging. Het blijft zoeken hoe je het moet doen. Je voelt je altijd wel ergens tekortschieten.'

Tot slot laat een aantal mensen zich negatief uit over het proces van aanvragen en herindicatie. Dit komt in de paragrafen 4.4.2 tot en met 4.4.4 aan bod.

Het valt op dat er onder de groep mensen die na 2019 voor het eerst een voorziening hadden, iets meer respondenten zijn die wat negatiever zijn over de hulp dan de cliënten die vóór 2019 al een voorziening hadden. Het is lastig om vast te stellen waardoor dit komt. Bovendien kan het puur toeval zijn geweest dat we in deze groep iets meer negatieve cliënten hebben getroffen. Wel lijkt het er op dat het in de beginperiode van de hulp soms nog wat

stroever kan lopen. Dit is iets wat bij cliënten uit de groep voor 2019 al een stuk langer geleden is.

Hulp opgezegd

We hebben twee mensen gesproken die de Wmo-hulp inmiddels zelf hebben opgezegd. De ene respondent was zeer slecht te spreken over de aanbieder van de hulp. Op een gegeven moment bleef haar begeleider wekenlang weg, en kon ze ook geen contact krijgen met de aanbieder. Mevrouw heeft het gevoel dat het vooral in het belang van de aanbieder was dat zij cliënt bij hen bleef, en dat het haar zelfs aangepraat werd dat zij hulp nodig had.

'Ze dwingen je eigenlijk... om bij hen te blijven. Ze praten je gewoon aan dat je hulp nodig hebt en het zo niet aan kan. Zodat zij maar weer hun drie maanden of zoveel weken subsidie kunnen pakken. En helaas werkt dat bij mij niet, maar er zijn wel mensen die psychisch wat zwakker zijn, en dan misschien toch met hen doorgaan.'

Deze respondent heeft hier contact over gehad met het WIJ-team, en op verzoek van hen een klacht ingediend. Hier heeft zij echter niets meer van gehoord. Tijdens vrijwilligerswerk bij een andere organisatie hoorde zij overigens vaker soortgelijke verhalen. Ook zij is dus zeer kritisch over het systeem achter de hulp.

'Het lijkt allemaal heel mooi, maar er zijn best veel dingen aan de hand. Ik snap heel goed dat mensen daardoor afzien van de hulp van de gemeente. En dat vind ik jammer, want dan denk ik: waarom is dat? Hoe kan dat nou? Juist via zo'n instelling als de gemeente. Het lijkt dan toch dat ze de kantjes er wat van af lopen. En dat weten jullie als gemeente misschien niet, maar het gebeurt best wel heel veel.'

Bij een andere respondent werd de dagbesteding door corona tijdelijk stopgezet. In die tijd kwam zij erachter dat zij eigenlijk prima zonder de Wmo-hulp kon. Daarom is zij gestopt met de hulp. De dagbesteding begreep dat ook en stond achter haar keuze.

‘Toen kwam ik tot de conclusie dat ik het eigenlijk helemaal niet nodig had om mij te laten vermaken. Ik kan mij prima zelf vermaken.’

4.3.3 Corona

Bij veertien van de veertig respondenten heeft corona invloed gehad op de ondersteuning. In alle gevallen waren de gevolgen negatief.

Zes respondenten geven aan dat de hulp vanwege corona helemaal is stopgezet. Bij twee respondenten is dit in overleg gegaan; na contact met de begeleider werd besloten de hulp tijdelijk stil te leggen, omdat fysiek contact belangrijk was voor de ondersteuning van deze respondenten. Bij drie anderen is er geen overleg geweest. Zij gingen naar een dagbesteding, die dicht ging. Een laatste respondent vertelt dat hij tijdens de eerste lockdown in een overgangsfase naar betaald werk zat. Dat heeft toen vertraging opgelopen. Zijn indicatie is inmiddels verlopen, maar hij heeft ook geen werk. Samen met een WIJ-team is wel gekeken naar een oplossing, maar dit wil nog niet vlotten.

Andere respondenten bij wie corona invloed had op de ondersteuning, hebben de afgelopen maanden wel hulp gekregen, maar in een andere of afgeslankte vorm. Zo komt bij een aantal mensen de begeleider niet meer thuis, maar is er overgegaan op wekelijks (beeld)bellen. De meeste respondenten hebben hier moeite mee. Ze stellen dat fysiek contact hen beter ondersteunt dan telefonisch. Telefonisch contact is oppervlakkiger. Daardoor kunnen sommige zaken niet goed opgepakt worden, zoals het op orde houden van het huishouden. Ook kan de begeleider soms niet goed signaleren hoe het met de cliënt gaat en wat zijn/haar behoeftes op dat moment zijn. Een respondent verwoordt het als volgt:

‘Een andere functie die ze [begeleider] normaal ook heeft is: inschatten van hoe het met me gaat. Dus ook daarom was het heel fijn dat ze langskwam: dan ziet ze hoe mijn huis eruitziet, hoe ik uit m'n gezicht kijk. We hadden dan ook iets meer tijd om te zeggen: het gaat goed maar, hoe ging het gister? Heb je wel gegeten? Simpele banale vragen. Maar dat kan ik vergeten. En dat is er nu niet meer bij.’

Verder geven veel respondenten aan dat ze nu minder contact hebben met hun begeleider. Kwam de begeleider bijvoorbeeld eerst twee keer per week, nu hebben ze nog een keer per week telefonisch contact. Dit is lastig voor de respondenten, ook weer omdat ze het gevoel hebben dat zaken minder goed opgepakt kunnen worden.

‘Ik heb een indicatie voor drie uur. Maar vanwege de moeilijkheid qua inplannen rondom het hele coronagebeuren, kom ik nu maar op één à anderhalf uur uit. En daardoor blijven dingen wel liggen.’

Ondanks dat het minder en in een andere vorm is, geeft de grote meerderheid van deze respondenten aan dat ze blij zijn dat de hulp doorgaat: *‘dat is beter dan niks’*. De meesten geven daarbij ook aan dat de ondersteuning nog steeds waardevol voor hen is:

‘Gezien de situatie: ze helpt me nog steeds wel. Als ik helemaal geen hulp zou hebben, dan verzuip ik.’

4.4 Resultaten: groep die al voor 2019 een voorziening had

4.4.1 Duur van de ondersteuning

De twintig respondenten in deze groep krijgen hulp vanuit veel verschillende organisaties. De hoofdaanbieder is steeds Cosis, Werkpro, Dignis of AtHome-First. Zij hebben vaak nog weer onderaanbieders, van wie de respondenten de hulp krijgen. De respondenten in deze groep krijgen vaak al enige tijd ondersteuning. Er zijn een paar cliënten die al meer dan tien jaar hulp krijgen. Het merendeel zit op ongeveer anderhalf tot vijf jaar.

4.4.2 Aanvragen van de hulp

Voor een groot deel van deze respondenten is het aanvragen van de hulp al enige jaren geleden. Tijdens de gesprekken merken we dat veel van hen daardoor niet goed meer weten hoe het aanvragen van de hulp gegaan is. Zes respondenten geven aan écht niet meer te weten hoe ze aan de Wmo-ondersteuning gekomen zijn.

'Hoe dat precies gegaan is, dat weet ik niet meer. Dat is best wel lang geleden hoor.'

Drie mensen zijn zelf naar een WIJ-team of Wmo-aanbieder gegaan.

'Ja dat heb ik zelf gedaan. Ik ben gewoon gaan googelen. En telefoontjes gepleegd, wat de mogelijkheden zijn. Toen kwam ik uit op Factor 5.'

Twee mensen zijn via-via aan de hulp gekomen, bijvoorbeeld via een kennis die al bij dezelfde organisatie ondersteuning kreeg. Negen respondenten vertellen dat ze eerder in een ander zorgtraject zaten, bijvoorbeeld Begeleid

Wonen, of bij VNN, de GGZ of Lentis. Via begeleiders van deze organisaties zijn ze bij de Wmo-hulp terecht gekomen.

'Ik had contact met iemand van Lentis. En die heeft dit voor mij gevonden. Toen zijn we een keer gaan kijken of het wat is.'

De werkelijke aanvraag van de Wmo-hulp is door de grote meerderheid van de respondenten bij een WIJ-team gedaan. Enkele mensen hebben al zo lang hulp, dat de WIJ-teams op het moment van aanvragen nog niet bestonden. Zij weten allemaal niet meer hoe het aanvragen dan wel is gegaan.

Zelfstandig

Van de respondenten die nog wel weten hoe de aanvraag gegaan is, heeft een deel de hulp zelfstandig aangevraagd bij een WIJ-team. Tijdens een of meerdere gesprekken met het WIJ-team, werd bepaald of, en in welke vorm, men ondersteuning nodig had.

'Ik ben daar [WIJ-team] twee keer voor een afspraak geweest. Toen kreeg ik een soort interview, over wat je belangrijk vindt, en wat je beperkingen zijn. Kijken wat nog nuttig is voor mij... Beetje oog krijgen op mijn situatie en of daar een indicatie voor kon worden gegeven.'

Iedereen die de hulp zelf bij een WIJ-team heeft aangevraagd, is daarover tevreden. Respondenten geven aan dat het een positief gesprek was. Ook verliep het aanvragen soepel en waren er geen onduidelijkheden.

'[Hoe vond u het gesprek met het WIJ-team?] Heel goed. Zij snapten mij ook gelijk, en het was ook meteen duidelijk dat waar ik op dat moment zat, dat dat zo niet langer kon. Ik moest aangeven wat ik graag wilde. Dat heb ik gedaan.'

Samen met de begeleider

Een vrij grote groep respondenten heeft de hulp samen met een ondersteunende organisatie aangevraagd. Enerzijds kan dit de Wmo-aanbieder zijn, anderzijds de organisatie waarvan ze vóór de Wmo-hulp ondersteuning kregen, bijvoorbeeld Lentis. Ook deze respondenten hebben voor de aanvraag gesprekken gevoerd met het WIJ-team, maar dan samen met een begeleider vanuit de organisatie. Al deze respondenten geven aan dat ze het erg prettig vonden dat iemand hen bijstond bij de aanvraag. Hierdoor verliep de aanvraag soepel en zonder onduidelijkheden. Sommigen hebben daardoor zelfs nauwelijks iets hoeven doen voor de aanvraag.

'Toen hebben zij [organisatie] eigenlijk het meeste gedaan om de hulp op gang te krijgen, want ik zou niet weten hoe dat moet. Daar ben ik heel goed in geholpen. Ik heb bij de aanvraag heel veel ondersteuning gehad van de organisatie. Dat is praktisch voor mij gedaan. Dat ging heel soepel en makkelijk.'

Negatief over de aanvraag

Een respondent had een slechte ervaring bij het aanvragen van de hulp. Zij voelde zich slecht op haar gemak tijdens het gesprek en voelde zich niet serieus genomen. Bij het gesprek was ook een begeleider vanuit de ondersteunende organisatie aanwezig.

'De eerste keer [bij het WIJ-team] vond ik het echt verschrikkelijk. Toen ik daar wegkwam was ik helemaal flabbergasted. Ik dacht: wat is er nou allemaal gebeurd? Eén van die mensen van het WIJ-team bleef mij de hele tijd heel doordringend aan kijken. En die deed net alsof ze mij al kende. Ze zei: 'kan je dit niet doen, kan je dat niet doen? We moeten zorgen dat je zo snel mogelijk weer aan het werk gaat.' Dus ik raakte daardoor in paniek. Hoe kan jij nu in één keer zo over mij praten, terwijl je mij net vijf minuten kent?'

Ook zijn er respondenten die verschillende soorten ondersteuning krijgen. Zij wijzen er op dat ze het intensief vinden om telkens hun verhaal weer te moeten doen. Het voelt voor hen alsof ze zich steeds opnieuw moeten verantwoorden, terwijl hun situatie en hulpvraag niet verandert. Dergelijke geluiden horen we ook terug bij het herindicatieproces, zie paragraaf 4.4.4.

'Het gaat van aanvragen van de indicaties, PGB, parkeerkaart, enzovoorts. Je bent ik weet niet hoe vaak per jaar een soort van aan het verdedigen waarom je niet gezond bent. Bij de gemeente heb ik vier keer mijn verhaal gedaan. Ik heb vier keer een gesprek gehad met dezelfde gemeente-arts en ik mag vier keer 24 dezelfde vragen beantwoorden. Ik vind het superintensief, dat soort gesprekken. Ik vind het verschrikkelijk.'

4.4.3 Herindicatie

Wmo-cliënten krijgen doorgaans een indicatie die voor een bepaalde periode geldig is. Als deze periode bijna voorbij is, moet er bekeken worden of de cliënt nog steeds ondersteuning nodig heeft. Dit wordt bepaald door middel van een gesprek met het WIJ-team. Cliënten moeten zich doorgaans zelf melden voor een herindicatie. In uitzonderingsgevallen neemt het WIJ-team het initiatief tot herindicatie.

Tijdens de interviews met de respondenten die voor 2019 een voorziening hadden, viel op dat veel mensen (spontaan) iets op te merken hadden over (het proces van) de herindicatie. Zoals genoemd in paragraaf 4.4.2, zijn de meeste respondenten positief over het aanvragen van de Wmo-hulp. Als het gaat om de herindicatie, horen we echter een stuk meer negatieve geluiden.

Steeds hetzelfde verhaal

Een grote groep respondenten merkt op dat zij om de zoveel tijd een verlenging van de indicatie moet aanvragen. Hier kijken veel mensen van op, omdat hun situatie nauwelijks verandert. Daardoor moeten zij minimaal elk jaar opnieuw hetzelfde verhaal vertellen. De respondenten begrijpen niet waarom dit niet anders geregeld kan worden. Dit vinden ze erg vervelend.

'Het is vooral het hele proces van steeds weer opnieuw de hulp aanvragen... Ja, dat slaat nergens op. De meeste mensen zijn toch chronisch ziek. Die blijven ziek. Waarom kunnen ze niet iets rustiger met die reglementen doen? Waarom zou je dat elke keer opnieuw moeten aanvragen?'

Spanning en onzekerheid

Het feit dat er telkens opnieuw een herindicatie aangevraagd moet worden, levert veel respondenten stress en onzekerheid op. Dat heeft vaak te maken met het feit dat het altijd weer spannend voor ze is of ze wel een verlenging van hun beschikking krijgen. Ook al krijgt men de ondersteuning al jaren en hebben ze ook altijd verlenging van de ondersteuning gehad, toch zijn velen er niet gerust op dat het de volgende keer weer verlengd zal worden.

'Ik denk het meest ingrijpende aan het hele verhaal: je bent gewoon nooit zeker. Waar je vanuit mag gaan, wat jouw hulp mag zijn. Voor hetzelfde geldt krijg ik een andere consulent, die er heel anders over denkt. Ik weet het niet. Of de gemeente besluit een ander beleid te voeren, of nog veel enger, de regering besluit een ander beleid te voeren.'

'De indicatie is net weer met een jaar verlengd. En dat vind ik altijd wel spannend. Dan denk ik van: 'O, straks gaan ze niet meer verlengen. En

dan?' Dat vind ik wel vervelend, dat het elke keer wel maar voor een jaar is.'

Een respondent werd na een herindicatiegesprek met het WIJ-team gekort op het aantal uren. Dit leverde veel stress bij haar en haar gezin op. Uiteindelijk is deze beslissing wel weer teruggedraaid.

'Toen is alles teruggedraaid naar zes uur ofzo. En dat ging gewoon niet. Dus ik had het gevoel dat ik niet serieus genomen werd. Het was echt wel dikke paniek hier in huis.'

Zich moeten verantwoorden

Daarnaast geven veel respondenten aan dat ze het herindicatieproces lastig vinden omdat ze het gevoel hebben zich steeds opnieuw te moeten verantwoorden. Ze moeten bij elke herindicatie weer uitleggen waarom ze de ondersteuning nodig hebben. Meerdere mensen geven aan dat ze het gevoel krijgen dat ze zich moeten verdedigen en met goede argumenten moeten komen waarom ze hulp nodig hebben. Daarbij bekruipt enkelen zelfs het gevoel dat de gemeente denkt dat ze misbruik van de Wmo-hulp willen maken. Ook dit levert spanning en onzekerheid op.

'In dat soort gesprekken ben je je zo aan het verdedigen, bijna alsof je wel zielig genoeg bent.. Het zwaar genoeg hebt. Dat vind ik vreselijk. Mensen die hier [Wmo-hulp, problematiek] echt mee van doen hebben, die zouden niets liever willen dan ervan af komen. Er zullen gebruikers van de Wmo zijn die er een slaatje uit willen slaan. Maar mén, dit is noodzaak. Ik wou dat het niet nodig was.'

'Je moet je constant verantwoorden: 'Ja maar ik heb dit wel echt nodig'. Het zijn ook de jaarlijkse controlemomenten. Je krijgt maar voor maximaal een jaar een budget. Dus dan moet je elk jaar weer de hele

cyclus door om te kijken: waar heb je recht op? Ik kan dat redelijk goed handelen, maar aan de andere kant: dat vraagt wel wat van je.'

Regel- en papierwerk

Behalve dat het herindicatieproces mentaal lastig kan zijn, noemt een vijftal respondenten het regel- en papierwerk dat bij een herindicatie komt kijken. Dit kost hen veel tijd en aandacht. Een respondent stelt dat het hem verbaast dat het zoveel moeite kost om Wmo-ondersteuning te krijgen en te houden, terwijl het juist een kwetsbare groep mensen is die deze hulp nodig heeft. Wat hem betreft zou deze groep juist wat ontzien moeten worden.

'Hoeveel het mij aan administratie en regelingen kost... Ik zeg wel eens tegen mensen: het nodig hebben van zorg, kost mij bijna meer werk dan een normale persoon zou hebben aan überhaupt zichzelf staande houden. Dat is zo krom. Dat juist de mensen die hulpbehoevend zijn, meer huiswerk hebben om zich staande te houden.'

Iemand anders vertelt ook dat de herindicatie altijd veel aandacht vraagt. Het is niet alleen het regel- en papierwerk, maar ook de gesprekken kosten hem veel energie. Hij zou deze tijd en energie veel beter kunnen gebruiken voor zijn eigen dagelijkse bezigheden en om aan zichzelf te werken.

'Vanuit mijn autisme heb ik al moeite om mij in het dagelijks leven wat staande te houden. Mijn focus te houden: ik moet hier achteraan, ik moet daar achteraan, enzovoort. En dit [herindicatieproces] is iets dat in theorie in zes weken klaar zou kunnen zijn, maar het duurt uiteindelijk altijd twee tot drie maanden voordat het helemaal klaar is. En die gesprekken blijven ook altijd wel in mijn hoofd malen. Wat moet ik nou zeggen? Wat heb ik nou eigenlijk nodig? Al dat soort dingen. De energie die ik daar in stop, kan ik niet stoppen in mezelf.'

Ondersteuning bij de herindicatie

Een groep van ongeveer acht respondenten geeft aan dat zij niet veel moeite hebben met het herindicatieproces. Bij hen valt op dat zij vrijwel allemaal hulp krijgen van iemand bij het aanvragen van de herindicatie. Vaak is dit de coach of begeleider vanuit de aanbieder, soms een familielid of kennis, en soms iemand van het WIJ-team die ze goed kennen. Ze doen dan samen de aanvraag, maar uit de gesprekken wordt wel duidelijk dat deze mensen de cliënten het grootste deel van het regel- en papierwerk uit handen nemen. Hierdoor vindt deze groep cliënten het herindicatieproces niet vervelend.

'Gelukkig helpen mijn coaches wel bij het opnieuw aanvragen van de hulp. Dat scheelt wel. Ik word er wel in betrokken, dus ik moet alle papieren nalezen en tekenen.'

4.4.4 Overgang naar het Gebieds Ondersteunend Netwerk

Aan de twintig respondenten die voor 2019 al ondersteuning kregen, is gevraagd of zij iets gemerkt hebben van de overgang naar het Gebieds Ondersteunend Netwerk. Deze overgang heeft per januari 2019 plaatsgevonden. Het valt op dat de grote meerderheid niet heeft gemerkt dat er zaken anders geregeld zijn in 2019. Soms zijn er in 2019 wel dingen veranderd in de hulp, maar het is vaak niet duidelijk of dat als gevolg van het GON is gebeurd. Toch worden deze zaken hier wel genoemd.

Allereerst noemt een respondent dat zij in 2019 gekort is op het aantal uren ondersteuning. Zij heeft zelf het idee dat dit door een verandering bij het WIJ-team kwam.

[U geeft aan dat uw indicatie in uren naar beneden is gegaan. Weet u waardoor dat kwam?] Ik had zelf het gevoel dat dat met de overgang binnen het WIJ-team te maken had. Op een gegeven moment ging er

iemand met pensioen, en die wilde mijn zaken nog goed afronden, maar daar is ze niet meer aan toegekomen. De een kijkt meer in mogelijkheden en de ander meer in beperkingen. En ik denk dat ik pech gehad heb, met de persoon die de beslissing maakte om de uren terug te schroeven. [Weet u nog wanneer dat is geweest, toen uw uren zijn teruggeschroefd?] Ja dat is ergens in 2019 geweest.

Bij een andere respondent viel het op dat in hij in 2019 veel rekeningen van het CAK kreeg. Bovendien verliep zijn herindicatie niet goed, waardoor zijn indicatie verlopen was. Dit lijkt bij de aanbieder te liggen, en is uiteindelijk wel weer rechtgezet.

'Wat me in 2019 wel is bijgebleven, is dat mijn zorgorganisatie een foutje had gemaakt, die was vergeten mijn indicatie te verlengen. Dus dat zou wel door het GON kunnen komen. Daardoor moest ik weer een nieuwe indicatie aanvragen. Het geld was naar de verkeerde organisatie gegaan, bla bla. Maar ze zeiden toen wel: dat is onze fout, wij fixen het. Dus het enige wat ik daarvan heb gemerkt, is dat ik opnieuw een indicatie aan moest vragen. De aanbieder heeft toen ook een tijdje geen geld ontvangen, maar de hulp is wel doorgegaan, dat hebben zij toen voor hun rekening gedaan.'

Een derde respondent heeft het duidelijk over de overgang naar het GON. Het valt haar op dat met de komst van het GON *'het nog moeilijker is om Wmo-hulp te krijgen'*. Zij heeft gemerkt dat de aanvragen vertraagd zijn en dat het *'nog langer'* duurt om ondersteuning te krijgen.

'Vooral het GON, dat die er een jaar over doet om de beslissing te maken of jij wel überhaupt recht hebt op zorg... Ik heb daar echt wel recht op, want ik heb niet voor niets een [...]stoornis. Ik loop tegen genoeg dingen aan. Alleen het wordt niet echt op een luchtige manier

gebracht dat je dan hulp kan krijgen. Jeetje, wat is dat moeilijk zeg, een beetje hulp krijgen! Vooral van de Wmo.'

Tenslotte had een respondent last van administratieve rompslomp. Haar zoon heeft ook Wmo-hulp, en dit moest op papier samengevoegd worden met haar eigen Wmo-hulp. Dit leverde frustratie op, omdat deze cliënt niet begreep waarom dit moest en het haar ook niet goed uitgelegd kon worden. Bovendien zorgde dit er voor dat zij erg lang moest wachten op de verlenging van haar beschikking en daardoor een tijd in onzekerheid zat.

'Vorig jaar was het allemaal wel een dingetje. De hulp van mij en mijn zoon zou samengevoegd worden. Ik snapte niet waarom dat zou gebeuren. Toen duurde het heel lang voordat mijn verlenging uiteindelijk rond was. Dat vond ik zeer onprettig. Voor mij is het dan heel lang onduidelijk. Ik vraag er wel naar, en ze leggen het ongeveer wel uit, maar dan is het nog steeds niet helemaal duidelijk voor mij. Komt het allemaal wel goed? Het heeft denk ik een half jaar geduurd voordat zeker was dat ik verlenging kreeg. Normaal gesproken waren de verlengingen er altijd best wel snel door, en was het allemaal duidelijk.'

4.5 Resultaten: groep die alleen na 2019 een voorziening had

4.5.1 Duur van de ondersteuning

De twintig respondenten in deze groep krijgen hulp vanuit veel verschillende organisaties. Net als bij de andere groep, is de hoofdaanbieder steeds Cosis, Werkpro, Dignis of AtHomeFirst. Zij hebben vaak nog weer onderaanbieders, van wie de respondenten de hulp krijgen. De respondenten in deze groep zouden vaak nog maar korte tijd ondersteuning moeten krijgen (hooguit anderhalf jaar). Toch zijn er in deze groep verscheidene respondenten die aangeven de hulp al enige jaren te ontvangen.

4.5.2 Aanvraag van de hulp

Zoals hiervoor genoemd is het voor het grootste deel van deze groep respondenten nog niet lang geleden dat zij de ondersteuning aangevraagd hebben. Toch weten vijf respondenten niet meer hoe dit gegaan is.

'Ik weet niet precies meer wie het heeft aangevraagd. Men vond het nodig en toen heb ik het gekregen. Ik heb het niet zelf aangevraagd.'

Drie mensen zijn zelf naar een WIJ-team of Wmo-aanbieder gegaan. Drie mensen zijn via-via bij de hulp gekomen, bijvoorbeeld via een kennis die al bij dezelfde organisatie ondersteuning kreeg.

'Iemand anders heeft gezegd: jij bent een slechte huishouder, ofzo. [Weet u nog wie dat geweest is?] Jawel. Iemand uit mijn

*kennissenkring. En ik wilde dat zelf ook wel heel graag [hulp]. Want ik vond mezelf behoorlijk slordig en warrig enzo.'*²

Tien respondenten geven aan dat ze eerder in een ander zorgtraject zaten, bijvoorbeeld Begeleid Wonen, of bij VNN, de GGZ of Lentis. Via deze organisaties zijn ze bij de Wmo-hulp terecht gekomen. Twee respondenten kwamen bij het WIJ-team terecht via de ondersteuning die hun kind al kreeg. Met het WIJ-team werd ook hun eigen situatie ook besproken, en zodoende hebben zij ook een aanvraag voor zichzelf gedaan.

Voor een respondent was het niet duidelijk dat zij Wmo-hulp moest aanvragen bij de gemeente. Ze ging daarom rechtstreeks naar een dagbestedingsaanbieder. Die vertelde haar dat ze eerst een aanvraag moest doen en heeft haar daar ook in geholpen.

'Dat vond ik heel onduidelijk. Want ik had niet door dat je een indicatie nodig had. Ik heb gewoon een dagbesteding opgebeld en gevraagd of ik daar terecht kan. En toen zeiden ze: ja maar zo werkt dat niet. Die hebben mij een beetje wegwijs gemaakt. Dus wist ik gaandeweg wel hoe het moest.'

De werkelijke aanvraag van de Wmo-hulp is door de grote meerderheid van de respondenten bij een WIJ-team gedaan. Ook hieraan hebben enkele respondenten geen herinnering meer.

² Deze cliënt heeft Individuele Begeleiding, waarbij de focus ligt op het op orde houden van het huishouden. Kortom: niet te verwarren met Huishoudelijke Hulp

Zelfstandig

Van de respondenten die nog wel weten hoe de aanvraag gegaan is, heeft een deel de hulp zelfstandig aangevraagd bij een WIJ-team. Tijdens een of meerdere gesprekken met het WIJ-team, werd bepaald of, en in welke vorm, men ondersteuning nodig had. Veel van deze respondenten zijn positief over de gang van zaken bij het WIJ-team. Vaak nam het WIJ-team de cliënt een groot deel van de aanvraag uit handen:

'Zij deden het papierwerk en ik moest dat even doorlezen en mijn handtekening zetten en weer terugsturen. Dus dat was wel duidelijk.'

Net als bij de groep die al voor 2019 ondersteuning had, hebben veel respondenten de hulp samen met een ondersteunende organisatie aangevraagd. Enerzijds kan dit de Wmo-aanbieder zijn, anderzijds de organisatie waarvan ze vóór de Wmo-hulp ondersteuning kregen, bijvoorbeeld Lentis. Ook deze respondenten hebben voor de aanvraag gesprekken gevoerd met het WIJ-team, maar dan samen met een begeleider vanuit de organisatie. Al deze respondenten geven aan dat ze het erg prettig vonden dat iemand hen bijstond bij de aanvraag. Hierdoor verliep de aanvraag soepel en zonder onduidelijkheden. Sommigen hebben daardoor zelfs nauwelijks iets hoeven doen voor de aanvraag.

'Ik heb daar zelf weinig voor gedaan. De mensen [op de dagbesteding] kenden mij al en wisten ook van mijn situatie af. Dus het was daardoor een heel kort proces. Het ging heel soepel.'

Negatief over de aanvraag

Het valt bij deze groep respondenten, ten opzichte van cliënten die voor 2019 al ondersteuning hadden, wel op dat er meer mensen zijn die minder te spreken zijn over de aanvraag en/of de gang van zaken bij het WIJ-team. Zo vertelt een respondent dat het WIJ-team lang stil bleef staan bij haar verleden, terwijl

zij dat zelf al afgesloten had en er geen last meer van had. Dit was ook niet de reden dat zij op dat moment ondersteuning nodig had. Twee andere respondenten geven aan dat hun aanvraag erg lang heeft geduurd. Dit lijkt in het ene geval bij het WIJ-team te liggen; zo heeft de cliënt drie keer zijn verhaal gedaan bij dezelfde WIJ-medewerker. Het heeft meer dan een half jaar geduurd voor hij de hulp kreeg. Dit vond hij erg jammer, omdat hij al die tijd wel hulp nodig had.

'Het was een heel lang gedoe. Ik heb het [de hulp] in februari aangevraagd. En het is nu [november] net rond. Dus dat duurde heel lang. [...] [Wat vond u daarvan, dat het zo lang duurde?] Nou dat vond ik wel heel jammer. Ik heb wel drie keer mijn verhaal moeten doen. En daar is allemaal een rapportage van gemaakt, en toch gaat het iedere keer verkeerd. En ze geven elkaar de schuld. Het schoot allemaal niet op. En gedurende die periode [dat hij moest wachten] had ik de hulp wel nodig.'

Bij de andere cliënt leek er in het begin miscommunicatie te zijn over welke organisatie hem ging ondersteunen. Zijn eerste beschikking liep van februari tot september, maar er werd daardoor pas in mei gestart. Ook is de verlenging van de hulp op het moment van interviewen (oktober) nog niet rond: *'dat was weer ergens fout gegaan, kennelijk'*. Hier baalt de respondent van: *'ik snapte er niks van en ik was wat beduusd. Loopt het net lekker en dan hebben we dit weer. Ik was bang dat ik weer terug bij af was'*. Het is niet helemaal duidelijk bij welke organisatie (WIJ/aanbieder) deze vertraging ligt.

Tenslotte geeft een respondent aan dat ze het gesprek met het WIJ-team best spannend vond. Dit kwam vooral doordat ze persoonlijke dingen moest vertellen en zich daarmee kwetsbaar opstelde. Daarbij vond ze het lastig dat iemand anders daar vervolgens over moest oordelen en beslissen of ze wel recht had op ondersteuning.

'Dat gesprek vond ik wel spannend, moet ik eerlijk zeggen. Je moet toch je verhaal vertellen aan een wildvreemd iemand en dat is niet altijd makkelijk. Je brengt wel allemaal kwetsbaarheden voor het voetlicht. En mensen moeten daarover oordelen. Maar met de uitkomst was ik wel blij.'

Colofon

Wmo - Wensen en ervaringen van cliënten met Huishoudelijke Hulp of een voorziening vanuit het Gebied Ondersteunend Netwerk (GON)

Auteurs:

Marjolein Kolstein
Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

OIS Groningen

Uitgave:

OIS Groningen



onderzoek
informatie
statistiek
 groningen

T (050) 367 56 30
E ois@ groningen.nl
I www.ois groningen.nl
 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

