

Het verhaal van de klant

Een verkennend, kwalitatief onderzoek naar de beleving van de overgang of de start van geïndiceerde, extramurale zorg op cliënt-niveau in de Oosterschelderegio in het eerste kwartaal van 2015.



Juni 2015

MEE Zeeland

Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van een kwalitatief, verkennend onderzoek naar de beleving van de overgang of de start van geïndiceerde, extramurale zorg op cliëntniveau in de Oosterschelderegio in het eerste kwartaal van 2015. Dit onderzoek heeft als titel ‘Het verhaal van de klant’ omdat het bedoeld is om het perspectief van cliënten ten aanzien van de overgang van zorg in beeld te brengen.

Dit onderzoek is uitgevoerd door MEE Zeeland in opdracht van het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO).

Dit onderzoek is kwalitatief en verkennend en daarmee niet representatief voor de beleving van *alle* cliënten die extramurale zorg ontvangen. Het onderzoek geeft wel een eerste indruk van dingen die goed zijn gegaan en gaan in het proces van transitie en op welke terreinen mogelijk nog vooruitgang geboekt kan worden.

MEE Zeeland biedt advies en ondersteuning aan alle mensen met een beperking en hun omgeving. Zij doen dat vanuit de visie dat mensen met een beperking volwaardige burgers zijn en dezelfde rechten hebben als ieder ander. MEE Zeeland wil een bijdrage leveren aan de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking, aan volwaardig burgerschap, participatie en integratie.

Het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO) is een Gemeenschappelijke Regeling, die beleids- en uitvoeringstaken uitvoert voor de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Tholen, Reimerswaal en Schouwen-Duiveland.

Betrokkenen in dit onderzoek zijn:

Drs. Nienke van der Woude, gedragsdeskundige/onderzoeker

Marijn Nieuwenhuijse, regiomanager MEE Zeeland, coördinator onderzoek

Onderzoeksgroep: Anne Ars, Jolanda Appel, Anouk van Oosterhout, Louise van de Velde, Ilona Moerland, Marleen van Waarde, sociaal werkers

Opdrachtgever: Thijs Terlouw, beleidsadviseur SWVO

Voor vragen of nadere informatie over dit verslag kunt u contact opnemen met:

Marijn Nieuwenhuijse, Regiomanager, MEE Zeeland

m.nieuwenhuijse@meezeeland.nl

06 – 20 28 87 79

Managementsamenvatting

Sinds januari 2015 zijn gemeenten vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO) heeft behoefte aan monitoring van het eerste kwartaal van 2015 waarin de overgang van zorg een feit is. Door MEE Zeeland is, op verzoek van SWVO, een verkennend en kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de beleving van de overgang van zorg onder cliënten. Hoofdvraag bij dit onderzoek was:

Hoe beleeft de klant de overgang van AWBZ zorg naar geïndiceerde zorg vanuit de WMO of de start van WMO zorg in het eerste kwartaal van 2015?

Conclusie

De start van of overgang naar zorg is door cliënten **wisselend** beleefd. Een aantal mensen lijkt vrij geruisloos overgegaan te zijn van zorg en voor hen is er vaak niet veel veranderd. Er zijn cliënten die na de overgang minder zorg ontvangen of meer betalen en mensen die veel onrust ervaren hebben door de onduidelijkheden van de gehele transitie. Voor deze cliënten is de beleving ronduit negatief geweest. Er is ook een groep cliënten die positief zijn over de overgang of de start van zorg omdat ze gewoon goed geïnformeerd zijn, dingen duidelijk waren of omdat ze de zorg kregen die ze wilden of behielden wat ze hadden. Opvallend is dat bij de **start** van zorg vrijwel altijd een keukentafelgesprek plaatsvond maar dat over de **overgang** van zorg nauwelijks gesprekken hebben plaats gevonden. Over het keukentafelgesprek uit men zich positief en ook is er een positieve verwachting van de zorgvuldigheid waarmee met gegevens wordt omgegaan. Er lijken nog erg weinig ondersteuningsplannen gemaakt te worden vanuit de gemeente. Bij de zorgaanbieder zijn er wel plannen van aanpak, maar de inhoud hiervan lijkt weinig bekend bij de cliënten zelf. Men is ook niet of nauwelijks op de hoogte van evaluatiemomenten van zorg. Ondanks de onrust en onduidelijkheid door de transitie gaven **alle 29 cliënten** aan **tevreden te zijn met de geboden ondersteuning**. Het persoonlijke aspect (gezelligheid, vaste begeleider, vertrouwde plaats of persoon) lijkt hierbij, net als bij het keukentafelgesprek, een rol te spelen. Onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt voor cliënten een onbekende term. Inschakelen van het netwerk blijft voor veel cliënten moeilijk en niet vanzelfsprekend.

Aanbevelingen

- Aandacht voor Informatievoorziening ook na de transitie. Communiceren wat men kan verwachten van een (keukentafel)gesprek en wie erbij aanwezig zijn. Ook bij overgang van zorg geniet een persoonlijk gesprek de voorkeur. Indien mogelijk het netwerk of de hulpverlener van de cliënt betrekken bij dit gesprek.
- De resultaten van een keukentafelgesprek schriftelijk vastleggen in een ondersteuningsplan met daarin de afspraken en doelen van de cliënt. Dit ondersteuningsplan kan vervolgens meegenomen worden naar de zorgaanbieder, die het aanvult of verder uitwerkt in een zorgplan/behandelplan/plan van aanpak.
- Het is voor cliënten belangrijk dat er vlot helderheid is over de zorg die men kan verwachten, dat beschikkingen/indicaties op korte termijn afgegeven worden.
- Het vergroten van het eigenaarschap van het ondersteuningsplan geeft cliënten meer inzicht en richting aan de zorg. De verwachting is een toename van efficiëntie en doelgerichtheid van de zorg en nog betere afstemming op de individuele behoeften dan nu al het geval lijkt.
- Het verbeteren van de afstemming tussen de gemeente, zorgorganisaties, begeleiders en cliënt. Het zoeken van meer verbinding maakt lijnen korter.
- Cliënten onafhankelijke ondersteuning bieden bij de inzet of versterking van het eigen netwerk.

Inhoud

Voorwoord	2
Managementsamenvatting	3
Conclusie	3
Aanbevelingen.....	3
Inhoud	4
Inleiding:.....	6
Onderzoeksvraag.....	6
Methode.....	6
De steekproef	7
Procedure	7
De vragenlijsten.....	7
Resultaten	8
Beschrijvende resultaten vragenlijst versie 1. Cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 dagbesteding of begeleiding aangevraagd hebben (11 cliënten)	8
Deel1 Beleving van het proces van indicatiestelling of transitie.....	8
Deel 2: Beleving van de tot standkoming van het ondersteuningsplan.....	10
Deel 3: Beleving van de invulling van de zorg	11
Beschrijvende resultaten versie 2. Cliënten die reeds een indicatie hadden voor dagbesteding of begeleiding in 2014 (18 cliënten)	13
Beleving van de overgang van zorg	13
Beschrijvende resultaten reflectieve vragenlijst voor de interviewers:.....	17
Deel 1: Beleving van het proces van indicatiestelling of transitie.....	17
Deel 2: Beleving van de totstandkoming van het ondersteuningsplan	18
Deel 3: Beleving van de invulling van de zorg	19
Conclusie en aanbevelingen	20
Deelvraag 1: Hoe beleven cliënten het proces van indicatiestelling?.....	20
Deelvraag 2: Hoe beleven cliënten de totstandkoming van het ondersteuningsplan?	20
Deelvraag 3: Hoe beleven cliënten de invulling van de zorg.....	20
Deelvraag 4: Hoe beleven cliënten de overgang van zorg?	21

Hoofdvraag: Hoe beleeft de klant de overgang van AWBZ zorg naar geïndiceerde zorg vanuit de WMO of de start van WMO zorg in het eerste kwartaal van 2015?.....	22
Conclusie:	22
Aanbevelingen.....	23
Beperkingen van dit onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	23
Bijlage 1: Vragenlijst De beleving van de klant, versie 1.	24
Bijlage 2: Vragenlijst De beleving van de klant, versie 2	26
Bijlage 3: Reflectieve vragen voor de interviewers.....	28
Bijlage 4: Verzonden brief naar cliënten	29
Bijlage 5: Toestemmingsverklaring	30

Inleiding:

Sinds januari 2015 zijn gemeenten vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO) is een Gemeenschappelijke Regeling, die beleids- en uitvoeringstaken uitvoert voor de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Tholen, Reimerswaal en Schouwen-Duiveland. Door het SWVO is, namens de 7 gemeenten in de Oosterschelderegio, de extramurale begeleiding (individueel en dagbesteding) die voorheen in de AWBZ zat, ingekocht bij zorgaanbieders.

Het SWVO heeft behoefte aan monitoring van het eerste kwartaal van 2015 waarin de overgang van zorg een feit is. Er is een 'fysieke overlegtafel' waar het SWVO met een aantal zorgaanbieders overleg voert over de inkoop en de uitvoering. Vanuit de gemeenten (en WIZ/GR de Bevelanden) komen er signalen die besproken worden op deze overlegtafel. Ook de zorgaanbieders leveren signalen aan. Het perspectief van de klant is nog onderbelicht omdat daar weinig tot geen directe informatie over beschikbaar is. Het gaat dan vooral over kwalitatieve informatie, zoals de beleving en het verhaal van de klant. Er is ook geen informatie vanuit cliëntondersteuners en maar beperkt van andere professionals uit de wijk- en gebiedsgerichte teams.

Deze rapportage behelst een verkennend en kwalitatief onderzoek naar de beleving van de overgang van zorg onder cliënten, dat door MEE Zeeland is uitgevoerd op verzoek van het SWVO.

Onderzoeksvraag

Bij de start van het onderzoek wordt de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Hoe beleeft de klant de overgang van AWBZ zorg naar geïndiceerde zorg vanuit de WMO of de start van WMO zorg in het eerste kwartaal van 2015?

De hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van een aantal deelvragen die in overleg met SWVO zijn bepaald. Voor cliënten die in het eerste kwartaal zorg aangevraagd hebben zijn de deelvragen:

- Hoe beleven cliënten het proces van indicatiestelling of transitie?
- Hoe beleven cliënten de totstandkoming van het ondersteuningsplan?
- Hoe beleven cliënten de invulling van de zorg?

Voor cliënten die reed zorg ontvangen in 2014 is de (deel)vraag:

- Hoe beleven cliënten de overgang van zorg?

Methode

In overleg met SWVO zijn hoofdvraag en deelvragen geformuleerd en twee vragenlijsten ontwikkeld. Vervolgens is een onderzoeksgroep samengesteld.

De vragenlijsten zijn afgenomen bij 29 cliënten, 11 cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 zorg hebben aangevraagd, 18 cliënten die reeds zorg ontvangen in 2014. Tevens is er door de interviewers een korte reflectieve vragenlijst ingevuld om ook de indruk vanuit het perspectief van de cliënt ondersteuner te kunnen vastleggen.

De steekproef

SWVO heeft een steekproef getrokken uit alle cliënten waarvoor extramurale zorg is ingekocht. Daarbij zijn alle cliënten meegenomen die in het eerste kwartaal zorg hebben aangevraagd. Deze cliënten zijn telefonisch benaderd door de gemeente die de beschikking heeft afgegeven (voor dagbesteding of begeleiding) en om hun medewerking gevraagd. Cliënten die aangaven mee te willen werken hebben dat schriftelijk bevestigd gekregen (zie bijlage 4). De gegevens van 40 cliënten zijn vervolgens doorgegeven aan MEE Zeeland met de bedoeling te komen tot het houden van 30 interviews. Omdat het niet in alle gevallen mogelijk bleek om tot een afspraak te komen (door bijvoorbeeld verhuizing, ziekte of gebrek aan motivatie) zijn na verloop van tijd nog 5 cliënten benaderd met verzoek om deelname. Dit waren 5 cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 startten met zorg. Uiteindelijk zijn in totaal 29 gesprekken gerealiseerd. De 29 cliënten in de steekproef ontvangen zorg (dagbesteding of begeleiding) van diverse zorgaanbieders: Sjaloom zorg, SVRZ, Allevo Thuiszorg, Klaver 4, Lelie zorggroep, Privazorg, CEDRAH, COOP KSZ, IRIZ, JIPP, SSZ, Cederhof, Eleos, Amarant/Pauwer, Ter Weel, Zorgstroom, Housing first.

Procedure

Voor het houden van de gesprekken is een interviewgroep samengesteld. Deze groep bestond uit 6 sociaal werkers van MEE Zeeland. Zij werden geïnstrueerd over de procedure en afname van de gesprekken. Er werd gewerkt met een klein groepje interviewers om instructie en afname zo goed mogelijk te objectiveren en de betrouwbaarheid van afname te vergroten. De consultants maakten zelf de afspraken voor de interviews en deze vonden doorgaans plaats bij de cliënten thuis, in enkele gevallen op kantoor. Na een korte introductie neemt de interviewer de vragen door met de cliënt. Indien nodig wordt terminologie uitgelegd, vragen toegelicht of vraagt de interviewer door. Na afname van het interview wordt de klant gevraagd een toestemmingsformulier te ondertekenen. De interviewer vult na het gesprek zelf nog een aantal reflectieve vragen in over het gesprek met de klant waarin hij of zij de eigen indruk kwijt kan.

De interviews worden in eerste instantie opgenomen met de werkmobiel en later in zijn geheel uitgewerkt (transcript). De gegevens van het interview worden verwerkt in een samenvattend analyseverslag. Daarin wordt per vraag een samenvatting gegeven van de antwoorden en tenslotte de onderzoeksvraag beantwoord.

De vragenlijsten

Voor afname van de interviews zijn, in overleg, 2 vragenlijsten opgesteld; versie 1 voor cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 dagbesteding of begeleiding aangevraagd hebben (zie bijlage 1) en versie 2 voor cliënten die reeds een indicatie hadden voor dagbesteding of begeleiding in 2014 (zie bijlage 2). Versie 1 bestaat uit drie onderdelen:

1. Beleving van het proces van indicatiestelling (13 items)
2. Beleving van de totstandkoming van het ondersteuningsplan (6 items)
3. Beleving van de invulling van zorg (7 items).

Versie 2 bestaat uit één gedeelte:

1. Beleving van de overgang van zorg (22 items).

De reflectieve vragenlijst voor de interviewers is door MEE ontwikkeld en bestaat uit 6 items (zie bijlage 3). Er wordt gevraagd wat de indruk is van de interviewer van het proces van indicatiestelling,

van het tot stand komen van het ondersteuningsplan en van de invulling van de zorg. Ook wordt er gevraagd wat er goed gaat en wat er beter kan volgens de interviewer.

Resultaten

Beschrijvende resultaten vragenlijst versie 1. Cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 dagbesteding of begeleiding aangevraagd hebben (11 cliënten).

Deel1 Beleving van het proces van indicatiestelling of transitie

1. Wist u waar u met uw vraag terecht kon?

Het merendeel van de cliënten geeft aan dat men wist dat men bij de gemeente terecht kon via de zorgaanbieder (Sjaloomzorg, Allevo, Emergis, Housing First, JIPP, Ter Weel), de casemanager of de huisarts. Een aantal cliënten geeft aan dat ze dat wisten omdat ze er al over gelezen hadden.

2. Heeft u een (keukentafel)gesprek gehad met een ambtenaar van de gemeente?

Vrijwel alle cliënten hebben een keukentafelgesprek gehad met een ambtenaar van de gemeente. Eén cliënt weet dit niet meer precies. Het begrip 'keukentafelgesprek' lijkt bekend te zijn.

3. Was u van tevoren voldoende geïnformeerd over dit gesprek?

Er wordt door meer dan de helft (7) van de cliënten aangegeven dat men inderdaad geïnformeerd was. Een aantal van hen doelt op het maken en bevestigen van de afspraak, enkelen hebben ook uitgebreidere informatie en tips gekregen en/of informatie over wat nodig was tijdens het gesprek. Drie cliënten geven aan dat men totaal niet geïnformeerd was tevoren.

4. Hoe verliep dit (keukentafel)gesprek?

Er wordt door iets meer dan de helft (6) van de cliënten aangegeven dat het keukentafelgesprek *goed* is verlopen. In de toelichting hierop noemt men dat er de tijd werd genomen voor het gesprek, dat er vragen gesteld werden, dat men voorbereid was en dat er meegedacht werd. Er zijn drie cliënten die aangeven dat het gesprek niet met de juiste persoon gevoerd is, bijvoorbeeld met een moeder die haar eigen ziektebeeld niet onderkent, met een zoon zonder de aanwezigheid van de moeder.

"Gewoon een hele aardige meid die er zat en die meedacht en die zelfs ook helemaal verbaasd was dat je nog thuis woonde. Dus dat ze zei van 'hier moet inderdaad extra hulp komen'."

5. Heeft u voldoende informatie gekregen in dit gesprek?

Iets meer dan de helft van de cliënten (6) geeft aan voldoende informatie te hebben gekregen in het gesprek. Het antwoord varieert daarbij van "ja hoor een duidelijk gesprek" tot "ja, over het algemeen

wel” en “ja, op zich wel”. Er komt dan ‘een maar’ achteraan. Er wordt in het gesprek niet gewezen op andere opties voor zorg bijvoorbeeld. De termijn van 6 weken waarbinnen men iets hoort wordt kwalijk gevonden. Twee cliënten geven aan dat de hoogte van de eigen bijdrage niet duidelijk was en werd in het gesprek. Twee cliënten geven ook hier aan dat het gesprek met de verkeerde persoon is gevoerd.

6. Heeft u een verslag van het gesprek gekregen en is dit verslag voor u helder?

Er wordt door iets meer dan de helft van de cliënten (6) aangegeven dat er *geen* verslag is gemaakt van het (keukentafel) gesprek. In de toelichting op het antwoord wordt genoemd dat men wel de toekenningsbeschikking opgestuurd kreeg of werd gebeld over de toekenning. Er zijn 3 cliënten die aangeven dat ze een verslag hebben ontvangen en alle drie 3 geven daarbij aan dat dit verslag helder was. Twee cliënten weten het niet meer precies.

7. Hoe was de bejegening volgens u?

Er wordt *unaniem*, door alle 11 cliënten, aangegeven dat de bejegening *goed* was. Het gesprek wordt daarbij getypeerd als goed, prima, ontspannen, vertrouwelijk, vriendelijk. Ook de mantelzorgers die zelf niet aanwezig waren bij het gesprek met hun ouders of zoon, gaan ervan uit dat dit positief verlopen is, mogelijk enkel wat te meegaand.

“Ja, wij vonden het allebei heel fijn. Dat herinner ik me nog heel goed! Vertrouwelijk. Ja, hoe moet ik dat zeggen....geen ambtenarij. Gewoon net of er een familielid zat, op visite. Ja, zo’n gevoel had ik. Ja, die mevrouw stelde echt belang in ons en dan ben je toch eerder geneigd om je ziel en zaligheid op tafel te leggen.”

8. Wordt er zorgvuldig met uw gegevens om gegaan?

Alle 11 cliënten geven ofwel aan dat dit inderdaad zo is, ofwel dat men *ervan uit gaat* dat dit zo is. Hieruit blijkt een positieve verwachting. Men heeft geen reden iets anders te veronderstellen.

9. Bent u geweest op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?

Slechts 1 cliënt geeft aan dat ze hierop gewezen is. De term onafhankelijke cliëntondersteuning is niet bij alle cliënten bekend. Ook na uitleg heeft men niet het idee dat men erop gewezen is of mee te maken heeft gehad.

“Nee, daar zijn we niet op gewezen. Door niemand niet, ook de gemeente. Maar nogmaals, het was toen te vroeg. Het was voor de gemeente ook allemaal nieuw”

10. Zijn er afspraken gemaakt over welke ondersteuning u zou gaan krijgen?

Er wordt door het merendeel van de cliënten (8) aangegeven dat in het gesprek duidelijk werd of dat afspraken gemaakt werden over welke ondersteuning er zou volgen. Voor 3 van hen was dit niet de

ondersteuning die men gewenst had. Eén cliënt hoort dat de moeder maar twee dagen dagbesteding in plaats van drie dagen kan krijgen en voelt zich voorgelogen. Eén cliënt verliest budget voor zorg na 1 januari, terwijl de zorg nog wel geboden werd, en eindigt hierdoor met een schuldenregeling. Zij voelt zich boos. Eén cliënt hoort dat haar ouders weinig ondersteuning nodig hadden en is het daar helemaal niet mee eens.

11. Werde het voor u helder welke zorg u kon verwachten?

Het merendeel van de cliënten (9) geeft aan dat het in het gesprek inderdaad helder werd, wat men kon verwachten aan zorg. Dit staat los van het feit of dit de gewenste zorg was of het gewenste aantal dagen, uren.

12. Heeft u contact of een gesprek gehad met een zorgaanbieder in samenspraak met de gemeente?

Geen van de cliënten heeft een gesprek gehad met een zorgaanbieder in samenspraak met de gemeente. Wel geeft men aan dat er een oriënterend gesprek/intake gesprek heeft plaatsgevonden met de zorgaanbieder.

13. Zo ja: Hoe verliep dit contact of gesprek met de zorgaanbieder?

De meeste cliënten geven aan dat deze vraag niet relevant is omdat er geen gesprek is geweest met een zorgaanbieder in samenspraak met de gemeente. Ook hier wordt het intakegesprek of oriënterende gesprek bij de zorgaanbieder genoemd.

Deel 2: Beleving van de tot standkoming van het ondersteuningsplan

1. Is er naar aanleiding van het gesprek **met de gemeente** een ondersteuningsplan of een gespreksverslag met doelen gemaakt?

De cliënten geven aan dat er vanuit de gemeente *geen* ondersteuningsplan gemaakt is of dit niet precies te weten. Er wordt wel gewezen op de plannen van de zorgaanbieder.

2. Bent u eigenaar van dit plan of verslag? Is dit plan/verslag van u?

Doordat er geen ondersteuningsplannen zijn gemaakt door gemeente is deze vraag overwegend niet van toepassing.

3. Is het plan volgens u volledig? Mist u nog dingen?

Doordat er geen ondersteuningsplannen zijn gemaakt door gemeente is deze vraag overwegend niet van toepassing.

4. Bent u tevreden met wat er in het plan staat?

Doordat er geen ondersteuningsplannen zijn gemaakt door gemeente is deze vraag overwegend niet van toepassing.

5. Is er met u gesproken over wat er met het plan of verslag gebeurt?

Doordat er geen ondersteuningsplannen zijn gemaakt door gemeente is deze vraag overwegend niet van toepassing.

6. Hebt u het plan of verslag ondertekend?

Doordat er geen ondersteuningsplannen zijn gemaakt door gemeente is deze vraag overwegend niet van toepassing.

Deel 3: Beleving van de invulling van de zorg

1. Kunt u vertellen hoe de zorg tot stand is gekomen?

Iedere cliënt geeft hier een eigen verhaal aan over klachten, ziekte of beperkingen welke leiden tot de noodzaak tot zorg. Wat opvalt, is dat er veelal eerst contact is met een zorgorganisatie, huisarts, specialist of casemanager, die vervolgens verwijst naar de gemeente om een aanvraag te doen. De zorgaanbieder is niet betrokken bij de aanvraag, er wordt soms wel contact gehouden.

- “We wisten eigenlijk al vanaf het begin dat we begeleiding van [zorgaanbieder] wilden. [Zorgaanbieder] komt ook voor de verzorging en dat is ook altijd heel goed geregeld. Samen met onze dochter hebben we het aangevraagd en ondertussen hebben we hierover contact onderhouden met Allevo. Hierdoor kon de begeleiding zo opgestart worden”
- “Het tweede bezoek van de casemanager was een domper want ze zei: ik kan eigenlijk nu niets voor u doen, u moet als cliënt zelf contact opnemen met de WMO. Dus toen diezelfde middag de telefoon gepakt en de WMO gebeld. Die waren allemaal in gesprek”

2. Heeft de **zorgaanbieder** een plan van aanpak met u gemaakt?

Hier wordt wisselend op geantwoord. Er wordt door 5 cliënten aangegeven dat er een plan van aanpak/behandelplan/zorgplan is met doelen. Er wordt ook 5 maal aangegeven dat er geen plan is of dat men dat niet precies weet.

3. Sluit de zorg die u krijgt aan op het ondersteuningsplan/verslag wat u met de **gemeente** heeft opgesteld?

Omdat er geen plannen waren opgesteld door de gemeente is deze vraag overwegend niet van toepassing.

4. Hoe ziet de ondersteuning die u nu krijgt eruit en sluit dit voldoende aan bij wat u nodig heeft (uw eigen plan)?

Uit de antwoorden blijkt dat voor de helft van de cliënten de dagbesteding of begeleiding inderdaad aansluit bij hetgeen ze nodig hebben. Zo geeft één cliënte aan dat ze een aantal doelen al wel en een aantal doelen nog niet behaald heeft op de dagbesteding. Voor de andere helft van de cliënten is dit minder vanzelfsprekend. Eén cliënte vindt de dagbesteding geen verbetering met wat ze eerst had, een andere cliënt krijgt 2 uurtjes begeleiding per week terwijl de dochter hoopte op een paar keer per week. Eén cliënte geeft aan dat de gesprekken op zich goed aansluiten bij haar zoon maar dat de uitvoering nog een ander verhaal is. Eén dochter geeft aan dat haar ouders gewoon meer hulp nodig zouden hebben maar dat ze dat niet willen. Ze vraagt zich ook af of de contactmomenten voldoende zijn. Een andere dochter geeft aan dat 2 dagdelen dagopvang voor haar vader 'net aan' voldoende is.

5. Bent u tevreden over de geboden zorg?

Opvallend is dat *alle* 11 cliënten aangeven *tevreden* te zijn over de geboden zorg.

De toevoeging bij de antwoorden bestaan uit: 'Ik voel me nuttig', 'Het bevalt goed', 'Het is vertrouwd', 'De begeleider is professioneel en deskundig'.

Er worden ook wat kanttekeningen geplaatst: Men is tevreden, *hoewel* er stimulatie ontbreekt op de dagopvang, *hoewel* het te weinig uren zijn, *hoewel* het nog zoeken is of moet wennen, *hoewel* er dingen veranderen zonder dat wij het weten in uren en in eigen bijdrage.

"We zijn echt tevreden, maar ik zie nog wel verbetering in de afstemming van alles op elkaar. Het onderling communiceren. Dat precies. Dat is echt van belang. Nou moet ik zeggen dat ik de gemeente op zich niet negatief vind. Dat zeker niet. Het is beslist niet zo dat ik kritiek heb op de gemeente, maar de afstemming is echt wel een dilemma onderling. Dus de gemeente, de zorgaanbieders, weet je, de huisarts.

6. Hoe ervaart u het inschakelen en betrekken van uw netwerk?

Er geven 3 cliënten aan dat dit voor hen niet van toepassing is en er is 1 cliënt die aangeeft dat dat bij hen niet mogelijk is. Ook de overige 7 cliënten geven aan dat inschakelen van het netwerk niet gemakkelijk is. De volgende redenen worden genoemd:

- Weinig/een klein/geen groot netwerk hebben
- Kinderen/familie die ver weg wonen/het druk hebben
- Mensen niet willen overbelasten

7. Zijn er afspraken gemaakt voor evaluatie?

Het merendeel van de cliënten (9) geeft aan dat er *geen* afspraken zijn gemaakt voor evaluatie of dat men daar niets van gehoord heeft.

Beschrijvende resultaten versie 2. Cliënten die reeds een indicatie hadden voor dagbesteding of begeleiding in 2014 (18 cliënten)

Beleving van de overgang van zorg

1. Hoe bent u geïnformeerd over de overgang van zorg van AWBZ naar de gemeente?

De geïnterviewde cliënten zijn zeer wisselend geïnformeerd over de overgang van zorg. Een aantal cliënten geven aan helemaal niet geïnformeerd te zijn over de overgang. Een aantal heeft via de media, het nieuws en de lokale krant kennis genomen van de overgang van zorg. Twee cliënten hebben op grond van de informatie uit het nieuws zelf contact opgenomen met de gemeente en twee zijn geïnformeerd door de vaste begeleider. Van de 18 cliënten geven slechts 4 cliënten aan dat ze een brief hebben gehad van de gemeente.

....."Eerst televisie, kranten en toen op een gegeven moment via de gemeente, via een brief. Deze brief was schrikken. Je hoort op tv van het wordt allemaal minder. Er wordt bezuinigd, dus je krijgt minder hulp, minder begeleiding. Paniek. Daar heb ik het met mijn begeleidster over kunnen hebben, maar die wist toen ook nog van niks."

2. Heeft hierover een gesprek plaats gevonden met iemand van de **gemeente**?

Het merendeel (10 cliënten) geeft aan *geen* gesprek te hebben gehad met iemand van de gemeente. Er zijn 8 personen die aangeven *wel* een gesprek te hebben gehad. Tweemaal wordt daarbij op eigen initiatief aangegeven dat dit een positief gesprek was. Men voelt zich serieus genomen, er is direct antwoord op vragen. Tweemaal geeft men op eigen initiatief aan dat men minder positief is over het gesprek. Dit heeft er in beide gevallen mee te maken dat de uitkomst van het gesprek minder aansloot bij de eigen wensen. Een cliënte kreeg te horen dat door besparing uren gehalveerd werden, een andere cliënte werd uitgelegd dat ze beter kon gaan werken in plaats van vrijwilligerswerk te doen.

3. Heeft hierover een gesprek plaats gevonden met de **zorgaanbieder**?

Het merendeel (11 cliënten) geeft aan *geen* gesprek te hebben gehad over de overgang van zorg met de zorgaanbieder. De overige cliënten (7) zijn door de zorgaanbieder wel geïnformeerd over de overgang van zorg, soms via een gesprek maar veelal via de vaste hulp of begeleider.

- "Ik heb drie keer na moeten vragen hoe het zat. Uiteindelijk ben ik een maand gratis naar de dagbehandeling geweest."
- "Tussen neus en lippen door heeft mijn behandelaar er iets over verteld"

4. Was de informatie die u van de gemeente kreeg voldoende duidelijk?

Voor het merendeel van de cliënten (11) was de informatie van de gemeente *niet of minder* duidelijk. Er wordt daarbij meerdere malen aangegeven dat men de indruk kreeg dat dingen nog niet helder waren bij de gemeente zelf. Er wordt door 7 cliënten aangegeven dat de informatie van de gemeente voldoende duidelijk was. Dit varieert van een volmondig ja tot een "ja, voor zover ik het begrepen heb."

"Ja, sommige dingen nog niet en dan hoor je achteraf dat het voor hun ook nog niet 100% duidelijk was. En dan vind ik het goed dat ze er dan vraagtekens bij zeggen, want dan kunnen ze mij ook niet blij maken met een dooie mus."

5. Heeft u een verslag van dit gesprek gekregen en is dit verslag voor u helder?

Geen van de 18 cliënten heeft een verslag ontvangen naar aanleiding van een gesprek met de **gemeente** over de overgang van zorg.

6. Was de informatie die u hierover van uw **zorgaanbieder** kreeg voldoende duidelijk?

Het merendeel van de cliënten (11) geeft aan dat de informatie van de zorgaanbieder niet voldoende duidelijk was of dat deze vraag niet van toepassing is omdat er geen gesprek geweest is met de zorgaanbieder over de overgang van zorg. Er wordt door 7 cliënten aangegeven dat de informatie wel voldoende helder was.

7. Heeft u een verslag van dit gesprek gekregen en is dit verslag voor u helder?

Geen van de 18 cliënten heeft een verslag ontvangen naar aanleiding van een gesprek met de zorgaanbieder over de overgang van zorg.

8. Hoe heeft u in zijn algemeenheid de overgang ervaren?

In de verhalen van de cliënten komen naar aanleiding van deze vraag drie thema's naar voren:

1. De overgang van zorg is ongemerkt voorbij gegaan. Ik heb weinig (niets, niet veel) gemerkt van de overgang van zorg
2. Het was geen echte overgang. Bijvoorbeeld omdat alles bij het oude bleef.
3. De overgang is als negatief beleefd.

Wanneer de overgang negatief beleefd is dan heeft dit soms betrekking op de inhoud en soms op het proces. Inhoudelijk vindt men het bijvoorbeeld jammer dat hulp nog maar om de veertien dagen kan komen of jammer dat de zorg net iets duurder is geworden. Procesmatig noemt men de overgang van zorg rommelig, onduidelijk, zeer stressvol en wordt er opgemerkt dat het te snel gegaan is.

"Ik heb hier niet veel van mee gekregen."

"Eigenlijk is alles bij het oude gebleven, maar het is net dat 't dus duurder geworden is voor die drie ochtendjes"

9. Bent u gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?

Geen van de 18 cliënten zegt gewezen te zijn op onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook niet nadat deze term nader is toegelicht door de interviewer. Drie cliënten geven naar aanleiding van deze vraag aan dat de begeleider/casemanager/psycholoog de belangen behartigt of zaken regelt.

10. Wordt er zorgvuldig met uw gegevens om gegaan?

Door 8 cliënten wordt deze vraag met ja beantwoord. Opvallend is dat er nog eens 4 cliënten zijn die de *verwachting* uitspreken dat er inderdaad positief met de gegevens wordt omgegaan. Er zijn 6 cliënten die zeggen het niet te weten. Het is opvallend dat niemand deze vraag met nee beantwoord.

“Ik heb het idee van wel. Ik heb niet gemerkt dat ze het niet doen”

11. Is er iets veranderd in de geboden ondersteuning?

Het merendeel van de cliënten (10) geeft aan dat er *niets* veranderd is in de geboden ondersteuning. Daarnaast geven 6 cliënten aan dat er wel wat veranderd is. In alle 6 gevallen is dit een negatieve of niet gewenste verandering. Genoemd worden een verandering in het percentage belasting dat betaald moet worden, het zelf moeten gaan betalen van vervoer, hulp die nog maar om de veertien dagen komt, het moeten overstappen van zorgaanbieder omdat de gemeente geen zaken deed met de oude organisatie. Twee cliënten zijn nog in afwachting hoeveel uur huishoudelijke hulp toegekend gaat worden.

12. Is er naar aanleiding van de verandering een nieuw ondersteuningsplan gemaakt?

Slechts 2 van de 18 cliënten geven aan dat er een ondersteuningsplan gemaakt is naar aanleiding van de veranderingen. De overige cliënten geven aan dat er geen nieuw ondersteuningsplan gemaakt is.

13. Bent u eigenaar van dit plan of verslag? Is dit plan/verslag van u?

Het merendeel van de cliënten (14) vindt deze vraag *niet van toepassing* of geeft aan dat men geen eigenaar is van het plan/verslag. Naar aanleiding van deze vraag geeft 1 cliënt aan dit geen zinnige vraag te vinden. Een andere cliënt geeft aan dit juist een hele goeie vraag te vinden.

“Dat vind ik geen zinnige vraag. Je maakt een plan waar beide partijen aan deelnemen en tekent dit. Dan moet je je er aan houden of naar streven. Dat moeten beide partijen doen, dus je bent dan toch niet specifiek de eigenaar.

“Wat een goeie vraag...want het gaat wel over jou mam. Eigenlijk zou het zo moeten zijn dat met een druk op de knop mijn moeder in dat plan zou kunnen kijken. Maar dat is nog niet he, dat is nergens nog denk ik”

14. Is het plan volgens u volledig? Mist u nog dingen?

Het merendeel van de cliënten geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is. Vier cliënten geven aan dat het plan volledig is. Opvallend is dat niemand aangeeft inhoudelijk iets te missen.

15. Bent u tevreden met wat er in het plan staat?

Het antwoord op deze vraag is vergelijkbaar met die op vraag 14. De meeste cliënten geven aan dat, door het ontbreken van een plan, de vraag niet van toepassing is. Er geven 5 cliënten aan dat ze tevreden zijn.

16. Is er met u gesproken over wat er met het plan of verslag gebeurt?

Ook hier geeft het merendeel van de cliënten aan dat de vraag niet van toepassing is. Met de cliënten die aangeven wel een ondersteuningsplan te hebben, is niet uitgebreid gesproken over wat er met het plan gebeurt.

17. Hebt u het plan of verslag ondertekend?

De cliënten die aangaven een ondersteuningsplan te hebben, hebben dit plan ook allen ondertekend. Voor de overige cliënten is deze vraag niet relevant.

18. Heeft de zorgaanbieder een nieuw plan van aanpak met u gemaakt?

Slechts 2 cliënten geven aan dat er een nieuw plan van aanpak is gemaakt. In 1 situatie is dit gebeurd omdat de zorg is overgenomen van de vorige niet-gecontracteerde aanbieder. Een aantal cliënten geven aan dat het ook niet nodig is omdat er niets veranderd is.

“Ook dat is niet veranderd. Ik wilde gewoon dezelfde doelen houden en is er ook bij [zorgaanbieder] niets veranderd”

19. Hoe ziet de ondersteuning die u nu krijgt eruit en sluit dit voldoende aan bij wat u nodig heeft (uw eigen plan)?

Geen van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning niet aan zou sluiten. Dat wat men aangeeft varieert van ‘het is voldoende’, ‘ik mag dankbaar zijn met wat ik heb ook al is er soms meer nodig’ tot ‘Dit is volledig en sluit aan bij mijn eigen plan’. Wat ook opvalt, is dat er driemaal wordt aangegeven dat men meer zorg zou mogen afnemen, maar er zelf voor kiest om dat niet te doen.

“Ik heb goede ondersteuning. Ik kan altijd vragen om een gesprekje, ook op de werkvloer. En wekelijks komt hij hier aan huis. Maar ik kan hem ook altijd even bellen of langs gaan. Ik ben heel blij met wat ik nu heb, het sluit goed aan bij wat ik nodig heb.”

20. Bent u tevreden over de geboden zorg?

Alle 18 cliënten geven aan tevreden te zijn over de geboden zorg.

Als toelichting op het antwoord wordt onder andere de sfeer (op de dagbesteding) genoemd en de gezelligheid en ook blij zijn met een specifieke persoon (begeleider) of een bepaalde plek.

“Ja, ik heb haar nu 7 of 8 jaar en het is gewoon heel fijn. Iemand die je zo goed kent en waar je altijd een beroep op kan doen”

21. Hoe ervaart u het inschakelen van uw netwerk?

Het merendeel van de cliënten (10) geeft aan het inschakelen van het netwerk als minder gemakkelijk te ervaren. Daarbij komen als thema's naar voren:

- Ik vind hulp vragen lastig
- Ik heb niet veel contacten
- Mijn familie woont ver weg
- Mijn kinderen/vrienden hebben geen tijd of zijn druk

Daarnaast worden ook voorbeelden gegeven van *succesvolle* inschakeling van het netwerk; iemand uit de kerk komt helpen, een zoon helpt met financiën en regelzaken en een dochter houdt contact met de dames van de dagbesteding, een vriend rijdt iedere week naar de voedselbank en burens brengen soms eten. Een ouder echtpaar woont in een mantelzorgwoning op het terrein van de kinderen. Twee cliënten noemen de steun die ze ontvangen van hun hond. Er zijn 4 cliënten, die deze vraag niet relevant vinden voor de eigen situatie.

22. Zijn er afspraken gemaakt voor evaluatie?

Het merendeel van de cliënten (12) geeft aan dat er geen afspraken zijn voor evaluatie of dat men dit niet weet. Er zijn 6 cliënten die wel aangeven dat er afspraken voor evaluatie zijn. Slechts 1 cliënt heeft een concrete afspraak voor evaluatie eind december. De overige cliënten geven aan dat dit half jaarlijks gebeurt of dat er bij iedere afspraak gekeken wordt hoe het gaat.

Beschrijvende resultaten reflectieve vragenlijst voor de interviewers:

Deel 1: Beleving van het proces van indicatiestelling of transitie

1. Kun je kort jouw indruk beschrijven van het proces van indicatiestelling of transitie van deze cliënt?

De interviewers onderscheiden drie groepen cliënten als het gaat om de vraag hoe het proces van indicatiestelling of de transitie is verlopen:

- Er is een groep cliënten die weinig heeft mee gekregen van de veranderingen. Ze zijn niet actief geïnformeerd maar hebben daar ook weinig last van ondervonden. Zorg is gecontinueerd of naar tevredenheid tot stand gekomen
- Er is een groep cliënten voor wie het proces van indicatiestelling of transitie *goed* verlopen. Als toevoeging hierbij wordt onder andere genoemd, een vlotte overgang, goede communicatie, voldoende informatie, op de goede weg gezet door zorgaanbieder, het meedenken door de gemeente.
- Er is ook een (kleinere) groep cliënten voor wie het proces van indicatiestelling of transitie volgens de interviewers *niet goed* is verlopen. Als toelichting hierop noemt men: teleurstelling over het niet goed geïnformeerd zijn, onduidelijkheid, onzekerheid, frustratie, zich in de kou voelen staan, geen overdracht richting WMO, onrust, het mislopen van communicatie tussen organisaties.

2. Wat gaat er goed in het proces van indicatiestelling of transitie volgens de interviewers? En wat kan er beter?

Wat gaat er goed?	Wat kan er beter?
<ul style="list-style-type: none"> • De informatie via het lokale krantje door de gemeente is helder • Het keukentafelgesprek wordt als positief ervaren • De gemeente maakt op eigen initiatief een afspraak • Telefonisch contact met de gemeente • Ondersteuning en betrokkenheid door de contactpersoon van de gemeente • De gemeente helpt problemen oplossen • De gemeente staat netjes te woord • De gemeente doet zijn best informatie helder te krijgen • Actieve zorgverleners • Communicatie gemeente/zorgaanbieder/klant 	<ul style="list-style-type: none"> • Informatievoorziening voorafgaand aan de transitie (brief, folder, persoonlijk gesprek) • Meer informatie verstrekken aan cliënt en netwerk • Tot stand komen eigen bijdrage • Eerder duidelijkheid over de indicatie/beschikking op kortere termijn • Brochure CAK overhandigen bij keukentafelgesprek • Toestaan dat hulpverleners de cliënt ondersteunen bij de aanvraag • Bevestiging van afspraken op papier • Communicatie/afstemmen tussen zorgorganisaties onderling

Deel 2: Beleving van de totstandkoming van het ondersteuningsplan

3. Kun je in het jouw indruk opschrijven van de totstandkoming van het ondersteuningsplan?

De interviewers geven, net als de cliënten, vrijwel unaniem aan dat er, naar aanleiding van de keukentafelgesprekken, *geen* ondersteuningsplannen worden opgesteld door de **gemeente**. Wel worden er door de **zorgaanbieders** ondersteuningsplannen/plannen van aanpak/zorgplannen etc. gemaakt.

4. Wat gaat er goed in het tot stand komen van het ondersteuningsplan en wat kan er beter?

Wat gaat er goed?	Wat kan er beter?
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgaanbieders maken ondersteuningsplan/zorgplan/plan van aanpak/behandelplan • Deze plannen worden geëvalueerd • Voortgang van de zorg is inzichtelijk voor betrokkenen • Er is tevredenheid over de geboden zorg 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultaat van Keukentafelgesprek vertalen in ondersteuningsplan dat meegaat naar de zorgaanbieder • Helderheid over doelen voor de cliënt • Doelgerichter werken aan concrete stappen uit het ondersteuningsplan • Het plan kan meer 'van de klant zelf' worden.

Deel 3: Beleving van de invulling van de zorg

4. Kun je in het kort jouw indruk opschrijven van de invulling van de zorg

De interviewers hebben veelvuldig de indruk dat de cliënten *tevreden* zijn over de geboden zorg. Als toelichting worden genoemd: blij en dankbaar, de invulling is goed en stimuleert, plezier in de activiteiten, sluit goed aan, zinvol bezig zijn. Er wordt daarnaast ook genoemd dat de indruk van de interviewer is dat de geboden zorg te weinig of nog incompleet is en doelgerichter en efficiënter zou kunnen zijn.

5. Wat gaat er goed als het gaat over de invulling van zorg en wat kan er beter?

Wat gaat er goed?	Wat kan er beter?
<ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid over de geboden zorg • De zorg sluit goed aan bij de behoefte • Voorziet in behoefte aan contact • Extra ondersteuning wordt geboden • Hulpverlener altijd beschikbaar • Er wordt aan concrete doelen gewerkt 	<ul style="list-style-type: none"> Eerder beschikking ontvangen door zorgaanbieder Eerder maken en ontvangen ondersteuningsplan/afspraken op papier Meer betrokkenheid bij ondersteuningsplan Doelgerichter werken Betere afstemming op de behoeften

<ul style="list-style-type: none"> • Vast hulp voor jaren 	Vaardigheden aanleren Meer aandacht voor de gehele gezinssituatie Reduceren van <i>aantal</i> zorgaanbieders Aandacht voor andere zorgen (eenzaamheid, vervuiling)
--	---

Conclusie en aanbevelingen

Aan de hand van de beschreven resultaten zullen de deelvragen van dit onderzoek en uiteindelijk de hoofdvraag worden beantwoord.

Deelvraag 1: Hoe beleven cliënten het proces van indicatiestelling?

De geïnterviewde cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 zorg hebben aangevraagd hebben vrijwel allemaal een keukentafelgesprek gehad. Zij wisten voornamelijk via andere hulpleners dat zij met hun vraag terecht konden bij de gemeente. Men bleek van tevoren wisselend geïnformeerd over dit gesprek, van niet tot uitgebreid. Over het keukentafel gesprek is men overwegend positief en doorslaggevend daarbij lijkt het persoonlijke aspect, de aandacht en tijd die in het gesprek gestoken werd. Het is wel belangrijk dat het keukentafelgesprek met de juiste personen gevoerd wordt, soms is een mantelzorger nodig om een juist beeld van de benodigde zorg te krijgen. Meer dan de helft van de cliënten geeft aan voldoende informatie te hebben ontvangen in het gesprek. Opvallend is dat maar in een aantal gevallen er een verslag of ondersteuningsplan van het gesprek gemaakt is. Vaker lijkt dit een brief met de beschikking of toekenning te zijn. Cliënten voelen zich unaniem goed bejegend door mensen van de gemeente en ook is er een positieve verwachting over de zorgvuldigheid waarmee met gegevens wordt omgegaan. In de gesprekken is niet gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze term lijkt, in tegenstelling tot de term keukentafelgesprek, onbekend.

Voor de meeste cliënten werd in het gesprek helder welke zorg zij konden verwachten. Voor een aantal cliënten betekent dit een tegenvaller omdat men minder zorg zou krijgen dan men gevraagd had. In die gevallen is dat soms een heftige beleving geweest.

Opvallend is dat er in geen enkele situatie sprake lijkt te zijn geweest van een samenspraak tussen **gemeente** en **zorgaanbieder** in de zin van een gezamenlijk gesprek of overleg. Doorgaans was er wel een intakegesprek/oriënterend gesprek bij de **zorgaanbieder**.

Deelvraag 2: Hoe beleven cliënten de totstandkoming van het ondersteuningsplan?

De geïnterviewde cliënten geven vrijwel unaniem aan dat er naar aanleiding van het (keukentafel) gesprek met de gemeente geen ondersteuningsplan gemaakt is. Er wordt wel gewezen op het ondersteuningsplan/zorgplan/plan van aanpak van de zorgaanbieder.

Deelvraag 3: Hoe beleven cliënten de invulling van de zorg

Bij het tot stand komen van zorg is er bij de geïnterviewden veelal eerst sprake van contact met hulpverleners, welke vervolgens verwijzen naar de gemeente. De zorgaanbieder is meestal niet

betrokken bij de aanvraag, soms is er op de achtergrond contact. De aanwezigheid van een zorgplan/ondersteuningsplan/behandelplan/plan van aanpak door de **zorgaanbieder** is bij ongeveer de helft van de cliënten bekend. Mogelijk heeft een aantal cliënten hier te weinig zicht op. De helft van de geïnterviewde cliënten geeft aan dat de geboden zorg goed aansluit bij wat men nodig heeft, voor de andere helft van de geïnterviewden geldt dat niet. Opvallend is daarom dat *alle* cliënten aangeven tevreden te zijn over de geboden zorg. Opvallend is ook dat er overwegend *geen* afspraken bij cliënten bekend zijn voor evaluatie van de zorg. Wat betreft inschakelen van het netwerk: dit is voor de meeste geïnterviewden niet zo gemakkelijk of vanzelfsprekend.

Deelvraag 4: Hoe beleven cliënten de overgang van zorg?

De geïnterviewde cliënten die overgingen van zorg vanuit de AWBZ naar de WMO geven aan wisselend geïnformeerd te zijn over deze overgang, via de media, de gemeente of de zorgaanbieder. Een aantal heeft zelf aan de bel getrokken of zegt niet geïnformeerd te zijn. Het merendeel van de cliënten geeft aan geen gesprek over deze overgang te hebben gehad bij de **gemeente**. En eveneens een merendeel geeft aan ook geen gesprek te hebben gehad met de **zorgaanbieder** over de transitie. Men vond de informatie vanuit de gemeente over de transitie overwegend niet of minder duidelijk. De indruk ontstond soms dat de gemeente de dingen zelf nog niet helder had. Ook de informatie die de geïnterviewden via de zorgaanbieder kregen bleek voor het merendeel van de cliënten niet voldoende duidelijk. Cliënten hebben geen verslagen ontvangen van gesprekken over de transitie met de gemeente of met de zorgaanbieder.

De overgang van zorg lijkt op drie manieren te zijn ervaren. Er is een groep mensen waar het langzaam heen gegaan is, er is een groep mensen die de overgang niet als een overgang beleefd heeft omdat er niet veel veranderde. Er is ook een groep die de overgang van zorg negatief beleefd heeft. Enerzijds door verlies van zorg of duurder worden van zorg of doordat de overgang onduidelijk was en onrust veroorzaakte. Ook deze groep geïnterviewden zijn niet gewezen op onafhankelijke cliëntondersteuning. Er wordt door hen soms een hulpverlener benoemd die de belangen behartigt.

Voor de meeste geïnterviewden is er niets veranderd in de geboden zorg. Wanneer er wel iets veranderd is, dan is dit overwegend een ongunstige verandering; verlies van zorg, verhoging van de kosten. Slechts in een aantal gevallen is er, naar aanleiding van de transitie, een nieuw ondersteuningsplan gemaakt. Opvallend is hier dat cliënten aangeven dat de huidige ondersteuning voldoende aansluit bij wat men nodig heeft en dat *alle* 18 cliënten tevreden zijn over de geboden zorg. Wat betreft inschakelen van het netwerk komen bij deze groep cliënten ook succesvolle voorbeelden naar voren van inschakeling van het netwerk, naast het feit dat men benoemt dit niet gemakkelijk te vinden. Ook hier geeft het merendeel van de cliënten aan dat er geen concrete afspraken zijn voor evaluatie van zorg.

Hoofdvraag: Hoe beleeft de klant de overgang van AWBZ zorg naar geïndiceerde zorg vanuit de WMO of de start van WMO zorg in het eerste kwartaal van 2015?

Conclusie:

De start van of overgang naar zorg is door cliënten **wisselend** beleefd. Een aantal mensen lijkt vrij geruisloos overgegaan te zijn van zorg en voor hen is er vaak niet veel veranderd. Er zijn cliënten die na de overgang minder zorg ontvangen of meer betalen en mensen die veel onrust ervaren hebben door de onduidelijkheden van de gehele transitie. Voor deze cliënten is de beleving ronduit negatief geweest. Er is ook een groep cliënten die positief zijn over de overgang of de start van zorg omdat ze gewoon goed geïnformeerd zijn, dingen duidelijk waren of omdat ze de zorg kregen die ze wilden of behielden wat ze hadden.

Opvallend is dat bij de **start** van zorg vrijwel altijd een keukentafelgesprek plaatsvond maar dat over de **overgang** van zorg nauwelijks gesprekken hebben plaats gevonden.

Over het keukentafelgesprek uit men zich positief en ook is er een positieve verwachting van de zorgvuldigheid waarmee met gegevens wordt omgegaan.

Er lijken nog erg weinig ondersteuningsplannen gemaakt te worden vanuit de gemeente. Bij de zorgaanbieder zijn er wel plannen van aanpak, maar de inhoud hiervan lijkt weinig bekend bij de cliënten zelf. Men is ook niet of nauwelijks op de hoogte van evaluatiemomenten van zorg.

Ondanks de onrust en onduidelijkheid door de transitie gaven **alle 29 cliënten** aan **tevreden te zijn met de geboden ondersteuning**. Het persoonlijke aspect (gezelligheid, vaste begeleider, vertrouwde plaats of persoon) lijkt hierbij, net als bij het keukentafelgesprek, een rol te spelen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt voor cliënten een onbekende term. Inschakelen van het netwerk blijft voor veel cliënten moeilijk en niet vanzelfsprekend.

Dit onderzoek is kwalitatief en verkennend en daarmee niet representatief voor de beleving van alle cliënten die extramurale zorg ontvangen. Het onderzoek geeft wel een eerste indruk van dingen die goed zijn gegaan en gaan in het proces van transitie en op welke terreinen mogelijk nog vooruitgang geboekt kan worden. Het belangrijkste is uiteraard dat mensen tevreden zijn met de uiteindelijke zorg en dat doel is, voor deze cliëntgroep althans, behaalt. Wat betreft aanvraag en overgang van zorg lijken er daarnaast 6 gebieden te zijn, waarop men in gezamenlijkheid kan leren/aanscherpen/ontwikkelen.

Aanbevelingen

- Aandacht voor Informatievoorziening ook na de transitie. Communiceren wat men kan verwachten van een (keukentafel)gesprek en wie erbij aanwezig zijn. Ook bij overgang van zorg geniet een persoonlijk gesprek de voorkeur. Indien mogelijk het netwerk of de hulpverlener van de cliënt betrekken bij dit gesprek.
- De resultaten van een keukentafelgesprek schriftelijk vastleggen in een ondersteuningsplan met daarin de afspraken en doelen van de cliënt. Dit ondersteuningsplan kan vervolgens meegenomen worden naar de zorgaanbieder, die het aanvult of verder uitwerkt in een zorgplan/behandelplan/plan van aanpak.
- Het is voor cliënten belangrijk dat er vlot helderheid is over de zorg die men kan verwachten, dat beschikkingen/indicaties op korte termijn afgegeven worden.
- Het vergroten van het eigenaarschap van het ondersteuningsplan geeft cliënten meer inzicht en richting aan de zorg. De verwachting is een toename van efficiëntie en doelgerichtheid van de zorg en nog betere afstemming op de individuele behoeften dan nu al het geval lijkt.
- Het verbeteren van de afstemming tussen de gemeente, zorgorganisaties, begeleiders en cliënt. Het zoeken van meer verbinding maakt lijnen korter.
- Cliënten onafhankelijke ondersteuning bieden bij de inzet of versterking van het eigen netwerk.

Beperkingen van dit onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

De doorlooptijd van dit onderzoek was beperkt (april-juni 2015). Daarnaast was het niet altijd gemakkelijk een interview tot stand te laten komen in een periode waarin cliënten toch al belast waren door onrust en veranderingen in de zorg. Hierdoor is de omvang van de onderzoeksgroep beperkt gebleven tot 29 cliënten. Het verdient aanbeveling om bij vervolgonderzoek te streven naar een grotere onderzoeksgroep.

Er is getracht de interviewvragen zo te formuleren en toe te lichten dat deze voor cliënten begrijpelijk waren en hier is ook aandacht aan besteed bij de instructie en intervisie van de interviewers. Bij vervolgonderzoek zal dit opnieuw een punt van aandacht moeten zijn.

Vragenlijst: De beleving van de klant

Versie 1: Cliënten die in het eerste kwartaal van 2015 dagbesteding of begeleiding aangevraagd hebben

Deel 1 Beleving van het proces van indicatiestelling of transitie

1. Wist u waar u met uw vraag terecht kon?
2. Heeft u een (keukentafel)gesprek gehad met een ambtenaar van de gemeente?
3. Was u van tevoren voldoende geïnformeerd over dit gesprek?
4. Hoe verliep dit (keukentafel)gesprek?
5. Heeft u voldoende informatie gekregen in dit gesprek?
6. Heeft u een verslag van het gesprek gekregen en is dit verslag voor u helder?
7. Hoe was de bejegening volgens u?
8. Wordt er zorgvuldig met uw gegevens om gegaan?
9. Bent u geweest op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?
10. Zijn er afspraken gemaakt over welke ondersteuning u zou gaan krijgen?
11. Werd het voor u helder welke zorg u kon verwachten?
12. Heeft u contact of een gesprek gehad met een zorgaanbieder in samenspraak met de gemeente?
13. Zo ja: Hoe verliep dit contact of gesprek met de zorgaanbieder?

Deel 2: Beleving van de tot standkoming van het ondersteuningsplan

1. Is er naar aanleiding van het gesprek met de gemeente een ondersteuningsplan of een gespreksverslag met doelen gemaakt?
2. Bent u eigenaar van dit plan of verslag? Is dit plan/verslag van u?
3. Is het plan volgens u volledig? Mist u nog dingen?
4. Bent u tevreden met wat er in het plan staat?
5. Is er met u gesproken over wat er met het plan of verslag gebeurt?
6. Heeft u het plan of verslag ondertekend?

Deel 3: Beleving van de invulling van de zorg

1. Kunt u vertellen hoe de zorg tot stand is gekomen?
2. Heeft de zorgaanbieder een plan van aanpak met u gemaakt?
3. Sluit de zorg die u krijgt aan op het ondersteuningsplan/verslag wat u met de gemeente heeft opgesteld?
4. Hoe ziet de ondersteuning die u nu krijgt eruit en sluit dit voldoende aan bij wat u nodig heeft (uw eigen plan)?
5. Bent u tevreden over de geboden zorg?
6. Hoe ervaart u het inschakelen en betrekken van uw netwerk?
7. Zijn er afspraken gemaakt voor evaluatie?

Vragenlijst: De beleving van de klant

Versie 2: cliënten die reeds een indicatie hadden voor dagbesteding of begeleiding in 2014

Beleving van de overgang van zorg

1. Hoe bent u geïnformeerd over de overgang van zorg van AWBZ naar de gemeente?
2. Heeft hierover een gesprek plaats gevonden met iemand van de gemeente?
3. Heeft hierover een gesprek plaats gevonden met de zorgaanbieder?
4. Was de informatie die u van de gemeente kreeg voldoende duidelijk?
5. Heeft u een verslag van dit gesprek gekregen en is dit verslag voor u helder?
6. Was de informatie die u hierover van uw zorgaanbieder kreeg voldoende duidelijk?
7. Heeft u een verslag van dit gesprek gekregen en is dit verslag voor u helder?
8. Hoe heeft u in zijn algemeenheid de overgang ervaren?
9. Bent u gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?
10. Wordt er zorgvuldig met uw gegevens om gegaan?
11. Is er iets veranderd in de geboden ondersteuning?
12. Is er naar aanleiding van de verandering een nieuw ondersteuningsplan gemaakt?
13. Bent u eigenaar van dit plan of verslag? Is dit plan/verslag van u?
14. Is het plan volgens u volledig? Mist u nog dingen?
15. Bent u tevreden met wat er in het plan staat?

16. Is er met u gesproken over wat er met het plan of verslag gebeurt?
17. heeft u het plan of verslag ondertekend?
18. Heeft de zorgaanbieder een nieuw plan van aanpak met u gemaakt?
19. Hoe ziet de ondersteuning die u nu krijgt eruit en sluit dit voldoende aan bij wat u nodig heeft (uw eigen plan)?
20. Bent u tevreden over de geboden zorg?
21. Hoe ervaart u het inschakelen van uw netwerk?
22. Zijn er afspraken gemaakt voor evaluatie?

Bijlage 3: Reflectieve vragen voor de interviewers

Reflectieve vragen voor de interviewers:

Deel 1. Beleving van het proces van indicatiestelling of transitie

1. Kun je kort jouw indruk beschrijven van het proces van indicatiestelling of transitie van deze cliënt?

2. Wat gaat er goed? Wat kan er beter?

Deel 2: Beleving van de tot standkoming van het ondersteuningsplan

3. Kun je in het kort jouw indruk opschrijven van de tot standkoming van het ondersteuningsplan?

4. Wat gaat er goed? Wat kan er beter?

Deel 3: Beleving van de invulling van de zorg

5. Kun je in het kort jouw indruk opschrijven van de invulling van de zorg?

6. Wat gaat er goed? Wat kan er beter?

Bijlage 4: Verzonden brief naar cliënten

Geachte heer of mevrouw,

Een van onze medewerkers heeft u vorige week gebeld met de vraag of u mee wilt werken aan een onderzoek naar de kwaliteit van de dagbesteding waar u naar toe gaat, of de individuele begeleiding die u ontvangt. Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die een vorm van dagbesteding nodig hebben of mensen die begeleiding ontvangen.

De gemeente wil graag weten of de cliënten die nu gebruik maken van dagbesteding of die individuele begeleiding ontvangen tevreden zijn. Om op deze vragen een antwoord te krijgen wil de gemeente cliënten vragen naar hun ervaringen. De gemeente zal deze gesprekken niet zelf uitvoeren. De gemeente heeft MEE Zeeland gevraagd dit te doen. MEE Zeeland is de organisatie in Zeeland die cliënten ondersteunt in hun zorgvraag. Voor meer informatie over MEE Zeeland kunt u terecht op hun website www.meezeeland.nl

U zult binnenkort gebeld worden door een medewerker van MEE Zeeland voor het maken van een afspraak. Met u wordt afgesproken wanneer het gesprek plaatsvindt en waar. MEE Zeeland kan bij u thuis langskomen, maar zij kunnen ook een ruimte elders regelen, wanneer u dat prettiger vindt. Als u het prettig vindt, kunt u iemand uit uw eigen omgeving vragen bij dit gesprek te zijn.

MEE Zeeland en de gemeente zullen zorgvuldig met uw gegevens omgaan. De uitkomsten van het gesprek worden anoniem verwerkt. Voor de gemeente is het vooral belangrijk dat wij te weten komen wat de cliënten vinden van de zorg en ondersteuning die zij ontvangen en de rol van de gemeente daarin.

Mocht u naar aanleiding van deze brief, het contact met de medewerker van MEE Zeeland, of het onderzoek nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met;

Marijn Nieuwenhuijse
Regiomanager, MEE Zeeland
m.nieuwenhuijse@meezeeland.nl
06 – 20 28 87 79

De opdracht voor dit onderzoek is gegeven door de zeven gemeenten in de Oosterschelderegio vertegenwoordigd door het SWVO. Wanneer u een klacht, vraag of opmerking over het onderzoek heeft en u wilt daarmee niet naar MEE Zeeland kunt u terecht bij;

Thijs Terlouw
Beleidsadviseur, SWVO
t.terlouw@swvo.nl
06 – 27 97 89 20

Wij willen u vriendelijk danken voor uw medewerking aan dit onderzoek. Wij zijn als gemeente erg geholpen met uw stem. Met de uitkomsten van dit onderzoek wil de gemeente de kwaliteit van de ondersteuning verbeteren, zodat u of anderen daar straks profijt van hebben.

Hoogachtend,

Ondertekening college

Bijlage 5: Toestemmingsverklaring

Op verzoek van SWVO doet MEE Zeeland een onderzoek, waarin we willen weten hoe cliënten de overgang naar of de start van geïndiceerde zorg beleven. U hebt aangegeven hieraan deel te willen nemen en wij stellen uw betrokkenheid zeer op prijs. Met dit formulier benadrukken wij dat uw gegevens zorgvuldig worden verzameld en verwerkt. Wij verzoeken u onderstaande te ondertekenen.

Ondergetekendeverleent zijn / haar toestemming voor deelname aan een interview over de overgang naar of de start van geïndiceerde zorg.

Ik verklaar hierbij dat ik,

- (1) De uitleg over de inhoud en werkwijze van het onderzoek heb gekregen
- (2) Totaal uit vrije wil deelnemen aan het onderzoek
- (3) De toestemming geef aan de onderzoeker om mijn resultaten op een vertrouwelijke en anonieme wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren
- (4) Op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten

Voor akkoord,

Plaats en datum

.....

Naam + handtekening geïnterviewde

.....

Plaats en datum

.....

Naam + handtekening van de interviewer

.....