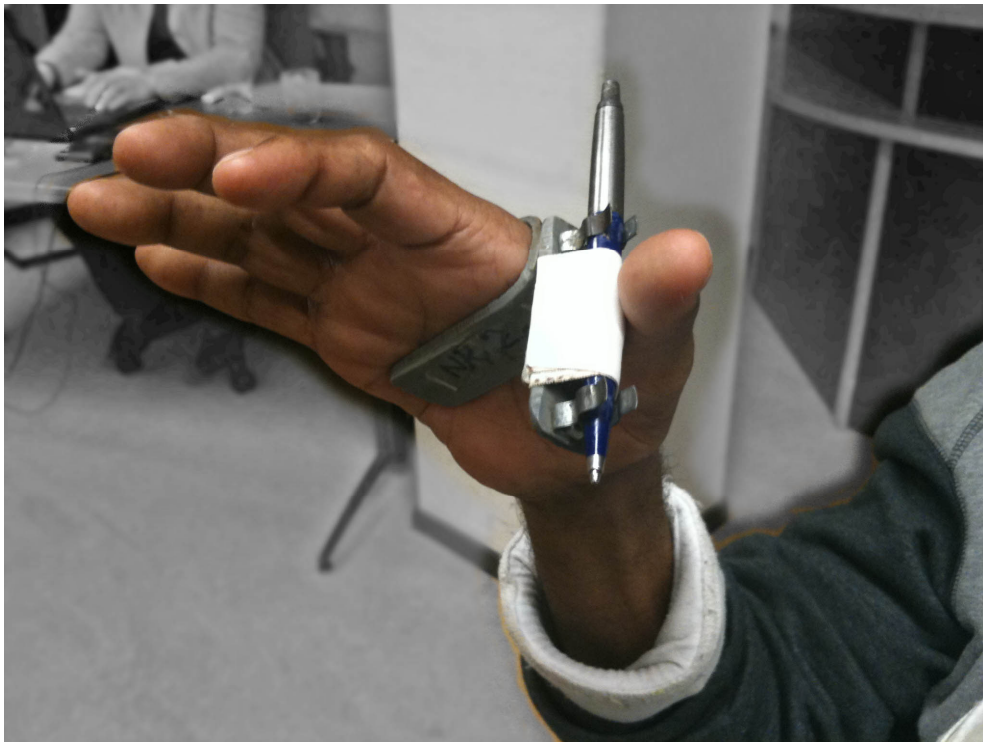


Bevorderen van participatie met hulpmiddelen uit de Wmo

Ervaringen, inzichten en uitdagingen

Bevorderen van participatie met hulpmiddelen uit de Wmo

Ervaringen, inzichten en uitdagingen



Een zelf gemaakt schrijfhulpmiddel

Voorwoord

Voor u ligt het rapport dat verslag doet van een focusgroeponderzoek naar ervaringen van mensen die gebruik maken van hulpmiddelen uit de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Cliëntenbelang Amsterdam.

De deelnemers aan de focusgroep wil ik zeer danken voor hun openhartige, gemotiveerde en productieve bijdrage aan de bijeenkomst. Met hun hulp is inzicht verkregen in de procedures rondom aanvragen en aanpassingen van, evenals onderhoud aan hulpmiddelen in het kader van de Wmo én hebben we een beeld van wat dit voor hen betekent. Vanuit hun ervaringen kunnen we in dit rapport een hele interessante doorkijk geven in de wereld van de Wmo.

Een speciaal woord van dank aan meneer H. Abdoelarak. De hand op de voorkant is van hem. Hij heeft dit hulpstuk gemaakt, omdat hij geen geschikte schrijfhulpmiddel kon vinden. *“In de winkels voor hulpmiddelen zijn vooral stoelen, stokken en rollators, maar geen kleine hulpmiddelen. Dan moet je goed je hersens gebruiken en zelf iets verzinnen”*, aldus meneer Abdoelarak. En dat heeft hij gedaan!

Dank ook aan Cliëntenbelang Amsterdam. Het was voor mij een voorrecht om dit onderzoek uit te mogen voeren. Ik hoop dat we met de inzichten en tips uit dit rapport er een bijdrage aan kunnen leveren dat mensen die hulpmiddelen nodig hebben, zich goed geholpen voelen en beter kunnen participeren aan de samenleving.

Dr. Marie-Josée Smits
Bureau ZorgEssentie
Van Broeckhovenlaan 4u
5213 HX 's-Hertogenbosch
06 - 17 40 10 27
smits@zorgessentie.nl

Inhoud

1	Inleiding.....	6
1.1	Aanleiding, vraagstelling en resultaat	6
1.2	Focusgroeponderzoek	8
1.3	Aanpak	10
1.4	Opbouw van dit rapport	11
2	Ondersteunen van het leven	12
2.1	Betekenis van hulpmiddelen voor het dagelijkse leven	12
2.2	Ervaringen met het proces	13
2.3	Is er verschil met de Wvg?	15
2.4	Conclusie	16
3	Bejegening.....	17
3.1	Betekenis van bejegening	17
3.2	Ervaring met bejegening bij verschillende instanties	18
3.3	Conclusie	20
4	Tips van cliënten voor cliënten	21
5	Tips van cliënten voor betrokken instanties	23
6	Samenvatting	28

1 Inleiding

In dit inleidende hoofdstuk wordt verantwoording afgelegd over de opzet en aanpak van het onderzoek dat de basis vormt voor dit rapport. Dit hoofdstuk gaat daartoe in op de aanleiding van Cliëntenbelang Amsterdam voor dit onderzoek, de concrete vraagstelling en het verwachte resultaat. Daarnaast komt aan de orde de methode van ‘focusgroeponderzoek’, de samenstelling van de focusgroep en de aanpak. Tot besluit volgt de opbouw van dit rapport.

1.1 Aanleiding, vraagstelling en resultaat

Vanaf 1 januari is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingevoerd. De Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) is daarin ondergebracht. De wet bestaat nu 4 jaar, waarbij 2007 een overgangsjaar was. Voor Cliëntenbelang Amsterdam een reden om ervaringen van gebruikers inzichtelijk te maken voor een deel van deze wet, namelijk: het verstrekken van hulpmiddelen. Doel is om op basis hiervan in gesprek te gaan met verantwoordelijke beleidsmakers en uitvoerders van deze voorziening in Amsterdam om hen de uitdagingen te laten zien waar verbetering van hun diensten mogelijk is.

1.1.1 Cliëntenbelang Amsterdam

Cliëntenbelang Amsterdam positioneert zich in het Amsterdamse veld als onafhankelijke belangenbehartiger van (vooral) collectieve belangen van een aantal groepen mensen in onze samenleving, zoals: chronisch zieken, cliënten van de gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening, ouderen, mantelzorgers en mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. Doel is om de kwaliteit van leven te verbeteren van mensen die dat hard nodig hebben. Cliëntenbelang behartigt daartoe de belangen op terreinen van zorg en welzijn, onderwijs, vervoer, arbeid en inkomen.

Om haar doelstellingen te realiseren probeert Cliëntenbelang zo veel mogelijk invloed uit te oefenen op het ontwikkelen en uitvoeren van beleid van de overheid, zorginstellingen, verzekeraars of andere belangrijke samenwerkingspartners. Zij doen dat vanuit het perspectief van de cliënt én op basis van ervaringsdeskundigheid van cliënten. Het onderzoek waar dit rapport verslag van doet sluit bij deze doelstellingen aan.

1.1.2 De Wmo

De Wmo regelt een samenhangend aanbod van zorg- en welzijnsvoorzieningen die gemeenten kunnen verstrekken aan mensen die zorg nodig hebben, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De Wmo stimuleert dat mensen, ondanks hun beperkingen, kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarvoor hebben sommige mensen hulpmiddelen nodig voor het huishouden, gebruik van de woning, en verplaatsing in en om de woning.

In het kader van de Wmo is het mogelijk om de volgende hulpmiddelen te verkrijgen:

- mobiliteits- en verplaatsingshulpmiddelen om zich buitenshuis en binnenshuis te kunnen verplaatsen (bijvoorbeeld een rolstoel, aangepaste auto, scootmobiel, fiets met ondersteuning)
- hulpmiddelen voor het uitvoeren van algemeen dagelijkse levensverrichtingen (bijvoorbeeld wassen, aankleden, naar toilet gaan, koken, eten en drinken)
- producthanteringshulpmiddelen, zoals afstandbediening (deur-, raam-, en gordijnopeners)

1.1.3 Vraagstelling

Cliëntenbelang Amsterdam wil ervaringen van cliënten met het aanbod aan hulpmiddelen in het kader van de Wmo inzichtelijk maken en daarbij de vergelijking maken met de Wvg.

- Is de uitvoering van de Wmo erop gericht dat cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen én participeren aan de samenleving?
- Waar zijn cliënten tevreden over? Wat moet vooral zo blijven?
- Waar lopen cliënten tegenaan? Zijn er suggesties voor verbetering?

1.1.4 Resultaat

Het resultaat van dit onderzoek is een rapport waarin ervaringen van cliënten met de verstrekking van hulpmiddelen in het kader van de Wmo staan. In het rapport wordt de rijkdom van hun ervaringen in beeld gebracht, door talrijke citaten te gebruiken die illustratief zijn voor bepaalde uitspraken. Wie anders dan zichzelf kan het meest treffend verwoorden wat hun ervaring is? Daarnaast zijn de ervaringen van cliënten zodanig geordend in thema's, dat ze bruikbaar zijn om aan instanties in het Amsterdamse veld - die betrokken bij de uitvoering van de Wmo - te laten zien waar verbeteringen van de dienstverlening volgens cliënten mogelijk is.

1.1.5 Bruikbaarheid van de bevindingen

Het rapport is gebaseerd op de bevindingen van 11 gebruikers van hulpmiddelen die in het kader van de Wmo worden verstrekt. Daarmee kunnen we uiteraard niet zeggen dat we alle ervaringen van cliënten in beeld gebracht hebben. Dat wil echter geenszins zeggen dat de bevindingen maar beperkt bruikbaar zijn. Een aantal opmerkingen daarover.

De ervaringen die in dit rapport staan werden breed gedeeld door alle 11 de deelnemers. Er is een gedeelde ervaring inzichtelijk gemaakt. Er was bijzonder veel erkenning voor elkaars verhalen.

Wij gaan er vanuit dat elke ervaring telt en dat één negatieve ervaring er een te veel is. Bovendien hebben de deelnemers aan de focusgroep uitgesproken dat volgens hen achter hun ervaringen een hele wereld van ervaringen van mensen schuilgaat die niet de weg gevonden hebben om hun klachten te uiten of niet de moed konden opbrengen om dat te

doen. In die zin staan de verhalen van de deelnemers aan deze focusgroep naar alle waarschijnlijkheid niet op zichzelf.

De informatie uit de focusgroep is bruikbaar voor verstrekkers van hulpmiddelen om zichzelf een spiegel voor te houden. Zij kunnen de informatie uit dit rapport gebruiken om kritisch te reflecteren op hun eigen handelen. Herkennen wij hetgeen hier beschreven staat? Erkennen wij het belang om deze ervaringen te benutten voor het verbeteren van onze dienstverlening?

Betrokkenen in het veld van de Wmo (Cliëntenbelang Amsterdam en andere partijen) kunnen aan de hand van de bevindingen uit dit rapport het gesprek aangaan met uitvoerders van de Wmo. Samen kijken hoe het beter kan, op basis van ervaringen van cliënten.

1.2 Onderzoeksmethode Focusgroep

De kern van een focusgroeponderzoek is dat een aantal mensen bij elkaar wordt gebracht die een gemeenschappelijk kenmerk delen, om onder leiding van een moderator te praten over een bepaalde onderzoeksvraag. De moderator stimuleert de mensen om vrij over het onderwerp te praten. Een focusgroep dient uit maximaal 16 mensen te bestaan voor een goed resultaat.

Een focusgroep is een vorm van kwalitatief onderzoek dat is geschikt om de betekenis van fenomenen vast te stellen. Het gaat niet over dát er iets aan de hand is en in welke mate, zoals vaak bij kwantitatief onderzoek. Het gaat om de vraag wát er aan de hand is en wat daar de betekenis van is voor de betrokkenen. In kwalitatief onderzoek wordt op basis van observaties en/of verhalen van een praktijk gezocht naar thema's (patronen, verbindingen) die iets zeggen over die praktijk. Daarbij wordt ook gezocht naar variaties en verschillen, om een zo breed mogelijk beeld te schetsen van ervaringen van respondenten

Met de focusgroep waarvan dit rapport verslag doet, zijn ervaringen zichtbaar gemaakt van 11 patiënten die langer dan 5 jaar gebruik maken van hulpmiddelen die verstrekt worden in het kader van de Wmo en voorheen de Wvg. Deze bevindingen zijn niet generaliseerbaar naar de totale patiëntengroep.

De uitkomsten van de focusgroep zijn geschikt om het gesprek aan te gaan zoals met beleidsmakers en verstrekkers van hulpmiddelen in het kader van de Wmo. De uitkomsten van de focusgroep dienen als een spiegel om op hun eigen denken en handelen te reflecteren en te zoeken naar aanknopingspunten voor verbeteringen vanuit ervaringen van patiënten.

De focusgroep voor dit onderzoek naar het verstrekken van hulpmiddelen in het kader van de Wmo en voorheen de Wvg bestond uit 11 personen. De groep was heterogeen samengesteld om een zo breed mogelijk palet aan ervaringen in beeld te krijgen.

De deelnemers hadden ervaring met het aanvragen van hulpmiddelen uit de Wmo én uit de Wvg. Er waren vier mannen en zeven vrouwen aanwezig. De jongste deelnemer was 36 en de oudste 78. Er waren drie deelnemers met een niet-Nederlandse achtergrond. Binnen de groep werd een grote diversiteit aan hulpmiddelen gebruikt. Veelal niet alleen uit de Wmo maar ook via andere kanalen. De meeste deelnemers maken gebruik van meer dan vier

Bevorderen van participatie met hulpmiddelen uit de Wmo

hulpmiddelen. Deelnemers wonen samen met een partner en/of kind(eren) of wonen alleen. Er waren geen ouders aanwezig van kinderen die hulpmiddelen nodig hebben.

1.3 Aanpak

Na een inleiding met uitleg over de aanpak¹ door de onafhankelijke gespreksleidster, zijn in drie gespreksrondes onder haar leiding een aantal thema's besproken. Daarbij is ook gebruik gemaakt van de zogenaamde geeltjes methodiek, waarbij deelnemers afzonderlijk hun ervaringen op verschillende briefjes konden schrijven die vervolgens geclusterd werden. Het gesprek is met toestemming van de deelnemers opgenomen. Het gesprek duurde 2,5 uur (exclusief pauzes en lunch).

1.3.1 Kader voor de focusgroep

Tijdens de focusgroep waren onderstaande thema's en vragen richtinggevend (in de gespreksleidraad uitgewerkt). Ze zijn opgesteld op basis van een kortdurende verkenning van het gebruik van hulpmiddelen in het kader van de Wmo op internet en op basis van informatie van Cliëntenbelang Amsterdam.

Thema's uit de gespreksleidraad:

- Proces ten aanzien van het verstrekken van hulpmiddelen
 - Wat zijn uw ervaringen bij het aanvragen van hulpmiddelen?
 - Wat zijn uw ervaringen met onderhoud/vervanging/aanpassing van hulpmiddelen?
 - Wat zijn uw ervaringen met het teruggeven van hulpmiddelen?
- Focus van medewerkers bij de uitvoering
 - Denken medewerkers met u mee welk hulpmiddel u nodig heeft om uw leven zo veel mogelijk voort te kunnen zetten zoals u gewend was?
- Bejegening van medewerkers bij de uitvoering
 - Wat zijn uw ervaringen met de bejegening van medewerkers?

Bij alle drie de thema's is vervolgens doorgevraagd naar:

- Welke knelpunten ervaart u?
- Wat gaat volgens u goed?
- Is er verschil tussen de uitvoering van de Wmo en de Wvg?
- Is er verschil tussen de instanties betrokken bij de uitvoering van de Wmo?
- Hebt u suggesties voor verbeteringen?

Daarnaast werd alle ruimte geboden aan de deelnemers om andere thema's in te brengen.

¹ Voor het uitvoeren van de focusgroep is gebruik gemaakt van de 'Handleiding focusgroep' van het (voormalige) kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO.

1.3.2 Analyse van de informatie

Van het gesprek is een transcript gemaakt (letterlijk uitgetypt). Dit materiaal is vervolgens geanalyseerd door trefwoorden toe te kennen, deze te ordenen en thematiseren.² Op basis daarvan is het gesprek met de deelnemers in dit rapport zodanig in beeld gebracht, dat dit recht doet aan hun ervaringen én dat dit tevens bruikbaar is voor het geven van adviezen aan de uitvoerders van de Wmo.

1.4 Opbouw van dit rapport

Hoofdstuk 2 van dit rapport gaat het over het proces rondom het verstrekken van hulpmiddelen. Wat zijn de ervaringen van de deelnemers met het aanvragen, aanpassen, en onderhouden van de hulpmiddelen? Wat is de focus die medewerkers daarbij innemen? Is er verschil met de Wvg? Dit hoofdstuk start met de betekenis die hulpmiddelen hebben voor mensen die moeten leven met beperkingen.

Hoofdstuk 3 gaat in op het thema 'bejegening'. Wat betekent een goede bejegening voor de deelnemers aan de focusgroep? En wat is hun ervaring met de bejegening van medewerkers van de partijen waarmee zij vooral te maken hebben, namelijk: de MO-zaak en haar voorganger, Welzorg en Reade.

Hoofdstuk 4 geeft de tips die de deelnemers van de focusgroep aan elkaar geven, om de hulpmiddelen te krijgen die ze nodig hebben. Dit hoofdstuk geeft tevens een beeld van al het werk dat cliënten moeten verzetten om die hulpmiddelen te krijgen.

In hoofdstuk 5 staan een aantal tips die de deelnemers aan de focusgroep willen geven aan partijen die bij het verstrekken van hulpmiddelen in het kader van de Wmo betrokken zijn.

Hoofdstuk 6 geeft een samenvatting.

² Hierbij is gebruik gemaakt van de methodiek van de Grounded theory, zie bijvoorbeeld de publicatie van Hennie Boeije, analyseren van kwalitatief onderzoek, 2005.

2 Ondersteunen van het leven

Is de uitvoering van de Wmo erop gericht om het dagelijks leven van cliënten te ondersteunen, zodat ze zo veel mogelijk voor zichzelf kunnen zorgen en deelnemen aan de samenleving? Het antwoord op deze vraag wordt inzichtelijk gemaakt door ervaringen van deelnemers te beschrijven met het aanvragen, onderhouden en aanpassen van hulpmiddelen. Daarbij wordt ook helder wat daarbij de focus van uitvoerders is. Dit hoofdstuk start met een aantal uitspraken van deelnemers waarom de hulpmiddelen van wezenlijk belang zijn voor de kwaliteit van hun leven.

2.1 Betekenis van hulpmiddelen voor het dagelijkse leven

Welke betekenis hebben hulpmiddelen voor mensen die daar in hun dagelijks leven afhankelijk van zijn? Waarom hebben ze deze hulpmiddelen nodig?

Zelfredzaamheid

Hulpmiddelen zijn nodig om in het dagelijks leven zelfredzaam te zijn. Of ‘self supporting’ zoals één van de deelnemers aan de focusgroep dat formuleert.

Ik kan eigenlijk stellen dat dát mijn kwaliteit van leven is. Ik kan natuurlijk een heleboel dingen niet meer. Echt mooie reizen maken is eigenlijk wel moeilijk. Je krijgt gewoon een kleinere actieradius. Mijn vrouw werkt gewoon overdag en ik kan helemaal zelfstandig de hele dag doorbrengen. Ik kan alleen dat kantelen met de rolstoel niet zelf. De aanpassing van de rolstoel komt volgende week hoop ik... Dat maakt mij heel self supporting. (R.7)³

Hulpmiddelen helpen om minder afhankelijk van anderen te zijn, want ‘afhankelijk zijn’ is volgens de deelnemers aan de focusgroep misschien wel het aller-moeilijkste wat er is.

Het woord zegt het al. Je vraagt om een hulpmiddel. Het aller-moeilijkste is in feite om om hulp te vragen. Dat klink krankzinnig, als je niets kan, zoals ik bijvoorbeeld, is het al moeilijk om aan iemand anders te vragen of hij een kopje koffie voor je wilt inschenken. (R.8)

Zelfredzaamheid ondersteunen is belangrijk, maar dat moet niet een verkapte vorm van bezuiniging worden en de betekenis krijgen van ‘zoek het zelf maar uit’.

Het is allemaal zelfredzaamheid en ga maar door. Dat houdt in doe je deur maar dicht en zoek het maar uit. Het is bezuinigen. Dat is echt het enige. (R.2)

³ Informatie van de respondenten is anoniem verwerkt. Deze uitspraak is van respondent 7.

Deelnemen aan de samenleving

Hulpmiddelen zijn nodig om ondanks de beperkingen, deel te kunnen nemen aan de samenleving.

Ik kan op de scootmobiel mijn rolstoel meenemen, in een bak daarachter. Dat is heel fijn. Ik ben een gezellig actief type, dus ik moet van de ene vergadering naar de andere vergadering vliegen. Ik kan mijn leven alleen maar leiden dankzij die bak. Ik moet er wel voor naar de sportschool om het te kunnen, maar ik bedoel, dat vind ik ook fijn. (R.9)

Bijdragen aan de samenleving

Het gaat deelnemers aan de focusgroep er niet alleen om deel te nemen aan de samenleving, maar ook om er een bijdrage aan te leveren. Bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk te doen.

Maar toen vond ik meteen dat ik maar vrijwilligerswerk moest doen. Als de maatschappij mij betaalt dan vind ik dat ik wat voor de maatschappij terug moet doen...(R.4) Ook mee willen doen met de samenleving en ook zo iets van toch ook arbeidsethos dat wij heel erg sterk hebben. Je krijgt een uitkering en daar wil je toch ook eigenlijk iets voor doen... (R.5) Mensen die in zo'n ding zitten, die willen ook gewoon een stukje vrijwilligerswerk doen... (R.6)

2.2 Ervaringen met het proces

In deze paragraaf wordt inzicht gegeven in de knelpunten die deelnemers aan de focusgroep ervaren bij het proces van aanvragen, onderhouden aanpassen van hulpmiddelen. Zowel tijdens het gesprek met de deelnemers, als ook bij het verwerken van de resultaten is getracht een evenwichtige verdeling te maken tussen positieve en negatieve ervaringen. We waren niet alleen op zoek naar de knelpunten. Die overheersen in de ervaringen van de deelnemers echter dermate, dat daar toch de nadruk op ligt. De manier waarop de thema's benoemd zijn in dit hoofdstuk hebben daardoor een negatieve lading gekregen.

Onduidelijk bij wie je moet zijn

Deelnemers geven aan dat voor hen, ondanks hun jarenlange ervaring, niet altijd helder is bij wie ze met welke vraag moeten zijn.

Soms weet ik niet eens bij wie ik moet zijn. (R.3)

En dat zegt iemand met behoorlijk wat ervaring met het aanvragen van hulpmiddelen. Deze deelnemer heeft al een scootmobiel, een rolstoel, aanpaste badkamer, aangepast toilet en keuken, automatisch openende deuren en krukken. Op dit moment wordt getracht een Canta (Invalidervoertuig) aan te vragen.

Lange wachttijden

De ervaring van deelnemers is dat een aanvraag voor een hulpmiddel over het algemeen niet snel wordt verwerkt, terwijl zij dat hulpmiddel hard nodig hebben voor hun dagelijkse leven.

Ik heb bijvoorbeeld anderhalf jaar op een rolstoel moeten wachten... (R.10) Het duurde bij mij heel lang voordat ik de rolstoel aangemeten heb gekregen. Ik had er al een, maar daar donderde ik iedere keer mee om. Dat is slordig... Op die rolstoel heb ik 11 en een halve maand gewacht. ... Dan zit ik op een kussen en ik geloof dat we daar drie jaar over gedaan hebben om te kijken en nu zit ik eindelijk niet meer door. Dat heeft drie jaar geduurd met proefkussens en weer andere geleerden. Kussengeleerden heb je ook. (R.9)

Lange wachttijden komen bij de deelnemers ook veelvuldig voor bij reparaties aan hulpmiddelen. Net als bij het aanvragen moet men daar lang op wachten.

Ik moest ook een maand wachten op mijn stoel. Mijn motor was stuk en ze hebben gezegd dat ik 'm binnen een week weer zou hebben. Maar een maand moest ik wachten en totdat ik hier heb gebeld en daar heb gebeld, toen zijn ze er achteraan gegaan... (R.6) Als er iets gerepareerd moet worden dan duurt het nu ook veel langer dan een aantal jaren geleden. (R.10)

Lange wachttijden gelden ook voor aanpassingen aan hulpmiddelen. Daarbij doet zich bovendien het probleem voor, dat respondenten het idee hebben dat deskundigheid ontbreekt voor adequate aanpassingen.

Dus je hebt het idee dat als mensen hulpmiddelen hebben en die moeten worden aangepast de deskundigheid ontbreekt. (R.10)

Aanbodgericht

Deelnemers hebben de ervaring dat bij de aanvragen van hulpmiddelen gedacht wordt vanuit het aanbod. De vraag welk hulpmiddel zij nodig hebben, zodat ze zelfstandig kunnen blijven wonen en deelnemen aan de samenleving, staat niet centraal.

Ik vind namelijk dat als je een Canta hebt, vind ik dat je daar een rolstoel bij moet hebben, anders kun je niet in de auto komen (R.1) ... maar wat ik eigenlijk vind is, als ik zo de kring rondkijk, dan hoor ik een heleboel. Eigenlijk het zijn dingen die gewoon nodig zijn... Een scootmobiel én een rolstoel. Dat moet. Het is simpel, een scootmobiel kan niet in een auto. Als je in het weekend met je man, of met iemand anders in de auto wil, dan heb je een rolstoel nodig. Als je overdag boodschappen wil doen, dan heb je een scootmobiel nodig... (R.8) Ik onderstreep ook alle verhalen van de dames en de heer. Daar heb ik ook mee te maken. Bijvoorbeeld ik heb een elektrische rolstoel, maar wat krijg ik te horen "je moet een handbewogen rolstoel inleveren"... Dan zeggen zij "je hebt dat gewoon niet nodig. Je hebt een elektrische rolstoel nodig....". Maar voor mijn dagelijkse gebeuren, als zij mijn handbewogen rolstoel afnemen, dan ben ik gewoon beperkt, dan kan ik gewoon niets doen... (R.6) Dan is het zo, als je op bezoek bent en ze

hebben zo'n lage bank dan moet ik maar zien eruit te komen. Dus ik gebruik hem ook als zitplek als ik ergens anders ben. Het is natuurlijk flauwekul, die rolstoel blijft gewoon heel hard nodig... (R.10)

Ieder mens is anders. Daar past een ander aanbod bij. Dat blijkt moeilijk voor verstrekkers van hulpmiddelen.

Ik moest ieder moment weer bij Welzorg komen en dan kwamen ze er nog niet uit. En dan riep ik "ja, maar ik ben al drie keer geweest". En dan zeiden ze "ja, maar u bent ook niet standaard". Dat is dus mijn probleem, dat ik niet standaard ben! (R.9)

Financieel gestuurd

De ervaring van de deelnemers is dat de nadruk sterkt ligt op de financiën.

Als enige is dan het aller-goedkoopste... Ze moeten hun werk goed doen. Dat doen ze voor die kant wel, maar niet voor ons... (R.2) Zij krijgen instructies hoe ze dat zoveel mogelijk moeten afremmen en zuinig mogelijk moeten zijn... (R.4) Ik maak heel lang gebruik van de hulpmiddelen en de laatste jaren wordt de riem gewoon nog strakker, strakker, strakker. Zoals wij allemaal weten, Nederland was wel een zorgstaat, maar nu is dat gewoon niet meer, afgebroken. (R.6)

2.3 Is er verschil met de Wvg?

Deelnemers ervaren verschil in het proces rondom aanvragen, aanpassen en onderhoud van hulpmiddelen in de Wvg en Wmo. Overwegend waren de ervaringen in de Wvg positiever.

Ik zit nog steeds met staat het leven centraal of het hulpmiddel. Als het gaat om de Wmo, het leven staat centraal, dat is nog helemaal niet gelukt... (R.5) Ik heb het gevoel dat die Wmo gewoon een hele mooie naam voor bezuinigen in hoofdletters is. Ze komen ieder half jaar, zeker ieder jaar met een nieuw iets wat vervallen gaat. Dus je bent om de beurt aan de beurt zodat ze weer wat bij je wegstrepen, want dat is dan een nieuwe regel... (R.2) Het is precies verkeerd om als met de Wvg. Het idee was dat het bij de Wmo beter zou zijn, maar dat is het dus eigenlijk dus niet... (R.8) Het is duidelijk slechter. We zijn er slechter op geworden, dat is de conclusie. (R.9)

2.4 Conclusie

Mensen die geconfronteerd worden met fysieke beperkingen hebben hulpmiddelen nodig om zelfredzaam te zijn, deel te nemen aan de samenleving én te kunnen bijdragen aan de samenleving. In het proces van aanvragen, onderhouden en aanpassen van hulpmiddelen blijkt niet altijd helder bij wie mensen terecht kunnen en waarvoor. Daarbij hebben de deelnemers aan de focusgroep de ervaring dat ze vaak lang moeten wachten, terwijl de hulpmiddelen voor hen van levensbelang zijn. Zonder die hulpmiddelen kunnen ze bijvoorbeeld niet uit bed, geen boodschappen doen, geen sociale contacten onderhouden, geen vrijwilligerswerk doen of vergaderingen bijwonen. Ervaring van de deelnemers aan de focusgroep is dat bij het aanvragen, aanpassen en onderhouden van hulpmiddelen sterk de nadruk ligt op het aanbod en de financiën en niet op de kwaliteit van hun leven. In die zin voldoet de invoering van de Wmo voor het verstrekken van hulpmiddelen niet aan de verwachting, namelijk dat de nadruk erop ligt dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarin heeft de Wmo geen verbetering aangebracht ten opzicht van de Wvg. Integendeel, volgens de deelnemers.

3 Bejegening

Wat is voor de deelnemers aan de focusgroep een goede bejegening? En hoe zijn hun ervaringen met de instanties die zij kennen? Hoe worden ze bejegend?

3.1 Betekenis van bejegening

Bejegening heeft voor de deelnemers aan de focusgroep verschillende betekenissen. We zetten ze in deze paragraaf op een rijtje.

Medemenselijkheid

Deelnemers aan de focusgroep missen een houding van medemenselijkheid bij verstrekkers van hulpmiddelen. Er is geen inlevingsgevoel.

Er wordt niet menselijk meegedacht. (R.2) Ik heb ooit een monteur gehad, een vaste monteur voor de hele wijk waar ik woon. Die was zo goed in dingen bedenken om ons leven wat aangenamer te maken... Hij had hart voor de medemens... (R.11) Ik was laatst van de weg gedrukt door een auto. Ik reed op m'n scootmobiel en ik was dus tegen een andere auto aangedrukt, omdat hij mij gewoon snee. Dus toen was m'n scootmobiel kapot en daar belde ik over op. Het was net gebeurd. Ik had ontzettend veel pijn. Toen zei die meneer niet "mevrouw dat is vervelend voor u". Nee, hij ging zitten tellen, "u heeft x reparaties gehad". Ook van mijn rolstoel natuurlijk en alles. Ik wist niet wat ik hoorde! (R.9) Dat is die inleving. Ze hebben geen inlevingsgevoel of ze mogen het niet tonen.(R.4)

Een luisterend oor

Uit de verhalen van de deelnemers aan de focusgroep is af te leiden dat bejegening voor hen betekent dat er naar hen geluisterd wordt.

Dat is ook een vorm van bejegening. Je kan je verhaal niet kwijt. Je weet niet waar je het kwijt kunt. Als je het ergens kwijt kunt, weet je ook nog niet of het helpt... En dan ga je naar huis en dan denk je thuis "wat is het toch een zoi, daar heb ik geen zin meer in". (R.5) Als instantie waar ik contact mee heb is Welzorg. Ik vind wel bij Welzorg dat er geen goede bejegening is. Je wordt niet goed behandeld, je wordt gewoon afgepoeierd. (R.7)

Erkenning voor de situatie van afhankelijkheid

Belangrijk voor de deelnemers is ook dat er begrip is voor hun situatie. Erkenning van hun afhankelijkheid van hulpmiddelen.

Als een mevrouw tegen mij zegt "je moet je prothese inleveren" dan schrik ik en dan word ik gewoon beledigd. Dan denk ik "was ik maar rijk dan had ik gewoon geen rolstoel hoeven aanvragen en alles kopen, kopen, kopen". Maar ja, je zit eenmaal in deze situatie. (R.6)

Voor mensen die gebruik moeten maken van hulpmiddelen, zijn die wezenlijk voor hun bestaan. Zonder deze hulpmiddelen kunnen ze bijvoorbeeld niet uit bed, niet door het huis bewegen, niet naar buiten, niet deelnemen aan sociale gebeurtenissen. Deelnemers aan de focusgroep missen erkenning voor deze afhankelijkheid. Er wordt in hun ogen in ieder geval vaak niet naar gehandeld.

Het is mij ook overkomen... Tweeënhalve maand geleden is mijn elektrische rolstoel stuk gegaan. Ze hebben deze meegenomen en ik vroeg "wanneer komt 'ie terug?" Één dag niet, twee dagen niet, drie dagen niet. "Ik moet naar buiten". "Nou, meneer wij weten het niet", dat was Welzorg. Een week later niet en zij wisten niet wanneer. Ik zei tegen hen "ik moet een leenmiddel hebben". "Nee meneer, wij hebben zoveel duizend klanten, we hebben dat niet voor iedereen"... (R.6) De laatste keer was 21 oktober had ik een bruiloft..... In plaats van meteen te bellen voor een leenrolstoel is hij aan mijn rolstoel gaan sleutelen tot een uur of half vijf... Ik heb toen van vrijdag tot dinsdagochtend op bed gelegen en ik was totaal afhankelijk van mijn burens, want ik woon alleen.... (R.11)

Geven van vertrouwen

Bejegening heeft voor de deelnemers aan de focusgroep ook te maken met vertrouwen. Ze hebben regelmatig het gevoel dat ze vooral met wantrouwen bejegend worden.

Ik heb bij sommige MO-zaak medewerkers het gevoel dat ze het van hun eigen zakcentjes moeten betalen... Het kwam er op neer, ik zou de boel besodemieteren. Nee dus. Ik heb altijd keurig verantwoording afgelegd dus dat vond ik heel erg. (R,10)

3.2 Ervaring met bejegening bij verschillende instanties

Uit bovenstaande is helder geworden wat de deelnemers onder een goede bejegening verstaan. Ervaringen zijn dan niet altijd positief. Er is wel verschil tussen verschillende partijen die betrokken zijn bij het verstrekken van hulpmiddelen. Partijen die tijdens de focusgroep genoemd worden zijn MO-zaak, Welzorg en Reade. In deze paragraaf noemen we eerst kort wat de taakstelling van deze partijen is. Daarna volgen ervaringen van de deelnemers.

CIZ (Wmo) en MO-zaak

Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) heeft per 1 januari 2011 de Wmo-activiteiten afgesplitst. De divisie Maatschappelijke Ondersteuning van het CIZ is als zelfstandige stichting verder gegaan onder de naam de MO-zaak (Maatschappelijke Ondersteuning zaak). De MO-zaak regelt indicaties voor zaken die onder de Wmo. Gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders kunnen voor de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning bij de MO-zaak terecht. Deelnemers aan de focusgroep hebben ervaring met de MO-zaak en haar voorganger.

Hoewel deelnemers in hoofdstuk 2 aangaven dat bij het aanvragen van hulpmiddelen vooral de nadruk ligt op het aanbod en de financiën, zijn hun ervaringen met de bejegening van medewerkers van de MO-zaak overwegend positief.

Ik heb over het algemeen met die mensen wel redelijke gesprekken. (R.2) Als je de Wmo-helpdesk belt om een klacht in te dienen ook. Je krijgt alle ruimte om je klacht in te dienen en dan nemen ze het ook zeer serieus. Dan krijg je een brief thuis, wat ze ermee gedaan hebben. (R. 9) Ze nemen de tijd voor je. (R. 11)

Eén van de deelnemers vergelijkt de Wmo met Welzorg.

Bij de Wmo gaat het wel. Ze hebben oor voor je om te luisteren en ze bellen je terug als je met een klacht komt. Bij Welzorg is het wel heel slecht, de bejegening. Heel erg slecht, vooral de telefonisten. Als je te veel praat, dan legt 'ie de telefoon gewoon neer. Dat heb ik meegemaakt. (R.7)

Welzorg

Welzorg verstrekt (revalidatie)hulpmiddelen aan ouderen en mensen met een beperking. Naast hulpmiddelen levert Welzorg ook comfortartikelen. Dit zijn hulpmiddelen die het dagelijks leven vergemakkelijken, zoals speciale bedden en fauteuils, alsook aangepaste huishoudelijke en persoonlijke verzorgingsartikelen.

Deelnemers aan de focusgroep hebben overwegend negatieve ervaringen met de bejegening van medewerkers van Welzorg.

Als instantie waar ik contact mee heb is Welzorg. Ik vind wel bij Welzorg dat er geen goede bejegening is. Je wordt niet goed behandeld, je wordt gewoon afgepoet... (R. 8) Ik ben al een half jaar bezig met de deuropeners naar het complex. Welzorg-aanpassingen maakt er een rotzooi van, sorry dat ik het zeg... (R.10) Ik heb er een bijnaam voor: Kwelzorg. (R. 11)

Blijkbaar is Welzorg niet de enige leverancier van hulpmiddelen in de gemeente Amsterdam. Maar dat is bij de meeste deelnemers aan de focusgroep niet bekend.

Je mag kiezen uit drie leveranciers van voorzieningen, Beenhaker, Welzorg of de Harting bank. Als je niets laat horen, beter gezegd, het wordt je niet gevraagd, dan krijg je de slechtste, da's Welzorg. Daar zijn de meeste klachten over... (R. 8)

Reade

Reade is de nieuwe naam voor de fusie tussen Revalidatiecentrum Amsterdam (RCA) en het Jan van Breemen Instituut (JBI). Reade biedt revalidatiegeneeskunde en reumatologie. Reade ondersteunt ook mensen met de ziekte Multiple Sclerose met casemanagement, zodat zij de voorzieningen krijgen die ze nodig hebben. Deelnemers aan de focusgroep die daarvan gebruik maken ervaren daarbij niet dat de kwaliteit van hun leven het uitgangspunt is.

Dat adviesbureau van Reade is in het leven geroepen door de gemeente . En het merkwaardige doet zich voor dat de mensen die daar zitten in het algemeen de

neiging hebben, er zijn goeie uitzonderingen, om te indiceren naar wat de gemeente goed uitkomt. Dat wil zeggen, ze kijken niet naar de behoefte van de klant, maar ze kijken naar wat er in pakketen zit. (R.8)

3.3 Conclusie

Bejegening heeft voor de deelnemers aan de focusgroep vooral te maken met: medemenselijkheid, luisteren naar je verhaal, erkennen van de situatie van afhankelijkheid en vertrouwen. Deelnemers aan de focusgroep hebben vooral ervaring met bejegening van medewerkers van drie partijen die betrokken zijn bij de aanvraag, onderhoud en aanpassing van hulpmiddelen. Dat zijn de MO-zaak en haar voorganger, Welzorg en Reade. Door de eerste partij voelen deelnemers aan de focusgroep zich overwegend goed bejegend. Dat staat los van het feit dat ze vinden dat medewerkers vooral aanbod en geld gestuurd handelen, zoals in hoofdstuk 2 is geconcludeerd. Door medewerkers van Welzorg voelen deelnemers zich echter in het geheel niet goed bejegend. Wat betreft het casemanagement van Reade komt in de focusgroep aan de orde dat deze vooral aanbodgericht te werk gaan. Volgens deelnemers zijn de case managers er voor de gemeente en niet voor hen.

4 Tips van cliënten voor cliënten

Deelnemers geven elkaar veel tips tijdens de focusgroep bijeenkomst. Deze geven ons een goed inzicht in al het werk dat zij moeten verzetten om te krijgen wat ze nodig hebben. Aanvragen en gebruiken van hulpmiddelen is volgens de deelnemers namelijk geen eenvoudige zaak. Eigenlijk is dat toch raar, zegt één van de deelnemers.

Eigenlijk is het een rare wereld dat de mensen die je horen te informeren en helpen, die doen dat niet goed genoeg. Dus moeten we een reservecircuit in het leven roepen om ervoor te zorgen dat mensen goed worden geïnformeerd. (R.8)

Blijkbaar is het nodig dat cliënten elkaar helpen om hun weg te vinden in het hele ‘circus’ van aanvragen, heraanvragen, onderhoud en reparatie. Hoewel dat eigenlijk vreemd is zou, zoals één van de deelnemers dat verwoordt, er naast de reguliere Wmo instanties eigenlijk een reservecircuit moeten komen. In deze paragraaf geven we de tips van cliënten voor cliënten uit dit reservecircuit.

Laat een ander voor jou opkomen

Deelnemers aan de focusgroep geven aan dat ze het vaak moeilijk vinden om voor zichzelf op te komen. Wellicht - zo brengen ze naar voren - zouden ze voor elkaar het woord kunnen doen.

Ik moet bekennen, ik ben niet zo goed als R.8. Ik ben heel goed in alles voor elkaar te krijgen voor andere mensen ... maar niet goed voor mezelf. Af en toe doe ik het met vriendinnen, dan doe ik het voor mijn vriendin en dan doet zij het voor mij, bellen met de Welzorg. Anders komen we er niet meer uit... Ik vind het voor mezelf bellen hartstikke moeilijk, het is veel emotioneler. Je krijgt soms ook de raarste dingen te horen. Als ik zeg “ik bel voor die en die mevrouw en zij heeft dit en dit”, dan kan ik het wel... (R.10) Ik vind haar tip ook heel goed, misschien moet iemand anders het aanvragen, die naast je kan staan en kan helpen. (R.5)

Leer de taal van de hulpverleners spreken / je rol leren spelen

Het zou eigenlijk niet zo moeten zijn volgens de deelnemers, maar de meeste kans op succes - te krijgen wat je nodig hebt - is als je de taal van de hulpverleners spreekt en je je als slachtoffer opstelt.

Om terug te gaan op het verhaal van R.9, niet voor zichzelf opkomen. Dat is eigenlijk een herkenning. Wil je dat doen dan moet je de taal ook kunnen spreken... Niet alleen van degene die je aan de lijn hebt, maar de taal van het slachtoffer en dat wil je niet. Dan ga je gewoon stotteren. Je wilt gewoon normaal doen. Degene die tegenover je zit of aan de lijn hebt, begrijpt het niet. Als je van toon veranderd naar de slachtofferrol, ik ben zielig, dan begrijpen zij het wel. (R.6) Je moet de taal spreken en dat lukt je niet als het om jezelf gaat. (R.9) Ik kreeg van mijn huisarts te horen “ik merk nooit wat aan jou”. Ik heb ook heel veel moeite gehad om dingen voor elkaar te krijgen. En in ene viel het kwartje. Je moet je rol spelen! (R.10)

Bereid je goed voor

Als je wel voor jezelf spreekt, dan is het goed om je goed voor te bereiden op een gesprek met verstrekkers van hulpmiddelen.

Ik denk dat het heel belangrijk is voor ons om voordat je ook maar iets gaat doen dat je eerst voor je zelf op een rijtje zet wat je denkt nodig te hebben. Als je ongeveer voor je zelf duidelijk hebt wat je nodig hebt, ga dan in feite een rollenspel met iemand aan waarbij je kan oefenen, letterlijk oefenen hoe je zo'n aanvraag voor zo'n hulpmiddel moet inkleden. (R.8)

Bij een goede voorbereiding hoort ook dat je kunt verwoorden wat je nodig hebt. Tot de essentie kunnen komen.

Toen ze klaar was met praten zei ik tegen haar: mevrouw, vroeger had ik een heleboel hobby's. Ik kon fietsen, ik kon zwemmen, ik kon dit, ik kon dat. Ik hield van koken, nu kan ik niet eens voor mezelf koken, mijn buurvrouw moet voor mij koken. Toen plotseling stond ze op en ging ze meten. Toen was het voor mekaar... toen ze zag dat ik alles heb moeten inleveren (R.3)

Gebruik ervaringsdeskundigheid

Deelnemers aan de focusgroep geven elkaar tijdens de bijeenkomst tal van tips, die volgens hen ook voor andere cliënten interessant kunnen zijn. Ze zouden eigenlijk breed gedeeld moeten worden.

En de andere tillift die heb ik zelf gekocht, omdat dat een opvouwbaar tillift is die ik gewoon op vakantie mee kan nemen. (R.8) Ik wist niet dat die er waren. (R.10) Ja, dat is die ervaringsdeskundigheid dat je daar een beetje op let. Dan kom je de meest fantastische dingen tegen. ..(R.8) Is het een idee om alle tips die wij hebben op de website van Cliëntenbelang Amsterdam te plaatsen? (R.5) In de nieuwsbrief ook, denk ik? (R. 9)

Maak gebruik van instanties die voor je opkomen

Deelnemers aan de focusgroep vinden het belangrijk dat er instanties zijn, die voor hun belangen opkomen, waar ze gebruik van kunnen maken.

Red je het zelf niet met wat je verlangt, schakel een deskundige in. Dat is mijn motto. Als je het zelf niet aankan, ga naar x van cliëntenbelang. Ze is jurist en weet precies wat ze allemaal moet doen. (R.8) Ten aanzien van de Wmo, ik heb ook heel veel belang bij Cliëntenbelang Amsterdam. Als er een probleem is, bel ik hier. En hier belt Wmo en Wmo belt de chef van Welzorg. Dan gaat het wat makkelijker. Je moet je connectie hebben, die hebben meer zeggenschap. Alleen als gehandicapte kom je niet vooruit. (R.8)

5 Tips van cliënten voor betrokken instanties

In hoofdstuk 2, 3 en 4 staat informatie die door uitvoerders van de Wmo benut kan worden om de dienstverlening te verbeteren, zodat deze beter aansluit bij behoeften van cliënten én bij de doelstellingen van de Wmo. Dan gaat het bijvoorbeeld om het versnellen van aanvraagprocedures, reparaties en aanpassingen én het verleggen van de focus zodat deze er daadwerkelijk op gericht is om zelfredzaamheid en participatie van cliënten aan de samenleving te vergroten. Ook zijn er verbeteringen nodig in de bejegening van cliënten door medewerkers. Daarnaast worden door de deelnemers aan de focusgroep nog een aantal specifieke tips gegeven. Deze staan in dit hoofdstuk.

Maak het proces eenvoudig, overzichtelijk en efficiënt

Herinrichting van het proces kan dit eenvoudiger maken waardoor dit overzichtelijker wordt voor cliënten (minder vermoeiend) én efficiënter. Eén van de deelnemers aan de focusgroep geeft aan dat ze geen aanvragen meer doet, omdat ze de hele procedure veel te vermoeiend vindt.

En toen hebben wij onder andere daarom ook besloten om naar Amsterdam te verhuizen naar een kleinere woning, zodanig dat ik nog heel lang niet te maken heb met instanties... Die groep is er ook, dat mensen gewoon denken: "het is mij veel te vermoeiend, ik ga het niet doen". Pas op het moment dat het echt nodig is dan ga ik er weer aan. En ik heb nu dus alleen maar te maken met de belasting, want dan krijg ik wat geld terug. En dat vind ik heerlijk...(R.5) Als je het zo kan regelen, ideaal hoor. Dan kan je ook aanschaffen wat je denkt dat je nodig hebt en niet wat iemand anders voor jou bedenkt. (R.10)

Andere procedures zouden minder vermoeiend kunnen zijn voor mensen die er een beroep op moeten doen. Vereenvoudigde aanvragen kunnen wellicht tegelijkertijd leiden tot bezuinigingen.

Het is inderdaad wel zo dat er bezuinigd moet worden, maar dat kunnen ze veel beter doen door gewoon efficiënter om te gaan met de middelen en een heleboel van het ambtenarenapparaat geen dubbel werk te laten doen. Als je nu iets aanvraagt dan bel je de Wmo-helpdesk en daar zitten dan mensen en die vertellen je dan dat ze je binnen 5 dagen terugbellen. Dan komt er iemand en die belt en vraagt wat je nou precies nodig had en dan wordt er gezegd "oh dat kan direct", maar meestal zeggen ze "daar moet een indicatie voor komen". Dus vervolgens gaat het naar het CIZ, wat nu Mo-zaak heet en dat is allemaal dubbel werk. Het zou veel simpeler zijn als je gewoon in feite de indicatieprocedure volgt zoals de zorgverzekeraar dat doet. (R.8)

Maak de toegang laagdrempelig

Volgens de focusgroep moeten mensen bijzonder mondig zijn om te krijgen wat ze nodig hebben. Voor een bepaalde groep in de samenleving is dat bijzonder moeilijk. Daar zouden verstrekkers van de Wmo rekening mee moeten houden, door ook voor hen goed toegankelijk te zijn.

Kijk, ik ben hier niet alleen maar voor mij, maar ook voor migranten. Dit alles gebeurt mij, dat gebeurt de dames hier die gewoon mondig genoeg zijn, laat staan mensen die eigenlijk de weg niet weten te vinden, niet durven een voorziening aan te vragen, hulpmiddelen en taboes. Mensen leven in dat stukje isolement, doordat de hulpmiddelen hoogdrempelig zijn. (R. 6)

Voorkom onnodig leed en gezondheidszorgkosten

Gevaarlijke situaties voor cliënten kunnen voorkómen worden door adequate hulpmiddelen te geven én door deze tijdig te verstrekken. Dat voorkomt onnodig leed bij cliënten én kosten voor gezondheidszorg.

Ik heb een paar jaar geleden ook een akkefietje gehad met Welzorg. Ik had een leenrolstoel en ik zei nog tegen die monteur: mag ik alsjeblieft een gordel in die stoel, want ik stuit er zo uit. Op een gegeven moment, ik kom bij de dagclub vandaan en het was rond twaalf uur en het was heel donker en ik reed op een pad met hobbels en bobbel. Ik stuit uit mijn rolstoel, omdat ik geen gordels had. Twee dagen nadat dit gebeurd was, komt Welzorg met een vliegtuiggordel, dan kan het wel... want ik had ook een been gebroken. Dat is drie keer gebeurd, drie keer mijn been gebroken, omdat ik uit mijn rolstoel ben gevallen. (R.11) Dan gaat het om een gordeltje, waar gaat het dan om? Terwijl jij wel al die toestanden hebt dan. (R.2)

Hergebruik hulpmiddelen

Door hulpmiddelen te hergebruiken, is besparing te verwezenlijken. Waarom zou je geen tweede hands hulpmiddelen kunnen verstrekken? Of tweedehands hulpmiddelen gebruiken als overbruggingsperiode voor cliënten die een aanvraag hebben ingediend?

Als ik zou zeggen "ik heb de rolstoel niet meer nodig dan wordt het helemaal niet fatsoenlijk teruggenomen, want die is dan al te lang in gebruik" ... (R.4). Nu zit ik met twee rolstoelen in huis, omdat zij dit niet willen komen ophalen... (R.6) Al is het maar ter overbrugging. Ik heb bijvoorbeeld anderhalf jaar op een rolstoel moeten wachten en als overbrugging kan dat gewoon je even op gang brengen. (R.10)

Haal niet gebruikte hulpmiddelen op

Een van de deelnemers (R.9) vertelt een verhaal van een vriendin over het niet-ophalen van hulpmiddelen.

Haar schoonmoeder had nog een sta-op-stoel die overbodig was geworden. Ze zit na de amputatie van haar been de hele dag in de rolstoel. En er was ook nog een elektrische stoel, die in de weg stond. Deze heeft ze nooit leren rijden... Ze mag de sta-op-stoel houden of weggeven, met de rolstoel waren ze nog bezig Welzorg zei dat ze bij de gemeente moest zijn, Wmo, die zei dat ze het moesten uitzoeken... Wanneer een nieuwe postool wordt afgeleverd, nemen ze de oude niet mee. Daarna levert een rolstoelenspecialist haar rolstoel, maar dat is niet de man die spullen mee terug neemt. Dus er staat nu ook een oudere rolstoel. Alsook nog

3 kussens en een rollator. Verder is de douchestoel nu ook overbodig geworden, omdat ze met de nieuwe poststoel onder de douche gereden kan worden. De tillift is er nog steeds niet. Na 5 weken in een te kleine rolstoel te hebben gezeten is er nu wel een grote mooie rolstoel. We hebben alle niet opgehaalde hulpmiddelen voorlopig maar in de box gezet. Dan zien we wel weer als iemand zich alsnog meldt om het mee te nemen. Het is om gek van te worden zo veel bureaucratie, en er wordt zo weinig meegenomen.

Pleeg meer onderhoud

Door meer onderhoud te plegen kunnen hulpmiddelen volgens de deelnemers aan de focusgroep wellicht langer mee.

Meer onderhoudsbeurten aan onze hulpmiddelen, dat scheelt ook weer heel veel defecten. Als je meer aan onderhoud doet, dan hoef je minder aan vernieuwing te doen. Dan hoeven we niet alleen te bellen als er iets stuk is. Even smeren, even iets aandraaien om te voorkomen dat er risico wordt genomen. Een of twee keer per jaar. (R.11)

Heb aandacht voor de zin van het bestaan, óók voor besparing

Door meer aandacht te hebben voor de vraag wat cliënten nodig hebben aan hulpmiddelen voor de kwaliteit van hen leven is dubbelwinst te behalen. Cliënten kunnen daardoor een bijdrage leveren aan de samenleving én maken tegelijkertijd minder gebruik van gezondheidszorg.

Maar ze willen tegenwoordig alles, want ze willen vrijwilligers ... en daarnaast doen ze heel erg moeilijk over een extra hulpmiddel, wat je nodig hebt voor het één en ander. (R.2)

Niet alleen leveren cliënten - als ze beschikken over de juiste hulpmiddelen - een bijdrage aan de samenleving. Ze maken daardoor minder gebruik van gezondheidszorg, omdat ze afleiding hebben en ze het bestaan als zinvol ervaren.

Door de hulpmiddelen zijn wij ook goedkoper. Als je mij die hulpmiddelen gewoon afpakt, word ik ziek en dan ga ik vaker naar de dokter. En dan wordt het alleen maar duurder. Ik heb 24 uur hulp en met deze soort bijeenkomsten of mijn bezigheden dan vergeet ik ook gewoon mijn pijn. Als ik gewoon constant over de pijn moet denken, als ik niets hoef te doen, dan ga ik gewoon iedere dag naar de dokter, naar revalidatiecentrum, therapie zoeken, medicijnen slikken. Dan is dat gewoon niet goedkoop... Mensen die in zo'n ding zitten, die willen ook gewoon een stukje vrijwilligerswerk doen. Doordat zij vrijwilligerswerk gaan doen, hebben zij niet alleen maar levensvervulling, maar ook goedkoper voor de verzekering en de overheid. Minder zorg nodig. (R.6) Mensen kunnen ook depressief worden door alleen thuis te zitten. Dat wordt erger... (R.3) Waarmee ik wil zeggen, de instelling van de rolstoel is wel behoorlijk duur, maar wel noodzakelijk. Door constant in je bed te liggen en eventueel de gang naar een revalidatiecentrum is vele malen duurder. (R.8) Zoiets verdient zichzelf terug. (R.2)

Ga met ervaringsdeskundigen in gesprek

Volgens deelnemers is het belangrijk dat de uitvoerders van de Wmo in gesprek gaan met ervaringsdeskundigen, die hen kunnen helpen om hun dienstverlening te verbeteren, zodat cliënten inderdaad in hun zelfredzaamheid en participatie aan de samenleving worden ondersteund.

Als dit nog een keer weer is, dan denk ik dat een wethouder van Welzijn moet worden uitgenodigd. Ze hebben geen notie van de praktijk. Ze willen welwillend zijn, maar als ze van zoveel mensen een verhaal horen is dat goed... (R.4) Wat ik wilde vragen is of het mogelijk is om Welzorg hier te krijgen, de teamleider of de manager, om met hun te spreken over hoe ze met de klanten omgaan, de bejegening... (R.7)

Maak gebruik van ervaringsdeskundigheid in het hulpverleningcircuit

Volgens de deelnemers is het niet alleen van belang dat er met ervaringsdeskundigen gesproken wordt om de dienstverlening te verbeteren, maar ook door meer ervaringsdeskundigheid in het circuit van hulpverlening te integreren.

In de sector waar hulpmiddelen uitgegeven worden moet veel meer mensen met een beperking, ervaringsdeskundigen ingezet worden. Die kunnen heel goed uit eigen ervaring kijken hoe iets het beste opgelost kan worden. (R.5)

Informeel cliënten tijdig en adequaat over wijzigingen

Voor cliënten is vaak onduidelijk hoe procedures lopen en wat de criteria zijn die gehanteerd worden. Zeker wanneer er iets verandert. Cliënten zouden veel beter geïnformeerd moeten worden.

Toen MO-zaak de MO-zaak werd, hebben wij tegen de gemeente gezegd "hoe horen wij dat dan?" En dat hebben wij ook inderdaad nooit gehoord. Maar nu merk je dat de meeste mensen hier het niet weten. Dat is toch eng. Wij zitten hier nog maar een heleboel mensen zitten hier niet...(R.9) Andere mensen weten helemaal niets. (R.2)

Informeel het hulpverlenercircuit

Het zou volgens de deelnemers aan de focusgroep ook goed zijn als zorgverleners uit de regio ook op de hoogte waren van de mogelijkheden van de Wmo, zodat deze cliënten daarop kunnen attenderen of hen kunnen informeren.

Ik heb bijvoorbeeld een half jaar geleden gevraagd aan mijn eigen fysiotherapeut of hij wist wat het loket 'Zorg en Samenleven' was. Hij keek me aan, hij weet dat ik vrijwilligerswerk doe, hij zei "waar heb je het nou weer over?". Dan heb ik het over mijn fysiotherapeut, die dus niet eens weet dat er een loket 'Zorg en Samenleven' is. Laat staan voor mensen die ineens door een ongeluk of door ziekte iets mankeren. Ze weten de weg niet... (R.2) Straks wordt het afgeschaft en dan weet hij het nog niet. (Gelach).(R.9)

Houd rekening me de factor MENS

Tot besluit misschien wel de mooiste tip van de focusgroep aan partijen die betrokken zijn bij het verstrekken van hulpmiddelen. Biedt zorg op maat.

Het laatste wat ik wil zeggen is dat we te doen hebben met de factor MENS. Elk mens is apart, elk mens denkt anders. Je hebt er rekening mee te houden hoe eentje werkt en de ander. (R. 8)

Ieder mens heeft wat anders nodig om deel te nemen aan de samenleving of om zelfredzaam te zijn. Daar waar bijvoorbeeld de ene mens met bewegingsbeperkingen een scootmobiel nodig heeft om afstanden af te leggen om bij kinderen op bezoek te gaan of om op kleinkinderen te passen. Is een ander mens, met dezelfde bewegingsbeperkingen, veel meer geholpen met een elektrische rolstoel omdat hij of zij sociale contacten dicht bij huis heeft en naar een vergadering om de hoek wil. De ene mens woont alleen, terwijl een ander mens een gezin om zich heeft. Dat maakt uit voor de ondersteuning die voor de zelfredzaamheid nodig is. Maar daarbij is ook de belasting van mantelzorgers een factor van betekenis. Door rekening te houden met de specifieke situatie van mensen, kan zorg op maat geleverd worden. Die bovendien - zo laat het voorafgaande zien - ook nog wel eens kostenbesparend zou kunnen zijn.

6 Samenvatting

In hoofdstuk 1 wordt verantwoording afgelegd over de aanleiding, opzet en aanpak van het onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd om een deel van de Wmo, namelijk het verstrekken van hulpmiddelen, te evalueren vanuit het perspectief van cliënten. Worden de doelstellingen van de Wmo waargemaakt? Ondersteunen de hulpmiddelen de zelfredzaamheid van cliënten en participatie aan de samenleving? Wat gaat goed en moet vooral zo blijven? Tegen welke knelpunten lopen cliënten aan? Waar zijn verbeteringen nodig? Door met 11 deelnemers in een focusgroep (heterogeen samengesteld) in gesprek te gaan aan de hand van een gespreksleidraad, zijn vanuit ervaringen van cliënten deze vragen verkend.

In hoofdstuk 2 staat de betekenis die hulpmiddelen hebben voor het leven van cliënten. Deelnemers aan de focusgroep geven aan dat zij hulpmiddelen nodig hebben om zo veel mogelijk 'self supporting' te zijn, deel te nemen aan de samenleving én te kunnen bijdragen aan de samenleving. Daarom vragen zij hulpmiddelen aan, is onderhoud en reparatie nodig en moeten hulpmiddelen soms aangepast worden om ze (weer) op maat te maken. Daarbij doen zich een aantal knelpunten voor:

- Het is niet altijd helder bij wie mensen voor welke vragen en problemen terecht kunnen.
- Er moet vaak lang gewacht worden (bij het aanvragen, repareren, aanpassen en onderhouden van hulpmiddelen), terwijl cliënten zonder de hulpmiddelen ernstig beperkt worden in hun dagelijkse functioneren.
- Er ligt sterk de nadruk op het aanbod en de financiën en niet op de vraag wat zij nodig hebben om zelfredzaam te zijn en te participeren aan de samenleving.

Gezien het bovenstaande voldoet de invoering van de Wmo voor het verstrekken van hulpmiddelen niet aan de verwachting, namelijk dat de nadruk erop ligt dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarin heeft de Wmo geen verbetering aangebracht ten opzicht van de Wvg. Integendeel zelfs, volgens de deelnemers.

Hoofdstuk 3 start met een uitwerking van de vraag wat een goede bejegening voor deelnemers aan de focusgroep betekent. Dat is:

- medemenselijkheid
- een luisterend oor
- erkenning voor de situatie van afhankelijkheid
- geven van vertrouwen.

Deelnemers aan de focusgroep hebben vooral ervaring met bejegening van medewerkers van drie partijen die betrokken zijn bij de aanvraag, onderhoud en aanpassing van hulpmiddelen. Dat zijn de MO-zaak en haar voorganger, Welzorg en Reade. Door de eerste partij voelen deelnemers aan de focusgroep zich overwegend goed bejegend, maar door de tweede partij - Welzorg - in het geheel niet. Van het casemanagement van Reade vinden de

deelnemers dat deze vooral aanbodgericht te werk gaan. Zij lijken er voor het belang van de gemeente te zijn en niet voor hen.

Hoofdstuk 4 geeft tips van cliënten voor cliënten. Dit hoofdstuk geeft tevens een goed beeld van het werk dat cliënten moeten verzetten om de hulpmiddelen te krijgen die ze nodig hebben. De tips die zij noemen zijn:

- Laat een ander voor jou opkomen
- Leer de taal van de hulpverleners te spreken / je rol leren spelen
- Bereid je goed voor
- Gebruik ervaringsdeskundigheid
- Maak gebruik van instanties die voor je opkomen
- Laten we een reservecircuit inrichten

In hoofdstuk 5 staan de tip van cliënten voor instanties die betrokken zijn bij het verstrekken van hulpmiddelen in het kader van de Wmo. Naast de verbeterpunten die in hoofdstuk 2, 3 en 4 staan, worden in hoofdstuk 5 een aantal specifieke tips gegeven. Dat zijn:

- Maak het proces eenvoudig, overzichtelijk en efficiënt
- Maak de toegang laagdrempelig
- Voorkom onnodig leed en gezondheidszorgkosten
- Hergebruik hulpmiddelen
- Haal niet gebruikte hulpmiddelen op
- Pleeg meer onderhoud
- Heb aandacht voor de zin van het bestaan, óók voor besparing
- Ga met ervaringsdeskundigen in gesprek
- Maak gebruik van ervaringsdeskundigheid in het hulpverleningscircuit
- Informeer cliënten tijdig en adequaat over wijzigingen
- Informeer het hulpverlenercircuit
- Houd rekening met de factor MENS