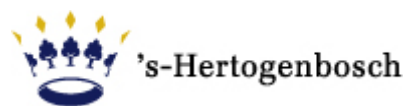


Tevredenheidsonderzoek Wmo onder mensen met een beperking

vervolgonderzoek 2010

Joost Groenendijk
Maaïke Dautzenberg

In opdracht van gemeente 's-Hertogenbosch



Tevredenheidsonderzoek Wmo onder mensen met een beperking

vervolgonderzoek 2010

Amsterdam, 31 december 2010

Joost Groenendijk
Maaïke Dautzenberg

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Achtergrond	3
1.2	Vraagstelling	4
1.3	Leeswijzer	4
2	Aanpak	5
2.1	Kwalitatieve verkenning	5
2.2	Documentenstudie	5
2.3	Interviews	5
2.4	Analyse en verslaglegging	7
2.5	Representativiteit	7
3	Literatuurstudie	8
3.1	Uitgangspunten en doelen van de Wmo	8
3.2	Participatiebevordering binnen de Wmo	9
3.3	Trends in maatschappelijke ondersteuning	9
3.4	Op weg met de Wmo	10
3.5	Participatie van mensen met een lichamelijke beperking	12
3.6	Conclusies	13
4	Resultaten van de interviews	14
4.1	De respondenten; verschillen en overeenkomsten	14
4.2	Tevredenheid over huidige ondersteuning	14
4.3	Participatie in de wijk	24
4.4	Mogelijkheden voor verbetering van het aanbod	29
5	Conclusies en aanbevelingen	32
5.1	Conclusies	32
5.2	Aanbevelingen	35
	Bijlagen	
Bijlage 1	Geraadpleegde literatuur	39
Bijlage 2	Internationale classificatie van het menselijk functioneren (ICF)	40

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Op 1 januari 2007 trad de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking. De wet heeft als doel de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden van burgers te bevorderen. Gemeenten hebben hierbij een regierol. Zij maken een beleidsplan waarin staat wat ze gaan ondernemen op het terrein van (maatschappelijke) ondersteuning. Instellingen, inwoners en cliënten worden betrokken bij het beleidsplan, onder andere in de vorm van de Wmo-adviesraad. Voor een goed oordeel over de uitvoering van de Wmo, hebben gemeenteraad en burgers informatie nodig. Daartoe wordt horizontale verantwoording afgelegd.

Als onderdeel van deze horizontale verantwoording heeft de gemeente 's-Hertogenbosch in 2007/2008 een tevredenheidsonderzoek uit laten voeren onder bewoners met een verstandelijke en lichamelijke beperking. Doel was om te achterhalen welke knelpunten zij ervaren bij het meedoen in de Bossche samenleving en hoe tevreden zij zijn met het ondersteuningsaanbod. Het onderzoek leverde informatie op over een doelgroep die via de gebruikelijke cijfers en participatieplatforms niet goed in beeld te krijgen is. Voor dergelijke mensen met soms complexe problemen is een meer persoonlijke benadering nodig in de vorm van een gesprek c.q. interview.

Sinds 2008 heeft gemeente 's-Hertogenbosch aanbevelingen uit het eerste tevredenheidsonderzoek overgenomen, waaronder:

- aanpassing van de deeltaxi regelingen waar veel klachten over waren;
- afspraken met het Gehandicaptenplatform over het verbeteren van de toegankelijkheid van de openbare ruimte;
- klantvriendelijker inrichting van het Wmo-loket en
- voorlichting op scholen over het leven met een handicap.

Eind 2010 vraagt de gemeente zich af welke gevolgen het Wmo-beleid, maar ook de genomen maatregelen, hebben voor haar bewoners met een beperking. Zijn deze van invloed geweest op de mogelijkheden tot – en de feitelijke – participatie en zo ja, op welke manier? Om dit in kaart te brengen, heeft de gemeente opnieuw een tevredenheidsonderzoek uit laten voeren onder dezelfde groep.

De uitkomsten van het onderzoek uit 2007/2008 dienen als basis voor het onderzoek in 2010. Dit onderzoek geeft inzicht in de mate waarin de aanpassingen van het aanbod leiden tot meer tevredenheid onder de doelgroep.¹ De uitvoering vond plaats tussen augustus 2010 en december 2010.

Noot 1 Daar waar in dit rapport wordt gesproken over de doelgroep, gaat het over de groep mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

1.2 Vraagstelling

De centrale vraagstelling luidt wederom:

"Hoe tevreden zijn mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking met de huidige collectieve voorzieningen en individuele verstrekkingen, welke knelpunten en mogelijkheden tot verbetering zien zij en in welke mate hebben zij behoefte aan meer participatie in de wijk?"

De vraagstelling is uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen.

- 1 Hoe tevreden zijn mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking met het huidige ondersteuningsaanbod? Dit betreft zowel de collectieve voorzieningen als de individuele verstrekkingen.
- 2 Welke knelpunten rapporteren ze en wat zijn verbeterpunten?
- 3 In welke mate hebben zij behoefte aan meer participatie in de wijk?
- 4 Wat is er veranderd in de omvang en/of kwaliteit van het ondersteuningsaanbod voor deze doelgroep sinds 2008?

Ad 1 Tevredenheid over de ondersteuning

- Op welke punten uit men tevredenheid en ontevredenheid over de geboden ondersteuning?
- Draagt de geboden ondersteuning voldoende bij aan de zelfredzaamheid van de doelgroep op het vlak van wonen, mobiliteit, verkeer en vervoer, dagbesteding en vrije tijd, financiële situatie en sociale contacten in de wijk?

Ad 2 Knelpunten en verbeterpunten

- Ervaart de doelgroep voorzieningen op het gebied van recreatie, vrije tijd en ontmoeting als voldoende toegankelijk?
- Voelen deelnemers zich welkom en geaccepteerd bij voorzieningen op het gebied van recreatie, vrije tijd en ontmoeting?
- Vinden deelnemers dat zij meer of andersoortige ondersteuning nodig hebben op het vlak van wonen, vervoer, dagbesteding, vrije tijdsbesteding, hun financiële situatie en sociale contacten?

Ad 3 Participatie in de wijk

- Hebben zij behoefte aan meer sociale contacten in de directe leefomgeving?
- Hebben zij behoefte aan ondersteuning daarbij?

Ad 4 Veranderingen sinds 2008

- Welke veranderingen hebben zich volgens de doelgroep sinds 2008 voorgedaan in het ondersteuningsaanbod?
- Zijn dergelijke veranderingen in het ondersteuningsaanbod van invloed op de participatie en tevredenheid?
- Welke gevolgen hebben de AWBZ-pakketmaatregelen op de participatie, dagbesteding en individuele ondersteuning van de doelgroep?

1.3 Leeswijzer

We beschrijven in hoofdstuk 2 de aanpak en de werkwijze van dit onderzoek. Hoofdstuk 3 doet verslag van de documentenstudie, met daarin een aantal uitkomsten van recent onderzoek naar ondersteuning aan en de participatie en zelfredzaamheid van mensen met beperkingen. In hoofdstuk 4 staan de resultaten van de interviews. In hoofdstuk 5 tot slot staan uitgebreide conclusies en aanbevelingen.

2 Aanpak

2.1 Kwalitatieve verkenning

Het tevredenheidsonderzoek is, net als in 2008 uitgevoerd in de vorm van een kwalitatieve verkenning en door dezelfde onderzoeker. Dat gaf een goede mogelijkheid om veranderingen te signaleren.

Na een korte literatuur- en documentenstudie van beleidsnota's en landelijke gegevens over de doelgroep zijn interviews afgenomen. Daarbij zijn mensen uit de doelgroep zelf geïnterviewd en sleutelfiguren die zicht hebben op de tevredenheid en behoeften onder de doelgroep, zoals het Gehandicapten Platform 's-Hertogenbosch, de welzijnsinstelling Divers, Cello en MEE. Zij hebben de onderzoekers in contact gebracht met de respondenten uit de doelgroep en informatie gegeven over achtergronden en ontwikkelingen. Via een open benadering van face-to-face interviews is zicht verkregen op de beleving en de ervaringen van mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking.

2.2 Documentenstudie

Als eerste is literatuur bestudeerd. Daarbij is gebruik gemaakt van rapporten en studies die zijn uitgebracht sinds het verschijnen van het eerste onderzoek in 2008. In hoofdstuk 3 worden de algemene principes van de Wmo nog eens toegelicht en de manier waarop deze wet in 's-Hertogenbosch is vormgegeven. Verder wordt recent onderzoek besproken waar het gaat om knelpunten, wensen, behoeften en tevredenheid met betrekking tot deelname aan de samenleving. Een overzicht van de gebruikte literatuur is opgenomen in de literatuurlijst.

2.3 Interviews

Steekproef

Voor het afnemen van de interviews is dezelfde groep mensen benaderd als in 2008. Ongeveer tweederde (14 van de 22 respondenten) toonde zich bereid om weer in gesprek te gaan met de onderzoeker. Van de overige acht personen waren er vier niet meer te achterhalen omdat zij waren verhuisd in de tussenliggende periode. Drie personen wensten niet mee te werken aan een interview omdat er naar hun mening niks was veranderd in hun persoonlijke situatie en tevredenheid over het aanbod van voorzieningen. Eén persoon was overleden.

Er is gesproken met 22 personen met een beperking; 8 van hen hadden een (licht) verstandelijke beperking en 14 een lichamelijke beperking. Daarnaast is een vijftal ouders geïnterviewd met kinderen met een beperking. De groep mensen met een beperking bestond uit meer mannen (12) dan vrouwen (10). Onderstaande tabel laat zien dat de respondenten redelijk verdeeld zijn over de verschillende leeftijdsgroepen. Het merendeel (8 personen) is tussen de 36 en 45 jaar oud. Zij wonen verdeeld over de stad, vooral in Maaspoort, De Donk en West. Bijna alle respondenten (18 van de 22) wonen in een huurhuis. 15 van hen wonen zelfstandig in de wijk.

Tabel 1 Overzicht van de onderzoeksgroep

	Categorie	Aantal
Achtergrond	lichamelijke beperking	14
	verstandelijke beperking	8
Geslacht	man	12
	vrouw	10
Leeftijd	18-25 jaar	3
	26-35 jaar	3
	36-45 jaar	8
	46-55 jaar	6
	56-75 jaar	2
Wijk	Maaspoort	7
	De Donk	4
	Boschveld	3
	Paleiskwartier	3
	Graafsewijk	2
	Binnenstad	2
	Hambaken	1
Woonvorm	huur	18
	koop	4
Type woning	(begeleid) zelfstandig	15
	kleinschalige woonvorm	5
	ouderinitiatieven	2

Mensen met een lichamelijke beperking

Er is sprake van een lichamelijke beperking als iemand hinder ondervindt bij het zien, horen, zich verplaatsen, persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken, langdurig zitten en staan. Degenen met matige tot ernstige beperkingen kunnen vaak bepaalde activiteiten niet uitvoeren en hebben altijd met meer dan één activiteit moeite. Voorbeelden van lichamelijke beperkingen van respondenten binnen dit onderzoek zijn: een dwarslaesie (met verlamming tot gevolg), spasme, reuma, spina bifida (open ruggetje), COPD (vernauwing van de luchtwegen), CRPS1 (Complex Regionaal Pijnsyndroom) en een kraakbeenziekte. De groep was divers samengesteld.

Mensen met een verstandelijke beperking

Een verstandelijke beperking wordt gekenmerkt door het niveau van intellectueel functioneren (IQ lager dan 70). We maken onderscheid tussen personen met lichte (IQ tussen 35 en 70) en met ernstige verstandelijke beperkingen (IQ lager dan 35). Bij personen met ernstige beperkingen is haast altijd steun nodig, en in een aantal gevallen moeten zaken worden overgenomen. Ook personen met een IQ tussen de 70 en 85 (zwak-begaafden), kunnen moeite hebben om zich zelfstandig te redden. Gedurende het onderzoek zijn alleen mensen geïnterviewd die in een zelfstandige woonvorm of bij hun ouders thuis wonen. Bovendien waren zij in staat om een gesprek te voeren over hun eigen welbevinden.

Benaderen van respondenten

In augustus 2010 is gestart met het werven van respondenten. De respondenten die in 2008 meewerkten, kregen een brief toegestuurd met het verzoek medewerking te verlenen aan een nieuw interview. Deze mensen zijn telefonisch benaderd met de vraag of zij een afspraak wilden maken.

Omdat al snel bleek dat niet de hele groep nogmaals kon worden geïnterviewd, is aanvullend via MEE contact gezocht met een aantal mensen met een licht verstandelijke beperking en/of lichamelijke beperking die allemaal zelfstandig wonen. Op die manier hebben uiteindelijk 22 personen zich bereid getoond om mee te werken aan een interview.

Uitvoering van de interviews

De interviews vonden in september en oktober plaats. Deze duurden doorgaans één tot anderhalf uur en zijn face-to-face bij de respondenten thuis afgenomen. Het aantal gesprekspartners wisselde per interview. Meestal waren de gesprekken één-op-één, soms sprak de onderzoeker met meerdere mensen tegelijk. De interviews zijn opgenomen op tape en uitgeschreven.

Focusdiscussie met organisaties

Aansluitend vond in november een focusdiscussie plaats met vertegenwoordigers van Cello, Divers, Gehandicaptenplatform en MEE. Dit gesprek had tot doel om voorlopige bevindingen uit de interviews te toetsen en informatie te krijgen over nieuwe achtergronden en ontwikkelingen die van invloed zijn op de kwaliteit en/of omvang van het ondersteuningsaanbod. Gesproken is over veranderingen in de toegankelijkheid van voorzieningen en de open-bare ruimte, mobiliteit, vrijwilligerswerk en vrije tijd.

2.4 Analyse en verslaglegging

Bij de analyse van de gegevens is gebruik gemaakt van analyseschema's en het softwareprogramma MaxQDA. De documentenstudie en de verslaglegging van de interviews vormen de basis van deze rapportage. In het resultatenhoofdstuk is uit privacyoverwegingen niet aangegeven wie onderwerpen inbracht, zodat de weergegeven tekst niet te herleiden is tot individuele uitspraken.

2.5 Representativiteit

Een kwalitatieve verkenning impliceert dat er een beeld verkregen is van de ervaringen die de respondenten rapporteren en hoe zij tegen een aantal zaken aankijkt. Gezien de doelgroep en de aard van de onderzoeksvragen, waren persoonlijke interviews nodig. Het is niet mogelijk om op basis van deze gegevens inzicht te krijgen in de schaal van de ervaringen. Er is wel gestreefd naar een diversiteit van achtergrond wat betreft type beperking, leeftijd, geslacht, de wijk en het type woonvorm.

Wat betreft de representativiteit van deze gegevens, wordt in kwalitatief onderzoek uitgegaan van de verzadiging van gegevens (saturatie). Dat betekent dat er een punt optreedt waarop datgene wat respondenten inbrengen, zich op een gegeven moment herhaalt. Het voeren van meer gesprekken zal dan geen nieuwe gezichtspunten naar boven halen.

Via citaten proberen we in deze rapportage het perspectief van de respondenten te schetsen. Wij hebben dit zo waarheidsgetrouw mogelijk proberen te doen. De beschreven aanpak biedt voldoende basis om conclusies te trekken over grote lijnen en algemene tendensen die zich voordoen binnen de doelgroep. Voor verdere nuanceringen en analyses naar subgroepen van bewoners is aanvullend onderzoek nodig.

3 Literatuurstudie

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen uit de literatuurstudie. Het betreft vooral recent landelijk onderzoek onder mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking.

3.1 Uitgangspunten en doelen van de Wmo

Het uitgangspunt van de Wmo is dat mensen primair zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen functioneren en eerst zelf problemen oplossen, dan een beroep doen op informele netwerken, dan op vrijwilligers en als dat niet lukt op de overheid via het formele aanbod. Voorwaarde is dat er goed inclusief beleid wordt gevoerd, dat de samenleving de verantwoordelijkheid neemt om zelfredzaamheid en participatie te bevorderen van (potentieel) kwetsbare mensen en dat ieder individu deze verantwoordelijkheid ook neemt.

De uitgangspunten van de Wmo kunnen als volgt worden samengevat:

- 1 bevorderen zelfredzaamheid;
- 2 meer eigen verantwoordelijkheid;
- 3 bevorderen participatie;
- 4 maatschappelijke inzet: sociale samenhang.

In het meerjarenplan *'Meedoen en erbij horen'* staat het beleid dat het college van de gemeente 's-Hertogenbosch tussen 2007 en 2010 jaar uitvoert. Hieronder worden, de voor dit onderzoek, relevante doelen en ambities van de gemeente genoemd:

- In 2010 is onder mensen met beperkingen de tevredenheid over de eigen huisvestingssituatie en over de keuzemogelijkheden daarin toegenomen ten opzichte van de huidige situatie [2007].
- In 2010 zijn openbare gebouwen, openbare ruimte en voorzieningen bereikbaar en toegankelijk voor mensen met beperkingen.
- In 2010 kunnen mensen met beperkingen gemakkelijker meedoen aan wijkactiviteiten (sociaal cultureel werk, sport, e.d.) en voelen zij zich daarbij ook welkom.
- In 2010 is het sociaal isolement onder mensen met beperkingen naar verhouding niet verder toegenomen.
- In 2010 weten mensen met beperkingen de weg naar hulp en ondersteuning te vinden. Dan is hun zelfredzaamheid toegenomen. Ze leren om te gaan met hun problemen en weten wat ze zelf kunnen doen om deze (mee) op te lossen en zij vinden dat ze goed geholpen worden.

De doelen uit het meerjarenplan dienden bij het eerste tevredenheids-onderzoek als input voor de onderzoeksvragen. In het volgende deel van dit hoofdstuk bekijken we welke verschuivingen zich landelijk hebben voorgedaan voor mensen met een beperking sinds de invoering van de Wmo.

3.2 Participatiebevordering binnen de Wmo

Uit recent onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (2010) naar participatiebevordering binnen de Wmo blijkt dat bewoners met lichamelijke en verstandelijke beperkingen met complexe problematiek lang niet altijd op de hoogte zijn van het aanbod, bijvoorbeeld rond inkomensondersteuning. Volgens de onderzoekers is hun behoefte weinig gearticuleerd. De behoefte is goed te achterhalen door direct een gesprek aan te gaan en de individuele leefsituatie als uitgangspunt te nemen.

Verder vinden zij de 'papierwinkel' van aanvragen ingewikkeld en hebben weinig geloof in het eigen vermogen om het leven positief te beïnvloeden. Deze mensen zouden een beperkte scholingsbehoefte hebben, een beperkt sociaal netwerk en een beperkte veranderingsgezindheid. Dit staat volgens de onderzoekers haaks op het beeld van de overheid van de actieve burger die zelf ondersteuning vraagt en weet wat hij/zij nodig heeft. De onderzoekers noemen dit de participatieparadox.

Voor deze doelgroep is een combinatie van outreachend werken en laagdrempelige voorzieningen noodzakelijk, bijvoorbeeld via eenvoudige en eenmalige aanvragen.

3.3 Trends in maatschappelijke ondersteuning

Uit onderzoek van Movisie (2010) blijkt dat er in veel gemeenten te weinig sprake is van 'vraagsturing' onder mensen met zwaardere beperkingen die in de afgelopen jaren zelfstandig (met begeleiding) zijn gaan wonen. Ook in dit onderzoek komt naar voren dat er een groep is die door hun mentale beperking niet goed in staat is een adequate zorgvraag te formuleren. Het risico bestaat dat zij hierdoor speelbal worden van gemeentelijk beleid, zonder er zelf beter van te worden.

Een andere bevinding is dat er volgens de onderzoekers een afnemende tolerantie in de samenleving lijkt te zijn voor 'mensen met een vlekje', wat de tegenstelling tussen de participatiedoelen rond deze doelgroepen en de werkelijkheid vergroot. De onderzoekers vragen zich af in hoeverre 'gewone' burgers bereid én in staat zijn om 'mensen met een vlekje' in hun eigen sociale omgeving op te vangen of ondersteuning te bieden.

Een vijfde van de respondenten (vertegenwoordigers van organisaties voor individuele hulpverlening en maatschappelijke zorg) in het onderzoek is het volmondig eens met de stelling dat de Wmo leidt tot een betere kwaliteit van zorg voor kwetsbare burgers. Daar staat tegenover dat bijna 55% vindt dat sinds de invoering van de Wmo de zorg voor kwetsbaren in het gedrang komt.

3.4 Op weg met de Wmo

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (2010a) heeft een landelijke evaluatie uitgevoerd van de Wmo tussen 2007 en 2009. Deze rapportage is uitgegeven onder de titel 'Op weg met de Wmo'. Als onderdeel van de evaluatie zijn ook aanvragers van een Wmo-voorziening geïnterviewd.

Indicatiestelling en toegang tot maatschappelijke ondersteuning

Uit het onderzoek komt naar voren dat 80% van de totale groep aanvragers maatwerk krijgt geleverd. Een overgrote meerderheid is tevreden over het gemeentelijk loket. Dit blijkt goed bereikbaar en toegankelijk, wachttijden zijn kort, de aanvraagformulieren helder en wie niet precies weet wat er moet worden aangevraagd, wordt daarbij geholpen. Bovendien is de grote meerderheid van aanvragers tevreden over het indicatiegesprek. Driekwart vindt dat er genoeg aandacht is besteed aan de persoonlijke situatie, een kwart niet. Verder blijkt dat mensen meer redzaam zijn wanneer de indicatiesteller tijdens de indicatieprocedure voldoende aandacht schenkt aan iemands persoonlijke situatie (vraagverheldering) en wanneer de indicatiesteller heeft meegedacht over de benodigde ondersteuning (integrale indicatiestelling).

Voor de overige 20% van de totale groep van aanvragers zijn de uitkomsten minder positief.

- Mensen met een verstandelijke beperking kunnen de informatie moeilijk vinden, kunnen die moeilijk begrijpen en hebben moeite de goede ondersteuning te verwerven. Dit komt omdat hun beperking vaak niet zichtbaar is en omdat er bij loketmedewerkers een gebrek is aan kennis over 'kleine' doelgroepen.
- Lager opgeleiden weten de weg naar het loket moeilijker te vinden dan anderen. Wie de weg heeft gevonden, krijgt vaak ook de gevraagde verstrekking.
- Ruim de helft van de mensen die moeite hebben met het aangaan van sociale contacten, zegt dat dit probleem bij hun aanvraag niet aan de orde is geweest.

Het voeren van een huishouden

De Wmo-aanvragers worden gemiddeld genomen voldoende in staat gesteld om een huishouden te voeren. Van degenen die zich onvoldoende redden, heeft driekwart hulp, maar die is naar hun mening niet toereikend en vooral niet voldoende professioneel. Ook heeft deze groep behoefte aan aanpassing van de woning en kwalitatief betere hulp dan ze nu krijgen.

Verplaatsen in en om de woning

Over de mate waarin gemeenten personen met een beperking in staat stellen zich in en om de woning te verplaatsen zijn actoren in vrijwel alle gemeenten gemiddeld positief.

- Rolstoelgebruikers kunnen zich ondanks de ondersteuning onvoldoende verplaatsen. Hiervoor zijn een rolstoelwoning en een rolstoelvriendelijke woonomgeving nodig.
- Mensen met een ernstige of ernstiger wordende beperking hebben naar verhouding minder profijt van de ondersteuning. Dit soort ernstige problemen lijkt minder gemakkelijk te compenseren. Dit verklaart wellicht waarom bijna de helft van deze weinig redzame groep geen extra ondersteuning wil: het lost voor hen niets op.

Ontmoeting en sociaal contact

Een grote meerderheid van de Wmo-aanvragers (83%) zegt voldoende mogelijkheden te hebben andere mensen te ontmoeten. Tegelijkertijd is er soms geen begrip voor en acceptatie van wie er wat anders uitziet of zich anders gedraagt. Mede daardoor hebben mensen met een beperking soms vrees om te participeren. De oplossing wordt niet altijd gevonden in het uitbreiden van sociale netwerken. Oplossingen moeten ook worden gezocht in toereikend vervoer, toegankelijke gebouwen, openbare ruimte en zo min mogelijk financiële drempels, zo blijkt uit het onderzoek.

Respondenten wensen gezelschap, korting op de toegangsprijzen, meer aanbod van geschikte activiteiten, toegankelijke gebouwen en acceptatie.

Verder blijkt dat gemeenten weinig doen voor mensen met een beperking, die moeilijk sociaal contact leggen, ondanks dat het compensatiebeginsel daar wel om vraagt. Aan deze eigenschap van mensen kan een gemeente weinig veranderen. Maar als deze mensen in een sociaal isolement raken, hebben ze geen toereikend sociaal netwerk om op te kunnen steunen. Gemeenten proberen burgers uit het sociale isolement te halen door middel van de inzet van vrijwilligers. Dit middel kan nog beter worden benut.

Verantwoordelijkheidsverdeling gemeenten, zorgkantoor en -verzekeraars

Gemeenten hebben – met anderen – een verantwoordelijkheid voor de regie over het dagelijks leven van mensen met beperking. Wie moet bijdragen aan de redzaamheid hangt af van de oorzaak van de regieproblemen.

- Gemeente: bij sociale handicaps en lichtere beperkingen en bij psychische problemen korter dan een jaar die gepaard gaan met verslaving of zwerfgedrag.
- Zorgkantoor: bij ernstige cognitieve beperkingen of chronische psychische aandoeningen die langer dan een jaar duren
- Zorgverzekeraars: bij psychische problemen korter dan een jaar.

Zonder ondersteuning zou een grote groep burgers met een beperking niet zelfstandig kunnen functioneren. Zij zouden in een tehuis moeten worden opgenomen.

De gemeente levert met haar ondersteuning een belangrijke bijdrage aan het laten meedoen en erbij horen van mensen met een beperking. Wanneer de gemeente kiest voor een behouden Wmo-beleid en een aanbodbenadering, draagt de gemeente niet optimaal bij aan het doel om mensen te laten meedoen. Dat heeft er mee te maken dat ruimhartig beleid hoge kosten met zich mee brengt, waarbij de baten ook komen te liggen bij de AWBZ-uitvoerders (de zorgkantoren). Een ruimhartig Wmo-beleid zal de aanspraak op de AWBZ doen afnemen, een zuinig beleid heeft het tegenovergestelde effect. De AWBZ en Wmo zijn met andere woorden communicerende vaten.

Voor veel burgers is het moeilijk te begrijpen waarom oplossingen voor één en hetzelfde probleem over verschillende instanties en regelingen zijn verdeeld. Het onderscheid tussen mensen met beperkingen is vaak lastig te maken en dus ook onder welk type regeling zij vallen. Dat geldt zeker voor mensen met regieproblemen. Zij hebben vaak onvoldoende inzicht in de oorzaak van hun probleem om te weten onder welke regeling ze vallen. De onderzoekers geven aan dat de onduidelijkheid valt weg te nemen door alle gevallen door hetzelfde toegangslot te laten behandelen. Dit doel wordt in de praktijk nog niet behaald. Gemeenten zijn daarin afhankelijk van de welwillendheid van zorgkantoren en zorgverzekeraars.

3.5 Participatie van mensen met een lichamelijke beperking

Uit de *Vierde tussenrapportage evaluatie Wmo, Ondersteuning en participatie van mensen met een lichamelijke beperking* (Van den Hoogen, Cardol, Spreeuwenberg en Rijken, 2010b) blijkt dat de participatie van mensen met een lichte, matige of ernstige lichamelijke beperking tussen 2006 en 2008 niet significant is veranderd. Zij baseren zich op onderzoek onder 3.800 mensen met een chronische ziekte of een lichamelijke beperking en 650 mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking en hun naasten.

Winstpunten

Op het terrein van mobiliteit, vrije tijd en sociale contacten is winst te behalen, vooral voor mensen met een matige of ernstige beperking. Het onderzoek naar de variatie in participatie van burgers met een beperking tussen gemeenten laat zien dat het aangaan en onderhouden van sociale contacten en het gebruik van openbaar vervoer samenhangen met gemeentekenmerken. Dit wil zeggen dat de gemeente waarin men woont mede bepalend is voor de mate waarin mensen met een lichamelijke beperking gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer en sociale contacten hebben. De variatie tussen gemeenten op de terreinen wonen, vrijwilligerswerk en vrijetijdsbesteding is veel geringer.

De deelname van mensen met een lichte, matige of ernstige lichamelijke beperking wordt weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 2 Feitelijke participatie van mensen met lichamelijke beperking, '06-'08 (in %)

	2006	2007	2008
komt dagelijks buiten	86	86	87
maakt regelmatig gebruik van minimaal twee buurtvoorzieningen	83	83	84
doet vrijwilligerswerk	21	21	17
bezoekt maandelijks restaurant/café, bioscoop, theater/museum of attractiepark	22	26	29
gaat maandelijks naar activiteiten in georganiseerd verband	52	53	53
heeft ten minste maandelijks contact met vrienden/goede kennissen	85	85	82
maakt weleens gebruik van het OV	42	43	50
(n)	1.670	1.694	1.810

Bron: Van den Hoogen et al (2010b)

Het aandeel mensen dat vrijwilligerswerk doet is in 2008 significant afgenomen. Daarentegen is het aantal mensen dat maandelijks uitgaat, en het aantal mensen dat gebruik maakt van het openbaar vervoer toegenomen. Dit laatste is het gevolg van een veranderde vraagstelling. In 2008 werd het gebruik van een regiotaxi toegevoegd, dit heeft geleid tot een toename in het aantal openbaar vervoer gebruikers in 2008.

Tabel 3 Feitelijke participatie naar opleidingsniveau, 2008 (in procenten)

	laag	midden	hoog
komt dagelijks buiten	84	88	90
maakt regelmatig gebruik van minimaal twee buurtvoorzieningen	82	87	86
doet vrijwilligerswerk	13	21	28
bezoekt maandelijks restaurant/café, bioscoop, theater/museum of attractiepark	23	33	47
gaat maandelijks naar activiteiten in georganiseerd verband	47	56	67
heeft ten minste maandelijks contact met vrienden/goede kennissen	78	83	89
maakt weleens gebruik van het OV	44	54	59
(n)	2.347	2.091	736

Bron: Van den Hoogen et al (2010b)

Een relatief groot aandeel mensen met een beperking in Nederland heeft een laag opleidingsniveau. De mate van participatie houdt duidelijk verband met het opleidingsniveau. Mensen met een lager opleidingsniveau participeren minder dan mensen met een middelbaar of hoog opleidingsniveau op alle gebieden, met uitzondering van het gebruik van buurtvoorzieningen. Vooral de mate van individuele vrijetijdsbesteding verschilt naar opleidingsniveau.

3.6 Conclusies

Grote veranderingen worden er sinds de invoering van de Wmo niet waargenomen. Dergelijke wetgeving heeft tijd nodig om effect te hebben. Dat verklaart waarschijnlijk dat er voor de groep van mensen met beperkingen vooralsnog weinig effecten optreden.

Kijkend naar de tevredenheid blijkt dat het merendeel (80%) van de totale groep aanvragers van Wmo-voorzieningen maatwerk geleverd krijgt. Dit is vooral het geval als de persoon in kwestie aandacht krijgt en wordt meegeacht bij de aanvraag. 83% van alle Wmo-aanvragers zegt voldoende mogelijkheden te hebben andere mensen te ontmoeten. Dit betekent echter ook dat voor één of de vijf à zes aanvragers geldt dat zij vinden onvoldoende sociaal te kunnen participeren en wellicht daar meer ondersteuning bij nodig hebben.

Voor ongeveer 20% van de totale groep geldt dat zij moeite hebben om een zorgvraag te formuleren en met het aangaan van persoonlijke contacten. Bij deze mensen is de beperking niet altijd zichtbaar. Bovendien blijkt er bij loketmedewerkers te weinig kennis te zijn over dergelijke doelgroepen. Er is bij deze groep wel behoefte aan ondersteuning, maar zij zijn niet op de hoogte van het aanbod en hebben moeite om hun vraag te articuleren. Voor deze groep burgers is het vaak niet goed te begrijpen waarom oplossingen voor één en hetzelfde probleem over verschillende instanties en regelingen zijn verdeeld.

Knelpunten bij mensen met een lichamelijke beperking zitten in de toegankelijkheid van gebouwen en/of de openbare ruimte, financiële drempels, onvoldoende begrip en acceptatie van wie er anders uitziet. Op het terrein van mobiliteit, vrije tijd en sociale contacten is winst te behalen, vooral voor mensen met een matige of ernstige beperking. Er is behoefte aan gezelschap, korting op de toegangsprijzen, meer aanbod van geschikte activiteiten, toegankelijke gebouwen en acceptatie.

De bovenstaande onderzoeken geven al een beeld van landelijke veranderingen, knelpunten en behoeften die te zien zijn binnen de doelgroep. In het volgende hoofdstuk presenteren we de resultaten van de interviews. Hier beantwoorden we de vraag wat de geïnterviewde inwoners met beperkingen in 's-Hertogenbosch in 2010 vinden van het ondersteuningsaanbod van de gemeente. Welke wensen of behoeften hebben zij ten aanzien van deelname aan activiteiten in de wijk en welke knelpunten en verbetermogelijkheden signaleren zij?

4 Resultaten van de interviews

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de achtergrond van de respondenten, omdat deze sterk bepalend is voor de antwoorden die zij geven. Vervolgens beschrijven we de tevredenheid van de doelgroep over de ondersteuning die zij krijgen en de mate waarin deze hen in staat stelt zelfredzaam te kunnen functioneren in de Bossche samenleving. Vervolgens gaan we in op de behoefte aan deelname aan wijkactiviteiten. We sluiten af met wensen, behoeften van de geïnterviewden en gesignaleerde veranderingen.

4.1 De respondenten; verschillen en overeenkomsten

De groep respondenten is zeer divers. Zij verschillen niet alleen naar het type beperking en diverse persoonskenmerken zoals leeftijd, geslacht, inkomen en type woonvorm, maar ook naar individuele voorkeuren en karakter. Daardoor zijn hun behoeften en wensen zeer uiteenlopend. Naast het onderscheid tussen een verstandelijke of lichamelijke beperking, kan ook onderscheid worden gemaakt naar de ernst van de beperking. Voorbeelden van zichtbare beperkingen zijn infantiele ensopathie (spasmen), aangeboren bloedvaten-afwijking, spina bifida (open ruggetje), scheefgroei van benen, kraakbeenziekte, dwarslaesie (met verlamming tot gevolg) of multiple sclerose (MS). Aandoeningen waarvan de gevolgen veel minder zichtbaar zijn, betreffen onder andere stofwisselingsziekten, COPD (vernauwing van de luchtwegen), CRPS1 (Complex Regionaal Pijnsyndroom), kraakbeenziekte, herseninfarct (CVA), posttraumatische dystrofie (CRPS1), autisme, een licht verstandelijke beperking of epilepsie.

Het spreekt voor zich dat type beperking zeer bepalend is voor de behoefte aan ondersteuning en mogelijkheden om te participeren. Een functionele beperking heeft vaak tot gevolg dat iemand minder participeert of activiteiten onderneemt. Daarnaast spelen externe factoren, zoals de beschikbaarheid van sociale steun of hulpmiddelen, maar ook persoonsgebonden factoren zoals leeftijd, inkomen, geslacht en het type woonvorm een rol. De interactie tussen de beperking en externe factoren bepaalt de mate waarin iemand maatschappelijk kan participeren.²

4.2 Tevredenheid over huidige ondersteuning

In dit onderdeel bespreken we welke ondersteuning de mensen met een lichte lichamelijke of verstandelijke beperking ontvangen om zelfredzaam te kunnen zijn en in hoeverre men tevreden is met de geboden ondersteuning. Achtereenvolgens passeren de onderwerpen wonen, toegankelijkheid, bereikbaarheid, mobiliteit (verkeer en vervoer), voorzieningen, financiën en dagbesteding.

Noot 2 Zie bijlage 2 voor de definities die gebruikt worden in studies naar het functioneren van personen met een handicap, ontleend aan de (ICF) van de Wereld Gezondheidsorganisatie.

4.2.1 Wonen

Doelstelling van de gemeente is dat in 2010 onder mensen met beperkingen de tevredenheid over de eigen huisvestingssituatie en over de keuzemogelijkheden daarin is toegenomen.

De deelnemers zijn tevreden over de huisvestingssituatie. Verwacht wordt dat er minder nieuwe woonvormen zullen worden gerealiseerd de komende jaren, waardoor keuzemogelijkheden in ieder geval niet verder toenemen.

De tevredenheid over de huisvestingssituatie verschilt per woonvorm:

- *Aangepaste woningen*: voor ouderen en/of mensen met een lichamelijke beperking. Aanpassingen betreffen een hellingbaan voor de voordeur, verbrede deuren, geen drempels of voorzieningen in de badkamer. De tevredenheid is onder meer afhankelijk van de ervaringen met de gemeente bij het verwerken van de aanvraag, zoals de tijd die het duurt voordat de aanvraag is goedgekeurd en de voorziening of aanpassing die is aangebracht door organisaties zoals Welzorg.
- *Begeleid zelfstandig wonen*. In dit type woonvormen wordt de tevredenheid vooral bepaald door de kwaliteit van de begeleiding door zorgprofessionals (bv. Cello) en de tijd en aandacht die zij hebben voor de persoon in kwestie. Daarnaast is de ervaren veiligheidssituatie in de wijk van belang en het ongestoord, dat wil zeggen zonder overlast kunnen wonen.
- *Kleinschalige woonvormen*: woningen met ondersteuning voor mensen met een lichamelijke beperking, waar zij in groepen zo zelfstandig mogelijk wonen. In deze woonsituatie wordt doorgaans zorg verleend vanuit de AWBZ (verpleging en verzorging). Het gaat om mensen met zwaardere beperkingen. De tevredenheid is ook hier in grote mate afhankelijk van de beschikbare tijd en de kwaliteit van zorg door de zorgprofessionals (LVG, SWZ of Philadelphia). Vanwege veranderingen in de AWBZ en de invoering van Zorgzwaartepakketten (ZZP's)³ zijn deze cliënten minder tevreden dan voorheen over de kwaliteit van zorg die zij geleverd krijgen.
- *Ouderinitiatieven*: projecten waarbij ouders een kleinschalige woonvorm opzetten voor hun gehandicapte kinderen en de gewenste begeleiding inkopen met een persoonsgebonden budget (PGB). Ook hier hangt de tevredenheid samen met de kwaliteit van de verleende zorg. Via gesprekken met ouders blijkt dat men zich zorgen maakt over de betaalbaarheid vanwege de invoering van ZZP's.

Vijftien deelnemers aan het onderzoek wonen in een zelfstandige huur- of koopwoning, al dan niet met een aantal uur begeleiding en ondersteuning of aanpassingen in de woning. Voor mensen met lagere inkomens geldt dat de keuzemogelijkheden beperkt zijn vanwege hun financiële situatie. Zij zijn vaak aangewezen op ondersteuning van familie, vrienden of hulpverleners.

Noot 3 In het Zorgzwaartepakket is het aantal uur en het soort zorg dat wordt verkregen vastgelegd. Dit is afhankelijk van persoonlijke omstandigheden. Meestal gaat het om een combinatie van verzorging, verpleging, begeleiding en dagbesteding.

Drie en een half jaar geleden had ik voor het eerst contact met MEE over een woning. Ik zou op mezelf gaan wonen bij stichting Prisma in Waalwijk. Zij waren bezig met de bouw van een appartement. Dit was geregeld, maar toen bleken de kosten te hoog. Ondertussen vond ik deze woning. Ik kan zelf koken, maar heb wel begeleiding nodig. En vooral voor sociale contacten. Dat ik niet helemaal alleen ben.

Een vrouw van 21 die in 2008 nog bij haar ouders woonde en een wens had om begeleid zelfstandig te gaan wonen, vertelde dat dit gelukt is.

Het heeft lang geduurd voordat we naar dit wooninitiatief konden. Er zijn veel ouders bij elkaar gekomen die vonden dat er geen 24-uurs begeleiding nodig was. Zij hebben dit opgericht. We kregen een appartement in het complex en konden kiezen uit het appartement dat we het liefste wilden.

Een respondent die al sinds 22 jaar in zijn huidige woning woont, is op zoek naar een nultredenwoning zonder tuin.

Ik wil in een seniorenwoning omdat ik dan van het tuinieren af ben. Ik heb geen moeite met traplopen, maar het is hier boven zo groot. Tot twee jaar geleden heb ik zelf altijd mijn huis gepoetst. Daar was ik echt altijd twee dagen mee bezig.

4.2.2 Bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid (BTB)

Doelstelling van de gemeente is dat in 2010 openbare gebouwen, openbare ruimte en voorzieningen bereikbaar en toegankelijk zijn voor mensen met beperkingen.

Algemeen beeld

Meer mensen zijn in 2010 tevreden over het openbaar vervoer en de toegankelijkheid dan in 2008. Dit wordt bevestigd door het Gehandicaptenplatform. Bushaltes en winkels zijn meer toegankelijk gemaakt. Tegelijkertijd zijn er nog verschillende 'drempels' in de bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid. Slecht toegankelijke plekken zijn het Theater aan De Parade en scholen, zoals de Brede Bossche School. Verder is er onduidelijkheid over parkeren met de gehandicaptenkaart en er wordt verschillende malen gesproken over diefstal van parkeerkaarten.

Knelpunten

Als (nog steeds) ontoegankelijke plekken worden vaak de markt en (het Theater aan) De Parade genoemd. Ook bij scholen, trottoirs en fietspaden worden nog steeds problemen ervaren. Dat geldt vooral voor slechtzienden.

De gemeente zou meer haar best moeten doen om openbare gebouwen toegankelijk te maken. Voor slechtzienden kunnen meer ringleidingen worden aangelegd.

Toen de Brede Bossche School pas open was, ben ik er eens geweest. Je hebt prachtige elektrische deuren bij de ingang, maar de lokalen hebben heel smalle deurtjes. Dat moet je niet in een school doen.

Verbeteringen

De respondenten die in 2008 rapporteerden dat winkels onvoldoende toegankelijk waren, vertellen dat dit echt is verbeterd.

Dat met die reclameborden bij de winkels is inmiddels wel verbeterd. Ik denk dat de gemeente er mensen voor op pad stuurt. In de stad hebben we er geen problemen meer mee. In de winkels gaat het fantastisch.

De meeste winkels kan ik nu wel in. We hebben hier in Den Bosch een nieuwe Aldi gekregen en die gangen zijn zo breed dat ik er met mijn scootmobiel makkelijk in kan. Ook in de Kruidvat en Lidl kan ik me redelijk goed verplaatsen nu.

Onduidelijkheid over parkeren met gehandicaptenkaart

Er is onduidelijkheid over het parkeerbeleid voor gehandicapten. Zo blijkt het niet altijd duidelijk of er – en zo ja waar – al dan niet betaald moet worden met een gehandicaptenparkeerkaart. Anderen geven aan dat er binnen het centrum parkeervoorzieningen zijn bijgekomen en zij weten te vertellen dat je met een gehandicaptenkaart nooit hoeft te betalen voor een parkeerplaats.

Er zijn in het centrum en er net buiten verschillende parkeerplaatsen bijgekomen. En sinds een aantal maanden mag je met gehandicaptenparkeerkaart ook parkeren op betaald parkeren zonder te betalen. Dat is een hele vooruitgang. Als je met rolstoel de stad in moet dan sta je anders op de duurste plaatsen. Het geeft geestelijk meer rust, want op sommige parkeerplaatsen moet je van tevoren betalen.

Gehandicaptenparkeerplaatsen bij banken worden vaak in beslag genomen door mensen zonder handicap. Als je dan vraagt aan mensen of ze de auto willen weg-zetten krijg je een grote bek terug.

Diefstal van parkeerkaarten

Opvallend is de gerapporteerde diefstal van parkeerkaarten in en rond de Maaspoort, wat door verschillende respondenten wordt gemeld. Verder blijkt dat het kantoor van stadstoezicht slecht toegankelijk is voor mensen in een rolstoel.

Vorige maand is ingebroken in de auto en hebben ze de invalidenparkeerkaart eruit gejat. Dan bel je de politie en dan moet je daar naartoe om aangifte te doen. Dan kom je bij Stadstoezicht aan het Klein Lombardje om je nieuwe parkeerkaart aan te vragen. Dat was echt een kippenkooi. Ik kon met mijn rolstoel voor- en achteruit, maar niet links en rechts. Dan denk ik bij mezelf: waarom moet dat nu zo?

Laatst kwam ik iemand tegen waarvan de achterrauit van zijn auto was ingetimmerd. Ze hadden de parkeerkaart uit de kaartkluis gehaald. Die kluis zit op het dashboard. Deze hebben ze opengeboken en daar zat de invalidenparkeerkaart in. Die man was ermee naar de politie gegaan. Het scheen dat een buitenlandse bende in de buurt van Maaspoort daar achter zit. De politie doet er helemaal niets mee. Het komt regelmatig voor en begint dus structureel te worden.

4.2.3 Mobiliteit, verkeer en vervoer

Algemeen beeld

Over het taxivervoer voor woon-werkverkeer is men in 2010 tevreden. Voor de deeltaxi worden net als in 2008 verschillende klachten gerapporteerd, maar ook enkele verbeteringen ten opzichte van 2008. Het openbaar vervoer (stadsbussen en streekvervoer) is meer toegankelijk en bruikbaar geworden voor mensen met een lichamelijke beperking. Voor rolstoelgebonden inwoners is een aandachtspunt dat zij zich niet altijd veilig voelen in de bus omdat zij kunnen gaan schuiven met hun rolstoel of dreigen om te vallen.

Tevredenheid over taxivervoer

Over het taxivervoer voor woon-werkverkeer is men net als in 2008 over het algemeen tevreden. Het gaat om de taxibusjes die 's morgens mensen ophalen die bijvoorbeeld naar de sociale werkvoorziening of school gaan en ze 's middags thuis brengen. Hier zijn de ervaringen doorgaans goed mee. Over de deeltaxi worden echter, net als in 2008, nog steeds verschillende klachten gerapporteerd:

- de kwaliteit wisselt sterk per vervoerder;
- de deeltaxi verschijnt niet altijd op de afgesproken tijd;
- de bejegening van de chauffeurs is soms slecht;
- de chauffeurs zijn te weinig flexibel en
- de telefooncentrale is slecht bereikbaar.

Je hangt soms een kleine drie kwartier aan de lijn om een rit te bestellen. Ik snap niet dat ze daar een 0900-nummer van maken.

Verbeteringen

Voor wat betreft de deeltaxi worden enkele verbeteringen genoemd ten opzichte van 2008. Er is bijvoorbeeld een commissie bij de gemeente ingesteld om in gesprek te blijven met PZN (Personen- en Zorgvervoer Nederland). De tevredenheid over de service en kwaliteit van het deeltaxivervoer verschilt duidelijk per persoon. Zo is een respondent die in 2008 nog heel kritisch was over de deeltaxi, op dit moment tevreden omdat de bejegening is verbeterd en hij met meer respect wordt behandeld.

We zijn bij Taxi van Kampen al bijna een jaar onderweg zonder problemen. De service is toch een stukje verbeterd. Dat zit 'm in het feit dat er andere chauffeurs zijn en dat je meer met respect behandeld wordt.

Wisselende tevredenheid Valys

De tevredenheid over Valys is wisselend. Personen met contacten (vrienden en familie) binnen 's-Hertogenbosch maken minder aanspraak op deze voorziening en zijn minder afhankelijk van kilometerbudgetten. Dat ligt anders voor mensen met vooral contacten buiten 's-Hertogenbosch. Een vrouw legt uit dat dit haar beperkt in haar sociale contacten.

Een goede vriendin van me woont ver buiten Den Bosch. Zelf kan ik geen auto rijden en ik krijg maar een beperkt aantal kilometers bij Valys. Je wordt gedwongen om te kiezen. Als ik bij mijn vriendin op bezoek ga ben ik vaak nog niet uitgepraat, maar dan kan ik niet volgend weekend gewoon weer op bezoek gaan. Als ik dat in februari doe, ben ik in september al door mijn kilometers heen.

Ervaringen met openbaar vervoer

Het openbaar vervoer, zoals stadsbussen en de bussen van Arriva zijn meer toegankelijk en bruikbaar geworden voor mensen met een lichamelijke beperking. Tegelijkertijd voelen mensen in een rolstoel zich niet altijd veilig in de bus. Dit komt door rijstijl van de chauffeurs en vanwege het feit dat passagiers niet kunnen worden 'vastgezet'.

De bussen van Arriva zijn inmiddels toegankelijker geworden. Als je niet meer mee wil met de Deeltaxi kun je gebruik maken van de bus. Er komen steeds meer haltes waar gehandicapten makkelijker op en af kunnen. Dat soort dingen doen ze wel. Ze zijn nog niet in de hele stad klaar, maar er is een goed begin gemaakt.

's Morgens reed de chauffeur zachtjes en netjes en hield hij rekening dat ik op mijn plek stond. 's Middags had ik er een die scheurde gewoon de bocht om. Dat is er wel een om terug te geven aan Arriva. Het zou goed zijn als zij de Deeltaxi normen volgen, want ik wens voor iedere passagier dat deze vast staat, dat wil zeggen verankerd aan de vloer. Dat kan met een lussysteem of een klemsysteem. Ik heb met angst en beven in de bus gezeten. Ik vloog dus letterlijk tegen het hek aan.

4.2.4 Voorzieningen

Doelstelling van de gemeente is dat mensen met beperkingen in 2010 de weg naar hulp en ondersteuning weten te vinden. Dan is hun zelfredzaamheid toegenomen. Ze leren om te gaan met hun problemen en weten wat ze zelf kunnen doen om deze (mee) op te lossen en zij vinden dat ze goed geholpen worden.

Algemeen beeld

De meeste respondenten zijn tevreden over de bejegening bij het Wmo-loket en de snelheid waarmee aanvragen worden behandeld. Men is minder positief over de mate waarin wordt doorgevraagd naar behoeften aan vrije tijd en sociale contacten, vooral voor mensen met een matige of ernstige beperking. Ook vinden respondenten dat het niet duidelijk is waar zij 'recht' op hebben. Het kost veel tijd en moeite om een voorziening te krijgen.

De zelfredzaamheid is tot slot niet zichtbaar toegenomen in de tussenliggende periode.

Tevredenheid over ondersteuning aan het loket

Om een beroep te doen op hulp bij het huishouden, een vervoersvoorziening of een gehandicaptenparkeerplaats is indicatiestelling of een medische keuring vereist. Bijna alle geïnterviewden hebben een dergelijke procedure doorlopen. Vlotte en duidelijke procedures dragen bij aan de tevredenheid.

Ik ben zeer in mijn nopjes dat ik een nieuwe rolstoel krijg en op de manier hoe het gaat ben ik tot nu toe ook heel tevreden. Het ging allemaal vrij snel. Er gaat wel wat tijd inzitten, de gemeente heeft negen weken om te reageren, maar het sluit goed op elkaar aan. Het is allemaal minder ambtelijk, zo met die molen. Eerst moest ik alles verschillende keren opschrijven, maar nu gaat dat toch wel beter.

Ik ben heel tevreden over de gemeente. Ik had een aanvraagformulier aangevraagd, opgestuurd en na een tijdje krijg je bericht.

Toekennen van ondersteuning of een voorziening

In 2008 kwam de bejegening aan het loket veel ter sprake. Het ging om de houding van de medewerkers ten opzichte van de aanvrager. Gezegd werd dat er onvoldoende werd geluisterd naar de ondersteuningsvraag en behoefte van de aanvrager. De indruk is dat dit in 2010 een verbetering is.

Ze doen niet moeilijk en behandelen me op een heel nette manier.

In de huidige gesprekken is veel ingegaan op de vraag of respondenten 'recht' hebben op een voorziening. Er kunnen verschillen zitten in de uitkomsten van een medische keuring of de indicering en het advies wat daaruit voortvloeit en het besluit dat door de gemeente wordt genomen. Dit levert soms onduidelijke situaties op. Het is voor sommigen niet duidelijk waarom een voorziening niet verstrekt wordt, terwijl ze daar in hun ogen recht op hebben. Het niet toegekend krijgen van een voorziening kan zeer bepalend zijn voor de tevredenheid over de verleende service.

Het is niet transparant waar je recht op hebt. Ik heb de hulp ingeroepen van een ergotherapeut. Zij heeft namens mij een aantal brieven aan de gemeente geschreven en ook een bezwaarschrift ingediend. Aan de hand daarvan kreeg ik bericht dat de scootmobiel wel voldeed.

Om zelfstandig te kunnen blijven functioneren, heb ik een speciale stoel voor in huis nodig. Maar er wordt af en toe zo moeilijk gedaan. Ze zeggen dat die stoel niet nodig is en dan moet je weer in beroep gaan. Dat heeft me echt aan het denken gezet. Mijn ervaringen zijn goed, maar het moet wel van twee kanten komen.

Ik red mezelf goed. De scootmobiel en trippelstoel heb ik bij de gemeente aangevraagd. Die trippelstoel was een grote lijdensweg. Die was afgekeurd. Ik moest het allemaal maar met mijn rollator doen. En koken moest ik maar doen met een gewone stoel. Dat gaat niet. Ik ben in beroep gegaan en heb mijn revalidatie-arts gevraagd. Toen is er iemand komen kijken en was het zo binnen een week geregeld.

Tegelijkertijd is er ook wel begrip voor het feit dat de gemeente kritisch is bij het bepalen van de noodzaak voor een aanvraagde voorziening. Er wordt voorgesteld een eigen bijdrage in te voeren, om oneigenlijk gebruik terug te brengen.

Er zijn mensen die gaan naar een beurs en dan zien ze een mooi nieuw type rolstoel die ze willen en die krijgen ze dan ook. Daar moet de gemeente niet altijd intrappen. Ik kan zo een aantal mensen noemen die dat flikken. Vinden ze het dan niet genoeg? Bijna iedereen vraagt tegenwoordig een scootmobiel aan. Zo gauw er afwijzing komt, komen er gigantische protesten en dan gaan ze het juridisch aanpakken. En dan krijgen ze uiteindelijk toch wel hun zin. De handige mensen maken veel misbruik van de Wmo. Je kunt mensen ook een eigen bijdrage laten betalen.

Tevredenheid over zorg en ondersteuning

Tijdens de gesprekken is gevraagd naar de ervaringen met de geleverde zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld via MEE, het maatschappelijk werk of Humanitas. Over het algemeen is men daar tevreden over.

Het ging minder met mij, ik zat een beetje in de knoop en toen heb ik mijn begeleidster weer ingeschakeld. Dat is goed geregeld. Dat heb ik zelf aangegeven. Mijn coördinator stond meteen aan mijn deur. Zeker met belangrijke papieren en formulieren invullen weten zij goed de weg.

Minder positief zijn de ervaringen met de hulp in de huishouding. Respondenten noemen een gebrek aan motivatie, wisselingen van personeel en tekort aan flexibiliteit.

We krijgen twee keer drie uur per week hulp in de huishouding via Actief Zorg. Dat schiet helaas wel tekort. De controle van de leidinggevende is nihil en wij hebben de indruk dat de meisjes die er werken niet gemotiveerd zijn. We hebben nu een vervanger en die scheidt er eerder mee uit dan waar we recht op hebben. Laatst was er een die wilde de strijk liever mee naar huis nemen om het daar te doen.

Ik vind het niet zo prettig dat de hulp vaak wisselt. Ik heb een jong meisje gehad en die werd ziek. Toen kwam er weer eentje en die ging weer weg. Toen kwam er eentje en werd het contract niet verlengd. Volgens mij is het net een duiventil daar. Ze komen toch in de kast waar spullen staan en echt prettig vind ik dat niet.

De zorg van Vivent is vooral toegespitst op ouderen. Je moet altijd thuisblijven en aangekleed zijn, terwijl ik ook mijn verplichtingen heb. Ik heb wel eens botsingen gehad. Ik wil bepalen wat de hulp doet. Ik vind het belangrijk dat ik een eigen leven kan houden en zelf mijn regels bepalen. Ze moeten luisteren en niet alle verantwoordelijkheden van de mensen afpakken.

4.2.5 Gevolgen van veranderingen binnen de AWBZ voor de doelgroep

Met het besluit tot de AWBZ-pakketmaatregel was de verwachting dat voor ongeveer een kwart van de mensen met een indicatie de ondersteunende of activerende begeleiding zou vervallen of minder zou worden. Een tweede verandering is de invoering van zorgzwaartepakketten (ZZP). Aan de respondenten is gevraagd of zij iets merken van dergelijke veranderingen.

Het wordt niet leuker met de bezuinigingen. Ze gaan minderen met de activiteiten. Vooral voor onze spierbewegingen is het straks helemaal afgelopen. En dan kom ik toch even terug op stichting SWZ. Zij bezuinigen echt op het verkeerde moment.

Ik ben niet tevreden over mijn persoonlijke begeleider. Als ik het zuiver uit moet drukken krijgt ze een zes en half. Ik kan weinig kwijt en te weinig mijn hart luchten. Ze zegt dat ze bepaalde zorguren heeft. Dat staat in de zorgmap. Door die ZZP en al de bezuinigingen waar de regering mee aankomt, wordt het steeds erger. We zijn van 52 uur continu-zorg teruggegaan naar 32 uur. En het team is ingekrompen. Van hen wordt hetzelfde gevraagd, maar dit breekt een bewoner af en toe ook op.

Ze gaan experimenteren met een slaapwacht in de nacht en een actieve nachtverzorger. Er is dan minder zorgvraag, want iedereen ligt dan op bed. Het gaat dan om draaien, voeding geven of goed leggen. De slaapwacht gaat op een bepaalde tijd naar bed en de ander blijft dan alert.

De geïnterviewde ouders zijn kritisch over de invoering van Zorgzwaartepakketten en/of een overheveling van taken en verantwoordelijkheden naar gemeenten en zorgverzekeraars. Zij benadrukken dat het leveren van zorg en ondersteuning altijd mensenwerk blijft.

Met ingang van 2012 moeten alle bewoners in het huis een ZZP hebben. Als je dat hebt, mag je de vergoeding voor huishoudelijke verzorging betalen uit het ZZP en hoeft de gemeente het niet meer te betalen. We zijn bang dat we vanaf dat moment geen geld meer vanuit de Wmo krijgen. Met ingang van 2012 krijg je heel andere financiering en het is het maar zeer de vraag wat er nog van mogelijk is.

De gemeente moet wel weten in welk wespennest ze zich gaan begeven als ze zich met de AWBZ gaat bemoeien, want dan komt er heel veel op ze af. Je merkt nu al dat ze beginnen te knijpen met de uren. Veel mensen bij de gemeente en managers in de zorg weten niets van het werk aan het bed. Zij denken soms dat een mens een machine is. Je hebt altijd met mensen te maken.

4.2.6 Financiën

Algemeen beeld

In 2010 worden meer problemen met financiën aan de orde gesteld dan in 2008. De vertegenwoordigers van MEE, Divers, Cello en het Gehandicaptenplatform merkten op dat er in Den Bosch een groeiende groep is met meervoudige problemen en daaraan gekoppeld schulden. Voor de respondenten die gebruik maken van schuldhulpverlening is de professionele ondersteuning en begeleiding van groot belang.

Het merendeel van de geïnterviewde respondenten heeft op dit moment geen problemen met hun financiële situatie. Zij hebben werk, voldoende inkomen of bijvoorbeeld een partner met een fulltime baan. Ongeveer de helft geeft aan minder te kunnen besteden dan twee jaar geleden het geval was en is op dat vlak ook minder zelfredzaam. Zij hebben vaak al sinds lange tijd een Wajong-, WWB- of WAO-uitkering. Een relatief groot aantal (zes van 22) geïnterviewden rapporteert een aanzienlijke schuldenproblematiek. Deze mensen hebben vaak geen werk, een laag opleidingsniveau en een klein sociaal netwerk.

Voor de respondenten die gebruik maken van schuldhulpverlening is de professionele ondersteuning en begeleiding van groot belang. Voor deze groep met een meer complexe problematiek geldt dat zij vaak te laat of in zijn geheel niet op de hoogte zijn van de ondersteuningsmogelijkheden.

Ik heb nooit geleerd om met geld om te gaan. Toen ik in financiële moeilijkheden zat heeft de maatschappelijk werker me doorverwezen naar Humanitas. Zij hebben me daar heel goed bij geholpen. Eerst heb ik in de schuldhulpverlening gezeten en nu zit ik sinds twee jaar bij budgetbeheer en ik moet zeggen dat dit een verademing is. Dat had ik veel eerder moeten doen. Ik heb bijvoorbeeld nog nooit een belastingformulier ingevuld. Die mevrouw weet precies hoe dat moet.

Mensen die rondkomen van een minimuminkomen kunnen een beroep doen op de langdurigheidstoelage. Toegang tot deze voorziening is in de ervaring van een enkele respondent lastig te krijgen.

Je moet kopieën meesturen, formulieren invullen en dan word je opgebeld met allemaal vragen. Het lijkt wel op ontmoedigingsbeleid van de gemeente. Je schaamt je eigenlijk een beetje en er komt wel heel veel bij kijken.

Bij mensen met een verstandelijke beperking bestaat het risico dat zij leningen aangaan met woekerrentes en zich zo in de schulden steken.

Ik had een keer geld geleend bij iemand waar dat heel makkelijk kan. Hij vroeg de hoogste rente die je maar kon bedenken. Ik had dat aan niemand verteld. Ik deed dat om een keer iets extra's te hebben, maar nu lopen de schulden verder op. Je vult het ene gat met het ander, dus op dit moment is het lastig. Ik krijg schuldhulpverlening via de kredietbank. Daar ben ik met mijn begeleidster naartoe geweest.

Een gebrek aan financiën kan reden zijn om af te zien van deelname aan sociale activiteiten, zoals een bezoek aan het theater.

Ik krijg een Wajong-uitkering. Dat is wonen en eten en dan is het echt op, geloof me. Om mee te kunnen doen moet je overal de volle portemonnee voor meebrengen. Ik wil niet klagen, want ik ben blij met mijn huis. Maar stel dat ik nu een keer met een vriend of vriendin naar een theatervoorstelling wil, dan heb ik er de financiële middelen niet voor. Aan een abonnement voor Theater aan de Parade hoef ik echt niet meer te denken. Ik heb minder geld te besteden. Dat vind ik jammer.

4.2.7 Dagbesteding

We spraken uitgebreid over de mogelijkheden voor dagbesteding, de activiteiten die men kan ondernemen en de tevredenheid hierover. Onderwerpen waren werk, opleiding en vrijwilligerswerk. Net als in 2008 wil een deel van de mensen zonder betaald werk een beroep doen op vrijwilligers, maar weten niet precies hoe zij dit moeten organiseren.

Werk

Een deel van de respondenten is niet in staat om volledig te werken. Zij die werken doen dit onder begeleiding, hebben aangepast werk of werken via de Sociale Werkvoorziening (SW).

Vorig jaar heb ik een hartinfarct gehad. Gelukkig kan ik nu worden overgeplaatst naar de Weenergroep in Den Bosch vlakbij huis. Dat zie ik als vooruitgang. Als ik straks in Den Bosch werk, heb ik andere mensen om me heen en kan ik andere mensen leren kennen. Ik moet verder rustig aan doen.

Vanwege mijn handicap voldeed ik niet meer voor het werk. Ik was te langzaam voor het werk dat moest worden uitgevoerd. In een functioneringsgesprek hebben we dat besproken. Er zit een grote kloof tussen mijn geestelijke vermogens en wat ik lichamelijk kan. Ik word vaak overschat.

Opleiding

De jongere respondenten proberen via studie, stages en cursussen te klimmen op de maatschappelijke ladder. MEE biedt cursussen voor mensen met een beperking, waar verschillende respondenten van gebruik maken.

Ik heb altijd gezegd dat ik een opleiding wilde doen omdat je met stages niet verder komt. Het is heel hard, want je moet een opleiding doen en anders ben je niks.

Vrijwillige inzet

Net als in 2008 wil een deel van de mensen zonder betaald werk een beroep doen op vrijwilligers, maar weten niet precies hoe zij dit moeten organiseren.

Ik hoor steeds vaker dat het wenselijk is om een vrijwilliger te nemen. Die kunnen zorg uit handen nemen en de druk bij de medewerkers wegnemen. Het is wel moeilijk om een vrijwilliger te vinden. Ik zou eigenlijk een vriend of vriendin moeten hebben die dat kan doen. Ik kan geen kerstkaarten schrijven of mijn koffer inpakken als ik op vakantie ga. Dat moet ik eigenlijk vragen aan familie of aan een vrijwilliger. Daarvoor moet ik mijn familie inschakelen. Mijn sociaal netwerk is niet dat ik zomaar iemand kan bellen die dat voor me kan doen. Dit kan wel problemen opleveren. Om hulp te vragen moet je toch een drempel over.

4.2.8 Zelfredzaamheid vanuit het perspectief van de geïnterviewden

We vroegen de geïnterviewden wat ze onder zelfredzaamheid verstaan. Net als in 2008 doet iedereen alles het liefst zoveel mogelijk zelf, zonder hulp van anderen te hoeven vragen. Hulp vragen is lastig. Men doet vooral niet graag steeds een beroep op familie. Het begrip krijgt afhankelijk van de beperking steeds een verschillende invulling.

Ik was gewend om alles zelf te doen. Ik zou een robot moeten hebben waarbij je op een knopje drukt zodat hij je helpt en zich daarna stilhoudt. Als je ziet waar Japan mee bezig is, dat is bijna al een mens geworden. Dat zou echt zijn voor de noodzakelijke handelingen. Daar krijg je geen woorden mee als ze iets fout doen, daar erger je je niet aan als ze iets vergeten. Bij mensen heb je dat altijd wel.

Met mijn begeleiding erbij voor financiën kan ik mezelf goed redden.

Ik ben zelfredzaam als ik geld heb voor eten, drinken, roken en mijn muziek.

4.3 Participatie in de wijk

Doelstelling van de gemeente is dat mensen met beperkingen in 2010 gemakkelijker kunnen meedoen aan wijkactiviteiten (sociaal cultureel werk, sport, e.d.). Zij voelen zich daarbij ook welkom.

Algemeen beeld

De behoefte om deel te nemen aan wijkactiviteiten verschilt per persoon. Belangrijk is dat goede informatie wordt verstrekt en de persoon over voldoende financiële middelen kan beschikken. Bovendien heeft een deel van hen begeleiding en extra ondersteuning nodig willen zij 'over de drempel' komen. De indruk is dat de omvang van het categorale aanbod van activiteiten voor mensen met beperkingen afneemt en onder druk komt te staan. Zorgprofessionals hebben, zo lijkt het, geen ruimte om te ondersteunen bij deelname aan het maatschappelijk verkeer terwijl daar wel behoefte aan is. Bij een overdracht van taken van de AWBZ naar de Wmo is dit een belangrijk aandachtspunt.

Tot slot zegt een groep respondenten zich in de afgelopen jaren meer welkom te voelen dan in 2008. Dit geldt niet voor alle respondenten.

4.3.1 Deelname aan wijkactiviteiten

Meedoen in de wijk bestaat uit verschillende dimensies. Het gaat bijvoorbeeld om elkaar groeten, elkaar kennen, samen dingen doen, elkaar helpen en steunen en gezamenlijke buurtactiviteiten.⁴

Tijdens de gesprekken is gevraagd of men deelneemt en op wat voor manier, welke behoeften er zijn en in hoeverre er knelpunten worden gevonden. Tot slot is gevraagd naar acceptatie en welkom voelen hierbij.

Voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking spelen instellingen als het opbouwwerk, MEE of de Vrijwillige Thuishulp vaak een bemiddelende rol naar wijkactiviteiten. Het enkel verspreiden van informatiefolders is onvoldoende om mensen te interesseren voor activiteiten zoals een Ontmoetingspunt, Vriendenkring, ontmoetingsgroepen, bibliotheek, wijkplatform of buurtbarbecue. Juist een persoonlijke benadering en ondersteuning van een (vrijwillige) begeleider of zorgprofessionals kan hieraan bijdragen.

Afgelopen zomer was er een buurtbarbecue vanuit het buurthuis. De mensen wilden ons leren kennen want wij zijn van Cello. Vanuit het buurthuis wordt van alles georganiseerd. Ik vind dat kei gezellig. Ik ben overdag wel eens bij het buurthuis binnengelopen. Daar zitten ze met de hele groep bij elkaar. Dat ziet er best gezellig uit. Ik zou wel mee willen doen, maar ik heb daar helemaal geen tijd voor overdag.

Sinds een jaar of twee ga ik regelmatig naar het ontmoetingspunt voor ouderen in de Maaspoort. Daar organiseren ze activiteiten, zoals kaarten, biljarten en verschillende knutselclubs. Er zijn best veel mogelijkheden. Je bent er toch uit en je hebt toch je sociale contacten. We zitten meestal te kijken naar het biljarten en het gesprek komt dan vanzelf wel. Sociale contacten leggen vind ik moeilijk. Ik moest echt begeleid worden bij de eerste stap zetten. Daar heb ik ook hulp bij gekregen.

Voor andere bewoners volstaat groeten en bekend zijn met de directe burens. Soms maakt men een praatje, maar verder gaat dit niet.

Wij trekken ons eigen plan, we zijn niet van die kuddemensen, we gaan wel overal op uit. Ik probeer ook zelf nog wel eens naar dingen te gaan.

De gemeente verkijkt zich erop dat burens elkaar wel hulp bieden. In noodgevallen zou dat wel kunnen, maar dat zijn dan noodgevallen. Ik denk niet dat het er echt structureel inzit. Met bewonersinitiatiefgeld kan je een buurtfeest organiseren om saamhorigheid in de wijk te laten ontstaan. Maar dat je daar dan blijvend contact aan overhoudt met de rest van de wijk is natuurlijk niet. In het gunstigste geval weet je nog hoe iemand heet.

Aan de andere kant voelen sommigen die al langere tijd zelfstandig wonen, zich vrij genoeg om een beroep te doen op de burens voor praktische en instrumentele hulp.

Noot 4 Zie ook de *Handreiking Wmo-wijkaanpak, Een sterk duo*. Amsterdam: DSP-groep, 2008.

Toen mijn man een hartinfarct had, moest ik kleding voor hem uitzoeken. Ik ging naar de buurvrouw en ze zei kom maar, ik help je wel. Toen is ze zaterdag meegegaan naar de winkel en heeft ze de boodschappen gedragen. Dat was heel lief. We praten gewoon. Haar hondje is overleden. Je zegt elkaar goedendag. Toen onze kat gestorven is hebben we dat ook even gemeld. De dierenarts zei dat het in de tuin mocht worden begraven. De buurman heeft een gat gegraven en het geregeld.

Een alleenstaande man wenst dat mensen meer naar elkaar omkijken.

Het zou goed zijn als mensen wat meer naar elkaar omkijken, maar ik heb geen idee wat je daar aan zou moeten doen. Zodra ik een baan heb, wil ik wel op mijn zelf gaan wonen. Ik wil het liefst in een dorp wonen omdat het rustiger is met verkeer en omdat iedereen elkaar kent. Zodat als er iets is, we altijd bij elkaar terecht kunnen. Nu ken ik mijn eigen burelen niet.

Mensen zijn druk en het is niet altijd vanzelfsprekend om elkaar te helpen.

Mijn buurman is overleden, nu wonen er jonge mensen. Die werken alle twee en zijn druk. De mensen in het andere huis precies hetzelfde. Iedereen hier werkt of is op een leeftijd dat je ze niet meer om hulp kan vragen. Er zijn wel mensen in de buurt die mijn sleutel hebben, maar die zijn er overdag niet. Ik denk dat als ik de wethouder zou bellen of hij de tuin wil komen opruimen dat hij heel gek zal staan te kijken. Zo dat hij zegt, o, ja, dan kan ik niet. Morgen kan ik ook niet. Snap je?’

De mensen die zelfstandig wonen hebben vaak wel een of twee belangrijke personen in de buurt waar ze op terug kunnen vallen. Net als in 2008 is bij mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking in een woonvorm in mindere mate sprake van steunrelaties in de wijk dan bij mensen die geheel zelfstandig wonen. De groep mensen die woont in een woonvorm heeft minder binding met de wijk, en dit wordt weinig gestimuleerd vanuit de zorginstelling, terwijl er wel een behoefte bestaat. We spraken ook met mensen met een lichamelijke beperking die meer contacten zouden willen, maar waar dat niet goed lukt.

Behoeftte aan contact of deelname aan wijkactiviteiten is heel persoonlijk. Sommigen willen zich inzetten voor de wijk, maar worden niet gevraagd. Zij weten hun vraag niet goed te articuleren. Het zetten van de eerste stap blijkt vaak een lastige opgave.

Ik zou meer benaderd willen worden door mensen uit het wijkgebouw. Ik heb al zo vaak aangegeven dat ik zelf ook iets wil doen voor de wijk. Waar gaan ze zitten... in een gebouw waar de drempel zo hoog is dat ik er niet in kan. Het is een woning die ze betrokken hebben. Ik zou me best willen inzetten voor de wijkraad. Bijvoorbeeld door me bezig te houden met bebouwing en nieuwbouw. Het is heel belangrijk om ook rekening te houden met mensen met een handicap. Ik krijg alleen schriftelijke informatie. Ik wil graag gevraagd worden.

Ik vind het niet erg om alleen te zijn, maar als ik zo vaak migraine heb, zou het wel fijn zijn als iemand even iets uit handen neemt zoals een kop koffie zetten of een boterham klaarmaken. Aan de overkant woonde in het begin een ouder echtpaar. Als ze me een keer een dag niet zagen stonden ze meteen binnen. Tegenwoordig wonen er andere mensen en is het van, o hij zal wel weer zat zijn of op bed liggen.

Mensen met schulden, uitkering of minimuminkomen die wel behoefte hebben aan wijkactiviteiten ervaren soms financiële drempels. Deze groep heeft behoefte aan meer geld, zodat ze naar activiteiten kunnen die ze nu niet kunnen bezoeken of korting op de toegangsprijzen.

Daarnaast heeft een kleine groep niet de sociale vaardigheden om zelfstandig deel te nemen aan wijkactiviteiten. Zij dienen altijd ondersteund te worden of kiezen er om die reden voor om thuis te blijven.

Als ik een dubbele uitkering zou krijgen zou ik meer meedoen en betere sociale contacten hebben. Ik houd er niet van om tussen mensen met een beperking te zitten. Ik voel me het meest gehandicapt als ik tussen een ander met een handicap zit. Dan voel ik me ongelukkig. Ik ben een gezelschapsmens en geen groepsmens.

Ik vind het lastig om te gaan met mensen. Sommige dingen die voor mij logisch klinken kan ik niet uitleggen aan anderen. Dan word ik kwaad op mijzelf en ga twifelen. Ik ga niet meer graag discussies aan. Dat is niet omdat ik bang ben voor discussies, ik heb geen zin om me er druk over te maken, dus ik ga het maar uit de weg. Ik ben altijd dolgelukkig als ik hier thuis kom en de deur dichttrek. Dit is van mijn eigen, of ik nou in mijn blote kont ga lopen. Dat maakt niet uit.

Integratie in de wijk

Het merendeel van de mensen met een zwaardere verstandelijke beperking gaat het liefst om met mensen die ook een verstandelijke beperking hebben. Zij geven er de voorkeur om aan om te wonen, te werken en te recreëren te midden van mensen met een verstandelijke beperking. Dit is sinds 2008 niet verder veranderd.

Onze dochter zit op een vereniging en die hebben ook een groep van zo'n mensen die aerobics doen en gymnastiek. Zij zijn onderdeel van de normale club.

De gewone disco's waar tot in de vroege uurtjes gedronken en ingenomen wordt, vinden we niets. Onze dochter vindt de disco leuk, maar die zie ik niet naar een gewone disco gaan. Zij hebben hun eigen disco waar ze dansen op de muziek met de mensen die ze leuk vinden. Dit is van half acht tot half elf. Ik zie nou echt niet dat dat op een hoop gegooid wordt. De groep licht verstandelijk gehandicapt hebben veel problemen, omdat ze wel naar een gewone disco gaan en proberen mee te doen. Maar dat lukt niet.

In tegenstelling tot de gesprekken in 2008 bestaat in 2010 de indruk dat het categorale aanbod voor mensen met (lichamelijke en verstandelijke) beperkingen onder druk komt te staan. Deze mensen willen nog steeds gebruik maken van 'speciale clubs', soms bij een algemene vereniging, maar zij hebben daar ondersteuning voor nodig en die blijkt niet altijd meer voorhanden vanwege bijvoorbeeld de AWBZ-pakketmaatregel.

Ik wil eens in de twee weken graag met iemand wandelen of naar de stad. Dat is meer voor de sociale contacten. Er is op dit moment nog geen vrijwilliger, dat is nog niet gelukt. Ze moeten net maar iemand vinden natuurlijk.

Voor juni moet ik op zoek naar een vrijwilligster die me helpt met aan en uitkleden bij het zwemmen. Ik ben al twee jaar op zoek. De zwemclub begint hem al behoorlijk te knijpen omdat ze dit niet meer kunnen betalen vanuit het activiteitenpakket.

Acceptatie en beeldvorming

Acceptatie van het feit dat iemand een beperking heeft, wordt door sommigen beschouwd als voorwaarde voor het welkom voelen. Het gaat dan ook om de beeldvorming over mensen met een beperking.

Mensen met een beperking worden heel snel beoordeeld of die worden heel snel klein gehouden omdat ze bijvoorbeeld geen diploma hebben. Ik vind het belangrijk dat iedereen in zijn waarde wordt gelaten en een kans krijgt.

Ik probeer wel contact te maken met mensen met beperkingen. Sommige mensen durven niet om te gaan met mensen met beperkingen. Ik merk dat sommige mensen zich verstoppen als ze een gehandicapte zien.

Daartegenover staat een groep respondenten die zegt dat er de afgelopen jaren in algemene zin een vooruitgang is voor wat betreft acceptatie en beeldvorming. Zij hebben het idee dat zij meer geaccepteerd dan voorheen. Dit is een verschil met de situatie in 2008.

Er werd vroeger gedacht: iemand die iets mankeert moet thuisblijven. Daar is duidelijk aan gewerkt. Als je er zelf mee te maken krijgt, ga je er dubbel op letten. Mensen komen echt achter de geraniums vandaan.

Gehandicapten worden meer geaccepteerd. Ze staan beter in de maatschappij. Mensen kijken me nog wel eens na, maar goed daar heb ik niet veel last van. De situatie is al veel beter dan vroeger.

Toen ik mijn vriendje leerde kennen zei ik helemaal niet wat ik had. Later zei ik dat en vertelde ik dat ik begeleid woon en dit en dit heb. Ik vroeg hem wat vind je daar dan van? Hij zei, er veranderd toch niets aan jou. Iedereen heeft wel iets.

Mensen in mijn directe omgeving zien geen rolstoel, maar mijn kwaliteiten. Je zult wel altijd mensen blijven houden die vooral kijken naar mijn beperking. Je ervaart altijd druk als je nieuwe mensen leert kennen. Het is ook heel moeilijk om iemand te vinden die openstaat voor een partner met een lichamelijke beperking, terwijl de vraag hiernaar groot is. Daar is niets in veranderd in de afgelopen drie jaar.

Er is veel onbekendheid en onwetendheid. Het is belangrijk dat mensen met beperkingen durven laten zien wat hun beperkingen zijn en hoe ze leven. Kijk verder dan je neus lang is. Soms denken onbekende mensen wel eens dat ik gek ben. Is dat omdat ik toevallig moeilijk praat? Ga er niet van uit, maar durf het te vragen!

4.3.2 Sociaal isolement en vereenzaming

Doelstelling van de gemeente is dat het sociaal isolement onder mensen met beperkingen in 2010 naar verhouding niet verder is toegenomen.

Algemeen beeld

De meerderheid zegt voldoende mogelijkheden te hebben om andere mensen te ontmoeten en sociale contacten aan te gaan. Uit landelijk onderzoek blijkt dat extra ondersteuning niet altijd voldoende is om participatieproblemen op te lossen. Een wens tot bepaalde relaties is soms lastig te realiseren. Persoonlijke capaciteiten, sociale beperkingen en mogelijkheden spelen hierbij een rol. De oplossing wordt niet per se gevonden in het uitbreiden van sociale netwerken.

Daarom is het belangrijk altijd een goede probleemanalyse te maken, zodat ondersteuning op maat kan worden gegeven.

Uitkomsten van de gesprekken

Een deel van de mensen vertelt wel eens eenzaam te zijn en contact te missen. De sociale netwerken van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking zijn over het algemeen niet groot, en bestaan vooral uit anderen met een verstandelijke beperking, familieleden en zorgverleners of begeleiding. Dat is op allerlei plekken in Nederland zo en zal in Den Bosch niet anders zijn. Al eerder noemden we dat het sommigen aan de sociale vaardigheden ontbreekt om zelfstandig sociale contacten aan te gaan of deel te nemen aan sociale activiteiten.

Vooraf de mensen met lichamelijke beperkingen die zelfstandig wonen en alleenstaand zijn, lijken een groter risico te lopen om te vereenzamen. Een deel van de verklaring daarvoor is dat alleenstaanden in het algemeen meer eenzaamheid rapporteren⁵. Dit gevoel is waarschijnlijk sterker bij mensen met een lichamelijke beperking. Zij hebben immers ook te maken hebben met allerlei praktische belemmeringen en worden niet altijd gevraagd of benaderd om deel te nemen. Zij komen daardoor weinig buiten de deur.

Een extra risicofactor blijft dat men niet kan kiezen in welke buurt of wijk men terecht komt. Dit kan een negatieve invloed hebben omdat de fragiele en net opgebouwde netwerken dan worden doorbroken en men zich minder thuis voelt omdat de buurt met alle voorzieningen weer opnieuw bekend moet worden. Juist voor mensen met een beperking kost dit (nog) meer moeite dan voor mensen zonder beperkingen.

Als ik niet kan sporten zit ik thuis op de bank voor de televisie. Op de bank zitten is wel lekker, maar iedere avond daar word je niet gelukkig van. Ik vraag altijd aan mijn begeleiding of ze weten of er dingen te doen zijn.

Ik heb het gevoel dat ik vaak alleen zit. Ik wil gezellig kunnen kletsen en mensen leren kennen. Ik probeer wel meer dingen op te pakken. Bijvoorbeeld bowlen, met familie of iets anders. En als het niet kan dan niet.

4.4 Mogelijkheden voor verbetering van het aanbod

Tot slot is ook gevraagd naar mogelijkheden voor verbetering van het ondersteuningsaanbod. De respondenten kregen de vraag voorgelegd wat zij zouden aanpakken indien zij de beschikbare middelen zouden hebben.

De antwoorden variëren van wonen tot bereikbaarheid en toegankelijkheid, mobiliteit tot het luisteren naar de mensen en meer persoonlijk contact door instanties wanneer zij een aanvraag doen voor een voorziening. Weer anderen spreken over acceptatie (vooral door de maatschappij), meer contacten of goede ondersteuning van vrijwilligers.

Noot 5 Zie ook: Gierveld J & Tilburg, T van (2007) *Zicht op eenzaamheid: Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum Uitgeverij

Wonen

In de toekomst zou ik graag Fokus willen wonen. Dat is de laatste stap naar zelfstandigheid. Ik wil graag in Den Bosch wonen. Dan zou je terecht komen op de Amsterdamstraat. Daar is sprake geweest van nieuwbouw, maar daar heb ik al lang niets meer gehoord. Je moet je inschrijven en dan moet je uitgeloot worden.

Bereikbaarheid, toegankelijkheid, bruikbaarheid en mobiliteit

De toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen is een blijvend punt van aandacht. Een loszittende stoeptegels of ongelijkheden in trottoirs kunnen onoverkomelijke obstakels vormen voor rolstoelgebonden bewoners.

Bestrating in de hele stad zou anders moeten; dat blijft vechten tegen de bierkaai. Het zit 'm in het onderhoud, het moet authentiek en historisch eruit zien. Bij openbrekingen moet goed gelet worden op het netjes terugleggen van de stenen zodat er geen kuilen meer kunnen ontstaan.

In het kader van de Special Olympics in 2012 wil ik aan de slag om Den Bosch rolstoelvriendelijk te krijgen. Zoals Barcelona dat enkele jaren geleden gedaan heeft met de Olympische Spelen, zo moet je dit aangrijpen om dat ook te doen in Den Bosch. Nu is op dit moment nog niet precies duidelijk welke aanpassingen er gaan plaatsvinden. Er moet huisvesting komen, aanpassingen in accommodaties, toegankelijke wegen. Het zou goed zijn als scholen, middenstand, winkeliers, overheidsgebouwen werk maken van toegankelijkheid voor rolstoelers.

Bejegening en informatievoorziening

De geïnterviewden gaven aan dat er nog verbetering mogelijk is ten aanzien van de bejegening door degenen die hen vervoeren. Ook geven ze aan dat ze graag beter geïnformeerd willen worden over het ondersteuningsaanbod en alle andere mogelijke faciliteiten.

Overweeg taxichauffeurs een cursus te geven of om ze bij te scholen over bejegening van mensen met een beperking.

Het zou heel mooi zijn als de gemeente op hun eigen site meer duidelijkheid zou geven over waar de parkeerplaatsen zijn en of ze wel of niet betaald zijn. In Amsterdam en Rotterdam is het gewoon duidelijk. In die steden mag je met een gehandicaptenparkeerkaart ook gratis op gewone parkeerplaatsen staan.

Zorg ervoor dat regelingen, voorzieningen en activiteiten goed worden gecommuniceerd.

Het is belangrijk dat ze bij budgetbeheer op de een of andere manier duidelijk maken dat dit er is voor mensen met moeilijkheden.

Ik heb al drie keer een cursus voor omgaan met een scootmobiel aangeboden gekregen, waarom zoiets niet voor een rolstoel? De basisbegrippen kun je al in drie weken leren bijvoorbeeld. Ik ben door iedereen losgelaten. Anderen krijgen die informatie na een revalidatie.

Ontmoeting en contact

Ik denk dat het goed is dat de ontmoetingsgroep blijft. Daar komen wel meer mensen met autisme en kun je leren om een beetje contact te maken. Dat is heel moeilijk. Alles wat daar verteld wordt blijft binnen de muren. Het zou bijvoorbeeld wekelijks kunnen, om over dingen te praten of dingen die je kwijt wilt. De mensen hier in huis zie ik weinig. Er wordt veel over elkaar geroddeld en dat hoeft voor mij niet.

Stimuleren van vrijwilligerswerk

Ook mensen met een beperking hebben interesse in het doen van vrijwilligerswerk en hebben daar een 'zetje' voor nodig. Het 'voor wat hoort wat' principe spreekt ook hen aan.

Het is goed om mensen die een aanvraag voor een voorziening doen bij de gemeente te vragen of ze niet iets terug willen doen voor andere mensen met een beperking. Deze mensen kun je heel specifiek ondersteunen en kunnen er vroeg bij worden betrokken. Informeer mensen over mogelijkheden van vrijwilligerswerk.

5 Conclusies en aanbevelingen

De onderzoeksopdracht betreft een actualisering van het onderzoek uit 2008. Doel was om te achterhalen welke knelpunten de doelgroep ervaart bij het meedoen aan de Bossche samenleving en hoe tevreden zij zijn met het ondersteuningsaanbod. Het onderzoek levert informatie op over een doelgroep die via de gebruikelijke cijfers en participatieplatforms niet altijd even goed in beeld is. Voor dergelijke mensen met soms complexe problemen, bieden persoonlijke interviews een uitkomst. Er is gesproken met vijf ouders en 22 mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking. Daarnaast vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van Cello, Divers, Gehandicaptenplatform en MEE. Dit laatste hoofdstuk maakt een vergelijking met de situatie in 2008 en maakt de veranderingen zichtbaar. We sluiten af met aanbevelingen.

5.1 Conclusies

- *Geen grote veranderingen voor de doelgroep*
Er zijn voor de doelgroep geen grote veranderingen waargenomen sinds de invoering van de Wmo in 2007 en sinds de uitvoering van het vorige onderzoek in 2008. Zij zijn overwegend tevreden, al is het niet precies duidelijk wat de impact is van het Wmo-beleid en wijzigingen binnen de AWBZ. Dit onderzoek levert een nieuwe tussenstand met relevante aandachtspunten voor het te herijken Wmo-beleidsplan begin 2011.
- *Tevreden over woonsituatie maar keuzemogelijkheden soms beperkt*
Men is overwegend tevreden over de woonsituatie en over de woon-aanpassingen, al hangt dat ook van de woonvorm af. De indruk is dat de keuzemogelijkheden zijn toegenomen, dat wil zeggen dat er sinds 2008 meer en ook verschillende soorten woonvormen zijn bijgekomen. Tegelijkertijd is er soms een lange wachttijd voor een woning. Mensen met lagere inkomens en zwaardere beperkingen hebben minder keuzemogelijkheden en zijn meer afhankelijk van de zorgaanbieder en zorgprofessionals. Toekomstige bewoners van Fokuswoningen zijn aangewezen op zorgprofessionals, familie of vrienden. De verwachting is dat er minder nieuwe woonvormen zullen worden gerealiseerd, waardoor keuzemogelijkheden in ieder geval niet verder toenemen.
- *Verbetering toegankelijkheid en bereikbaarheid bushaltes en winkels*
In 2008 was men minder tevreden over de bereikbaarheid van openbare gebouwen. Daar viel nog duidelijk winst te behalen. In 2010 zijn meer mensen tevreden over de toegankelijkheid dan in 2008. Dit wordt bevestigd door het Gehandicaptenplatform. Vooral bushaltes en winkels zijn meer toegankelijk gemaakt. Toch blijven de toegankelijkheid en bereikbaarheid een aandachtspunt, met name in de openbare ruimte (bij scholen, trottoirs en fietspaden) en bij culturele voorzieningen zoals het Theater aan de Parade.

- *Parkeerbeleid voor veel mensen onduidelijk*
Bij sommigen is er onduidelijkheid over het parkeerbeleid voor gehandicapten. Zo blijkt het niet altijd duidelijk of er en zo ja waar wel en niet betaald moet worden met een gehandicaptenparkeerkaart. Opvallend is de gerapporteerde diefstal van parkeerkaarten in en rond de Maaspoort, wat door circa een vijfde van de doelgroep wordt gemeld.
- *Vervoer en mobiliteit geven wisselend beeld*
Over het taxivervoer voor woon-werkverkeer is men net als in 2008 over het algemeen tevreden. Voor de deeltaxi worden net als in 2008 verschillende klachten gerapporteerd, maar ook enkele verbeteringen ten opzichte van 2008. Het openbaar vervoer (stadsbussen en streekvervoer) is meer toegankelijk en bruikbaar geworden voor mensen met een lichamelijke beperking. Voor rolstoelgebonden inwoners is een aandachtspunt dat zij zich niet altijd veilig voelen in de bus omdat zij kunnen gaan schuiven met hun rolstoel of dreigen om te vallen.
- *Tevreden over bejegening en winst te behalen bij indicatiestelling*
In 2008 kwam de bejegening aan het loket veel ter sprake. Op dit moment is de bejegening geen kwestie. Men is hier tevreden over. Vanuit het loket is er winst te behalen bij het doorvragen naar behoeften aan vrije tijd en sociale contacten, vooral voor mensen met een matige of ernstige beperking. Op die manier kan worden voorkomen dat mensen vereenzamen of in een sociaal isolement geraken.
Circa een vijfde van de totale groep heeft moeite om een zorgvraag te formuleren. Bij deze mensen met een laag opleidingsniveau en verstandelijk vermogen is de beperking niet altijd zichtbaar. Bovendien bestaat de indruk dat er bij loketmedewerkers soms onvoldoende kennis is over dergelijke doelgroepen. Dit is een landelijk verschijnsel, wat zich ook in andere gemeenten voordoet.
- *Gebrek aan financiën obstakel voor participatie*
Wat betreft de financiële situatie, is de inkomenssituatie onder de groep mensen met een beperking divers, net als in 2008. Sommigen hebben voldoende inkomen, anderen zijn sterk begrensd in hun financiële mogelijkheden. Landelijke en lokale cijfers laten zien dat een aanzienlijk deel van de mensen met een beperking veel minder participeert dan ze zouden wensen vanwege hun financiële situatie. De gemeente zou aandacht kunnen schenken aan de mensen met een beperking die een laag inkomen hebben. Juist voor hen geldt dat participatie en deelname aan het maatschappelijk verkeer extra kosten met zich meebrengt.
- *Schuldhelpverlening en budgetbeheer komen vaak te laat*
Grote problemen met financiën worden in 2010 vaker aangegeven dan in 2008. In het gesprek met vertegenwoordigers van MEE, Divers, Cello en het Gehandicaptenplatform wordt opgemerkt dat Den Bosch een groeiende groep mensen kent die zelfstandig woont met meervoudige problemen en schulden.
Voor de respondenten die gebruik maken van schuldhelpverlening is de professionele ondersteuning en begeleiding van groot belang. Bewoners met lichamelijke en verstandelijke beperkingen met een meer complexe problematiek hebben een ondersteuningsbehoefte, maar zijn vaak te laat of in zijn geheel niet op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden.

- *Extra ondersteuning nodig om mee te kunnen doen*

De behoefte om deel te nemen aan activiteiten is individueel en verschilt per persoon. Belangrijk is dat goede informatie wordt verstrekt en de persoon over voldoende financiële middelen beschikt. Bovendien heeft een deel van hen begeleiding en extra ondersteuning nodig willen zij 'over de drempel' komen. Daarin wijken zij af van mensen zonder beperkingen. In tegenstelling tot de gesprekken in 2008 bestaat de indruk dat de omvang van het categorale aanbod voor mensen met beperkingen afneemt en verder onder druk komt te staan. Zorgprofessionals hebben geen ruimte om te ondersteunen bij deelname aan het maatschappelijk verkeer terwijl daar wel behoefte aan is. Bij een overdracht van taken van de AWBZ naar de Wmo is dit een aandachtspunt.

Mensen met een aangeboren beperking hebben veel contacten met andere mensen met beperkingen. Zij willen nog steeds gebruik maken van 'speciale clubs', (soms bij een algemene vereniging), maar hebben daar ondersteuning voor nodig die niet altijd voorhanden blijkt, vanwege bijvoorbeeld de AWBZ-pakketmaatregel. Bij vertegenwoordigers van MEE, Cello, Gehandicaptenplatform en Divers is de indruk dat de effecten van de AWBZ-pakketmaatregel tot nog toe meevallen. Wel wijzen zij erop dat de (inkomensafhankelijke) eigen bijdrage en mogelijk toenemende armoede de komende tijd kunnen drukken op de zelfredzaamheid van de doelgroepen. Er zal altijd een groep zijn met een laag opleidingsniveau die blijvend ondersteuning nodig heeft.

- *Meerderheid niet eenzaam of sociaal geïsoleerd*

De meerderheid zegt voldoende mogelijkheden te hebben om andere mensen te ontmoeten en sociale contacten aan te gaan. Uit landelijk onderzoek blijkt dat extra ondersteuning niet altijd voldoende is om participatieproblemen op te lossen. Persoonlijke capaciteiten, sociale beperkingen en mogelijkheden spelen een rol bij het aangaan van relaties met anderen, of het nu om vrienden, contacten in de buurt of het vinden van een levenspartner gaat. Een klein deel van de mensen vertelde eenzaam te zijn en contacten te missen. De sociale netwerken van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking zijn over het algemeen niet groot, en bestaan vooral uit anderen met een verstandelijke beperking, familieleden en zorgverleners of begeleiding. Daarin wijkt 's-Hertogenbosch niet af van de rest van Nederland. De oplossing voor eenzaamheid ligt niet altijd in het uitbreiden van het aantal mensen dat iemand kent. Soms gaat het om de kwaliteit van een relatie, zoals het hebben van een vertrouwenspersoon. Daarom is het altijd nodig eerst een goede behoefte- c.q. probleemanalyse te maken, zodat ondersteuning op maat kan worden gegeven.

Voorals mensen met lichamelijke beperkingen die zelfstandig wonen en alleenstaand zijn, lopen een groter risico om te vereenzamen. Zij worden nauwelijks gevraagd of benaderd om deel te nemen.

- *Zelfredzaamheid bewoners met een beperking niet toe- of afgenomen*

De zelfredzaamheid van bewoners met beperkingen lijkt sinds de invoering van de Wmo in 's-Hertogenbosch niet te zijn toegenomen. Tegelijkertijd hebben we op basis van dit onderzoek niet de indruk dat deze zou zijn afgenomen. Wel is opvallend dat het grootste deel van de mensen die zowel in 2008 als in 2010 werden geïnterviewd, positiever rapporteert over hun eigen situatie. Deels kan dit verklaard worden door het feit dat zij alleen al via de persoonlijke gesprekken en volledige aandacht concrete verbeterpunten voor beleid kunnen aandragen en

kunnen aangeven of deze verwezenlijkt zijn. Deze vorm van persoonlijke aandacht heeft een bewustwordingseffect en stelt hen in staat hun ondersteuningsbehoefte te uiten.

Net als in 2008 doet iedereen alles het liefst zoveel mogelijk zelf, zonder hulp te hoeven vragen. Men doet vooral niet graag steeds een beroep op familie of vrienden. Ten aanzien van deze zogeheten 'vraagverlegenheid' zijn mensen met beperkingen niet anders dan mensen zonder beperkingen.⁶

- *Mensen met beperkingen willen vrijwilligerswerk doen*
Een groot deel van de geïnterviewden geeft aan zelf vrijwilligerswerk te willen doen. Zij hebben begrip voor het 'voor wat hoort wat' principe. Ze geven aan graag iets te willen betekenen voor anderen en hoeven dus niet alleen gezien te worden als zorgconsumenten, maar als leden van de maatschappij, die zelf ook iets te bieden hebben. Dit draagt ook bij aan hun gevoel van eigenwaarde.
- *Doelgroepen ondervinden hinder van schotten tussen AWBZ en Wmo*
Voor veel burgers, ook in 's-Hertogenbosch, is het niet te begrijpen waarom oplossingen voor één en hetzelfde probleem over verschillende instanties en regelingen zijn verdeeld. Zoals ook blijkt uit landelijk onderzoek van het SCP (2010a) hebben mensen met regieproblemen vaak onvoldoende inzicht in de oorzaak van hun probleem om te weten onder welke regeling ze vallen. Gemeenten hebben samen met zorgkantoren en zorgverzekeraars een verantwoordelijkheid voor het ondersteunen van mensen met een beperking.
Wanneer de gemeente kiest voor een behouden aanpak en aanbodbenadering, draagt dit niet optimaal bij aan dit doel.

5.2 Aanbevelingen

Tot slot presenteren we in deze paragraaf zeven aanbevelingen voor de gemeente 's-Hertogenbosch. Deze kunnen een plek kunnen krijgen in het nieuwe Wmo-beleidsplan 2010 – 2013 voor mensen met beperkingen.

- 1 *Bereikbaarheid en toegankelijkheid blijvend aandachtspunt*
De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de openbare ruimte en publieke gebouwen vragen blijvend om aandacht. Voor optimale zelfredzaamheid en participatie moeten fietspaden en stoepen breed genoeg zijn voor kinderwagens, rolstoelen, rollators en scootmobielen. Hetzelfde geldt voor publieke gebouwen zoals het Theater aan de Parade en bijvoorbeeld de Brede School.
- 2 *Duidelijker communicatie en informatieverstrekking*
Communicatie en informatieverstrekking over regelingen, waaronder vooral het parkeerbeleid is voor verbetering vatbaar. Dit geldt ook voor mogelijkheden rond inkomensondersteuning en vrijwilligerswerk.

Noot 6 Zie ook: Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid, een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu.

3 *Maatwerk bij indicatiestelling*

Mensen met beperkingen zijn net zo divers als mensen zonder beperkingen.

Daarom dient bij de indicatiestelling voldoende aandacht te worden geschonken aan iemands persoonlijke situatie (vraagverheldering) en meegedacht over de benodigde ondersteuning. Het is van belang dat iedereen ruimte krijgt om ook de sociale ondersteuningsbehoefte te uiten, vooral om eenzaamheid of sociaal isolement te voorkomen. Juist bij bewoners met beperkingen is het belangrijk te werken met de volgende uitgangspunten:

- uitgaan van eigen potentie en kracht van mensen en hun netwerk;
- ondersteunen bij verhelderen van problemen, wensen en behoeften;
- in gesprek kansen, mogelijkheden en beperkingen op een rij zetten;
- open staan voor en ondersteunen bij het maken van eigen keuzes;
- motiveren tot het nemen van eigen initiatief en blijven stimuleren;
- stimuleren om sociaal netwerk te benutten;
- zicht bieden op nieuwe perspectieven;
- stimuleren vrijwillige inzet door mensen met beperkingen.

4 *Ontschotten Wmo en AWBZ*

De Wmo en AWBZ werken vaak als communicerende vaten. Een duidelijke taakverdeling en goede samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars zijn nodig om te voorkomen dat mensen met beperkingen tussen wal en schip raken. Zorgkantoren kunnen meer deel uitmaken van het netwerk van organisaties dat overleg voert over de sociaal-maatschappelijke opgaven binnen de gemeente.

Hierbij kan geprofiteerd worden van ervaringen van dertien koppels van gemeenten en zorgverzekeraars die in 2010 het project 'Samen werken aan zorg en ondersteuning' zijn gestart. Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de VNG coördineren dit project. De gemeente 's-Hertogenbosch kan voordeel doen van de nieuwe inzichten en afspraken over:

- inrichting van een gezamenlijk loket- en informatiepunt;
- zorg voor kwetsbare groepen;
- afstemming inkoop van wonen/zorg/welzijn.

5 *Signaleringsprogramma tegen sociaal isolement*

Om risico's op sociaal isolement en eenzaamheid te verkleinen, is het raadzaam om het probleem te herkennen en zichtbaar te maken. Dat kan via een signaleringsprogramma⁷. Daarbij worden mensen uit bepaalde risicogroepen benaderd. Dit kan via het instellen van een sociale vertrouwenspersoon, waaraan gevallen van sociaal isolement kunnen worden gemeld of door alert te zijn op mogelijke gevolgen van indringende levensgebeurtenissen. Professionals kunnen enige tijd na zo'n gebeurtenis contact opnemen en vragen of er behoefte is aan contact of ondersteuning. Afhankelijk van de situatie bieden (vrijwilligers-)werk of sociale activering een ingang.

Noot 7 Zie ook: Hortulanus, R.P., Machielse, J.E.M. & Meeuwesen, L. (2001). Eenzame naasten. In R.P. Hortulanus & J.E.M. Machielse (Eds.), *Wie is mijn naaste?* (Het Sociaal Debat, 2) (pp. 53-67). Den Haag: Elsevier Bedrijfsinformatie BV

Voor een succesvolle aanpak dient te worden voldaan aan drie voorwaarden⁸:

- 'weten': iemand moet zich bewust zijn van zijn probleem en de mogelijkheden die de voorgestelde interventie biedt om aan dit probleem iets te doen.
- 'willen': slaat op de motivatie om aan de eenzaamheid te werken. Wanneer een persoon baat heeft bij een interventie maar geen zin heeft om hieraan mee te doen, is de aanpak gedoemd te mislukken.
- 'kunnen': heeft betrekking op iemands mogelijkheden om aan de interventie mee te doen. Lichamelijke beperkingen zoals doofheid, slecht ter been zijn of slecht zien, kunnen dit bemoeilijken. Ook financiële beperkingen kunnen maken dat niet aan de betreffende interventie kan worden meegedaan.

6 *Financiële beperkingen bij participatie*

Aansluitend op de vorige aanbeveling dient speciale aandacht uit te gaan naar de financiële situatie van mensen met beperkingen die zelfstandig wonen. Vooral mensen met soms complexe problemen zijn kwetsbaar en kunnen gemakkelijk schulden opbouwen en daar niet op eigen kracht uit komen. De aandacht betreft zowel de preventieve sfeer (empowerment en bewustwording van deze doelgroep van mogelijke risico's en – meer – vroegtijdige hulp bij budgetbeheer) als hulp bij de aflossing van schulden. Goede voorzieningen voor kwetsbare mensen met beperkingen zijn:

- vriendenkring en ontmoetingsgroepen;
- specifieke voorzieningen (sportcoaches en dansavonden) die sociale participatie van mensen met een beperking bevorderen
- persoonsgebonden kortingspas voor culturele en recreatieve activiteiten.

7 *Stimuleer vrijwilligerswerk en de eigen kracht*

Het verwerven, enthousiasmeren en stimuleren van vrijwilligers blijft in de komende periode een belangrijk aandachtspunt. Uit onderzoek van het SCP (2007) weten we dat de bereidheid om vrijwilligerswerk te bieden, groot is. Binnen de directe woonomgeving kan meer inhoud worden gegeven aan de betekenis van bewoners als elkaars naasten. Aangestuurd door professionals kunnen bewoners worden gevraagd om – eventueel samen met vrijwilligers – meer oog te hebben voor hun medebewoners en ondersteuning te verlenen. Een directe individuele aanpak kan goed werken om die mensen te bereiken die zich sterk bij de buurt betrokken voelen en een actieve rol willen spelen. Ook bewoners met beperkingen geven aan vrijwilligerswerk te willen doen. Dat kan meer gestimuleerd worden dan nu het geval is. Daarbij is het zaak uit te gaan van de eigen kracht van bewoners met beperkingen.

Noot 8 Zie ook: Tineke Fokkema en Lex van Tongeren, how to esc@pe loneliness, kwalitatieve evaluatie van een experiment om met IKCT uit eenzaamheid te geraken: in *Sociale Interventie*, 2005 nummer 4, p. 15-28.

Bijlagen

Bijlage 1 Geraadpleegde literatuur

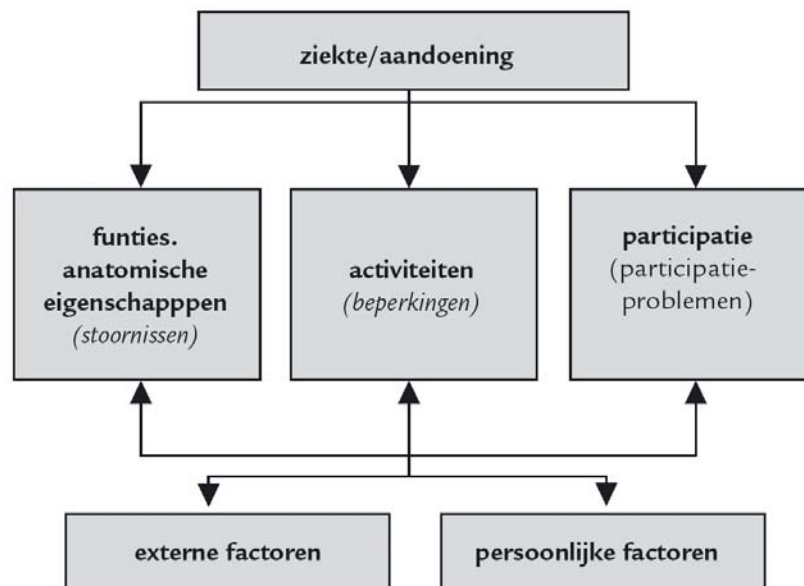
- Dam, C van, Vlaar, P. (2010). *Handreiking Professioneel Ondersteunen in de Wmo*, Concept Versie 2.0. Utrecht: Movisie.
- Dautzenberg, M. (2008a). *Handreiking Wmo-wijkaanpak, Een sterk duo*. Amsterdam: DSP-groep.
- Dautzenberg, M. (2008b). *Sociale samenhang, mythe of must*. Amsterdam: DSP-groep.
- Dekker, P, Hart, J de & Faulk, L (2007). *Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Den Haag: SCP
- Fokkema, T & Tongeren, L van, (2005). How to escape loneliness?, Kwalitatieve evaluatie van een experiment om met IKCT uit eenzaamheid te geraken: in *Sociale Interventie*, nummer 4, p. 15-28.
- Gierveld J & Tilburg, T van (2007). *Zicht op eenzaamheid: Achtergronden, oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum Uitgeverij
- Gruiter, M de, Marissing, E van & Nederland T. (2010). *Participatiebevordering in de Wmo. Participeren in drie leefdomeinen*. Utrecht: Verwey-Jonker instituut.
- Hoogen, van den P., Cardol M, Spreeuwenberg P, Rijken M. (2010). *Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking in 2006 - 2008 Participatiemonitor 2008*, Utrecht: NIVEL.
- Hortulanus, R P, Machielse, J & Meeuwesen, L (2001). Eenzame naasten. In R.P. Hortulanus & J.E.M. Machielse (Eds.), *Wie is mijn naaste?* (Het Sociaal Debat, 2) p. 53-67. Den Haag: Elsevier Bedrijfsinformatie BV.
- Klerk, de M, Gilsing R, Timmermans J (2010a). *Op weg met de Wmo, Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: SCP.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid, een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu.
- Lub, V, Sprinkhuizen, A, & Cromwijk, R (2010). *Wmo Trendrapport 2010, Het spel op het maatschappelijk middenveld*. Utrecht: Movisie.
- Marangos A, Cardol, M, Dijkgraaf M, Klerk de, M. (2010b). *Ondersteuning en participatie van mensen met een lichamelijke beperking. Vierde tussenrapportage evaluatie Wmo*. Den Haag: SCP.

Bijlage 2 Internationale classificatie van het menselijk functioneren (ICF)

De definities die gebruikt worden in studies naar het functioneren van personen met een handicap zijn ontleend aan de Internationale classificatie van het menselijk functioneren (ICF) van de Wereld Gezondheidsorganisatie. Deze indeling biedt een kader om iemands situatie op tal van levensdomeinen te beschrijven. In de ICF wordt uitgegaan van de samenhang tussen vier componenten.

- 1 De functies en anatomische eigenschappen van het individu.
- 2 De gevolgen daarvan voor het verrichten van activiteiten en participatie.
- 3 Externe (maatschappelijke, sociale) factoren die daarop van invloed zijn.
- 4 Persoonsgebonden factoren die daarop van invloed zijn.

In onderstaand schema wordt de samenhang gegeven. Tussen de componenten bestaat een wisselwerking. Deze wordt in het schema aangegeven door de pijlen. Als iemand beperkingen ervaart in zijn functies en/of anatomische eigenschappen, kan hij daardoor ook beperkingen ervaren in zijn handelen (de activiteiten). Resultaat daarvan kan zijn dat iemand minder participeert. Naast de functionele beperkingen worden beperkingen in het handelen ook beïnvloed door externe factoren (beschikbaarheid van sociale steun of hulpmiddelen bijvoorbeeld) en door persoonsgebonden factoren (zoals leeftijd, geslacht, inkomen).



bron: VNG Handreiking specifieke doelgroepen