

Zeeuwse Wmo-monitor 2011

Gemeente Tholen

Middelburg, mei 2011

Colofon

© Scoop 2011

In opdracht van de Vereniging Zeeuwse Gemeenten en de Provincie Zeeland

Samenstelling
Wim van Gorsel
Peter van Kooten
Nadet Somers
Jolanda van Overbeeke-van Sluijs
Corry Verburg
Anneke Polderman
Toos Schouten
Corry Verburg
Ellie Walrave

Scoop
Zeeuws instituut voor sociale
en culturele ontwikkeling
Achter de Houttuinen 8
Postbus 407 Middelburg
Telefoon (0118) 682500
Telefax (0118) 635311
www.scoopzld.nl
scoop@scoopzld.nl

Foto

Beeldbank Ministerie van VWS

Drukwerk

Scoop

*Deze uitgave is tot stand gekomen in opdracht van de Provincie Zeeland.
De Provincie Zeeland streeft naar een goede sociale en culturele infrastructuur in Zeeland,
in samenwerking met anderen. Als sociaal-cultureel kennis- en ontwikkelingsinstituut
ondersteunt Scoop de Provincie bij haar taken in het sociaal-cultureel beleid.*



Inhoudsopgave

1. Inleiding Wmo-monitor 2011.....	5
2. Kernpunten interviews eigen gemeente	6
3. Vergelijking van de uitkomsten met andere Zeeuwse gemeenten	7
4. 10 interviews eigen gemeente.....	10
5. Vergelijking prestatiegegevens Wmo.....	22

Op de site www.scoopzld.nl kunt u het vragenprotocol voor de interviews inzien.

1. Inleiding Wmo-monitor 2011

Het Wmo-monitorrapport voor de Zeeuwse gemeenten ziet er dit jaar anders uit dan voorgaande jaren. Over de eerste drie jaar van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verschenen rapporten met de uitslagen van de schriftelijke tevredenheidsenquête onder de aanvragers van individuele Wmo-voorzieningen (zoals huishoudelijke hulp, een rolstoel e.d.) en het door de gemeente zelf opgestelde overzicht van prestatiegegevens Wmo. Met dit klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en deze prestatiegegevens Wmo werd voldaan aan de door het Ministerie verplicht gestelde verantwoording over de uitvoering van de Wmo.

Omdat er behoefte was aan een verdiepingsslag op de resultaten tot heden, hebben de Zeeuwse gemeenten er dit jaar voor gekozen het onderdeel **klanttevredenheid** op een andere wijze in te vullen. Aan Scoop is gevraagd dit jaar de tevredenheid niet te meten aan de hand van een enquête, maar in alle Zeeuwse gemeenten interviews te houden over de tevredenheid onder aanvragers van een Wmo-voorziening. Daarbij is nadrukkelijk nagegaan in hoeverre men het principe van De Kanteling in het beleid onderschrijft en hoe men dat denkt waar te kunnen maken. Burgers zullen met de gemeente de omslag moeten maken van een claim of recht op een voorziening naar de compensatie voor resterende beperkingen in de deelname aan het maatschappelijk bestaan. Tussen aanvrager en gemeente wordt nu eerst gesproken over de mogelijkheid in beginsel zelf te voorzien in de behoefte aan ondersteuning.

De interviews zijn gehouden met aanvragers van huishoudelijke hulp (het resultaatgebied *een schoon en leefbaar huis*) en vervoersvoorzieningen (*zich verplaatsen lokaal en in en rond het huis*). Er is bij de interviewafspraken een spreiding over de verschillende leeftijdsgroepen aangehouden. Het was ook mogelijk dat de aanvraag van een geïnterviewde niet was toegekend. Ook dan is het goed de ervaringen te horen.

Voor elke gemeente is met 10 personen of huishoudens gesproken door de interviewers van Scoop. De resultaten zijn in de vorm van een beknopt verslag per interview in dit rapport opgenomen. Vervolgens heeft Scoop gekeken welke opmerkelijke punten over de gemeente naar voren komen uit de 10 interviews. Die conclusies zijn toegespitst op de eigen gemeente, opgenomen in het rapport. Om de informatieve waarde nog verder te vergroten is ook een vergelijking gemaakt tussen alle Zeeuwse gemeenten, dus op basis van 130 interviews. Op deze manier vervult de Wmo-monitor dit jaar de dubbelfunctie van klanttevredenheidsonderzoek én bron van informatie over het draagvlak van het Wmo-beleid.

Bij het onderdeel **prestatiegegevens** gaat het erom dat de gemeente inzichtelijk maakt hoe het staat met de uitvoering van de verschillende onderdelen van het Wmo-beleid. Bijvoorbeeld door een inschatting te geven van de kosten die gemaakt zijn in het afgelopen jaar en door aan te geven welke ondersteuning en faciliteiten er zijn voor vrijwilligers. De gemeente is verplicht ook dit onderdeel van de verantwoording voor haar Wmo-uitvoering aan haar burgers en aan het Ministerie voor te leggen. Scoop heeft een online-vragenset aan de gemeente gezonden. Ook dit jaar heeft Scoop de antwoorden van iedere gemeente betrokken in een vergelijking met de overige Zeeuwse gemeenten. In een oogopslag is zichtbaar wat de eigen gemeente binnen de verschillende prestatiegebieden doet en wat de positie is van de overige Zeeuwse gemeenten.

Wij vertrouwen erop dat de met deze monitor verzamelde informatie bijdraagt aan de verbetering van het Wmo-beleid en de uitvoering.

2. Kernpunten interviews eigen gemeente

Opvallende punten uit de 10 interviews in de gemeente Tholen

Verkenning hulpvraag

Bij een aantal geïnterviewden is soms al sprake van hulp voordat de Wmo van kracht werd. De hulpvraag wordt doorgaans telefonisch of met schriftelijke aanvragen afgehandeld. Soms komt de gemeente thuis kijken wat er nodig is. Uit de interviews komt naar voren dat gekeken wordt naar de noodzakelijke voorzieningen. Er blijkt niet uit dat wordt doorgevraagd naar wat nodig is om mee te kunnen blijven doen.

Verslechtering van de situatie leidt niet altijd tot een nieuw contact met de gemeente. Eén respondent meldt het invullen van een formulier te ontzien.

Tevredenheid

Er blijkt geen ontevredenheid uit de contacten met de gemeente. Wel zijn er een paar opvallende opmerkingen. Eén respondent vindt dat de gemeente goed meewerkt, maar dat de woningstichting en de ziektekostenverzekeraar niet goed meewerken. Eén respondent wil graag woningaanpassingen, maar de gemeente dringt aan op verhuizen terwijl hij in de oude buurt wil blijven. Een persoon meldt onverwacht geconfronteerd te zijn met een eigen bijdrage voor dagverzorging. Dat lijkt echter (nu) nog niet over de Wmo te gaan.

Vervoer

Opvallend is de tevredenheid over het taxivervoer. Slechts 1 maal is er een ontevreden reactie over onvoorspelbare ophaaltijden en te grote vertragingen. Door andere respondenten worden de wachttijden en onvoorspelbaarheid wel genoemd, maar niet tot probleem verklaard. Opvallend is wel dat de meeste respondenten voor ziekenhuisbezoek vervoer krijgen vanuit het eigen netwerk. Doorgaans is de onzekerheid over ophaaltijden en rijtijden het grootst bij gepland ziekenhuisbezoek, maar dat is bij de Thoolse geïnterviewden niet aan de orde.

Huishoudelijke hulp

Over de huishoudelijke hulp zijn geen klachten. Opvallend is de diversiteit aan oplossingen voor het boodschappen doen. Soms wordt dit gedaan door de huishoudelijke hulpen. Er is een collectief aanbod met een Rode Kruisbusje en daarnaast gebeurt het door het bestaande netwerk, veelal familieleden.

Doorgaans is men tevreden over de huishoudelijke hulp, hoewel de eisen aan wat men schoon genoeg vindt verschillen per persoon. Men hecht aan een vaste hulp, waarbij in noodgevallen natuurlijk vervangers ingezet kunnen worden. Maar steeds nieuwe mensen wordt vervelend gevonden. Drie maal wordt aangegeven dat men niet het aantal uren krijgt waarvoor men geïndiceerd is.

De Kanteling

Men vindt het in meerderheid logisch om in de eigen omgeving incidenteel hulp te vragen. Maar om zelfstandig te kunnen blijven wonen vindt men Wmo-voorzieningen nodig. Een van de geïnterviewden koos voor verhuizing naar een serviceflat om de nodige zorg en gewenste zelfstandigheid te kunnen realiseren. De grote meerderheid van de geïnterviewden kan op Tholen een beroep doen op kinderen. Maar er wordt ook gesteld dat kinderen een druk leven hebben en dat je niet kunt verwachten dat zij voor hun ouders zorgen zoals die vroeger voor hun ouders zorgden.

3. Vergelijking van de uitkomsten met andere Zeeuwse gemeenten

Aanleiding voor de aanvraag

De WMO-aanvragen worden gedaan door mensen die door gezondheidsklachten niet meer in staat zijn om al het huishoudelijke werk zelf te doen of voor wie hun huis zonder speciale aanpassingen niet meer goed bewoonbaar is. Extra kwetsbaar zijn de alleenstaanden, mensen die nooit een partner hebben gehad, van hun partner zijn gescheiden of waarvan de partner is overleden.

Er zijn respondenten die nog in hun oude huis wonen en dat graag zo lang mogelijk willen voortzetten. Een andere groep woont al in een serviceflat of aanleunwoning bij een zorgcomplex, maar ook zij hebben allemaal de wens om zoveel mogelijk zelfstandig te blijven.

Verder verschillen de respondenten in hun persoonlijke situatie van elkaar voor wat betreft:

- mobiliteit: kun je nog autorijden of niet, heb je een partner die nog kan rijden
- perspectieven in de gezondheidssituatie: voor de meeste geïnterviewden wordt hun gezondheid eerder slechter dan beter, maar er zijn enkele gevallen die slechts tijdelijk een beroep op de WMO doen (bijvoorbeeld herstelperiode na operatie)
- de mate waarin zij ondersteuning ervaren van hun sociale omgeving: zijn er kinderen in de buurt of burens die niet zelf ook hulpbehoevend zijn.

Zoeken naar eigen oplossingen: De Kanteling

Uit de interviewverslagen wordt niet altijd duidelijk of er bij het gesprek met de gemeente gezocht is naar eigen oplossingen. Dat kan te maken hebben met het gegeven dat in veel gevallen de aanvraag van hulpmiddelen schriftelijk of telefonisch gedaan is en in enkele gevallen niet door de respondenten zelf maar door een familielid of via een zorgorganisatie. Enkele respondenten geven aan nog nooit van De Kanteling te hebben gehoord.

In de interviews is gevraagd naar de mening van de respondenten over het principe dat je eerst in je eigen sociale omgeving naar oplossingen gaat zoeken. Op deze vraag is een veelheid aan soorten antwoorden gekomen. De antwoorden spitsen zich toe op drie bezwaren tegen het hulp zoeken in de eigen omgeving:

- geen mensen beschikbaar in de eigen omgeving;
- wel mensen beschikbaar die je incidenteel om hulp kunt vragen maar niet voor structurele hulp;
- zich bezwaard voelen om hulp in de eigen omgeving te vragen.

De meeste respondenten vinden het principe van 'De Kanteling' wel redelijk, maar in veel gevallen niet toepasbaar. Zo zijn er respondenten die zelf geen kinderen hebben of waarvan de kinderen ver weg wonen. Soms hebben de kinderen zelf gezondheidsproblemen. Anderen geven aan zelf in een vergrijsde omgeving te wonen (klein dorp, aanleunwoningen) waardoor zij geen beroep kunnen doen op burens. Bij het ouder worden vallen steeds meer oude vrienden weg.

Sommige respondenten kunnen het nog net redden omdat hun partner mantelzorger is. Het is dan ook de partner die, als hij of zij auto rijdt, zorgt voor de boodschappen en de uitjes. Alleenstaanden zijn wat dit betreft kwetsbaarder.

Een aanzienlijke groep respondenten geeft aan het principe van De Kanteling onrealistisch te vinden. Zij realiseren zich dat de tijden veranderd zijn en je niet veel hulp van je kinderen kunt verwachten. Zij respecteren dat hun kinderen en andere familieleden hun eigen leven hebben, daar kun je niet constant een beroep op doen. Het komt er op neer dat men over het algemeen van mening is dat je je kinderen en burens niet te veel moet belasten. In sommige gevallen heeft dat te maken met de angst hierdoor je zelfstandigheid te verliezen. Kortom: het is zoeken naar de balans tussen zelfstandigheid

en aanvaarden van de nodige hulp. Daarnaast zijn er respondenten die aangeven dat hun handicap te groot is om daarvoor een beroep op familie of bureu te doen.

Veel respondenten hebben zelf oplossingen gezocht voor kleine, niet-structurele hulpvragen, bijvoorbeeld om de tuin bij te houden. Verder zijn er voorbeelden van kinderen die meegaan op ziekenhuisbezoek en bureu die boodschappen doen. Zijn over het algemeen familie of kennissen niet in beeld voor structurele hulp, wel is in veel interviews sprake van incidentele hulp door familie of kennissen. Er zijn ook mensen die op eigen kosten voorzieningen aanbrengen in hun huis en hulpmiddelen aanschaffen. Soms komt naar voren dat men bijvoorbeeld een fiets met trapondersteuning aanschaft om zelf een boodschap te kunnen doen of om bij iemand op bezoek te gaan. Of men in staat is om zelf zaken te regelen, bijvoorbeeld om zelf via internet hulpmiddelen aan te schaffen, hangt af van vertrouwdheid met internet en de financiële situatie.

Tevredenheid over de medewerking van de gemeente

Er bestaan grote verschillen tussen respondenten over de mate van tevredenheid over de gemeente. Daarbij is van belang te onderkennen dat een respondent die een afwijzing heeft ontvangen eerder negatief over de gemeente zal oordelen dan iemand van wie de aanvraag gehonoreerd is.

In veel gevallen is er door de gemeente een gesprek bij de respondent thuis gevoerd. Veel respondenten zijn tevreden over het begrip voor hun situatie dat in dat gesprek bleek. Ze hebben de kans gehad om hun situatie uitvoerig toe te lichten en het idee dat er begripvol werd geluisterd, doorgevraagd over andere problemen en meegedacht over oplossingen. Zeker wanneer er daarna snel huishoudelijke hulp kwam of hulpmiddelen was men zeer te spreken over de gemeente. Sommigen, echter, waren ontevreden over de opstelling van de gemeente, namelijk wanneer hij of zij pleitte voor aanpassingen in het huis om zo lang mogelijk in het eigen huis te kunnen blijven wonen, terwijl de gesprekspartner niet toeschietelijk bleek om deze aanpassingen te financieren. Ook ontstond er ontevredenheid wanneer men het gevoel kreeg van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Een groep respondenten was op zich tevreden over de medewerking van de gemeente – begrip, snelheid van afhandeling van de aanvraag – maar ontevreden over de instanties die ‘daarna’ komen, zoals de leverancier van de scootmobiel en de thuiszorgorganisatie. Soms komt naar voren dat de gemeente ‘vast’ zit aan een bepaalde leverancier van hulpmiddelen, hetgeen zorgde voor vertraging en onvoldoende kwaliteit van het hulpmiddel. Ook het feit dat sommigen pas laat een rekening voor de eigen bijdrage ontvangen zorgt voor onzekerheid.

Tevredenheid over de toegekende voorzieningen

Over het algemeen is men van mening dat met de aanpassingen en voorzieningen men langer in staat is om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Over de onderdelen huishoudelijke hulp en het taxivervoer wisselen de meningen.

Voor wat de huishoudelijke hulp betreft blijkt dat respondenten het vervelend vinden als er veel wisselingen zijn. Slechts een enkeling is van mening dat de huishoudelijke hulp het werk niet goed doet; anderen relativeren het dat je er nu eenmaal niet van uit kunt gaan dat het helemaal perfect is. Het gegeven dat de huishoudelijke hulp geen boodschappen doet vindt een enkeling een nadeel. In sommige gevallen is sprake van te weinig uren huishoudelijke hulp.

Problematischer is het taxivervoer. Aan de ene kant stelt het taxivervoer (zowel regiotaxi als Valys) mensen in staat om aan het sociale leven deel te nemen, aan de andere kant zijn er ervaringen waaruit blijkt dat de taxitijden zo slecht op elkaar waren afgestemd dat er nauwelijks tijd voor een bezoekje overbleef. Ook zijn er voorbeelden van een onbeleefde bejegening door de taxichauffeur.

Verwachtingen voor de toekomst

Uit de interviewverslagen blijkt dat deze vraag tweeledig is opgevat: voor een deel gaat het hierbij om de verwachtingen over het zelfstandig kunnen blijven wonen, voor een ander deel over het meedoen in de samenleving. Beide aspecten zijn belangrijk voor de kwaliteit van het leven.

Bijna alle respondenten hechten er grote waarde aan om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Daarbij moet er wel rekening mee worden gehouden dat een groot aantal respondenten daarmee bedoelt het zo lang mogelijk kunnen blijven wonen in het oude huis, terwijl anderen daarmee bedoelen het zo lang mogelijk wonen in de aanleunwoning of serviceflat waar ze ten tijde van het interview woonden. Slechts een enkeling vindt het vooruitzicht om in het verzorgingshuis terecht te komen geen probleem. Zelfstandig wonen behoort tot de kwaliteit van leven. Daarbij is 'zelfstandig' in allerlei gradaties: met of zonder huishoudelijke hulp, met of zonder aanpassingen in huis zoals douchesteun of traplift, met of zonder hulpmiddelen om binnen en buitenshuis mobiel te zijn (trippelstoel, scootmobiel), met of zonder tafeltje-dek-je.

Of men mee doet in de samenleving verschilt: sommigen zijn te ziek om daar mee bezig te zijn. Ook maakt het uit of je zelf nog auto kunt rijden of afhankelijk bent van taxivervoer of burens. Respondenten die bij een zorgcomplex wonen, krijgen het e.e.a. aangeboden aan vrijetijdsbesteding waar ze al dan niet gebruik van maken. Sommigen hebben geen behoefte aan sociale bezigheden. Die noemen zichzelf een 'huismus'.

Het gaat dus niet steeds over een actief sociaal leven, soms ervaart een respondent het fijn als hij of zij door de aanwezigheid van huishoudelijke hulp toekomt aan hobby's zoals lezen en puzzelen. Dat hoort ook bij de kwaliteit van leven.

4. 10 interviews eigen gemeente

Een mens wordt minder en de hulp ook

Frans (60+) heeft een progressieve spierziekte. Hij woont samen met zijn moeder in een huurhuis. Eerst was dat een eigen huis, maar het samenwonen is altijd zo geweest. Via de thuiszorginstelling komt er huishoudelijke hulp, twee keer per week, totaal 6,5 uur. Dat is eigenlijk te weinig. Met de verhuizing naar de huurwoning is er opnieuw geïndiceerd en is de hulp verminderd. Onlogisch vindt Frans: 'moeder is oud en ik kan steeds minder.'

Verkenning hulpvraag

Voor de aanvraag voor hulp heeft Frans weinig met de gemeente van doen gehad. 'Eerst hadden moeder en ik een particuliere hulp, maar die stopte ermee. Toen hebben we bij de thuiszorginstelling aangeklopt en die heeft alles geregeld. Pas met de invoering van de Wmo is de huishoudelijke hulp op het bordje van de gemeente terecht gekomen.' Frans heeft ook pasjes voor collectief taxivervoer, zowel voor binnen als buiten de regio. 'Vroeger kon ik zelf om de boodschappen, op de scootmobiel, maar dat gaat niet meer,' zegt Frans. Die boodschappen zijn een duidelijk voorbeeld van wat eerst door de hulp werd gedaan en waarvoor hij nu zelf iets moet regelen. Een schoonzus doet nu regelmatig de boodschappen. 'Dat moet ik wel regelen en zorgen dat er op tijd een lijstje klaar ligt', zegt Frans.

Tevredenheid

Frans heeft niet alleen met de gemeente te maken om te regelen dat hij ondanks zijn beperkingen toch zelfstandig met moeder samen kan blijven wonen en mee kan doen in de samenleving. Voor aanpassingen in de woning heeft hij nu met de woningstichting te maken. 'Dat gaat heel moeizaam. Ik zou erg geholpen zijn met een douchestoel die aan de muur bevestigd wordt. Dan mag niet want dan komen er gaten in de muur. Een verrijdbare douchestoel is te groot voor de ruimte, dan wordt de hele boel nat. Ook het plaatsen van een aangepast toilet heeft lang geduurd.'

De ziektekostenverzekeraar heeft ook niet echt begrip voor zijn situatie. 'Een trippelstoel zou het mogelijk maken dat ik aan tafel eet, samen met moeder. Nu eet ik in mijn sta-op stoel, en zij aan de andere kant van de kamer aan tafel. Ik moet wel, anders kom ik niet meer overeind. Ik verplaats me nu in huis met een rollator. Zo lang dat nog gaat, krijg ik geen trippelstoel. Maar eigenlijk is die rollator te licht om op te steunen. Ik val vaak. Een trippelstoel zou het zo veel makkelijker maken om me in huis te verplaatsen.'

Principe Kanteling

Het principe dat je eerst zelf kijkt wat je kunt regelen vindt Frans niet verkeerd, maar je moet wel naar de situatie kijken. 'Mijn schoonzus die de boodschappen haalt, doet dit nu 3-4 jaar. Zij werkt niet meer maar heeft wel een eigen gezin en kleinkinderen waar ze op past. Ik kom uit een gezin van 3 kinderen, mijn broer en zus zijn al overleden. Mijn moeder kan niet alles meer. Als je verder in de familie naar neefjes of nichtjes moet gaan kijken voor hulp, dat werkt niet.'

Recent heeft Frans 4 weken in het verzorgingshuis doorgebracht. Dat was goed geregeld. 'Als ik maar weet bij wie ik moet zijn, kan ik zelf de aanvraag wel regelen. De opname was van tevoren gepland omdat mijn moeder geopereerd moest worden. De dokter vond het niet verantwoord dat ik alleen thuis zou blijven. De indicatie is vlot geregeld en ik heb het er heel goed gehad. Voor mij is het geen schrikbeeld als ik op termijn daar permanent zou moeten wonen.'

Je gezondheid kan niemand je teruggeven

Twee jaar woont Lia (60+) nu in de serviceflat waar alle zorg vanuit het verzorgingshuis geboden wordt. Ze heeft er een appartement met alles gelijkvloers. Twee keer in de week komt haar hulp in de huishouding. Die hulp heeft ze al heel lang. In 1968 is bij haar MS geconstateerd. Sindsdien heeft ze veel in moeten leveren. De stap om de eigen woning op te geven en hier te gaan wonen waar alles verzorgd wordt, was niet makkelijk. 'Maar ik woon hier zelfstandig en het is goed zoals het nu is.'

Verkenning hulpvraag

Lia heeft een elektrische rolstoel waarmee ze buiten kleine stukjes rijdt. Haar hulp doet de boodschappen. Veel heeft ze niet nodig want de warme maaltijd wordt ook verzorgd door de instelling. 'Je kunt ook daar gaan eten, maar ik gebruik de maaltijd liever hier. De bewoners van het verzorgingshuis zijn veel ouder dan ik. Die hebben andere interesses.'

Tevredenheid

Lia vindt dat met deze hulp haar zelfstandigheid goed is verzekerd. Ze heeft geen wensen die de gemeente zou kunnen vervullen. 'Ik heb al veel op moeten geven, vooral op vakantie gaan mis ik. Het liefst zou je natuurlijk je gezondheid terug hebben, maar dat kan niemand je geven.'

Principe Kanteling

De toepassing van het principe om zelf te regelen wat je kunt en voor hulp eerst in de omgeving te kijken, zit voor Lia in de stap om in de serviceflat te gaan wonen. Ze is gescheiden, haar zoon zorgt voor haar administratie, de 'papierwinkel'. Ze heeft een grote vrienden- en kennissenkring. 'Die komen bij mij thuis, dat heb ik liever want hier is alles aangepast. Als ik bij hen thuis kom, zijn er wel drempels en geen aangepast toilet.'

Lia kan niet meer lezen maar heeft een abonnement van de bibliotheek voor gesproken boeken. Ook heeft ze een grote collectie klassieke muziek.' Mensen vragen me wel eens: 'verveel jij je nooit?' Maar ik heb geen moeite om de dag door te komen. Ik luister graag naar muziek en de gesproken boeken zijn voor mij een uitkomst.'

Geen zorgen voor de tijd

Suus (70+) krijgt hulp in de huishouding omdat ze lijdt aan hartfalen. Ze heeft ook kanker gehad. Vier jaar geleden kreeg ze een hartinfarct. Haar man woonde toen nog thuis. Hij heeft een chronische ziekte. Het werd te zwaar om hem thuis te verzorgen. Niet alleen voor Suus, maar ook voor de thuiszorg. Suus stond er 's nachts alleen voor. Dat was niet meer verantwoord. Haar man is nu opgenomen in het verzorgingshuis. Suus bezoekt hem daar dagelijks. ' Het is niet leuk dat je niet meer samen bent, maar ik ben al blij dat er nu een plekje voor hem in de buurt is. Nu kan ik weer zelf naar hem toe.'

Verkenning hulpvraag

De huishoudelijke hulp is door het ziekenhuis geregeld. 'Ik mocht niet naar huis als er geen hulp was.' Suus krijgt 3 uur hulp in de week. 'Dat is voldoende want ik kan zelf ook wel wat. Ik mag alleen geen zwaar werk doen. Stoffen, de was en de strijk doe ik altijd zelf. Ook eten koken, ik vind het belangrijk dat je zelf doet wat je kunt.'

Tevredenheid

Suus heeft zelf 25 jaar in de zorg gewerkt. Ze weet dus wel wat er komt kijken bij het regelen van zorg. Ze is tevreden hoe het nu voor haar geregeld is. Zo kan ze zelfstandig blijven wonen en mee blijven doen in de samenleving.

Ze heeft ook een pas voor de regiotaxi. Dat is goed geregeld en het werkt ook goed. 'Dat hoor je wel eens anders, maar ik vind dat mensen niet zo moeten zeuren. Je moet zorgen dat je klaar staat als de taxi je komt halen. Dan hoeft een ander niet te wachten. Zonder die pas kom ik nergens, want ik kan niet autorijden. Met de taxi ga ik naar mijn zoon die in Brabant woont of naar vrienden in Kruiningen. Dat valt net binnen het bereik. Als je verder wilt reizen heb je weer een andere pas nodig. Daar heb ik wel eens over gedacht maar nog niet geregeld.'

Suus heeft zelf een fiets met trapondersteuning gekocht. 'Eerst mocht ik niet fietsen van de cardioloog, maar om even medicijnen op te halen bij de apotheek ga ik mijn kinderen niet lastig vallen. Die doen al genoeg voor mij.'

Principe Kanteling

Op de vraag wat ze vindt van het principe in de Wmo om hulp eerst in de eigen familie of vriendenkring te zoeken, zegt Suus dat de tijden veranderd zijn. 'Kinderen zijn allemaal druk, ze hebben een hectisch bestaan. Je kunt niet verwachten dat ze net als ik vroeger mijn ouders verzorgd heb, voor mijn man en mij zorgen. Maar als het nodig is staan ze er. Dan hoef ik maar te bellen.'

Onderhouden van contacten doet Suus vooral met de telefoon. Familie ziet ze niet vaak, met haar verjaardag en die van haar man. Dan komt de familie bij haar, omgekeerd kan ze moeilijk naar hen reizen. Ze heeft een brede vriendenkring waar ze regelmatig contact mee onderhoudt. 'Gelukkig is er ook telefoon, als je niet naar iemand toe kan, zoals van de winter met de sneeuw. Toen ben ik een hele week niet naar mijn man gekund, maar mijn zoon heeft van die ijzertjes voor onder de schoenen gehaald.'

Suus is lid van verschillende verenigingen waar regelmatig bijeenkomsten van zijn. In de zomer gaat ze met een clubje liefhebbers fietsen.

Zorgen over haar zelfstandigheid in de toekomst maakt ze zich niet. 'Dat zien we dan wel weer'.

Niet mopperen

Jaap, de man van Jane staat al klaar met zijn jas aan. Zo meteen komt het busje van het Rode Kruis. Daarmee gaat hij boodschappen doen. 'Dat werkt prima', zegt Jane (rond de 80). Sinds een paar jaar hebben ze huishoudelijke hulp. Jane zit nu met een gebroken schouder. Haar dochter brengt haar naar het ziekenhuis voor controles.

Verkenning hulpvraag

'De huishoudelijke hulp is vlot geregeld, vertelt Jane. 'Vrijdags aangevraagd, 's maandags had ik hulp. Daar heeft mijn nichtje voor gezorgd. Die werkt in de zorg, die weet waar je moet zijn. Jaap kan het ook niet meer. Die heeft een zware griep gehad en krijgt sindsdien weinig lucht.'

De gebroken schouder komt doordat ze gevallen is op een natte vloer. De hulp had die vloer nog snel gedaan, voor ze naar haar volgende werkadres ging. Jane dacht eerst dat het wel meeviel maar het was toch gebroken. Haar dochter was er net toen de dokter kwam. 'Die kon gelijk met mij door naar het ziekenhuis. Voor de controles en ander doktersbezoek gaat mijn dochter ook altijd mee.'

Van de kinderen en kleinkinderen werken er veel in de zorg. Zo is Jane aan een rollator gekomen, maar die gebruikt ze niet. Jaap gebruikt hem alleen om het oud papier aan de straat te zetten. 'Misschien niet zo verstandig want de fysiotherapeut en de dokter zeggen dat ik nog zo onzeker loop. Ik ben wel erg geschrokken van die val.'

Tevredenheid

Over de hulp is Jane erg tevreden. 'Ze komt twee keer in de week. Zo wordt alles lekker bijgehouden. Er zijn mensen die altijd mopperen. Die kunnen niks vinden als de hulp geweest is. Ik doe daar niet moeilijk over, hoor. Dan zet je het maar weer terug op zijn plaats.'

De hele papierwinkel die de zorg en ook de gemeente erop na houdt, hoeft van Jane niet zo. 'Van de thuiszorg staat er een boek, daar moeten ze dan in schrijven wat er voor bijzonder is, maar niemand kijkt daar ooit in.'

'Voor de pas voor het collectief taxivervoer is er iemand van de gemeente geweest die van alles gevraagd heeft. Die zitten dan maar lijstjes in te vullen, maar ik vind het best zo. De pas is geregeld en je weet dat je geduld moet hebben als je ermee mee weg wilt. Geduld heb ik wel geleerd in mijn gezin met vier kinderen.' Met de taxi gaat Jane naar de kapper en naar de tandarts. 'Dat werkt goed. Je weet dat je een uur van tevoren moet bellen.'

Principe Kanteling

Over het principe om eerst hulp in eigen kring te zoeken valt niet veel te zeggen, vindt Jane. De hulp die ze krijgen maakt dat ze nog zelfstandig kunnen wonen. Jaap en Jane wonen in een kleine woning met alles gelijkvloers. Ze zitten er naar hun zin. De huur is goed betaalbaar, en ze willen het zo laten. Renovatie is voor hen niet nodig. Ze staan al wel ingeschreven voor het verzorgingshuis. De warme maaltijd komt van tafeltje-dek-je. Dat bevalt ook goed.

'Als we de hulp niet meer via de Wmo zouden krijgen zou ik proberen haar zelf te betalen', zegt Jane. Ze hebben het niet breed. 'Maar dat zou ik er toch voor over hebben.'

Al die regeltjes voor een traplift

Vorig jaar was een slecht jaar voor Maarten (60+). Hij is lang in het ziekenhuis en in het revalidatiecentrum geweest. Zijn been is geamputeerd. De doorbloeding was zo slecht dat er geen andere oplossing meer was. Hij is nu aan het oefenen met zijn derde prothese. Het valt nog niet mee om die goed passend te krijgen. Hulp in de huishouding komt er al wel 16 jaar, ook al toen zijn vrouw nog leefde. Die is twee jaar geleden op 59 jarige leeftijd plotseling overleden. Maarten heeft hartproblemen, en een versleten rug van zijn werk in de bouw. Hij is wel in een gat gevallen na het overlijden van zijn vrouw. 'Ik zorgde altijd voor haar.'

Verkenning hulpvraag

De gemeente heeft goed voor een rolstoel en een scootmobiel gezorgd maar over de noodzakelijke aanpassing van de woning voor zijn situatie nu staan de opvattingen haaks op elkaar, vertelt Maarten. De gemeente zegt: 'Verhuis maar naar een appartement waar je alles gelijkvloers hebt.' 'Dat nooit' zegt Maarten, 'ik heb hier teveel meegemaakt, ik wil in dit huis in deze buurt blijven wonen.'

Er is door de ergotherapeut een hele lijst gemaakt van de noodzakelijke aanpassingen in de woning van Maarten. Hij is voor de eenvoudigste oplossing. 'Een traplift hoeft volgens de brochures van aanbieders niet zo duur te zijn. Maar de gemeente is volgens de indicatiesteller aan protocollen en regeltjes gebonden. 'Bij mijn buurman is wel een traplift geplaatst. Daarmee zou ik een eind geholpen zijn', zegt Maarten. In het revalidatiecentrum heeft Maarten gezien hoe het in een andere gemeente wel geregeld kon worden. 'Mijn buurman daar kreeg van zijn gemeente alle noodzakelijke aanpassingen in zijn huis. Traplift en al. Daar kwamen ze van de gemeente vragen of hij soms nog iets anders nodig had.'

Tevredenheid

Maarten heeft zelf het nodige geregeld om zijn woning bruikbaar te maken. Om te kunnen douchen heeft hij een verrijdbare douchestoel van de thuiszorg geleend. Hij heeft zelf voor beugels in de douche gezorgd. 'Maar de gemeente wil niet meewerken voor een permanente douchestoel. Die blijven maar hameren op verhuizing. Sommige aanpassingen zijn heel eenvoudig te realiseren, zoals opritjes om naar binnen te rijden. Die bestaan kant en klaar, maar de gemeente maakt kosten door eerst op te komen meten hoe hoog de drempel precies is. Dan duurt het weer lang voor er iets geregeld is en er zijn al meer kosten gemaakt dan die dingen waard zijn.'

Maarten vindt het ook wel redelijk dat de gemeente met het voorstel voor verhuizing komt. 'Voor iemand anders, niet voor mijzelf. Er wordt alleen technisch gekeken naar wat je mankeert, niet naar wat het gevoelsmatig voor je betekent. Dan vraagt de indicatiesteller: 'kunt u hier over 5 jaar nog wel wonen?' Alsof ik helderziende ben. Als ik nu maar goed blijf oefenen met de prothese, kan ik misschien wel weer de trap op.'

Principe Kanteling

Bij het principe van het regelen van hulp uit de eigen kring komt Maarten bij zijn dochter uit. Van haar krijgt hij veel hulp. 'Die doet nog steeds alle boodschappen voor mij. Dat hoeft eigenlijk niet meer, dat kan ik best zelf met de scootmobiel. Maar van haar krijg ik de zorg die wij als kind aan haar besteed hebben, met rente terug.' 'Het is zoeken naar de balans tussen zelfstandigheid en aanvaarden van de nodige hulp. Eten koken doe ik zelf. Een keer in de week komt mijn schoonzoon me halen, dan blijf ik bij mijn dochter eten en dan leggen we 's avonds een kaartje. Dat is al jaren vaste prik.'

'Ik heb best moeten leren om alleen te leven', zegt Maarten. 'Ik heb altijd voor mijn vrouw gezorgd, en het is best eenzaam. Dan komt alles wat je hebt meegemaakt op je af. Je moet dat maar laten komen om het te verwerken. Dat doe ik zelf wel, daar heb ik verder niemand bij nodig.'

Met de scootmobiel kan Maarten erop uit. Hij gaat nog niet te ver. 'Het is nog veel te koud, en je komt geen bekende tegen. Die zitten allemaal lekker binnen. Dat zal wel veranderen als het eens beter weer wordt. Dan kom ik mijn drinkebroer van vroeger wel weer eens tegen. Die komt me nu thuis geregeld eens opzoeken.'

Voor de toekomst ziet Maarten dat hij als laatste station toch in het verzorgingshuis terecht zal komen. Zijn gezondheid blijft kwetsbaar. 'Pas ben ik nog met de ambulance opgehaald. Toen wou mijn linkerkant ineens niet meer. Ik weet nog niet hoe ik toen van de bank waar ik op slaap, in mijn stoel gekomen ben. De dokter heeft me gelijk naar de eerste hulp laten brengen. Het is een tijdelijke verstopping in de bloedvaten geweest, gelukkig geen herseninfarct. Het is weer allemaal goed gekomen.'

Weer spoorloos

Ze heeft nogal wat voorzieningen om zelfstandig te kunnen blijven wonen, vertelt Bep (half de 70). Ze noemt op: huishoudelijke hulp, een douchestoel, een taxipas, personenalarm en de stoep is lager gemaakt om er met de rollator goed af te kunnen. 'Vorig jaar ben ik zo lelijk gevallen met de fiets, nu durf ik niet meer fietsen. Ik heb last van evenwichtsstoornissen. Ik heb bij de gemeente een scootmobiel gevraagd, maar daar kan ik niet mee overweg. Na 3 lessen heb ik besloten te stoppen. Heel verstandig vonden ze dat.'

Verkenning hulpvraag

Bep kan niet meer zelf de boodschappen halen, behalve dan naar de bakker in de buurt. Zover kan ze nog lopen. Haar dochter komt elke week om samen boodschappen te doen in de supermarkt. En als Bep zich niet goed genoeg voelt om mee te gaan, haalt haar dochter alles wat ze nodig heeft.

Bep heeft behalve die dochter nog meer kinderen. Ze helpen haar waar ze kunnen. Zo regelt haar zoon de bankzaken en gaat er altijd een dochter mee als ze naar één van de vier specialisten moet waar ze onder behandeling is.

De kinderen hebben er ook voor gezorgd dat het alarm er kwam, toen Bep na haar val weer terug naar huis mocht. Ze is toen een tijdje in het verzorgingshuis geweest. Haar gezondheid is kwetsbaar maar ze wil graag in haar eigen huisje met haar eigen spulletjes blijven wonen. Bep woont in een bejaardenwoning met alles gelijkvloers. Na het plotseling overlijden van haar man, hij was nog maar 57, is ze vrij gauw verhuisd om dichterbij alle voorzieningen te wonen. Ze heeft nu 3 uur huishoudelijke hulp in de week. Dat was eerst twee keer 3 uur per week maar dat was voor nood na haar val. 'Ik doe nog zo graag wat zelf', zegt ze. 'Wassen, strijken, stoffen doe ik zoveel mogelijk zelf.'

Voor vervoer naar de vele activiteiten maakt Bep gebruik van het collectief taxivervoer. 'Daar heb ik weet van hoor', zegt ze. 'Ik heb een slijmbeursontsteking aan de heup, dan beweeg ik eigenlijk te veel met koersballen. Maar het is zo plezierig om onder te mensen te komen.' Die middag is er weer koersbal. Bep regelt voor drie vriendinnen het vervoer met de taxi.

Tevredenheid

Met Valys het collectief taxivervoer voor de langere afstanden, gaat Bep regelmatig naar haar dochter op de Bevelanden. 'Dat wordt slecht geregeld,' vindt ze. 'De heenweg gaat goed, dan is de taxi op tijd, maar op de terugweg is het altijd mis. Ik ben benauwd om nog te gaan. 'Wat haar nog het meest hindert, zijn de smoezen om te verklaren waarom de taxi niet op tijd is. 'Dat zijn gewoon leugens. Ik ga altijd rond een uur of vijf, 's middags terug. Als ik dan 's morgens al gekomen ben, wordt het tijd, dan ben ik moe. 'Dat is de drukste tijd', zeiden ze bij de taxicentrale, 'dan is het risico groter dat we niet op tijd zijn.' 'Daarom ben ik een keer blijven eten, en pas om 7 uur 's avonds teruggegaan. Toen was de taxi net zo min op tijd. Je zou het er voor laten. Ik heb er een keer 3,5 uur over gedaan maar toen heeft mijn zoon een klacht ingediend. Toen was er echt iets mis en heb ik een grote bos bloemen gekregen met excuses.'

Principe Kanteling

Van het principe in de Wmo om eerst zelf te kijken wat je kunt regelen en te kijken of er ook bekenden kunnen helpen, vindt Bep dat het goed geregeld is zoals het nu gaat. 'Ik ben zelf een doorzetter en heb lang zelf geprobeerd. De kinderen helpen waar ze kunnen maar ze werken ook allemaal.'

Bep komt nu meer onder de mensen dan toen haar man nog leefde. 'Je bent weer spoorloos', zeggen ze dan in de familie. 'Ik ben ook veel mondiger geworden', zegt ze. 'Vroeger liet ik alles maar over me heen komen. Nu ben ik lid van de ANBO, ik ga naar koersbal en activiteiten van de Zonnebloem. Met mijn vaste vriendin ben ik met een boottocht mee geweest met de Henri Dunant (Rode Kruis schip, red.). Ideaal is dat, je ziet alles vanaf de boot en het is volledig verzorgd. Er is medisch personeel aan boord en van het Rode Kruis halen ze je aan huis op en ze brengen je ook weer thuis.'

Na haar val heeft Bep een tijdje in het verzorgingshuis doorgebracht. 'Voor nood is dat goed maar niet voor permanent,' vindt ze. 'Ik heb het er goed gehad en ik had er veel aanloop. Gelukkig heb ik een opgeruimd karakter, dan gaan mensen graag met je om. Maar ik hoop toch maar dat ik nog lang zo zelfstandig op mijn eigen spulletjes kan wonen.'

Ik ben doof, maar verder mankeer ik niks

Sinds drie jaar heb ik nu huishoudelijke hulp, vertelt Wil (half de 70) 'Mijn vriendinnen hebben het ook en toen heb ik het ook aangevraagd. Ik ben zelf niet zo'n huishoudelijk type. Als het netjes is, vind ik het al genoeg. De hulp is er voor het gemak en ook een beetje voor de gezelligheid.' Wil is sinds 6 jaar weduwe.

Verkenning hulpvraag

Voor de huishoudelijke hulp is de gemeente niet wezen kijken, voor een pasje voor het collectief taxivervoer wel. 'De papierwinkel voor de aanvraag heeft mijn nichtje geregeld die bij de gemeente werkt. Gelukkig heeft die daar verstand van.'

Tevredenheid

Wil vindt dat het goed geregeld is voor het taxivervoer. 'Ik ben blij dat ik die pas heb. De zaterdagavond breng ik samen met mijn vriendin door. De ene keer bij haar, de andere keer bij mij. Dan laten we ons met de taxi brengen, dat gaat prima.' Ook voor Valys, het collectief taxivervoer buiten te regio, heeft Wil een pas. Die gebruikte ze om haar broer in Breda op te zoeken toen die nog leefde. Nu nog om haar schoonzus in Den Bosch te bezoeken. 'Maar je moet op je kilometers letten, want daar ben je gauw door. Een enkele keer ga ik naar Goes of Middelharnis, om er even uit te zijn. Dat valt allemaal buiten het bereik van de regiotaxi, dus dan tellen je kilometers voor Valys.' Je merkt wel dat je inlevert met de jaren. Nu is het een hele onderneming als je ergens heen wilt. Met de trein durf ik niet meer. Ik zou mijn rollator mee moeten nemen, want ik loop niet meer zo zeker. Vroeger kon ik bedenken dat ik 'even' naar Breda ging en dan ging ik gewoon.'

Principe Kanteling

Het principe om eerst een beroep op de eigen omgeving te doen voor hulp, heeft Wil indertijd zelf toegepast. 'Ik heb dag en nacht voor mijn moeder gezorgd, maar ik vind het moeilijk om zelf te vragen om hulp.' Wil heeft drie zonen, één heeft zelf hulp nodig. Van de ander die in dezelfde plaats woont, krijgt ze wel hulp zoals voor het snoeien in de tuin. Maar zoals zij voor haar moeder heeft gezorgd, verwacht ze niet van de volgende generatie.

Wil doet vrijwilligerswerk in het verzorgingshuis in de buurt. Ze gaat daar koffieschenken en haalt bewoners op om samen de kerkdienst te volgen. Het geeft haar voldoening om zo actief te zijn. 'Het maakt je symbolisch rijker.' Ze heeft een grote vrienden- en kennissenkring, maar is geen mens voor verenigingen. 'Mijn kinderen zeggen wel eens, 'je bent nooit thuis.' Maar er zijn toch altijd een flink aantal uren die je alleen door moet brengen en dat is best moeilijk.'

Met haar fiets met trapondersteuning gaat Wil lekker uitwaaien als het weer dat toelaat. Vroeger wandelde ze veel met haar vriendin die ze al wel 30 jaar kende. 'Zij is er niet meer, maar als ik op de mooie plekjes van vroeger kom, voel ik als het ware haar aanwezigheid. Dat is een goeie herinnering.'

Wil is nog steeds erg blij met haar tuin, maar het onderhoud wordt teveel. Haar huurwoning noemt ze 'klein maar fijn'. Het is hier toch goed toegankelijk voor mijn zoon in zijn rolstoel. Ik heb ook geen behoefte aan verandering of aanbouw zoals bij de meeste woningen in de buurt is gebeurd. Ze denkt er wel eens over om zich in te laten schrijven voor een aanleunwoning of een appartement. 'Dat heeft als voordeel dat je alle hulp bij de hand hebt, maar ik vind het niet prettig om in zo'n groot geheel als een woonzorgcentrum op te gaan. Toen ik voor mijn moeder verblijf in zo'n centrum had geregeld, dacht ik dat ik er goed aan deed omdat ze zo alle zorg kreeg die ze nodig had. Nu denk ik wel eens 'wat heb ik haar aangedaan.' Voor mij zelf hoop ik dat ik nog lang zo met hulp en vervoersvoorziening, zelfstandig kan blijven wonen.'

Zolang het zo nog kan

Gerrie (70+) heeft haar zus gevraagd om even met haar mee te denken over haar ervaringen met de Wmo-voorzieningen van de gemeente. 'Ik vergeet zoveel', zegt ze. Met de hulp van haar zus die in de buurt woont, en met hulp van de thuiszorg voor douchen en medicijnen kan Gerrie nog zelfstandig wonen.

Verkenning hulpvraag

Gerrie krijgt 2x per week huishoudelijke hulp, ze heeft voor vervoer een pas voor het collectief taxivervoer en één voor Valys, het collectief taxivervoer buiten de regio. 'Die laatste gebruikt ze niet meer', vertelt haar zus. 'Ze kan niet meer alleen naar bestemmingen buiten de regio, want dan kan ze de chauffeur niet meer aangeven waar ze heen moet en ze zou niet meer terugraken.'

Ruim twee jaar geleden is Gerrie ernstig ziek geweest. Toen ze weer wat opknapte en naar haar eigen huis terug kon, is de thuiszorg en de hulp geregeld. De gemeente heeft ook gezorgd dat de stoep verlaagd is zodat Gerrie er met de rollator af kan.

Tevredenheid

De hulp die Gerrie krijgt is zo voldoende, vindt ze zelf en haar zus beaamt dat. 'Met minder kan ze niet toe. Als de hulp ziek is, moet er echt een vervanger komen. De hulp doet echt alles, ook wassen en strijken.'

Gerrie haalt wel zelf haar boodschappen. De supermarkt ligt op een steenworp afstand, dat kan ze lopen met de rollator.

Principe Kanteling

Het principe om eerst in de eigen kring hulp te zoeken, is voor Gerrie toegepast in de hulp van haar zus. Die doet veel voor haar. Haar zus vindt het ook normaal dat ze die taak op zich neemt. Ze zijn met vier meiden en nog een stel broers. De anderen doen ook wel wat maar de zus die op hetzelfde dorp woont, is de mantelzorger voor Gerrie. Dat is ook erkend, ze krijgt sinds vorig jaar het mantelzorgcompliment.

Gerrie gaat niet veel meer weg, iedereen komt wel bij haar. Ook haar zus uit Walcheren. Die komt dan een dagje en zorgt dan voor het eten. Op andere dagen eet Gerrie van tafeltje-dek-je. Daar heeft ze niks over te klagen, zegt ze.

Vroeger was Gerrie degene die in de familie zorg leverde waar dat nodig was. Ze was nog jong toen ze voor haar opoe moest gaan zorgen tot die stierf. Zo heeft ze wel op negen mensen uit de familie opgepast tot hun overlijden. Gerrie heeft een pleegzoon maar die ziet ze weinig meer. Maar het is niet anders.' Zelf heeft ze de zorgtaken in de familie altijd met plezier gedaan. 'Het is zulk dankbaar werk.'

Voor het zelfstandig wonen in de toekomst hangt het er vanaf hoe het proces van vergeetachtigheid bij Gerrie verloopt. Haar zus maakt zich wel zorgen of ze alvast ingeschreven zou moeten worden voor het verzorgingshuis op het dorp. Voor Gerrie is het heel belangrijk dat ze in haar eigen sociale omgeving blijft. Daar kan haar zus naar haar om blijven kijken, ook als ze in een verzorgingshuis zou worden opgenomen.

Niet meer bezuinigen

Het viel Annie (bijna 75) zwaar tegen. Sinds vorig jaar moet ze zelf betalen voor de dagverzorging en voor het taxivervoer er naartoe. Voordien was dat gratis. De dagopvang betekent veel voor haar. Het is haar enige gelegenheid voor een verzetje en om onder de mensen te komen. Telefonisch kreeg ze van het indicatieorgaan te horen dat ze nog te goed is voor de dagverzorging. 'Ik vraag me af hoe erg het dan met je moet zijn voor je daar wel naar toe mag. Ik mankeer al zo veel.'

Verkenning hulpvraag

Annie heeft vorig jaar haar heup gebroken. Toen is ze 2,5 maand in het ziekenhuis en daarna voor revalidatie in het zorgcentrum geweest. Ze had al 7 jaar hulp in de huishouding maar toen is er één morgen hulp bijgekomen. Dat is ook wel nodig. 'Ik hoop dat ze daar niet op gaan bezuinigen want ik kan niet zonder.' Annie tobt met suikerziekte, ze kan slecht zien en heeft een wond aan haar voet die niet dicht wil. Drie keer in de week moet ze naar de nierdialyse.

Voor de aanvraag van een rolstoel heeft ze nu de papieren in huis. Ze ontziet het invullen. 'Dan moet je weer gegevens van de belasting over voorgaande jaren hebben. Dat is een heel gedoe. Ik heb nu een rolstoel gehuurd van de thuiszorgorganisatie maar dat is een oud ding. Ik zou erg geholpen zijn met een goede rolstoel, ook al voor het vervoer naar de dagopvang. Maar ik heb geen idee of mijn verzoek gehonoreerd wordt.'

Tevredenheid

Annie woont nog zelfstandig en hoopt dat met deze hulp nog lang vol te houden. 'Voor de revalidatie ben ik een tijdje in het zorgcentrum geweest maar daar zou ik niet graag wonen.'

Behalve het vervoer naar de dagopvang heeft Annie nog ziekenvervoer naar de dialyse. Dat wordt vergoed door de ziektekostenverzekering. Ze heeft ook nog een pasje voor de Valys-taxi, het collectief taxivervoer buiten de regio. 'Dat is makkelijk maar ik heb er nog nooit gebruik van gemaakt.'

Principe Kanteling

Gevraagd naar het principe om eerst in de familie en de buurt hulp te vragen, vertelt Annie: 'Mijn dochter doet altijd de boodschappen, mijn kinderen doen al heel veel voor mij.' Ze is al 11 jaar weduwe. Haar kinderen, een zoon en een dochter, wonen op hetzelfde dorp.

Op het dorp is één keer in de week soos voor ouderen. Annie gaat daar wel eens heen, maar niet elke week. 'Als ik naar de dialyse ben geweest, moet ik eerst rusten. Dan ben ik te moe om nog naar de soos te gaan.'

'As de koneginne'

Twee jaar geleden is Riet (rond de 80) met de fiets gevallen en heeft ze haar goede pols gebroken. De andere heeft ze al jaren terug gebroken en dat is nooit meer goed gekomen. Van toen af heeft ze huishoudelijke hulp. Dat hebben de kinderen geregeld, want zelf is ze geneigd om alles zelf te doen. Maar ze heeft geen kracht meer in haar handen, dus ze heeft die hulp twee keer in de week hard nodig.

Verkenning hulpvraag

Wim, de man van Riet, is dementerend. Hij is met spoed opgenomen in het verzorgingshuis toen zij voor de tweede keer haar pols brak. Tot die tijd verzorgde zij hem zelf thuis, maar dat kon onder deze omstandigheden niet meer.

Riet heeft voor zowel het collectief taxivervoer in de regio als voor Valys een vervoerpas. Met de regiotaxi gaat ze 3 keer in de week haar man opzoeken in het verzorgingshuis dat op 15 km afstand van haar woonplaats ligt. Het Valys-vervoer is voor de langere afstanden. Riet benut dat vervoer om naar de oogarts in Etten-Leur te gaan. Die heeft meer gespecialiseerde apparatuur om iets aan haar oogafwijking te doen.

Tevredenheid

Met de hulp redt Riet het om zelfstandig te blijven wonen. 'Ik kan het er goed mee doen', zegt ze. Ze durft al wel weer te fietsen maar niet meer met tassen vol boodschappen. 'Als we om boodschappen moeten, komt mijn hulp met de auto. Dan halen we de voorraad en zet zij alles voor me weg. Dat is goed geregeld zo. Ik ben ook blij dat ik dezelfde hulp nog altijd heb. Alleen in de vakantie komt er een ander. Het is wel fijn om een vertrouwd iemand te hebben die ook mijn man nog thuis heeft meegemaakt. Dan kun je ook eens even praten.

'Ik ga ook wel eens een dagje naar mijn dochter in Zeeuws-Vlaanderen. 's Morgens heen en 's avonds weer terug. Ze willen wel dat ik blij slapen, maar ik wil de andere dag weer naar Wim. Dat is ook goed te doen met de taxi. Ik moet wel want ik kan zelf niet autorijden. 'Nu ligt mijn broer in het ziekenhuis in Goes. Daar kan ik ook met de Valys-taxi heen om hem te bezoeken.'

Principe Kanteling

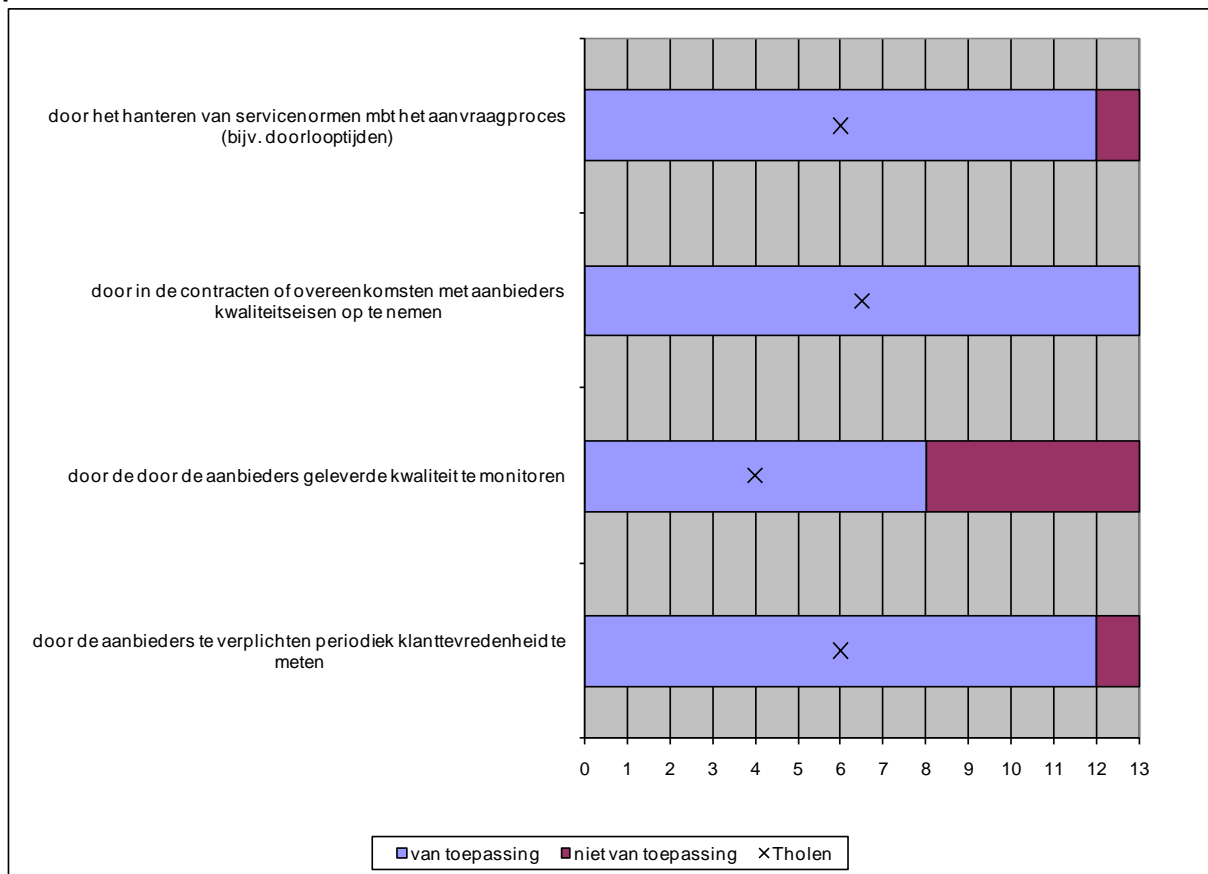
Gevraagd naar het principe om hulp in de eigen omgeving te zoeken, verklaart Riet resoluut dat haar kinderen daar geen tijd voor hebben. 'Ze hebben allemaal hun werk en ook nog hun eigen gezin. Het is niet meer zo als vroeger dat je voor je opoe een boodschap moest doen. Riet zou het ook niet aan haar kinderen willen vragen. Haar zoon heeft wel eens gereden naar de oogarts in Etten-Leur, maar ze wil hem zeker niet vragen om weer een vrije dag te nemen, als ze met de taxi kan.

Riet vindt het fijn om nog zelfstandig te wonen. Zoals het nu geregeld is, voelt ze zich 'as de koneginne.' Ze zou het voor Wim over hebben om samen in het verzorgingshuis te wonen als dat mogelijk was. Zij zou hem niet meer kunnen verzorgen zoals ze vroeger deed, en ze zou haar eigen zelfstandigheid op moeten geven. 'Verandering in zijn situatie zou Wim geen goed doen,' denkt ze. 'Hij zou daarvan meer in de war raken.' Dat is ook de reden waarom Riet geen stappen wil ondernemen om hem in het verzorgingshuis in de eigen woonplaats geplaatst te krijgen. 'Toen ik mijn pols brak was het een noodgeval. Er moest iets geregeld worden en er was nergens plaats. Nu is Wim het gewend, en ik kan met de taxi naar hem toe zo vaak ik kan. Het is zo goed geregeld.'

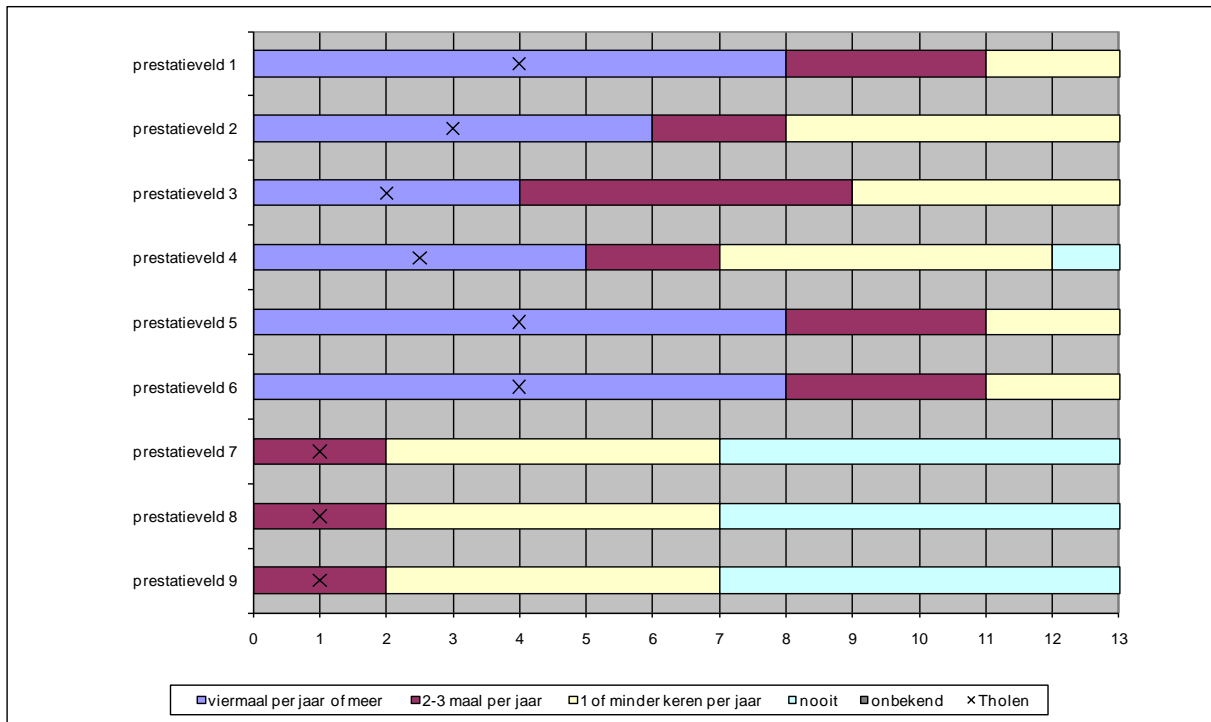
5. Vergelijking prestatiegegevens Wmo

Bij het onderdeel prestatiegegevens gaat het erom dat de gemeente inzichtelijk maakt hoe het staat met de uitvoering van de verschillende onderdelen van het Wmo beleid. Bijvoorbeeld door een inschatting te geven van de kosten die gemaakt zijn in het afgelopen jaar en door aan te geven welke ondersteuning en faciliteiten er zijn voor vrijwilligers. In de Regeling maatschappelijke ondersteuning is vastgelegd om welke prestatiegegevens het precies gaat. Om de prestatiegegevens onderling zo vergelijkbaar mogelijk te houden, heeft VWS een vragenset ontworpen (zie www.artikel9wmo.nl). Voor de Wmo-monitor Zeeland is aan alle gemeenten gevraagd deze vragenset digitaal in te vullen en in te sturen. In onderstaande figuren worden per vraag de antwoorden van alle Zeeuwse gemeenten weergegeven. De horizontale as, die genummerd is van 1 t/m 13, geeft aan hoeveel gemeenten een bepaald antwoord hebben gegeven. Gemeenten hebben dus geen vast nummer. Bijvoorbeeld bij vraag 2: twaalf van de dertien Zeeuwse gemeenten werken aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces. Net als vorig jaar is middels een kruisje in de grafiekbalk aangegeven wat de gemeente Tholen heeft geantwoord.

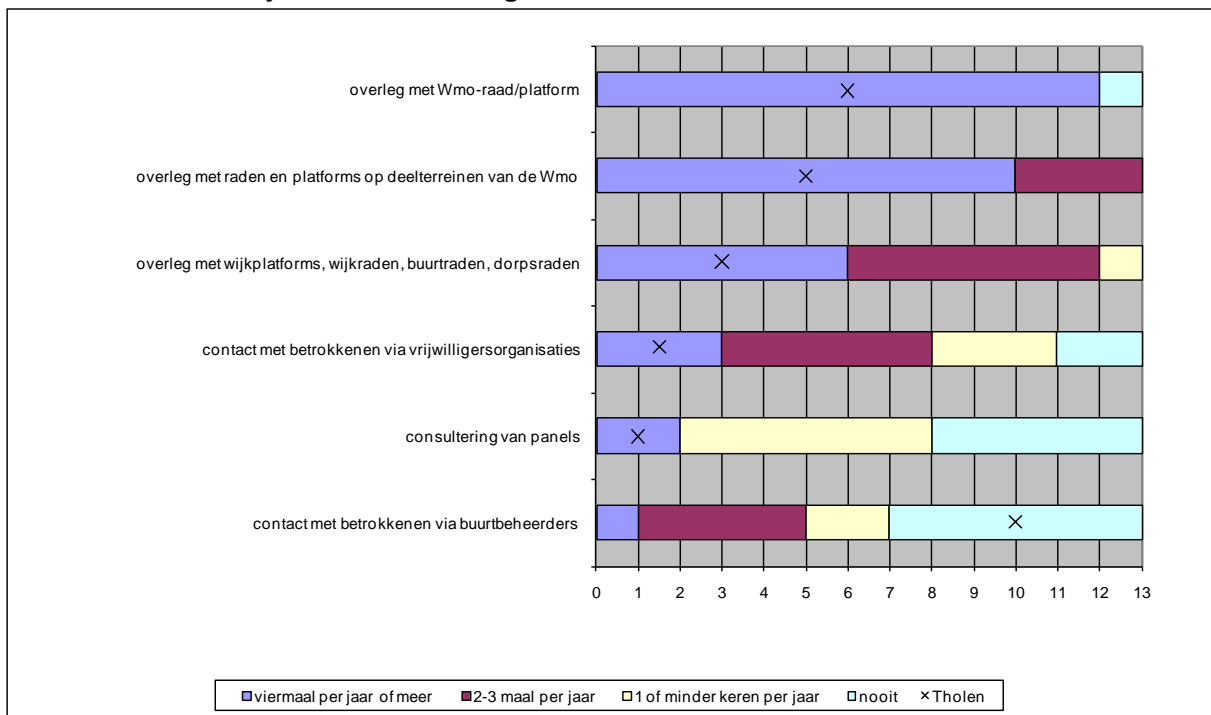
2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?



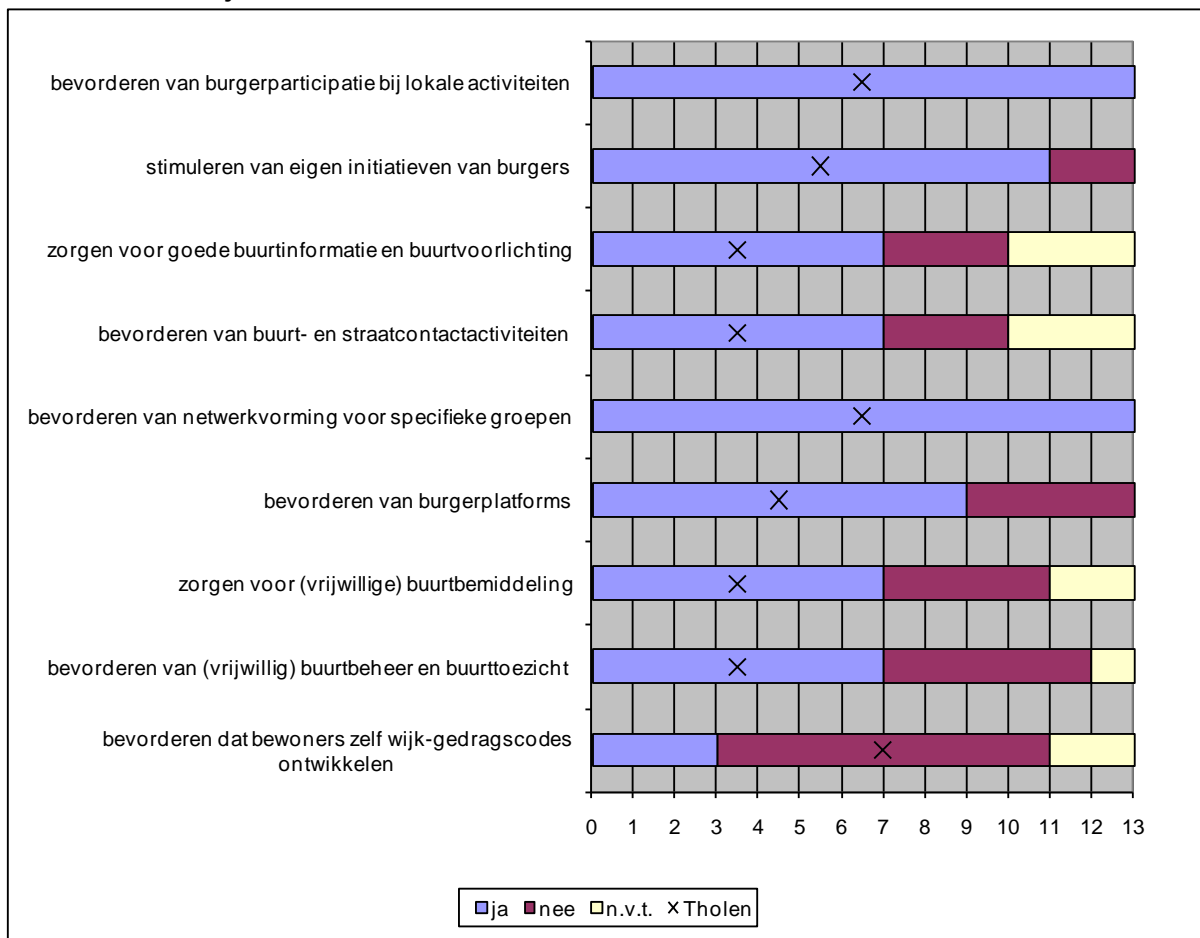
3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



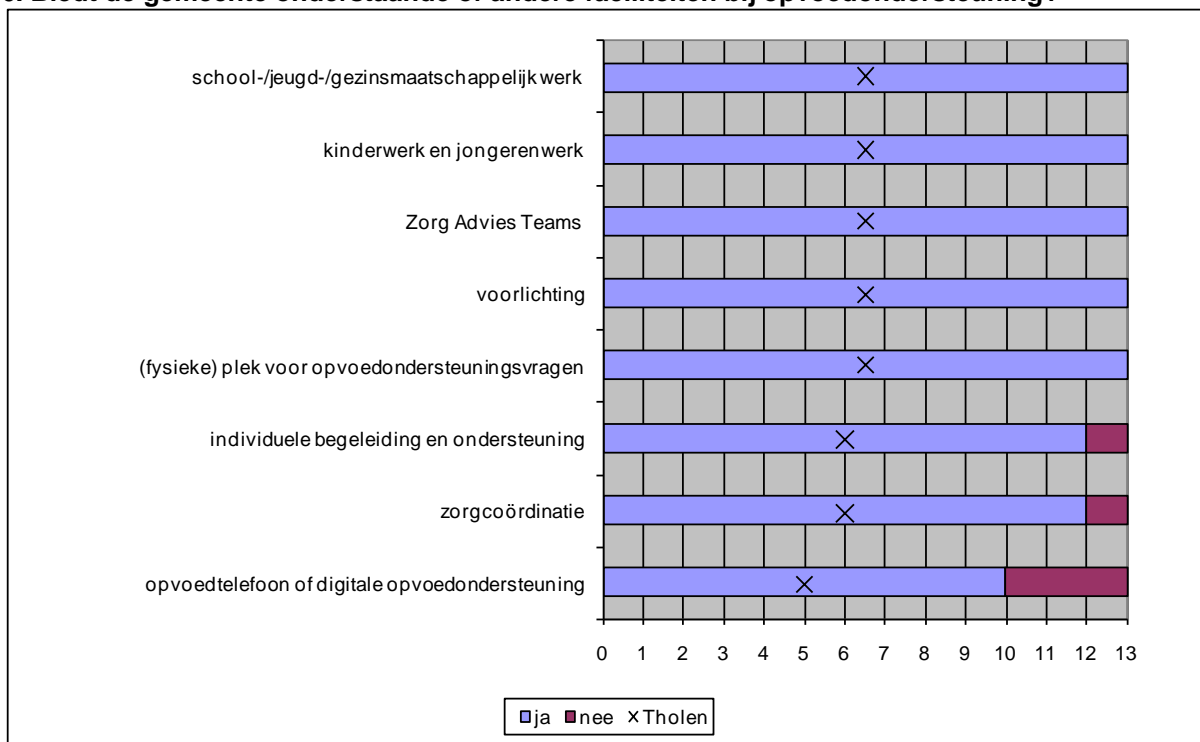
4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?



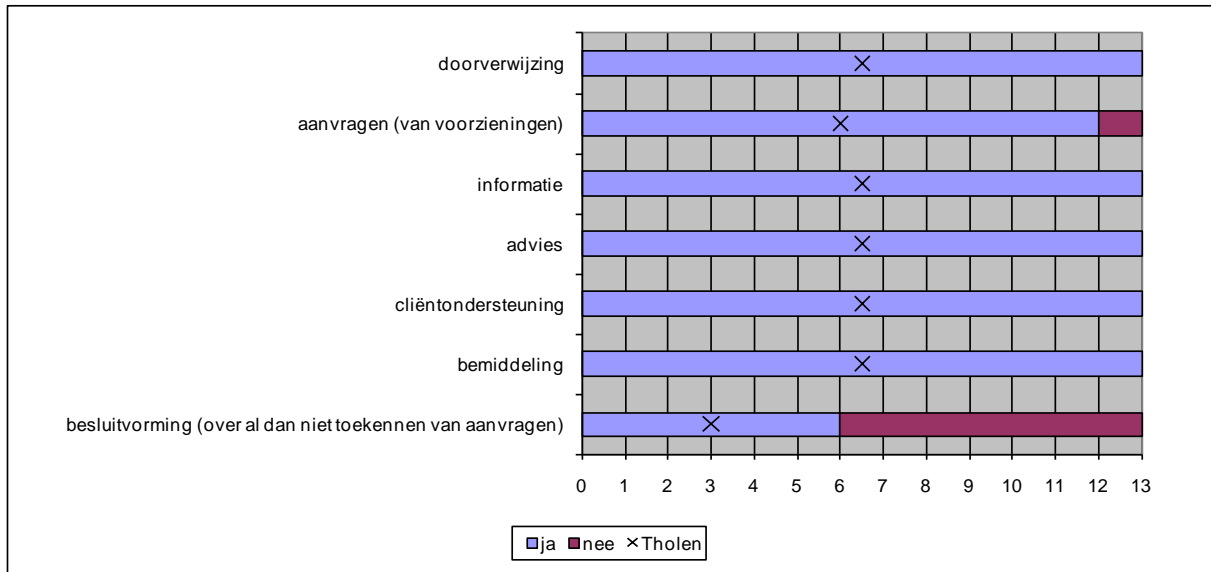
5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?



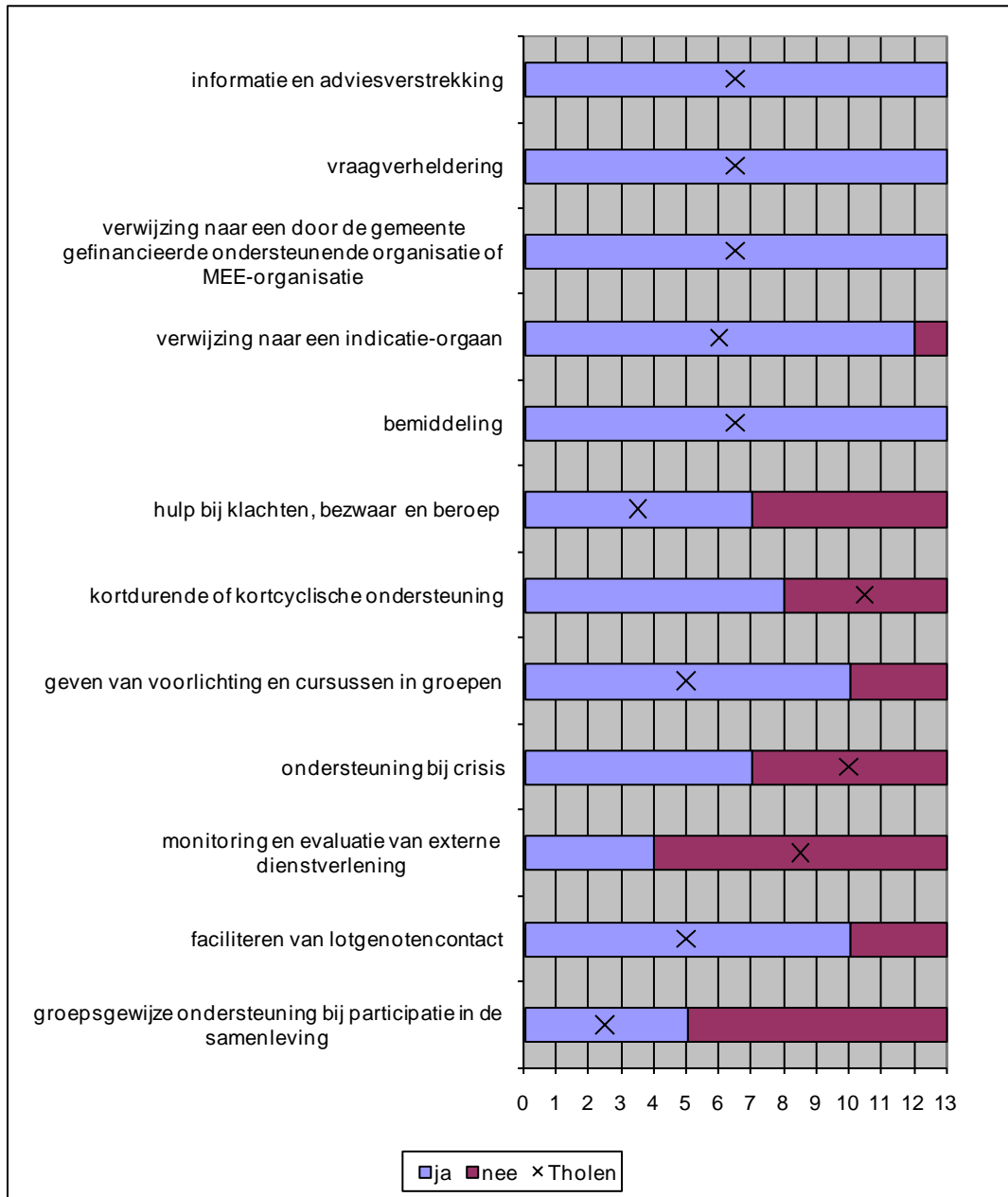
6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?



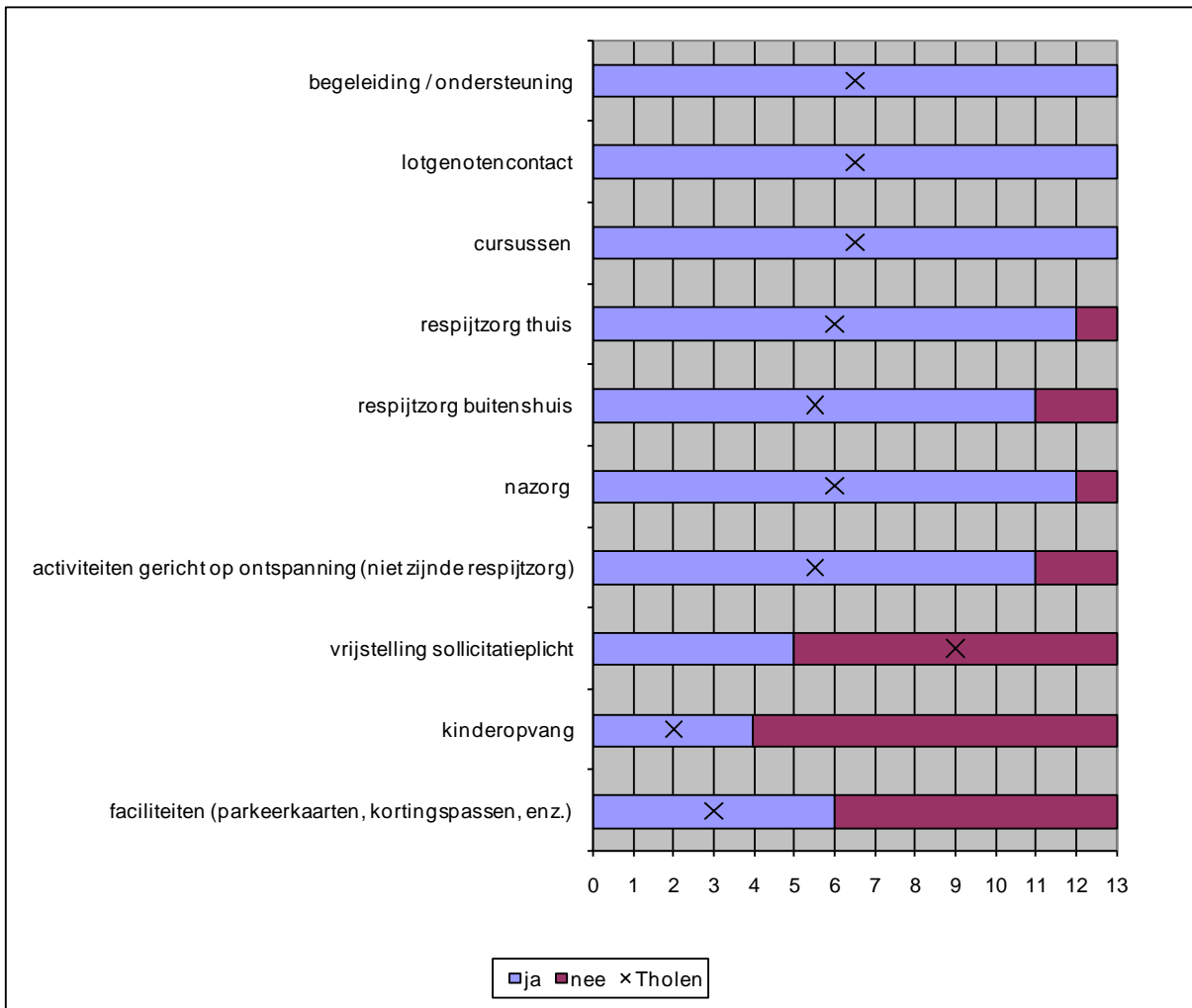
7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?



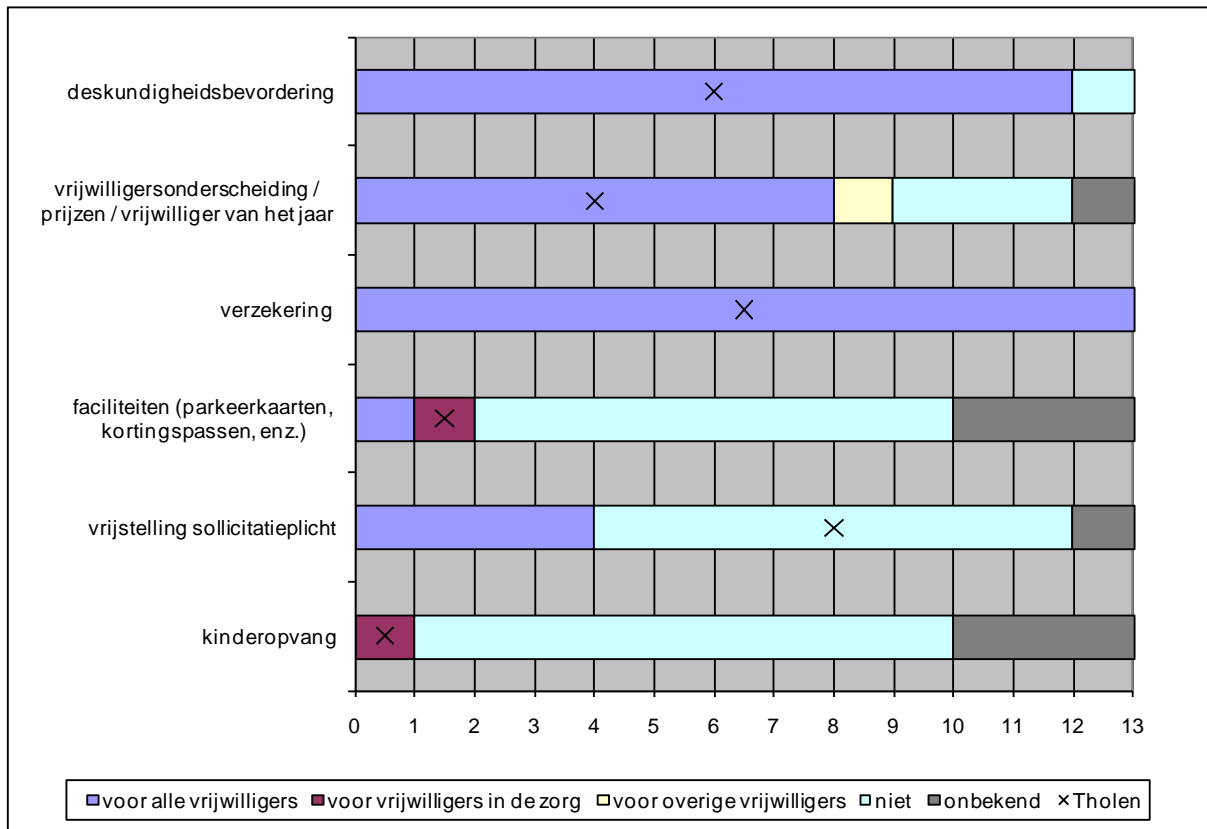
8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?



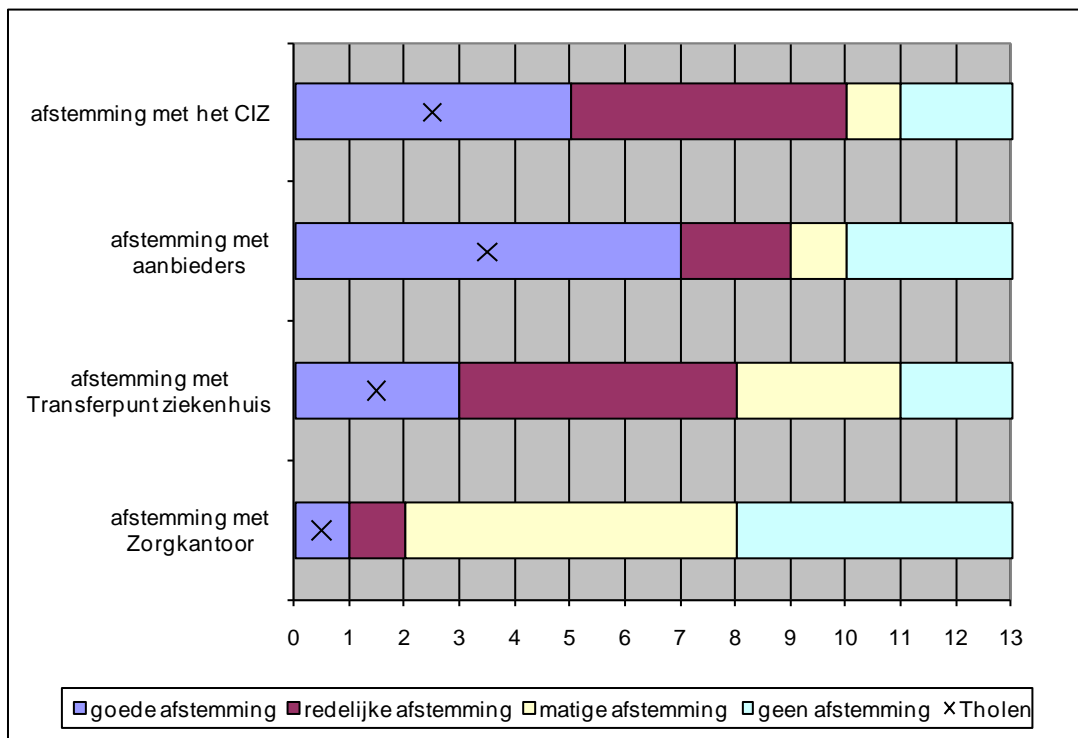
9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?



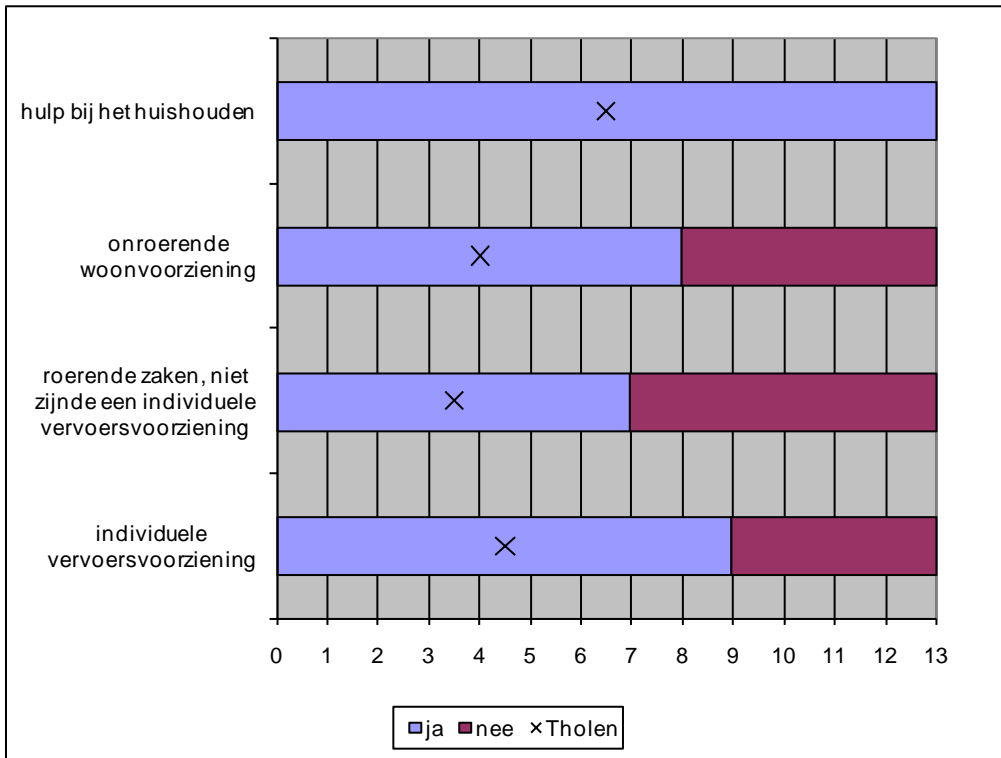
10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?



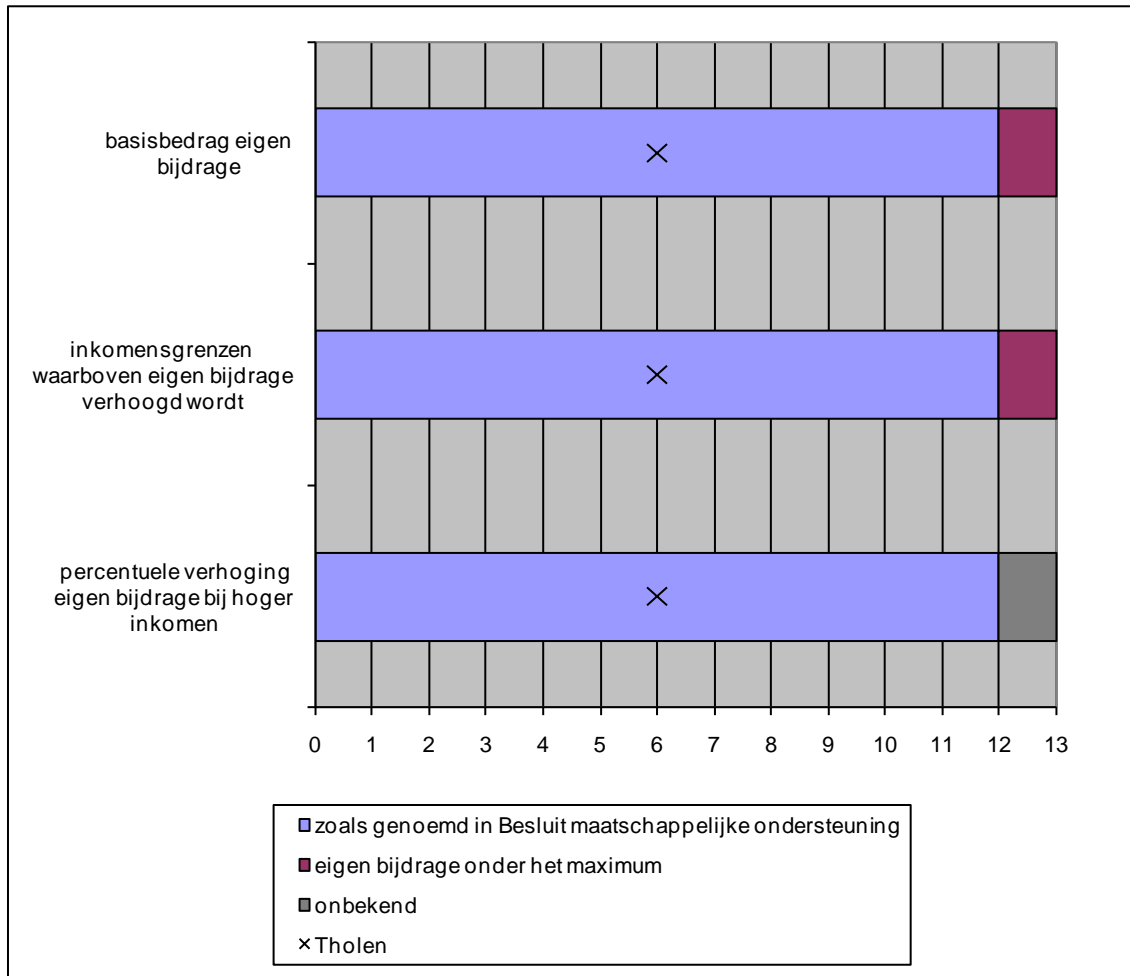
11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?



12. Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?

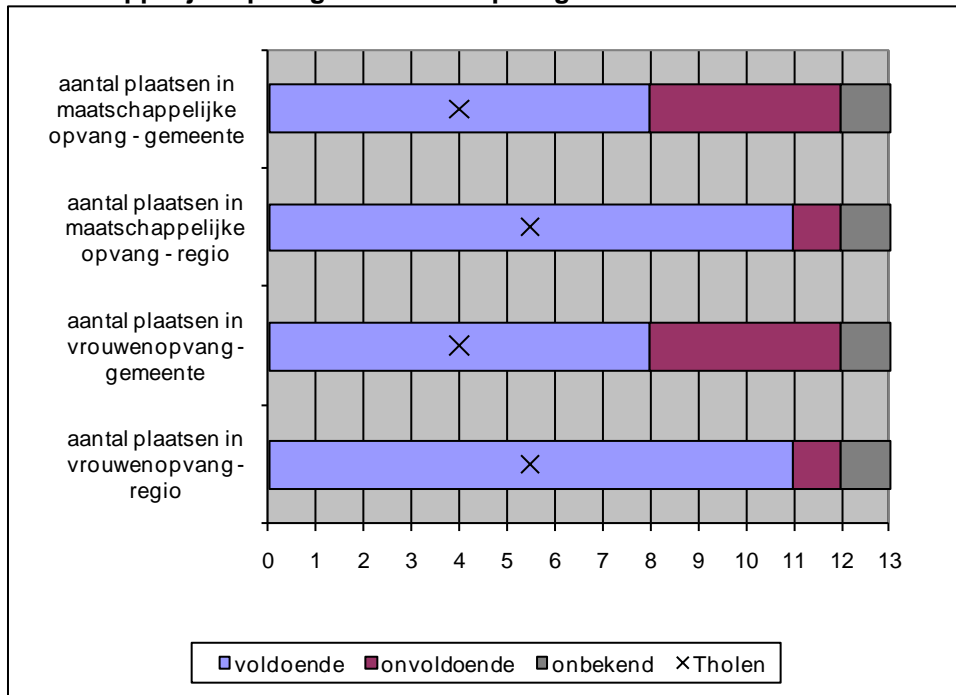


13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?¹

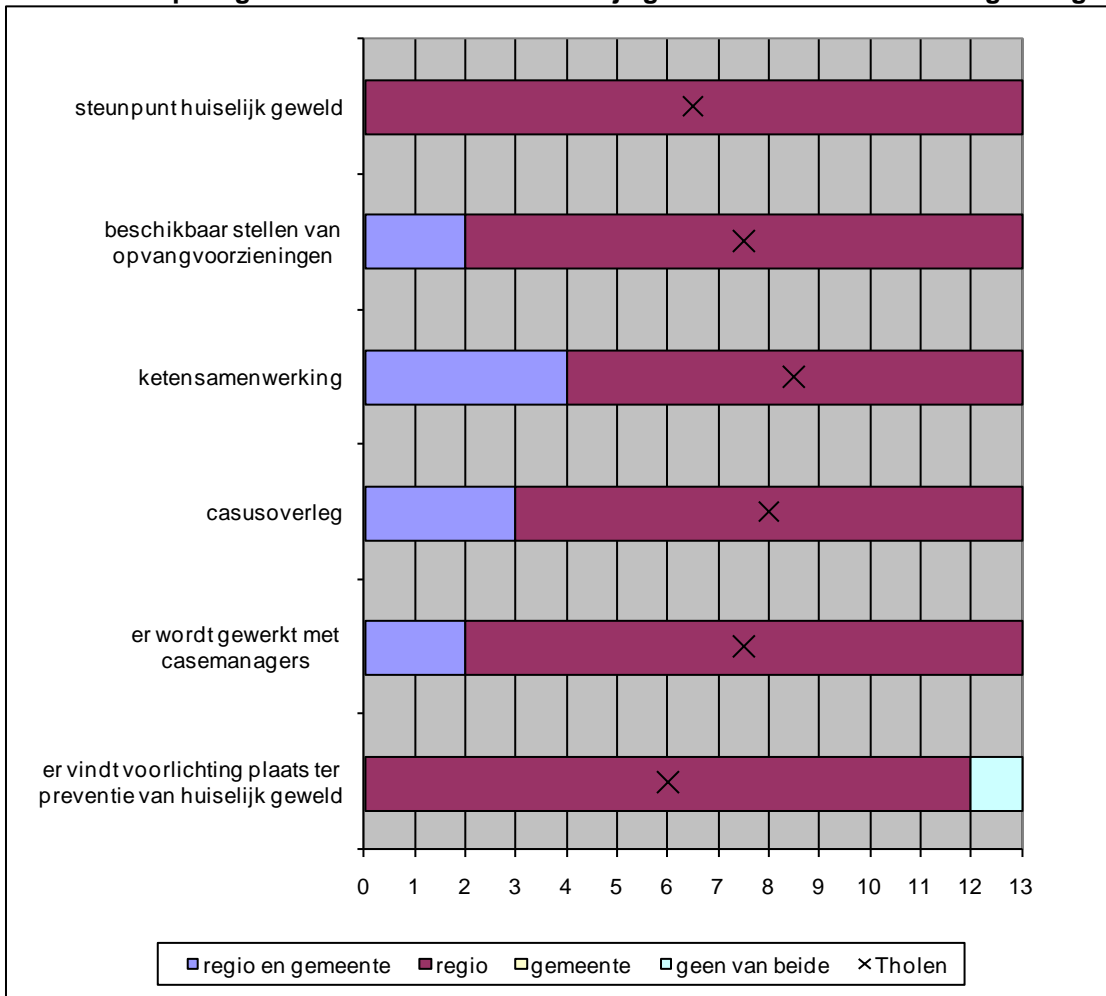


1. Bij het item 'inkomensgrenzen waarboven eigen bijdrage wordt verhoogd' gaat het niet om de eigen bijdrage, maar om het toetsingsinkomen. Het toetsingsinkomen is gelijk aan die in het Besluit maatschappelijke ondersteuning of wordt hoger vastgesteld door de gemeente

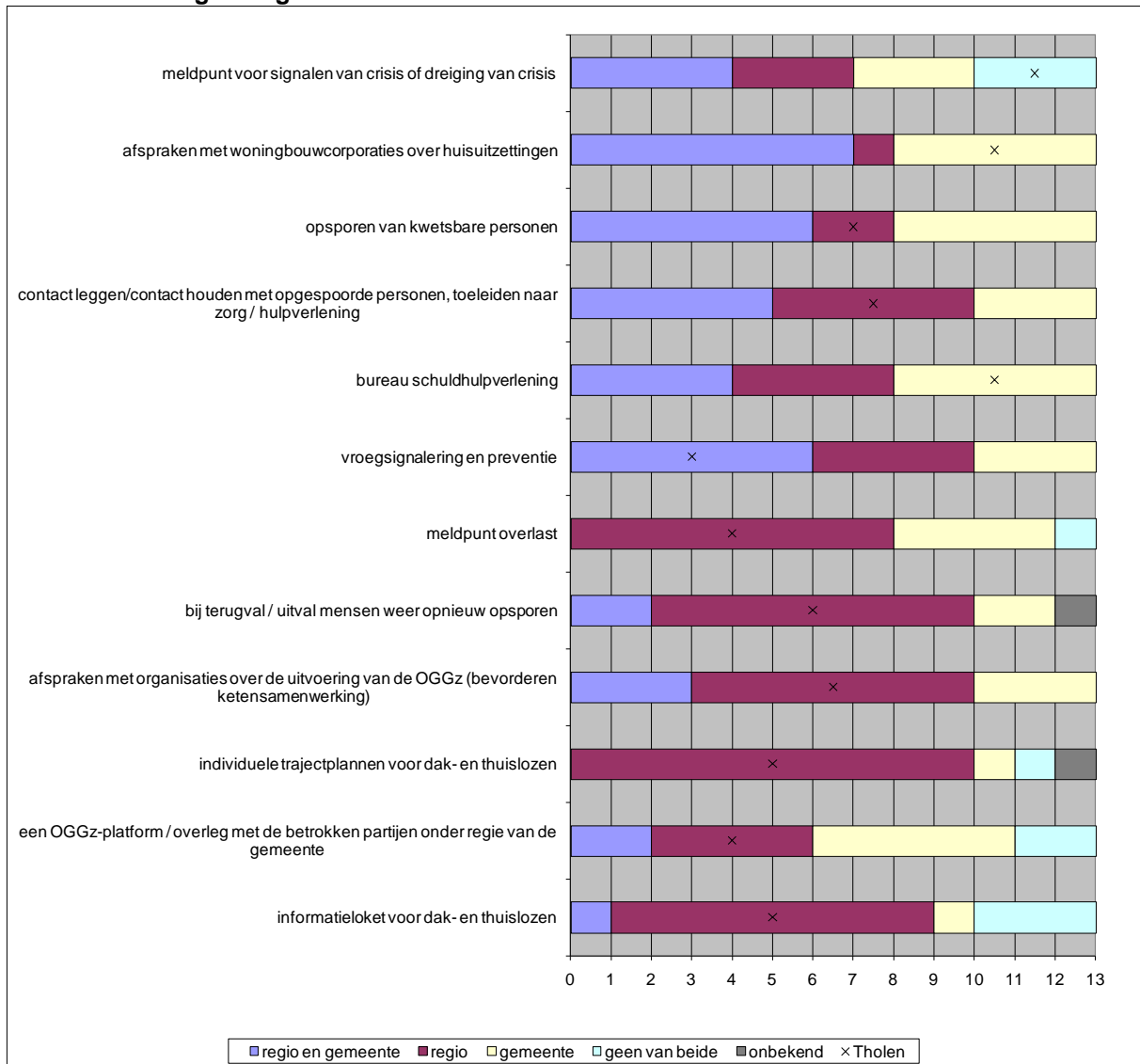
14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang?



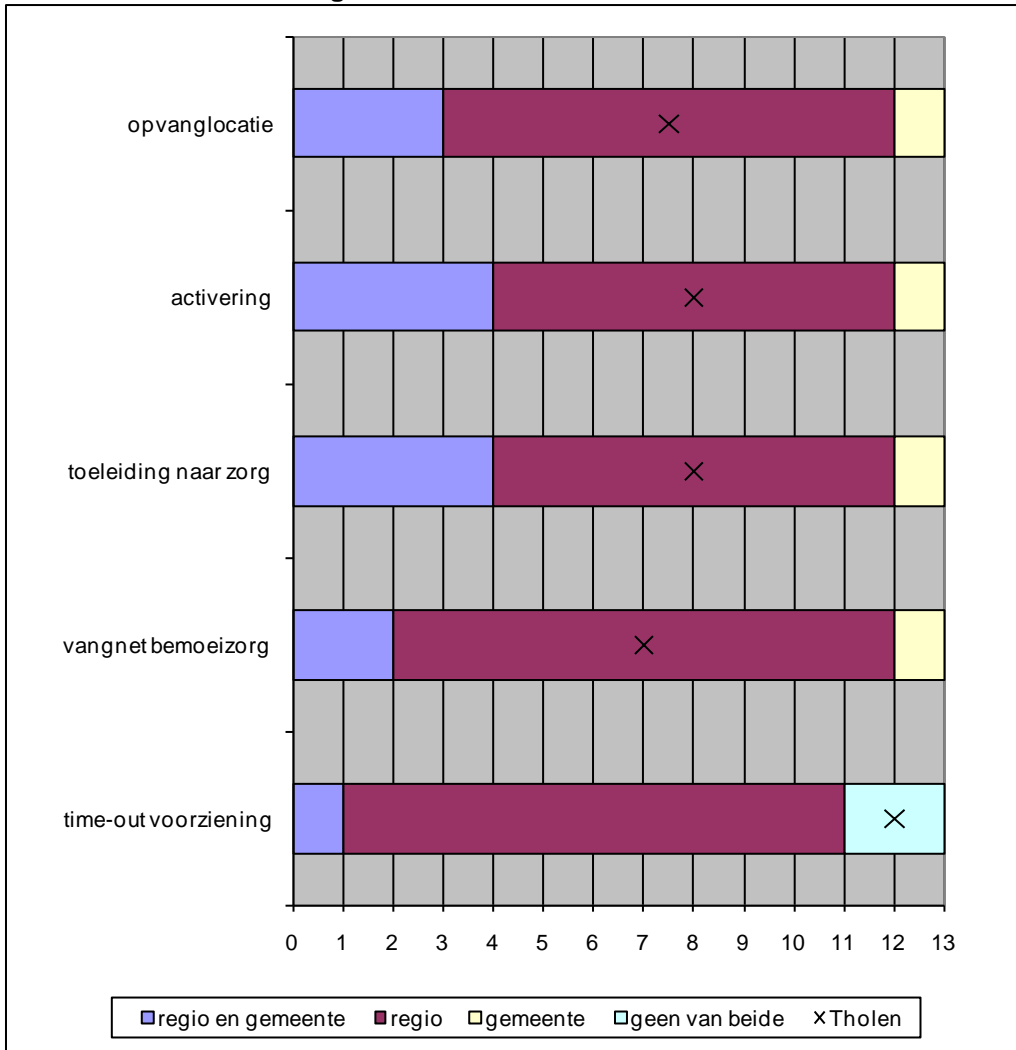
15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?



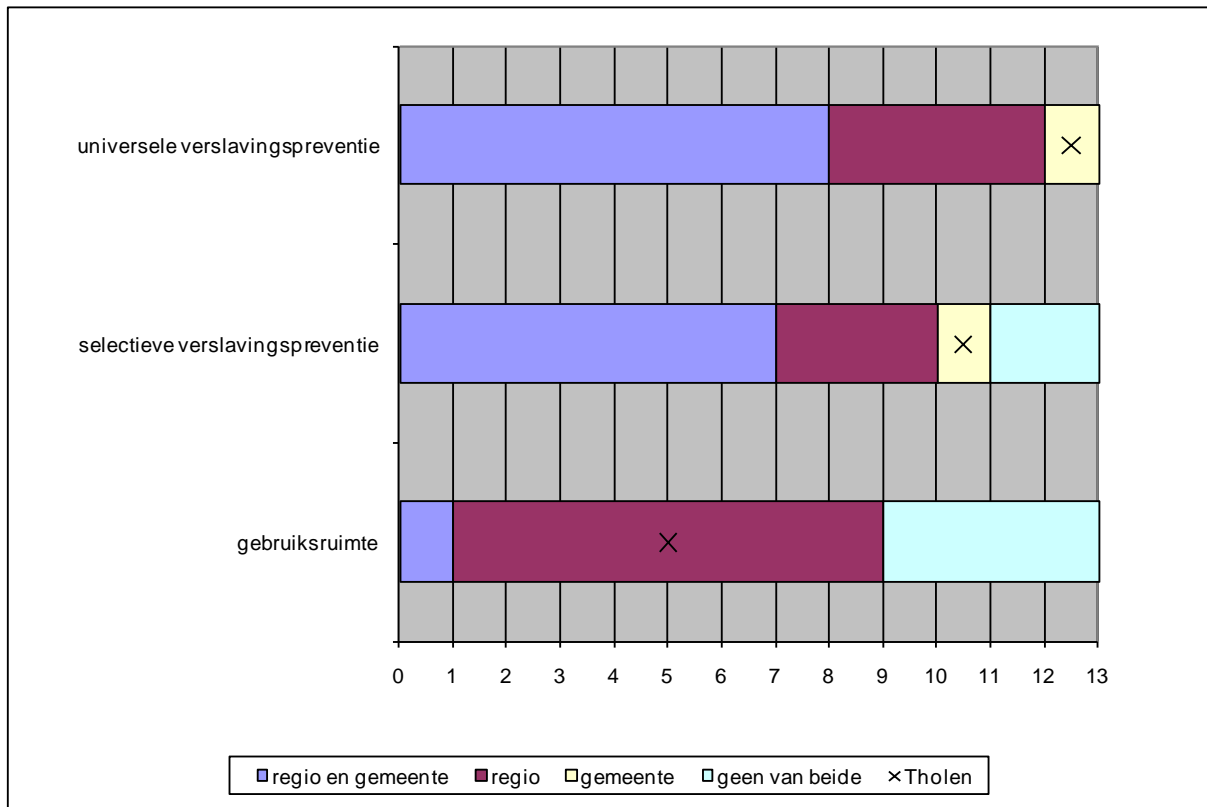
16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak- en thuisloosheid tegen te gaan?



17. Welke ondersteuning en / of faciliteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?



18. Welke activiteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, op het terrein van verslavingsbeleid?



19. Hoeveel uitgaven (in Euro) heeft de gemeente naar schatting in het voorgaande jaar uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo voor de volgende IV3-functies?

