

rapportage

Transitie Ambulante

**Ondersteuning: beleving van de
Amsterdammers**

**Amsterdam
oktober 2023**

Voorwoord

Voor u ligt het rapport dat het onderzoek naar de ervaringen van Amsterdammers met de transitie Ambulante Ondersteuning beschrijft. In het onderzoek kijken de onderzoekers samen met de Amsterdammers terug op de transitieperiode van april 2021 tot en met december 2022. Zowel de enquête als de diepte-interviews geven een rijk beeld van de beleving van een representatieve groep Amsterdammers, waaruit de gemeente Amsterdam lering kan trekken voor toekomstige transities.

Representativiteit is een belangrijke voorwaarde om alle betrokkenen het vertrouwen te geven dat de uitkomsten uit dit onderzoek waardevol en relevant zijn om op verder te bouwen. De steekproef bestond uit een administratieve inschatting van Amsterdammers die in aanmerking kwamen voor transitie. Bij nadere check op dit bestand bleken niet al deze Amsterdammers in de doelgroep te vallen, bijvoorbeeld door verhuizing, overlijden of ongewijzigde ondersteuning waardoor de respons als voldoende representatief voor de doelgroep beschouwd kan worden. Met de diepte interviews hebben we alle signalen die er leven kunnen verdiepen.

Wij hebben het onderzoek met plezier en toewijding uitgevoerd. Graag bedanken wij de projectteamleden vanuit de gemeente Amsterdam, Cliëntenbelang Amsterdam en de buurtteamorganisaties voor hun vertrouwen en de prettige samenwerking.

*Het onderzoeksteam
oktober 2023*

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
Onderzoeksvragen.....	8
Opzet van het onderzoek.....	9
Leeswijzer.....	13
Drie categorieën veranderingen.....	14
Hoofdstuk 1.....	16
Algemeen beeld over ervaringen met de verandering.....	16
Verandering is stressvol.....	18
Hulp van familie.....	18
Buurtteam en meer 'zelfstandigheid' (overgang nieuwe werkwijze/visie).....	19
Hoofdstuk 2.....	20
Verandering van organisatie.....	20
2.1. Ervaringen met informatie en communicatie.....	21
Geruisloze overdracht.....	22
Overdracht is onduidelijk.....	23
Welke boodschap: bezuiniging en afname ondersteuning.....	25
Bereikbaarheid wisselend.....	26
2.2. Ervaringen met de verandering naar het buurtteam.....	27
Rol buurtteam niet altijd helder.....	28
Rommelig proces, hoge werkdruk merkbaar.....	30
Hoofdstuk 3.....	33
Verandering van ondersteuning: kwantiteit en kwaliteit.....	33
3.1. Kwantiteit: frequentie en aantal uren.....	34
3.2. Kwaliteit: deskundigheid.....	37

Hoofdstuk 4	39
Verandering van ondersteuner.....	39
4.1 Is de ondersteuner veilig, betrouwbaar en deskundig?.....	40
Eerste contactmoment essentieel.....	42
Organisatie en werkdruk.....	45
 Hoofdstuk 5	 48
Conclusie	48
Verandering is stressvol.....	49
Communicatie en betrokken worden helpt	49
Continuïteit & de relatie.....	49
Verandering pakt goed uit als.....	50
Pijlers van het gemeentelijk beleid.....	50
 Bijlage 1	 51
Enquête.....	51
Bijlage 2.....	53
Interviewleidraad.....	53

Colofon

Rapport

Titel: Transitie Ambulante Ondersteuning: beleving van de Amsterdammers

Datum: oktober 2023

Versie: definitieve versie

Opdrachtgever: de gemeente Amsterdam

Uitgevoerd door: Centrum voor Cliëntervaringen en Meetellen

Auteurs CvC: Mireille Koomen, Daan Stremmelaar

Auteurs Meetellen: Eileen Berkvens, Esmeralda van der Naaten

Copyright © Centrum voor Cliëntervaringen en Meetellen

Niets uit dit rapport mag worden gepubliceerd zonder vermelding van de bureaus die het onderzoek hebben uitgevoerd. Bij publicatie altijd een verwijzing (link) naar het gehele rapport.





Inleiding

Per 1 april 2021 zijn, in opdracht van de gemeente Amsterdam, de buurtteams geïntroduceerd in alle wijken van de stad. In de 'Wethoudersbrief Uitvoeringsbesluiten Buurtteams Amsterdam' en 'Inkoop aanvullende ondersteuning Wmo' met afhandeling moties¹ staat de volgende ambitie beschreven: *“De gemeente Amsterdam werkt aan een rechtvaardige stad waarin iedereen dezelfde kansen heeft. We willen een stad waarin mensen volwaardig mee kunnen doen en niet gehinderd worden door armoede of schulden. Waar mensen zo lang mogelijk en gezond in hun eigen buurt kunnen blijven wonen”.*

De introductie van buurtteams is een van de grootste transitie's in het zorgstelsel van de afgelopen jaren. De transitie behelst een beleidsmatig verandering van paradigma op zorgverlening en ondersteuning in de stad; een perspectief waarbij meer wordt ingezet op de (zelf)redzaamheid en participatie van de Amsterdammers. Amsterdam maakt hiermee *“de beweging van een aanbod*

¹ Voor de volledige inhoud van deze brief zie : <https://wijknetwerken.amsterdam/buurtteams/wp-content/uploads/sites/14/2020/06/Wethoudersbrief-Uitvoeringsbesluiten-%E2%80%98Nadere-uitwerking-Buurtteams-Amsterdam%E2%80%99-en-%E2%80%98Inkoop-aanvullende-ondersteuning-Wmo%E2%80%99.pdf>

gestuurd landschap van ondersteuning naar een structuur waarin de leefwereld en hulpvraag van de Amsterdammer centraal staan”.

De komst van de buurtteams kent de volgende doelen:

- de dienstverlening in de buurt eenvoudig, herkenbaar en dicht bij de Amsterdammer organiseren
- een beperkt aantal partijen met wie de gemeente een langdurige relatie aangaat omdat het om mensen moet gaan en niet om concurrentie tussen aanbieders
- de beweging maken van een aanbod gestuurd landschap van ondersteuning naar een structuur waarin de leefwereld en hulpvraag van de Amsterdammer centraal staan (met extra oog voor de aanpak van multiproblematiek)
- in de ondersteuning kijken naar de mogelijkheden in de buurt of het eigen netwerk van de Amsterdammer en zo nodig helpen bij het verstevigen daarvan; op deze manier wordt de Amsterdammer niet alleen bij zijn/haar schulden ondersteund maar wordt ook de eenzaamheid aangepakt.

Overkoepelend doel van de buurtteams is Amsterdammers nog beter helpen met het vinden en bieden van passende ondersteuning. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld ambulante ondersteuning, schuldhelpverlening en ondersteuning bij psychosociale problemen. De buurtteams staan dicht bij de Amsterdammers en ondersteunen hen bij zorg, gezondheid, wonen, werk, geld, meedoen of veiligheid. De buurtteams betrekken meer specialistische organisaties wanneer ze zelf niet de passende ondersteuning kunnen bieden.

Door de bovengenoemde verandering van paradigma en door de aanbesteding aanvullende individuele ondersteuning (AIO) heeft een groot deel van de Amsterdammers die Ambulante Wmo-ondersteuning kregen, na 1 april 2021 een verandering ervaren.

Het kan daarbij gaan om de volgende veranderingen:

1. overdracht naar een ondersteuner van de buurtteams
2. overdracht naar een andere aanbieder
3. overdracht naar een collectieve voorziening van de Sociale Basis

De transitie naar de buurtteams is gefaseerd, in drie periodes verlopen:

1. tussen april 2021 en oktober 2021
2. tussen september 2021 en maart 2022
3. tussen april 2022 en dec 2022

De transitie door de aanbesteding AIO vond plaats tussen 1 juli 2021 en 31 december 2022.

De hierboven beschreven verandering noemen wij de “verandering in ambulante ondersteuning van de Amsterdammer”. Nu het grootste deel van de opbouwfase heeft plaatsgevonden, is de gemeente benieuwd hoe de Amsterdammers deze verandering hebben ervaren.

Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvraag is hiervoor leidend:

Hoe kijken Amsterdammers terug op de verandering en hoe ervaren zij hun huidige situatie?

Deelvragen richten zich op aspecten van de overgang en ondersteuning:

- a. Informatievoorziening: Was het proces duidelijk? Zijn mensen geïnformeerd over het “waarom” en over hun rechten? Zijn mensen gehoord? Voelden ze zich serieus genomen?
- b. Hoe heeft de verandering plaatsgevonden en hoe kijkt de Amsterdammer hierop terug?
- c. Overbruggingsaanbod: welke ondersteuning kregen mensen tijdens de overdracht van de ene naar de andere ondersteuner?
- d. Uitkomst: welke ondersteuning krijgen mensen momenteel en hoe ervaren ze dat? Krijgen ze voldoende hulp en ondersteuning? Hoe ervaren ze de nieuwe situatie t.o.v. de oude?
- e. Wat waren de gevolgen van de overgang van de ene naar de andere ondersteuner voor de Amsterdammer of de directe omgeving?

De gemeente Amsterdam heeft Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) en Meetellen gevraagd hier onderzoek naar te doen. CvC werkt samen met ervaringsdeskundigen en Meetellen bestaat uit een groep ervaringsdeskundigen die tevens getraind zijn als onderzoeker. Doelstelling van het onderzoek is uit de verhalen van mensen te leren over de verandering, wat er goed ging en wat er bij toekomstige veranderingen beter kan.

De enquête en interviews vonden plaats in februari/maart 2023. De ervaringen die respondenten deelden, dateren daarom van een paar maanden tot anderhalf

jaar daarvoor (de periode van de transitie, 1 juli 2021 t/m december 2022). De ervaring van de respondenten die gesproken zijn dient dus te worden gelezen met dit in het achterhoofd; het betreft de opstartfase van de buurtteams, van april 2021 tot begin 2023.

De betreffende periode werd ook gekenmerkt door diverse contactbeperkingen in verband met de Covid-19 pandemie. Dit vormde een extra uitdaging in het contact tussen zorgaanbieder, buurtteam en de Amsterdammer en de ambities van een warme overdracht als gevolg van de gunningen en aanbestedingen zoals beschreven door de gemeente (te zien in figuur 1). Ook deze factor is daarmee van belang bij het lezen van de resultaten.

Figuur 1 Cliëntreis voor een warme overdracht (aangeleverd door de gemeente)



Opzet van het onderzoek

De basis van dit onderzoek is participatief. Samen met een team van ervaringsdeskundige co-onderzoekers is gewerkt aan de vragenlijst, zijn interviews uitgevoerd en is gewerkt aan de analyse van de data.

Ervaringsdeskundige co-onderzoekers bij Meetellen en CvC hebben zelf ervaringen met ondersteuning, hulpvragen en soms ook met de buurtteams. Door samen met ervaringsdeskundige co-onderzoekers te werken sluit het onderzoek beter aan bij de leef- en belevingswereld van de respondenten.

Steekproef

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben is er een enquête verstuurd naar 3025 Amsterdammers. Hiertoe ontvingen we een bestand van de gemeente Amsterdam. Deze is gegenereerd op basis van een inschatting dat deze Amsterdammers mogelijk te maken hebben gehad met een verandering in hun ambulante ondersteuning als gevolg van de stelselwijziging. We weten niet of deze Amsterdammers ook allen een (vorm van) transitie hebben meegemaakt. Bij nadere check op dit bestand bleken niet al deze Amsterdammers in deze doelgroep te vallen, bijvoorbeeld door verhuizing, overlijden of ongewijzigde ondersteuning.

Enquête

De Amsterdammers konden de enquête online, schriftelijk of telefonisch invullen. Van al deze methoden is gebruik gemaakt en men is in vier talen (Nederlands, Engels, Turks en Marokkaans) benaderd om deel te nemen. Ook is er telefonisch ondersteuning geboden voor mensen die dat wilden.

De enquête bevatte vragen over de ondersteuning die men ontvangt (nu en voor de verandering) en over de achtergrond van de respondent, zoals leeftijdscategorie, stadsdeel en de periode van de transitie. Daarnaast is gevraagd of men bereid was om hun antwoorden verder toe te lichten in een interview. Indien zij hiertoe bereid waren, konden zij hun contactgegevens achterlaten.

Respons

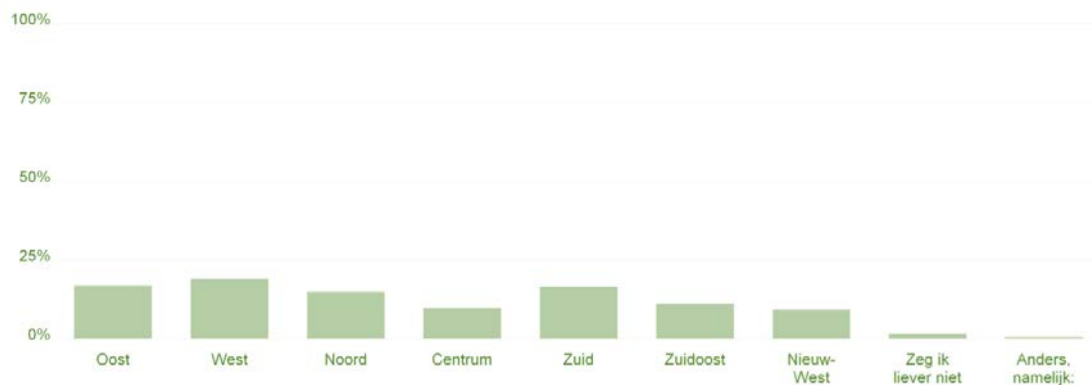
In totaal hebben 380 Amsterdammers de enquête ingevuld; een respons van ruim 12 procent wanneer we ervan uit zouden gaan dat de aangeleverde steekproef gecontroleerd zou zijn. Gezien de samenstelling van het bestand en onze ervaring met responscijfers bij deze doelgroep is dit een hoge respons.

Er is voldoende spreiding behaald op diverse kenmerken, zoals leeftijd, culturele achtergrond, stadsdelen, periode van transitie en een positieve dan wel negatieve beleving van de transitie. Op basis van die spreiding hebben we 30 respondenten geselecteerd voor een persoonlijk interview.

Onderstaande tabel laat de verspreiding van de respons op de enquête over de stadsdelen zien. Hieruit blijkt dat alle stadsdelen evenredig zijn vertegenwoordigd.

Tabel 1: verspreiding respondenten over stadsdelen

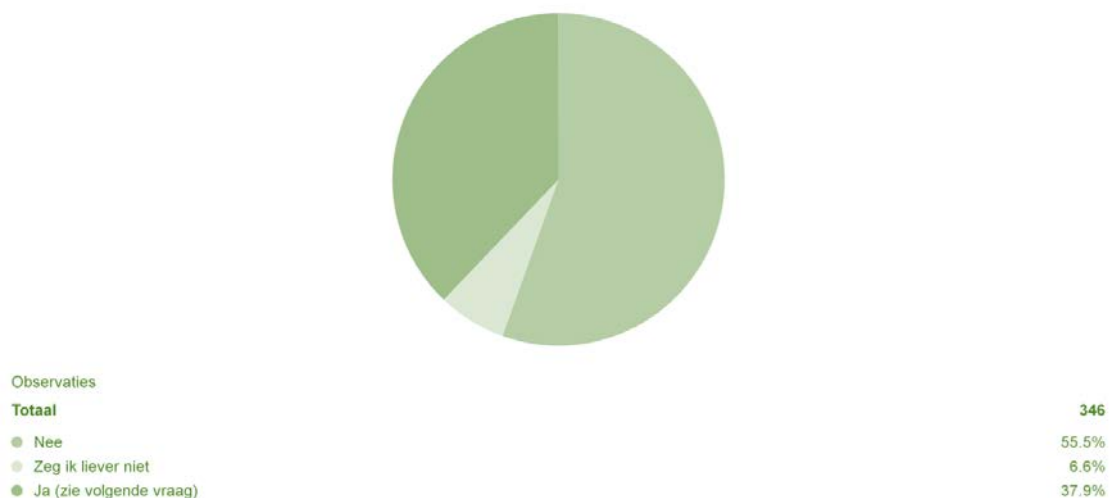
In welk stadsdeel woont u?



Daarnaast hebben respondenten aangegeven wat hun culturele achtergrond is. Een aantal respondenten heeft deze vraag overgeslagen (N=346 in plaats van 380). Uit de antwoorden blijkt dat ruim een derde van de respondenten een andere achtergrond heeft naast de Nederlandse. De vervolgvraag geeft aan respondenten naast een Nederlandse ook een Marokkaanse, Surinaamse, Antilliaanse en Turkse achtergrond hebben.

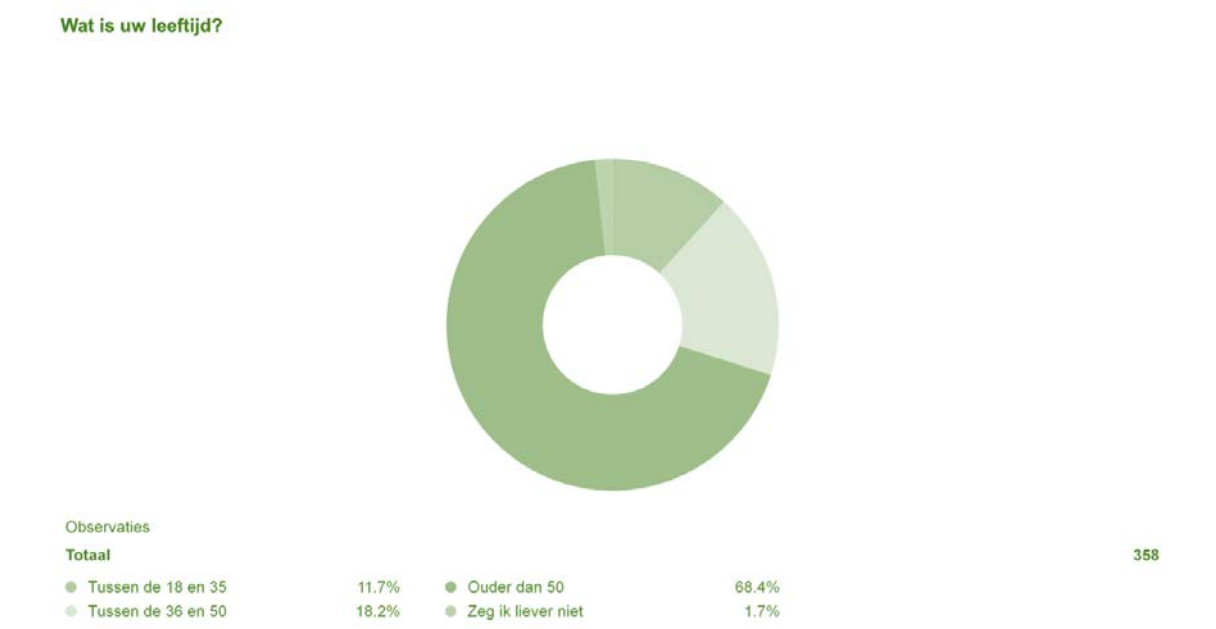
Tabel 2: diversiteit in culturele achtergrond

Heeft u (nog) een andere achtergrond dan de Nederlandse?



Wat betreft de leeftijdsspreiding is iets 68% van de respondenten ouder dan 50 jaar. 12% van de respondenten is tussen de 18 en 35 jaar.

Tabel 3: leeftijdsspreiding respondenten



Met behulp van de gegeven antwoorden selecteerden de onderzoekers 30 Amsterdammers voor een diepte-interview. Hierbij werd gelet op een zorgvuldige spreiding van achtergrondkenmerken van de Amsterdammers. Dit betekent dat er Amsterdammers zijn gesproken uit alle stadsdelen, van verschillende leeftijden en met een verschillende culturele achtergrond. Onderstaande tabel brengt dit in beeld.

Tabel 4: Samenstelling interview-respondenten op basis van enquête

Stadsdeel:

Noord	Oost	Zuidoost	Zuid	Centrum	West	Nieuw-West
3	5	3	7	4	5	3

Transitie:

0-6 mnd	6-12 mnd	12-18 mnd	>18 mnd
8	10	3	9

Gevoel:

<i>1-4 (slecht)</i>	<i>5</i>	<i>6-9 (goed)</i>
<i>12</i>	<i>5</i>	<i>13</i>

Culturele achtergrond naast de Nederlandse:

<i>Uitsluitend Nederlands</i>	<i>Turks</i>	<i>Marokkaans</i>	<i>Indonesisch</i>	<i>Surinaams</i>	<i>Chinees</i>
<i>20</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>

Begeleiding buurtteam:

<i>Ja</i>	<i>Nee</i>	<i>Weet niet</i>
<i>14</i>	<i>11</i>	<i>5</i>

De interviews richtten zich eerst en vooral op verdiepende vragen over de beleving van de transitie. De leidraad bestond grofweg uit drie delen:

1. Hoe ervaart men de ondersteuning op dit moment
2. Hoe heeft men de verandering ervaren
3. Hoe heeft men (indien relevant) het contact met het buurtteam ervaren

De structuur van de leidraad en de vraagitems zijn te vinden in bijlage 2.

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de enquête en de 30 diepte-interviews. Er is gekozen om de data uit de enquête en uit interviews gezamenlijk te presenteren. De data uit de enquête kan beter geduid worden met informatie uit de interviews, en andersom. In het rapport is steeds weergegeven wanneer uitspraken meer gebaseerd zijn op data uit de enquête of op basis van data uit de interviews.

Leeswijzer

Graag lichten we een aantal andere termen in dit rapport nader toe:

- Ondersteuner:** de persoon die vanuit een professionele zorgaanbieder ambulante ondersteuning biedt.
- Buurtteammedewerker:** iedere persoon binnen het buurtteam met wie de respondent contact heeft (gehad). Hieronder valt ook de persoon die vanuit het buurtteam ambulante ondersteuning heeft geboden (dat kan dus ook een sociaal raadsman/-vrouw zijn of schuldhelpverlener).

- **Zorgorganisatie of zorgaanbieder:** alle organisaties die in de gesprekken zijn benoemd als professionele organisaties die ambulante zorg of ondersteuning bieden.
- **Amsterdammer:** de inwoners van Amsterdam; we gebruiken deze term als we in algemene termen spreken over de gehele doelgroep
- **Respondent:** De Amsterdammers die hebben deelgenomen aan de enquête en de interviews voor dit onderzoek; we gebruiken deze term als er specifiek bedoeld wordt op bepaalde uitspraken of uitkomsten in dit onderzoek.
- **Pgb:** afkorting voor persoonsgebonden budget

Drie categorieën veranderingen

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat er veel verschillende manieren zijn waarop respondenten de verandering in ondersteuning hebben ervaren. Om deze nuances te kunnen duiden en begrijpen zijn er drie vormen van veranderingen gedefinieerd.

In dit hoofdstuk worden de 3 ervaren veranderingen verder toegelicht. De daaropvolgende hoofdstukken beschrijven dieper hoe de veranderingen zijn ervaren.



De eerste verandering die respondenten hebben ervaren is **een verandering van organisatie**. Veel van de respondenten zijn op enige manier overgedragen van hun oorspronkelijke, naar een nieuwe organisatie. In sommige gevallen zijn ze overgedragen naar de buurtteams. In andere gevallen zijn respondenten met tussenkomst van de buurtteams bij een andere organisatie ondergebracht. Deze verandering gaat voornamelijk over communicatie over en tijdens de overdracht en de wijze waarop processen zijn ingericht.

De tweede verandering geeft de **verandering van ondersteuning** weer. Naast een verandering in organisatie hebben respondenten een ander soort ondersteuning gekregen. Dit gaat bijvoorbeeld over een mindering van hoeveelheid ondersteuning of over een verandering in ervaren kwaliteit van ondersteuning. In sommige gevallen kreeg een respondent helemaal geen ondersteuning meer.

De derde verandering is de **verandering in het persoonlijk contact**. De overgang van de ene ondersteuner naar een nieuwe gaat over een verandering op relatieniveau. In zowel de open antwoorden van de enquête als in de interviews komt dit persoonlijke contact vaak terug als een belangrijke bepaler van positieve of negatieve gevoelens.

In de hoofdstukken 2 tot en met 4 worden de resultaten in deze drie gebieden van veranderingen afzonderlijk beschreven. Vooraf wordt in hoofdstuk 1 eerst een algemeen beeld van ervaringen met de verandering geschetst. Hoofdstuk 5 vervolgt met de belangrijkste conclusies en een aantal aanbevelingen.

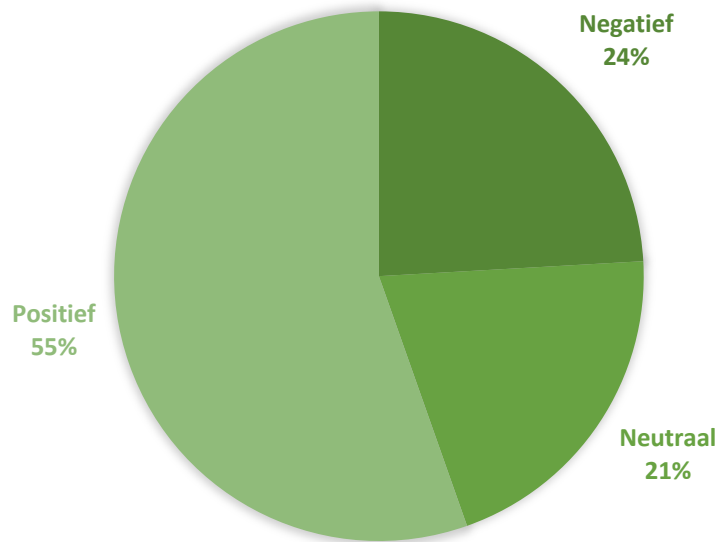


Hoofdstuk 1

Algemeen beeld over ervaringen met de verandering

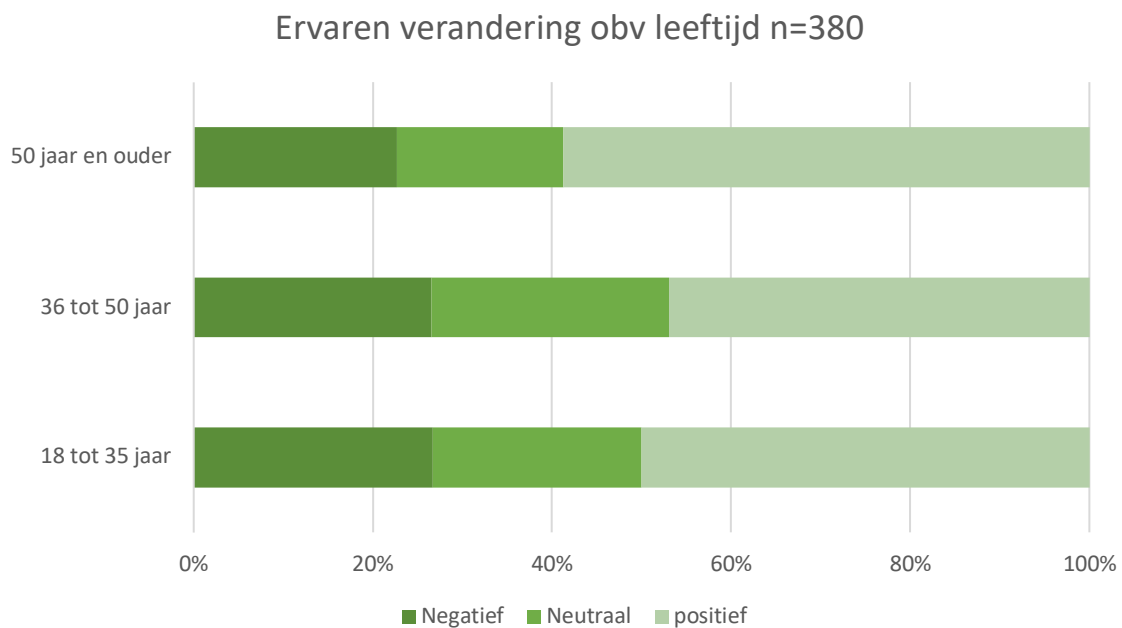
Respondenten is in de enquête gevraagd, ongeacht de aard van de verandering in ondersteuning, hoe zij de verandering ervaren. 55% geeft het cijfer 6 of hoger op een 9-punts schaal. Iets meer dan de helft van de respondenten is dus positief over de ervaren verandering ten opzichte van 21% neutraal en 24% negatief.

Grafiek 1, Ervaring met verandering (n=380)



In onderstaande grafiek is weergegeven hoe de leeftijdsspreiding van de Amsterdammers en de veranderingen die ze hebben ervaren. Hieruit blijkt dat de groep Amsterdammers van 50 jaar en ouder over het algemeen iets positiever is over de verandering die ze hebben ervaren.

Tabel 5: ervaren verandering obv leeftijd n=380



Een herkenbaar effect is dat respondenten die een hoger cijfer geven aan hun ervaring van de overgang, de open antwoorden minder invullen dan de mensen die een lager cijfer geven aan hun ervaring met de overgang. Dit maakt dat er minder gezegd kan worden over de redenen voor een goede ervaring met de overgang. In de analyse van de diepte-interviews gaan we verder in op de ervaringen van mensen en de verandering in ondersteuning.

De analyse van de interviews bevestigt dat er voor veel respondenten de afgelopen periode iets is veranderd in hun ondersteuning. Dit kan ook gaan over veranderingen in hun huishoudelijke ondersteuning, of een verandering van een ondersteuner binnen dezelfde organisatie die niet te maken heeft met de komst van de buurtteams. Het resultaat uit de enquête geeft dus een breder inzicht dan alleen de verandering die direct te maken heeft met de komst van de buurtteams.

Verandering is stressvol

Naast de bovengenoemde eerste resultaten valt het op dat respondenten die in de enquête aangeven zich positief te voelen over de verandering, tijdens de interviews toch gevoelens van stress en angst blijken aan te geven. Verandering, ongeacht de aard of uitkomst op langere termijn, wordt in eerste instantie toch als stressvol ervaren.

Hulp van familie

In de enquête is gevraagd naar de ondersteuning die mensen op dit moment ontvangen. 10% van de respondenten geeft aan van vrienden en familie ondersteuning te krijgen. De mensen die aangeven hulp te ontvangen van vrienden en familie krijgen vaak ook ondersteuning van een organisatie die ambulante of WMO ondersteuning biedt. Het komt nagenoeg niet voor dat mensen uitsluitend hulp van familie of vrienden ontvangen, en dat beeld komt overeen met de populatie waaronder de vragenlijst is uitgezet.

Een van de pijlers van de buurtteams is om Amsterdammers te stimuleren en te ondersteunen in hun eigen netwerk te zoeken naar oplossingen. Uit de enquête kunnen we geen duidelijk patroon onderscheiden in een stijgende ondersteuning vanuit het sociale netwerk van Amsterdammers. Het aantal mensen wat aangeeft hulp te ontvangen van hun familie of vrienden is voor en na overgang ongeveer gelijk.

Buurtteam en meer 'zelfstandigheid' (overgang nieuwe werkwijze/visie)

Sommige respondenten geven aan heel tevreden te zijn over de werkwijze van de buurtteams om mensen te stimuleren hun problemen zelf op te lossen. Een respondent zegt hierover:

*"Voortgang in je vooruitgang. Minder onzeker en zelfredzamer.
Zelfstandiger. En beter contact met mensen."*

Ook de boodschap van begeleiders dat men meer zelfstandig moet worden, komt bij sommige respondenten aan. Ook dit is een sentiment dat we terugzien in de diepte-interviews. Een respondent in de enquête geeft aan:

"Dat is nieuw, afwachten, uitdaging, spannend. Ik verwacht huisbezoeken, zoals het altijd was. Ik moet wennen aan het idee, dat ik zelfstandig moet worden."



Hoofdstuk 2

Verandering van organisatie

Een van de drie veranderingen is, zoals we in de inleiding bespraken, de verandering van organisatie, hetgeen meestal betekent dat de ondersteuning na de transitiefase door een andere zorgorganisatie wordt uitgevoerd dan de respondent gewend was. Bijvoorbeeld door een buurtteam of een andere ambulante zorgaanbieder. Bij de overdracht naar een andere zorgorganisatie spelen de wijzigingen van de inkoop een rol; daar waar de ene zorgaanbieder buiten de aanbesteding valt, neemt een zorgaanbieder die de aanbesteding krijgt de ondersteuning over. Respondenten die aangeven nu geen ondersteuning van het buurtteam te krijgen, zijn volgens het verloop van de transitie van ambulante ondersteuning wel in de afgelopen twee jaar van zorgaanbieder veranderd. Er vanuit gaande dat de steekproef bestond uit mensen die in aanmerking kwamen voor transitie, blijkt dat respondenten niet altijd hebben gemerkt dat dit met tussenkomst van het buurtteam heeft plaatsgevonden.

Door de verhalen in dit hoofdstuk kan het soms overkomen alsof een meerderheid van de respondenten negatieve ervaringen heeft gehad bij overdracht naar een andere organisatie. Het is daarom belangrijk te benadrukken

dat de negatieve ervaringen die in het rapport beschreven staan gebaseerd zijn op het proces van overgang en niet op bij welke organisatie zij uiteindelijk terecht zijn gekomen. Uit de interviews blijkt ook dat respondenten in veel gevallen na een periode van onrust weer stabiliteit vinden.

Uit de analyse van de interviews zijn er binnen de verandering van organisatie twee thema's gedefinieerd:

- Ervaringen met de informatie en communicatie over de verandering
- Ervaringen met organisatorische processen van en naar de buurtteams

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke ervaringen respondenten hebben met beide thema's.

2.1. Ervaringen met informatie en communicatie

In de interviews spraken respondenten veelvuldig over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn over de verandering. Ook de communicatie gedurende de overdracht kwam aan de orde. In deze paragraaf komen de belangrijkste resultaten omtrent de informatie en communicatie over de verandering aan bod.

Met betrekking tot het onderwerp communicatie en informatie geven respondenten aan dat de wijze van overdracht naar een nieuwe organisatie een grote impact heeft gehad op de wijze waarop ze de transitie hebben ervaren. De overdracht van de oorspronkelijke naar de nieuwe organisatie is door veel respondenten als onrustgevend ervaren. Daarnaast kregen respondenten soms te horen dat de reden van de overgang een besparingsmaatregel was, ook dit zorgde voor onrust en gevoelens van stress en onzekerheid.

De communicatie vanuit het buurtteam naar de respondent is door hen in sommige gevallen ook als onduidelijk ervaren. Hier gaat om ervaringen met de overdracht naar het buurtteam toe, soms gaven ze aan te merken dat de buurtteams een hoge werkdruk hebben. De rol van het buurtteam, en waar ze voor zijn, was niet voor alle respondenten even duidelijk.

Geruisloze overdracht

Verschillende respondenten gaven aan tevreden te zijn over de manier waarop zorgaanbieders onderling hebben gezorgd voor een overdracht. Elementen die zorgden voor tevredenheid waren:

- Een duidelijk overgangsgesprek waarbij de Amsterdammer actief werd betrokken
- Het gelijk blijven van de hoeveelheid ondersteuning die men krijgt
- Het ontzorgen in de administratie rondom de verandering
- Vertrouwen in de relatie met de nieuwe ondersteuner

De ondersteuner gaf dan duidelijk aan wat er ging veranderen (en wanneer). Zo vertelde een mevrouw uit Zuidoost dat de ondersteuner van een zorgaanbieder haar informeerde over de verandering en de reden daarvan. De ondersteuner heeft mevrouw verteld over het buurtteam en heeft een overdracht geregeld tussen hen drieën. Dit gesprek vond bij mevrouw thuis plaats. Mevrouw vond het een heel fijn gesprek. De inhoud van het gesprek ging vooral over de knelpunten bij haarzelf, waar de ondersteuner op moest letten. En ook om elkaar beter te leren kennen.

Een andere respondent vertelt dat het ontzorgen van de administratie, het gelijk blijven van de hoeveelheid ondersteuning en de continuïteit ervan een belangrijke rol speelde in hoe zij de overgang heeft ervaren:

De instanties hebben gezorgd dat er geen ruimte was waarin ik geen begeleiding zou hebben. Daar was ik heel bang voor. Zij hebben gezorgd dat er een overgangsgesprek is. Dat ik duidelijk weet waar ik aan toe ben. Dat de begeleidingen ongeveer op dezelfde manier doorgaan, alleen met een nieuwe persoon. Ze hebben ook overdracht van documenten en zo gedaan. Dus uiteindelijk is dat heel goed gegaan. (Nederlandse vrouw met autisme, 25-35 jaar, oost)

Een ander voorbeeld hiervan wordt verteld door een andere respondent:

Volgens mij ging het best wel geruisloos. Behalve dat ik een andere ambulante begeleider kreeg. Dat was het. Ik heb niet gemerkt dat er iets veranderd was in het aantal uren die er voor mij stonden. Het aantal uren is gelijk gebleven en ook het werk zelf. (Indonesische vrouw, 50+, west)

Er zijn ook respondenten die nauwelijks iets gemerkt hebben van de verandering in ondersteuning. Bijvoorbeeld omdat sommige ondersteuners in de overgang naar het buurtteam dezelfde caseload konden behouden.

“Er is voor mij niks veranderd. Ik heb dezelfde ambulante ondersteuner behouden. Ze ging mee naar het buurtteam. Ook heb ik nog dezelfde hulp bij het huishouden van [zorgaanbieder].” (respondent enquête)

Soms leek een respondent wat in de war over de verandering, waardoor de onderzoekers een enigszins onsamenhangend verhaal te horen kregen. Deze respondenten konden dan meestal wel goed vertellen hoe zij de ondersteuning op dit moment ervaren. Zoals een dame uit de Pijp met niet-aangeboren-hersenletsel. De enige verandering die zij opmerkte hing samen met het verloop van haar revalidatie. Van het ziekenhuis naar het [revalidatiecentrum], van daaruit naar [thuisrevalidatie aanbieder] en van daaruit weer terug naar huis. Ze is was erg tevreden met de hulp die zij op dit moment krijgt van haar ondersteuners.

Overdracht is onduidelijk

De verwarring (genoemd in het laatste voorbeeld) is een terugkerend thema, vooral rondom de overdracht van de respondent van de oorspronkelijke organisatie, naar de nieuwe organisatie.

Er zijn respondenten die aangaven de informatie en communicatie over de verandering ingewikkeld of vervelend te vinden. Een veelvoorkomende reden hiervoor is de afwezigheid van een warme overdracht (zoals beschreven in figuur 1): een gesprek tussen de Amsterdammer, de oude en de nieuwe ondersteuner, al dan niet in bijzijn van een buurtteammedewerker, waarin het waarom, wat en wanneer van de verandering duidelijk wordt uitgelegd.

De afwezigheid van dit gesprek heeft voor spanning bij de respondenten gezorgd, die hierdoor niet goed wisten waar ze aan toe waren. Soms leidde de verandering in ondersteuning tot afwezigheid van ondersteuning in een situatie waarin dat wel zeer gewenst leek.

Een andere reden voor mensen om aan te geven dat ze zich niet goed voelen over de overgang van ondersteuning was onduidelijkheid bij zorgaanbieders over het overgangsproces. Doordat een ondersteuner niet precies wist wat er met de respondent ging gebeuren, ontstond er verwarring bij de respondent. Een jonge vrouw uit het centrum vertelde dat haar ambulante ondersteuner, die haar niet

meer kon begeleiden, zelf ook niet wist wat er nu moest gebeuren, en dat er ook geen contact was opgenomen door een buurtteam. Drie voorbeelden van vergelijkbare sentimenten komen uit de open antwoorden op de enquête:

“Mijn hulpteam gaat in Oost werken, wie mij nu gaat helpen weten ze niet, ze zijn er nog mee bezig. Voel me heel onzeker en zenuwachtig. Ik kan niet zonder hulp.”

“Het was heel onduidelijk wat we moesten doen. Buurtteam wist het ook niet en we werden van het kastje naar de muur gestuurd. Mijn oude coach heeft heel erg vaak voor me gebeld naar allemaal verschillende instanties.”

“[zorgorganisatie] wist niet waar mij bij een andere organisatie onder te brengen”

Ook uit de interviews blijkt er niet altijd sprake te zijn van een warme overdracht met de nieuwe zorgaanbieder of met het buurtteam. Sommige respondenten hebben onduidelijke informatie ontvangen. Zo gaf een jonge vrouw uit Oost aan dat de zorgaanbieder van wie ze tot dan toe ondersteuning kreeg zichzelf anders ging noemen. Daarover had de zorgaanbieder een brief gestuurd, waarin werd vermeld dat er een buurtteam zou komen. Uit het adres van de brief bleek echter dat het gewoon om dezelfde organisatie ging. Ze heeft ook nog steeds contact met dezelfde mensen. Het geheel omschreef ze als ‘heel raar’ en gaf haar het gevoel er niets van te begrijpen. Uiteindelijk krijgt zij nog steeds dezelfde ondersteuning en dat is voor haar het belangrijkste.

Andere respondenten hebben lang moeten wachten op meer duidelijkheid, waarbij niet altijd duidelijk was waar ze uiteindelijk naartoe moesten. Een andere respondent beschrijft haar ervaringen hiermee:

“Er was een reorganisatie binnen [zorgorganisatie]. Er was iets met de gemeente...Ze moesten nog wachten op financiering. En toen was er een reorganisatie. En toen...Nou ja, ik ben iemand die denkt: als jij tegen mij zegt ‘ik bel jou’, dan gaat bij mij het deurtje dicht. En dan denk ik, mooi, jij belt mij, niet meer mijn probleem. Ik wacht wel. En zo wacht je ineens een half jaar.” (Nederlandse vrouw, 18–35, Oost)

Een andere reden waardoor respondenten verwarring ervaarden was vanwege de onduidelijkheid over de reden van de verandering. Een aantal respondenten vroeg zich af waarom hun ondersteuning moest veranderen, als het nu goed liep? Een voorbeeld wordt gegeven door een mevrouw uit Nieuw-West:

*En ik snapte niet waarom niet. Als ze ons hadden gevraagd, was ik gewoon tevreden met hoe het gaat. Het waren fijne mensen. Ze kwamen bij mij thuis, gaan met mij mee naar de dokter. Ze doen zoveel, dus waarom stopt dat? Ik heb eerst met de gemeente gebeld en ik kreeg iedere keer mensen aan de telefoon die het niet wisten, want het was iets nieuws. En niemand wist wat het betekent.
(Marokkaanse vrouw, 36-50, Nieuw-West)*

Welke boodschap: bezuiniging en afname ondersteuning

Een aantal respondenten werd door hun oude ondersteuner verteld dat het om een bezuiniging vanuit de gemeente ging, waardoor geen of minder ondersteuning verleend kon worden.

Deze informatie leidde bij sommige respondenten tot onrust en angst om hierdoor hun ondersteuning kwijt te raken. Sommige respondenten kregen rechtstreeks te horen dat zij geen ondersteuning meer zouden krijgen, zonder dat voor hen duidelijk was hoe verder te moeten.

Een andere boodschap die respondenten te horen kregen, was dat ze minder ondersteuning zouden krijgen. Dan werd bijvoorbeeld medegedeeld dat de normering om in aanmerking te komen voor hulp was veranderd, waardoor de respondent geen recht meer zou hebben op hulp. Soms moest de respondent binnen 3 maanden zelf een pgb gaan aanvragen, terwijl deze daar zelf niet uit zou komen.

In twee gevallen kreeg een respondent te horen binnen 3 maanden het huis uit te moeten, omdat de ondersteuning vanuit de oorspronkelijke organisatie gekoppeld was aan een woning. Zo vertelt een jonge man met Asperger uit Nieuw-West via zijn buurman gehoord te hebben dat de zorgaanbieder die hen gekoppeld had aan hun appartement, niet meer binnen de aanbesteding viel. Er werd hem verteld dat iedereen voor zichzelf een oplossing moest vinden, hetgeen een andere woning betekende. Hij hoorde dit medio april, waarbij hij eind juli iets geregeld moest hebben. Deze termijn ervoer hij als veel te krap en leverde hem de nodige stress op: *“ik zei ja, met alle respect, maar dit kun je niet maken, dit hier... Je moet hier nu met een oplossing komen”*.

Een andere respondent vertelt hoe de communicatie over de transitie bij hem verliep. Bij deze persoon riep dit gevoelens van verwarring en irritatie op:

“De verandering was ineens, het was ook niet van tevoren aangekondigd of zo. En toen zat ik in feite zonder. Gelukkig kon (ondersteuner) via het (ambulante zorgaanbieder) nog, anders had ik helemaal zonder gezeten. In feite kreeg ik het te horen via het (ambulante zorgaanbieder), niet via de thuiszorg. Ik werd niet gebeld. Het stopte gewoon helemaal uit het niets. (Nederlandse man, 50+, ervaart problemen met verandering van thuiszorg).”

Bij meerdere respondenten geeft de oorspronkelijke ondersteuner aan dat het niet hun keuze is geweest om weg te gaan. Zij vertellen aan de Amsterdammers dat het een bezuinigingsmaatregel is. Een voorbeeld komt van een respondent uit Nieuw-West:

“Zij (ondersteuner) vond het ook heel erg jammer. Zij wilde ook niet weggaan. Maar dat is gewoon door de gemeente besloten, dat ze niet meer verder kon. Dat moest ze bij mij bekend maken. Dat was eigenlijk niet leuk om te horen. En ook niet de manier waarop. Gewoon van: ik kan niet meer verder met jou, we moeten ophouden we moeten er een einde aan maken. Omdat ze geen toestemming heeft kunnen krijgen via de gemeente.”
(Turkse man, 36-50 jaar, Nieuw-West)

Respondenten aan wie de ondersteuner verteld heeft dat de transitie een bezuinigingsmaatregel is, ervaren stress, onrust en onzekerheid over hun toekomst en de toekomst van hun ondersteuning.

Bereikbaarheid wisselend

De bereikbaarheid van de buurtteams werd wisselend ervaren. Soms kwam de buurtteammedewerker aan huis, hetgeen erg werd gewaardeerd. Zoals bij een oudere dame in Zuid, die zich echt gehoord heeft gevoeld door de buurtteammedewerker die aan huis kwam. Deze medewerker luisterde, toonde begrip en het voelde als een erkenning van de situatie waarin mevrouw zich bevond.

In andere gevallen moesten respondenten zelf een afspraak maken bij het buurtteam. Soms had men daarbij een vaste contactpersoon, soms moest men een algemeen nummer bellen en was er sprake van wisselende contactpersonen.

Deze aspecten speelden een grote rol in de beleving van de respondent; als deze gewend was dat er iemand aan huis kwam en na de verandering zelf de deur uit moest, werd dit soms gezien als een extra drempel; bijvoorbeeld als men vanuit psychische kwetsbaarheid moeite had met contact leggen of letterlijk de drempel overgaan bij een nog onbekende instantie. Een voorbeeld komt van een dame uit Zuidoost:

“Ja, ik voel een blokkade. Dat ik daar die stap moet nemen en dat ik dan zelf moet vragen van, hé, is die en die er? Weet je, normaal komen ze naar mij toe. En nu moet ik uit mijn schulp, moet je daarnaartoe. Morgen moet ik erheen. En dan heb ik ook zoiets van, hoe gaat het lopen? Hoe gaat dit? Hoe gaat dat? Hoe ver ga je van tevoren al?” (Nederlandse vrouw, 35-50, Zuidoost)

Soms had een respondent een rechtstreeks nummer en een vaste contactpersoon, hetgeen men erg prettig vond. Soms had men alleen een algemeen nummer en ontbrak een vaste contactpersoon, hetgeen de drempel om contact te leggen verhoogde. In andere gevallen waren medewerkers voor langere tijd afwezig en was vervanging niet goed geregeld. En er was sprake van verloop, waardoor men regelmatig met nieuwe medewerkers te maken kreeg.

Een man uit Nieuw-West vertelde dat hij zelf moest zoeken naar een buurtteam, omdat het buurtteam zelf geen contact met hem had opgenomen en hij van zijn ‘oude’ ondersteuner wel had begrepen dat hij daar moest zijn.

“Ik moest op internet zoeken waar locaties waren en hoe ik aan een buurtteam kon komen. Ik heb gegoogled en op internet zitten surfen en toen heb ik gezien dat het hier in de buurt was. Toen gebeld en een afspraak gemaakt en toen ben ik erheen gegaan. Ik ben niet begeleid. Er is mij geen richting verwezen.” (Turkse man, 50+, nieuw-west)

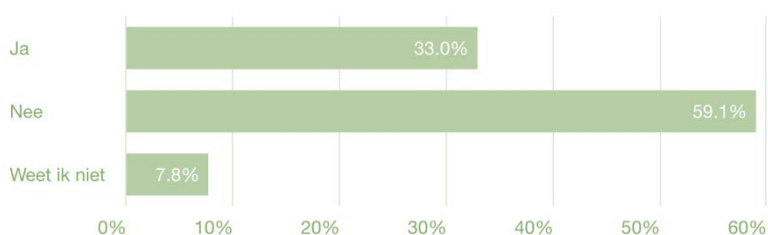
2.2 Ervaringen met de verandering naar het buurtteam

Een deel van de respondenten heeft ervaringen met een directe overdracht naar het buurtteam. In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van respondenten die naar het buurtteam zijn overgedragen.

Van de mensen die de enquête heeft ingevuld, wordt een derde nu door het buurtteam begeleid.

Tabel 6: n=380

Krijgt u op dit moment begeleiding van een buurtteam?



Dit betekent dat bijna 60% van de respondenten naar eigen zeggen door andere organisaties dan het buurtteam wordt geholpen. Soms is het voor respondenten niet helemaal duidelijk of het buurtteam op enigerlei wijze betrokken is (geweest), of weten zij niet dat hun nieuwe ondersteuner bij het buurtteam hoort. Er zijn Amsterdammers geïnterviewd die zich na zorgvuldig doorvragen herinnerden dat zij maanden geleden een mailtje hadden gekregen van het buurtteam. Of dat zij toevallig wisten dat hun ondersteuner contact had met het buurtteam, bijvoorbeeld om door te geven dat de begeleiding doorging.

Rol buurtteam niet altijd helder

Uit zowel de enquête als de interviews blijkt dat de rol van het buurtteam niet altijd helder is. Respondenten geven aan niet precies te weten wat er gaat gebeuren. Het buurtteam wordt dan wel herkend, maar waar ze precies voor zijn of waarmee ze kunnen helpen blijft voor hen onduidelijk:

“Dan moest ik waarschijnlijk, ik denk dat ik gewoon een formulier moest invullen, op de site moest kijken. Via de site, een link. Je gaat eigenlijk nergens naartoe. Het is heel veel. Het is eigenlijk maar één schakeltje. Dat buurtteam heeft ergens een rol, maar er speelt eigenlijk zoveel.”
(Nederlandse vrouw, 60+, mantelzorger voor dementerende man, Zuid, pgb aanvraag WMO)

Sommigen geven aan onrust te ervaren door de nog wat onduidelijke gevolgen van de komst van de buurtteams. Respondenten zien niet altijd het ‘waarom’ of

het voordeel voor hen van deze komst. Een voorbeeld daarvan wordt gegeven door een van de respondenten:

“En ik zei, hoezo nou weer een buurtteam? Ja, ik vind alles best, maar ik zeg, wat doe jij dan nog? Want ik dacht, ja, zij is toch ook een soort buurtteam voor mij?” (Nederlandse vrouw, 60+, mantelzorger voor dementerende man, Zuid, pgb aanvraag WMO)

Twee voorbeelden van gevoelens van onzekerheid die door respondenten in de enquête zijn beschreven:

“De ondersteuning van het buurtteam gaf aanvankelijk wat onzekerheid, maar voelt nu goed. Ik ben nu blij met mijn ondersteuning door een ervaringsdeskundige, die haar best doet.”

“Het maakt mij wel wat onrustig dat (een deel van) het besluit voor ondersteuning nu via een buurtteam verloopt. Ik was juist heel tevreden over hoe het voorheen werkte. Het geeft mij veel meer spanning dat het nu op een andere manier gaat.”

De mate van duidelijkheid over het transitieproces verschilt sterk per respondent en een deel herinnert zich weinig tot niets van het contact met het buurtteam. Dat lijkt deels samen te hangen met de persoonlijke situatie van de respondent (bijvoorbeeld iemand met een chaotisch brein of vergeetachtigheid) en met de onrust die de respondent in die periode heeft ervaren over de verandering. Een voorbeeld hiervan wordt gegeven door een van de respondenten:

*“Mijn geheugen is een zeef af en toe. Zeker als ik een bepaalde periode in stress ben geweest, dan ben ik die dingen kwijt. ... Een brief heb ik wel ontvangen, ja. Ik weet dat het een soort uitleg was over de situatie en wat er ging gebeuren. Maar de echte inhoud, dat weet ik niet meer.”
(Nederlandse man met autisme en ADHD, 36-50 jaar, Oost)*

Soms ook heeft dit contact al in 2021 plaatsgevonden en kan men zich er daarom geen details meer van herinneren. Deels blijkt een warme overdracht daadwerkelijk niet te hebben plaatsgevonden; respondenten waren er dan zeker van dat er geen gesprek met het buurtteam heeft plaatsgevonden.

Uit de gesprekken valt geen helder en algemeen beeld te vormen op welk moment respondenten precies met de buurtteammedewerker te maken hebben gekregen. Er lijkt niet altijd sprake te zijn geweest van een consistente aanpak (i.e. een aanpak die bij alle buurtteams hetzelfde is, processen die identiek zijn). Soms was het geringe contact logisch in de context van de specifieke Amsterdammer, soms echter benoemden de respondenten zelf de onduidelijkheid die zij ervoeren over het contact dat zij hebben (gehad).

*“En toen dacht ik nou oké, dan klopt ik daar aan de deur. Want misschien had u mij kunnen helpen.
En die mensen kijken me echt aan, van... Wij doen helemaal geen zorgen. Wij doen administratie, financiële dingen. En toen ben ik alleen overgelaten. Dus ben ik maar op mijn eigen bootje gaan varen binnen de netwerk, familie, vragen om ondersteuning. Want als ik een opvlamming heb, ben ik uitgeschakeld. En ja, de kinderen moeten gewoon door.” (Marokkaanse vrouw, 36-50, nieuw-west)*

De gevoelens van onrust en zorg maakt plaats voor opluchting of tevredenheid wanneer de aansluiting met de nieuwe ondersteuner prettig is. Hierover is meer beschreven in hoofdstuk ‘Verandering van ondersteuner’.

Rommelig proces, hoge werkdruk merkbaar

Veel ervaringen van respondenten die contact hebben (gehad) met het buurtteam gingen over een enigszins rommelig verloop van dit contact. Zo ervaaarde een jongedame uit West een chaotische overgang, waarbij haar oude ondersteuner de buurtteammedewerker hielp haar in het systeem in te voeren. De buurtteamedewerker had nog niet de kans gehad om het registratiesysteem onder de knie te krijgen. Een andere respondent merkte hoge werkdruk doordat hij meteen op een wachtlijst werd geplaatst:

“Nou, ik hoorde in ieder geval dat het een puinhoop was. Tenminste, voor mensen zoals ik, die dus ook de acute hulp nodig hadden. Niet dat ik zelfmoordneiging heb ofzo, maar ik bedoel, ik had wel professionele begeleiding nodig. Als laatste kwam ik op een wachtlijst te staan bij (ambulante ondersteuner). Daarna hadden zij hem [de ondersteuning] gesloten. Maar ja, toen heeft het nog een jaar geduurd voordat ik hulp kreeg.” (Nederlandse man met autisme en ADHD, 36-50 jaar, Oost)

Een Marokkaanse dame probeerde hulp te zoeken bij het buurtteam, nadat haar oorspronkelijke ondersteuner was gestopt. Toen zij daar aankwam was het druk, en niemand die contact met haar zocht. Ze is toen weer weggegaan. Zij noemt dit hieronder 'buurthuis' maar uit een eerdere beschrijving tijdens het interview blijkt dat ze het buurtteam bedoelde:

*"Ik weet niet waar ik heen moet gaan. Ik heb gehoord van buurthuis, maar ik was alleen 1 keer daar, maar het was druk daar, heel druk. Ik weet het niet."
(Marokkaanse dame, 50+, Nieuw West)*

Sommige respondenten hebben gemerkt hoe druk de buurtteammedewerkers zijn. Zij benoemden dit als zodanig. Ze begrepen soms dat het contact daardoor wat moeizaam verliep en toonden empathie voor de betreffende medewerker, die duidelijk erg zijn of haar best deed.

Er lag zichtbaar veel werk en er leek nog weinig structuur in de werkwijze te zijn. Zoals bijvoorbeeld bij een respondent die aangeeft dat haar oude ondersteuner haar nieuwe ondersteuner uitlegde hoe het registratiesysteem werkte.

Door de werkdruk hadden sommige respondenten het gevoel dat de medewerker onvoldoende tijd nam om echt goed te luisteren. In een aantal gevallen werd meerdere keren naar dezelfde informatie gevraagd. Soms raakte informatie zoek. Sommige medewerkers hadden een onvriendelijke of ongeduldige toon, bijvoorbeeld aan de telefoon.

Respondenten bleven dan achter met het gevoel niet goed gehoord en geholpen te zijn. Soms liet een reactie van de buurtteammedewerker lang op zich wachten, waardoor de respondent zelf steeds moest vragen naar de status van zijn of haar ondersteuning. Dat leverde vooral veel onrust op bij respondenten voor wie er veel van de ondersteuning afhing, zoals het behouden van woning, extra ondersteuning voor kinderen met een kwetsbaarheid of het regelen van een indicatie voor intensievere ondersteuning.

Zo kreeg een jonge vrouw uit Oost in januari 2021 via haar zorgaanbieder te horen dat haar ondersteuning ging veranderen. Ze moest van het buurtteam wachten op instructie, die zij pas in juni (op aandringen van haar ondersteuner) kreeg. Er werd haar door de buurtteammedewerker verteld dat zij 'teveel' was:

“In juni kreeg ik een gesprek met het buurtteam en eind september kwam er voor het eerst weer contact. Ze zeiden, je bent te veel. Je bent te veel werk. Ik heb veel klanten. Dat red ik niet”.

Ze heeft in haar beleving alles zelf moeten uitzoeken en toen ze dat aan het doen was, vertelde het buurtteam haar dat het inmiddels te laat was om voor haar passende ondersteuning te krijgen.

Een vrouw uit het Centrum kreeg te horen dat ze binnen drie maanden een pgb moest gaan aanvragen voor haar man, omdat de ondersteuning die eerst via de WLZ vergoed kon worden, daar niet meer onder viel:

“En toen het definitief was, was het uit mijn hoofd april. Nou, dan heb je nog drie maanden, april, mei, juni, en dan was het klaar. Schluss daarmee. Maar dan is die hele procedure nog niet klaar, want ja, dan ben je net begonnen. (Nederlandse vrouw, 60+, mantelzorger voor dementerende man, Zuid, transitie begin 2021, pgb aanvraag WMO)

Tot slot was de wijze waarop respondenten de hoge werkdruk bij de buurtteams ervaren door de volle agenda's van de medewerkers:

“Ik kreeg op vrijdag een voorstel voor de week daarna en er was eigenlijk geen ruimte bij de maatschappelijk werker. Ik moest mijn agenda aanpassen terwijl ik weken van tevoren mijn medische afspraken plan. Als ik dan niet kon op dat tijdstip had ik een probleem.” (Nederlandse vrouw, 18-35, Centrum)



Hoofdstuk 3

Verandering van ondersteuning: kwantiteit en kwaliteit

Een tweede belangrijk element in de verandering vormt de ondersteuning die respondenten ontvangen en de verandering hierin. Het gaat dan om twee deelaspecten: de kwantiteit (frequentie, aantal uren) en de kwaliteit (deskundigheid) van de ondersteuning.

Een van de beleidsdoelstellingen van de buurtteams behelst het 'ondersteunen zo licht als kan, zo zwaar als nodig is'. Daar hoort een inschatting bij van de benodigde ondersteuning: Amsterdammers worden begeleid naar (meer) zelfredzaamheid en/of het informele netwerk, waardoor Amsterdammers die ondersteuning nodig hebben, deze ondersteuning ook kunnen krijgen.

Verandering in de kwaliteit of hoeveelheid ondersteuning, raakt iemand direct in zijn persoonlijke leven. Meer of minder ondersteuning kan op verschillende manieren de beleving van de respondent beïnvloeden. Wanneer de respondent na de transitie meer ondersteuning krijgt, wordt dit als zeer prettig en steunend ervaren. Anderzijds is er een groep respondenten die na de transitie veel minder,

en in sommige gevallen helemaal geen ondersteuning meer kreeg. Zij zochten zelf naar oplossingen, en dit proces is ervaren als extra belastend.

In sommige gevallen hebben respondenten een verandering in kwaliteit of specialisme van hun ondersteuner ervaren. Een opmerkelijk resultaat is dat een aantal respondenten aangeven dat de 'klik' die een ondersteuner met hen heeft uiteindelijk belangrijker is dan de daadwerkelijke specialisatie. Hieronder gaan we op beide deelaspecten nader in.

Er is gemerkt dat er bij respondenten soms gesproken wordt over de hulp bij het huishouden als onderdeel van de ambulante ondersteuning die men krijgt. Ook daar heeft soms een verandering in plaatsgevonden en deze respondenten ervaren geen onderscheid tussen deze en de andere ondersteuning aan huis. Hieronder een voorbeeld van een hulp in de huishouding die een belangrijke rol vervult in het leven van de respondent:

"Ik ben dik tevreden over mijn ondersteunende hulp in de huishouding. Want die is top. Ze doet niet alleen mijn huishouden. Ze helpt mij ook. Dinsdag moest ik dus naar de kliniek, voor die echo. Toen zegt ze, zal ik meegaan? Nee, heb je geen tijd voor. Nee, ik ga mee. Ze zegt, dat moet je niet alleen doen. Want je weet niet wat eruit komt. Heb ik een probleem, kan ik praten met haar." (Nederlandse vrouw, 70+, Oost, 2 hersenbloedingen en andere fysieke klachten)

3.1 Kwantiteit: frequentie en aantal uren

De hoeveelheid ondersteuning die men ontvangt is een belangrijk aspect voor veel respondenten, waarover zij zich vaak zorgen maken. We zagen bij één van de respondenten een toename van ondersteuning na de verandering: een mevrouw in Noord, die een stagiaire kreeg naast de ondersteuning van haar man door het buurtteam. Mevrouw was daar heel enthousiast over.

In andere gevallen zagen we dat de hoeveelheid ondersteuning gelijk is gebleven, hetgeen vrijwel altijd leidde tot tevredenheid van de respondent over dit aspect van de verandering. Zo zagen we bij een jonge vrouw in Oost dat zij was overgegaan naar een andere ondersteuner, die precies hetzelfde aantal uren ondersteuning bood en waarbij de overdracht goed werd verzorgd.

Bij een oudere dame in Zuid zagen we dat de ondersteuner van een thuiszorgorganisatie, die voor haar dementerende man zo belangrijk was, uiteindelijk (na een onrustige periode van opnieuw aanvragen, omdat deze hulp niet meer via de WMO vergoed werd) kon blijven. Ook het bezoek aan een ontmoetingscentrum in de buurt kon gewoon doorgaan.

Een ander voorbeeld van een respondent die tevreden is over de hoeveelheid ondersteuning wordt gegeven door een meneer uit Oost:

De buurtteammedewerker komt één keer in de twee weken. Dat is precies goed eigenlijk. We stellen elke keer een to-do-lijst op. Dat is een vast onderdeel. En na één week heb ik die to-do-lijst nog niet gedaan. Of maar een paar dingetjes. En ze heeft ook altijd gezegd van, als er iets is, stuur een bericht of bel me op. (Nederlandse man, 36-50, Oost)

Ook een mevrouw geeft aan heel tevreden te zijn over de bereikbaarheid en bereidwilligheid van haar ondersteuner:

Ik kan gewoon bellen en dan komt ze langs. Of het nou één keer in de week is of twee keer in de week. Dat maakt dan niet uit. Als ze tijd heeft, dan komt ze. Nou fantastisch toch? (Nederlandse vrouw, 70+, Oost, heeft buddy via Buurtgenoten)

Een van de redenen waardoor de overgang als stressvol en onrustig is ervaren, was de vermindering van ondersteuning. Mensen die minder ondersteuning ontvingen dan eerst voelen zich over het algemeen ook minder tevreden. Een paar opmerkingen van respondenten uit de enquête benadrukken dit:

“Ik heb nu geen ondersteuning meer. Hoop op snel hulp, ik red het niet meer.”

“Ik ging van wekelijkse à tweewekelijkse ondersteuning van [zorgorganisatie] naar 1 keer in de week een kort contact moment met een maatschappelijk werkster. Doordat er amper tijd is komen we niet toe aan de doelen en de redenen waarom ik ondersteuning nodig heb.”

“Ik voel mij na de overgang in april 2022 volledig in de steek gelaten en werd van mijn complexe en diverse problematiek (gezondheid, zorgkinderen, scheiding) van het kastje naar de muur gestuurd zonder

gepaste hulp te krijgen. Daardoor is mijn fysieke en mentale gezondheid achteruitgegaan.”

Ook uit de interviews blijkt dat de ondersteuning in aantal uren en/of aantal keren per week is afgenomen. Een oudere dame in Oost, die vroeger kampte met een alcoholverslaving, gaf aan dat ze voorheen een maatschappelijk werkster kreeg. Die is naar eigen zeggen ‘van haar afgepakt’. De reden die ze aangaf: *“ik ben geen junk of alcoholist en ben niet dakloos, dus ja...”*. Ze was hier nog steeds boos over, omdat ze iemand nodig had die haar letterlijk de drempel over kon helpen naar buiten. Ze gaf aan straatvrees te hebben en zich soms eenzaam te voelen.

Een jonge vrouw in Zuidoost kreeg sinds de verandering geen twee maar één uur ondersteuning per week. Twee uur was eigenlijk ook al krap, zo gaf ze aan. De ondersteuner die aanwezig was bij het gesprek lichtte toe waarom zij onvoldoende tijd had om haar goed te begeleiden:

“Want <respondent> heeft structuur, duidelijkheid nodig. En dat gaat niet in zo'n korte tijd. Er moet heel veel geregeld worden, gebeld worden, ingevuld, ingediend, achterna gezeten. Bijvoorbeeld het noodfonds voor de energie. Dan probeer ik dat voor haar te regelen. Maar dat moeten we dan samen doen, want je hebt dit nodig, dat nodig... dan zit je daar ook weer zo'n half uur aan.”

Sommige respondenten waren ontevreden over de nieuwe ondersteuner: deze zou minder deskundig zijn of minder persoonlijke betrokkenheid bij hen tonen. Als dit gepaard ging met een afname in aantal uren ondersteuning, of een toename in administratieve lasten, voelde men zich extra kwetsbaar.

Een voorbeeld van de impact die dit had op een respondent wordt gegeven door een respondent uit West:

“Ik ben mijn eigen regie kwijt. Het is heel veel lijmen. Dus eigenlijk wat ik al doe met de voorbereiding voor medische afspraken en dingen die je normaal moet regelen, komt dit regelwerk dan ook nog bij. Het neemt je geen werk uit handen, het geeft je alleen maar meer werk. Dat is hoe ik het ervaren heb.” (Nederlandse vrouw, 36–50, West)

3.2 Kwaliteit: deskundigheid

Indien respondenten tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning, dan heeft men het ofwel over de deskundigheid, ofwel over de klik met de (oude of nieuwe) ondersteuner. De organisatie zelf kwam weinig aan bod, deze staat verder van de respondent af. De persoonlijke klik blijkt een belangrijk element, welke we apart bespreken in hoofdstuk 4 'Verandering van ondersteuner'.

Sommige respondenten waren tevreden over de deskundigheid van en klik met hun ondersteuner:

"Nou, ik voel me heel erg op mijn gemak met xxx [buurtteammedewerker]. Ze draagt me dingen aan die ik juist nodig heb. Begeleid me er ook in, ze stelt dingen voor en dan gaan we samen aan de slag om het gerealiseerd te krijgen. Op het gebied van administratie en op andere dingen. Huisartsbezoek hebben we samengedaan en daarna ben ik doorverwezen naar Dokter [naam]. Ja, dat alles bij elkaar." (Nederlandse man, 50+, zuid)

"Bij de coach word ik uitgedaagd om echt naar binnen te gaan. En te kijken, hoe doe ik dat nou eigenlijk? En wat moet ik daar dan in ombuigen? Of wat moet ik in mezelf gaan aankijken? Ja, dat klopt wel. Gisteren heeft ze dan ook zo'n whiteboard hangen. En na een tijdje gesproken met elkaar ging ze bepaalde dingen uitschrijven. En een overzicht maken hoe dat dan bij mij werkt. Ja, en dat geeft dan ook veel meer inzicht natuurlijk in mezelf." (Nederlandse man, 50+, zuid)

Andere respondenten zagen de kwaliteit van de ondersteuning achteruitgaan. Een oudere dame uit Zuid benoemde de begeleiding en het programma bij het lokale activiteitencentrum, die met de komst van een nieuwe manager aldaar achteruit is gegaan en er veel verloop is geweest van ondersteuners. Dit was voor haar man erg moeilijk, omdat hij zich was gaan hechten aan de ondersteuners en het moeilijk bleek weer iets op te bouwen met nieuwe mensen.

Een Turkse man uit Nieuw-West, die MS heeft en slechtziend is, had hulp nodig bij zijn administratie. Dat kon niet meer uitgevoerd worden door de oorspronkelijke begeleiding. Hij werd door het buurtteam gekoppeld aan een werkleerbedrijf. Dit

bedrijf werkt met studenten, die nog weinig ervaring hebben. Meneer was ontevreden over de hulp die hij kreeg:

“die student was of te laat of afwezig of wilde niet komen. Ik moest opdrachten geven terwijl zij dat op haar initiatief moest doen. Dus ik heb gezegd ik wil haar niet meer. Als ik geen klik heb en ik kan niet goed communiceren en ik heb het niet naar mijn zin dan houdt het op”.

Tot op heden heeft hij geen hulp meer bij zijn administratie en hij vindt het moeilijk om hiermee opnieuw naar het buurtteam te gaan.

De onervarenheid van ondersteuners wordt ook benoemd door een mevrouw uit Zuidoost:

De begeleiding is vaak te onervaren. En te arrogant. Dat is het probleem, ze zeggen: ‘ik weet wat goed is voor jou’. Wat weet je? Heb je autisme? Nee. Heb je iemand om je heen met autisme? Nee. Hoe kan je het dan weten? Als je kijkt naar mijn ziekte in de boeken, dan weet je nog niets. (Nederlandse vrouw, 35-50, Zuidoost)



Hoofdstuk 4

Verandering van ondersteuner

Een derde belangrijk element in de totale transitie vormde het persoonlijk contact, of 'de klik' die mensen ervaren met de ondersteuner. In vrijwel alle interviews vormde dit een belangrijk onderwerp van gesprek. Het persoonlijke contact kan gaan over de ondersteuner, van een buurtteam of een andere zorgaanbieder. We zagen dat er bij beide soorten persoonlijk contact diverse accenten werden gelegd in de beleving. Hieronder beschrijven we deze accenten in aparte paragrafen.

4.1 Is de ondersteuner veilig, betrouwbaar en deskundig?

Dit hoofdstuk beschrijft de ervaringen van respondenten met verandering en dus een nieuwe ondersteuner, van het buurtteam of van andere zorgaanbieders.

Ook bij een warme overdracht kan het soms lastig zijn om aansluiting te vinden bij de nieuwe ondersteuner. Een respondent van de enquête gaf aan wel een warme overdracht te hebben gehad, maar het contact met de nieuwe ondersteuner als stroef te ervaren.

“De eerste begeleider heb ik over een periode van 6 maanden misschien 3 keer in persoon gesproken, liet nauwelijks van zich horen, en was ook niet echt effectief in zijn hulp. Deze werd uiteindelijk vervangen door iemand die wel van aanpakken wist, maar ik heb niet echt het idee dat zij, of het buurtteam in het algemeen, echt begeleiding op de lange termijn in ogen hebben (terwijl ik dat wel nodig heb).”

Soms was dat opgelost wanneer een Amsterdammer een nieuwe ondersteuner kreeg:

“Ik was zeer tevreden over de medewerker bij [organisatie]. Bij het [organisatie] trof ik een begeleider met wie ik niet blij was. Met de andere begeleider ging het prima.”

In sommige gevallen was het gevoel van veiligheid en gezelligheid belangrijker dan de deskundigheid van deze persoon. Bijvoorbeeld voor een dame uit De Pijp, die spreekt over haar thuiszorgmedewerker en benadrukte hoe belangrijk het sociale contact met de betreffende student voor haar was, die na afloop een kopje koffie met haar drinkt. Op de vraag naar de kwaliteit van deze student bij het schoonmaken zei ze: *“dat is natuurlijk heel studentikoos, van een student kun je geen professionele schoonmaak verwachten”*. Een oudere dame in Noord vertelde hoeveel rust het haar man gaf dat zijn ondersteuner de tijd voor hem nam:

“En toen was ik heel laat thuis en was helemaal in paniek geraakt en toen heeft hij de begeleiding gebeld van het buurtteam en ze stonden allebei gelijk voor hem. Ze hebben patat gehaald hier op de hoek, ze hebben met hem een patatje zitten eten. Weet je, dat geeft hem rust. En dat heeft hem het vertrouwen gegeven dat hij op ze kon rekenen. En daardoor is hij een

stuk vrijer geworden in dat soort dingen. Hij durft nu ook om hulp te vragen, dat deed hij voor die tijd niet zo.” (Mevrouw 55+, Amsterdam noord, mantelzorger van haar man, en zelf ook ondersteuning)

Nabijheid van de ondersteuners, dat er oog is voor onderwerpen buiten de hulpvraag, maken dat respondenten een positieve ervaring hebben met hun nieuwe ondersteuners:

“Over haar [ondersteuner] ben ik heel tevreden. Dat klikt ook, dus dat is natuurlijk ook wel belangrijk, hè. Want je hebt het niet alleen maar over jezelf. Ik ben ook altijd geïnteresseerd wat een ander doet of als hij vakantieplannen heeft. Dat vind ik leuk, dat het niet alleen maar over jou gaat of over de aandoening die je hebt. Kijk, ik maak natuurlijk nu ook weer niet zoveel mee, dus ik vind het altijd wel leuk om te horen wat een ander meemaakt.” (Nederlandse vrouw, 50+, zuid)

Een aantal respondenten heeft voor en na de transitie te maken met dezelfde ondersteuner. Met hen heeft men inmiddels een vertrouwensband opgebouwd en men is aan hen gehecht geraakt. Het kan zijn, dat er in het proces wel zaken veranderd zijn, zoals contact met een buurtteammedewerker, extra administratie of een afname van uren ondersteuning die men krijgt. Maar als het vertrouwde gezicht blijft, dan lijken sommige respondenten de veranderingen van hoeveelheid ondersteuning, verandering van specialisme en organisatie als beter hanteerbaar te ervaren.

Sommige respondenten gaven aan door de verandering een nieuwe ondersteuner te hebben. Zoals eerder beschreven, levert verandering in het algemeen een bepaalde mate van stress en weerstand op. De mate waarin dit gebeurt hangt af van de persoonlijke omstandigheden en andere veranderingen, zoals afname van ondersteuning en extra administratie. De respondent ziet er daarnaast vaak tegenop zijn persoonlijke verhaal opnieuw te moeten vertellen.

Respondenten die zijn geïnterviewd ervaren dat er tijd nodig is om opnieuw aan elkaar te wennen, als ook aan de manier van werken van de nieuwe zorgaanbieder. Men kan soms nog niet goed zeggen of men tevreden is, omdat er nog een band moet worden opgebouwd. Er was dus vaak sprake van enige reserve om uitspraken te doen ten aanzien van de nieuwe ondersteuner en/of zorgaanbieder:

"Ik kom niet bij de essentie omdat ik zo gewend ben aan xxx [vorige ondersteuner]. De communicatie sluit op elkaar aan. Anders moet ik weer opnieuw gaan uitleggen wat mijn behoefte is. Wat er aan de hand is. De persoon is wel heel belangrijk. Zelfs zodanig dat als ze ziek wordt, dat ik dan ook niet geneigd ben om naar iemand anders te gaan" (Nederlandse man, 36-50, Zuid)

"Ik kies de middelste smiley. Want ik moet eerst iemand leren kennen, voordat ik hem een acht kan geven." (Nederlandse vrouw, 70+, Oost)

"Ik vind het heel jammer dat Amsterdam of de gemeente deze beslissing heeft genomen om van ons tweede thuis een buurtteam van te maken. Dat ik jarenlang ervaren persoon moest verlaten en bij een onbekend persoon terecht kwam." (Turkse man, 50+, nieuw-west)

Soms ook was men niet te spreken over het kennisniveau van de nieuwe ondersteuner, zoals uit onderstaand citaat blijkt:

Het is mij heel erg tegengevallen vanuit [zorgaanbieder] hoe er gekeken wordt naar een oplossing. Eigenlijk was het zo: we weten het gewoon niet. Ik vroeg aan haar: weet jij hoe die pgb werkt. Je moet dan iemand inhuren en waar haal je die vandaan als het niet iemand is uit eigen netwerk. Dat wist ze allemaal echt niet, toen zei ik, misschien moeten we dan contact zoeken met het buurtteam want zij weten de weg. (Nederlandse vrouw, 18-35, Centrum)

Eerste contactmoment essentieel

De houding van de nieuwe ondersteuner bij de eerste contactmomenten is van groot belang; veel respondenten die (zeer) tevreden waren over de nieuwe zorgaanbieder, weten dit aan het prettige contact met hun nieuwe ondersteuner. Zo bleek hij of zij in staat goed aan te sluiten bij de persoonlijkheid en specifieke behoeften en toonde hij/zij zich betrokken bij de Amsterdammer. Dit droeg bij aan het gevoel van veiligheid van de respondent.

Ook de deskundigheid kan een belangrijke factor zijn in de opbouw van het vertrouwen dat men in de ondersteuner heeft. De Amsterdammer wil graag voelen dat hij met zijn specifieke hulpvraag in goede handen is bij deze ondersteuner. Voor veel respondenten bleek de persoonlijke klik ook hier

belangrijker dan de mate van deskundigheid, maar soms bleek de deskundigheid minstens zo belangrijk, bijvoorbeeld vanwege de specifieke aandoening van de respondent (of zijn/haar naaste).

Een voorbeeld van een verbetering in het contact met de nieuwe ondersteuner komt van een mevrouw uit Amsterdam Noord:

“De vorige was iemand die zat eigenlijk gewoon op kantoor en die belde een keer in de twee, drie weken en dat was dan het contact. Nou, daar had hij dus niks aan. Deze mensen [ondersteuner van het buurtteam] staan veel meer open voor dingen. Komen ook gewoon in hun vrije tijd. Mijn man is een stuk zelfstandiger geworden sinds we hun hebben. Hij komt meer voor zijn eigen mening uit. Hij durft nu ook tegen te spreken, tegen bepaalde mensen. En daar ben ik heel blij mee.” (Nederlandse vrouw met hulpbehoevende man, 50+, Noord)

Dat de ‘klik’ en aansluiting met de nieuwe ondersteuner bepalend is de voor de ervaring van de verandering blijkt ook uit een opmerking van een respondent uit Oost:

“Het is gewoon een vrouw, ongeveer ook van mijn leeftijd. En het matcht gewoon. We hebben op sommige vlakken exact dezelfde struggles gehad, waarin we elkaar een beetje kunnen helpen. En op andere vlakken is het dan weer, dat zij het gewoon van een heel ander perspectief kan vertellen. En dat is ook weer fijn. Dus ja, het is gewoon goed. Daar ben ik heel blij mee. Het helpt enorm als je gewoon een lekkere klik met iemand hebt.” (Nederlandse vrouw, 18-35, Oost)

4.2 Is de buurtteammedewerker mensgericht, deskundig en proactief?

Net als bij de ondersteuners in het algemeen, beschrijven respondenten uiteenlopende ervaringen in het contact met de buurtteammedewerker. Bij een positieve beleving van het contact was er voldoende ruimte voor het verhaal van de respondent; men voelde zich dan oprecht gehoord en begrepen. Er werd proactief meegedacht en de medewerker toonde zich deskundig in relatie tot de specifieke hulpvraag:

“Zij kwam bij mij thuis. We hebben wel ruim anderhalf uur gesproken of zo. Dat was prima. Dat was niet zo beladen als bij [zorgorganisatie]. Zij dacht niet per definitie, dit moet afgewezen worden. Ze zag heel goed waarom dit belangrijk was. Ja, er was een soort erkenning voor wat ik nodig had.” (Nederlandse vrouw, 60+, mantelzorger voor dementerende man, Zuid, pgb aanvraag WMO)

Was de medewerker zelf niet inhoudelijk deskundig, dan had deze goed zicht op de sociale kaart en wist hij of zij de Amsterdammer deskundig door te verwijzen naar de juiste instantie(s):

“Ik ben heel erg tevreden over het buurtteam. Maar dan ook echt over alles. Gisteren stond hij op het punt van weggaan en toen begonnen wij nog over schade aan onze auto. Hij zegt ik maak even foto's en ik ga even schadeclaim indienen bij de verzekering. Ja, wow. Ik heb een schutting die heel scheef staat door de planten van de burens. We hebben er foto's van gemaakt, we hebben schadeclaims ingediend en we hebben het binnen. Mijn broer had een bekeuring gekregen hier voor het parkeren. En er was even iets misgegaan met een van de rekeningen. Nou, dat heeft hij ook weer opgelost. Dat soort dingen, dat doet hij allemaal.” (Nederlandse vrouw, 50+, Noord)

De medewerker liet daarbij veel menselijkheid zien en was gericht op de leefwereld van de respondent; processen en protocollen (systeemwereld) stonden meer op de achtergrond. Indien er via het buurtteam een aanvraag liep, bijvoorbeeld voor een persoonsgebonden budget (pgb), dan hield de buurtteammedewerker de Amsterdammer proactief op de hoogte van de status hiervan.

In een enkel geval benoemde een respondent etnische afkomst als reden voor een gemakkelijkere benaderbaarheid. Hoewel we ons realiseren dat dit gevoelig kan liggen, is ook dit een signaal dat in het interview is benoemd, en dat blijkbaar een rol kan spelen in een gevoelsmatige klik:

“Nou, bij [zorgorganisatie], die mevrouw was een Marokkaanse. En deze mevrouw, die van de buurtteams, dat is een Hollandse, hele Hollandse vrouw. Het verschil? Dat weet ik niet zo goed. Ja, die buitenlandse mevrouw typte alles en we stonden niet zo gewoon tegenover elkaar. Ik weet eigenlijk niet zo goed waar het in lag, maar ik was spontaner bij het buurtteam. Veel spontaner.” (Nederlandse man, 50+, Centrum)

Bij enkele gesprekken was ook de ondersteuner van de respondent aanwezig. Een van hen was blij met de komst van de buurtteams. Ze vond het fijn dat er een groter netwerk is en dat ze daarin samen konden werken. Haar organisatie is zelf ook erg bezig om de regie weer terug te geven aan de mensen: *“met de komst van buurtteams is het fijn als Amsterdammers weten waar ze naartoe kunnen. Er is meer hulp dichtbij”*.

Naast de positieve ervaringen, kwam uit zowel de interviews als de enquête naar voren dat er soms ook een afstand werd ervaren tussen de respondenten en de (buurtteam) medewerker. Zoals eerder beschreven is de persoonlijke connectie tussen mensen een belangrijke factor in hoe men het contact en de ondersteuning ervaart. Dit liep in de transitie naar de nieuwe ondersteuning niet altijd soepel. Uit de enquête komen een aantal voorbeelden:

“Ik had een goed, vertrouwelijk persoon die bij mij thuishkwam. Nu moet ik naar een Buurtteam toe of belafsprak, voelt meer afstandelijk.”

“Ruim 5 jaar bij [organisatie] geweest met een vaste begeleider die mijn door een slechte periode heb heen trokken. Op het ene moment moest ik daar weg zonder een gesprek. Bij team [naam] werd ik niet goed begrepen, na 3 maanden heb ik eindelijk weer een begeleider waar ik iets mee moet opbouwen en ik heb ongeveer 3 maanden dan moet ik weer iemand anders gaan zoeken, denk ik.”

Organisatie en werkdruk

Zoals in hoofdstuk 2 is benoemd, bestond bij een aantal respondenten onduidelijkheid over de rol van het buurtteam en daarmee de verwachtingen van de buurtteammedewerker. Hieraan gekoppeld zagen we ook dat de mate waarin bij het betreffende buurtteam een hoge werkdruk zichtbaar was voor de respondent, volgens diezelfde respondent invloed had op de houding van de

medewerker; was de werkdruk hoog, dan voelde de respondent dit soms in de houding van de medewerker als 'ongeduldig' of 'zakelijk'.

Ook moest men soms lang op een reactie wachten, of zelf steeds aan de bel trekken over de status van hun dossier of aanvraag. Een paar respondenten geeft aan dat voor hun gevoel werd aangestuurd op zelfredzaamheid, waarbij men zich onvoldoende gehoord en begrepen voelde.

Een respondent benoemt in het gesprek een gemis aan regie en overzicht bij de buurtteammedewerker en het gevoel dat ze hierdoor niet de ondersteuning kreeg die ze nodig had.

"Ik mis dat er eigenlijk soort regie wordt gehouden wat er loopt en waar heb je hulp bij nodig. Eigenlijk heeft zij totaal niet meer het overzicht over welke administratieve dingen er lopen welke aanvragen zoals thuiszorg. Ik moet zelf nog steeds bellen. Ik kom heel competent over maar heb ontzettend weinig energie en eigenlijk gaat al mijn energie op naar zelf alles regelen." (Nederlandse vrouw, 18-35, Centrum)

Soms hingen deze voorvallen volgens respondenten samen met de hoge werkdruk, soms ervoer men gewoonweg onvoldoende persoonlijke klik. Tenslotte hadden sommige respondenten behoefte aan meer deskundigheid van de buurtteammedewerker omtrent hun specifieke hulpvraag. Zoals bij een oudere heer met niet aangeboren hersenletsel (NAH), waarbij de buurtteammedewerker aangaf weinig verstand te hebben van de belastingen. De medewerker vroeg meneer om dit samen met diens broer op te lossen. Een aantal respondenten die aangaven een autismespectrumstoornis te hebben, uitten hun twijfels over de deskundigheid van de buurtteammedewerker met betrekking tot hun stoornis:

"Ik heb autisme. De persoon van het buurtteam had volgens mij een beetje het idee dat ik misschien ook wat meer verstandelijk beperkt zou zijn. En dat was niet fijn in de communicatie. Een beetje een half langs me heen praten. En soms met een soort versimpelde kindertaal tegen mij praten. Dat je denkt van... (fronst). Maar ik ben een persoon met een baan en een eigen huis." (Nederlandse vrouw, 18-36 jaar, Oost)

Soms misten de buurtteammedewerkers voldoende kennis van de sociale kaart of van de regelgeving, bijvoorbeeld: waar heeft men wel en geen recht op, waar moet de pgb-aanvraag aan voldoen. In enkele gevallen had de respondent het gevoel meer kennis te hebben dan de buurtteammedewerker:

“[naam] was een instituut voor mensen met een handicap. En die mevrouw die nu komt [van het buurtteam], die heeft nog maar weinig ervaring met mensen met een beroerte. Je moet zo iemand uitleggen hoe een beroerte werkt. Ze verwijst graag. Stel ik heb moeilijkheden met de belasting bijvoorbeeld. En dan zegt zij, je moet iemand hebben die voor jou de belasting doet. En dan kan ze mij niet even helpen voor een brief ofzo. Dan heb ik de neiging van 'hé, help me even', maar dan zegt ze 'nee, dat doet iemand anders voor jou'”. (Nederlandse man, 50+, Centrum)

Deze respondent geeft elders in het interview aan wel heel blij te zijn met de nieuwe buurtteammedewerker. De respondent voelt zich vertrouwd met de nieuwe ondersteuner en waardeert dat ze de moeite neemt om nieuwe dingen te leren.



Hoofdstuk 5

Conclusie

Uit dit onderzoek naar Amsterdammers die begeleiding ontvangen van ambulante ondersteuners zijn verschillende belangrijke punten naar voren gekomen met betrekking tot hun ervaringen tijdens de transitieperiode van de ontvangen ondersteuning. We benadrukken dat het hier gaat om de subjectieve beleving van de Amsterdammers die wij hebben bevraagd en gesproken, niet om objectieve feiten. Desalniettemin is het hun waarheid, en daarmee relevant voor het beeld dat zij hebben van hoe beleid in de praktijk kan uitwerken.

De ervaring van de respondenten die we spraken dient te worden begrepen in de context van de opstartfase van de buurtteams, van april 2021 tot begin 2023. De betreffende periode werd tevens gekenmerkt door diverse contactbeperkingen in verband met Corona. Dit vormde een extra uitdaging in het contact tussen zorgaanbieder, buurtteam en de Amsterdammer en de ambitie om een warme

overdracht te realiseren. Ook deze factor is daarmee van belang bij het interpreteren van de resultaten.

Verandering is stressvol

Een belangrijke bevinding is dat de verandering van ondersteuning of organisatie op zichzelf stressvol is, ongeacht of de Amsterdammer goed terecht komt bij de nieuwe organisatie. Het proces van verandering brengt inherent spanning en onzekerheid met zich mee, wat een uitdaging kan zijn voor de Amsterdammer, ongeacht de uiteindelijke uitkomst.

Communicatie en betrokken worden helpt

Een ander opvallend punt is de rol van communicatie tijdens de transitie. Onduidelijk ervaren communicatie maakt de verandering stressvoller voor de Amsterdammers. Gebrek aan heldere en tijdige informatie die aansluit bij de Amsterdammers kan bijdragen aan gevoelens van verwarring, stress en onzekerheid. Een warme overdracht met aandacht, heldere informatie en aansluiting op de behoefte van mensen draagt bij aan gevoelens van tevredenheid. Het is essentieel dat communicatie tijdens de transitie duidelijk en begrijpelijk is, zodat Amsterdammers goed geïnformeerd zijn en betrokken worden bij het proces.

Daarnaast is geconstateerd dat de wijze van communicatie niet altijd aansluit bij de Amsterdammers. De wijze waarop de professionals communiceren komt niet altijd overeen met de behoeften en verwachtingen van de Amsterdammers, wat het transitieproces bemoeilijkt. Het is belangrijk om rekening te houden met de diversiteit van Amsterdammers en ervoor te zorgen dat de communicatie afgestemd is op de doelgroep, zodat de informatie effectief wordt overgebracht. Dit geldt in het bijzonder voor mensen die meer moeite hebben om de taal te begrijpen, door anderstaligheid, een neurodivergent brein of een stressvolle thuissituatie.

Continuïteit & de relatie

Zoals in de inleiding vermeld, betreft de introductie van de buurtteams een van de grootste stelselveranderingen van de afgelopen jaren; een transitie met het doel meer (zelf)redzaamheid en participatie van de Amsterdammers. Een van de consequenties is dat sommige Amsterdammers ervaren verloren te zijn geraakt in het systeem en aangewezen zijn op het eigen netwerk. Uit de resultaten blijkt dat dit resulteert in een negatieve ervaring van de transitie. Redenen die

Amsterdammers aangeven voor een negatieve ervaring van de transitie zijn onder andere het ontbreken van een warme overdracht tussen organisaties, lange wachttijden, drukke buurtteams en onduidelijkheid voor de Amsterdammers over waar ze naartoe moeten voor de benodigde ondersteuning.

Tegelijkertijd is geconstateerd dat sommige Amsterdammers geen verandering ervaren, omdat de ondersteuner dezelfde blijft. In deze gevallen blijft de continuïteit van de ondersteuning behouden, hetgeen een positief aspect is van de transitie.

Verandering pakt goed uit als...

Tot slot zijn er positieve ervaringen waargenomen wanneer Amsterdammers terechtkomen bij een ondersteuner met wie ze een vertrouwensband kunnen opbouwen en met wie ze een klik hebben. Een warme overdracht blijkt hierbij essentieel te zijn. Het is minder belangrijk of de ondersteuner minder kundig is, zolang hij of zij maar bereikbaar is en goed kan aansluiten bij de behoeften van de Amsterdammer, zodat er ruimte is om een vertrouwensrelatie op te bouwen.

Deze bevindingen benadrukken het belang van aandacht voor de menselijke aspecten van de transitieperiode, zoals communicatie, overdracht en het creëren van vertrouwen. Door rekening te houden met deze factoren kunnen verbeteringen worden aangebracht in het transitieproces voor Amsterdammers die begeleiding ontvangen van ambulante ondersteuners.

Pijlers van het gemeentelijk beleid

Een van de pijlers van het beleid en de transitie naar de buurtteams is om Amsterdammers te stimuleren en te ondersteunen in hun eigen netwerk te zoeken naar oplossingen. De resultaten geven een onvoldoende toereikend beeld om vast te stellen in welke mate dit al gelukt is. Sommige Amsterdammers die wij spraken ontvangen geen hulp meer van een zorgaanbieder of buurtteam. Enkele respondenten geven aan nu een groter beroep te doen op informele ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid, vriend, buur of vrijwilliger. Nader onderzoek is nodig om vast te stellen in hoeverre deze beweging op grotere schaal is gemaakt.

Bijlage 1

Enquête

Vragenlijst

Dit is de vragenlijst die hoort bij het onderzoek naar uw ervaring met verandering in de hulp die u krijgt. Het invullen van de vragenlijst duurt 5 minuten.

Wij kunnen u ook helpen met het invullen of terugsturen. U kunt ons bellen op het nummer: 020 – 752 51 00. Of mailen naar: team@onderzoekinamsterdam.nl

The english version of this questionnaire can be found at: <https://surveys.analyzer.com/survey/inkindex?pid=q8h3k4b8>. Or scan the QR-code shown on the right.



Wat is uw leeftijd?

- Tussen de 18 en 35
- Tussen de 36 en 50
- Ouder dan 50
- Zeg ik liever niet

Heeft u nog een andere achtergrond dan de Nederlandse?

- Ja, namelijk
 - Chinees
 - Oekraïens
 - Surinaams
 - Turks
 - Indonesisch
 - Antilliaans
 - Marokkaans
 - Anders, namelijk: _____
- Nee
- Zeg ik liever niet

In welk stadsdeel woont u?

- Oost
- West
- Noord
- Centrum
- Zuid
- Zuidoost
- Nieuw-West

Krijgt u op dit moment begeleiding van een buurtteam?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Van wie krijgt u op dit moment begeleiding of ondersteuning?

- Naam organisatie: _____
- Van mijn familie of vrienden
- Geen
- Weet ik niet

Sinds wanneer krijgt u, ongeveer, van deze organisatie ondersteuning?

- Korter dan 6 maanden
- Tussen de 6 en 12 maanden
- Tussen een jaar en anderhalf jaar
- Langer dan anderhalf jaar
- Weet ik niet

Vragenlijst

**Van welke organisatie kreeg u hiervoor ondersteuning?
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- Naam organisatie: _____
- Van mijn familie of vrienden
- Geen
- Weet ik niet

Hoe voelt u zich over de verandering van de ondersteuning?

- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Geen mening

Wat maakt dat u zich zo voelt over de verandering?

Wilt u nog iets anders kwijt?

Graag spreken we sommige mensen uitgebreider over hun ervaringen. Mogelijk nodigen we u uit voor een interview. Als u dan meedoet krijgt een VVV-bon van € 20,-.
Wilt u meedoen aan een interview, laat dan hieronder uw gegevens achter. Dan kunnen we u uitnodigen; uw gegevens blijven geheim.

telefoonnummer: _____

e-mail: _____

adres: _____

Instructie terugsturen vragenlijst

De ingevulde vragenlijst kunt u terugsturen in bijgaande envelop.
Dat is gratis; een postzegel plakken is niet nodig.

Bijlage 2

Interviewleidraad

