

# KEUKENTAFELGESPREKKEN

‘Een afstudeeronderzoek naar de ondersteuning bij keukentafelgesprekken vanuit de kerkelijke gemeente’



Marieke Bouwhuis – Berend Lanser – Sandra Noordegraaf – Jorick Verweij



**Protestantse  
Kerk**



**viaa**  
Gereformeerde Hogeschool

Opdrachtgever:  
School:  
Beoordelaars:  
Datum:

Oosterkerkgemeente  
Gereformeerde Hogeschool Viaa  
Erika Holthuizen & Henk Stulp  
30 mei 2016

## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het resultaat van het onderzoek dat is uitgevoerd voor de Oosterkerkgemeente. Een onderzoek waarin is gekeken naar de ondersteuning bij keukentafelgesprekken vanuit de kerkelijke gemeente.

Het doel van het onderzoek was het doen van aanbevelingen waarmee ondersteuners op een adequate manier kunnen aansluiten ter ondersteuning van zorgvragers rondom het keukentafelgesprek. Wij hopen dat er met de uitvoering van dit onderzoek een bijdrage is geleverd aan een optimale ondersteuning van een zorgvrager tijdens de voorbereiding en de uitvoering van het keukentafelgesprek, waarmee het belangrijkste doel van dit onderzoek gediend wordt: het vergroten van de tevredenheid van de zorgvrager over het voeren van een keukentafelgesprek.

Wij hebben met plezier aan dit onderzoek gewerkt. Het is een leerzaam proces geweest waarin wij onze kennis over ontwikkelingen in de zorg en hieruit voortvloeiend het keukentafelgesprek, hebben verbreedt. Het heeft ons bewust gemaakt dat er veel kansen en mogelijkheden wanneer mensen bereid zijn om te helpen. Daarbij zijn we in aanraking gekomen met mensen die zich enthousiast en helpend hebben opgesteld om mee te werken aan het onderzoek. Hier hebben we negen maanden dankbaar gebruik van mogen maken.

Tot slot willen we graag Jan Scholten en de respondenten bedanken voor hun medewerking. Daarnaast willen we Erika Holthuizen, Henk Stulp, Roelien Ebbers en Hayo Wijma vanuit Hogeschool Viaa bedanken voor hun betrokkenheid en begeleiding.

Wij wensen u veel leesplezier!

Zwolle, Nederland, Mei 2016

Marieke Bouwhuis  
Berend Lanser  
Sandra Noordegraaf  
Jorick Verweij

# Inhoud

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Voorwoord .....                                          | 1         |
| Samenvatting.....                                        | 3         |
| <b>1. Inleiding .....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>2. Methoden.....</b>                                  | <b>6</b>  |
| 2.1 Onderzoeksgroepen .....                              | 6         |
| 2.2 Meetinstrumenten .....                               | 9         |
| 2.3 Onderzoeksprocedures .....                           | 16        |
| 2.4 Analysemethoden .....                                | 19        |
| <b>3. Resultaten .....</b>                               | <b>20</b> |
| 3.1 Deelvraag 1.....                                     | 20        |
| 3.2 Deelvraag 2.....                                     | 25        |
| 3.3 Deelvraag 3.....                                     | 26        |
| 3.4 Deelvraag 4.....                                     | 30        |
| 3.5 Deelvraag 5.....                                     | 32        |
| <b>4. Conclusies, aanbevelingen en discussie.....</b>    | <b>36</b> |
| 4.1 Conclusies.....                                      | 37        |
| 4.2 Aanbevelingen.....                                   | 44        |
| 4.3 Discussie .....                                      | 46        |
| 4.4 Evaluatie .....                                      | 48        |
| Verwijzingen .....                                       | 49        |
| Bijlage 1 Literatuurstudie: Theoretisch kader .....      | 52        |
| Bijlage 2 Zelfredzaamheid matrix.....                    | 70        |
| Bijlage 3 Interview Esther Broekhuizen.....              | 0         |
| Bijlage 4 Interview schema zorgvragers.....              | 1         |
| Bijlage 5 Vragenlijst ondersteuners.....                 | 2         |
| Bijlage 6 Topiclijst interview professionals.....        | 4         |
| Bijlage 7 Introductiebrieven .....                       | 5         |
| Bijlage 8 Labelschema zorgvragers.....                   | 6         |
| Bijlage 9: Labelschema ondersteuners.....                | 20        |
| Bijlage 10: Labelschema professionals.....               | 22        |
| Bijlage 11: Transcripties interviews zorgvragers .....   | 27        |
| Bijlage 12: Ingevulde vragenlijst ondersteuners .....    | 53        |
| Bijlage 13: Transcripties interviews professionals ..... | 63        |

## Samenvatting

Sinds 1 januari 2015 is er veel veranderd in de zorg- en welzijnssector. In het bijzonder de decentralisatie van begeleiding, ondersteuning en verzorging en verpleging naar de gemeenten onder de Wmo 2015. In een notendop is de decentralisatie doorgevoerd om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verhogen, de begeleiding en ondersteuning financieel houdbaar te houden en om de betrokkenheid van bewoners bij de samenleving te bevorderen (Henkel, 2015). Veranderingen op tal van domeinen zijn hieruit voort gevloeid. Binnen dit onderzoek zal deze verandering gaan over de (her)indicaties die in de gemeente Zwolle plaatsvindt en aan de hand van het zogenaamde keukentafelgesprek uitgevoerd wordt.

Het moeizaam verlopen van deze keukentafelgesprekken kan op microniveau plaatsvinden, door bijvoorbeeld onvoldoende gespreksvaardigheden van de zorgvrager. Dit kan tevens op mesoniveau plaatsvinden, door bijvoorbeeld slecht beleid van sociaal wijkteams te Zwolle. Tenslotte kan dit op macroniveau plaatsvinden, waar de bezuinigingen er bijvoorbeeld voor zorgen dat vrijwilligers ingezet worden als ondersteuning en steeds minder professionals.

Het doel van dit onderzoek is inzichtelijk te maken waarom de keukentafelgesprekken moeizaam verlopen volgens de zorgvragers en of hier eventueel adequate ondersteuning geboden kan worden in de vorm van ondersteuners. Dit wordt gedaan aan de hand van twee centrale deelvragen, die van invloed zijn op het proces rondom het keukentafelgesprek.

Centrale vraagstelling één:

‘Wat hebben zorgvragers in de gemeente Zwolle nodig aan ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?’

Centrale vraagstelling twee:

‘Wat hebben ondersteuners nodig om zorgvragers gewenste ondersteuning te bieden rondom keukentafelgesprekken?’

Binnen dit onderzoek is er gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. Bij de onderzoeksgroepen: zorgvragers en professionals is gekozen om deze respondenten te interviewen. Dit is gedaan om de beleving van de respondenten centraal te stellen en de eventuele behoeftes inzichtelijk te maken. Bij de toekomstige ondersteuners is gekozen om een vragenlijst af te nemen en op deze manier informatie op te doen met betrekking tot de eventuele toekomstige ondersteuning. Nadat deze resultaten zijn geanalyseerd, zijn de conclusies en de aanbeveling voor de instelling geformuleerd.

Vanuit de resultaten is met name naar voren gekomen dat zorgvragers en professionals belang hechten aan een voorbereiding van het keukentafelgesprek. Daarnaast blijkt vanuit de interviews dat zorgvragers de afstemming met de toekomstige ondersteuner bepalend vinden voor het verloop van het keukentafelgesprek. Door een voorbereidingsgesprek te organiseren kan er ruimte gecreëerd worden voor afstemming en voorbereiding op het keukentafelgesprek. Zo kunnen tevens de rollen en taken van zowel de zorgvrager als toekomstige ondersteuner tijdens het gesprek besproken worden. Vanuit de resultaten en conclusies worden aanbevelingen geformuleerd, bijvoorbeeld: een aanmeldformulier voor zowel de zorgvrager als de toekomstige ondersteuner, afstemming tijdens de voorbereiding van een keukentafelgesprek en een informatiebrief van het sociaal wijkteam aan zorgvragers.

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Dit onderzoek is ontstaan doordat gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente hun ontevredenheid over het keukentafelgesprek bij diaken Scholten, die ook bij deze gemeente aangesloten is, hebben geuit. Deze ontevredenheid betreft een negatieve ervaring met het voeren van het keukentafelgesprek, waarbij (her)indicatie van de zorg centraal staat. De keukentafelgesprekken zijn bedoeld om de zorg af te stemmen op de hulpvraag van de zorgvrager (Sociaal Wijkteam Zwolle, 2015).

De zorgvragers uit de Oosterkerkgemeente hebben aangegeven dat zij het als lastig hebben ervaren om voor hun zorgvraag op te komen tijdens het voeren van het keukentafelgesprek. De zorgvragers gaven aan dat zij zich machteloos en overrompeld voelen tijdens het gesprek. Tevens vonden zij het lastig om hun zorgvraag concreet te maken. Dit heeft geleid tot een gevoel dat er weinig tot geen rekening wordt gehouden met hun behoeftes door de deelnemende professional. Met behoeftes wordt de zorg die gemeenteleden wensen te krijgen bedoeld. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het aanvragen van huishoudelijke hulp, een scootmobiel of persoonsgebonden budget. Inwoners van de gemeente Zwolle die een zorgaanvraag hebben gedaan, waar deze gemeenteleden tevens onder vallen, worden in dit verslag zorgvragers genoemd.

Om in de toekomst deze keukentafelgesprekken beter te laten verlopen, met als doel de ontevredenheid te verminderen, heeft diaken Scholten geïnventariseerd bij gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente of zij bereid zijn om in de toekomst ondersteuning te bieden rondom het keukentafelgesprek. Deze inventarisatie is gebeurd door een advertentie te plaatsen in het kerkblad van de Oosterpoortgemeente. Hier is belangstelling voor, maar de belangstellenden weten niet hoe zij deze ondersteuning in de praktijk kunnen uitvoeren. Deze belangstellenden, die in dit verslag als toekomstige ondersteuners worden aangeduid, hebben aangegeven bij diaken Scholten dat zij niet weten of zij op dit moment over voldoende capaciteiten beschikken om de gewenste ondersteuning te bieden. Hierdoor wil diaken Scholten deze toekomstige ondersteuners een cursus aanbieden om deze capaciteiten te ontwikkelen. Om deze cursus te ontwerpen heeft hij Hogeschool Viaa benaderd om te laten onderzoeken waar de behoefte ligt bij de zorgvrager en ondersteuner tijdens een keukentafelgesprek. Tevens wil diaken Scholten graag weten wat toekomstige ondersteuners nodig hebben om de gewenste ondersteuning te bieden.

Naast de twee genoemde groepen: zorgvragers en toekomstige ondersteuners, die betrokken zijn in het onderzoek is er een derde groep; de professionals. Deze groep bestaat uit social workers die werkzaam zijn binnen sociale wijkteams te Zwolle en ervaring hebben in het voeren van keukentafelgesprekken. Door deze groep bij het onderzoek te betrekken wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot, omdat alle partijen die bij het keukentafelgesprek betrokken zijn worden onderzocht.

## 1.2 De Oosterkerkgemeente

De instelling van het knelpunt is de Oosterkerkgemeente. Deze gemeente is één van de acht wijkgemeenten van de Protestantse Kerk Nederland (PKN) te Zwolle en diaken Scholten is het aanspreekpunt vanuit de instelling. Omdat de Oosterkerkgemeente de instelling is van het knelpunt, wordt hieronder de missie en doel van deze gemeente beschreven:

*‘De missie van de Protestantse Gemeente Zwolle is het verkondigen van het Woord van God en het vervullen van de opdrachten die Hij ons daarin geeft; dit tot eer van God, tot opbouw en uitbreiding van Zijn koninkrijk in deze wereld en tot heil van de mens als zijn beeldrager’*  
(Wijkgemeente Oosterkerk, 2016).

De Oosterkerkgemeente heeft als doel om het geloof in Christus als gemeente uit te dragen. Om dit te bereiken is er volgens hen een heldere en duidelijke organisatie binnen de gemeente nodig. De kerkenraad geeft leiding in deze organisatie en is verantwoordelijk voor het functioneren van de gemeente. De kerkenraad wil inspelen op vragen die leven, en gebruikmaken van de ‘gaven’ die er zijn onder de gemeenteleden om het functioneren als gemeente te bevorderen (Wijkgemeente Oosterkerk, 2016).

Een illustratie hiervan is de toekomstige cursus rondom ondersteuning bij keukentafelgesprekken die de instelling van het knelpunt wil aanbieden. Diaken Scholten is onderdeel van de kerkenraad en wil vanuit deze functie inspelen op de onvrede die de zorgvragers hebben. Dit wil hij doen door de gaven van gemeenteleden in te zetten zodat gemeenteleden elkaar kunnen helpen. Dit komt overeen met de missie die de Oosterkerkgemeente heeft namelijk: het vervullen van de opdracht die God ons daarin geeft, waarbij gedacht kan worden aan zorgen voor je naaste (Oosterkerk, 2014). Door de zorgvragers te ondersteunen streeft de ondersteuner het liefhebben van zijn of haar naaste na.

## 1.3 Centrale vraagstelling en deelvragen

De inzichten die zijn voortgekomen uit de literatuurstudie, zie bijlage 1, hebben geleidt tot de centrale vraagstelling voor het onderzoek, welke onderverdeeld is in twee vragen.

Hoofdvraag één:

*‘Wat hebben zorgvragers in de gemeente Zwolle nodig aan ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?’*

Hoofdvraag twee:

*‘Wat hebben ondersteuners nodig om zorgvragers gewenste ondersteuning te bieden rondom keukentafelgesprekken?’*

Om deze hoofdvragen te kunnen beantwoorden zijn er vijf deelvragen geformuleerd, welke ervoor zorgen dat alle aspecten van de centrale vraagstelling aan bod komen:

1. *‘Welke belemmeringen ervaren zorgvragers in het voorbereiden op en het voeren van het keukentafelgesprek?’*
2. *‘Wat zijn de behoeftes van zorgvragers over de ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?’*
3. *‘Wat is het profiel van de toekomstige ondersteuners?’*
4. *‘Wat zijn de verwachtingen van de toekomstige ondersteuners als het gaat om de ondersteuning rondom het keukentafelgesprek?’*
5. *‘Wat hebben ondersteuners nodig op het gebied van kennis, houding en vaardigheden volgens professionals die ervaring hebben met het keukentafelgesprek?’*

## 2. Methoden

In dit hoofdstuk worden allereerst de drie onderzoeksgroepen beschreven, namelijk de zorgvragers, ondersteuners en professionals. Vervolgens worden de meetinstrumenten die ingezet zijn tijdens dit onderzoek verder toegelicht. Tenslotte wordt bij de onderzoeksprocedures beschreven hoe de afname van de meetinstrumenten zijn verlopen en wordt bij de analysemethoden uitgewerkt op welke manier deze resultaten geanalyseerd zijn tot bruikbare gegevens.

### 2.1 Onderzoeksgroepen

In deze paragraaf worden de populatie, steekproef en de manier van steekproeftrekking per onderzoeksgroep beschreven waarvan gebruik is gemaakt tijdens het onderzoek.

De populatie van het onderzoek bestond uit:

- Zorgvragers, die in het verleden een keukentafelgesprek hebben gevoerd.
- Ondersteuners, die in de toekomst ondersteuning willen verlenen aan zorgvragers.
- Professionals, werknemers uit sociale wijkteams te Zwolle die ervaring hebben met het voeren van keukentafelgesprekken.

#### 2.1.1 Zorgvragers

In deze paragraaf wordt de onderzoeksgroep zorgvragers in beeld gebracht. Volgens het Van Dale woordenboek (2016) is een zorgvrager *‘een cliënt die om zorg vraagt of zorg nodig heeft’*. De zorgvragers zijn mensen die behoefte hebben aan zorg en hiervoor, in het kader van de Wmo, bij de gemeente moeten aankloppen om hulp te ontvangen. Om zorg te ontvangen is de procedure dat er een keukentafelgesprek gevoerd moet worden.

De zorgvragers worden beschreven aan de hand van populatie, steekproef en de manier van steekproeftrekking.

##### 2.1.1.1 Populatie zorgvragers

De populatie bestond uit alle inwoners uit de gemeente Zwolle die een keukentafelgesprek hebben gehad. Aangezien dit aantal te groot was om te interviewen werd er gebruikt gemaakt van de steekproef. Dit wordt verder beschreven in de volgende paragraaf.

##### 2.1.1.2 Steekproef zorgvragers

Bij deze steekproef werd gebruik gemaakt van een zelfselectie. De respondenten moesten aan twee voorwaarden voldoen om deel te kunnen nemen aan het interview. Ze moesten namelijk ervaring hebben met het voeren van het keukentafelgesprek binnen de gemeente Zwolle. Diaken Scholten had een advertentie in het kerkblad van de Oosterkerkgemeente geplaatst waarop mensen die ervaring hebben met keukentafelgesprekken binnen de gemeente Zwolle konden reageren. Acht mensen hebben op deze advertentie gereageerd en diaken Scholten had deze contactgegevens verstrekt aan de onderzoekers. Er was ervoor gekozen om niet meer dan acht interviews af te nemen, omdat het afnemen en analyseren van interviews intensief en tijdrovend was (Verhoeven 2014).

In figuur 1 wordt het geslacht en de wijk van de respondenten beschreven. Overige contactgegevens waren niet bekend bij de onderzoekers.

| Respondentnummer | Geslacht | Wijk           |
|------------------|----------|----------------|
| Respondent 1     | Vrouw    | Diezerpoort    |
| Respondent 2     | Vrouw    | Wipstrik       |
| Respondent 3     | Vrouw    | Zwolle Centrum |
| Respondent 4     | Man      | Wipstrik       |
| Respondent 5     | Vrouw    | Assendorp      |

|              |       |             |
|--------------|-------|-------------|
| Respondent 6 | Vrouw | Holtenbroek |
| Respondent 7 | Vrouw | Ittersum    |
| Respondent 8 | Vrouw | Holtenbroek |

Figuur 1: gegevens van respondenten

### 2.1.1.3 Benaderen van respondenten

Diaken Scholten had met toestemming van de respondenten de contactgegevens aangeleverd. Hierna werd er telefonisch contact gezocht met de respondenten voor het maken van een afspraak. Door de respondenten persoonlijk te vragen of zij mee wilden werken aan het onderzoek kon er ingespeeld worden op de eventuele vragen en/of onduidelijkheden van de respondenten (Afstudeersucces, 2016). Hiermee kon de respons verhoogd worden.

Tijdens het telefoongesprek werd het onderzoek kort toegelicht en vervolgens werd een afspraak gemaakt over de plaats, tijd en duur van het interview. De voorkeur van de onderzoekers was om bij de respondenten thuis het interview af te nemen. Dit omdat de eigen leefomgeving van de zorgvrager het gevoel van veiligheid kon vergroten, omdat deze leefomgeving vertrouwd is voor de respondent (Verhoeven, 2014). Dit kon er voor zorgen dat de respondent minder gespannen was en gerichter antwoorden kon geven.

### 2.1.2 Ondersteuners

In deze paragraaf wordt de groep ondersteuners in beeld gebracht. In het Van Dale woordenboek (2016) wordt een ondersteuner als volgt omschreven: *‘een ondersteuner zorgt ervoor dat iets of iemand niet uit zijn evenwicht raakt en helpt en staat diegene bij’*.

De ondersteuners worden beschreven aan de hand van populatie, de steekproef en de benadering van respondenten.

#### 2.1.2.1 Populatie ondersteuners

De populatie ondersteuners bestond uit alle gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente in Zwolle die de zorgvragers willen ondersteunen tijdens het keukentafelgesprek. Hoeveel dit er precies waren was in eerste instantie niet bekend.

#### 2.1.2.2 Steekproef ondersteuners

Bij de steekproef van de ondersteuners is er gebruik gemaakt van zelfselectie. Dit houdt in dat de personen aan bepaalde voorwaarden moesten voldoen om de vragenlijst in te vullen (Verhoeven, 2014), namelijk:

- Ze hadden zich aangemeld bij diaken Scholten,
- Ze willen deelnemen aan de cursus die diaken Scholten wil ontwikkelen voor toekomstige ondersteuners.

Op basis hiervan hadden zich tien mensen aangemeld bij diaken Scholten. Deze tien mensen vormden de steekproef in het onderzoek.

#### 2.1.2.3 Benaderen van respondenten

De contactgegevens van de respondenten die op de advertentie hadden gereageerd werden aan de onderzoekers beschikbaar gesteld door diaken Scholten. Bij ontvangst van deze gegevens werd er telefonisch contact opgenomen met de respondenten. Tijdens dit contact werd er informatie rondom het onderzoek verteld en werd er een afspraak gemaakt voor het aanleveren van de vragenlijsten. De vragenlijsten zijn vervolgens persoonlijk afgeleverd bij de respondenten. Tijdens dit contact was er

ruimte voor het toelichten van de vragenlijst door de onderzoekers aan de respondent. Hierdoor was er een kans om eventuele onduidelijkheden in de vragenlijst te bespreken en te verduidelijken.

### 2.1.3 Professionals

In deze paragraaf wordt de groep professionals in beeld gebracht. Het Van Dale woordenboek (2016) omschrijft een professional als volgt: *'iemand die ergens beroepsmatig mee bezig is'*. Deze onderzoeksgroep betrof professionals die werkzaam zijn binnen de vijf sociale wijkteams in Zwolle, namelijk wijkteam Noord, Oost, Zuid, West en Midden.

#### 2.1.3.1 Populatie

De populatie bestond uit alle professionals die werkzaam zijn binnen sociaal wijkteams te Zwolle en ervaring hebben in het voeren van keukentafelgesprekken. De medewerkers binnen een sociaal wijkteam werken vanuit een integrale aanpak en kijken naar wat mensen zelf kunnen en waar hulp nodig is. De groep professionals was ook betrokken bij het keukentafelgesprek door (her)indicaties te schrijven voor zorgvragers. Dit was een grote populatie en om deze reden werd hier een selectie uit gemaakt. Dit werd gedaan door middel van een steekproef.

#### 2.1.3.2 Steekproef

De populatie bestond uit professionals die werkzaam zijn als gespreksvoerder tijdens keukentafelgesprekken. Om vanuit deze populatie een steekproef te trekken werd er gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproef. Volgens Verhoeven (2014) is dit een vorm van steekproeftrekking waarbij er een selectie binnen de populatie wordt gemaakt op basis van bepaalde kenmerken. De criteria voor deze steekproef waren dat professionals:

- ervaring hebben met het voeren van keukentafelgesprekken
- werkzaam zijn binnen één van de vijf sociale wijkteams te Zwolle.

Doormiddel van deze steekproef werden professionals geïnterviewd. Naar aanleiding van deze interviews werd geanalyseerd wat de inzichten zijn van professionals als het ging om ondersteuning rondom het keukentafelgesprek.

In verband met tijdsdruk was er voor gekozen om drie professionals te gaan interviewen.

#### 2.1.3.3 Benaderen van respondenten

Het contact om de respondenten te benaderen is verlopen via de mail, telefonisch en via *'face-to-face'* contact. Dit hield concreet in dat er een mail is verstuurd naar de wijkteams met de vraag of professionals bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. De mailadressen van de professionals zijn via de website van het sociaal wijkteam achterhaald. Naast deze mail is er tevens telefonisch contact opgenomen met de professionals.

Aangezien deze twee manieren geen resultaat hadden opgeleverd, werd er overgegaan naar *'face-to-face'* contact. Dit hield in dat er een bezoek werd gebracht tijdens de bezoeken van deze wijkteams met de vraag of er een afspraak voor een toelichting van het onderzoek en eventueel een afspraak gemaakt kon worden om het interview af te nemen.

## 2.2 Meetinstrumenten

Meetinstrumenten zijn hulpmiddelen waarmee de gegevens worden verzameld (Verhoeven, 2014). Er is gebruik gemaakt van de volgende drie instrumenten:

- Vragenlijst
- Half-gestructureerd interview
- Diepte-interview

In de onderstaande paragrafen worden allereerst de meetinstrumenten die zijn gebruikt toegelicht. Dan zal er per deelvraag de operationalisatie van de meetinstrumenten worden beschreven.

### 2.2.1 Half-gestructureerd interview: voorbereiding, ervaring en verwachtingen omtrent het keukentafelgesprek

Om deelvraag één en twee te beantwoorden, werd er gebruik gemaakt van een half-gestructureerd interview. Een half-gestructureerd interview houdt in dat het interview in grote lijnen gestructureerd is (Mortelmans, 2013). De reden voor deze keuze was dat er op deze manier toch plaats bleef voor de respondent om de vragen van het interview te beantwoorden naar eigen inzicht en beleving, omdat er ook open vragen gesteld werden. Bij alleen gesloten vragen zou hier weinig tot geen ruimte voor zijn geweest. Het interview schema is opgenomen in bijlage 4.

Daarnaast bood een half-gestructureerd interview de mogelijkheid om verdiepingsvragen te stellen of om onduidelijkheden te concretiseren (Verhoeven, 2014). Wanneer respondenten bijvoorbeeld aangaven dat ze iets lastig vonden tijdens het keukentafelgesprek kon de interviewer doorvragen naar wat de respondent als lastig heeft ervaren en wat lastig nou precies inhield voor de respondent.

Dankzij het interview met de zorgvragers werd de beleving van de zorgvrager inzichtelijk gemaakt. Om dit te bereiken werd er gebruik gemaakt van meerdere onderwerpen, namelijk de voorbereiding, de ervaring en de toekomstige ondersteuning bij het keukentafelgesprek.

#### 2.2.1.1 Deelvraag 1

*Welke belemmeringen ervaren zorgvragers in het voorbereiden op en het voeren van het keukentafelgesprek?*

Het doel van deze deelvraag was om in kaart te krijgen wat de belemmeringen waren voor de zorgvragers die een keukentafelgesprek hebben gehad. Dit is in kaart gebracht door mensen die recent een keukentafelgesprek hebben gevoerd te benaderen voor het afnemen van een interview.

#### Begripsafbakening

- In deze deelvraag werd gesproken over belemmeringen als ‘iets wat last bezorgt’. Het ging er om waar de zorgvrager tegen aanliep tijdens het voeren van keukentafelgesprek. Het kon bijvoorbeeld zijn dat de zorgvrager onvoldoende kennis had over het gesprek of dat hij onvoldoende geïnformeerd was over het gesprek. Het was ook mogelijk dat een zorgvrager zijn hulpvraag moeilijk wist te verwoorden in het gesprek.

#### Operationalisatie

Met de vragen uit het interviewschema werden de volgende thema's met betrekking op deelvraag één onderzocht: de voorbereiding op het keukentafelgesprek en de beleving die de zorgvrager ervoer tijdens het keukentafelgesprek. Hierbij ging het specifiek om wat de zorgvrager als belemmerend heeft ervaren.

Zoals in de literatuurstudie is benoemd, is het volgens het sociale wijkteam te Zwolle belangrijk om als zorgvrager voorbereid het keukentafelgesprek in te gaan (SWTZwolle, 2015). De eerste vijf vragen van het interviewschema waren daarom gericht op hoe de zorgvrager zich heeft voorbereid op het keukentafelgesprek. Hierbij werd gevraagd of het doel van het gesprek duidelijk was, of het zorgrecht van te voren bekend was, op welke manier de geïnterviewde zich eventueel had voorbereid op het keukentafelgesprek en of hierbij ondersteuning is geweest.

In de literatuurstudie, paragraaf 1.2.4.2 in bijlage 1, bleek dat zorgvragers uit andere gemeenten in Nederland belemmeringen hebben ervaren tijdens het voeren van keukentafelgesprekken. Deze belemmeringen hadden onder andere te maken met de houding van de professionals. Sommige professionals, zo bleek uit de literatuurstudie, zouden de cliënt niet centraal hebben gesteld en weinig mee hebben gedacht met de situatie van de zorgvrager. Daarom waren de zesde, zevende en achtste vraag gericht op de beleving van de zorgvragers tijdens het voeren van een keukentafelgesprek. Hierbij werden eventuele belemmeringen en de rol van de professional tijdens het gesprek onderzocht.

#### 2.2.1.2 Deelvraag 2

*Wat zijn de behoeftes van zorgvragers als het gaat om de toekomstige ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?*

##### Begripsafbakening

- In de begripsafbakening is het begrip ‘behoeftes’ gedefinieerd als ‘dat wat je nodig hebt’. Er werd verwacht dat de zorgvragers verschillende behoeftes hadden als het gaat om de toekomstige ondersteuning.
- Het begrip ‘ondersteuning’ is bij deze deelvraag gedefinieerd als ‘hulp in de vorm van diensten door mensen die andere mensen willen ondersteunen’.

##### Operationalisatie

De laatste vragen van het interviewschema, vraag negen tot en met elf, waren gericht op het in kaart brengen van de behoeftes en verwachtingen van zorgvragers wanneer het ging om de toekomstige ondersteuning. Daarbij werd er onderscheid gemaakt tussen ondersteuning bij de voorbereiding en tijdens het gesprek zelf. Het kon zijn dat een zorgvrager behoefte had aan ondersteuning bij de voorbereiding op het keukentafelgesprek, zodat een zorgvrager met hulp van een ondersteuner duidelijk in kaart kon brengen wat de zorgvraag precies inhield. Maar het kon ook zijn dat de zorgvrager behoefte had aan ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek. De ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek kon variëren van het ondersteunen bij gespreksvaardigheden tot de behoefte aan presentie van een ondersteuner, waarbij een zorgvrager wist dat er iemand aanwezig was en waar hij op kon terugvallen. Het doel was om in kaart te brengen hoe de ondersteuner kan voldoen aan de behoeftes van de zorgvragers.

Het antwoord op vraag negen, de vraag naar behoefte van de zorgvragers als het gaat om de toekomstige ondersteuning, werd door de interviewers geconcretiseerd door tijdens het interview verdiepingsvragen te stellen. Om de cursus voor de toekomstige ondersteuners goed af te kunnen stemmen op de zorgvragers was het nodig om te weten wat de behoeftes zijn van de zorgvragers. Daarom werd er bij vraag tien ook gevraagd naar de verwachting van de ondersteuning en bij vraag elf werd er gevraagd naar de geschatte tijdsduur van ondersteuning die volgens een zorgvrager gewenst was. Door de verwachte duur van het ondersteuningstraject in kaart te brengen, kon dit inzicht bieden in de verwachtingen van de zorgvragers rondom de duur of intensiteit van de ondersteuning.

### 2.2.2 Vragenlijst: profiel en verwachtingen toekomstige ondersteuners

Om deelvraag drie en vier te beantwoorden werd er gebruik gemaakt een vragenlijst met open en gesloten vragen. Een vragenlijst is een gestructureerde dataverzamelmethode waarbij de vraagstelling van te voren vast stond. Er werd maximaal een klein aantal antwoordmogelijkheden gegeven waaruit de ondervraagde kon kiezen (Verhoeven, 2011).

Allereerst werden er gesloten vragen ingezet om het profiel van de ondersteuner in kaart te brengen. Hier is concreet gevraagd naar feitelijke gegevens van de ondersteuner zoals: het geslacht, de leeftijd en het beroep. Bij deze gesloten vragen was er een enkelvoudige antwoordmogelijkheid. Daarnaast is er gebruik gemaakt van een dichotoom antwoord, dat wil zeggen dat er twee antwoordmogelijkheden waren (Verhoeven, 2014). De vragen werden gericht beantwoord met de keuze tussen 'ja' of 'nee'. Tot slot werd er bij de gesloten vragen gebruik gemaakt van een schaalvraag.

Volgens Verhoeven (2014) wordt met een schaalvraag naar de mening van iemand gevraagd over een aantal gerelateerde onderwerpen. De antwoordmogelijkheden, waarin gevraagd werd in welke mate de toekomstige ondersteuners beschikten over gesprekstechnieken, liepen op van 'niet' tot 'goed'.

Naast de gesloten vragen waren er open vragen opgenomen in de vragenlijst. Door gebruik te maken van open vragen hadden de ondersteuners de mogelijkheid om een vrije invulling te geven aan de vraag. Op deze manier is er ingespeeld op de beleving van de respondent (Verhoeven, 2014). Dit was relevant voor dit onderzoek, aangezien de motivatie en verwachtingen van de onderzochte personen van belang waren.

De vragenlijst die gebruikt is bij toekomstige ondersteuners is opgenomen in bijlage 5.

#### 2.2.2.1 Deelvraag 3

*Wat is het profiel van de toekomstige ondersteuner?*

Door het profiel van de doelgroep in beeld te brengen is duidelijk geworden wat er nodig is om een cursus te ontwikkelen en kan deze cursus afgestemd worden op de toekomstige ondersteuner.

#### Begripsafbakening

- In de begripsafbakening is het begrip 'profiel' gedefinieerd als beschrijving van iemands eigenschappen. Bij dit onderzoek werd daarmee bedoelt: geslacht, studie, opleidingsniveau, afgeronde opleidingen en werkervaring.
- In de begripsafbakening is het begrip 'toekomstige ondersteuner' gedefinieerd als een individu die zich aangemeld heeft op vrijwillige basis om zorgvragers ondersteuning te bieden bij keukentafelgesprekken. De persoonlijke gegevens en de mate waarin de toekomstige ondersteuner beschikte over kennis, houding en vaardigheden vormden samen het profiel van de toekomstige ondersteuner.

#### Operationalisatie

Door het gebruik van een vragenlijst zijn de persoonskenmerken van de ondersteuner onderzocht. De eerste vijf vragen van de vragenlijst waren vragen die betrekking hadden op de persoonlijke gegevens van de toekomstige ondersteuner.

### *Profiel eigenschappen*

Persoonlijke gegevens werden in kaart gebracht op de volgende gebieden:

- Leeftijd
- Geslacht
- Opleidingsniveau
- Afgeronde opleiding(en)
- Werkervaring

Door de persoonskenmerken van de toekomstige ondersteuner in beeld te brengen kon er gekeken worden of deze ondersteuners bijscholing nodig hadden door middel van een cursus. De cursus kan worden afgestemd op het profiel van de ondersteuner.

#### 2.2.2.2 Deelvraag 4

*Wat zijn de verwachtingen van toekomstige ondersteuners ten opzichte van de ondersteuning die ze gaan bieden rondom keukentafelgesprekken?*

#### Begripsafbakening

- In de begripsafbakening is het begrip ‘verwachtingen’ gedefinieerd als ‘het hopen of denken dat iets zal gebeuren’.
- Het begrip ‘ondersteuning’ is bij deze deelvraag gedefinieerd als ‘hulp in de vorm van diensten door vrijwilligers die zich hebben aangemeld om mee te werken aan dit onderzoek en die andere mensen willen ondersteunen’.

#### Operationalisatie

In deze paragraaf worden de overige vragen met betrekking op de verwachtingen verder toegelicht en geoperationaliseerd.

Het ging er bij deelvraag vier om wat de verwachtingen waren van de toekomstige ondersteuning van de ondersteuning die ze gaan bieden. Het kon bijvoorbeeld zijn dat de toekomstige ondersteuners verwachtten dat ze samen met de zorgvrager in kaart gaan brengen wat de problemen en behoeftes van de zorgvrager zijn. Maar het kon ook zijn dat de toekomstige ondersteuner verwachtte dat hij ondersteuning moest bieden tijdens het gesprek zelf. De ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek kon variëren van ondersteunen bij gespreksvaardigheden tot de behoefte aan presentie van een ondersteuner, waarbij een zorgvrager wist dat er iemand aanwezig was waar hij op kon terugvallen.

Bij deelvraag twee, in paragraaf 2.2.1.2, is er ingegaan op de behoeftes van de zorgvragers. De antwoorden van deelvraag twee en vier zijn met elkaar vergeleken zodat er inzichtelijk is geworden of de verwachtingen van zorgvragers en ondersteuners overeen kwamen, of dat hier tijdens de cursus nog aandacht aan moet worden besteed.

Vraag zes is een open vraag die gericht was op de houding van de ondersteuner. Hierbij was er aandacht voor de motivatie van de ondersteuner. De motivatie van een toekomstige ondersteuner heeft invloed op de houding van dit persoon tijdens de ondersteuning. Een ondersteuner kon als motivatie bijvoorbeeld meer zorg willen realiseren voor de zorgvrager dan nodig is. Door te inventariseren wat de motivatie van de toekomstige ondersteuner was om hulp te bieden aan zorgvragers, konden de bewegingsredenen en het verwachte doel van de toekomstige ondersteuner onderzocht worden. Motivatie had invloed op de houding van de toekomstige ondersteuner. Om de

houding van de toekomstige ondersteuner zo goed mogelijk af te stemmen op het doel van de zorgvrager, werd er bij de vragenlijst gevraagd naar de motivatie van de toekomstige ondersteuner.

Vraag zeven, weer een open vraag, was gericht op de verwachtingen van de ondersteuner omtrent het verlenen van ondersteuning aan de zorgvrager. Zoals eerder beschreven in deze paragraaf werd hiernaar gevraagd om de verwachtingen tussen zorgvrager en toekomstige ondersteuner te vergelijken.

Vraag acht en negen zijn enkelvoudige vragen die gericht waren op de duur van het ondersteuningstraject, bijvoorbeeld het aantal uren dat de ondersteuner dacht te gaan besteden aan de ondersteuning. Daarnaast werd er een tijdsindicatie van het aantal beschikbare uren van de toekomstige ondersteuner gemaakt, van deze geanalyseerde resultaten is een vergelijking gemaakt tussen de verwachte uren versus beschikbare aantal uren volgens de toekomstige ondersteuning.

De vragen tien, elf en twaalf waren gesloten vragen die gericht waren op de kennis die een toekomstige ondersteuner had over het keukentafelgesprek. Zoals in de literatuurstudie, paragraaf 1.2.4.2 in bijlage 1, beschreven staat is het van belang dat de zorgvrager voor het gesprek, weet wat het keukentafelgesprek inhoudt.

Bij de vragen tien, elf en twaalf werd gevraagd naar de kennis van de toekomstige ondersteuners, zoals het doel en de opbouw van het keukentafelgesprek. Bij gebrek aan deze kennis, kan informatie over het keukentafelgesprek behandeld worden tijdens de cursus.

Ten slotte werd de vragenlijst afgesloten met een schaalvraag. Deze vraag was gericht op de gespreksvaardigheden van de ondersteuner. Uit de literatuurstudie, paragraaf 1.2.4.2, bleek dat gespreksvaardigheden van belang zijn bij het voeren van een gesprek. Door middel van de schaalvraag kon inzichtelijk gemaakt worden over welke vaardigheden de toekomstige ondersteuners al beschikten en waar tijdens de cursus nog aandacht aan besteed dient te worden.

### 2.2.3 Diepte-interview: Kennis, houding en vaardigheden die toekomstige ondersteuners nodig hebben volgens professionals

Om deelvraag vijf te beantwoorden werd er gebruik gemaakt van een diepte-interview. Volgens Verhoeven (2014) wordt bij diepte-interview gebruik gemaakt van (meestal) één hoofdvraag en daarnaast verschillende topics. Zo verloopt elk interview weer anders, afhankelijk van de respondent. De eigen inbreng van de respondent was bij het diepte-interview maximaal. Hierdoor was er tijdens dit onderzoek de mogelijkheid om verder in te gaan op de respons van de professional.

Aan de hand van het diepte-interview werden de volgende onderwerpen geanalyseerd: kennis, houding en vaardigheden die toekomstige ondersteuners nodig hadden volgens de professionals.

Naast dat het diepte-interview ruimte bood voor beleving van de professional, kon een diepte-interview ook nieuwe inzichten opleveren (Verhoeven, 2014). Door alle respondenten afzonderlijk te benaderen werden ze niet beïnvloed door elkaars mening. Omdat er nog geen informatie bekend was over wat de mening van professionals was over de toekomstige ondersteuning, bood een diepte-interview de mogelijkheid om deze opinie van de professionals in kaart te brengen.

De topiclijst die gebruikt is bij het diepte-interview is opgenomen in bijlage 6.

#### 2.2.3.1 Deelvraag 5

*Wat hebben toekomstige ondersteuners nodig op het gebied van kennis, houding en vaardigheden volgens professionals rondom keukentafelgesprekken?*

Het doel van deze deelvraag was het inzichtelijk maken van welke kennis, houding en vaardigheden nodig zijn om een effectieve ondersteuning te kunnen bieden bij de keukentafelgesprekken volgens de professionals die ervaring hebben met het voeren van keukentafelgesprekken.

### Begripsafbakening

- In de begripsafbakening is het begrip ‘professionals’ gedefinieerd als ‘iemand die ergens beroepsmatig mee bezig is’. In dit onderzoek werd onder professional verstaan: een persoon die werkzaam is bij het sociale wijkteam Zwolle en ervaringen heeft met het ondersteunen van zorgvragers bij het voeren van keukentafelgesprekken.
- In de begripsafbakening is het begrip ‘houding’ gedefinieerd als ‘de innerlijke opstelling van de ondersteuner of zorgvrager’. Het ging om aspecten zoals de motivatie en drijfveren van de ondersteuner of zorgvrager.
- In de begripsafbakening is het begrip ‘vaardigheden’ gedefinieerd als ‘bekwaamheden of competenties.’ Omdat er vanuit het theoretisch kader weinig bekend was over de vaardigheden, werd er gevraagd naar de vaardigheden in het algemeen.

### Operationalisatie

Het doel van deze deelvraag was het inzichtelijk maken welke kennis, houding en vaardigheden volgens de professionals nodig zijn om ondersteuning te kunnen bieden bij de ondersteuning omtrent keukentafelgesprekken. De professionals binnen dit onderzoek hebben ervaring met het voeren van keukentafelgesprekken en verwacht werd dat zij een goede inschatting konden maken over welke kennis, houding en vaardigheden toekomstige ondersteuners moeten beschikken om een functioneel keukentafelgesprek te kunnen voeren.

Bij het diepte-interview was er aandacht voor de volgende hoofdt topics; kennis, houding en vaardigheden. Deze topics staan hieronder verder uitgewerkt.

*Kennis* - Bij het topic kennis werden de professionals gevraagd welke kennis volgens hun nodig is voor ondersteuners om ondersteuning te kunnen bieden aan de zorgvragers. Dit is gedaan omdat voor de tijd gedacht werd dat de professional aan zou geven dat bijvoorbeeld de toekomstige ondersteuner volgens hun moest beschikken over inhoudelijke kennis met betrekking tot het keukentafelgesprek, zoals de zorgwet.

Kennis over het keukentafelgesprek viel te verdelen in de volgende sub topics: wettelijke kennis, doel, voorbereiding en opbouw van het keukentafelgesprek. Deze sub topics zijn door de interviewer aan de orde gebracht. Daarnaast werden er richtvragen opgesteld door deze topics te verbinden aan de toekomstige ondersteuner. Het ging er bij dit topic om wat de professional dacht dat de toekomstige ondersteuner nodig zou hebben aan bijvoorbeeld kennis rondom zorgwet. Tijdens de interviews werden er open vragen gesteld, dit bood mogelijkheden voor de professional om zijn eigen inbreng en ervaringen te delen.

*Houding* – Houding was naast kennis een belangrijk aspect tijdens gespreksvoering (Movisie, 2015) en was daarom de tweede hoofdtopic. Het ging bij dit topic om aspecten zoals de motivatie en drijfveren van de ondersteuner. Hierbij werd voor de tijd gedacht aan wat de motivatie van de toekomstige ondersteuner zou zijn om de zorg voor de zorgvrager te realiseren. Dit kon bijvoorbeeld ook blijken uit zijn houding tijdens het keukentafelgesprek, wanneer een ondersteuner meer gefocust was op het behalen van de maximale zorg dan op het ondersteunen van de zorgvrager. Bij het diepte-interview werd de professional gevraagd welke houding gewenst is voor een toekomstige ondersteuner, zowel tegenover de zorgvrager als tegenover de professional.

*Vaardigheden* - Vaardigheden was de laatste hoofdtopic van het interview. Volgens Movisie (2015) zijn gesprekstechnieken van belang in het voeren van een keukentafelgesprek voor zowel de zorgvrager, ondersteuner als voor de professional. Omdat er voor het onderzoek nog weinig informatie was over gepaste vaardigheden met betrekking tot de keukentafelgesprekken, werd aan de professionals gevraagd welke vaardigheden volgens hun geschikt zijn. De interviewer heeft eerst algemeen gevraagd naar de vaardigheden zodat de professional niet beïnvloed werd door de interviewer. Vervolgens is er door middel van sub topics in gegaan op specifieke gespreksvaardigheden.

De geanalyseerde resultaten uit de diepte-interviews zijn verbonden met de gegevens van de vragenlijst en het half-gestructureerd interview, hierdoor kon een vergelijking worden gemaakt van kennis, houding en vaardigheden die de zorgvrager, ondersteuner en professional van belang vonden. Op deze manier is er gekeken waar de zorgvragers en ondersteuners aan voldeden of tekort kwamen qua kennis, houding en vaardigheden. Aan de eventuele tekortkomingen kan aandacht geschonken worden bij het invullen van de inhoud van de cursus.

## 2.3 Onderzoeksprocedures

In deze paragraaf wordt de methodische verantwoording per meetinstrument beschreven. Bij ieder instrument wordt de ervaring rondom de afname en de non-respons beschreven.

### 2.3.1 Half-gestructureerd interview: voorbereiding, ervaring en verwachtingen omtrent het keukentafelgesprek

Door gebruik te maken van een half-gestructureerd interview werd er data verzameld over de onderzoeksgroep zorgvragers.

#### 2.3.1.1 Ervaring rondom de afname

Op de advertentie die diaken Scholten had geplaatst hadden vijf personen gereageerd. Hierdoor werd het streefaantal van acht personen niet behaald. Om alsnog de respons te verhogen heeft diaken Scholten binnen zijn netwerk gezocht naar mensen die voldoen aan de criteria om deel te nemen aan het onderzoek. Hij had drie personen gevonden die bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. De contactgegevens van deze, in totaal, acht respondenten zijn door diaken Scholten beschikbaar gesteld aan de onderzoekers. Dit is in overleg gegaan met de respondenten die tevens toestemming hadden gegeven om deel te nemen aan het onderzoek.

Nadat de contactgegevens beschikbaar waren gesteld is er contact opgenomen met de respondenten. Tijdens dit telefonisch contact werd uitleg gegeven over het onderzoek en het interview. De respondenten gaven aan dat zij op de voorgestelde tijdstippen beschikbaar waren. Hierdoor is bij alle respondenten tijdens het telefonische contact een afspraak voor het interview gepland.

Bij aanvang van het onderzoek had diaken Scholten aangegeven dat zorgvragers negatieve ervaringen hadden rondom het keukentafelgesprek. Tijdens het interview is gebleken dat zes respondenten het keukentafelgesprek als positief hebben ervaren. Op een populatie van acht is dit een relatief groot aantal. Bij deze respondenten was het moeilijk om op de vragen over belemmeringen en toekomstige ondersteuning antwoord te krijgen. Dit komt omdat ze geen belemmeringen hebben aangegeven tijdens het gesprek. Daarnaast gaven de meeste respondenten aan zelf geen behoefte te hebben gehad aan ondersteuning tijdens het gesprek. Om deze reden was er voor gekozen om de laatste vraag die gaat over de verwachte duur van het ondersteuningstraject, die de ondersteuner in het gesprek zal steken, niet te stellen aan de zorgvragers.

Tijdens het afnemen van het interview werden er door de respondenten ‘korte’ antwoorden gegeven. Hierdoor bestond de kans dat de betrouwbaarheid van het onderzoek in gevaar kan komen, omdat er te weinig informatie over de ervaring van het gesprek beschikbaar kon zijn. Dit werd opgelost door vervolgvragen te stellen op deze korte antwoorden en door te vragen. Dit resulteerde in heldere antwoorden, welke bruikbaar waren voor het onderzoek.

Tenslotte was er één zorgvrager die warrig over kwam, waardoor zij weinig over haar eigen ervaring met het keukentafelgesprek kon delen. Dit kon de betrouwbaarheid van het onderzoek in geding brengen. Volgens de interviewers begreep de zorgvrager de gestelde vragen niet. Een voorbeeld hiervan: de interviewers vroegen hoe de zorgvrager zich had voorbereid op het keukentafelgesprek. De zorgvrager antwoordde hierop: *‘ik heb mij niet voorbereid op dit gesprek, omdat ik niet wist wat ik van jullie moest verwachten’*. Hierin is te zien dat zij de vragen verkeerd interpreteerde.

#### 2.3.1.2 Non-respons

Zoals in het bovenstaande stuk staat beschreven hebben de acht benaderde respondenten deel genomen aan het onderzoek. Dit zorgde ervoor dat er geen non-respons was.

### 2.3.2 Vragenlijst: profiel en verwachtingen toekomstige ondersteuners

Door gebruik te maken van een vragenlijst werden er data verzameld over de onderzoeksgroep ondersteuners.

#### 2.3.2.1 Ervaringen rondom afname

Zoals in paragraaf 2.1.2.3 beschreven stond zijn de contactgegevens van de respondenten, die zich hebben aangemeld voor de cursus, beschikbaar gesteld door diaken Scholten. Deze contactgegevens betroffen de voor- en achternaam van de respondenten en hieraan gekoppeld een telefoonnummer of email-adres. Van de tien personen die zich hebben aangemeld voor de cursus hadden vijf personen zich weer afgemeld. Van de personen die zich hadden afgemeld zijn de contactgegevens niet beschikbaar gesteld door diaken Scholten. De andere vijf respondenten waren bereid om deel te nemen aan het onderzoek door een vragenlijst in te vullen.

Drie van de vijf respondenten hadden hun nummer doorgegeven en zijn telefonisch benaderd. Tijdens dit telefoongesprek werd het onderzoek kort toegelicht. Daarbij werd het doel, de inhoud en de opbouw van de vragenlijst uitgelegd. Vervolgens werd een datum met de respondenten afgesproken waarop de vragenlijst afgeleverd en toegelicht zou worden bij hun woonadres. Na ongeveer een week werd de vragenlijst weer opgehaald. Twee van de drie respondenten gaven aan dat zij niet op de voorgestelde datums thuis waren. Daarom was er, in overleg met de respondenten, voor gekozen om de vragenlijst via de e-mail te verzenden. Bij de andere respondent is de vragenlijst persoonlijk afgeleverd.

De overige twee respondenten waarvan de telefoonnummers niet bekend waren, zijn via de e-mail benaderd om een afspraak te maken om de vragenlijst af te leveren. Deze respondenten gaven aan dat zij de vragenlijst via de e-mail wilden ontvangen en is daarom ook naar hen de vragenlijst digitaal opgestuurd.

In totaal hadden vijf respondenten de vragenlijsten ingevuld waardoor het streefaantal van tien afgenomen vragenlijsten niet is behaald. Om dit aantal van tien respondenten alsnog te bereiken zijn er acties ondernomen. Allereerst werd er telefonisch contact opgenomen met diaken Scholten. Tijdens dit contact is gevraagd of nog meer mensen zich hebben aangemeld voor de cursus. Dit bleek niet het geval, waardoor er gevraagd is of diaken Scholten mensen met belangstelling voor de cursus kent. Hij heeft gegevens verstrekt van een man binnen de diaconie van de Oosterkerkgemeente. Tijdens het contact met deze man werden contactgegevens verstrekt van twee belangstellenden voor de cursus. Deze twee belangstellenden zijn telefonisch benaderd en gevraagd om deel te nemen aan het invullen van de vragenlijst. Helaas gaven deze twee belangstellenden aan dat zij niet deel wilden nemen aan het onderzoek. Tevens zijn de nummers van de mensen die zich in eerste instantie hadden opgegeven voor de cursus, maar daarna zich hadden afgemeld, opgevraagd. Ook dit leverde geen nieuwe respondenten op.

#### 2.3.2.2 Non-respons

Van de tien beoogde respondenten heeft de helft de vragenlijst ingevuld. Tijdens contact met diaken Scholten gaf hij aan dat om de volgende redenen respondenten zich hadden afgemeld, namelijk:

- Privéomstandigheden
- Tijdgebrek

Doordat het contact met de respondenten indirect via diaken Scholten als tussenpersoon verliep, is het voor de onderzoekers moeilijk om de exacte redenen van de non-respons te achterhalen.

### 2.3.3 Diepte-interview: kennis, houding en vaardigheden die toekomstige ondersteuners nodig hebben volgens professionals

Bij het gebruik van het diepte-interview zijn data verzameld over de onderzoeksgroep professionals.

#### 2.3.3.1 Ervaringen rondom afname

Voor de professionals is er gebruik gemaakt van een diepte-interview met topics. Het benaderen van respondenten verliep in het begin moeizaam. Contactgegevens om professionals te benaderen waren gevonden op de websites van het sociaal wijkteam in Zwolle. Na enkele pogingen om professionals telefonisch en via de e-mail te benaderen was er geen enkele respons. Ook het bezoeken van de sociale wijkteams bracht geen respondenten voor interviews. Wat de medewerkers van het sociaal wijkteam al direct duidelijk maakten was dat de professionals weinig tijd hadden en er dus een kleine kans was dat zij zouden meewerken. Om alsnog met de professionals in contact te komen is er besloten om een mail naar de sociaal wijkteams rond te sturen waarin stond dat het interview via de telefoon mocht plaatsvinden. Hier werd wel respons op gegeven en op deze manier zijn er twee professionals die werkzaam zijn in het sociaal wijkteam geïnterviewd.

De derde respondent was niet een professional die werkzaam was in het sociaal wijkteam, maar het was wel iemand die meerdere keukentafelgesprekken heeft bijgewoond als ondersteuner. Zij had, namens diaken Scholten, gegevens van een aantal zorgvragers doorgegeven aan de onderzoekers. Daarbij bood zij zelf aan om te helpen bij de interviews met professionals. Vanwege haar ervaring met de gesprekken is ervoor gekozen om ook haar te ondervragen over wat een ondersteuner nodig zou hebben tijdens het ondersteunen van een zorgvrager. Ook met deze respondent is het interview telefonisch afgenomen.

Om met de professionals in contact te komen was er een datum en tijd afgesproken waarop telefonisch contact zou plaatsvinden. Het gesprek werd opgenomen met een voice-recorder zodat het na afloop letterlijk uitgeschreven kon worden; dit heeft geleid tot betrouwbare gegevens. Bij deze interviews stond het centraal dat de drie topics (kennis, houding en vaardigheden) behandeld werden. Om dit te bereiken hadden de onderzoekers de leiding in het gesprek. Dit leidde echter tot een moeilijkheid in het gesprek. In het diepte-interview was het namelijk de bedoeling dat er werd ingegaan op wat de professional had gezegd. Dit ging soms een kant op die niet relevant was voor het behandelen van de topics. Om deze moeilijkheid aan te pakken hadden de onderzoekers het gesprek weer teruggekoppeld naar de topics op het moment dat gesprek hiervan afweek. Op deze manier werden alle topics behandeld waardoor de gegevens betrouwbaar waren.

#### 2.3.3.2 Non-respons

De reden voor de non-respons bij de professionals is dat zij geen tijd hadden om mee te werken aan het onderzoek. De professionals gaven aan dat zij steeds minder uren hebben, maar toch dezelfde hoeveelheid werkzaamheden moeten uitvoeren. Meewerken aan het onderzoek was voor de professional geen prioriteit. Dit verantwoordt de non-respons van het diepte-interview.

## 2.4 Analysemethoden

Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een kwalitatieve analysemethode en een deels kwantitatieve/kwalitatieve methode om de verzamelde data te verwerken. In deze paragraaf zullen de onderzoekstechnieken; interviews en vragenlijst beschreven worden. Hierbij wordt per onderzoekstechniek beschreven welke analysemethode is toegepast om de informatie te kunnen verwerken.

### 2.4.1 Analysemethoden interview

Na het transcriberen van de interviews zijn de verzamelde data geanalyseerd. Deze data zijn geordend met behulp van labelschema's. Dit gold voor zowel de half-gestructureerde interviews als de diepte-interviews. De eerste stap hiervoor was het ordenen van de informatie-eenheden. Hierbij was het van belang om te onderzoeken welke teksten bij elkaar hoorden om deze vervolgens te verbinden met een label. Vervolgens zijn de verzamelde data gecontroleerd op relevantie. Op deze manier werd er onderscheid gemaakt tussen fragmenten die antwoord gaven op de deelvraag, dus relevante antwoorden en antwoorden die irrelevant waren voor het onderzoek. Door deze eerste datareductie bleef er minder, maar nog steeds een grote hoeveelheid aan informatie over. De volgende stap was tevens de eerste stap in het labelproces; het open coderen. De fragmenten werden zoveel mogelijk samengevat tot een paar woorden, het label. Voor het onderzoek leverde deze open codering een grote hoeveelheid labels op. De volgende stap die werd genomen, was het samenvoegen van synoniemen. Hier werden synoniemen die redelijkerwijs hetzelfde zijn samengevoegd om zo de volgende datareductie te realiseren. Wanneer deze selectie was gedaan, werd er axiaal gecodeerd. Dit houdt in dat de resultaten, de codes/labels, zijn samengevoegd op categorie. Op deze manier begonnen de labels al meer vorm te krijgen om vervolgens selectief gecodeerd te worden. Dit selectief coderen houdt in dat de labels zijn samengevoegd tot centrale begrippen. Deze centrale begrippen zorgden ervoor dat de deelvragen beantwoord konden worden.

### 2.4.2 Analysemethode vragenlijst

Bij de analyse van de vragenlijst werd op verschillende manieren de verzamelde data geanalyseerd. Zo zijn de vragen nominaal gemeten. Dit houdt in dat enkel gemeten is hoe twee antwoorden zich tot elkaar verhouden (Verhoeven, 2011). Een voorbeeld hiervan was de vraag over het geslacht van de respondent, het antwoord op deze vraag was 'man' of 'vrouw'. Deze data is verwerkt in een cirkeldiagram, zie figuur 2. Naast het nominale meetniveau is er gebruik gemaakt van ordinaal meetniveau. Door het toepassen van deze manier van meten van de verzamelde data is er onderzocht wat het opleidingsniveau is van de respondenten. Deze data is verwerkt in een tabel, zie figuur 4. Tenslotte werd er gebruikt gemaakt van het interval meetniveau. Metingen op intervalniveau betreffen altijd getallen (Verhoeven, 2011). Een voorbeeld hiervan waren de vragen rondom de duur van het ondersteuningstraject. Tevens was de schaalvraag, die in de vragenlijst is opgenomen, een vraag op intervalniveau. De meetniveaus en de hierdoor verkregen data maakten inzichtelijk wat het profiel van de ondersteuners is, de duur van het ondersteuningstraject die een ondersteuner beschikbaar is voor ondersteuning, de duur van het ondersteuningstraject die een ondersteuner verwacht kwijt te zijn aan de ondersteuning en de vaardigheden van een ondersteuner over gespreksvoering. Deze gegevens zijn verwerkt in tabellen en diagrammen die in bijlage 1 beschreven staan.

Naast de kwantitatieve vragen, die door de bovenstaande meetniveaus zijn geanalyseerd, zijn er kwalitatieve vragen opgenomen in de vragenlijst. Deze 'open' vragen rondom de houding van de ondersteuner zijn geanalyseerd en deze data zijn geordend met behulp van een labelschema. De analyse van deze vragen kwamen overeen met de analyse die beschreven stond in paragraaf 2.2.2. De gegevens vanuit de kwalitatieve 'open' vragen zijn beschreven in bijlage 9.

### 3. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten per deelvraag beschreven worden. De deelvragen zijn onderverdeeld in topics.

#### 3.1 Deelvraag 1: Welke belemmeringen ervaren zorgvragers in het voorbereiden op en het voeren van het keukentafelgesprek?

Deelvraag één is gericht op de belemmeringen die zorgvragers hebben ervaren tijdens het voeren van een keukentafelgesprek. Tijdens het analyseren van deze resultaten zijn de volgende topics naar voren gekomen:

- Gehele ervaring van het keukentafelgesprek.
- Belemmeringen tijdens het keukentafelgesprek.
- Ervaring met de WMO-consulent.
- Voorbereiding op het keukentafelgesprek.
- Doel van het keukentafelgesprek.
- Doel van de zorgvrager.
- Kennis over rechten qua zorg.
- Ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek.

Allereerst wordt de gehele ervaring van de zorgvrager van het keukentafelgesprek besproken. Bij de daarop volgende topics wordt specifiek ingegaan op de belemmeringen en de ervaring met de WMO-consulent.

Uit de literatuurstudie is gebleken wat van belang is bij het voorbereiden van het keukentafelgesprek. Hierbij gaat het om het doel en kennis rondom het keukentafelgesprek en het doel wat de zorgvrager met het gesprek wil bereiken. Daarom zullen de topics ‘doel van het keukentafelgesprek’, ‘doel van de zorgvrager’ en ‘kennis over rechten qua zorg’ behandeld worden. Dit wordt gedaan om zo een inschatting te maken in hoeverre de zorgvrager, specifiek gericht op deze topics, was voorbereid op het keukentafelgesprek.

Tenslotte wordt besproken wat de zorgvrager gepaste ondersteuning vindt.

##### 3.1.1 Gehele ervaring van het keukentafelgesprek

Allereerst is gevraagd naar de gehele ervaring van de zorgvrager over het keukentafelgesprek. Daaruit blijkt dat zes zorgvragers het gesprek in zijn geheel als positief hebben ervaren. Wat ze precies als positief hebben ervaren, verschilt per zorgvrager. Om een inzicht te geven in de ervaring die de zorgvrager heeft gehad, zijn hieronder enkele uitspraken van de zorgvrager geciteerd:

*“Nee, ik kijk terug op een heel goed gesprek.”*

*“Ja ik vond het wel prettig. Die mevrouw begon ook over mijn eigen dingen. Dus ik heb wat over mezelf verteld, ook over vroeger. Het gesprek ging eigenlijk heel vanzelf.”*

*“Ik vond het wel een aangenaam gesprek... ik vond dat er een goede vertegenwoordigster was. En dat zij goed meeging met mij met mijn mening.”*

Twee van de acht zorgvragers hebben het gesprek in zijn geheel als negatief ervaren. Zij hebben naar eigen zeggen weinig aan het gesprek gehad. Eén zorgvrager kreeg de indruk dat de situatie niet was veranderd als het gesprek niet had plaatsgevonden. Een andere zorgvrager kreeg het gevoel dat zij geen inbreng had in het gesprek, wat zij als zeer onprettig ervoer. Op de vraag wat als onprettig werd ervaren, werd het volgende geantwoord:

*“Nou ik had het idee dat ik niks in te brengen had en dat ik, al ging ik op mijn kop staan, wat ik niet meer kan, dan zal er niks veranderen. Ze hadden besloten en als een van ons iets zei, mijn begeleider of ik werd dat niet voor kennisgeving aangenomen. Het werd ook niet genoteerd ofzo.”*

Uit zowel de positieve als de negatieve ervaringen blijkt dat zorgvragers het belangrijk vinden dat ze inbreng hebben in het gesprek en naar hen geluisterd wordt.

Vijf van de acht zorgvragers geven aan dat er onduidelijkheid was over wat ze konden verwachten van het keukentafelgesprek.

### 3.1.2 Belemmeringen van de zorgvrager tijdens het keukentafelgesprek

Uit de hierboven genoemde topic blijkt dat zes van de acht zorgvragers het keukentafelgesprek als positief hebben ervaren. Aan deze zorgvragers is desondanks wel gevraagd wat zij als belemmerend hebben ervaren. Het geheel van het keukentafelgesprek kan als positief zijn ervaren, terwijl de zorgvrager echter wel belemmeringen heeft mee gemaakt tijdens het gesprek.

Vier zorgvragers geven aan geen belemmeringen te hebben ervaren tijdens het gesprek. Zij geven aan zelfredzaam te zijn. Eén zorgvrager geeft aan dat zij het gesprek zelf niet als lastig heeft ervaren, maar dat ze bang is dat ze dingen vergeet tijdens het gesprek:

*“Lastig? Nee hoor, maar het vergeten maakt me onzeker.”*

Twee zorgvragers hebben belemmeringen ervaren tijdens het gesprek zelf. De ene zorgvrager gaf aan dat zij gespannen was en de ander wist niet goed waar ze aan toen was tijdens het gesprek. Wat de laatstgenoemde zorgvrager voornamelijk als lastig heeft ervaren is het feit dat zij niet wist wat ze moest verwachten van het keukentafelgesprek, waardoor ze onzeker werd:

*“Ja, je voelt je niet helemaal op je gemak want ja je kent die mensen niet. En je weet niet wat ze je gaan vragen en wat ze van je weten allemaal.”*

Tenslotte zijn er twee zorgvragers die aangeven dat zij belemmeringen hebben ervaren in de houding die de professional aannam. Wat zij daarin belemmerend vonden zal in de volgende topic aan de orde komen.

### 3.1.3 Ervaring van de zorgvrager met de WMO-consulent

Zoals in de vorige paragraaf beschreven staat zijn er twee zorgvragers die aangeven dat ze belemmeringen hebben ervaren met betrekking tot de WMO-consulent:

*“Nou, de WMO-consulent kwam eigenlijk mededeling doen, ik vond het niet een gesprek. Het was meer; zij had een papier en vertelde wat er op het papier stond.”*

Twee van de acht zorgvragers kregen de indruk dat ze geen inbreng hadden tijdens het keukentafelgesprek en de reden hiervoor was de houding van de WMO-consulent. Het besluit zou voor het gesprek al zijn genomen en tijdens het gesprek werd volgens de zorgvragers niet echt geluisterd naar hun inbreng.

*“Het was wel iemand die interesse in mij had, tenminste ik had wel dat idee.”*

Tevens is er aan de overige zes zorgvragers gevraagd wat zij van de rol van de WMO-consulent vonden. Deze zorgvragers hebben aangegeven dat ze de rol van de WMO-consulent als positief hebben ervaren. Ze hadden het idee dat deze WMO-consulent oprecht in hen was geïnteresseerd.

Vier van de acht zorgvragers vertelden dat de WMO-consulent een “aardig persoon” was. Zij geven aan dat ze het gesprek prettig vonden, omdat de WMO-consulent een aangename en geïnteresseerde houding aannam. De rol van de WMO-consulent en de uitkomst van het gesprek worden los van elkaar gezien, onderstaande citaten bevestigen dit:

*“De rol van de WMO-consulent heb ik als heel positief ervaren, zoals hij sprak. Maar dan heb ik het niet over het halve uur wat bezuinigd is.”*

*“Het was een aardige vrouw. Maar dat ze gauw wegging, ik geef haar groot gelijk. Want ze had heel veel adressen waar ze nog langs moest.”*

De houding van de WMO-consulent wordt door de meeste zorgvragers als prettig ervaren en dus niet als belemmering gezien. Ondanks dat de uitkomst van het keukentafelgesprek niet was waar de zorgvrager op had gehoopt.

### 3.1.4 Voorbereiding van de zorgvrager op het keukentafelgesprek

Binnen deze topic gaat het om de voorbereiding van de zorgvragers op het keukentafelgesprek. Hierbij is aan de zorgvrager gevraagd of zij het keukentafelgesprek al dan niet hebben voorbereid. Vijf van de acht zorgvragers hebben aangegeven het gesprek van te voren niet te hebben voorbereid. Uit deze reacties blijkt dat zij het gesprek op zich af lieten komen.

*“Welnee, nee. Ik dacht het komt en ik zal kijken hoe het zal gaan.”*

Redenen om het gesprek niet voor te bereiden zijn volgens vier van de acht zorgvragers dat het voorbereiden naar hun idee niet mogelijk was of dat zij wisten niet wisten op welke manier zij zich konden voorbereiden.

*“Voorbereiden? Er is niks voor te bereiden. En ja, wat moet je dan voorbereiden?”*

Echter zijn er ook drie zorgvragers die aangeven dat zij het keukentafelgesprek van te voren wel hadden voorbereid. Van deze drie hadden twee zorgvragers aangegeven dat ze het gesprek samen met een ondersteuner hadden voorbereid. Zij hebben dit op verschillende manieren gedaan. Zo had één zorgvrager samen met haar begeleider alles doorgenomen en nagedacht over welke vragen de zorgvrager kan stellen tijdens het gesprek. De andere zorgvrager omschreef de voorbereiding in samenwerking met zijn begeleider als volgt:

*“Ik heb mij voorbereid door na te denken over de positieve en negatieve punten van de huishoudelijk hulp. Wat die hulp allemaal voor mij deed en waarin ze onmisbaar was.”*

Er is slechts één zorgvrager die zelfstandig het keukentafelgesprek had voorbereid. Ondanks dat zij niet wist wat zij moest verwachten, had de zorgvrager van tevoren punten opgeschreven die zij wilde bespreken tijdens het keukentafelgesprek.

### 3.1.5 Doel van het keukentafelgesprek

Deze topic is bedoeld om te inventariseren of de zorgvragers voor het keukentafelgesprek wisten wat het doel is van dit gesprek. Ook wordt bij deze topic beschreven wat ze hebben benoemd als doel van het keukentafelgesprek zodat uiteindelijk vergeleken kan worden of dit overeenkomt met de doelstelling die de professionals hanteren.

Vijf van de acht zorgvragers weten volgens eigen zeggen wat het doel is van het keukentafelgesprek. De overige drie zorgvragers geven aan weinig of niets te weten over dit doel. In figuur 1 wordt weergegeven wat de reactie van de zorgvragers is op de vraag of ze weten wat het doel is van het gesprek.

|                     | <b>Weet de respondent het doel van het keukentafelgesprek?</b>                                                                                                                                         |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zorgvrager 1</b> | <i>“Ik wist de eerste keer er weinig van, er was weinig over verteld.”</i>                                                                                                                             |
| <b>Zorgvrager 2</b> | <i>“Nee.”</i>                                                                                                                                                                                          |
| <b>Zorgvrager 3</b> | <i>“Ja, het ging over het huishouden waar ik hulp bij kreeg.”</i>                                                                                                                                      |
| <b>Zorgvrager 4</b> | <i>“Het zou gaan over de hulp, huishoudelijke hulp.”</i>                                                                                                                                               |
| <b>Zorgvrager 5</b> | <i>“Ja, ik ging namelijk voor het aanvragen van een scooter.”</i>                                                                                                                                      |
| <b>Zorgvrager 6</b> | <i>“Het doel was dat ze gaan bezuinigen en dat ik het met minderen uren moet doen. Dat was het doel.”</i>                                                                                              |
| <b>Zorgvrager 7</b> | <i>“Niet totaal, niet geheel”</i>                                                                                                                                                                      |
| <b>Zorgvrager 8</b> | <i>“Nou het ging in feite er omdat er geld te kort komt en dat er gekeken moest worden is het nodig hier die uren. Die uren, teveel of te weinig. En hoe je gezondheidstoestand is en dergelijke.”</i> |

Figuur 1: doel van het keukentafelgesprek volgens de zorgvragers

Uit bovenstaand tabel blijkt dat de vijf van de acht zorgvragers voornamelijk aangeven wat hun doel was van het gesprek.

Eén zorgvrager geeft aan dat zij het doel in eerste instantie niet wist, omdat er voor het eerste gesprek weinig over was verteld. Ze heeft nu vaker een keukentafelgesprek gehad voor een herindicatie en weet inmiddels beter wat het doel is van het keukentafelgesprek.

### 3.1.6 Doel van de zorgvrager voor het keukentafelgesprek

Het doel van deze topic is om te inventariseren wat het doel van de zorgvragers is voorafgaand aan het keukentafelgesprek. Uit de literatuurstudie is gebleken dat het belangrijk is dat zorgvragers voor het keukentafelgesprek weten wat zij willen bereiken en wat hun doel is, zodat de zorgvrager zijn hulpvraag kan verwoorden tijdens het gesprek.

Er zijn zes zorgvragers die wisten wat zij met het gesprek wilden bereiken. Hiervan hadden vier zorgvragers als doel dat zij de hulp die ze nu ontvangen willen behouden. Eén zorgvrager geeft aan dat zij voor een specifieke en nieuwe zorgvraag een gesprek had aangevraagd.

*‘Ja dat was mijn doel, ik kwam voor de scooter.’*

Tenslotte is er nog één zorgvrager die aangeeft dat het haar doel was om duidelijk te maken waarom zij hulp nodig had.

De overige twee respondenten wisten niet wat hun het doel was, of waren hier twijfelachtig over.

### 3.1.7 Kennis van de zorgvrager over de rechten qua zorg

Het doel van deze topic is om te inventariseren of de zorgvragers voor het gesprek wisten waar zij recht op hadden qua zorg. Voor het onderzoek is het van belang om te weten of de zorgvrager weet waar hij recht op heeft, zodat de zorgvrager voor zijn rechten op kan komen, eventueel met ondersteuning van de ondersteuner.

Uit de interviews met de zorgvragers blijkt dat vier van de zorgvragers wisten waar zij recht op hadden qua zorg. Deze informatie hebben ze ontvangen van anderen, ergens gelezen, of was gebaseerd op de zorg die zij al hadden.

*“Ik had altijd drie uur zorg, dus ik wist dat ik daar recht op had ”*

Drie zorgvragers wisten niet waar zij recht op hadden qua zorg en hadden daardoor geen idee wat de uitkomst van keukentafelgesprek kon zijn. Eén zorgvrager kon geen antwoord geven op deze vraag, omdat zij het zich niet meer kon herinneren.

### 3.1.8 Ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek

Het doel van deze topic is om te inventariseren of de zorgvrager wel of geen ondersteuning heeft gehad tijdens het gesprek. Bij deze topic wordt beschreven wat de zorgvragers prettig en eventueel belemmerend vonden aan deze ondersteuning.

Vijf zorgvragers geven aan dat zij geen ondersteuning hebben gehad tijdens het gesprek. Eén van deze zorgvragers gaf aan geen behoefte te hebben om hier iemand voor te zoeken. Dit enerzijds omdat zij dat te belastend vond voor haar omgeving. Anderzijds gaf zij aan dat ze zelfredzaam genoeg was om het keukentafelgesprek zelfstandig te voeren.

*“Maar ik had geen behoefte om een mantelzorger daar voor te zoeken. Ik zou ook niet weten wie ik vragen moest. Ik heb heel veel neven en nichten maar die hebben een heel druk leven allemaal. Ik denk dat kan ik zelf wel vertellen wat er gevraagd word.”*

Drie van de acht zorgvragers geven aan ondersteuning te hebben gehad tijdens het gesprek. Zij hebben dit als prettig ervaren. Deze ondersteuning varieerde van bevestigen wat de zorgvrager zei, tot het gesprek voeren en de vragen van de WMO-consulent beantwoorden. Dit nam bijvoorbeeld de spanning van het gesprek weg.

Eén zorgvrager geeft aan dat de ondersteuning geen effect heeft gehad op de uitkomst van het gesprek. Zij had verwacht dat de WMO-consulent de ondersteuner tijdens het gesprek meer serieus zou nemen, wat niet gebeurde.

*“Ik vind het prettig want ik kan soms moeilijk uit mijn woorden komen. Daarnaast vind ik het fijn dat de ondersteuner aan alles denkt.”*

Wel geeft zij aan dat ze het fijn vond dat de ondersteuning er was omdat deze haar kon helpen bij het verwoorden van haar hulpvraag.

## 3.2 Deelvraag 2: Wat zijn de behoeftes van zorgvragers over de ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?

Deelvraag twee gaat over de behoefte van de zorgvrager. Tijdens het analyseren van de resultaten zijn de volgende topics naar voren gekomen:

- Behoeftes aan de ondersteuning tijdens het gesprek
- Verwachtingen van de ondersteuning

### 3.2.1 Behoeftes van de zorgvrager aan ondersteuning rondom het keukentafelgesprek

Bij deze topic wordt besproken wat de behoefte van de zorgvragers is als het gaat om ondersteuning rondom het keukentafelgesprek. Een aantal zorgvragers geeft aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning. Toen er doorgevraagd werd kwamen een aantal punten naar boven waar zij ondersteuning bij zouden willen.

Er zijn vier zorgvragers die aangeven bepaalde behoeftes te hebben tijdens het gesprek. Dit varieert van een voorbereidingsgesprek tot serieus genomen worden. Ook geeft een zorgvrager aan dat zij vaak de essentie van het gesprek vergeet:

*“Ik babbel veel maar de essentie vergeet ik vaak of zeg ik niet”*

Waar de zorgvragers precies behoefte aan hebben verschilt per persoon. Wel geeft een zorgvrager aan dat het belangrijk is dat de zorgvrager en ondersteuner goed op elkaar zijn afgestemd.

*“Ik vind het belangrijk dat je samen op een lijn zit, ik kende mijn ondersteuner en dat vond ik erg prettig. Een toekomstige ondersteuner moet eerlijk zijn, dat ze je steunen in de dingen die jij wilt en dat je het met elkaar eens bent.”*

Er zijn vier van de acht zorgvragers die aangeven dat zij geen behoefte hebben aan ondersteuning tijdens het gesprek. Zij geven aan dat zij zichzelf hebben kunnen redden en tevreden zijn met het resultaat wat ze bereikt hebben.

Deze vier zorgvragers geven aan dat zij begrijpen dat mensen behoefte hebben aan ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek. Volgens hen zullen dit vooral oudere mensen zijn die het moeilijk vinden om hun hulpvraag te verwoorden.

### 3.2.2 Verwachtingen van de zorgvrager over de toekomstige ondersteuning

Het doel van deze topic is om te inventariseren wat voor ondersteuning de zorgvragers van de ondersteuner verwachten. Op deze manier kan de behoefte en verwachtingen van de zorgvragers afgestemd worden op die van de toekomstige ondersteuner.

Zoals in paragraaf 3.1.8 staat beschreven geven meerdere zorgvragers aan dat zij geen behoefte hebben aan ondersteuning. Toch gaven zij antwoord op wat hun verwachtingen zijn wat betreft de toekomstige ondersteuning.

*“Nee, ik red me wel.”*

De verwachtingen van de ondersteuning komen overeen met de behoefte van de ondersteuning van de zorgvragers. Zorgvragers geven aan dat zij verwachten dat toekomstige ondersteuners aansluiten bij de behoefte van de zorgvragers. Zo geeft een zorgvrager aan dat zij zelf soms moeilijk uit haar woorden kan komen en verwacht dat de toekomstige ondersteuner daarbij kan helpen. Daarnaast geven andere zorgvragers aan dat zij niet als een klein kind behandeld willen worden. Tenslotte

verwachten zij dat de ondersteuner onthoudt wat er gezegd wordt, waardoor het gesprek optimaal verloopt.

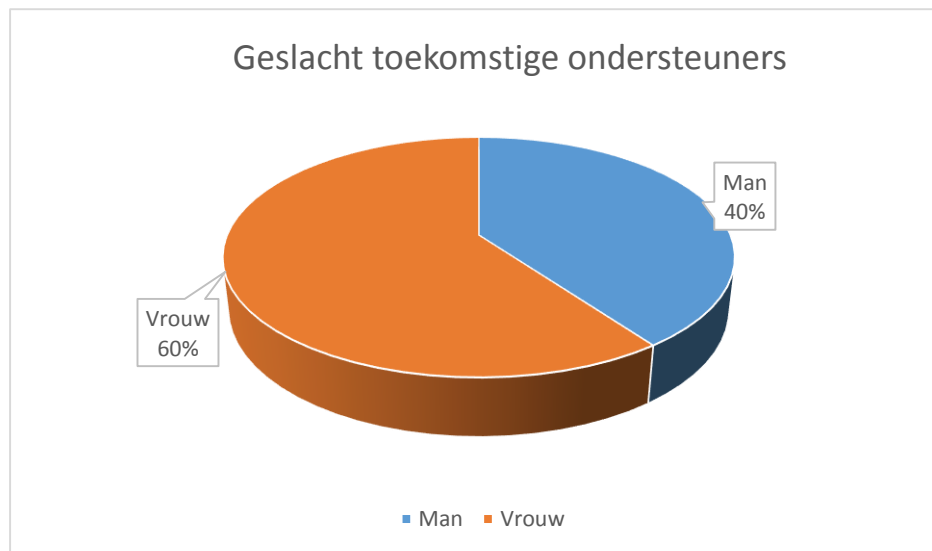
### 3.3 Deelvraag 3: Wat is het profiel van de toekomstige ondersteuners?

Deelvraag 3 betreft het profiel van de toekomstige ondersteuner. Dit profiel wordt gevormd door de topics die voortkomen uit de geanalyseerde gegevens van de vragenlijst, namelijk:

- Geslacht
- Leeftijd
- Opleidingsniveau, afgeronde opleiding(en), werkervaring
- Kennis
- Gespreksvaardigheden

#### 3.3.1 Geslacht van de toekomstige ondersteuner

Allereerst werd het geslacht van de toekomstige ondersteuners weergegeven, zie figuur 2. Van de in totaal vijf ondersteuners, zijn drie ondersteuners vrouw en twee ondersteuners zijn man. Dit houdt in dat 60% van de ondersteuners vrouw zijn en 40% van de ondersteuners man.

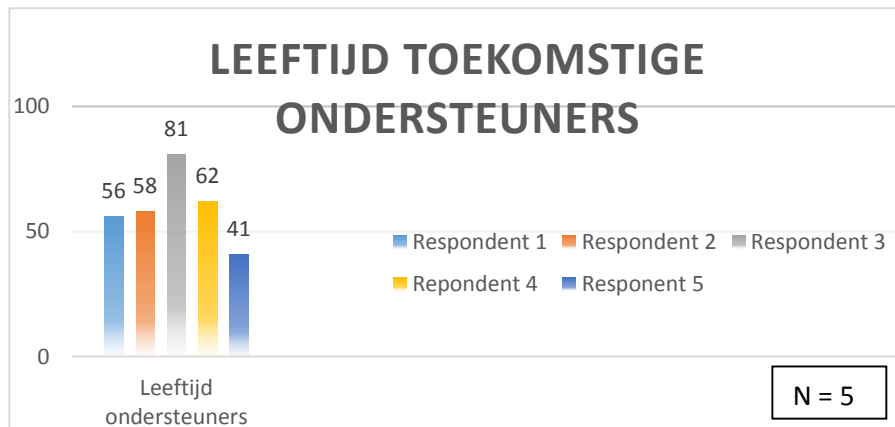


*Figuur 2: geslacht van toekomstige ondersteuners*

Aangezien de totale steekproef uit vijf ondersteuners bestaat, is dit verschil niet significant.

### 3.3.2 Leeftijd van de toekomstige ondersteuner

In figuur 3 worden de leeftijden van de toekomstige ondersteuners weergegeven. De leeftijd varieert van 41 tot 81 jaar met de gemiddelde leeftijd van 60 jaar.



Figuur 3: leeftijd toekomstige ondersteuners

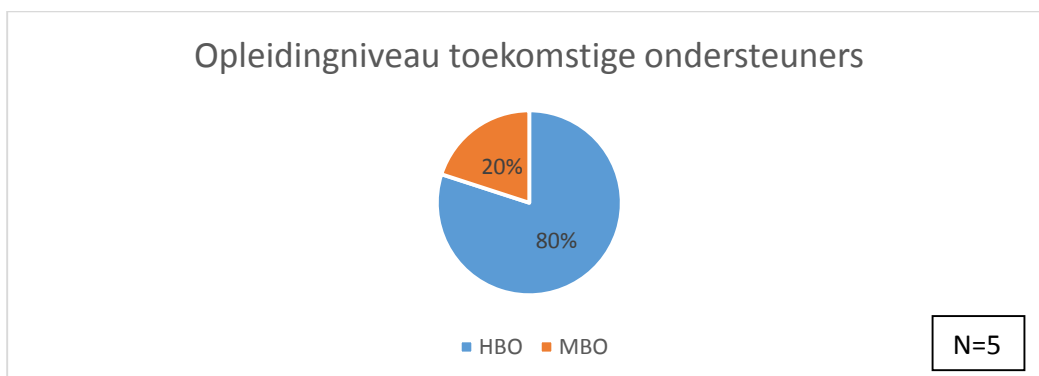
### 3.3.3 Opleidingsniveau, afgeronde opleiding(en), werkervaring van de toekomstige ondersteuner

In figuur 4 wordt weergegeven wat het opleidingsniveau, de afgeronde opleiding(en) en de werkervaring van de vijf toekomstige ondersteuners zijn.

|                       | Opleidingsniveau | Afgeronde opleiding(en)                                | Werkervaring                                            |
|-----------------------|------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Ondersteuner 1</b> | MBO              | MAVO/HAVO                                              | Z Verpleging                                            |
| <b>Ondersteuner 2</b> | HBO              | Verpleegkundige                                        | Sinds 1977 in gezondheidszorg                           |
| <b>Ondersteuner 3</b> | HBO              | HBO                                                    | Personeelsmanagement                                    |
| <b>Ondersteuner 4</b> | HBO              | Fysiotherapie en docent basiseducatie voor volwassenen | Fysiotherapeut, docent basiseducatie en taalpunt docent |
| <b>Ondersteuner 5</b> | HBO              | HEAO                                                   | 7 jaar diaconaal consulent                              |

Figuur 4: Overzicht opleidingsniveau, afgeronde opleiding(en) en werkervaring toekomstige ondersteuners.

Uit dit figuur blijkt dat vier van de vijf toekomstige ondersteuners een HBO-opleidingsniveau hebben en één respondent heeft een MBO-opleidingsniveau. Het opleidingsniveau van de toekomstige ondersteuners wordt in figuur 5 schematisch weergegeven.



Figuur 5: opleidingsniveau toekomstige ondersteuners

### 3.3.4 Kennis van de toekomstige ondersteuner

De kennis van de toekomstige ondersteuner is op verschillende topics getoetst, namelijk kennis over

- het doel van het keukentafelgesprek,
- de wetgeving in verband met het keukentafelgesprek
- de opbouw van het keukentafelgesprek.

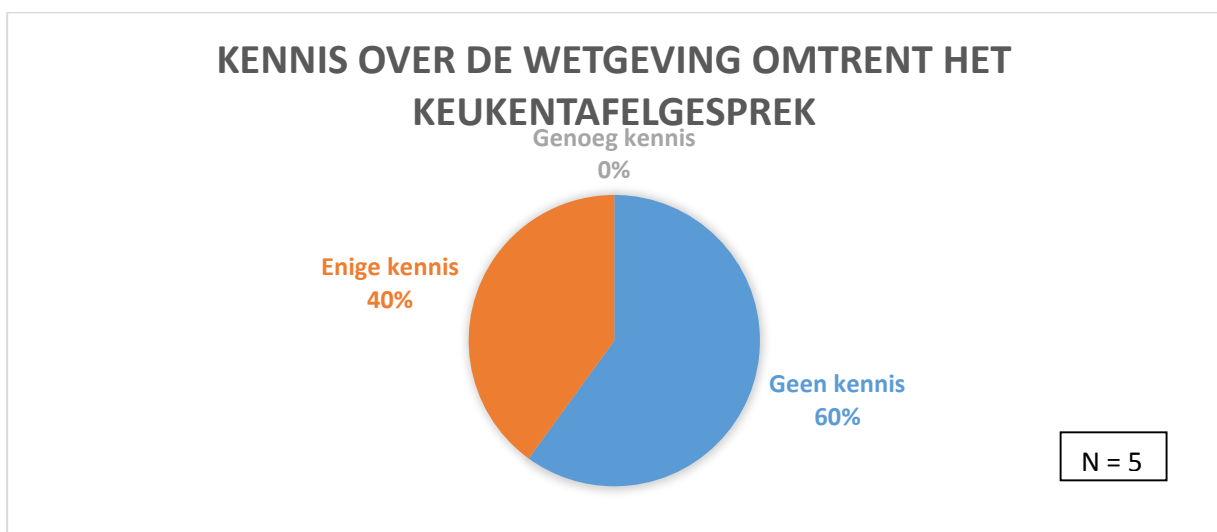
In figuur 6 is per topic aangegeven of de toekomstige ondersteuner volgens eigen zeggen aan bovenbeschreven kennis bezit.

|                                                                                   | Respondent 1 | Respondent 2 | Respondent 3 | Respondent 4 | Respondent 5     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| Ondersteuner weet wat het doel is van het keukentafelgesprek                      | Ongeveer     | Ja           | Ja           | Niet precies | Ja               |
| Ondersteuner heeft kennis over de wetgeving in verband met het keukentafelgesprek | Nee          | Weinig       | Nee          | Nee          | Ja, enige kennis |
| Ondersteuner weet hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd                         | Nee          | Nee          | Nee          | Nee          | Nee              |

Figuur 6: mate van kennis bij toekomstige ondersteuners

Drie van de vijf toekomstige ondersteuners geven aan te weten wat het doel is van het keukentafelgesprek. Echter zijn er twee toekomstige ondersteuners die niet precies weten wat het doel is van het gesprek.

Als het gaat om kennis over de wetgeving in verband met het keukentafelgesprek, zijn er twee toekomstige ondersteuners die aangeven dat ze enige kennis hebben over de wetgeving. De overige drie toekomstige ondersteuners geven aan dat ze niet beschikken over kennis over de wetgeving omtrent het keukentafelgesprek. In figuur 7 wordt dit schematisch worden weergegeven.



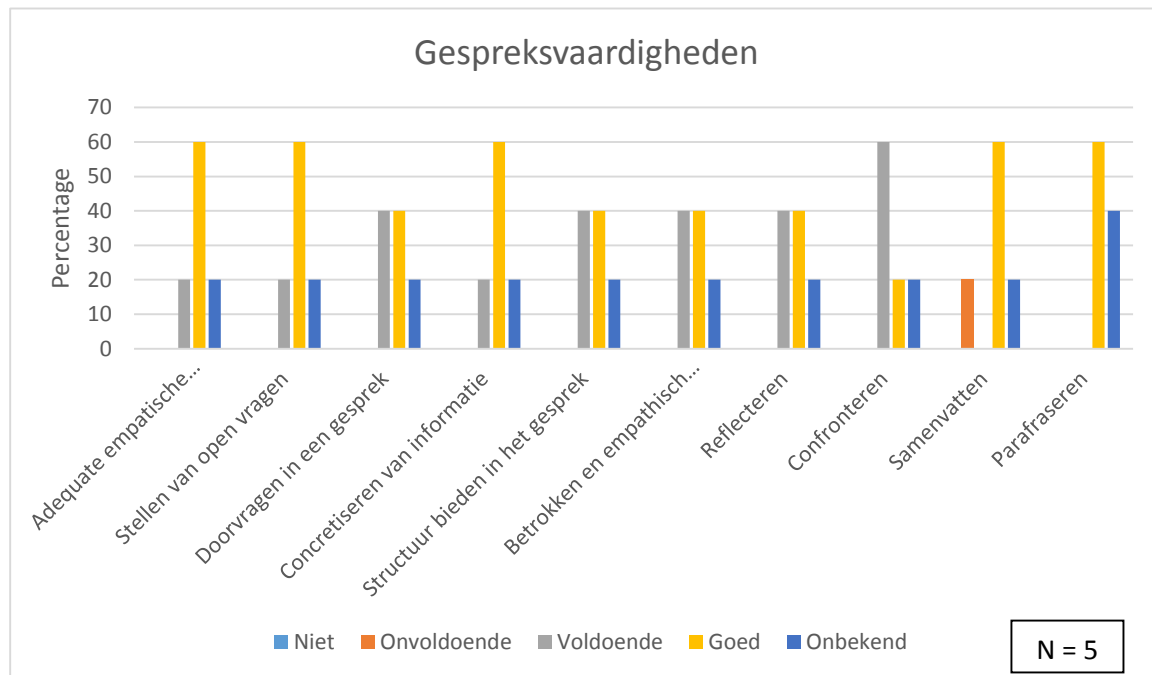
Figuur 7: kennis over de wetgeving omtrent het keukentafelgesprek

Geen enkele toekomstige ondersteuner geeft aan te beschikken over voldoende kennis over de wetgeving van het keukentafelgesprek.

Tenslotte hebben alle toekomstige ondersteuners aangegeven dat zij geen kennis hebben over de opbouw van het keukentafelgesprek, zoals te zien is in figuur 6.

### 3.3.5 Gespreksvaardigheden van de toekomstige ondersteuner

De gegevens van de gespreksvaardigheden uit de vragenlijst zijn geanalyseerd en de resultaten daarvan zijn verwerkt in figuur 8.



Figuur 8: gespreksvaardigheden van toekomstige ondersteuners

In figuur 8 is per gespreksvaardigheid aangegeven in welke mate de toekomstige ondersteuners beschikken over deze vaardigheid.

Drie van de vijf ondersteuners geven aan over goede gespreksvaardigheden te beschikken. Eén persoon heeft aangegeven over voldoende gespreksvaardigheden te beschikken en één persoon is onbekend met deze technieken. Deze resultaten maken inzichtelijk dat het merendeel van de ondersteuners, drie van de vijf, over voldoende of goede gesprekstechnieken menen te beschikken.

### 3.4 Deelvraag 4: Wat zijn de verwachtingen van de toekomstige ondersteuners van de ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?

Deelvraag vier betreft de verwachtingen die de toekomstige ondersteuner heeft van de ondersteuning die hij gaat bieden. De geanalyseerde resultaten van de vragenlijst zullen gepresenteerd worden aan de hand van de volgende topics:

- Motivatie van de toekomstige ondersteuner
- Verwachtingen van de taken van de toekomstige ondersteuner
- Verwachtingen van toekomstige ondersteuner over de duur van het ondersteuningstraject

#### 3.4.1 Motivatie toekomstige ondersteuner

Binnen deze topic gaat het over de motivatie die de toekomstige ondersteuner heeft om de zorgvrager te ondersteunen. Drie van de vijf toekomstige ondersteuners geven aan dat hun motivatie is dat zij merken dat zorgvragers niet de zorg krijgen waar ze recht op hebben en willen helpen zodat de zorgvragers de zorg krijgen waar zij recht op hebben.

*"Ik vind het belangrijk dat ieder de zorg krijgt die hij nodig heeft"*

Bij twee van de vijf toekomstige ondersteuners bestaat de motivatie uit de ervaring die ze zelf hebben gehad met het keukentafelgesprek. Eén van de toekomstige ondersteuners heeft tijdens haar eigen keukentafelgesprek geen moeite ervaren, daarom wil zij anderen graag helpen het keukentafelgesprek tot een goed einde te brengen. Een andere toekomstige ondersteuner gaf aan eerder een keukentafelgesprek te hebben bijgewoond en zei hier het volgende over:

*"Ik heb in de persoonlijke sfeer een keukentafelgesprek meegemaakt en ondervonden dat er heel wat op je afkomt, waardoor een steun hierbij voor sommige mensen heel prettig zou kunnen zijn. Ook weet ik dat formele taal, die misschien gebruikt wordt bij deze gesprekken, voor sommige mensen (Nederlandstalig en anderstalig) moeilijk te begrijpen is."*

De motivatie en beweegredenen van de toekomstige ondersteuners kunnen dus verschillen. Tegelijkertijd willen de toekomstige ondersteuners dat de zorgvragers de zorg krijgen waar ze recht op hebben.

Eén toekomstige ondersteuner geeft aan dat hij meedoet aan de cursus om een indruk te krijgen van de inhoud. Tevens geeft hij aan dat het hem helpt in de advisering van diakenen, dit vanwege zijn rol als diaconaal consulent.

#### 3.4.2 Verwachting van de taken als toekomstige ondersteuner

Deze topic gaat over de verwachting die de toekomstige ondersteuner heeft van de taken tijdens het ondersteunen van de zorgvrager. Wat verwachten de toekomstige ondersteuners dat zij aan taken zullen krijgen en welke ondersteuning verwachten zij te gaan verlenen?

Bij het analyseren van de ingevulde vragenlijsten door de toekomstige ondersteuners komen er twee labels naar voren. Twee van de van de toekomstige ondersteuners verwachten namelijk dat het hun taak specifiek is om te helpen bij het onder woorden brengen van de wensen van de zorgvrager. Drie toekomstige ondersteuners denken dat het hun taak is om de zorgvragers te ondersteunen tijdens het gesprek. Deze ondersteuning bestaat volgens hen uit verduidelijken, samenvatten, meeluisteren en meedenken met de zorgvragers.

*"Ik verwacht dat ik ga helpen bij het onder woorden brengen wat de wensen zijn van de zorgvrager."*

*“Verduidelijken, samenvatten, in de gaten houden of men alles vraagt wat men wil vragen. Naast de zorgvrager staan.”*

Alle vijf de toekomstige ondersteuners geven, op een verschillende manier aan, dat het belangrijk is dat de taak wordt afgestemd op de zorgvrager. Er wordt namelijk gesproken over ‘naast de zorgvrager staan’ en ‘de wensen van de zorgvrager onder woorden brengen’.

### 3.4.3 Verwachtingen van de toekomstige ondersteuner over de tijdsduur van de ondersteuning.

Tenslotte is er een analyse gemaakt van de duur van het ondersteuningstraject die de ondersteuning in beslag zal nemen. Hierbij is gekeken naar hoeveel uur de toekomstige ondersteuner beschikbaar is per maand en de verwachting van de toekomstige ondersteuner hoeveel tijd de ondersteuning per zorgvrager in beslag neemt. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de voorbereiding op het gesprek en het keukentafelgesprek zelf. In figuur 9 is een overzicht van de duur van het ondersteuningstraject te zien.

|                                                                                     | Respondent 1 | Respondent 2 | Respondent 3 | Respondent 4 | Respondent 5                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------------|
| <b>Aantal uur dat de ondersteuner per maand beschikbaar is</b>                      | 16           | 16           | 10           | 4-6          | Op dit moment 0 uur i.v.m. studie |
| <b>Aantal uur dat de ondersteuner denkt kwijt te zijn aan voorbereiding gesprek</b> | 2            | 2            | -            | -            | 2                                 |
| <b>Aantal uur dat ondersteuner denkt kwijt te zijn aan gesprek zelf</b>             | 2            | 1            | -            | -            | 2                                 |

Figuur 9: verwachtingen de duur van het ondersteuningstraject.

Twee van de vijf toekomstige ondersteuners hebben niet aangegeven hoeveel tijd zij denken kwijt te zijn aan de voorbereiding en het keukentafelgesprek zelf.

De overige drie toekomstige ondersteuners hebben aangegeven dat zij verwachten dat de voorbereiding twee uur in beslag zal nemen. Het gesprek zelf zal volgens twee toekomstige ondersteuners ook twee uur in beslag nemen. Eén toekomstige ondersteuner denkt één uur kwijt te zijn aan het keukentafelgesprek.

### 3.5 Deelvraag 5: Wat hebben toekomstige ondersteuners nodig op het gebied van kennis, houding en vaardigheden volgens professionals die ervaring hebben met het keukentafelgesprek?

Deelvraag vijf betreft de kennis, houding en vaardigheden die toekomstige ondersteuners nodig hebben volgens professionals die ervaring hebben met het keukentafelgesprek. Deze resultaten worden aan de hand van onderstaande topics beschreven:

- Kennis:
  - o Kennis over het doel van het keukentafelgesprek
  - o Kennis over de wetgeving rondom het keukentafelgesprek
  - o Kennis over de zorgvrager, door middel van voorbereiding op het keukentafelgesprek
  - o Kennis over de opbouw van het keukentafelgesprek
- Houding:
  - o Motivatie van de toekomstige ondersteuner
- Vaardigheden:
  - o Taken van de toekomstige ondersteuner, zodat gekeken kan worden of de toekomstige ondersteuner voldoende vaardigheden heeft
  - o Vaardigheden van de toekomstige ondersteuner

#### 3.5.1 Kennis die de toekomstige ondersteuner nodig heeft volgens de professional

Om in kaart te brengen welke kennis de toekomstige ondersteuners volgens de professionals nodig hebben, zijn er verschillende sub topics opgesteld. Deze sub topics leiden naar het antwoord van de deelvraag.

De eerste sub topic gaat over wat de toekomstige ondersteuners moeten weten over het doel van het keukentafelgesprek volgens professionals. Vervolgens wordt de sub topic 'kennis over de wetgeving rondom het keukentafelgesprek' behandeld. Hierbij gaat het om de wettelijke kennis die de toekomstige ondersteuner zou moeten bezitten om de zorgvrager te kunnen ondersteunen volgens de professional. Tot slot komt de sub topic 'voorbereiding op het keukentafelgesprek' aan de orde. Bij deze sub topic gaat het er om of het van belang is dat toekomstige ondersteuners zich voorbereiden op het gesprek en of zij kennis moeten hebben over de opbouw van het keukentafelgesprek. Deze sub topics kunnen antwoord geven of de vraag welke kennis de toekomstige ondersteuner moet bezitten over het keukentafelgesprek.

##### 3.5.1.1 Kennis over het doel van het keukentafelgesprek

De drie professionals geven aan dat het niet zozeer belangrijk is dat de toekomstige ondersteuner weet wat het algemene doel is van het keukentafelgesprek, maar dat de toekomstige ondersteuner moet weten wat het doel is van de zorgvrager. De toekomstige ondersteuner moet weten waarvoor de zorgvrager komt en wat het verhaal is van de zorgvrager.

Daarbij geven twee professionals aan dat het van belang is om te kijken of de toekomstige zorgvrager eerlijk is, volgens de professional is het mogelijk dat de zorgvrager zich schaamt voor zijn hulpvraag.

#### 3.5.1.2 Kennis over de wetgeving rondom het keukentafelgesprek

Aan de hand van het interview geven twee van de drie professionals aan dat het voor de toekomstige ondersteuner belangrijk om algemene kennis te hebben, zoals kennis over wat er in de loop van de jaren is veranderd of wat het beleid van de WMO is. Volgens één professional is het ook van belang dat er bij specifieke doelgroepen ook specifieke kennis nodig is.

*“Bij een vraag rondom voorzieningen, is de kennis rondom de WMO belangrijk. En bij jeugd alles wat met de jeugdwetten van doen heeft, dus dat is ook best specifiek.”*

#### 3.5.1.3 Voorbereiding op het keukentafelgesprek

Alle drie de professionals benadrukken het belang van voorbereiding op het keukentafelgesprek. Daarbij zijn er verschillende aspecten die volgens de professionals van belang zijn. Eén professional geeft aan dat het goed is om de tijd te nemen om bij de zorgvrager thuis te kijken, om zo een indruk

*“Wat de ondersteuner moet weten is de vraag van de cliënt. Maar daarnaast moet de ondersteuner de vraag stellen: wat verwacht u van mij als ondersteuner?”*

te krijgen wat de zorgvrager echt nodig heeft aan hulp. Een andere professional geeft aan dat het belangrijk is om zowel de vraag van de zorgvrager te weten als wat de zorgvrager van de ondersteuner verwacht.

De derde professional geeft aan dat de toekomstige ondersteuner het gesprek samen met de zorgvrager ingaat en dat de toekomstige ondersteuner niet alles uit

handen van de zorgvrager moet nemen. Om te weten wat de zorgvrager zelf kan en wil doen, is voorbereiding op het gesprek nodig.

#### 3.5.1.4 Kennis over de opbouw van het keukentafelgesprek

Alle professionals geven aan dat kennis over de opbouw van het gesprek niet relevant is voor de toekomstige ondersteuner, met als reden dat elk gesprek weer anders is. Het gaat erom dat de toekomstige ondersteuner weet waarom het keukentafelgesprek plaatsvindt en wat de vraag is van de zorgvrager. De opbouw van het gesprek is volgens de professionals meer een taak van het sociaal wijkteam.

*“Elk gesprek is anders, uiteindelijk moet de ondersteuner weten waarom je met elkaar om de tafel zit. En moet je elkaar gaan informeren en bevragen om helderheid te krijgen wat de zorgvrager nodig heeft.”*

#### 3.5.2 Houding van de toekomstige ondersteuner volgens professionals

De professionals geven tijdens de interviews meerdere malen aan dat de houding van de toekomstige ondersteuner belangrijk is. Deze houding bestaat volgens de professionals uit verschillende aspecten. Eén professional geeft aan dat het belangrijk is dat de toekomstige ondersteuner eerst zijn rol kenbaar maakt tijdens het gesprek.

*“Het is belangrijk dat je wel jezelf als ondersteuner even voorstelt van goh, dit is mevrouw ..... Ik ben die en die en ik zit hier als de ondersteuner van mevrouw. Mevrouw heeft mij gevraagd om te ondersteunen bij het gesprek. We hebben afgesproken dat ik aantekeningen maak, ik noem maar eens iets. Of dat ik dingetjes opschrijf of als mevrouw merkt dat ze het niet goed kan uitleggen dat ik het dan overneem.”*

Aan de hand van het interview gaven professionals aan dat het volgende aspecten van belang zijn voor een juiste houding voor de toekomstige ondersteuner:

- Bewogenheid
- Rustig zijn
- Uitnodigend zijn
- Open en transparant zijn
- Respectvol zijn
- Niet betuttelend

Als laatste geeft een professional aan dat het voor de zorgvrager prettiger is om naast of schuin achter de cliënt in de stoel te zitten dan de ruimte van de zorgvrager in te nemen.

*“Ik vind dat als de ondersteuner naast of schuin achter de cliënt zit, prettiger dan dat hij prominent vooraan in de stoel zit en eigenlijk de belanghebbende in dit geval geen ruimte geeft.”*

Bij de topic houding is specifiek ingegaan op de motivatie van de toekomstige ondersteuner, omdat deze uitwerking kan hebben op de houding die de toekomstige ondersteuner aanneemt. Deze topic wordt in de volgende paragraaf besproken.

#### 3.5.2.1 Motivatie toekomstige ondersteuner

Aan de professionals is gevraagd welke houding zij belangrijk vinden bij een toekomstige ondersteuner. Zij geven aan dat de toekomstige ondersteuner oprecht betrokken moet zijn richting de zorgvrager.

*“Motivatie moet zijn dat je wil dat de cliënt die jou vraagt om te ondersteunen het gevoel heeft dat ... hij ook ondersteund wordt.”*

*“Ik denk dat je iets goeds wilt bereiken voor de cliënt waarbij je betrokken bent.”*

#### 3.5.3 Vaardigheden van de toekomstige ondersteuner volgens professionals

De professionals hebben tijdens het interview aangegeven dat naast kennis en houding het belangrijk is dat de toekomstige ondersteuner over vaardigheden beschikt. De professionals geven aan dat de toekomstige ondersteuners verschillende taken hebben bij de voorbereiding op en tijdens het voeren van het keukentafelgesprek. Hierbij zijn verschillende vaardigheden nodig om het gesprek goed te laten verlopen.

##### 3.5.3.1 Taken toekomstige ondersteuner

Professionals hebben verschillende taken benoemd die volgens hen horen bij de toekomstige ondersteuner. Allereerst geeft een professional aan dat zij het belangrijk vindt om als toekomstige ondersteuner het vertrouwen van de zorgvrager te wekken. Twee van de drie professionals geven aan dat het de taak van de toekomstige ondersteuners is om te controleren of de vraag van de zorgvrager helder wordt

*“De ondersteuner moet vrijheid hebben om in te grijpen en om vragen te stellen bij onduidelijkheden.”*

tijdens het gesprek. Als dit niet het geval is, kan de toekomstige ondersteuner hierbij helpen door gesprekstechnieken in te zetten. Uiteindelijk geeft één professional aan dat de toekomstige ondersteuner moet controleren of de informatie die wordt gegeven helder is voor de cliënt.

### 3.5.3.2 Vaardigheden toekomstige ondersteuner

De professionals noemden allemaal verschillende vaardigheden die volgens hen belangrijk zijn voor de toekomstige ondersteuner. Onderstaande vaardigheden zijn allemaal eenmalig aangegeven door de verschillende professionals:

- Empathisch vermogen
- Achter de antwoorden kunnen kijken
- Bewust zijn
- Inzicht in wat er werkelijk speelt
- Communiceren
- Doorvragen en samenvatten
- Een luisterend oor kunnen bieden
- Op hun strepen kunnen staan. Het doel willen bereiken
- Terugkoppelen

Tenslotte geeft één professional aan dat het belangrijk is dat de toekomstige ondersteuner ook meedenkt met de cliënt. Soms moet er gewoon bezuinigd worden, het is dan de kunst dat de professional samen met de toekomstige ondersteuner en de zorgvrager kijkt naar mogelijke alternatieven.

*“Soms krijg een zorgvrager niet meer wat hij had. Maar als ondersteuner moet je dan wel de ruimte creëren. Dat lukt ook niet altijd in één gesprek dan moet je nog wel eens terugkomen. Dat je gaat kijken welke alternatieven zijn er. Wat is er mogelijk? In een voorliggend circuit, moet alle zorg geïndiceerd zijn? ..dat hoeft niet. Maar dan is het wel de kunst om met de ondersteuner en met de cliënt samen te gaan kijken in het netwerk, wat kan dan familie zijn of vrienden of clubs of sport of wat dan ook. Dat je gaat kijken van wat is er mogelijk en wat gebeurt er als je die indicatie niet meer afgeeft, wie zou je dan gaan vragen? “*

## 4. Conclusies, aanbevelingen en discussie

De aanleiding van het onderzoek is ontstaan nadat gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente hun onvrede over het keukentafelgesprek bij de diaken Scholten hebben geuit. Volgens de diaken Scholten, tevens de opdrachtgever van het onderzoek, waren deze gemeenteleden ontevreden over het keukentafelgesprek die zij hadden gevoerd. Hierdoor ontstond de vraag wat deze ontevredenheid inhield en hoe hier adequate ondersteunt kon worden. Deze informatie is theoretisch onderzocht en hieruit zijn twee centrale probleemstelling ontstaan, namelijk:

Probleemstelling 1:

*‘Wat hebben zorgvragers in de gemeente Zwolle nodig aan ondersteuning rondom het keukentafelgesprekken?’*

Probleemstelling 2:

*‘Wat hebben ondersteuners nodig om zorgvragers gewenste ondersteuning te bieden rondom keukentafelgesprekken?’*

Bij zorgvragers, toekomstige ondersteuners en professionals is informatie verkregen door het afnemen van vragenlijsten en interviews. Door deze verkregen resultaten van de doelgroepen te analyseren en te vergelijken wordt er verwacht antwoord te krijgen op de vraag; hoe de ondersteuning van de ondersteuner het afgestemd kan worden op de zorgvrager.

In dit hoofdstuk wordt de conclusie per deelvraag, wat aan de hand van literatuurstudie en geanalyseerde resultaten verkregen is, beschreven. Vervolgens wordt vanuit deze informatie de aanbevelingen beschreven. Tenslotte worden de discussie en evaluatie over dit onderzoek beschreven.

## 4.1 Conclusies

In deze paragraaf worden de deelvragen beantwoordt met een conclusie.

### 4.1.1 Belemmeringen die zorgvragers ervaren rondom het keukentafelgesprek.

Vooraf werd gedacht dat zorgvragers negatieve ervaringen hadden rondom het keukentafelgesprek. Deze verwachting was gecreëerd door het voorlopige knelpunt, waarin diaken Scholten aangaf dat gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente hun ontevredenheid hadden geuit over het keukentafelgesprek.

Uit de interviews kwam echter naar voren dat het merendeel van de zorgvragers positief was over het verloop van het keukentafelgesprek. Dit kwam mede doordat er goed werd geluisterd naar de zorgvrager, wat door alle zorgvragers als belangrijk werd ervaren. Bij vragen over belemmeringen rondom het keukentafelgesprek gaf de helft van de zorgvragers aan dat ze geen belemmeringen hadden ervaren. Daarnaast hadden vijf van de acht zorgvragers geen ondersteuning tijdens het gesprek. Kortom, kan er geconcludeerd worden dat de keukentafelgesprekken grotendeels goed zijn verlopen en er relatief weinig belemmeringen werden ervaren.

In de literatuurstudie, bijlage 1 paragraaf 1.1.2, zijn eventuele belemmeringen rondom het keukentafelgesprek beschreven. Zo staat hier beschreven dat de voorbereiding van het keukentafelgesprek een belangrijke rol speelt om het doel van de zorgvragers te behalen. Uit de interviews is gebleken dat het merendeel van de zorgvragers zich niet had voorbereid op het keukentafelgesprek. Dit blijkt onder ander uit het niet weten van de doelstelling van het keukentafelgesprek en het niet inzichtelijk hebben van hun eigen zorgrecht. Door de theorie te vergelijken met de onderzochte resultaten kan er geconcludeerd worden dat de voorbereiding een belemmering is geweest, ondanks dat de zorgvragers dit niet als belemmering hebben ervaren.

Bij aanvang van het onderzoek verwachtte de onderzoeksgroep dat de rol van de professional ook als een belemmering zou worden ervaren door de zorgvragers. Deze verwachtingen waren gebaseerd op de bezuinigingen die waren doorgevoerd door de overheid. Van de professionals werd verwacht dat zij bezuinigingen doorvoeren in verband met het indiceren van de zorgaanvraag, tijdens bijvoorbeeld het keukentafelgesprek. Echter is gebleken het merendeel van de zorgvragers positief waren over de rol van de professional. Geconcludeerd kan worden dat de rol van de professional niet als belemmerend wordt ervaren.

#### 4.1.2 Behoeftes van zorgvragers met betrekking op de toekomstige ondersteuning

De helft van de zorgvragers geeft aan zelfredzaam te zijn en geen behoeftes te hebben met betrekking op de toekomstige ondersteuning. De andere helft geeft aan hier wel behoefte aan te hebben. Deze behoeftes variëren van het samen met de ondersteuner voorbereiden van het keukentafelgesprek tot aan serieus genomen worden tijdens dit gesprek. Bij deze zorgvragers zijn er drie zorgvragers die in het verleden zelf ondersteuning hebben gehad vanuit hun netwerk. Gebleken is dat er wel behoefte is aan ondersteuning, maar dat dit veelal zelf wordt georganiseerd. Hieruit valt te concluderen dat vanuit de zorgvragers minimale behoefte is aan ondersteuning bij het keukentafelgesprek vanuit de Oosterkerkgemeente.

Echter is het moeilijk na te gaan of de zorgvragers die aangegeven hebben zelfredzaam te zijn, daadwerkelijk geen behoefte hebben aan ondersteuning. Enerzijds geven zij duidelijk aan dat hier geen behoefte aan is, anderzijds laten zij wel merken belemmeringen te hebben ervaren en kunnen zij aangeven waar ondersteuning gewenst bij zou zijn.

Als mensen behoefte hebben aan ondersteuning, dient deze specifiek te worden afgestemd op de zorgvrager. Zorgvragers gaven namelijk verschillende antwoorden op de vraag waarbij ondersteuning wenselijk zou zijn. Tevens gaven zij zelf aan dat de ondersteuner op één lijn moet zitten met de zorgvrager. Hieruit valt te concluderen dat als een zorgvrager behoefte heeft aan ondersteuning, deze afgestemd dient te worden op de zorgvrager.

#### 4.1.3 Profiel van de toekomstige ondersteuner

Bij aanvang van het onderzoek werd verwacht dat ondersteuners personen van verschillende leeftijdsgroepen, werkervaringen, opleidingen en geslachten waren. Kortom een diverse groep ondersteuners die ondersteuning wilde bieden.

De gemiddelde leeftijd van de toekomstige ondersteuners ligt op 60 jaar. Van deze toekomstige ondersteuners geeft het merendeel aan HBO geschoold te zijn en werkervaring te hebben in de zorg- en welzijnssector. Tegen de verwachtingen in kan geconcludeerd worden dat de groep ondersteuners veel gelijke kenmerken en overeenkomsten bezitten. Daarnaast is het merendeel van de ondersteuners in het verleden werkzaam geweest in de zorg- en welzijnssector, wat ondersteuners in de ogen van de onderzoekers, willen voortzetten door ondersteuning te verlenen aan zorgvragers.

In de literatuurstudie, paragraaf 1.2.4.4, wordt beschreven dat gesprekstechnieken van belang zijn voor een functionele ondersteuning. Het overgrote deel van de toekomstige ondersteuners geeft aan deze technieken goed of voldoende te beheersen. Door het beheersen van deze technieken en ervaring in de zorg- en welzijnssector kan er geconcludeerd worden dat de ondersteuners een basis hebben om ondersteuning te verlenen.

Alhoewel het merendeel van de ondersteuners aangeeft het doel van het keukentafelgesprek te kennen, geeft iedere ondersteuner aan geen kennis over de opbouw van en de wettelijke kennis van het keukentafelgesprek te hebben. Geconcludeerd kan worden dat de ondersteuners over voldoende vaardigheden beschikken om een keukentafelgesprek te voeren, maar dat kennis over het keukentafelgesprek grotendeels ontbreekt.

#### 4.1.4 Verwachtingen van de toekomstige ondersteuners over de toekomstige ondersteuning.

In de literatuurstudie, in paragraaf 1.2.4.4, staat beschreven dat motivatie van belang is om gepaste ondersteuning te verlenen. Door motivatie kan iemand bereid zijn om zich ergens voor in te spannen. De overkoepelende motivatie die gedeeld wordt door de respondenten is het bieden van hulp aan zorgvragers zodat ze de zorg krijgen waar ze recht op hebben. Hiervoor zijn ze dus bereid om zich in te spannen en de ander te helpen. Dat dit de overkoepelende motivatie is, is terug te zien in de resultaten.

Een aantal respondenten heeft in het verleden een keukentafelgesprek bijgewoond en heeft uit deze ervaring geconcludeerd dat ze het belangrijk vinden dat passende zorg wordt verstrekt. Deze motivatie wordt gedeeld door de mensen die geen gesprek hebben gevoerd. Hierdoor kan er geconcludeerd worden dat de toekomstige ondersteuners gemotiveerd zijn om de zorgvrager te helpen om de benodigde zorg te krijgen. Dit sluit aan bij het vertrekpunt wat diaken Scholten had bij het verwerven van toekomstige ondersteuners, namelijk het helpen van de medemens die belemmeringen ervaren tijdens het gesprek.

Wanneer er wordt gekeken naar de taken van de toekomstige ondersteuners wordt door iedere respondent aangegeven dat het belangrijk is dat er afstemming is met de zorgvrager. De taken van de ondersteuners worden dus bepaald wanneer hierover overleg is geweest met de zorgvrager. Door het gesprek voor te bereiden met de zorgvrager kunnen de wensen worden besproken en worden de taken duidelijk. Tijdens een gesprek hebben een aantal respondenten aangegeven dat het belangrijk is dat de ondersteuner onder woorden kan brengen wat de zorgvrager wenst. Tevens geven een aantal respondenten aan dat de taken onder andere zullen bestaan uit het meeluisteren en meedenken met de zorgvrager. Zo valt tevens te concluderen dat de respondenten het belangrijk vinden dat de taken ook mét de zorgvrager worden uitgevoerd.

Tot slot valt te concluderen dat de ondersteuner verwacht dat de voorbereiding van het keukentafelgesprek met de zorgvrager twee uur in beslag zal nemen. Dit is namelijk de verwachting van alle respondenten die deze vragen hebben beantwoord. Een aantal van deze respondenten verwacht dat het keukentafelgesprek ook twee uur duurt. Eén respondent verwacht dat dit één uur in beslag neemt. Met deze gegevens is te zien dat de respondenten tijd hebben voor één gesprek of minder per week. Het merendeel geeft aan dat zij niet genoeg tijd hebben om elke week een gesprek te voeren.

#### 4.1.5 Benodigde capaciteiten toekomstige ondersteuners volgens professionals

Als het gaat om kennis van de toekomstige ondersteuner zijn de professionals bevraagd op vier topics, namelijk: doel van het keukentafelgesprek, wettelijke kennis, voorbereiding op het keukentafelgesprek en opbouw van het keukentafelgesprek. In de literatuurstudie werd beschreven dat het belangrijk is dat een toekomstige ondersteuner beschikt over voldoende kennis.

De professionals die geïnterviewd zijn geven echter aan dat kennis over het keukentafelgesprek niet het belangrijkste aspect is. Het gaat volgens hen namelijk om wat de zorgvrager wil bereiken en dat de ondersteuner weet wat de situatie is van de zorgvrager. De ondersteuner hoeft niet alles van de Wmo te weten, als hij maar weet wat bij deze specifieke zorgvrager van belang is. Voorbereiding op het keukentafelgesprek wordt door de professionals gezien als een belangrijk punt om de ondersteuning zo goed mogelijk op de zorgvraag af te kunnen stemmen. Geconcludeerd kan worden dat de voorbereiding op het keukentafelgesprek moet bestaan uit het verhelderen van de zorgvraag volgens de professionals.

Als het gaat om de houding van de toekomstige ondersteuner zijn er volgens de professionals verschillende houdingen die toepasbaar zijn. Dit zal verschillen per zorgvrager, maar ook per ondersteuner. Volgens de professionals moet de motivatie van toekomstige ondersteuners zijn dat ze oprecht geïnteresseerd en betrokken zijn bij de zorgvrager. Het gaat om de wensen van de zorgvrager, dus ook de houding van de toekomstige ondersteuner dient afgestemd te worden op deze wensen.

In bijlage 1, paragraaf 1.2.4.4, werd het belang van gespreksvaardigheden van de toekomstige ondersteuner benadrukt. De professionals geven aan dat het gepaster is om het gesprek niet over te nemen van de zorgvrager, maar naast de zorgvrager te staan en op deze manier te ondersteunen. De rol van de toekomstige ondersteuner verschilt per zorgvrager, dit dient goed afgestemd te worden met de zorgvrager zelf. De taak van de toekomstige ondersteuner dient terug gelegd te worden bij de zorgvrager: “waar wilt u bij geholpen worden?”. Als de toekomstige ondersteuner en de zorgvrager het eens zijn over de rol van de ondersteuner kan dit tijdens het gesprek ook kenbaar gemaakt worden. Zo is het voor alle partijen duidelijk wat de ondersteuner komt doen.

#### 4.1.6 Eindconclusie

##### 4.1.6.1 Behoeften zorgvragers aan ondersteuning

Het merendeel van de geïnterviewde zorgvragers heeft aangegeven positief te zijn over het keukentafelgesprek. Zij geven aan dat zij het gesprek zelfstandig tot een goed eind konden brengen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat zorgvragers geen behoefte hebben aan ondersteuning rondom het keukentafelgesprek.

In het verloop van het interview bleek dat deze zorgvragers wel enige belemmeringen ervaarden tijdens het keukentafelgesprek. De behoefte van de ondersteuning bij deze belemmeringen was per zorgvrager wisselend. De helft van de zorgvragers had behoeftes omtrent toekomstige ondersteuning en de andere helft niet. Deze behoeftes zijn verschillend en variëren van het samen met de ondersteuner voorbereiden van het keukentafelgesprek tot aan serieus genomen worden tijdens dit gesprek.

De zorgvragers met behoeftes omtrent ondersteuning gaven aan dat bij eventuele ondersteuning de afstemming met de ondersteuner van belang is. Een goede voorbereiding en afstemming achten de ondersteuners nodig voor ondersteuning bij het voeren van keukentafelgesprekken. Door deze afstemming verwachten zij dat ze samen met de ondersteuner op één lijn zullen zitten waarna er samen tussen de zorgvrager en ondersteuner kan worden gekeken naar de voorbereiding en uitvoering van het keukentafelgesprek.

Uiteindelijk kan er gezegd worden dat de behoefte aan toekomstige ondersteuning beperkt aanwezig is bij de zorgvragers. Als een zorgvrager wel gebruik wil maken van een ondersteuner dienen deze, door voorbereiding, op elkaar afgestemd te worden.

##### 4.1.6.2 Benodigdheden toekomstige ondersteuners

Het profiel van de toekomstige ondersteuner is bepaald aan de hand van de geanalyseerde vragenlijsten. Uit deze vragenlijsten blijkt dat de ondersteuners zelf aangeven voldoende gespreksvaardigheden te bezitten. Daarentegen geven alle ondersteuners aan niet voldoende wettelijke kennis te bezitten over het keukentafelgesprek, evenals over de opbouw van het gesprek. Door het profiel van de ondersteuners te vergelijken met de theorie over het keukentafelgesprek, is te concluderen dat de toekomstige ondersteuners niet beschikken over voldoende kennis over het keukentafelgesprek.

De professionals die geïnterviewd zijn over de toekomstige ondersteuning, geven aan dat kennis over de opbouw en het doel van het keukentafelgesprek niet relevant zijn voor de ondersteuner. Zij zien dit als taak van het sociaal wijkteam. Bij de ondersteuning gaat het om het doel van de zorgvrager en niet om het doel van het keukentafelgesprek.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat voorbereiding samen met de zorgvrager noodzakelijk is. Op deze manier kan de ondersteuning afgestemd worden op de zorgvrager. Als de zorgvrager een specifieke hulpvraag heeft, dient de ondersteuner hiervoor kennis te vergaren.

Gekeken naar de houding en motivatie van de ondersteuner is het volgens de professionals belangrijk dat de ondersteuner oprecht geïnteresseerd en betrokken is bij de zorgvrager. Het gaat om de wensen van de zorgvrager waar de ondersteuner zich op dient af te stemmen. Zoals eerder beschreven, heeft de zorgvrager behoefte aan specifieke ondersteuning, aangepast op de individuele zorgvrager. Dit komt overeen met de visie van de professionals, waarbij de wensen van de zorgvrager voor op staan. Toekomstige ondersteuners geven zelf aan dat hun motivatie is om zich in te spannen om de ander te helpen, hierbij staat het belang van de zorgvrager voorop.

Uit onderzoek blijkt dat de houding waarbij het belang van de zorgvrager voorop staat, een gepaste houding is om ondersteuning te bieden. Zowel zorgvragers als professionals hebben aangegeven dat deze houding het uitgangspunt moet zijn voor de ondersteuning. Toekomstige ondersteuners geven zelf aan dat hun motivatie is om zich in te spannen om de ander te helpen, hierbij staat het belang van de zorgvrager voorop. Geconcludeerd kan worden dat de motivatie die zij hebben is dus geschikt om passende ondersteuning te bieden.

Anderzijds gaven de toekomstige ondersteuners aan dat hun motivatie is om de zorgvragers te willen helpen om de zorg te krijgen waar ze recht op hebben. Dit kan een passende houding zijn, mits dit ook de wens van de zorgvrager is. Het gaat er namelijk om wat de zorgvrager wil bereiken en niet de ondersteuner.

Tenslotte is er nog gekeken naar de vaardigheden die toekomstige ondersteuners nodig zouden hebben. Vanuit het profiel van de ondersteuner blijkt dat de toekomstige ondersteuners over voldoende gespreksvaardigheden beschikken. Professionals geven aan dat deze vaardigheden ingezet kunnen worden in afstemming met de zorgvrager. Als er bij een zorgvrager gebrek is aan een vaardigheid, kan de ondersteuner hier hulp bij bieden. Het is niet de bedoeling dat de ondersteuner de taak die de zorgvrager zelf kan uitvoeren, overneemt.

Kortom moet de ondersteuner kennis hebben van de behoeftes van de zorgvrager rondom het keukentafelgesprek. Hierbij gaat het om wat de hulpvraag en behoefte van de zorgvrager is. Als de hulpvraag van de zorgvrager specifiek en complex is, dient de ondersteuner zich hierop af te stemmen. De ondersteuner dient gericht te zijn op het helpen van de ondersteuner, het belang en de wensen van deze ondersteuner staan dan ook altijd voorop.

## 4.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden de aanbevelingen beschreven die voortvloeien uit het onderzoek. Uit het onderzoek komt naar voren dat zowel zorgvragers als professionals waarde hechten aan een goede voorbereiding van het keukentafelgesprek. Om de afstemming en voorbereiding tussen de zorgvrager en ondersteuner te optimaliseren zijn er aanbevelingen beschreven.

### 4.2.1 Aanbeveling 1 – Aanmeldformulier

Zoals in de resultaten beschreven, vinden zorgvragers het wenselijk dat er een goede afstemming is met de ondersteuner. Hierdoor kunnen onduidelijkheden tijdens de ondersteuning voorkomen worden. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het al dan niet begrijpen van de hulpvraag door de ondersteuner of al dan niet in kaart brengen wat de zwakke punten zijn van de zorgvrager en dit aan te vullen als ondersteuner. Om deze onduidelijkheden te verminderen wordt er aanbevolen om een aanmeldformulier op te stellen. Dit formulier zal opgesteld worden voor zowel de zorgvragers als de ondersteuners. Op het formulier voor de zorgvrager wordt gekeken naar eventuele problematieken en behoeften die ervaren worden. Op het formulier van de ondersteuner wordt gevraagd naar de kwaliteiten die de ondersteuner bezit, zodat deze ingezet kunnen worden bij de ondersteuning. Het voordeel hiervan is de duidelijkheid die het formulier een zorgvrager of ondersteuner geeft. Deze formulieren kunnen door de instelling, de Oosterkerkgemeente, gekoppeld worden aan elkaar. Als bijvoorbeeld een zorgvrager aangeeft behoefte te hebben aan een ondersteuner die zijn of haar hulpvraag kan formuleren en uitleggen, kan een ondersteuner met de kwaliteiten op gebied van (gespreks-) vaardigheden gekoppeld worden aan elkaar. Door behoeftes en de daarop benodigde kwaliteiten of kenmerken te koppelen ontstaan er duo's die elkaar aanvullen en zo tot een goed lopend keukentafelgesprek kunnen komen. Hierdoor is kortom een aanmeldingsformulier voor nodig voor zorgvragers en ondersteuners zodat er optimaal kan worden afgestemd om tot een goed resultaat te komen.

Professionals hebben tevens aangegeven, wat te lezen is in de conclusie, dat een afstemming tussen een zorgvrager en ondersteuner van belang is. Doordat meerdere onderzoeksgroepen hebben aangegeven belang aan de afstemming te hechten, is de aanbeveling om deze afstemming te realiseren door een aanmeldformulier. Nadat de koppeling tussen een zorgvrager en ondersteuner is gemaakt aan de hand van deze formulieren kan er gestart worden met de voorbereiding van het keukentafelgesprek. Hier zal in de volgende paragraaf aandacht aan besteed worden.

### 4.2.2 Aanbeveling 2 – Het afstemmingsgesprek

Professionals hebben aangegeven dat het belangrijk is om de ondersteuning af te stemmen op de zorgvrager. Tevens heeft de helft van de zorgvragers aangegeven dat hij of zij behoefte heeft aan specifieke ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek. Daarom beveelt de onderzoeksgroep aan dat ter voorbereiding een afstemmingsgesprek plaatsvindt tussen zorgvrager en ondersteuner.

Bij dit afstemmingsgesprek kan gedacht worden om de hulpvraag van de zorgvrager helder te formuleren of inzichtelijk te maken waar de zorgvrager tegen aan loopt. Tevens kan de ondersteuner uitleg geven over de doelstelling en de opbouw van het gesprek. Hierdoor kan het gesprek voorbereid worden ingegaan.

De afstemming is tevens van belang voor de rol- en taakverdeling. Tijdens het afstemmingsgesprek kunnen de taken van de ondersteuner worden besproken. De zorgvrager heeft de mogelijkheid om aan te geven waar zijn sterke en zwakke punten liggen. Hier kan de ondersteuner op inspelen door bij de zwakke punten ondersteuning te bieden. Dit afstemmingsgesprek zorgt ervoor dat de zorgvrager en ondersteuner duidelijk hebben wat hun rol- en taakverdeling is tijdens het keukentafelgesprek.

#### 4.2.3 Aanbeveling 3 – Sociale wijkteams

Uit dit onderzoek blijkt dat de zorgvrager, voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt, weinig tot geen informatie heeft over het keukentafelgesprek. De zorgvragers hebben zelf niet aangegeven dit als belemmering te ervaren. Echter adviseert het sociaal wijkteam Zwolle de zorgvrager zich goed voor te bereiden op het keukentafelgesprek, maar uit onderzoek blijkt dat dit niet gebeurt. Onvoldoende voorbereiding komt onder andere door gebrek aan informatie. Volgens de onderzoekers is het bij de voorbereiding van belang dat de zorgvrager weet wat er voorbereid moet worden.

Daarom wordt aan het sociaal wijkteam aanbevolen om zorgvragers, voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt, te voorzien van de juiste informatie. Dit kan bijvoorbeeld door een algemene brief waarin uitgelegd wordt wat het doel is van het keukentafelgesprek, hoe de zorgvrager zich het beste kan voorbereiden en de mogelijkheden van ondersteuning bij het gesprek. Doordat de zorgvrager zich beter kan voorbereiden op het keukentafelgesprek, wordt verwacht dat deze meer ontspannen aan het keukentafelgesprek zal deelnemen. Tevens heeft dit ook een voordeel voor de professional vanuit het sociaal wijkteam. Deze hoeft tijdens het keukentafelgesprek minder tijd te besteden aan het verhelderen van het probleem van de zorgvrager, waardoor er is meer tijd om te kijken naar oplossingen.

#### 4.2.4 Aanbeveling 4 – Vervolgonderzoek

Uit dit onderzoek is gebleken dat zorgvragers weinig tot geen behoefte hebben aan ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden binnen de kerkelijke setting en het verkrijgen van de respondenten verliep via een aanmelding. De respondenten zijn slechts een kleine groep van de gehele populatie zorgvragers uit de gemeente Zwolle.

Om gegronde uitspraken te kunnen doen over de ervaring van de zorgvrager rondom het keukentafelgesprek in de gemeente Zwolle, beveelt de onderzoeksgroep aan dat er een vervolgonderzoek plaatsvindt. Aan dit onderzoek hebben slechts acht zorgvragers deelgenomen, bij vervolg onderzoek zullen dit er meer moeten zijn. Tevens dient men bij vervolgonderzoek zorgvragers te benaderen vanuit de hele gemeente Zwolle. Door een willekeurige selectie te maken van zorgvragers in de gemeente Zwolle wordt verwacht dat dit beeld representatiever zal zijn voor de gehele populatie zorgvragers in de gemeente Zwolle.

## 4.3 Discussie

In deze paragraaf worden een aantal dilemma's die naar voren zijn gekomen uit de resultaten bediscussieerd.

### 4.3.1 Discussiepunt 1 – Belemmeringen zorgvragers tijdens keukentafelgesprek

Dit onderzoek is ontstaan nadat gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente hun ontevredenheid over het keukentafelgesprek hadden geuit bij diaken Scholten. Deze ontevredenheid betrof een negatieve ervaring na het voeren van het keukentafelgesprek. Tijdens dit onderzoek werd er onderzocht wat deze belemmeringen waren en welke vorm van ondersteuning hierbij gewenst zou zijn.

Vanuit de literatuurstudie kwamen ervaringen van het keukentafelgesprek aan bod waarbij de zorgvragers belemmeringen hadden ervaren. Door deze theorie en de ontevredenheid van diaken Scholten, verwachtte de onderzoeksgroep dat de zorgvragers in de gemeente Zwolle negatieve ervaringen hadden over het keukentafelgesprek. Diaken Scholten zou respondenten zoeken die het keukentafelgesprek als negatief hadden ervaren, maar tijdens de interviews bleek dat de meeste respondenten een positieve ervaring hadden met het keukentafelgesprek. Tevens bleek dat de meeste zorgvragers weinig tot geen belemmeringen hebben ervaren tijdens het keukentafelgesprek.

Dit was ten nadele van het onderzoek, want door de positieve ervaring van de zorgvragers konden deze weinig vertellen over de vragen rondom belemmeringen tijdens het keukentafelgesprek. Anderzijds kan het ook zijn dat zorgvragers zich schamen om te vertellen dat zij tijdens het gesprek belemmeringen hebben ervaren. De onderzoekers hebben dit geprobeerd op te lossen door de respondenten te vragen wat andere zorgvragers tijdens het keukentafelgesprek eventueel als lastig kunnen ervaren. Dit heeft er voor gezorgd dat er meer inzicht kwam in de belemmeringen die zorgvragers hebben of kunnen ervaren tijdens het keukentafelgesprek.

### 4.3.2 Discussiepunt 2 – Evaluatie ondersteuning van zorgvragers door ondersteuners

In 2013 sprak koning Willem-Alexander in zijn troonrede over de verandering van onze samenleving: 'De klassieke verzorgingsstaat verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving' (Movisie, 2015). Dit betekent dat er een verschuiving plaatsvindt: in plaats van de professionele zorg die eerder vanzelfsprekend was, wordt er meer verantwoordelijkheid van de burgers zelf en hun netwerk verwacht. Tijdens het keukentafelgesprek wordt er gesproken wat de burger nog zelf kan met hulp van zijn netwerk en waar professionele zorg bij nodig is.

De keukentafelgesprekken werden officieel vanaf 2015 uitgevoerd (Zwolle, 2015). Ter voorbereiding op dit onderzoek wilde de onderzoeksgroep zich verdiepen in eerdere evaluaties die hadden plaatsgevonden. Zo kon er een beeld ontstaan wat de belemmeringen van zorgvragers waren tijdens het keukentafelgesprek. Doordat het keukentafelgesprek recent wordt uitgevoerd, was er weinig informatie beschikbaar over hoe zorgvragers het gesprek hebben ervaren. Vanuit een beperkt aantal evaluaties zijn eventuele belemmeringen naar voren gekomen, bijvoorbeeld: de rol van de WMO-consulent, gebrek aan voorbereiding, het verkregen aantal uren. Op onder andere deze belemmeringen zijn de zorgvragers bevraagd. Maar door beperkte informatie was het voor de onderzoekers lastig om specifieke vragen te stellen, omdat onbekend was welke factoren allemaal een rol speelden. In plaats van verdiepende en concrete informatie te verkrijgen, hebben de interviews meer een algemeen beeld geschetst. Door dit onderzoek is er een algemeen beeld beschreven van de belemmeringen die een zorgvrager ervaart en de kwaliteiten en kenmerken van de ondersteuner. Hieruit zijn conclusies getrokken en aanbevelingen geschreven.

In de toekomst is het mogelijk dat ondersteuners ondersteuning zullen verlenen aan zorgvragers die belemmeringen ervaren rondom het keukentafelgesprek. In de ogen van de onderzoeksgroep, ontstaat hierdoor de vraag hoe deze ondersteuning verloopt. Door hierover te evalueren of dit te onderzoeken kan er een beeld geschetst worden hoe een vervolg wordt gegeven aan de verkregen informatie die in dit onderzoek beschreven staat.

#### 4.3.3 Discussiepunt 3 – Interviewonderwerpen uitbreiden

De verkregen resultaten zijn geanalyseerd en vergeleken om de deelvragen te beantwoorden. Bij de onderzoeksgroep zorgvragers zijn deze resultaten verkregen doormiddel van een half gestructureerd interview. Tijdens dit interview is gevraagd naar de onderwerpen: de voorbereiding, de ervaring en de toekomstige ondersteuning bij het keukentafelgesprek. Bij deze onderwerpen stond de beleving van de zorgvrager centraal.

Achteraf gezien was het waardevol geweest om te vragen naar de uitkomst van het keukentafelgesprek, bij eventueel vervolg onderzoek zou het wenselijk zijn hier aandacht aan te besteden. Door te vragen naar de uitkomst van de (her)indicatie kunnen de geanalyseerde resultaten beter vergeleken worden. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan verbanden tussen de uitkomst en de beleving van het keukentafelgesprek. Zijn zorgvragers die zorg gekregen hebben die zij hadden gewenst ook allemaal positief over het gesprek?

Technisch gezien vormt de vraag over de uitkomst van het gesprek geen belemmering voor de uitvoering van het onderzoek, maar leidt het tot een onvolledige beeldvorming. Bij het herhalen van dit onderzoek is gewenst dat aan dit onderwerp aandacht wordt besteed.

## 4.4 Evaluatie

Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van drie data verzamelingsmethoden. Deze methoden zijn literatuuronderzoek, het interview en de vragenlijst. Door middel van het literatuuronderzoek is er een theoretisch kader neergezet. Dit theoretisch kader heeft voor informatie rondom het knelpunt gezorgd. Echter was deze informatie schaars, er was weinig tot geen eerder onderzoek gedaan naar de ondersteuning bij en de ervaring tijdens het keukentafelgesprek. Dit hebben wij als belemmering ervaren, aangezien het voor ons onduidelijk was waarop wij ons moesten focussen.

De interviews met de zorgvragers zijn afgenomen bij zorgvragers die zich hadden aangemeld bij diaken Scholten. Diaken Scholten heeft er voor gezorgd dat wij in contact konden komen met acht zorgvragers uit de gemeente Zwolle. Een voordeel hiervan was dat wij niet naar zorgvrager hoefden te zoeken, dit deed diaken Scholten voor ons. Een nadeel was echter dat er buiten de contactgegevens om, geen informatie was over deze zorgvragers. Het was onbekend hoe zij het keukentafelgesprek hadden ervaren en voor welke aanvraag zij een keukentafelgesprek hadden gehad. Het contact met de zorgvragers was positief, zij waren bereid te vertellen over hun ervaring en stonden open voor verdiepende vragen. Het half gestructureerde interview gaf enerzijds de zorgvragers de ruimte om te vertellen over hun ervaring. Anderzijds bood het voor de interviewers een houvast, door ons te houden aan het interview schema konden achteraf de deelvragen beantwoord worden.

De vragenlijst is afgenomen bij vijf toekomstige ondersteuners die zich hebben aangemeld voor de cursus van de Oosterkerkgemeente. In eerste instantie zouden er tien ondersteuners deelnemen aan het onderzoek, maar door persoonlijke redenen hebben vijf deelnemers zich afgemeld voor de cursus. Wij hebben nog geprobeerd hen te benaderen om alsnog mee te werken aan het onderzoek. Zij gaven aan dat ze hier de toegevoegde waarde niet van inzagen en wilden niet deelnemen aan de vragenlijst.

Voor het interviewen van de professionals waren mensen uit het sociaal wijkteam nodig. Er is contact opgenomen met het sociale wijkteam en de professionals, maar zij gaven aan weinig tijd te hebben om mee te werken aan het onderzoek. De interviews moesten op korte termijn plaatsvinden, dit maakte het vinden van respondenten ingewikkelder. Achteraf gezien hadden wij eerder moeten inventariseren of professionals bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. Zodat wij op tijd data hadden kunnen inplannen voor de interviews. Uiteindelijk hebben we nog twee professionals en een vrijwillige ondersteuner weten te interviewen voor het onderzoek. Door middel van het diepte-interview kwamen we tot nieuwe informatie. Gebleken is dat het diepte-interview een geschikt meetinstrument is voor het verzamelen van nieuwe informatie.

Deze vormen van onderzoek hebben bruikbare resultaten opgeleverd. Vanuit deze resultaten zijn er aanbevelingen gedaan. Dit is de eerste stap voor de ondersteuning van zorgvragers rondom het keukentafelgesprek. Eventueel vervolg onderzoek zou gericht kunnen zijn op de evaluatie van de ondersteuning rondom het keukentafelgesprek.

## Verwijzingen

- Afstudeersucces. (2016). *Respondenten benaderen*. Opgehaald van Afstudeersucces: <http://www.afstudeersucces.nl/index.php/hulpmiddelen/respondenten-benaderen/>
- AVI & VNG. (2015). Zorgen over het keukentafelgesprek. 6.
- Brinkman, J. (2008). *Voor de verandering*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- CLB. (2016, februari 26). *WMO voor Dummies. Ervaringen met hbh en keukentafelgesprek*. Opgehaald van Centrum voor lokaal bestuur: [http://www.lokaalbestuur.nl/actueel/actueel\\_item/t/ervaringen\\_met\\_hbh\\_en\\_keukentafelgesprek](http://www.lokaalbestuur.nl/actueel/actueel_item/t/ervaringen_met_hbh_en_keukentafelgesprek)
- Cliëntenbelang Amsterdam. (2016, december 8). *Evaluatie wmo: Knelpunten niet scherp genoeg in beeld*. Opgehaald van Cliëntenbelang Amsterdam: <http://www.clientenbelangamsterdam.nl/evaluatie-wmo--knelpunten-niet-scherp-genoege-in-beeld-6747.html>
- Donkers, G. (2015). *Veranderen in meervoud*. Amsterdam: Boom Lemme uitgevers.
- Duijndam, N. (2016, Mei 04). *Nieuws*. Opgehaald van Amsterdam.sp: <https://amsterdam.sp.nl/nieuws/2016/04/veel-mis-bij-keukentafelgesprekken-thuiszorg>
- Encyclo. (2016). Opgehaald van Nederlandse Encyclopedie: <http://www.encyclo.nl/begrip/zorgvrager>
- Encyclo. (2016). *Nederlandse encyclopedie*. Opgeroepen op december 15, 2015, van Encyclo: <http://www.encyclo.nl/>
- Encyclo. (2016). *Professional*. Opgehaald van Nederlandse Encyclopedie: <http://www.encyclo.nl/begrip/zorgvrager>
- Gemeente Zwolle. (2015). *Zorg en welzijn wmo*. Opgeroepen op mei 9, 2016, van Zwolle: <https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/wmo>
- Henkel, L. (2015). *Van een verzorgingsstaat naar een verzorgende participatiestaat*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Holthuis, J. (2015). *Gemeenten schieten ernstig tekort bij 'Keukentafelgesprekken'*. Nederland: Gemeente.nu.
- infoNU. (2016, april 12). *Wat is een keukentafelgesprek en tips ter voorbereiding*. Opgehaald van Mens en samenleving: <http://mens-en-samenleving.infoanu.nl/regelingen/151865-wat-is-een-keukentafelgesprek-en-tips-ter-voorbereiding.html>
- Infonu.nl. (2010). *Motiveren en demotiveren*. Opgehaald van Mens en samenleving: <http://mens-en-samenleving.infoanu.nl/communicatie/49910-motiveren-en-demotiveren.html>
- Klein, A. (2015). *Het keukentafelgesprek, ervaringen uit het eerste jaar*. Opgehaald van Journalist in tekst en beeld: <http://www.journalistintekstenbeeld.nl/keukentafelgesprekken/>
- Klerk, d. M. (2014). *Sociale vraagstukken*. Opgehaald van Hoe betrekken we meer mensen bij de informele hulp: <http://www.socialevraagstukken.nl/hoe-betrekken-we-meer-mensen-bij-de-informele-hulp/>

- Kooten, D. v., & Uiterwijk, M. (2013, November). *Een begrippenlijst voor de transities in het sociale domein*. Opgehaald van Stamm: <http://www.stamm.nl/sites/default/files/files/ABC3D.pdf>
- Kromhout, M., Feijten, P., Vonk, F., Klerk, M. d., Marangos, A. M., Mensink, W., . . . Boer, A. d. (2014). *De Wmo in Beweging*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Lauriks, S., Busters, M., Wit, M. d., Weerd, S. v., Tigchelaar, G., & Fassaert, T. (2013). <http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl>. Opgehaald van Zelfredzaamheidmatrix.
- Meulen, V. d. (2014). *Het keukentafelgesprek*.
- Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Den Haag: Acco.
- Movisie. (2015). *De voordelen van de participatiemaatschappij*. Utrecht: Movisie.
- Movisie. (2015, juni 11). *Gek op het keukentafelgesprek*. Opgehaald van Kennis en aanpak van sociale vraagstukken: <https://www.movisie.nl/artikel/gek-keukentafelgesprek>
- Movisie. (2016). *Vinex Europa*. Nederland: VNG, VWS.
- Mulder, V. (2013, oktober 14). *Waarom komt er een nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning?* Opgehaald van De correspondent: <https://decorrespondent.nl/166/Waarom-komt-er-een-nieuwe-Wet-maatschappelijke-ondersteuning-/6807328-3055ac55>
- Nji. (2014). *Nederlands jeugd instituut*. Opgehaald van Wat is een wijkteam: <http://www.nji.nl/Wat-is-een-wijkteam>
- Oosterkerk. (2014). *Oosterkerk*. Opgehaald van Wijkgemeente: <http://www.oosterkerk.nl/wijkgemeente/>
- Putters, K. (2014). *Rijk geschakeerd*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Putters, K., Hout, E., & Ribeiro, T. (2007). *De zorg van het lokaal bestuur*. Gorcum: Gorcum b.v., Koninklijke Van.
- Rijksoverheid. (2015). *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Opgeroepen op november 23, 2015, van Zorg en ondersteuning thuis: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015>
- Sijtema, d. T. (2007). *Tekst & toelichting, Wet maatschappelijke ondersteuning*. Kluwer.
- Sociaal Wijkteam Zwolle. (2015). *Keukentafelgesprek*. Opgeroepen op december 8, 2015, van Sociaal Wijkteam Zwolle: <https://swtzwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-clinanteninwoners/veelgestelde-vragen/keukentafelgesprek>
- SP-fractie Amsterdam. (2016). *De keukentafelgesprekken in de praktijk*. Amsterdam: SP-fractie .
- SWTZwolle. (2015). *Keukentafelgesprek*. Opgehaald van Sociaal Wijkteam: <https://swtzwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-clinanteninwoners/veelgestelde-vragen/keukentafelgesprek>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom lemma uitgevers.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemme uitgevers.

Verhulst, J. (2015). *Het hulpverlenend gesprek*. Noordhof uitgevers.

Volksgezondheid, M. v. (2015, juni 8). *Wat is de Wet maatschappelijke ondersteuning?* Opgehaald van Zorgwijzer: <http://www.zorgwijzer.nl/faq/wmo>

Weerd, L. &. (2013). *Zelfredzaamheid-Matrix*. Amsterdam: Tigchelaar & fassart.

Wijkgemeente Oosterkerk. (2016). *Protestantse wijkgemeente Oosterkerk*. Opgeroepen op december 7, 2015, van Oosterkerk: <http://www.oosterkerk.nl/>

Zwolle. (2015). *Zwolle*. Opgehaald van Zorg en Welzijn: <https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/wmo>

# Bijlage 1 Literatuurstudie: Theoretisch kader

## Inleiding

Deze bijlage beschrijft het literatuuronderzoek, waaruit de hoofd- en deelvragen zijn ontstaan. De aanleiding van dit onderzoek, wat deels beschreven staan in hoofdstuk 1 van het onderzoeksverslag, worden nader uitgewerkt in deze bijlage. Vanuit de aanleiding die beschreven staat in hoofdstuk 1 van het onderzoeksdocument en de verdieping van deze aanleiding die in deze bijlage beschreven staat, is de voorlopige vraagstelling geformuleerd.

*‘Wat ervaren zorgvragers als belemmering in het voeren van keukentafelgesprekken en wat hebben de ondersteuners nodig om de gewenste ondersteuning te kunnen bieden?’*

In deze bijlage is literatuuronderzoek gedaan om de voorlopige vraagstelling te onderzoeken en te beantwoorden.

Om deze vraagstelling te beantwoorden is er op macroniveau gekeken naar de maatschappelijke ontwikkeling, visie en mensbeeld over deze vraagstelling. Vervolgens is er op mesoniveau beschreven wat de rol van de gemeente Zwolle, de Oosterkerkgemeente en het sociaal wijkteam zijn. Tenslotte is het keukentafelgesprek en de onderzoeksgroepen: zorgvragers, ondersteuners en professionals beschreven op microniveau.

Deze literatuurstudie heeft geleid tot twee centrale hoofdvragen en hieruit zijn vijf deelvragen voortgekomen. Hoe deze vragen zijn onderzocht en beantwoord is in het onderzoeksdocument beschreven.

## 1.1 Aanleiding van het onderzoek

### 1.1.1 Achtergrond van het ontstaan van keukentafelgesprekken

In 2013 sprak koning Willem-Alexander in zijn troonrede over de verandering van onze samenleving: ‘De klassieke verzorgingsstaat verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving’ (Movisie, 2015). Dit betekent dat er een verschuiving plaatsvindt: in plaats van de professionele zorg die eerder vanzelfsprekend was, wordt er meer verantwoordelijkheid van de burgers zelf en hun netwerk verwacht. Deze ontwikkeling kan gezien worden als de historie van het knelpunt.

Om mensen zo goed mogelijk in staat te stellen deel te nemen aan de samenleving werd de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) opgesteld (Volksgezondheid, 2015). Deze wet bestaat sinds 2007 en wordt uitgevoerd door de gemeenten in Nederland. In 2015 is deze wet aangepast vanwege bezuinigen van het kabinet. De keukentafelgesprekken zijn onderdeel van de veranderingen in de Wmo.

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), die in 1968 begon als een kleine wet voor geesteszieken kostte inmiddels 26 miljard euro per jaar (Mulder, 2013). Het was een verzekering voor veel uiteenlopende zaken geworden: van de maandelijkse huur tot de blindengeleidehond en van gehoorapparaten tot bingo-middagen. In de toekomst mag de AWBZ nog maar 12 miljard euro per jaar kosten. Dan valt alleen de zware zorg voor ouderen en gehandicapten er nog onder. Het grootste deel van de zorg die voorheen onder de AWBZ viel, valt nu onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten en verandert dus in de nieuwe Wmo. Dan is de overheid niet meer automatisch de redder in nood en wordt er eerst gekeken naar wat familie, vrienden en burens kunnen doen (Mulder, 2013). Door de geplande bezuinigingen kan de zorg, zoals dit voor januari 2015 georganiseerd was, niet langer uitgevoerd worden. Keukentafelgesprekken over de (her)indicatie van de zorg zijn hier een gevolg van. De onvrede omtrent keukentafelgesprekken die gemeenteleden geuit hebben bij diaken Scholten is het resultaat van de bovenstaande ontwikkeling.

### 1.1.2 Huidige situatie rondom keukentafelgesprekken

Volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning heeft een zorgvrager een gesprek met een WMO-consulent vanuit de gemeente om in aanmerking te komen voor een bijdrage. Tijdens het keukentafelgesprek wordt besproken welke belemmeringen de zorgvrager tegenkomt in het dagelijks leven en wat hier aan gedaan kan worden. Hierbij wordt er door de WMO-consulent gekeken naar de eigen kracht van de zorgvrager. De zorgvrager mag andere personen vragen om ondersteuning te bieden bij het gesprek. Hierbij kan gedacht worden aan zijn mantelzorger, familieleden of een onafhankelijke cliëntenondersteuner (AVI & VNG, 2015). Deze mogelijkheid biedt de gelegenheid om gemeenteleden vanuit de Oosterkerkgemeente in te zetten als ondersteuner van de zorgvrager.

Uit onderzoek van verschillende cliëntenorganisaties blijkt dat gemeenten ondermaats scoren bij de procedures rondom keukentafelgesprekken. Hieruit blijkt namelijk dat één derde van de mensen niet weet waar ze zich binnen de gemeente moeten melden voor een keukentafelgesprek. Daarnaast weet het overgrote deel van de ondervraagden niet dat men recht heeft op een persoonlijk plan en dat men recht heeft op een ondersteuner tijdens het gesprek (Holthuis, 2015).

Daarnaast blijkt uit verslag van een SP-onderzoek naar de keukentafelgesprekken in de thuiszorg, dat er veel mis gaat bij de zogenoemde keukentafelgesprekken (Duijndam, 2016). In dit verslag is er onderzoek gedaan onder cliënten en thuiszorgmedewerkers naar de kwaliteit van de keukentafelgesprekken. Uit de interviews die gehouden zijn, blijkt dat de keukentafelgesprekken vaak niet worden gebruikt zoals ze bedoeld zijn. In plaats van een gesprek over de persoonlijke situatie, komt het gesprek vaak neer op een eenzijdige mededeling dat het aantal uren verminderd wordt (SP-fractie Amsterdam, 2016).

Vanuit de bovenstaande gegevens kan worden opgemaakt dat zorgvragers belemmeringen ervaren rondom keukentafelgesprekken. Wat de belemmeringen zijn die de zorgvragers in de gemeente Zwolle ervaren is bij de onderzoeksgroep niet duidelijk. Hierdoor is het relevant om te onderzoeken wat de belemmeringen van de zorgvragers zijn, zodat deze in kaart kunnen worden gebracht en gekeken kan worden hoe toekomstige ondersteuners deze belemmeringen kunnen verhelpen. Met deze gegevens wordt mogelijk de theoretische basis gelegd waarop de cursus kan worden gebaseerd.

### 1.1.3 Voorlopige vraagstelling

Vanuit de huidige informatie die beschreven is in de voorgaande paragrafen over de Oosterkerkgemeente, de historie van het knelpunt en de huidige situatie van het knelpunt, ontstaat de volgende centrale vraag:

*‘Wat ervaren zorgvragers als belemmering in het voeren van keukentafelgesprekken en wat hebben de ondersteuners nodig om de gewenste ondersteuning te kunnen bieden?’*

## 1.2 Literatuurstudie

### 1.2.1.1 Inleiding

In de aanleiding van het onderzoek, in paragraaf 1.1 van deze bijlage, is een korte analyse gemaakt van het knelpunt, wat ervaren zorgvrager als belemmering in het voeren van keukentafelgesprekken en wat hebben de ondersteuners nodig om de gewenste ondersteuning te kunnen bieden. In dit onderzoek is gekozen om het knelpunt te benaderen op macro-, meso- en microniveau. Volgens Brinkman (2008) leidt dit tot een compleet beeld van het knelpunt vanuit meerdere invalshoeken.

Ten eerste wordt het macroniveau beschreven om de ontwikkelingen die in de samenleving plaats vinden op landelijk niveau te bekijken. Het macroniveau bestaat uit grote samenlevingsverbanden (Donkers, 2015). Hierbij valt te denken aan maatschappelijke ontwikkelingen zoals de verandering van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving. Bij deze ontwikkeling spelen visie en mensbeeld ook een rol, dit zal verder toegelicht worden bij het macroniveau.

Vervolgens wordt er beschreven wat het effect van deze veranderingen zijn op mesoniveau. Mesoniveau heeft betrekking op het functioneren van groepen, organisaties en kleine netwerken (Donkers, 2015). Bij dit niveau gaat het om betrokken organisaties zoals: het sociaal wijkteam Zwolle, de Oosterkerkgemeente en de gemeente Zwolle.

Ten slotte wordt op microniveau de betrokken groepen van dit onderzoek beschreven. Het microniveau bestaat uit individuen en (kleine) groepen (Brinkman, 2008) Tijdens dit onderzoek wordt op microniveau ingegaan op het keukentafelgesprek, de zorgvragers, de ondersteuners en de professionals in de gemeente Zwolle.

Vanuit deze bredere analyse van het knelpunt worden de hoofd- en deelvragen opgesteld in paragraaf 1.3 uit deze bijlage (probleemomschrijving). Het is van belang om het knelpunt breed te analyseren om zo tot gegronde hoofd- en deelvragen te komen.

## 1.2.2 Macroniveau

### 1.2.2.1 Inleiding

*Bij het macroniveau doelt men op het sociaal functioneren van grotere samenlevingsverbanden. Een samenlevingsverband bestaat uit een netwerk van individuen, groepen en organisaties (Donkers, 2015). Allereerst worden de maatschappelijke ontwikkelingen rondom de keukentafelgesprekken in dit hoofdstuk beschreven. Tenslotte zal de visie en het mensbeeld van verschillende partijen op macroniveau aan bod komen.*

### 1.2.2.2 Maatschappelijke ontwikkelingen rondom keukentafelgesprekken

Koning Willem-Alexander beschreef de ontwikkeling in de Nederlandse samenleving tijdens de troonrede in 2013 als volgt:

*‘Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker veranderd in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar leven en omgeving.’*

(Putters K. , 2014)

De verschuiving die momenteel in onze samenleving plaatsvindt is een verschuiving van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving, dit is een verschuiving op macroniveau. Voorheen was het wettisch bepaald dat de Nederlandse burger, indien nodig, van professionele zorg werd voorzien. In de toekomst wordt er een steeds groter beroep gedaan op het netwerk en de eigen verantwoordelijkheid van de burger. De Wmo noemt dit ‘zelfredzaamheid’ (Sijtema, 2007).

*Onder zelfredzaamheid wordt verstaan ‘het lichamelijke, verstandelijk, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken.’*

(Kromhout, et al., 2014)

Volgens Kromhout wordt er met maatschappelijk verkeer de omgang met personen en instanties buiten het directe eigen leefverband bedoeld. Het betreft verkeer dat nodig is voor levensonderhoud, maar ook voor recreatieve activiteiten (Kromhout, et al., 2014).

Gevolgen van de genoemde verschuiving zijn onder andere de decentralisatie van de zorg, van overheidsniveau naar lokaalniveau. Binnen deze verschuiving zijn verantwoordelijkheid, eigen kracht en bezuinigingen terugkerende begrippen in de debatten tussen het parlement en de regering over de Wmo gerelateerde onderwerpen (Putters, Hout, & Ribeiro, 2007). Er is daardoor sprake van een fundamentele beweging die erop is gericht om burgers meer keuzemogelijkheden bij diverse dienstverlening te geven. Naar aanleiding van de decentralisatie van de zorg wordt verwacht dat de burgers meer invloed zullen hebben op de dienstverlening die ze willen ontvangen. De verantwoordelijkheid voor de afstemming tussen vraag en aanbod in de zorg wordt overgelaten aan lokale gemeenten. De verwachting van de overheid is dat dit leidt tot op maat gesneden en herkenbare publieke dienstverlening dicht bij de leefwereld van burgers.

Decentralisatie van de zorg benadrukt dat op lokaal niveau vaak beter kan worden ingeschat wat wonen, zorg en welzijn op maat betekent voor burgers. De verwachting van de overheid is dat vraag en aanbod op lokaal niveau beter kan worden afgestemd. Per 1 januari 2007 is het gemeentelijke pakket van taken en verantwoordelijkheden uitgebreid met de nieuwe Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze maatregelen hebben de bedoeling een meer integrale afweging van

doelstellingen op het gebied van zorg, volksgezondheid, preventie, wonen, sociale voorzieningen en participatie te bewerkstelligen. Dergelijke ontwikkelingen wijzen op een verschuiving van nationale naar lokale regie, zowel bij overheden als bij maatschappelijke organisaties (Putters, Hout, & Ribeiro, 2007).

In de bovenstaande tekst wordt de decentralisatie van de zorg beschreven, van landelijk naar lokaal niveau. Deze ontwikkeling in de samenleving is het gevolg van de doorgevoerde bezuinigingen die beschreven staan in paragraaf 1.1.2 uit deze bijlage. Om deze bezuinigen te realiseren worden er (her)indicaties gedaan door middel van het voeren van keukentafelgesprekken. Voor iedere (her)indicatie zal dus eerst een keukentafelgesprek moeten plaatsvinden. Het beeld, wat de gevolgen zijn van de bezuinigen op het keukentafelgesprek, wordt in paragraaf 1.2.4.2 uit deze bijlage beschreven.

### 1.2.2.3 Visie en mensbeeld

In deze paragraaf wordt de visie en het mensbeeld beschreven met betrekking tot de maatschappelijke ontwikkelingen die in paragraaf 1.2.2.2 uit deze bijlage beschreven zijn. De visie van de Nederlandse burger wordt beschreven omdat dit invloed kan hebben op bijvoorbeeld de (on)tevredenheid naar aanleiding van het voeren van het keukentafelgesprek. Daarnaast wordt er gesproken over het mensbeeld, dit kan invloed hebben op het verlenen van ondersteuning aan de zorgvragers.

Een actuele trend in onze maatschappij is de individualisering van de samenleving (Stoep, 2007). Individualisering is een maatschappelijke ontwikkeling waarbij men zich steeds meer gaat richten op het individuele aspect van personen. De consument is tegenwoordig een individu met specifieke wensen en behoeften en wil als zodanig behandeld worden, waarvoor maatwerk nodig is. Maatwerk waarbij afgestemd wordt op de individuele situatie en leefomgeving. De consument wil dus iets wat bij hem of haar past, wat speciaal voor diegene gemaakt is. Het keukentafelgesprek sluit aan bij deze trend.

Bij de individualisering hoort ook het streven naar emancipatie. Dus gelijkheid, gelijke rechten en kansen en mogelijkheden voor elke burger. Dit kan de reden zijn waarom ondersteuners in de toekomst ondersteuning willen bieden tijdens het keukentafelgesprek van zorgvragers, omdat zij het gevoel hebben dat de zorgvragers ten onrechte beoordeeld worden rondom de zorgvraag. Hierbij speelt het mensbeeld een rol. Als de ondersteuners het gevoel hebben dat de zorgvragers geen passende zorg krijgen toebedeeld kan dit botsen met hun mensbeeld. Het beeld van ondersteuners kan zijn dat ieder mens recht heeft op passende zorg. Hieruit kan motivatie ontstaan om zorgvragers te ondersteunen tijdens het keukentafelgesprek.

Ten slotte is het relevant om te kijken naar wat mensen voor elkaar willen doen. Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) onderzoekt in de studie 'Hulp geboden' wat mensen aan informele hulp willen bieden. In het onderzoek wordt duidelijk dat hulp aan een familielid als iets vanzelfsprekends gezien wordt maar dit niet altijd wordt gedaan. Hulp van burens is meestal incidenteel en praktisch, omdat vaak niet duidelijk is welke hulp nodig is en hoe dat aangeboden kan worden (Klerk, 2014). Het is van belang om de hulpvraag en aangeboden hulp in de gemeente Zwolle op elkaar af te stemmen. Hierbij wordt er onderzocht wat de hulpvraag is van de zorgvrager en hoe de ondersteuner tijdens de voorbereiding en uitvoering van het keukentafelgesprek hierop adequate ondersteuning kan verlenen.

## 1.2.3 Mesoniveau

### 1.2.3.1 Inleiding

*Het mesoniveau heeft betrekking op het functioneren van groepen, organisaties en kleine netwerken (Donkers, 2015). In dit hoofdstuk wordt ten eerste de rol van de gemeente Zwolle beschreven. Vervolgens wordt de Oosterkerkgemeente, de opdrachtgever van dit onderzoek, uitgelicht. Tenslotte wordt het sociale wijkteam benoemd omdat werknemers van deze wijkteam deel uit maken van het keukentafelgesprek.*

### 1.2.3.2 Gemeente Zwolle

Zoals in paragraaf 1.2.2.2 uit deze bijlage beschreven staat zijn er ontwikkelingen gaande in de Nederlandse maatschappij. Het gevolg hiervan is dat de gemeente Zwolle per 1 januari 2015 nieuwe taken heeft gekregen op het gebied van het ondersteunen van inwoners. Deze nieuwe ondersteuningstaken zijn opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Gemeente Zwolle). De gemeente is verantwoordelijk voor de Wmo en de daarbij horende keukentafelgesprekken. Hierdoor wordt het van belang geacht om in deze paragraaf de rol van de gemeente Zwolle, met betrekking op de voorlopige vraagstelling, te beschrijven.

De ambitie van de gemeente Zwolle is dat iedereen mee doet in de samenleving. Dat is een uitdaging waar niet alleen de gemeente voor staat, maar alle maatschappelijke partners, professionals en inwoners binnen de gemeente Zwolle (Gemeente Zwolle). Zo heeft de gemeente Zwolle de sociale wijkteams aangesteld om de keukentafelgesprekken te voeren.

De gemeente Zwolle beschrijft de Wmo als volgt (Gemeente Zwolle):

*“Gelukkig is er ondersteuning bij het zelfstandig wonen en zijn er voorzieningen, zoals vervoer, een rolstoel of een aanpassing in de woning (bijvoorbeeld een douchezitje), zodat iedereen toch kan meedoen. Dit is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning. De gemeente is verantwoordelijk voor de Wmo. De Wmo maakt het mensen gemakkelijker om hulp of ondersteuning aan te vragen. U ontvangt de hulp in natura, als financiële tegemoetkoming of als een persoonsgebonden budget (pgb). Als u hulp nodig heeft, dient u eerst te proberen om zelf ondersteuning te regelen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan uw familie, buren of kennissen. Ook kunt u mogelijk gebruikmaken van een algemene voorziening, zoals formulierhulp of het zelf inkopen van huishoudelijke ondersteuning. Uitgangspunt is dat iedere inwoner zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar leven en welzijn en dat mensen zoveel mogelijk voor elkaar zorgen. Lukt dat niet (meer), dan kunt u terecht bij het Sociaal wijkteam Zwolle.”*

Zoals hierboven beschreven staat heeft de gemeente Zwolle als uitgangspunt dat iedere inwoner zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar leven. De zorgvrager dient eerst in zijn omgeving te kijken voor ondersteuning, het gaat hierbij om informele hulp die geboden wordt door het bestaande netwerk van de zorgvrager.

De gemeente Zwolle beschrijft een nieuwe manier van werken, ook wel ‘kantelen’ genoemd. Dit is een programma is afkomstig van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Bij deze manier van werken staat de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners met een beperking centraal (Gemeente Zwolle, 2015). Tijdens het keukentafelgesprek wordt het kantelen toegepast, er wordt eerst gekeken wat de burger zelf kan en met welke hulp hij of zij (weer) kan deelnemen in de samenleving. Als uit het keukentafelgesprek blijkt dat een burger niet zelfredzaam genoeg is, kan hierbij een indicatie voor ondersteuning worden afgegeven. Deze indicatie is een beoordeling of de zorgvrager hulp nodig heeft en zo nodig, welke hulp dat is. Door deze indicatie krijgt de zorgvrager

toegang tot de zorg in natura. In de indicatie staat: welke hulp de zorgvrager krijgt, voor hoeveel uren of dagdelen, wanneer de indicatie afloopt en of er een persoonsgebonden budget is. In paragraaf 1.2.4.2 uit deze bijlage wordt het keukentafelgesprek inhoudelijk verder uitgewerkt.

#### 1.2.3.3 Oosterkerkgemeente

Om een beeld te vormen over de instelling wordt de Oosterkerkgemeente beschreven. Deze wijkgemeente van de Protestantse Gemeente Zwolle is in mei 2011 ontstaan. De voormalige wijkgemeenten de Hoeksteen en Oosterkerk hebben vanaf september 2009 tot 12 juni 2011 intensief gewerkt aan het fusieproces. Beide wijkgemeenten hebben zich op 5 juni 2011 opgeheven. Met Pinksteren 2012 is de wijkgemeente verder uitgebreid met de voormalige Jeruzalemkkerkgemeente (Oosterkerk, 2014)

De Oosterkerkgemeente is een christelijke gemeenschap die een gemeenschap wil zijn waar de gemeenteleden zich geroepen weten tot inzet voor hun naasten. De reden hiervoor is dat deze gemeente van mening is dat het mogelijk is om vruchtbaar en met vreugde in de gemeente te werken als de leden elkaar stimuleren en aandacht voor elkaar hebben (Oosterkerk, 2014). De identiteit van de Oostkerkgemeente heeft invloed op het knelpunt rondom keukentafel-gesprekken, omdat de gemeente streeft naar naastenliefde en het bieden van hulp aan de ander. Wanneer een gemeentelid ondersteuning wil bieden aan een zorgvrager die er zelf niet uitkomt, wordt er gewerkt aan het hulp bieden aan de naaste.

De Oosterkerk kan gezien worden als een belangrijke instantie die betrokken is bij dit onderzoek. Dit omdat de zorgvragers en toekomstige ondersteuners, merendeels gemeenteleden zijn uit deze wijkgemeente.

#### 1.2.3.4 Sociaal wijkteam

Zoals eerder beschreven zijn door de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) sociale wijkteams ontstaan. Binnen de gemeente Zwolle worden keukentafelgesprekken gevoerd door professionals uit deze wijkteams. In deze paragraaf wordt beschreven wat een sociaal wijkteam is, hoe deze teams in gemeente Zwolle te werk gaan en wat hun doelstelling is. In paragraaf 1.2.4.5 uit deze bijlage worden de professionals die werkzaam zijn binnen deze wijkteams beschreven.

Wijkteams zijn multidisciplinaire teams samengesteld uit professionals, welke afkomstig zijn van verschillende organisaties en disciplines. Zij werken samen om een integrale aanpak te realiseren en over de schotten van organisaties heen te werken. Een wijkteam is bij voorkeur centraal gepositioneerd in een wijk en gemakkelijk toegankelijk voor gezinnen en zorgvragers die informatie zoeken of ondersteuning nodig hebben. Daarnaast hebben wijkteams een signalerende functie in de wijk en op school. De combinatie van toegankelijkheid en signalering maakt het mogelijk om in te zetten op preventie en vroegtijdige interventie. De inzet van meer specialistische hulp zou hierdoor moeten afnemen (Nji, 2014). In Zwolle zijn vijf wijkteams die aangestuurd worden door de gemeente Zwolle. Wijkteam Oost is werkzaam in de regio waar de Oosterkerkgemeente zich huisvest.

Om over voorkennis te beschikken over sociale wijkteams is er een interview gehouden met mevrouw Broekhuizen. Zij is een professional en werkzaam binnen het sociaal wijkteam Oost in Zwolle. De informatie uit het interview is deels terug te vinden in paragraaf 1.2.4.5 uit deze bijlage, het gehele interview is toegevoegd als bijlage drie. Naar aanleiding van het interview met mevrouw Broekhuizen is er informatie verkregen met betrekking tot de sociale wijkteams in Zwolle. Het sociaal wijkteam Oost bestaat uit twintig professionals die gemiddeld twee keukentafelgesprekken per persoon, per dag uitvoeren. De vijf over Zwolle gehuisveste wijkteams bestaan uit ongeveer honderd professionals. Deze professionals hebben onder andere de taak om in Zwolle (her)indicaties met zorgvragers vast te stellen. Mevrouw Broekhuizen gaf aan dat door ervaring in het voeren van keukentafelgesprekken

deze professionals een beeld hebben gevormd, over wat ondersteuners en zorgvrager nodig hebben om een functioneel keukentafelgesprek te voeren. Hierdoor is het volgens de onderzoekers van belang om de groep professionals te betrekken bij het onderzoek.

## 1.2.4 Microniveau

### 1.2.4.1 Inleiding

*Het microniveau betreft individuen en kleine groepen (Donkers, 2015). In dit hoofdstuk wordt het keukentafelgesprek, de zorgvrager en de ondersteuner beschreven. Tenslotte wordt er aandacht besteedt aan de professional uit sociale wijkteams in Zwolle. Daarvoor is mevrouw Broekhuizen geïnterviewd over de doelstelling van het sociale wijkteam, de taken van de Social Worker en hoe het keukentafelgesprek er in de praktijk uit ziet.*

### 1.2.4.2 Keukentafelgesprek

Binnen dit onderzoek neemt het keukentafelgesprek een centrale plek in. Maar wat houdt het keukentafelgesprek nu eigenlijk in? Om deze vraag te beantwoorden wordt er in deze paragraaf aandacht besteed aan de inhoud van, de voorbereiding op het keukentafelgesprek en tenslotte worden verschillende landelijke ervaringen met de keukentafelgesprekken vergeleken om zicht te krijgen op wat de positieve en negatieve punten zijn van het gesprek.

#### **Inhoud keukentafelgesprek**

De term ‘het keukentafelgesprek’ is een benaming om aan te geven dat de gemeente zo ongedwongen mogelijk met burgers wil praten. Dit gebeurt meestal bij de mensen thuis aan de keukentafel, vandaar ook de benaming het keukentafelgesprek. Volgens Movisie is de insteek van het gesprek om de burger die een aanvraag doet, zoveel mogelijk op z'n gemak te stellen (Movisie, 2016).

Het sociale wijkteam Zwolle definieert het keukentafelgesprek als volgt:

*‘Een gesprek met een medewerker van het sociaal wijkteam, meestal bij de hulpvrager thuis. Met de hulpvrager wordt de thuissituatie besproken en bekeken welke passende ondersteuning op maat voor deze persoon nodig is. Besproken wordt ook wat de hulpvrager zelf nog kan of met hulp van het sociaal netwerk en wat er nodig is om de eigen kracht en zelfredzaamheid te behouden of terug te krijgen. Eventueel wordt ook met huisgenoten en/of de mantelzorger gesproken.’*

(Sociaal Wijkteam Zwolle, 2015)

Een keukentafelgesprek is het gesprek dat de zorgvrager samen met een professional voert om in aanmerking te komen voor ondersteuning vanuit de gemeente Zwolle. Zoals in het bovenstaande citaat te lezen valt, zijn er altijd twee partijen aanwezig bij het keukentafelgesprek. Hier kan ter ondersteuning een derde partij bij betrokken worden, bijvoorbeeld een huisgenoot of een mantelzorger.

Het doel van het gesprek is om voor iedere individuele zorgvrager tot passende oplossingen te komen. Tijdens het keukentafelgesprek is het de bedoeling dat de specifieke situatie van de zorgvrager aan bod komt: hoe vult hij zijn dag in, wat is precies zijn zorgvraag en wat wil hij bereiken? Volgens van der Meulen (2014) wordt eerst de vraag van de zorgvrager verhelderd, voordat er over maatwerk en oplossingen gesproken wordt. Het startpunt van het gesprek met de zorgvrager is dan ook niet meer de aanvraag voor een specifieke (individuele) voorziening, maar een melding van een (probleem)situatie. Deze andere insteek voorkomt dat een zorgvrager zijn behoefte te veel vertaalt in een oplossing en dat hij teveel wordt beperkt tot het beschikbare aanbod.

Dit geldt ook voor de volgende stap in het traject: het zoeken naar passende oplossingen. Ook hier wordt in het gesprek de hele context waarin de zorgvrager zich bevindt, meegenomen en niet alleen de door hem ervaren beperking. Er is geen één-op-één relatie tussen resultaten en oplossingen. Wat voor de ene zorgvrager een goede ondersteuning is bij bijvoorbeeld het onderhouden van een

huishouden, kan voor een ander juist niet handig zijn. Kortom, het keukentafelgesprek is er primair voor bedoeld om te bepalen wat iemand in zijn specifieke situatie nodig heeft.

Uit het interview met mevrouw Broekhuizen, werkzaam in het sociaal wijkteam in Zwolle, kwam naar voren dat in de gemeente Zwolle door professionals tijdens het keukentafelgesprek gebruik gemaakt wordt van de zelfstandigheidsmatrix (Weerd, 2013). Mevrouw Broekhuizen vertelde tijdens het interview<sup>1</sup> hoe de inhoud van het keukentafelgesprek in de gemeente Zwolle er uitziet. In deze matrix worden alle levensgebieden beschreven.

| DOMEIN                               | 1 – acute problematiek                                                                                                                                     | 2 – niet zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 – beperkt zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                           | 4 – voldoende zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                     | 5 – volledig zelfredzaam                                            |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Verslaving</b>                    | Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik/ verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is. | Voldoet aan criteria voor verslaving. Preoccupatie met gebruiken en/of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkick-ontwikkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven. | Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven en/of behandeltrouw is minimaal. | Cliënt heeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijk middelengebruik en/of goede behandeltrouw. | Geen middelengebruik/ misbruik in de laatste 30 dagen.              |
| <b>Activiteiten Dagelijks Leven</b>  | Eerste beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg en complexe activiteiten.                                                                   | Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) en meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.                                                                                                         | Voorziet in de meeste maar niet alle basis behoeften van het dagelijks leven en de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.                                                                                        | Voorziet in alle basis behoeften van het dagelijks leven en alleen ondergeschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).                                                                                                                    | Geen problemen van deze aard en functioneert goed op alle gebieden. |
| <b>Sociaal netwerk</b>               | Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden en geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring of ernstig sociaal isolement.                  | Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ mogelijkheden om te helpen en nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.                              | Enige steun van familie/vrienden en enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties.                                                                                                 | Voldoende steun van familie/ vrienden en weinig contacten met eventuele foute vrienden.                                                                                                                                                                       | Gezond sociaal netwerk op geen foute vrienden.                      |
| <b>Maatschappelijke participatie</b> | Niet van toepassing door crisissituatie en/of in 'overlevingsmodus'.                                                                                       | Maatschappelijk geïsoleerd en/of geen sociale vaardigheden en/of gebrek aan motivatie om deel te nemen.                                                                                                                                                                | Nauwelijks participierend in maatschappij en/of gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.                                                                                                                                                                    | Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang.                                                                                                                  | Actief participierend in de maatschappij.                           |
| <b>Justitie</b>                      | Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie en/of openstaande zaken bij justitie.                                                                    | Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie en/of lopende zaken bij justitie.                                                                                                                                                                             | Incidenteel (eens per jaar) contact met politie en/of voorwaardelijke straf of - invrijdestelling.                                                                                                                                                                | Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie en/of strafblad.                                                                                                                                                                                        | Geen contact met politie. Geen strafblad.                           |

(Lauriks, et al., 2013) Voor volledige zelfredzaamheidsmatrix, zie bijlage 1.

Vanuit deze matrix wordt er gekeken naar de belemmeringen die de zorgvrager ervaart op verschillende levensgebieden en de oorzaak hiervan. Naar aanleiding van het keukentafelgesprek wordt er door de uitvoerende professional van het sociaal wijkteam een ondersteuningsplan geschreven. In dit plan wordt aan de hand van deze zelfredzaamheidsmatrix bepaald waar de zorgvrager recht op heeft.

### Vorbereiding op het keukentafelgesprek

Volgens het sociaal wijkteam Zwolle is het belangrijk om je als zorgvrager voor te bereiden op het keukentafelgesprek. Dit kan gedaan worden door na te denken over welke problemen opgelost moeten worden. Daarnaast is het belangrijk te weten wat er goed gaat en welke zorgen er nog zijn in de situatie van de zorgvrager. Ook is het volgens het sociale wijkteam Zwolle van belang om zelf al na te denken over eventuele oplossingen. Dit kan tijdens het gesprek uit eigen initiatief ingebracht kunnen worden (Sociaal Wijkteam Zwolle, 2015).

Gezien de voorlopige vraagstelling; 'wat ervaren zorgvragers als belemmering in het voeren van keukentafelgesprekken en wat hebben de ondersteuners nodig om de gewenste ondersteuning te kunnen bieden?' Ontstaat de vraag of deze belemmeringen kunnen ontstaan door onvoldoende voorbereiding.

### Onderzoek keukentafelgesprek

Er zijn momenteel geen evaluaties over het keukentafelgesprek vanuit de gemeente Zwolle bekend. Hieronder worden drie evaluaties van andere gemeenten vergeleken om zo een beeld te schetsen van

<sup>1</sup> Volledig interview is te vinden in bijlage 3

de positieve en negatieve ervaringen van zorgvragers bij de voorbereiding en bij het voeren van een keukentafelgesprek.

De evaluatie van cliëntenbelang gemeente Amsterdam beschrijft dat veel mensen in hun gemeente voor het keukentafelgesprek niet op de hoogte waren dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner ingeschakeld kon worden tijdens het gesprek (Cliëntenbelang Amsterdam, 2016). Volgens het cliëntenbelang is dit een wettelijke taak van de gemeente.

Eerder in deze paragraaf werd beschreven dat een voorbereiding op het gesprek van belang is. Om goed voorbereid te kunnen zijn dient de zorgvrager over de juiste informatie te beschikken. Uit de bovenstaande evaluatie blijkt dat de zorgvragers niet altijd van volledige informatie zijn voorzien. Hoe de informatie voorziening in de gemeente Zwolle is geregeld is onbekend. Hierdoor ontstaat de vraag of de zorgvragers op de hoogte waren van de inhoud van het keukentafelgesprek en de middelen waar de zorgvragers gebruik van kunnen maken.

Daarnaast deed de Monitor een onderzoeksprogramma van de NCRV, onderzoek naar het keukentafelgesprek (CLB, 2016). Daaruit kwamen klachten voort rondom het vaststellen van het aantal uren huishoudelijke hulp. Zo zouden zorgaanbieder die het keukentafelgesprek voeren niet het belang van de cliënt centraal stellen, maar het financiële belang van de aanbieder voorop stellen.

Ook het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft geëvalueerd hoe zorgvrager in Nederland het keukentafelgesprek ervaren (Kromhout, et al., 2014). Deze evaluatie vond plaats in 2014 en gaat over de jaren 2010-2012. Het keukentafelgesprek in de vorm die het nu heeft was toen niet van toepassing, maar het gesprek was een breed inventariserend gesprek waarbij de gemeente de vraag naar ondersteuning rondom de zorg wilde verhelderen. Uit de evaluatie blijkt dat meerdere factoren de beleving van de zorgvrager beïnvloeden. Bijvoorbeeld bij afwijzing van de hulpvraag zijn zorgvragers negatief over de vaardigheden en houding van de gespreksvoerder. Uit onderstaande tabel blijkt tevens dat afwijzing invloed heeft op de beleving rondom het keukentafelgesprek. Respondenten met geen afwijzing van de aanvraag, zijn grotendeels positiever over de gespreksvoerder dan respondenten die wel een afwijzing van hun zorgvraag hebben gekregen. Daarnaast blijkt dat er wel voldoende tijd werd genomen volgens de respondenten maar dat de zorgvrager het gevoel had dat er niet voldoende werd meegedacht door de gespreksvoerder.

Mening van een selectie van aanvragers over de gespreksvoerder, naar al of geen afwijzing van de aanvraag, 2012 (in procenten 'eens'; n = 3055).

|                                                                                          | afwijzing | geen afwijzing | sign. <sup>a</sup> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|--------------------|
| De gespreksvoerder nam voldoende de tijd voor mij.                                       | 76        | 91             | *                  |
| De gespreksvoerder dacht voldoende met mij mee over wat ik nodig had.                    | 52        | 81             | *                  |
| De gespreksvoerder hield voldoende rekening met mijn wensen.                             | 35        | 84             | *                  |
| De gespreksvoerder deed suggesties voor ondersteuning waar ik zelf niet aan had gedacht. | 16        | 17             |                    |

a p < 0,05.

Bron: SCP (WMOV'12)

(Kromhout, et al., 2014)

Uit bovenstaande evaluaties blijkt dat de ervaringen met het keukentafelgesprek verschillen. Voordat er uitspraken gedaan kunnen worden hoe ondersteuners zorgvragers kunnen ondersteunen, moet eerst duidelijk zijn wat de belemmeringen zijn die zijn ervaren tijdens het keukentafelgesprek. Uit de

bovenstaande evaluaties blijkt dat zorgvragers vooraf niet altijd op de hoogte waren van de mogelijkheden rondom het keukentafelgesprek en niet de juiste informatie in hun bezit hadden. Tenslotte werd er wel tijd genomen voor de zorgvragers, maar er werd volgens de zorgvragers niet altijd meegedacht en eventuele suggesties gedaan. Deze ervaringen vormen aandachtspunten tijdens het onderzoek om duidelijk te krijgen wat de belemmeringen van zorgvragers in de gemeente Zwolle zijn rondom het keukentafelgesprek.

#### 1.2.4.3 Zorgvragers

In deze paragraaf wordt de groep zorgvragers beschreven. Deze groep betreft inwoners van de gemeente Zwolle, die bij de gemeente een (her)indicatie voor gewenste zorg willen aanvragen of hebben aangevraagd. Deze aanvraag wordt besproken tijdens het keukentafelgesprek, zoals in de vorige paragraaf beschreven staat.

Vanuit de Oosterkerkgemeente hebben verschillende zorgvragers aangegeven dat ze ontevreden zijn over het keukentafelgesprek en de indicatie die daaruit voortkwam. Waar de zorgvragers ontevreden over zijn of wat hen belemmert tijdens het keukentafelgesprek is onbekend. Wat wel bekend is over deze zorgvragers is dat zij woonachtig zijn binnen verschillende wijken in de gemeente Zwolle.

Een zorgvrager (2016) wordt gedefinieerd als:

*“Een persoon die vraagt om zorg, een persoon die zorgbehoevend is, een zorgbehoevende.”  
“Iemand die hulp of zorg nodig heeft, thuis of in een instelling.”*

Concreet betekent dit voor het onderzoek dat een zorgvrager iemand is die hulp of zorg nodig heeft. Wanneer een inwoner van de gemeente Zwolle zorg of hulp nodig denkt te hebben dient hij of zij dit via een formulier aan te geven bij de gemeente. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor deze ondersteuning van mensen die niet zelfredzaam zijn (Rijksoverheid, 2015). De zorgvragers vanuit de Oosterkerkgemeente hebben aangegeven bij de gemeente dat zij zorg nodig hebben. Na het voeren van het keukentafelgesprek om deze zorg te realiseren hebben deze zorgvragers hun onvrede geuit bij diaken Scholten. Deze zorgvragers hebben volgens diaken Scholten aangegeven dat de gemeente niet de verantwoordelijkheid neemt in hun ogen, rondom de hulp en zorg die volgens hen nodig is. Als reden hiervoor geven zij aan dat ze minder zorg krijgen dan is aangevraagd..

#### 1.2.4.4 Ondersteuners

In deze paragraaf worden de ondersteuners beschreven. Deze groep bestaat uit gemeenteleden van de Oosterkerkgemeente die vrijwillig ondersteuning willen bieden aan de zorgvragers. Als reactie op de hulpvraag van de zorgvragers voor ondersteuning rondom het keukentafelgesprek, heeft diaken Scholten een advertentie geplaatst. In deze advertentie werden mensen gevraagd om deel te nemen aan ondersteuning van zorgvragers. Hier hebben zich mensen voor aangemeld, waarvan alleen de contactgegevens bekend van zijn. Over het profiel van deze deelnemende mensen is geen informatie beschikbaar.

De motivatie om ondersteuning te verlenen kan ontstaan vanuit een mensbeeld, dit is eerder beschreven in paragraaf 1.2.2.3 uit deze bijlage. Daarnaast heeft diaken Scholten aangegeven dat hij motivatie van belang vindt om gepaste ondersteuning te verlenen. Motivatie is de prikkel die mensen er toe aanzet om iets te doen; de bereidheid zich ergens voor in te spannen. Motiveren is invloed uitoefenen om de ander iets te laten doen (Infonu.nl, 2010).

Ondersteuners worden door motivatie er toe aangezet iets te doen, ze zijn bereid om zich in te spannen om ondersteuning te verlenen aan zorgvragers. Deze motivatie kan van buitenaf komen, dit wordt extrinsieke motivatie genoemd. De bron van deze motivatie komt van factoren van buiten de

persoon. Daarnaast bestaat er ook intrinsieke motivatie. Deze motivatie komt van de persoon zelf en niet van personen of factoren van buitenaf, de persoon wordt geprikkeld van binnen uit. De motivatie van de ondersteuners is bepalend voor het verlenen van de toekomstige ondersteuning. Hoe groter de motivatie, hoe groter de prikkel is dat mensen er toe worden aangezet ondersteuning te verlenen.

Dat een toekomstige ondersteuner gemotiveerd is, betekent niet dat hij daarmee ook gepaste ondersteuning kan bieden. Volgens mevrouw Broekhuizen is het bevorderlijk voor het verloop van het keukentafelgesprek dat een toekomstige ondersteuner beschikt over gesprekstechnieken.

Gesprekstechnieken (2016) worden als volgt gedefinieerd:

*“Het in gesprekken zodanig structureren, optreden en interveniëren dat het beoogde resultaat op effectieve wijze wordt bereikt.”*

Als het bij zorgvragers ontbreekt aan gesprekstechnieken, zullen ondersteuners hier hulp bij kunnen bieden. Het is daarom van belang dat de toekomstige ondersteuners beschikken over gesprekstechnieken. Volgens Verhulst (2015) valt hierbij te denken aan: concretiseren, parafraseren, open vragen stellen, doorvragen, structuur bieden, reflecteren, confronteren en samenvatten tijdens het gesprek.

Naast de motivatie en gesprekstechnieken die van belang zijn voor een ondersteuner is volgens Anja Klein (2015) de rol die een ondersteuner inneemt tevens van belang. Anja Klein interviewde een cliëntondersteuner uit de gemeente Doetinchem. Deze cliëntondersteuner beschrijft haar rol als volgt:

*“Wij zijn er ter geruststelling van de cliënt, omdat het heel spannend voor hem is. Ook mogen we aanvullingen geven. Als ik merk dat de cliënt de draad van zijn verhaal kwijtraakt, dan vraag ik of ik hem mag aanvullen. Ik praat nooit voor de cliënt en de consulent stelt nooit de vraag rechtstreeks aan mij. Soms geef ik de consulent wel non-verbaal een teken dat het goed is om door te vragen.”*

Hieruit is op te maken dat de ondersteuner een belangrijke rol kan innemen tijdens de ondersteuning van een zorgvrager.

#### 1.2.4.5 Professionals

In deze paragraaf wordt de groep professionals beschreven. Deze groep bestaat uit werknemers van de sociale wijkteams te Zwolle die keukentafelgesprekken voeren (Zwolle, 2015). Informatie over deze wijkteams staat beschreven in paragraaf 1.2.3.4 uit deze bijlage.

Keukentafelgesprekken zijn een nieuw fenomeen in de zorg, zoals in paragraaf 1.1.2 uit deze bijlage beschreven staat. Het gevolg daarvan is dat er weinig theoretische kennis over de beleving van de gespreksvoerder beschikbaar is. Door middel van een interview met een professional, die tevens gespreksvoerder is tijdens het keukentafelgesprek, wordt inzichtelijk gemaakt wat het doel en de taken van een professional bij keukentafelgesprekken zijn.

De geïnterviewde professional, mevrouw Broekhuizen, is medewerkster van Sociaal wijkteam Oost in Zwolle. Zij voert als professional keukentafelgesprekken met zorgvragers. Zij vertelde dat er binnen de wijkteams doelen zijn gesteld op lange en korte termijn. Zo is het doel van het keukentafelgesprek op lange termijn om de beste zorg voor de cliënt te realiseren voor zo min mogelijk geld. Dit kan door hulp van burens, familie of door de hulp van zorgaanbieders binnen de gemeente Zwolle. Het doel op korte termijn is om de situatie te stabiliseren en het eventuele probleem op te lossen.

De taken die mevrouw Broekhuizen uitvoert zijn: het keukentafelgesprek voeren en naar aanleiding hiervan indicaties of herindicatie geven. Deze gesprekken worden aan de hand van zelfredzaamheidsmatrix uitgevoerd, welke beschreven is in paragraaf 1.2.4.2 uit deze bijlage. Naast deze werkzaamheden die gericht zijn op het keukentafelgesprek, begeleidt mevrouw Broekhuizen cliënten en verwerkt ze aanvragen van hulpvragers die bij het sociale wijkteam binnenkomen.

Over het verloop van keukentafelgesprekken met zorgvragers is mevrouw Broekhuizen positief. Zij gaf aan dat veel zorgvragers positief zijn over de uitkomst van het gesprek. Een goede voorbereiding is volgens haar van belang. Als er een aanvraag met een duidelijke vraag is geformuleerd is het de taak van mevrouw Broekhuizen en andere professionals om deze vraag te behandelen tijdens het keukentafelgesprek. Wanneer de vraag niet duidelijk geformuleerd is zullen professionals eerst de vraag moeten concretiseren, dat zal gebeuren tijdens het keukentafelgesprek. Enerzijds ligt de verantwoording van de voorbereiding op het keukentafelgesprek bij de zorgvrager. Anderzijds moet de zorgvrager op de hoogte zijn van de wens om een duidelijke vraag in te dienen.

## 1.3. Probleemomschrijving

### 1.3.1 Probleemomschrijving en doelstelling

Naar aanleiding van de theoretische verdieping, is de probleemomschrijving en doelstelling van dit onderzoek geconcretiseerd, namelijk:

Inwoners van de gemeente Zwolle die aangesloten zijn bij de Oosterkerkgemeente, hebben hun onvrede rondom het keukentafelgesprek geuit bij diaken Scholten. Diaken Scholten wil deze onvrede verminderen door ondersteuning aan te bieden aan de zorgvragers tijdens het keukentafelgesprek. Deze ondersteuning zal verleend worden door gemeenteleden die zich hebben opgegeven om de toekomstige ondersteuning te willen geven. Om gepaste ondersteuning te kunnen verlenen wil diaken Scholten een cursus ontwerpen voor deze ondersteuners.

Het probleem is enerzijds dat het onduidelijk is wat de belemmeringen zijn die zorgvragers ervaren en waar de behoefte van de zorgvrager ligt als het gaat om de toekomstige ondersteuning. Anderzijds is het probleem dat het niet duidelijk is wat de toekomstige ondersteuners nodig hebben om in de toekomst gewenste ondersteuning te kunnen bieden.

Het doel vanuit de opdrachtgever is het ontwerpen van een cursus. Deze cursus is gericht op het ontwikkelen van capaciteiten van de ondersteuners om gepaste ondersteuning te kunnen verlenen. Om deze cursus zo goed mogelijk vorm te geven is de uitwerking van dit onderzoek nodig. Het doel van dit onderzoek is dat er onderzocht wordt wat de zorgvragers als belemmerend hebben ervaren tijdens het keukentafelgesprek en aan welke vorm van ondersteuning zij behoefte hebben. Daarnaast heeft dit onderzoek als doel om inzichtelijk te maken wat ondersteuners door middel van de cursus nog nodig hebben aan capaciteiten om de gewenste ondersteuning te kunnen bieden. Door deze bevindingen te analyseren ontstaan er gegevens waar de cursus op gebaseerd kan worden.

### 1.3.2 Centrale vraagstelling

- Wat hebben zorgvragers in de gemeente Zwolle nodig aan ondersteuning bij het voeren van keukentafelgesprekken?
- Wat hebben ondersteuners nodig om zorgvragers gewenste ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?

### 1.3.3 Deelvragen

1. ***Welke belemmeringen ervaren zorgvragers in het voorbereiden op en het voeren van het keukentafelgesprek?***

Deze deelvraag is gericht op het beantwoorden van de eerste centrale deelvraag. Door inzichtelijk te maken welke belemmeringen zorgvragers ervaren rondom het keukentafelgesprek, kan de ondersteuner hier op in spelen en gerichte ondersteuning bieden. Uit literatuurstudie blijkt dat voorbereiding op het keukentafelgesprek van belang is, daarom wordt bij deze deelvraag hier aandacht aan besteedt.

2. ***Wat zijn de behoeftes van zorgvragers over de ondersteuning in het voeren van keukentafelgesprekken?***

Voordat de cursus ontwikkeld kan worden is het belangrijk dat er duidelijkheid is over waar de zorgvrager behoefte aan heeft tijdens de ondersteuning. Op deze manier kunnen de onderdelen die in de cursus aan bod komen worden afgestemd op de behoeftes die de zorgvrager heeft.

3. ***Wat is het profiel van de toekomstige ondersteuners?***

Deze deelvraag wordt gesteld om inzichtelijk te maken wie de toekomstige ondersteuner precies is. Bij diaken Scholten hebben gemeenteleden zich gemeld om in de toekomst ondersteuning te willen bieden van deze mensen is alleen hun naam bekend. Deze deelvraag probeert meer gegevens, het profiel, van deze toekomstige ondersteuners inzichtelijk te maken.

4. ***Wat zijn de verwachtingen van de toekomstige ondersteuners als het gaat om de ondersteuning rondom het keukentafelgesprek?***

Bij deze deelvraag wordt er gekeken naar wat toekomstige ondersteuners verwachten. Deze verwachtingen gaan over de ondersteuning die zij in de toekomst rondom het keukentafelgesprek zullen verlenen. Door inzichtelijk te maken wat ondersteuners verwachten, kan dit afgestemd worden op de behoeftes van de zorgvragers.

5. ***Deelvraag 5: Wat hebben ondersteuners nodig op het gebied van kennis, houding en vaardigheden volgens professionals die ervaring hebben met het keukentafelgesprek?***

Professionals die de keukentafelgesprekken voeren hebben ervaring met gesprekken waarbij ondersteuners aanwezig zijn. Door de ervaring die professionals hebben met deze gesprekken, hebben zij zicht op wat gepaste ondersteuning inhoudt op het gebied van kennis, houding en vaardigheden.

## 1.4. Begripsafbakening

### **Capaciteiten**

Eigenschappen dat je ergens goed in bent (2016). Binnen dit onderzoek wordt er gesproken over capaciteiten als eigenschappen van een zorgvrager of ondersteuner die ontwikkeld kunnen worden.

### **Extramurale zorg/begeleiding**

Zorgverlening buiten het ziekenhuis of zorginstelling (2016). Deze zorg omvat bijvoorbeeld zorg van huisartsen, niet in een ziekenhuis werkende specialisten, verloskundigen, fysiotherapeuten, thuiszorg en ambulancevervoer.

### **Houding**

Houding is de innerlijke opstelling van een persoon. De motivatie bepaald welke houding iemand aanneemt richting de ander (2016). In dit onderzoeksverslag wordt er gesproken over de houding van de toekomstige ondersteuner en zorgvrager, waarbij het gaat over hoe deze zich innerlijk opstelt tegenover de andere partij.

### **Hulpbehoevenden**

Mensen die niet meer voor zichzelf kunnen zorgen (2016). In dit onderzoek zijn dit inwoners van de gemeente Zwolle, die niet meer zelfstandig voor zichzelf kunnen zorgen. Hierbij wordt in dit onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen kerkelijke gemeenteleden en niet kerkelijke gemeenteleden.

### **Informele hulp**

Informele hulp is zorg die geleverd wordt door familie, eigen netwerk, mantelzorgers of vrijwilligers. Het gaat hierbij om activiteiten in aanvulling op zorg die door beroepskrachten zoals verpleegkundigen, huishoudelijke hulp en activiteitenbegeleiders geleverd wordt (2016).

### **Kennis**

Kennis is het vermogen dat iemand in staat stelt een bepaalde taak uit te voeren door gegevens (van externe bronnen) te verbinden, te laten reageren met eigen informatie, ervaringen en attituden (2016). Bij dit onderzoek gaat het om kennis die de ondersteuners en zorgvragers al dan niet bezitten rondom het keukentafelgesprek.

### **Keukentafelgesprek**

Het doel van dit wederzijdse gesprek tussen een ambtenaar/professional en de burger is om tot zorg op maat te komen. Hierbij wordt gekeken of oplossingen mogelijk zijn vanuit eigen kracht en met behulp van mensen uit het eigen sociale netwerk van de burger (2013). Bij dit onderzoek gaat het om gesprekken die de zorgvrager voert met de professional en waar de toekomstige ondersteuner eventuele hulp gaat bieden.

### **Ondersteuners**

Ondersteuners zorgen dat iets of iemand niet uit zijn evenwicht raakt. Ze helpen en staan diegene bij (2016). Bij dit onderzoek gaat het om gemeenteleden uit de Oosterkerkgemeente te Zwolle die zorgvragers vrijwillig willen ondersteunen tijdens het keukentafelgesprek.

**Participatiesamenleving**

Een participatiesamenleving is een samenleving waarin iedereen die dat kan verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen leven en omgeving, zonder hulp van de (landelijke) overheid (2016).

**Vaardigheden**

Het vermogen om een handeling bekwaam uit te voeren of een probleem juist op te lossen (2016). Bij dit onderzoek gaat het om vaardigheden die de ondersteuners en zorgvragers al dan niet bezitten rondom het keukentafelgesprek. In dit onderzoeksverslag wordt er dieper ingegaan op gespreksvaardigheden.

**Verzorgingsstaat**

Een verzorgingsstaat is een sociaal systeem waarin de staat primaire verantwoordelijkheid draagt voor het welzijn van zijn burgers, zoals in kwesties van gezondheidszorg, onderwijs, werkgelegenheid en sociale zekerheid. (2016)

**Zorgvragers**

De cliënt die om zorg vraagt of zorg nodig heeft (2016). Bij dit onderzoek wordt er bij zorgvragers gesproken over inwoners van de gemeente Zwolle die bij de gemeente, een (her)indicatie voor gewenste zorg willen aanvragen of hebben aangevraagd door middel van een keukentafelgesprek.

## Bijlage 2 Zelfredzaamheid matrix

### Zelfredzaamheid-Matrix 2013

S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert.



| DOMEIN                         | 1 – acute problematiek                                                                                                                                  | 2 – niet zelfredzaam                                                                                                                                                                                              | 3 – beperkt zelfredzaam                                                                                                                                                                 | 4 – voldoende zelfredzaam                                                                                                                                       | 5 – volledig zelfredzaam                                                                                                                                         |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Financiën</b>               | Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.                                                                                                               | Onvoldoende inkomsten <i>en/of</i> spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.                                                                                                                             | Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet <i>en/of</i> gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel <i>en/of</i> bewindvoering/inkomensbeheer.                      | Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf <i>en</i> deze verminderen.                                                 | Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.                                                              |
| <b>Dagbesteding</b>            | Geen dagbesteding <i>en</i> veroorzaakt overlast.                                                                                                       | Geen dagbesteding maar geen overlast.                                                                                                                                                                             | Laagdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidsactivering.                                                                                                                                | Hoogdrempelige dagbesteding <i>of</i> arbeidstoeleiding <i>of</i> tijdelijk werk <i>en/of</i> volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).     | Vast werk <i>en/of</i> volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).                                                                        |
| <b>Huisvesting</b>             | Dakloos <i>en/of</i> in nachtopvang.                                                                                                                    | Voor wonen ongeschikte huisvesting <i>en/of</i> huur/hypotheek is niet betaalbaar <i>en/of</i> dreigende huisuitzetting.                                                                                          | In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend <i>en/of</i> in onderhuur <i>of</i> niet-autonome huisvesting.                                                       | Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> (huur)contract met bepalingen <i>en/of</i> gedeeltelijk autonome huisvesting.                       | Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting <i>en</i> regulier (huur)contract <i>en/of</i> autonome huisvesting.                                           |
| <b>Huiselijke relaties</b>     | Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.                                                                                       | Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om <i>en/of</i> potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.                                                                              | Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.                                                                                                  | Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig <i>en/of</i> woont alleen.                                                      | Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.                                                   |
| <b>Geestelijke gezondheid</b>  | Een gevaar voor zichzelf of anderen <i>en/of</i> terugkerende suicide-ideatie. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis. | Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen <i>en/of</i> geen behandeling. | Milde symptomen kunnen aanwezig zijn <i>en/of</i> enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen <i>en/of</i> behandeltrouw is minimaal.                           | Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven <i>en/of</i> marginale beperking van functioneren <i>en/of</i> goede behandeltrouw. | Symptomen zijn afwezig of zeldzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse beslommingen of zorgen. |
| <b>Lichamelijke gezondheid</b> | Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/kritieke situatie.                                                                                  | Een (direct/ chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten tgv een lichamenlijk gezondheidprobleem.                  | Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamenlijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit. | Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.                                                                         | Er zijn geen directe of voortduurende medische problemen.                                                                                                        |



| DOMEIN                               | 1 – acute problematiek                                                                                                                                     | 2 – niet zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                                  | 3 – beperkt zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                           | 4 – voldoende zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                     | 5 – volledig zelfredzaam                                            |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Verslaving</b>                    | Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik/ verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is. | Voldoet aan criteria voor verslaving. Preoccupatie met gebruiken en/of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkickontwijkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven. | Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven en/of behandeltrouw is minimaal. | Client heeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijk middelengebruik en/of goede behandeltrouw. | Geen middelengebruik/ misbruik in de laatste 30 dagen.              |
| <b>Activiteiten Dagelijks Leven</b>  | Ernstige beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg en complexe activiteiten.                                                                 | Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) en meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.                                                                                                        | Voorziet in de meeste maar niet alle basis behoeften van het dagelijks leven en de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.                                                                                        | Voorziet in alle basis behoeften van het dagelijks leven en alleen ondergeschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).                                                                                                                    | Geen problemen van deze aard en functioneert goed op alle gebieden. |
| <b>Sociaal netwerk</b>               | Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden en geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring of ernstig sociaal isolement.                  | Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ mogelijkheden om te helpen en nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.                             | Enige steun van familie/vrienden en enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties.                                                                                                 | Voldoende steun van familie/ vrienden en weinig contacten met eventuele foute vrienden.                                                                                                                                                                       | Gezond sociaal netwerk en geen foute vrienden.                      |
| <b>Maatschappelijke participatie</b> | Niet van toepassing door crisissituatie en/of in 'overlevingsmodus'.                                                                                       | Maatschappelijk geïsoleerd en/of geen sociale vaardigheden en/of gebrek aan motivatie om deel te nemen.                                                                                                                                                               | Nauwelijks participierend in maatschappij en/of gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.                                                                                                                                                                    | Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang.                                                                                                                  | Actief participierend in de maatschappij.                           |
| <b>Justitie</b>                      | Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie en/of openstaande zaken bij justitie.                                                                    | Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie en/of lopende zaken bij justitie.                                                                                                                                                                            | Incidenteel (eens per jaar) contact met politie en/of voorwaardelijke straf of - invrijheidstelling                                                                                                                                                               | Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie en/of strafblad.                                                                                                                                                                                        | Geen contact met politie. Geen strafblad                            |

## ZRM-supplement: Ouderschap 2013

T. Fassaert, S. Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, M. Schönenberger.



| DOMEIN                                  | 1 – acute problematiek                                                                                                                                                                                                                       | 2 – niet zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                   | 3 – beperkt zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 – voldoende zelfredzaam                                                                                                                                                                                                                    | 5 – volledig zelfredzaam                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lichamelijke verzorging</b>          | De lichamelijke veiligheid van kind(eren) is direct in gevaar door lichamelijke mishandeling of verwaarlozing lichamelijke basiszorg en/of een kind heeft in het afgelopen jaar meer dan 3 keer een ernstig ongeluk gehad in of om het huis. | Beperkingen op het gebied van lichamelijke basiszorg, maar de veiligheid van kind(eren) is hierdoor niet direct in gevaar. Kind heeft regelmatig (3 keer in het afgelopen jaar) ongelukken in of om het huis. Vermoeden van lichamelijke mishandeling. | Geen melding van lichamelijke mishandeling of verwaarlozing. Lichamelijke basiszorg is meestal/vaak op orde. Kind heeft meerdere keren (twee keer in het afgelopen jaar) ongelukken in of om het huis en/of enkele vermijdbare risico's voor de lichamelijke veiligheid. | Lichamelijke basiszorg (kleding, voeding, hygiëne en medische zorg) is altijd op orde. Zelden (een keer in het afgelopen jaar) een ernstig ongeluk in en om het huis en geen vermijdbare risico's voor de lichamelijke veiligheid.           | Lichamelijke basiszorg is op orde. Geen ongelukken in of om het huis en veilige fysieke omgeving. Ouder stimuleert een gezonde leefstijl van het kind (gezonde voeding en voldoende bewegen). |
| <b>Sociaal-emotionele ondersteuning</b> | Het geestelijk welzijn van kind(eren) is direct in gevaar. Sprake van geestelijke mishandeling of verwaarlozing. De ouder isoleert kind(eren) en/of zet aan tot ongewenst/fout gedrag.                                                       | Ouder stelt geen grenzen of stelt grenzen niet leeftijdsadequaate en/of beperkt relaties tussen kind(eren) en leeftijdgenoten en/of ouder ontmoedigt maatschappelijk wenselijk gedrag. Vermoeden van geestelijke mishandeling.                         | Geen melding van geestelijke mishandeling of verwaarlozing. Ouder stelt leeftijdsadequate grenzen maar is niet consequent en/of toont geen interesse in relaties tussen kind(eren) en leeftijdgenoten en/of is niet actief in de ontwikkeling van kind(eren).            | Ouder stelt consequent leeftijdsadequate grenzen en toont interesse in relaties tussen kind(eren) en leeftijdgenoten.                                                                                                                        | Ouder stelt consequent leeftijdsadequate en redelijke grenzen. Bevordert relaties tussen kind(eren) en leeftijdgenoten. Vervult voorbeeldfunctie.                                             |
| <b>Scholing</b>                         | Eén of meer leerplichtige kinderen staan niet ingeschreven bij een school en/of gaan niet naar les.                                                                                                                                          | Eén of meer leerplichtige kinderen zijn frequent (meer dan 5 keer per maand) zonder geldige reden afwezig en/of hebben geen mogelijkheden om huiswerk te maken. Ouders zijn niet betrokken bij school.                                                 | Eén of meer leerplichtige kinderen zijn regelmatig (2-5 keer per maand) zonder geldige reden afwezig en/of hebben beperkte mogelijkheden om huiswerk te maken. Ouders zijn minimaal betrokken bij school.                                                                | Er zijn geen leerplichtige kinderen of leerplichtige kinderen zijn zelden (max. 1 keer per maand) zonder geldige reden afwezig in de les en hebben voldoende mogelijkheden om huiswerk te maken. Ouders zijn voldoende betrokken bij school. | Leerplichtige kinderen zijn nooit zonder geldige reden afwezig in de les. Kind heeft goede mogelijkheden om huiswerk te maken. Ouders zijn zeer betrokken bij school.                         |
| <b>Opvang</b>                           | Opvang van één of meer kinderen is noodzakelijk maar niet beschikbaar of opvang is ernstig beperkt op (bijna) alle gebieden van lichamelijke basiszorg en opvoedtaken.                                                                       | Noodzakelijke opvang van één of meer kinderen is amper beschikbaar of er is een belangrijk probleem op één of meer gebieden van lichamelijke basiszorg en meerdere opvoedtaken worden door opvang niet uitgevoerd.                                     | Noodzakelijke opvang voorziet in alle aspecten van basiszorg maar is onbetrouwbaar beschikbaar. Lichamelijke basiszorg is op orde maar één of meerdere opvoedtaken worden door opvang niet uitgevoerd.                                                                   | Opvang is niet noodzakelijk of voldoende en betrouwbaar beschikbaar. Opvang voorziet in alle aspecten van lichamelijk basiszorg én toereikende uitvoering opvoedtaken                                                                        | Hoge kwaliteit opvang is beschikbaar naar keuze en voorziet in goed ontwikkelde basiszorg en opvoedtaken.                                                                                     |

© GGD Amsterdam. Fassaert, Lauriks, Buster, De Wit, van de Weerd en Schönenberger. 2013. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs. De gebruiker mag deze uitgave niet voor willekeurige commerciële doeleinden gebruiken, aanpassen, of overbrengen. Contact: [zrm@ggd.amsterdam.nl](mailto:zrm@ggd.amsterdam.nl)

| DOMEIN         | 1 – acute problematiek                                                                                                          | 2 – niet zelfredzaam                                                                                                       | 3 – beperkt zelfredzaam                                                                                                           | 4 – voldoende zelfredzaam                                                                                                            | 5 – volledig zelfredzaam                                                        |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Tijdsbesteding | Afwezigheid van plezierige en nuttige activiteiten <b>en/of</b> geen structuur in de dag <b>en</b> onregelmatig dag-nachtritme. | Nauwelijks plezierige en nuttige activiteiten <b>en</b> nauwelijks structuur in de dag <b>en</b> afwijkend dag-nachtritme. | Enige plezierige en nuttige activiteiten maar voldoende structuur in de dag <b>en/of</b> enige afwijkingen in het dag-nachtritme. | Voldoende plezierige en/of nuttige activiteiten <b>en</b> dag-nachtritme heeft geen negatieve invloed op het dagelijks functioneren. | Algehele tijdsbesteding is plezierig en nuttig <b>en</b> gezond dag-nachtritme. |

## Bijlage 3 Interview Esther Broekhuizen

Interview met een maatschappelijk werker

04-03-2016

**Esther Broekhuizen**

**Sociaal wijkteam Zwolle oost**

### **Wat doet een Sociaal wijkteam precies?**

*'Het Sociale wijkteam in Oost Zwolle bestaat uit 20 collega's. Over heel Zwolle zijn dit er 100 collega's. Bij een sociaal wijkteam werken betaalde krachten, die onder andere als taak hebben om indicaties te regelen tijdens keukentafelgesprekken. Per dag regelt een sociaal werker ongeveer twee (her)indicaties.'*

### **Hoe verloopt een keukentafelgesprek?**

*'Als eerste krijgt een sociaal werker informatie over de cliënt. Een gesprek duurt ongeveer een uur. Voor een gesprek wordt gebruikt gemaakt van een zelfstandigheid matrix. Hierop worden levensgebieden aangegeven. Vanuit deze levensgebieden wordt gekeken naar de oorzaak van het probleem. Tijdens het keukentafelgesprek wordt er tevens aandacht besteed aan eventuele verborgen problemen. Daarna word er een ondersteuningsplan geschreven. De social werker die het gesprek begeleid bepaald hoeveel en welke zorg een zorgaanvrager krijgt.'*

### **Wat is het doel van een keukentafelgesprek?**

*'Het doel van het gesprek is om beste zorg te krijgen voor een cliënt, problemen oplossen of een situatie zo stabiel mogelijk houden. Dit met het liefst met zo min mogelijk hulp. Buren en familie kan worden ingeschakeld. Esther werkt voornamelijk met daklozen en verslaafden. Doel hiervan is cliënt terug laten keren in de maatschappij. Er wordt geëvalueerd op het gesprek naar een paar maanden. Keukentafelgesprekken worden soms per telefoon afgehandeld. Geld moet goed besteed worden. Dit is tevens een belangrijke opdracht die professionals meekrijgen vanuit de doelstelling van het social wijkteam.'*

### **Wat zijn de taken van een social worker?**

*'Gesprekken voeren. Casemanagement zaken. Inlopers helpen. Indicaties en herindicatie geven. Maar ook eigen cliënten begeleiden.'*

### **Wat zij de ervaringen met keukentafelgesprekken?**

*'De gesprekken lopen over het algemeen goed. Het komt wel eens voor dat de cliënt vind dat hij te weinig zorg krijgt. Ik doe wel mijn best om zo veel mogelijk in overleg alles te regelen, maar soms is dat wel moeilijk omdat de cliënt bijvoorbeeld een andere mening heeft.'*

### **Wie zitten er bij een keukentafelgesprek?**

*'Bij een gesprek zit de aanbieder erbij. Sociaal netwerk mag er ook bij zitten. Dit is meestal positief als ze niet overheersend zijn in het gesprek.'*

## Bijlage 4 Interview schema zorgvragers

### **Inleiding**

Wij zijn twee studenten van de Hogeschool Viaa, wij zijn momenteel bezig met ons afstudeer onderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door in totaal vier studenten en het onderzoeksonderwerp betreft keukentafelgesprekken in de gemeente Zwolle. Wij onderzoeken wat de ervaringen zijn met de keukentafelgesprekken in de gemeente Zwolle. Daarnaast kijken we of ondersteuning van een vrijwilliger gewenst is en op welke manier dit dan gewenst zou zijn. Allereerst willen we u wat vragen stellen over uw voorbereiding op het keukentafelgesprek

### **Voorbereiding op het keukentafelgesprek**

1. Wist u voor het gesprek wat het doel was van het keukentafelgesprek?
2. Wist u voor het gesprek wat uw doel was van het keukentafelgesprek?
3. Hoe heeft u zich voorbereid op het keukentafelgesprek?
4. Heeft u ondersteuning gehad tijdens het keukentafelgesprek.
5. Wist u voor dat het gesprek plaatsvond waar u recht op had qua zorg?

We hebben het nu gehad over de voorbereiding op het keukentafelgesprek. Graag zouden we u nu wat vragen stellen over uw ervaring met het keukentafelgesprek.

### **Ervaring rondom het keukentafelgesprek**

6. Hoe heeft u het keukentafelgesprek in zijn geheel ervaren?
7. Wat heeft u als lastig ervaren tijdens het keukentafelgesprek? (kennis, houding en vaardigheden / regelgeving, motivatie en gespreksvaardigheid)
8. Hoe heeft u de rol van de Wmo-consulent / professional tijdens het gesprek ervaren?

Nu we duidelijk hebben wat uw ervaring is met het keukentafelgesprek zouden we u nog wat vragen willen stellen over de toekomstige ondersteuning. Om te kijken of daar behoefte aan is en op welke manier deze ondersteuning gewenst zou zijn.

### **Toekomstige ondersteuning**

9. Terugkijkend op het keukentafelgesprek, wat is uw behoefte als het gaat om ondersteuning rondom keukentafelgesprekken?
10. Als er ondersteuning wordt geboden, wat verwacht u van de toekomstige ondersteuning?
11. Hoeveel tijd verwacht u dat ondersteuners besteden aan de ondersteuning aan de voorbereiding op het keukentafelgesprek en het gesprek zelf?

## Bijlage 5 Vragenlijst ondersteuners

U ontvangt deze vragenlijst omdat u hebt aangegeven in de toekomst ondersteuning te willen bieden aan zorgvragers tijdens de keukentafelgesprekken. Hiervoor zal een cursus worden aangeboden. Om deze cursus succesvol te laten verlopen willen we u een aantal vragen stellen over de toekomstige ondersteuning.

### Persoonlijke gegevens respondent

Leeftijd:

Geslacht:

Opleidingsniveau:

Afgeronde opleiding(en):

Werkervaring:

1. Wat is uw motivatie om zorgvragers ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?

.....  
.....  
.....

2. Wat denkt u dat uw taken zullen zijn tijdens de ondersteuning van een zorgvrager?

.....  
.....  
.....

3. Hoeveel uur per maand bent u beschikbaar om ondersteuning te bieden aan een zorgvrager?

..... uur per maand.

4. Hoeveel uur denkt u gemiddeld te besteden per zorgvrager aan ondersteuning, gekeken naar de voorbereiding van het gesprek en het gesprek zelf?

Vorbereiding: ..... uur per zorgvrager

Gesprek: ..... uur per zorgvrager

5. Weet u wat het doel van het keukentafelgesprek is?

Ja/Nee

6. Heeft u kennis over de wetgeving in verband met het voeren van keukentafelgesprekken?

Ja/Nee

7. Weet u hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd?

Ja/Nee

| 8. In welke mate beschikt u over de onderstaande gesprekstechnieken? | Niet | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
|----------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|------|
| - Adequate empathische basishouding                                  | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Stellen van open vragen                                            | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Doorvragen in een gesprek                                          | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Concretiseren van informatie                                       | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Structuur bieden in het gesprek                                    | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Betrokken en empathische opstellen                                 | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Reflecteren (aan het eind van een gesprek of naderhand.            | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Confronteren, indien nodig                                         | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Samenvatten                                                        | 0    | 0           | 0         | 0    |
| - Parafraseren                                                       | 0    | 0           | 0         | 0    |

## Bijlage 6 Topiclijst interview professionals

*Wat moeten toekomstige ondersteuners volgens de professionals weten over*

- **Kennis**
  - Definitie keukentafelgesprek
  - Rol van sociale wijkteam
  - Voorbereiding keukentafelgesprek

*Welke houding moeten toekomstige ondersteuners volgens professionals aannemen als het gaat om*

- **Houding**
  - Motivatie ondersteuner
  - Houding tegenover zorgvrager
  - Houding tegenover professional

*Volgens de professional moet een toekomstige ondersteuner beschikken over*

- **Vaardigheden?**
  - Gesprekstechnieken
    - Stellen van open vragen
    - Doorvragen in een gesprek
    - Concretiseren van informatie
    - Structuur bieden in het gesprek
    - Betrokken en empathisch opstellen
    - Reflecteren
    - Confronteren, indien nodig
    - Samenvatten
    - Parafraseren

## Bijlage 7 Introductiebrieven

### **Benadering zorgvragers**

De respondenten zullen door de interviewers gebeld worden om een afspraak te maken voor een gesprek. Hierbij wordt verteld dat de studenten van Hogeschool Viaa zijn en dat zij bezig zijn met een onderzoek. De naam Jan Scholten zal genoemd worden, omdat de zorgvragers contact met hem hebben gehad. Dit zal voor duidelijkheid bij de zorgvragers zorgen. Daarnaast zal kort benoemd worden waar het onderzoek over gaat en wat er van de zorgvragers verwacht wordt. Er zullen vragen gesteld worden over de gewenste ondersteuning van de zorgvrager. Als laatste zal er een datum, tijd en locatie afgesproken worden voor het afnemen van het interview.

### **Benadering ondersteuners**

De studenten zullen bij de respondenten langs gaan om hen een vragenlijst aan te reiken. Daarbij zullen respondenten en studenten elkaar spreken en zal er toelichting gegeven worden over het doel en de invulling van de vragenlijst. Na een week zullen deze studenten wederom bij de respondenten langs gaan om de ingevulde vragenlijsten op te halen. Hierbij is er ruimte om met elkaar te spreken over hoe het is gegaan en eventuele toevoegingen die niet op de vragenlijst te vinden waren.

### **Benadering professionals**

De respondenten worden benaderd via het contact persoon van de Sociale Wijk Teams Zwolle, namelijk Geraldine IJzerman. Via haar zullen afspraken gemaakt worden met de respondenten. Hierbij is het van belang te vertellen dat de studenten studeren aan Hogeschool Viaa en het onderzoek gedaan wordt vanuit de Oosterkerkgemeente. Daarnaast zal benoemd worden wat het onderzoek inhoudt en dat de visie van de professionals een belangrijke factor is in het onderzoek. Als afsluiting zal er een datum, tijd en locatie afgesproken worden voor het afnemen van het interview.

## Bijlage 8 Labelschema zorgvragers

### Voorbereiding op het keukentafelgesprek

| Categorie                                          | Label                                                         | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Respondent  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Wist de respondent wat het doel was?               | Wist volgens eigen zeggen het doel van het keukentafelgesprek | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Ja"</u></li> <li>• <u>"Ja"</u></li> <li>• <u>"Ja"</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5<br>3<br>8 |
|                                                    |                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Ik wist de eerste keer er <u>weinig</u> van, er was weinig over verteld."</li> <li>• <u>"Nee, dat eigenlijk niet"</u></li> <li>• "Nee"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1<br>2<br>6 |
|                                                    |                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Ongeveer"</u></li> <li>• <u>"Niet totaal, niet geheel"</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4<br>7      |
| Doel van het keukentafelgesprek volgens respondent | Bezuinigingen                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Het doel was dat ze gaan bezuinigen en dat ik het met minderen uren moet doen. Dat was het doel."</u></li> <li>• "Nou het ging in feite er omdat er <u>geld te kort komt</u> en dat er gekeken moest worden is het nodig hier die uren. Die uren, teveel of te weinig. En hoe je gezondheidstoestand is en dergelijke."</li> <li>• Ja, ik dacht het doel was het afhalen. <u>Afhalen van uren van de hulp</u></li> </ul> | 6<br>8<br>5 |
|                                                    |                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouja, nou, over hoe mijn <u>huishouding verloopt</u>.</li> <li>• "Het zou gaan over de hulp, <u>huishoudelijke hulp</u>."</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3<br>4      |
|                                                    |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |

| Categorie                                             | Label                               | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Respondent |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Doel van de zorgvrager tijdens het keukentafelgesprek | Behouden van zorg                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Ik wou bereiken dat ehm, dat ehm <u>de huishoudelijk hulp dat die bleef.</u>'</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3          |
|                                                       |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Nou ik wilde het graag <u>houden zoals het was.</u>'</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4          |
|                                                       |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Wat moet ik nog verder bereiken dat dit, <u>ik vind het prima zo.</u>'</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7          |
|                                                       |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "<u>Ja</u> nou ik ben persoonlijk tevreden over"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8          |
|                                                       | Duidelijk maken wat de hulpvraag is | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Nou ja ja ja, je wilt natuurlijk. Nou ja, als er iemand komt <u>probeer je natuurlijk duidelijk te maken waarom je hulp nodig hebt.</u>" "Nouja kijk, de eerste keer was het zo dat ik eh.. toen toen was mijn man, mijn man is vijf jaar geleden overleden en ik had eh twee jaar geleden schildklier kanker gehad. Dus ja, dan ben je erg moe, dus dan wil je eigenlijk proberen duidelijk te maken dat je niet in staat bent om bepaalde dingen te doen."</li> </ul> | 1          |
|                                                       | Aanvraag scootmobiel                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Ja dat was mijn doel, <u>ik kwam voor de scootmobiel.</u>"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2          |
|                                                       | Verdedigen                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• '<u>Nee</u>, nou mijn doel was een beetje verdedigen denk ik.'</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5          |
|                                                       | Geen doel                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Ik had <u>geen doel</u> daarvoor"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6          |

| Categorie                   | Label                                                             | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Respondent            |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Vorbereiding op het gesprek | Niet voorbereid                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Nee"</i></li> <li>• <i>"Nee, niet. Ik denk ik laat het op me afkomen."</i></li> <li>• <i>"Welnee, nee. Ik dacht het komt en ik zal kijken hoe het zal gaan."</i></li> <li>• <i>"Nee, als je en gesprek vooruit gaat bedenken dan loopt het vaak anders."</i></li> <li>• <i>"Er is niks voor te bereiden."</i></li> </ul>                                  | 2<br>4<br>6<br>7<br>8 |
|                             | Nagedacht over vragen                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ik probeerde wat dingen op te schrijven van te voren, wat dingen van te voren wat ik wou gaan vragen. Als ik dan ehhh zeg maar ehhh wat ik duidelijk wilde maken tijdens het gesprek, een aantal punten."</i></li> <li>• <i>"Ja ik heb een begeleidster en we hebben samen een beetje doorgenomen van wat zullen we voor vragen stellen. "</i></li> </ul> | 1<br>5                |
|                             | Nagedacht over positieve en negatieve punten van de huidige hulp. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Nou nou, ja de positieve en negatieve punten van de huishoudelijk hulp. Wat die hulp allemaal voor mij deed en waarin ze onmisbaar was."</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                   | 3                     |

| Categorie                         | Label                                                            | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Respondent |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ondersteuning tijdens het gesprek | De zorgvrager heeft geen ondersteuning gehad tijdens het gesprek | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Helemaal <u>zelfstandig gedaan</u> jaa..jaa..”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   | 1          |
|                                   |                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nee heb ik <u>allemaal zelf gedaan</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          | 2          |
|                                   |                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Maar ik had <u>geen behoefte</u> om een mantelzorger daar voor te zoeken. Ik zou ook niet weten wie ik vragen moest. Ik heb heel veel neven en nichten maar die hebben een heel druk leven allemaal. Ik denk dat kan ik zelf wel vertellen wat er gevraagd word”</li> </ul> | 4          |
|                                   |                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “De vorige keer? <u>Nee</u> want ik vroeg ook niet ondersteuning”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | 7          |
|                                   |                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nee nee, ik doe alles <u>alleen.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            | 8          |
|                                   |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|                                   | De zorgvrager heeft ondersteuning gehad tijdens het gesprek      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Ja</u> die heb ik gevraagd of die er bij wou zitten.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         | 3          |
|                                   |                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Ja</u>, mijn begeleider was mee.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             | 5          |
|                                   |                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Van Ria, <u>ja.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             | 6          |

| Categorie      | Label                                                                  | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                   | Respondent |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Recht qua zorg | De zorgvrager wist van tevoren wel waar hij/zij recht op had qua zorg  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dat heb ik <u>via mijn huisarts gehoord</u> en later heb ik dus wel euh.. was vorig jaar.. of dit jaar weet ik niet meer , wou ik graag een stoel hebben met ondersteuning maar dat is er uit gegaan bij de gemeente”</li> </ul> | 2          |
|                |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Voor hulp bedoel je? <u>Ja dat had ik gelezen..</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                  | 4          |
|                |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ik had altijd drie uur zorg, <u>dus ik wist</u> dat ik daar .... Maar ja, er is een half uur afgenomen.”</li> </ul>                                                                                                              | 6          |
|                |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Ja</u> ik heb van die....”</li> </ul>                                                                                                                                                                                         | 8          |
|                | De zorgvrager wist van tevoren niet waar hij/zij recht op had qua zorg | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Nou, nee nee..</u> dat wist ik niet... nee..”</li> </ul>                                                                                                                                                                      | 1          |
|                |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou, dat was eh <u>even afwachten.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                               | 3          |
|                |                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nee, <u>absoluut niet.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                           | 5          |
|                | De zorgvrager kon hier niks over zeggen                                |                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7          |

## Ervaring tijdens het keukentafelgesprek

[illegible]

|  |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |
|--|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Gesprek met vriendelijk persoon                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou het was, ja het was een <u>hele aardige en vriendelijke jongen</u>. Dus ja. Alleen met de uitkomst was ik niet zo blij”</li> <li>• Nou die <u>vrouw die was wel aardig</u> enzo maar goed, die worden aangesteld.. soort sociale werkster of maatschappelijk werkster ofzo. Die was vrij aardig, maar zij zegt ook dat ze geen inspraak had op hoeveel uren ik kreeg of niet. Ze kan alleen oordelen hoe het bij mij thuis is en hoe mijn toestand is</li> </ul> | 6<br><br>8 |
|  | Werd goed meegedacht                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Er werd heel erg meegedacht</u>. Ik heb dus op dat moment zoiets gehad van nou, gewoon goed gesprek gehad, ik heb goed kunnen uitleggen wat mij mankeerde en er werd gewoon <u>heel goed op geanticipeerd</u>.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        | 2          |
|  | Werd ingestemd met de mening van de respondent | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ik vond dat er een <u>goede vertegenwoordigster</u> was. En dat zij <u>goed meeqing</u> met mij met mijn mening. Ze accepteerde de punten die ik noemde en zei dat ik wel hulp kreeg”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3          |

| Categorie                                          | Label                                                                           | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Respondent |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ervaring van het keukentafelgesprek in zijn geheel | De zorgvrager heeft het gesprek in zijn geheel als <b>niet positief</b> ervaren | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou, <u>als het er niet geweest was, was er niks veranderd.</u></li> <li>• <u>“Als zeer onprettig.”</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4<br>5     |
| Niet positief                                      | Respondent had het gevoel geen inbreng te hebben gehad tijdens het gesprek      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou ik had het idee dat <u>ik niks in te brengen had</u> en dat ik, al ging ik op mijn kop staan, wat ik niet meer kan, dan zal er niks veranderen. <u>Ze hadden besloten,</u> en als een van ons iets zei, mijn begeleider of ik werd dat <u>niet voor kennisgeving aangenomen.</u> Het werd ook <u>niet genoteerd</u> ofzo.”<br/> “Nou, dat zij eigenlijk <u>mededeling kwam doen.</u> <u>Ik vond het niet een gesprek,</u> het was meer, zij had een papier en vertelde wat er op het papier stond.”</li> </ul> | 5          |
|                                                    | Niet van waarde                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Nou, <u>als het er niet geweest was, was er niks veranderd.</u> Maar het komt ook wel dat je zelfredzaam”<br/> “Het had eigenlijk telefonisch afgekund.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4          |

| Categorie                     | Label                                               | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Respondent       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Belemmeringen tijdens gesprek | Geen belemmeringen                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou dat heb ik <u>niet zo zeer ervaren.</u>”</li> <li>• “<u>Nee</u>, eerlijk gezegd helemaal niet zo erg in verdiept.”</li> <li>• “Lastig? <u>Nee hoor.</u>”</li> <li>• “<u>Nee</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3<br>4<br>7<br>8 |
|                               | Belemmeringen ervaren in de rol van de professional | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou, <u>dat zij eigenlijk mededeling kwam doen. Ik vond het niet een gesprek</u>, het was meer, zij had een papier en vertelde wat er op het papier stond.”</li> <li>• “Eigenlijk, ja, en ik wou eigenlijk wel dat halve uur erbij houden, <u>maar volgens mij had hij in zijn hoofd, bij iedereen moet er een half uur af.</u> Volgens mij had hij dat in zijn hoofd en dat heeft hij ook bij mijn vriendin gedaan in zuid. Die heeft ook een half uur minder en die kan helemaal niks. Ik bedoel die”</li> <li>• “Eigenlijk wordt alles voor je bedisseld. <u>Je kunt zelf niks meer inbrengen zeg maar.</u>”</li> </ul> | 5<br>6           |
|                               | Belemmeringen door onwetendheid                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ja het <u>spannendste</u> is omdat je dat nog nooit hebt gehad zeg maar. En dat je <u>niet weet hoe het gaat</u> en wat je te wachten staat en dat je daardoor er een beetje <u>tegenop ziet.</u>”</li> <li>• “Ja, je voelt je <u>niet helemaal op je gemak</u> want ja je kent die mensen niet. <u>En je weet niet wat ze je gaan vragen</u> en wat ze van je weten allemaal...”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | 1                |
|                               | Belemmeringen rondom organisatie                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ja, dat zeg ik het is gewoon, het was gewoon een heel <u>raar gesprek</u> wat het was gewoon een</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2                |

|  |  |                                                                                |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <i>kleuterschool wijk<br/>gebouwtje het was ook<br/>heel <u>rommelig</u>."</i> |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|

| Categorie                     | Label                                                        | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Respondent |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ervaring met de WMO-consulent | Vriendelijk                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Het gesprek en binnenkomst met haar was gewoon goed."</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2          |
|                               |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Ja, dat was prima..</u> Tja, als het niet was geweest dan had ik me ook best gevoeld. Ik vond het helemaal niet nodig. <u>"Maar het was een aardige vrouw.</u> Maar dat ze gauw wegging, ik geef haar groot gelijk. Want ze had heel veel adressen wat ze nog langs moest. En er zijn natuurlijk ook wel contacten die lang duren."</li> </ul>                                                                                                                 | 4          |
|                               |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Nou, ja heel positief.</u> Zoals hij sprak, maar dan heb ik het niet over die halve uur. <u>Een aardige jongeman"</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6          |
|                               |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>"Oh hele aardige jongen,</u> ja hoor. <u>Heel erg lief en attent, niks op aan te merken,</u> echt niet."</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7          |
|                               |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Nou die vrouw die was <u>wel aardig</u> enz."</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8          |
|                               |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|                               | Geïnteresseerd                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Ja, vond ik wel eh hh <u>goed</u> ja.. ja.."</li> <li>"Nou nee het was wel iemand die eh <u>die wel interesse in mij had,</u> tenminste ik had wel dat idee."</li> <li><u>"Ja ja dat je niet eh dat er wel gekeken wordt ook een persoon bent en die ook zo z'n eh eh wensen heeft."</u></li> <li><u>"ja ja niet dat je ze naar de volgende moeten nummer 3 ofzo, dat je een nummer bent.</u> Dat is niet prettig maar eh nee dat gevoel had ik niet."</li> </ul> | 1          |
|                               |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|                               | WMO-consulent hield rekening met de wensen van de respondent | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Ik vond dat <u>zij een goede houding had."</u></li> <li>"Dat zij eh <u>dat zij met mij</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3          |

|  |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|--|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|  |                               | <u>met mijn mening rekening hield.”</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|  | Afgevaardigde van de gemeente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou het was een hele jonge dame, dus ik heb het gevoel een beetje, <u>dat ze dat met opzet hebben gedaan</u>. Iemand die niet goed kan inschatten misschien, wat het inhoud om alle aspecten van het huishouden te pakken en dat het echt qua uren..”<br/> <u>“Nee ik vond haar gewoon een afgevaardigde van de gemeente</u> die kwam vertellen hoe het ervoor stond.”</li> </ul> | 5 |

## Behoeftes van de zorgvragers

| Categorie                                                  | Label                           | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Respondent |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Behoeftes aan ondersteuning tijdens het keukentafelgesprek | Behoefte aan ondersteuning      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou eh, we hebben <u>voor de tijd even een gesprekje gehad.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3          |
|                                                            |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou ik had gehoopt dat ze haar wat <u>meer serieus zouden nemen.</u> Als zei de dingen noemden, dat ze dat ook zouden bespreken met het team. Maar nee, niks van dat al.”<br/>“Kijk, als je een vergadering belegd bij de gemeente voor de bouw of iets en je hebt de grond al klaar liggen, nou wat heeft dat gesprek dan voor zin? Dat is hoe het keukentafelgesprek, vind ik, gegaan is.”</li> </ul> | 5          |
|                                                            |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou dat je <u>samen op een lijn zit.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6          |
|                                                            |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dat iemand er bij is? Nou ik zou die W., die is mijn vriendin er wel bij willen hebben. <u>Die is veel vlotter.</u> Ik babbel veel maar de <u>essentie vergeet ik vaak</u> of zeg ik niet. Dan zou ik Ria, maar Ria is met vakantie. Dus dan kan ik haar niet vragen.”</li> </ul>                                                                                                                       | 7          |
|                                                            | Geen behoefte aan ondersteuning | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Nee,</u> nee nee, nee ik red me daar wel mee. ”.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1          |
|                                                            |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>niet van toepassing</u> bij mij”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2          |
|                                                            |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Nee helemaal niet.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4          |
|                                                            |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Nee</u> ik red me wel.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8          |

| Categorie                                      | Label                                    | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Respondent |
|------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Verwachtingen van de toekomstige ondersteuning | Hulp bij verwoorden van de hulpvraag     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Hmm... Ik heb hier ook iemand gekend die had haar zoon er bij want die kon zich niet <u>verdedigen</u>.. Nee dat kon ze niet. Dus die zoon heeft haar <u>ondersteund</u> en dat is ook goed.”</li> </ul>                                                                    | 4          |
|                                                |                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ja, want ik heb wel eens dat ik het <u>moeilijk vind om uit mijn woorden te komen</u> omdat, dan hangt er spanning overheen.”</li> </ul>                                                                                                                                    | 5          |
|                                                |                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ik babbel veel maar de <u>essentie</u> vergeet ik vaak of zeg ik niet. Dan zou ik R., maar R. is met vakantie. Dus dan kan ik haar niet vragen.”</li> </ul>                                                                                                                 | 7          |
|                                                | Onthouden wat er gezegd is               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Euh.. ik oudere mensen wel, ik denk in de dingen die verteld worden misschien dat <u>dat niet opgenomen kan worden</u>”</li> </ul>                                                                                                                                          | 2          |
|                                                | Op één lijn zitten                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou, dat ze <u>eerlijk zijn</u>, dat ze je <u>steunen</u> in de dingen die jij gedaan wilt en ja dat je het er <u>met elkaar eens bent</u>. Dat ze niet er om toe praten zeg maar, van nou het kan ook zus of zo.”<br/>“Nou dat je samen op <u>één lijn zit</u>”</li> </ul> | 6          |
|                                                | Niet als een klein kind worden behandeld | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dat je niet als een <u>klein kind wordt behandeld</u>.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | 8          |
|                                                | Beamen wat de zorgvrager zegt            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nou dat die ehmm die kan <u>beamen</u>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | 3          |

## Bijlage 9: Labelschema ondersteuners

| Categorie                       | Label                                                  | Fragment                                                                                                                                                                                     | Respondent |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Motivatie</b>                | Zelf geen moeite met gesprek                           | "omdat ik hier zelf geen moeite mee heb"                                                                                                                                                     | 1          |
|                                 | Andere mensen krijgen niet de hulp die ze nodig hebben | "en ik denk dat veel mensen niet de hulp krijgen die ze nodig hebben"                                                                                                                        | 1          |
|                                 |                                                        | "ik vind het belangrijk dat ieder de zorg krijgt die hij nodig heeft"                                                                                                                        | 2          |
|                                 |                                                        | "het helpen van zorgvragers om tot een zo goed mogelijke zorgverlening te komen"                                                                                                             | 3          |
|                                 | Zelf ervaring gehad                                    | "Ik heb in de persoonlijke sfeer een keukentafelgesprek meegemaakt en ondervonden dat er heel wat op je afkomt, waardoor een steun hierbij voor sommige mensen heel prettig zou kunnen zijn" | 4          |
|                                 |                                                        | "Ook weet ik dat formele taal, die misschien gebruikt wordt bij deze gesprekken, voor sommige mensen (Nederlandstalig en anderstalig) moeilijk te begrijpen is."                             | 4          |
|                                 | Ondersteuning en advisering van diakenen               | "ik doe mee aan de cursus om een indruk te krijgen van de inhoud."                                                                                                                           | 5          |
|                                 |                                                        | "Daarnaast helpt het mij in de ondersteuning en advisering van diakenen."                                                                                                                    | 5          |
| <b>Verwachting van de taken</b> | Helpen onder woorden brengen van                       | "helpen bij het onder woorden brengen wat                                                                                                                                                    | 1          |

|  |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |
|--|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | de wensen van<br>zorgvrager | de wensen zijn van de<br>zorgvrager.”<br><br>“helpen met<br>formuleren van<br>vraag.”                                                                                                                                                                                                  | 2                   |
|  | Ondersteunen<br>zorgvrager  | “Het ondersteunen<br>van de zorgvrager.”<br><br>“Verduidelijken,<br>samenvatten, in de<br>gaten houden of men<br>alles vraagt wat men<br>wil vragen. Naast de<br>zorgvrager staan.”<br><br>“meeluisteren en<br>meedenken tijdens<br>het gesprek. De ander<br>daarmee<br>ondersteunen.” | 3<br><br>4<br><br>5 |

## Bijlage 10: Labelschema professionals

| Categorie                       | Label                               | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Respondent |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Doel van het keukentafelgesprek | Weten wat het doel van de cliënt is | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Dus eigenlijk moet jij je goed laten <u>informer</u>en zodat je kunt zeggen; dit zijn de feiten.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            | 1          |
|                                 |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ehm... Wat moet de ondersteuner weten? Wat de ondersteuner moet weten is <u>de vraag van de cliënt.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | 2          |
|                                 |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Want het ligt er inderdaad aan, waarom wordt er een keukentafelgesprek gehouden. <u>Wat is de onderliggende vraag van de cliënt, wat is de aanleiding.</u> Is dat een wmo voorziening of is het een zaak voor jeugd. Of is het iets wat voor maatschappelijk werk is. Die insteek maakt het al heel bepalend.</li> </ul> | 3          |

| Categorie                        | Labels                                                                | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Respondent |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Voorbereiding keukentafelgesprek | Vraag van de zorgvrager helder hebben                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ja en ook de tijd hebben om <u>in het huis te kijken.</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1          |
|                                  |                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Wat de ondersteuner moet weten is <u>de vraag van de cliënt</u>”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2          |
|                                  |                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “iets <u>verdiepen</u> in de vraag van de hulpverlener of van de cliënt.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2          |
|                                  | Situatie van de zorgvrager kennen                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ga eens kijken of er mantelzorg is en vraag daar na. Hoe is de situatie werkelijk? Dus eigenlijk moet jij je goed laten <u>informer</u>en zodat je kunt zeggen; <u>dit zijn de feiten.</u>”</li> <li>• “De ondersteuner moet er rekening mee houden dat de <u>zorgvrager niet altijd de waarheid zeggen.</u>”</li> <li>• “Zorgvragers schamen zich soms voor hun hulpvraag.”</li> </ul>                                                                                                                                              | 1          |
|                                  | Weten wat de zorgvrager van de ondersteuner verwacht                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nou ik zou inderdaad he de zorgvrager vragen van oke, u heeft mij gevraagd om aanwezig te zijn de vraag eigenlijk terug te leggen, wat <u>verwacht u van mij?</u> Wat wil je wat ik doe? Moet ik het gesprek overnemen of niet?”</li> <li>• “Samen met de cliënt voorbereiden omdat de cliënt zelf ook nog het idee heeft dat hij daarin belangrijk is en dat er gewoon gekeken wordt wat hij eventueel nog zelf wel of niet doen. Of <u>waar heeft hij hulp nodig</u> in plaats dat iemand anders dat voor hem bedenkt.”</li> </ul> | 2<br><br>3 |
| Kennis over de zorgvrager        | Kennis die de toekomstige ondersteuner moet hebben over de zorgvrager | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “moet je er rekening mee houden dat de <u>zorgvrager niet altijd de waarheid zeggen.</u>”</li> <li>• “schamen voor hun hulpvraag.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1          |

| Categorie                 | Label                  | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                         | Respondent |
|---------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Opbouw keukentafelgesprek | Niet zozeer belangrijk | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Elk gesprek is anders, kijk uiteindelijk moet je weten waarom je met elkaar om de tafel zit. En moet je elkaar gaan informeren en bevragen om helderheid te krijgen van oké, waarom zitten we hier."</i></li> </ul> | 2          |
|                           |                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Nee dat denk ik niet. Ik denk dat dat het taak is van het wijkteam is."</i></li> </ul>                                                                                                                              | 3          |
| Categorie                 | Label                  | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                         | Respondent |
| Wettelijke kennis         | Beleid kennen          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Nou dan is het wel handig voor een ondersteuner dat hij weet dat dat het <u>beleid</u> is."</i></li> </ul>                                                                                                          | 2          |
|                           | Kennis rondom de WMO   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Bij een voorzieningen vraag, de <u>kennis rondom de wmo</u>. En bij jeugd alles wat met de jeugdwetten van doen heeft, dus dat is ook best specifiek."</i></li> </ul>                                               | 3          |

| Categorie | Label                     | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Respondent |
|-----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Houding   | Naast de zorgvrager staan | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Vind ik <u>naast of schuin achter de cliënt prettiger</u> dan dat prominent vooraan in de stoel zitten en eigenlijk de belanghebbende in dit geval geen ruimte geven.”</li> </ul>                                                                                                                                  | 2          |
|           |                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Ik denk dat je die ondersteuner <u>naast de zorgvrager</u> mag zetten hoor.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            | 3          |
|           | Rol kenbaar maken         | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Dat je in het begin even heel duidelijk de <u>rol ook kenbaar maakt</u>”</li> </ul> <p><u>“duidelijk moet maken</u> wie er rond de tafel zit en welke verwachting je hebt.”</p>                                                                                                                                    | 2          |
|           | Respectvol                | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Respectvol”</li> <li>“Niet van betuttelen en praten over”</li> <li>“Een luisterend oor”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | 2<br>1     |
|           | Overig                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Bewogenheid”</li> <li>“Rustig zijn.”</li> <li>“En wat ik ook denk is uitnodigend zijn he”</li> <li>“Open, transparant”</li> </ul>                                                                                                                                                                                  | 1<br>2     |
| Motivatie | Echtheid                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Persoon <u>oprecht willen helpen</u>”</li> <li>“Dus <u>oprechtheid</u> in dat wat je doet.”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             | 1<br>1     |
|           | Betrokkenheid             | <ul style="list-style-type: none"> <li>“Motivatie moet zijn dat je wil dat de cliënt die jou vraagt om te ondersteunen dat die het gevoel heeft dat naja dat hij ook ondersteund wordt.”</li> <li>“Ik denk dat je <u>iets goeds wilt bereiken voor de cliënt</u> waarbij je betrokken bent. En hoe die nog kan deelnemen aan de maatschappij. ”</li> </ul> | 2<br>3     |

| Categorie                      | Label                | Fragment                                                                                                                                                                                                                                              | Respondent  |
|--------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Vaardigheden                   | Empathisch vermogen  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Sowieso heb je natuurlijk een <a href="#">empathisch vermogen</a> nodig.'</li> </ul>                                                                                                                        | 1           |
|                                | Bewust zijn          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "bewust zijn"</li> </ul>                                                                                                                                                                                     | 1           |
|                                | Inzicht hebben       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Achter de antwoorden kunt kijken.</i></li> <li>• "<a href="#">inzicht</a> in wat er werkelijk speelt"</li> <li>• '<a href="#">mee kunnen</a> denken in alternatieven bijvoorbeeld.'</li> <li>•</li> </ul> | 1<br>2      |
|                                | Leiding nemen        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Dat ze dat ze op de <a href="#">strepen gaan staan</a> van wij willen dat het niet doorgaat of wij willen juist meer."</li> </ul>                                                                           | 2           |
|                                |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "<a href="#">Lijn kunnen vast houden</a> tijdens het gesprek."</li> </ul>                                                                                                                                    | 3           |
|                                | Gespreksvaardigheden | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Reflecteren"</li> <li>• "Vragen durven stellen"</li> <li>• "Terugkoppelen"</li> <li>• "<a href="#">Goed kunnen luisteren en vragen kunnen stellen.</a>"</li> <li>• "Doorvragen, samenvatten"</li> </ul>     | 1<br>2<br>3 |
| Taken toekomstige ondersteuner | Controleren          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "<a href="#">Checken</a> of de vraag van de cliënt of die goed helder wordt".</li> </ul>                                                                                                                     | 2           |
|                                |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Of de informatie die gegeven wordt, <a href="#">is die te volgen</a> bijvoorbeeld ook voor de cliënt"</li> </ul>                                                                                            | 2           |
|                                | Ingrijpen            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Vrijheid te hebben om <a href="#">in te grijpen</a> om die vragen te stellen."</li> </ul>                                                                                                                   | 2           |
|                                | Vertrouwen           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Vertrouwen wekken."</li> </ul>                                                                                                                                                                              | 3           |

## Bijlage 11: Transcripties interviews zorgvragers

### Respondent 1

**We hadden u net verteld wat ons doel was van ons onderzoek. Dus eh, wanneer heeft uw eerste keukentafelgesprek plaatsgevonden zei u?**

Eerste keukentafelgesprek was ongeveer 2 jaar geleden.

**En voor dat u dat eerste keukentafelgesprek had wist u dan voor de tijd al wat het doel was van zo'n keukentafelgesprek?**

Ik wist de eerste keer er weinig van, er was weinig over verteld.

**Langzamerhand kwam u wel meer te weten?**

Er kwam steeds iemand van gemeente dan langs en die vertelde dan eh.. die wilde dan weten hoe de ehhh hoe de ehh vorderingen waren zegmaar met mij. Hoe ik eehhh hoe het met me ging en ... ik heb altijd geprobeerd daar duidelijk in te zijn. En voor de rest ehh, ja....

**Was het voor u ook wel duidelijk? Van wat die mensen hier kwamen doen?**

De eerste keer vond ik het een beetje moeilijk ja, maar ik heb nu al een paar keer al gehad... Ja nu weet ik al wel een beetje wat er gebeurt jaaa...

**En van de gemeente kwam daar een eeh iemand van de gemeente of van sociaal wijkteam ofzo?**

Was volgens mij iemand via de wmo... dacht ik?

**Wmo consulent dan denk ik?**

Ja een wmo-consulent ja, eerst een mevrouw en toen een meneer.

**Wist u ook voor het gesprek wat uw doel was, wat u wou bereiken met het gesprek?**

Nouja ja ja, je wilt natuurlijk. Nouja, als er iemand komt probeer je natuurlijk duidelijk te maken waarom je hulp nodig hebt.

**Wist u dat voor uw zelf dan ook wel?**

Ja dat was me ongeveer wel duidelijk toen jaa....

**Enneeh, wat wou u dan precies bereiken?**

Nouja kijk, de eerste keer was het zo dat ik ehhh.. toen toen was mijn man, mijn man is vijf jaar geleden overleden en ik had eh twee jaar geleden schildklier kanker gehad. Dus ja, dan ben je erg moe, dus dan wil je eigenlijk proberen duidelijk te maken dat je niet in staat bent om bepaalde dingen te doen.

**Ja..... Kon u dat ook duidelijk maken?**

Jaaa, dat kon ik wel aardig goed duidelijk maken.

**Ging het hier om een nieuwe indicatie of echt om een herindicatie?**

Nee een nieuwe indicatie, daarvoor was echt voor mijn man, later was die indicatie voor mijzelf geworden.

**Ehmm.. Hoe heeft u zich voorbereid op het keukentafelgesprek?**

Ik probeerde wat dingen op te schrijven van te voren, wat dingen van te voren wat ik wou gaan vragen. Als ik dan eh hh zeg maar ee hh wat ik duidelijk wilde maken tijdens het gesprek, een aantal punten.

**Heeft u dit zelfstandig gedaan of heeft u daar hulp bij gehad?**

Helemaal zelfstandig gedaan jaa..jaa..

**Ehm, wist u voor de tijd waar u recht op had qua zorg?**

Nou, nee nee.. dat wist ik niet... nee..

**Ehm, nu gaan we het hebben over uw ervaringen van het keukentafelgesprek. Dus ehm, houd hierbij vooral het eerste gesprek in het oog. Hoe heeft u dat eerste gesprek ervaren in zijn geheel?**

Even denken hoor, pff.... Eehmm jaa jaa ik vond het de eerste keer wel spannend, jaaa... Jaa ook een beetje van ja hoe gaat dat precies en ee hh ja en dan weet je nog niet goed waar je aan toe bent natuurlijk. Dus ja je probeert dan zo duidelijk mogelijk te zijn, maar ik vond het eh jaa best wel ee hh wat staat je te wachten? Dat wist ik niet precies. Helemaal blanco ben je dan. Dan sta je er eigenlijk helemaal blanco in en dan denk je van jaa wat zou me te wachten staan. Wat wat wat eh hh wat voor zorg hebben ze voor mij dan ... tjaa..

**U bent daarin natuurlijk ook afhankelijk van iemand.**

Jaaa en dat is niet altijd prettig hoor.

**Dat kan ik me voorstellen, maar dat gesprek zelf? Hoe heeft u dat ervaren?**

Jaa jaa dat vond ik wel prettig.

**Kan u ook vertellen waar dat dan aan lag?**

Nou ja de eerste keer was, jaa dat die mevrouw er was. En die ee hh jaa, die begon ook een beetje over mijn eigen dingen. Dus ik heb wat eigen dingen verteld, van ja van wat ik vroeger gedaan had en zo en jaa tjaa dat soort dingen. Jaa dat ging eigenlijk wel heel vanzelf eigenlijk.

**Jaaa u voelde zich wel op u gemak?**

Jaa jaa..

**Had u ook het idee dat u wel heeft kunnen vertellen wat u wou vertellen?**

Jawel hoor, jaaa..

**Wat vond u lastig tijdens dat gesprek?**

Tjaa... dat weet ik niet meer precies... hmmm Ik denk dat het moeilijk is om dat eh.... Jaa het spannendste is omdat je dat nog nooit hebt gehad zeg maar. En dat je niet weet hoe het gaat en wat je te wachten staat en dat je daardoor er een beetje tegenop ziet.

**Jaa precies.... Dat je je niet echt kan voorbereiden, maar dat u niet goed weet hoe u dat moest doen?**

Jaa, je voelt je niet helemaal op je gemak want ja je kent die mensen niet. En je weet niet wat ze je gaan vragen en wat ze van je weten allemaal...

**Dat stukje ligt dan meer bij de voorbereiding? Hoe ging gesprek zelf?**

Jaaaa... jaa het gesprek zelf ging op zich wel goed jaa..

**Okee, mooi! En de rol van de wmo-consulent, hoe heeft u dat ervaren?**

Hoe bedoel je dat?

**Nouuuu... die eehhh wmo-consulent kwam hier dan, hoe zij zich opstelde naar u? Haar houding van haar?**

Jaaaaaa, vond ik wel ehhh goed jaa.. jaa..

**En ook dat ze ehh genoeg doorvroeg op eeh bepaalde dingen? Of dat ze gewoon uw aanhoorde en dat was het?**

Nou nee het was wel iemand die eh die wel interesse in mij had, tenminste ik had wel dat idee.

**Okeee, dat is wel prettig dan om te ervaren...**

Jaaa jaaa dat je niet ehhhh dat er wel gekeken wordt ook een persoon bent en die ook zo z'n eh eh wensen heeft.

**Jaa precies, dat ze niet dat hun lijstje langsgaan.**

Jaa jaa niet dat je ze naar de volgende moeten nummer 3 ofzo, dat je een nummer bent. Dat is niet prettig maar ehhh nee dat gevoel had ik niet.

**Dat is mooi om te horen, Ehhmmm terugkijkend op het keukentafelgeprek, heeft u dan nog een behoefte om ondersteuning bij te hebben? En wat zou dat dan zijn?**

Neee, nee nee, nee ik red me daar wel mee. Ik heb nu mijn hulp. De tsn is toen ehhhh ehhh failliet eh gegaan. Maar ehhh die mevrouw die bij mij helpt, die is naar een andere organisatie overgegaan dus ehh die blijft gewoon bij mij.

**Oohjaa, u zegt nu van nu ken ik het ook gewoon wel duss..**

Jaa haar ken ik nu al 2 jaar, dat is wel prettig.

**Ja jaaaa en de keukentafelgesprekken heeft u nog wel af en toe maar u weet nu wel hoe dat gaat?**

Jaaa, dat weet ik ondertussen ehhhh ja weet ik wel.

**Maar kunt u zich ook voorstellen dat iemand voor de eerste keer dat hij zo'n gesprek heeft dat dat wel prettig is om daar iemand bij te hebben?**

Ja misschien wel, dat hangt er ook een beetje vanaf hoe je zelf in elkaar zit. Ik heb er geen moeite mee om dingen ehhh duidelijk te maken. Er zijn misschien wel mensen die die eh , ja vooral oudere mensen misschien die het moeilijk vinden om onder woorden te brengen waar ze behoefte aan hebben.

**Ja precies, daarom vroegen we dat ook. U had het voor de tijd eigenlijk al heel duidelijk van ehhhh van eh dit heb ik eigenlijk nodig**

Jaaa, toen was ik net een paar keer geopereerd dus jaa jaa dan ben je heel erg moe. En dan is het ook wel duidelijk dat er hulp moet komen.

**Jaa jaaa....De volgende vragen gingen eigenlijk meer over als u ondersteuning gewenst vond, hoe denkt u dat er dat uit gaat zien. Maar u heeft daar eigenlijk geen behoefte aan.**

Nee, nee van mij hoeft dat eigenlijk niet. Ik denk dat dat meer, jaa jaa ik ken ook wel mensen die het heel moeilijk vinden om zo'n keukentafelgesprek tot een goed einde te brengen zegmaar..... Dan dan dan is het denk ik wel makkelijk dat er iemand bijzit.

**Jaa het is natuurlijk ehhe ook opkomen voor jezelf.**

Uit gesprek met Jan scholten dacht ik dat hij bedoelde dat ik erbij wou zitten bij zo'n gesprek.... Hahaha.. Dat was eigenlijk waarom ik gereageerd had. Want meneer Scholten had het over keukentafelgesprekken en toen had ik het idee dat ze vroegen aan mensen of ze andere mensen wilden helpen.

**Belangrijk wat ze nog zegt:**

Jaa nouja ik denk altijd maar van die mensen doen ook hun werk van ehhe... Ja tuurlijk. Enne, ja 't is alleen heel belangrijk dat je duidelijk bent tegen die mensen waar je behoefte aan hebt. Want als je niet duidelijk bent en een beetje om de hete brij heen blijft draaien, dan begrijpen ze je ook niet. Maar maar maar ehhe het is het beste om maar zo eerlijk mogelijk te zijn en zeggen wat er aan de hand is. Want daardoor weten ze ook hoe je situatie in elkaar zit.....

**Jaa precies.... Dan zullen we ook doorgeven aan Jan Scholten dat u wel ondersteuning wilt bieden.**

Is goed, geef dat maar door.

## Respondent 2

En wat had ze nog meer. Oh ja..Op een gegeven moment vroeg ze heb je hulp in huis nodig. Ik zeg nou ik heb altijd wel hulp in het huis gehad maar nu kan ik het niet meer betalen dus ik heb het niet meer.

**Dus eigenlijk werd er heel erg met u meegedacht.**

Er werd heel erg meegedacht .

**Nou ja wat je aandraagt krijg je misschien nog wel, maar verder.**

Ik heb dus op dat moment zoiets gehad van nou, gewoon goed gesprek gehad, ik heb goed kunnen uitleggen wat mij mankeerde en er werd gewoon heel goed op geanticipeerd.

**Nou dat is mooi voor u inderdaad. We hadden gedacht dat u minder goede ervaringen er mee had gehad.**

Nee

**Nou ja we willen toch nog even wat vragen stellen..**

Ja dat is goed

**Het is natuurlijk goed om te horen wat wel goed ging..**

Ik moet natuurlijk wel ver terug om het terug te halen

**Ja, maar als u iets niet weet dan euh horen wij dat ook wel hoor, dan is het ook prima. Ik kan mij voorstellen dat u het allemaal niet meer weet.**

Ik belande daarna gewoon in een hele zware depressie, dus ben ook een hoop weer kwijt

Ja

**Prima als u zegt dat weet ik niet meer of nou ja het kan ook zijn dat u het antwoord net weet dan is het ook prima.**

**Enne nou ja voor het keukentafelgesprek wist u voor de tijd wat het keukentafelgesprek inhield en wat het doel is van zo'n gesprek?**

Euh dat eigenlijk niet

**Nee, helemaal geef informatie ontvangen?**

ik wist alleen dat ik een scootmobiel wou

**Meestal bij keukentafelgesprekken,..**

Daarom zeg ik ook, ik weet niet of dit een keukentafelgesprek geweest is.

Ja

**Maar u heeft wel een, ja, zorg aangevraagd**

Ik heb een beroep op de gemeente gedaan en toen hebben ze gevraagd of ik op kantoor kon komen

Toen hadden ze net de nieuwe teams opgestart

**Ja toen was het natuurlijk nog heel erg nieuw**

Ik zat toen echt net in het begin van het beginstadium

**U heeft daar gewoon contact gehad met een iemand en die is wel met u in gesprek geweest met wat u nog meer nodig bent**

Ze hebben heel mooi meegedacht

**Ja en ik had hier de vraag of u wist wat uw doel was, en dat is dus de scootmobiel**

Ja dat was mijn doel, ik kwam voor de scootmobiel

**Heeft u zich ook voorbereid op het gesprek? Of..**

Nee

**Nee dus gewoon ingegaan met ik wil die scooter**

Ja ik ging gewoon heen voor de aanvraag van de scooter

**U was zich er ook niet van bewust ik krijg misschien wel meer zorg**

Nee

**Heeft u er ook ondersteuning bij nodig gehad? Bij aanvraag of gesprek zelf?**

Nee heb ik allemaal zelf gedaan

**En wist u ook dat u recht had op een scooter?**

Dat heb ik via mijn huisarts gehoord en later heb ik dus wel euh.. was vorig jaar.. of dit jaar weet ik niet meer, wou ik graag een stoel hebben met ondersteuning maar dat is er uit gegaan bij de gemeente

**Oké**

Dus die zal ik zelf moeten sparen

**Oké, dus daar heeft u ook een aanvraag voor gedaan of heeft u dat via de huis arts gehoord**

Nee ik heb een keer een aanvraag gedaan en toen zeiden ze dat die uit het pakket gehaald is. Toen hebben ze nog wel volgens mij, of advies van.. of via de zorgverzekering en dat is echt een heel verzoek geweest met een brief van de huisarts en al die dingen meer en dat verzoek is afgewezen

**oké maar dat is niet met de gemeente, het is gelijk afgezegd**

Nee dit is gewoon uit het pakket. ik had een jaar eerder moeten zijn zeiden ze.

**Euh nou ja nu wouden we het graag hebben over de ervaring van het gesprek. U zei als ik heb een goede ervaring gehad, kunt u daar iets meer over vertellen over het geheel?**

Nee ik kijk terug op een hele goeie .... het was een vrouw met een beetje buitenlands accent en euh ja het was gewoon een goed gesprek

**Goed meegedacht..**

Ja

**Nou.. u heeft geen dingen als lastig ervaren? Dat u qua kennis of houding dat u dingen miste..**

Nou.. wat ik ervaren heb is dat je gewoon de aanvraag moet doen en dat je dat moet gaan gebruiken.

**Niet de aanvraag zelf is lastig maar dat je het moet doen?**

Je moet die aanvraag doen, ja, je moet de knop omdraaien om het te doen

**Dat is meer inderdaad bij uzelf.. ja.. je moet een scooter aanvragen.. en euh de rol van de wmo consulent of nou ja de vrouw waar mee u op gesprek bent geweest. Hoe vond u dat?**

Ja, dat zeg ik het is gewoon, het was gewoon een heel raar gesprek wat het was gewoon een kleuterschool wijk gebouwtje het was ook heel rommelig maar gewoon het gesprek en binnenkomst met haar was gewoon goed.

**Nou mooi.. nou ja wij hebben dus voor ons onderzoek hadden we nou ja er zijn misschien ook mensen die het lastig vinden en daarom wouden we ook kijken is ondersteuning geweest om dat er bij te krijgen in uw geval snap ik dat het niet nodig was omdat het goed is gegaan, maar kan u zich wel voorstellen dat mensen er ondersteuning bij nodig hebben?**

Ik denk oudere mensen wel.

**Weet u ook op welke manier, wat zou lastig zijn in z'n gesprek?**

Euh.. ik denk in de dingen die verteld worden misschien dat dat niet opgenomen kan worden

**Dat ze het niet begrijpen?**

Ja

**Ja nu hadden we inderdaad nog de vraag of u ondersteuning wou krijgen wat verwacht u er dan van voor is is dat denk ik niet van toepassing. U hebt gewoon gekregen wat u wilde en dat is prima**

Ja

**Nou volgens mij hebben wij onze vragen. U hebt gewoon positieve ervaring**

Dat zeg ik al aan de telefoon, ik heb gewoon een hele positieve ervaring mee gehad. Maar ja ik liep natuurlijk al op krukken, en het was gewoon te zien dat ik gewoon iets nodig had en met uitleg begrepen ze het ook al snel

**Ja, nou dat was het. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!**

### Respondent 3

**Wij hebben vernomen van Jan Scholten dat er ook mensen in zijn gemeente waren die ja najaa die het keukentafelgesprek als lastig hebben ervaren.... Of naja geen goede ervaring hebben gehad eigenlijk.**

Ik heb het ehheh ik heb het wel aangenaam gevonden.

**Wel aangenaam? Jaa oke.. Dat kan ook dat hebben we ook al een aantal mensen gehad inderdaad die zeggen van we hebben het wel als prettig ervaren.**

Jaa....

**Er zijn natuurlijk altijd wel dingen die wel lastig zijn tijdens zo gesprek, dus daar zijn we wel benieuwd naar. En Jan scholten heeft een idee om dan een cursus daarbij te maken, om naja zoals u of andere mensen toch een beetje te helpen bij zo'n keukentafelgesprekken. Wat zijn nou lastige dingen in zo'n gesprek. Dus daarom zijn we bij u benieuwd van wat vond u lastig en wat ging wel goed. En dan kunnen wij kijken, van nou dan gaan wij verder onderzoeken wat er nu precies nodig is nou aan ondersteuning, dus ehm.....**

**Eeehmm, wanneer heeft u het keukentafelgesprek gehad? Weet u dat nog?**

Nou ehmm, ..... verleden jaar zeker he?

**Ja vanaf 2015 is het volgens mij officieel ingegaan, dus jaa...**

Ik denk iets van in september...

**September? Jaa oke... En wist u voor de tijd waarvoor zo'n gesprek ehheh, wat wat het inhoud of wat het doel was van zo'n keukentafelgesprek?**

Zich hebben op het huishouden.

**Jaaa..... hmm, ging puur om huishoudelijke hulp? Maar u wist ook specifiek wat zo'n gesprek wat dat dan inhoud of?...**

Nouja, nou, over hoe mijn huishouding verloopt.

**Dat wist u voor de tijd al wel?**

Jaaa..

**Ja oke. En wat was uw doel voor de tijd? Wat wou u bereiken?**

Ik wou bereiken dat ehm, dat ehm de huishoudelijk hulp dat die bleef.

**Jaa... wat u had al huishoudelijk hulp en die wou u graag houden?**

Ja....

**Okeee, en hoe heeft u zich dan voorbereid om zo'n gesprek ingegaan? Had u dat gedaan?**

Nou nou, ja de positieve en negatieve punten van van van de huishoudelijk hulp. Wat die hulp allemaal voor mij deed en waarin ze onmisbaar was.

**Dat had u voor de tijd opgeschreven en dat heeft u meegenomen?**

Jaa dat was ik voor de tijd nagegaan.....

**Ohja verstandig inderdaad. Dan kan u goed laten zien van dat en dat heb ik echt nodig, ik kan gewoon niet zonder.... Heeft u er ook hulp bij gehad of heeft u dat allemaal zelf gedaan?**

Ik heb hulp van eh, van van Dimence gehad.

**Oh okee...**

Ja die heeft er bij gezeten.

**Ook tijdens het gesprek?**

Jaaaa, in 1955 ??? Heeft ze mij een paar jaar begeleid.

**Oooohkee. En die heeft u tijdens dat gesprek ehmmm geholpen dus?**

Ja die heb ik gevraagd of die er bij wou zitten.

**Vond u dat prettig dat zij er bij was?**

Jaa....

**Want waarom precies? Wat had zij voor een toegevoegde waarde?**

Nou dan kon zij ehm zeggen dat ehm, dat ehm dat de rechter had ehm had had had mij veroordeeld tot huishoudelijk hulp.

**Ooooh oke...**

Jaa...

**Ehm, even kijken.. ehm, Wist u voor het gesprek ehm plaatsvond dat u recht had op bepaalde zorg of hulp? Of was dat nog afwachten?**

Nou, dat was ehh even afwachten.

**En hoe gaat u dan zo'n gesprek in als u voor de tijd nog niet zeker weet wat u krijgt qua zorg?**

Nouja dan ehhe eehh, dan dan... de begeleider van Dimence zou zeggen dat ik minder valide verklaard ben.

**Dat gaf u meer rust? Als u alleen was geweest was het anders geweest?**

Jaa dat wel, jaa ehm, dan was het wel spannender geweest.

**Okee... ehm, Deze vragen gingen vooral over hoe het gesprek heeft voorbereid en het gesprek zelf. Nu willen we graag wat vragen over uw ervaring met het keukentafelgesprek... Hoe heeft u dat gesprek in zijn geheel ervaren?**

Ik vond het wel een aangenaam gesprek... ik vond dat er een goede vertegenwoordigster was. En dat zij goed meeging met mij met mijn ehheh met mijn stelling????

**En waar bleek dat dan uit dat ze rekening hield met u?**

Nou dat de punten die ik noemde dat ze die wel accepteerde... en dat ze zei dat ik wel hulp kreeg.

**Ehhh, wat vond u lastig tijdens het keukentafelgesprek?**

..... Nou dat heb ik niet zo zeer ervaren.

**Dat kan... Ehm, en hoe vond u de rol van de wmo-consulent die hier op bezoek kwam?**

Ik vond dat zij een goede houding had.

**En waaruit... eh hoe? Wat vond u prettig daarin?**

Dat zij ehhehm dat zij met mij met mijn mening rekening hield.

**Ja....het was niet zo dat zij voor de tijd al haar plannetje klaar had en dat .....**

Nee,

**Er werd echt geluisterd naar uw verhaal.**

Jaaaa...

**Nou mooi! Het was ook ons doel te onderzoeken dat mensen die het moeilijk vinden, waar hebben die dan ondersteuning nodig. U zegt van ja eh ik heb daar al hulp bij gehad. Ik ben dan wel benieuwd want we hadden nu wat vragen, waarvoor is die ondersteuning nou eigenlijk nodig. Dus misschien kunt u daar juist wel wat over vertellen. Omdat u al ondersteuning hebt gehad van ehm.. U heeft geen behoefte aan ondersteuning want u heeft het al gehad.**

Ja....

**Want waarom is die ondersteuning nu juist zo belangrijk bij zo'n keukentafelgesprek?**

Nou dat die ehmm die de. .... kan beamen.

**Jaa okee... ehmm. Zij kon eigenlijk bevestigen wat u zei? Heeft u het ook samen voorbereid dat gesprek?**

Nou ehm, we hebben voor de tijd even een gesprekje gehad.

**Vond u dat ook prettig?**

Jaawel ja....

**Oke okee, We zitten nu te kijken van naja .. er zijn mensen die vrijwillig willen helpen bij zo'n gesprek. Dus wat u ook heeft gehad, ondersteuning vanuit degene die u kende. Maar dan vrijwillig iemand. En zo zijn wij eigenlijk benieuwd van naja is het belangrijk dat er voor de tijd ook al iemand even op gesprek komt en dan voorbereid samen en wat is daar dan zo belangrijk. Want u zegt dat het best wel belangrijk is dat er iemand bij heeft gezeten.**

Jaaa... jaaa.

**Nou dat is mooi om te horen.**

**Had de ondersteuner een grote rol in het gesprek of was u vooral aan het woord?**

Nou die ehmm die ehmm onderzoekster was meestal aan het woord.

**Die er bij was?.. Die met u mee was bedoeld u of van de wmo?**

Die van de wmo bedoel ik ja.

**En vroeg ze u dingen of vroeg ze meer aan uw ondersteuner.**

Jaa ze vroeg ook wel aan mij.

**Ohjaa, u had dus eigenlijk het gesprek met iemand van de wmo?**

Jaa.....

**Nou, heeft u nog dingen van wat u zegt van dit vind ik nog opvallend of belangrijk over het keukentafelgesprek?**

Nou, dat is wel mooi dat jullie dat nog even nagegaan zijn. Dan denk ik er ook nog eventjes weer aan, haha. Ja... Dat het zo met de veranderingen van de van de van de van de maatschappij. Die nu ehmm failliet verklaard is. Dan komt er een andere maatschappij en die die kan die andere maatschappij kan dezelfde huishoudelijke hulp aannemen.

**Hmm jaa.... Dus dat zit allemaal wel goed bij u. Want weet u ook tot hoelang heeft op de zorg?**

Nou er is ehmm een aantal jaren geleden is het vastgesteld voor 15 jaar.

## Respondent 4

**Dit gaat dus over de keukentafelgesprekken. Hoe lang is het voor u geleden dat u een keukentafelgesprek heeft gehad?**

Ongeveer een jaar

**Ongeveer een jaar geleden..oke..onze eerste vraag is: wist u voor het gesprek wat het doel was van het keukentafelgesprek?**

Ongeveer

**Kunt u een beetje vertellen wat u wist?**

Het zou gaan over de hulp, huishoudelijke hulp

**Ja, dus specifiek over deze hulp. Voor de rest niets meer?**

Nee

**En was het uw doel voor het gesprek om dit aan te vragen?**

Ik had het al een jaar of 6, toen zat ik niet zo goed in mijn vel, en toen heb ik het aangevraagd. Het ging toen nog via de Molenhof. Want daar hoorden we bij en ik kon het ook vragen. Toen hebben ze me aangeraden om drie uur te nemen in plaats van twee. En dankzij die hulp ben ik weer helemaal opgeknapt. Ik hoef geen drie uur. Ja maar het is makkelijk voor ons met alles te regelen. Ik zeg nee, ik heb echt genoeg aan twee uur. Daar heb ik een beetje voor moeten strijden.

**Ja. Moet je nagaan dat u heel veel moeite heeft moeten doen voor minder zorg krijgen. Kijk andersom als u zegt ik wil perse drie uur en ze zeggen van u krijgt maar twee, dat zal dan weer..**

De situaties veranderen en je kan het niet voorspellen hoe. Kijk bij mijzelf niet en bij een ander ook niet, maar als je het niet meer kunt aangeven dan zou ik misschien zeggen ja geef me zes uur maar ik heb het niet nodig. Maar nu gaat het over dat bezoek wat ik kreeg daar over.

**Ja. En wat was dan uw doel, wat wou u bereiken met het gesprek?**

Nou ik wilde het graag houden zoals het was.

**Ja precies, oké. Ja oké, dat is duidelijk. En hoe heeft u zich voorbereid op het gesprek?**

Nee, niet.

**U heeft zich niet voorbereid?**

Ik denk ik laat het op me afkomen.

**Wist u wel wat u kon verachten of was dat ook nog een beetje..**

Ja daar had ik wel wat over gehoord en wat over gelezen ook.

**En wat had u dan..**

Maar ik had geen behoefte om een mantelzorger daar voor te zoeken. Ik zou ook niet weten wie ik vragen moest. Ik heb heel veel neven en nichten maar die hebben een heel druk leven allemaal. Ik denk dat kan ik zelf wel vertellen wat er gevraagd word

**Dat was dus onze volgende vraag die u eigenlijk al heeft beantwoord. Heeft u ondersteuning gehad tijdens het gesprek**

Nee

**Dat hebt u gewoon zelf..**

Ja

**Wist u voordat het gesprek plaats vond waar u recht op had qua zorg?**

Voor hulp bedoel je? Ja dat had ik gelezen..

**We zouden nu graag verder in willen gaan op de ervaringen, we hebben het nu over de voorbereiding gehad**

Ja er kwam iemand binnen precies op tijd. Ging zitten, kreeg een kopje koffie. Het enige wat ze me vertelde ik kon die twee uur houden. En verder was er geen bijzonders te melden.

**Oké, dus het was een kort gesprek eigenlijk ook**

Ja het was met ruim tien minuten weer klaar en was ze vertrokken.

**Dat heeft ze snel gedaan.**

Heel snel, maar ze had het ook heel druk. Dan ga ik zo iemand ook niet zeggen blijf nog maar even, ze had het erg druk. Maar het was voor mij ook geen probleem hoor. Er zijn ook mensen die hebben moeten knokken om de uren te houden. Maar ja.. het hangt van je kunnen af.

**Hoe bedoelt u het hangt van uw kunnen af?**

Ik wil er mee zeggen, je hoort om je heen je moet blijven bewegen je moet van alles weer doen. Het kwam soms bij mij over als ik mijn hele leven niet veel gedaan had en nu moet je ineens aan de gang. We moeten nu de trappen of las ik gisteren. Als je goed bij je gedachten bent, dan moet je dat zelf bepalen hoe vaak je de trap op en af gaat. Je moet je zelf niet overbelasten. Doe je dat, dan krijg je problemen. En ik neem de trap af en toe, maar niet iedere keer als ik naar beneden moet. En je moet uitkijken want je kan er ook van afvallen

**Dus eigenlijk weet u heel goed wat u zelf wil**

Ja

**En hoe kwam het dan in zo'n gesprek, kon u dat in het gesprek gebruiken?**

Daar heb ik het helemaal niet over gehad. Daar werd niet over gepraat.

**Nee, maar ik bedoel, zoals dat met de trap, ik weet wat ik wil, dat u dat heel duidelijk kan verwoorden, bedoeld u dat?**

Daar ging het helemaal niet over. Hoe gaat het? Ja goed, nou.. u houd u twee uur en bent u tevreden met uw hulp, nou ja ik heb wel verschillende gehad en.. het ging prima.

**En hoe heeft u het gesprek als geheel ervaren?**

Nou, als het er niet geweest was, was er niks veranderd. Maar het komt ook wel dat je zelfredzaam bent. Een ander kan zich met twee uur niet redden. Als je Hulpbehoevend of afhankelijk, of moeilijk te been bent.

**Ja precies. En heeft u ook iets als lastig ervaren tijdens het gesprek? Vond u ook iets moeilijk?**

Nee, eerlijk gezegd helemaal niet zo erg in verdiept.

**Maar u had nergens bijvoorbeeld tijdens het gesprek dat u iets ja, hoe moet ik dat zeggen.. we horen wel heel veel verhalen zeg maar dat mensen het moeilijk vinden aan t geven wat ze nodig hebben. Dat ze het moeilijk vinden en voor zich zelf op moeten komen.. Maar dat is u wel aardig gelukt, dat is niet van toepassing geweest ook.**

Ik heb wel moeite, maar .... 't Is ... ik heb in de ouderen zorg gewerkt heel lang. Ik ben begonnen met gezinsverzorging, dat bestaat niet meer maar... Heel af en toe kwam het in die tijd voor dat je ook bij ouderen kwam te werken maar meestal waren het drukke gezinnen.

En met die ouderen had ik, vond ik het zo fijn om naar die levensverhalen te luisteren. En er werd ook even tijd voor genomen. Die mensen moesten ook hun hart kunnen luchten. En toen heb ik gedacht ik zou graag die opleiding willen doen maar dan moest je in een tehuis werken. En dan kon je die opleiding daar wel doen. Nou dat is toen begonnen in Zandhoven, dat is richting Wijhe. En daar bij werden toen ouderen uit Indonesië opgenomen, gerepatrieerden. Het waren dus Nederlanders die wilden een Nederlandse nationaliteit houden en die moesten dan allemaal terug naar Nederland. Nou ja, dan heb je de praktijk en de theorie, wij kregen daar cursus in dat huis. En d'r werd ons écht heel goed gezegd: Zorgen voor iemand, maar zelf laten doen wat die kan!' Ook overhemd dichtmaken. Je kan het veel sneller gauw even doen voor iemand, mag niet. En daar werd ook op gelet. Dan kwam die .. controlezuster die kwam kijken en als je dan toch bezig was dan kreeg je er wat van te horen. Nu je zelf in die leeftijd bent voel je hoe beledigend het is als iemand zegt: 'Geef die jas maar hier, die zal 'k je wel even aantrekken'. Dan voel je je weer kind. Vraag dan even, gaat het? En dan kan ik zeggen ja of nee.

En dat zit er nog diep in bij mij. Zal d'r wel nooit uitgaan, haha. Dan voel je hoe goed die opleiding

was vroeger. Wat die mensen hebben toch wel in die opleiding hebben gezegd allemaal tegen ons, ons ook geleerd. Dat wist ik ook niet allemaal.

**Nee precies, dat wordt ons tegenwoordig ook wel geleerd. Dat zeggen ze bij ons op school ook inderdaad, wat iemand nog zelf kan, laat hem dat vooral zelf doen. Als iemand zelf iets niet kan kun je altijd helpen.**

Een gevoel kun je niet uitleggen maar het is wel naar als iemand het uit je handen neemt, dan krijg je een rot gevoel van binnen. Dat kun je niet uitleggen. Weet je waar ze het heel goed doen? Bij de supermarkt hier. Dan kom je bij de kassa en heb je afgerekend en dan vraag zo'n meisje: Gaat 't? Of zal ik u even helpen?' Kijk, dan kan ik aangeven ik kan het maar in mijn eigen tempo. En dan gaat zij weer aan haar werk. Dat is opvang!

**Ja dat begrijp ik wel wat u zegt ja.**

Ja ik begreep het toen helemaal niet maar... Ja die opleiding was wel streng hoor.

**En terugkijkend op het gesprek wat u gehad heeft? Hoe heeft u de rol van de wmo-consulent ervaren? Degene waarmee u een gesprek had.**

Ja, dat was prima.. Tja, als het niet was geweest dan had ik me ook best gevoeld. Ik vond het helemaal niet nodig.

**Maar u vond het wel een prettig houding die ze had?**

Jawel, ik weet haar naam helemaal niet meer. Maar het was een aardige vrouw. Maar dat ze gauw wegging, ik geef haar groot gelijk. Want ze had heel veel adressen wat ze nog langs moest. En er zijn natuurlijk ook wel contacten die lang duren.

**Ja en bij u was het eigenlijk wel duidelijk dat u de zorg kreeg die u nodig heeft.**

Het had eigenlijk telefonisch afgekund.

**Ja precies, maar had u behoefte gehad tijdens ondersteuning gehad tijdens het gesprek?**

Nee helemaal niet.

**Maar kunt u zich dat voorstellen? Als u bijvoorbeeld weer een aanvraag moet doen voor iets anders? Of dat andere mensen zo'n aanvraag moeten doen? Dat daar ondersteuning bij gewenst is?**

Hmm... Ik heb hier ook iemand gekend die had haar zoon er bij want die kon zich niet verdedigen..

Nee dat kon ze niet. Dus die zoon heeft haar ondersteund en dat is ook goed. Maar ik heb helemaal geen kinderen, maar ook al zou ik ze hebben dan zou ik ze hier niet voor gevraagd hebben, echt niet.

**Want u zei in het begin ook al dat u goed wist wat u wilt. Dus als je dat duidelijk heeft, kunt u dat ook verwoorden zeg maar.**

Dat leren jullie vast ook, dat je dingen uit handen moet geven. Dat moet je in je jonge jaren al leren want anders kan je 't ook niet als je op hoge leeftijd bent.

**Hmm, precies. Dat waren de vragen voor u van onze kant.**

Of ik vragen heb?

**Nee dit waren onze vragen, wij hebben de vragen gesteld die we hebben. Ik weet niet of u zelf nog aanvullingen heeft? Volgens mij heeft u wel duidelijk verteld wat uw ervaring is.**

Ja als ik het zelf niet meer redden kan dan zal ik hulp moeten hebben. Dat kun je helemaal niet voorspellen hoe dat loopt. Als het erop aan komt kan je nog geen seconde in de toekomst kijken. Je kan je nu wel zorgen maken, soms denk ik er wel eens aan maar dat is meer over de zorg. Daar maak ik me wel zorgen over. Dat gaat, nou ja daar hoop ik morgen iets wijzer van te worden. Dat moeten ze niet zo doen, zoals het nu gaat. En dan zijn er ook weer kinderen en dan laten ze een foto zien, 'oh we hebben het zo fijn en we zorgen voor onze ouders. Onze ouders hebben ook voor ons gezorgd.' Nou ik heb ook wel eens situaties meegemaakt dat dat niks waard was hoor. Dat dat die tijd moeten we niet meer terug.

**Bent u daar ook bang voor dat er ook gekort gaat worden in de zorg?**

Ja soms wel. Weet je wat we gaan krijgen? De mantelzorgers houden dit niet vol. De zorg, ik spreek

ze weinig maar ik zie ze wel, die moeten rennen en mogen niet langer dan zoveel minuten voor dit en voor dat. En dan raken die ook gestrest, de ouderen die zijn gespannen omdat ze zoveel moeten vragen daar zien ze tegenop. En de kinderen die houden dit ook niet vol. Die moeten voor haar ouders zorgen en voor haar man. Dat was een vrij jongen vrouw die was op. En er wordt helemaal niet gepraat over wel of geen kinderen. De kinderen moeten doen, dan zal de mantelzorgers ook. Wij hebben allemaal op tijd rust nodig, alle leeftijden. Ze hebben allemaal gezinnen, de meesten. Maar er zijn ook kinderen heb ik hier ook gezien die zijn ook al op leeftijd. Want nu worden de ouderen veel te oud word er gezegd, over zo veel jaren zin er weer zo veel bij en ze moeten ook eens zeggen zo lang iemand leeft betekend die ook nog wel wat voor de economie. Je hebt kleiding nodig, er zijn hier taxi's e kan overal gebracht worden en als je nou een beetje leuk wil leven en mee wil leven, dan moet je wel die contact onderhouden. Maar dat kost geld.

#### **Ja absoluut**

Ik heb pas iemand, ja, ik ben dol op terrasjes, ja er zijn er meer en dat is enorm genieten, maar ik ga wel een beetje minderen want die consumpties worden ook steeds duurder. Ik woon hier vlakbij alles. Maar eigenlijk zijn er toen ook, je moet niet bezuinigen, ik zeg nee, maar ik zou ook erg vinden als ik hulp nodig heb moet ik ook kunnen betalen allemaal. Op een keer is het op. Waar moet je aankloppen? Bij de diaconie misschien

#### **Maar bent u bang dat het zo ver gaat komen dat u geen zorg mee krijgt? Dat u in uw eigen kring moet kijken?**

Als het zo door gaat gebeurd dat. Nu bijvoorbeeld hebben we hier nog gymnastiek. Iedere week, zolang ik hier woon al. Maar die lerares die moet nu drie maanden vakantie nemen, dus hebben we drie maanden geen gymnastiek. Ook geen vervanger, die hadden we wel maar is er niet meer. En dan zaten we met een hecht groepje, ook mensen van de Molenhof hebben we onze locatie. Een van de groep zei nou hoe moet dat nou. Ja, zegt die lerares dat moet je thuis doen, ja nou in je eentje doe je dat niet. Afijn, nu is er een van de groep die zou met activiteitenleidster praten of er een vrijwilliger misschien kan komen. En die zou er over nadenken. Maar er moet er wel weer een zijn die dat doet. Over die vrijwilligers, gelukkig zin dat die er zijn, maar nu is hier de receptie leeg gegaan enkele weken terug, was ook te duur en al die meiden hebben ontslag gekregen. Nu moeten vrijwilligers het gaan doen. Nou die mogen daar wel voor opgeleid worden want het is niet niks wat daar afspeelt. Merk nu al dat het chaotisch word. En de mensen die er wonen, die voelen zich minder veilig. Ik ben ook bang, eerder bezorgd kun je beter zeggen, ik slaap er wel om, maar ik ben wel bezorgd dat het uit de hand gaat lopen. Ja.

#### **en als ze dan zeg maar daar ben ik benieuwd naar, als er weer zo'n gesprek is en ze zeggen u moet toch minder zorg, vind u het dan lastig om voor u zelf op te komen?**

Nee

#### **Dan gaat u wel echt op u streven staan**

Ik hoop dat mijn gedachten goed blijft, ook dat is niet te voorspellen. Maar tot nu toe heb ik er geen vragen over.

## Respondent 5

**Goed, we zijn hier dus voor een interview over het keukentafelgesprek. Als het goed is heeft u een keukentafelgesprek gehad.**

Twee zelfs.

**Twee zelf? En hoelang is dat geleden?**

Behoorlijk lang geleden.

Okeee.. Eigenlijk in het begin dat ze er mee bezig gingen. Het kwam zo, ik had mijn auto in de prak en toen wilde ik wmo-vervoer aanvragen. Maar die dame die er voor kwam ging ook gelijk andere dingen aan de kaak stellen. Dus toen zei mijn begeleidster, is dit nou eehhh dat keukentafelgesprek al? Jaaa, nouu... oorspronkelijk was het alleen over het vervoer. Maar zij noemt allerlei dingen van ehh, hoeveel kamers heeft deze flat en weet ik wat.. dus jaa... Volgens mij hebben we 't dan afgedaan. Nou een week later weer iemand en die zei van ik wil een afspraak maken voor een keukentafelgesprek. Ik zeg, nog één? Die hebben we al gehad .....

Hebben we gelijk al dingen meegepakt. Ja dat wist ze ook niet en dan zou ik het dan nog horen. Dus euh, toen hoorde ik helemaal niks meer. Dus toen dacht ik.. wat dit voor rare zaak is. Ik kreeg wel vrij snel toestemming om .. te gaan. Maar verder helemaal niks over dat tafelgesprek. Dus ik denk nou, ik hoor van alle kanten dat er mensen minder hulp krijgen en zo, nou inderdaad, dat kwam. Kwam heel jong iemand en nou ja die ..het kwam er op neer dat de hulp nog maar drie en een half uur kon komen en de wmo arts die had er twee jaar terug al wat van af gehaald. Dus het is krap aan en ..

**Want hoeveel uur had u voorheen dan?**

Ik had voor heen twee aal drie en toen is dat teruggebracht.. nee ik had in het begin zeven uur dus een keer drie en een keer vier. Zo zat het. En nu is het dus een dag want ik, zei komt uit Deventer en dat kan natuurlijk nooit uit als je twee keer in de week gaat rijden. Dan ben je meer kwijt aan benzine dan aan salaris. Ik wil haar toch houden want wij vertrouwden elkaar en als je weer iemand helemaal in moet werken dat ja vind ik lastig.

**Oke, dan is onze eerste vraag, wist u voor het gesprek wat het doel was van het keukentafelgesprek?**

Ja, ik dacht het doel was het afhalen.

**Hoe bedoelt u precies?**

De uren van de hulp

**Maar wist u ook echt wat het keukentafelgesprek in hield? U zegt afhalen, dat wordt vaak gezegd maar wat nu echt bedoel word met zo'n gesprek?**

Nee. Ik wist alleen, had ik in de krant gelezen dat de staatssecretaris van Rij.. maar ik had nooit fraude gepleegd als ik dat overkom.. ik kreeg geld overgemaakt op mijn rekening en dat maakte ik weer over naar de hulp. Dat is niet ingewikkeld. Ik had een apart rekening nummer zodat het niet tussen mijn privé in zou staan. Nou. Ik denk ik heb de zaakjes goed voor elkaar, maar ja.. het was dus **niet zoeken naar geld, het was gewoon wat we er af kunnen halen. Is mijn conclusie.**

**En wist u ook wat uw doel was voor het keukentafelgesprek? Want u wist wel dat ze er uren af zouden halen, maar dat was w doel niet neem ik aan.**

Nee, nou mijn doel was een beetje verdedigen denk ik.

**En hoe heeft u dat zeg maar kunnen doen tijdens het gesprek? Heeft u zich kunne verdedigen?**

Nee, dat geloof ik, nee. Ze zei gaat over schoon huis, jullie hebben makkelijk.. dus nou huppakee. Dat is makkelijk te doen in een paar uurtjes. Ik zeg jaja, maar we hebben ook nog grote ramen die af en toe gelapt dienen te worden. Ik heb een badkamer die ook .. ik heb.. doordat ik getransplanteerde ben moet ik extra hygiëne toepassen. Dat geldt niet alleen voor de keuken dat geldt overal eigenlijk. Nou er zijn gewoon geen uren genoeg voor nu. Dus

**En heeft u zich ook voorbereid op het gesprek?**

Ja ik heb een begeleidster en we hebben samen een beetje doorgenomen van wat zullen we voor vragen stellen. Maar van die wmo arts hadden we al begrepen twee jaar terug dat ik mijn kat helemaal

niet mocht noemen. Ze zei ja leuk dan begint iedereen ook met een konijnenhok verschonen. Ik zeg nee, omdat ik getransplanteerd ben, ben ik gehouden om niet kattengrit te pakken, dat moet iemand anders doen. En ik vond het flauw wat ze zei, dat ik denk iemand die niet getransplanteerd is, die kan zelf natuurlijk voor zijn huisdier zorgen. All inclusive. Maar ik niet.

**En had u ook ondersteuning tijdens het gesprek? Volgens mij had u iemand bij u?**

Ja, mijn begeleider was mee.

**En daar gaan we zo ook verder over vragen inderdaad over de ondersteuning.**

**Maar wist u ook voordat het gesprek plaatsvond waar u recht op had qua zorg?**

Nee, absoluut niet.

**Oke, we hebben het net even over de voorbereiding gehad van het keukentafelgesprek, dan willen we nu verder over de ervaring.**

**Hoe heeft u het keukentafelgesprek als geheel ervaren?**

Als zeer onprettig.

**En kunt u ook specifieke dingen noemen waardoor u het onprettig vond?**

Nou ik had het idee dat ik niks in te brengen had en dat ik, al ging ik op mijn kop staan, wat ik niet meer kan, dan zal er niks veranderen. Ze hadden besloten, en als een van ons iets zei, mijn begeleider of ik werd dat niet voor kennisgeving aangenomen. Het werd ook niet genoteerd ofzo.

**En uw begeleidster, had zij veel inspraak ook?**

Nee, viel tegen. Nee want ze vertelde ook .. er komt steeds meer bij. Ik heb eerst een transplantatie gehad, daarna is mijn auto in de prak gereden, dus er komen steeds dingen bij. Ik heb nou posttraumatische dystrofie en dat gaat niet over. Ik heb pijnbehandelingen gehad en zo, maar er is altijd een percentage wat niet opknapt. Daar hoor ik ook bij.

**En kunt ook zeggen wat u precies als lastig heeft ervaren tijdens het keukentafelgesprek?**

Nou, dat zij eigenlijk mededeling kwam doen. Ik vond het niet een gesprek, het was meer, zij had een papier en vertelde wat er op het papier stond.

**En vond u het ook lastig om uw zelf te verdedigen?**

Nou ja, toen ik het over de hygiëne had, toen zei ze, ja dat kunt u natuurlijk ook zelf in de gaten houden. Ik zei ja natuurlijk houd ik dat in de gaten. Ik mag een heleboel niet eten, dus dat doe ik ook niet. Maar het is altijd oppassen geblazen als je gaat eten of ergen naar toe gaat. Dan zeg ik meestal, ik neem mijn eigen slaatje wel mee want je weet niet wat ze gebruiken. Ik heb een keer een bacterie opgelopen bij mijn schoondochter, die had mozzarella in de sla en dat wist ik helemaal niet. Ik kende die hele mozzarella niet, ik wist alleen dat ik het niet mocht hebben. Dus ik vond het een keer fijn om ergens anders te eten en het niet zelf klaar te maken. Dus ik heb geen moment gedacht.. je gaat toch niet als je ergens gaat eten; wat schaft de pot? Oh, dat mag ik niet hebben hoor. En als je het wel een keer doet, dan hebben ze zo.. ik denk altijd, je kunt niet voorzichtig genoeg zijn. Zeker na het gebeuren met de sla en die mozzarella. Want eerst wist ik het toch nog niet en mijn zoon was een avondje weg voor zijn bedrijf, dus ze zegt kom je dan gezellig bij ons eten, nou oke, gaan we eerst samen boodschappen doen. En ze reikt dus naar de mozzarella en toen ze ik dat moet je niet doen hoor, dat mag ik niet hebben. Oh ze zegt dat heb je al twee keer hier gegeten. En ik mijn best maar doen.

**En hoe heeft u de rol van de wmo consulent ervaren?**

Nou het was een hele jonge dame, dus ik heb het gevoel een beetje, dat ze dat met opzet hebben gedaan. Iemand die niet goed kan inschatten misschien, wat het inhoudt om alle aspecten van het huishouden te pakken en dat het echt qua uren..

**En waarom denkt u dat ze het met opzet hebben gedaan?**

Nou ik denk dat als het een ouder iemand was geweest, pakweg veertig, vijftig, die wel bekend is met huishouden dat die het wel gelijk begrepen had.

**U denkt ook dat als u iemand anders had gehad, het misschien anders was verlopen?**

Dat zou kunnen ja.

**Haar rol in het gesprek, vond u dat dan fijn?**

Nee ik vond haar gewoon een afgevaardigde van de gemeente die kwam vertellen hoe het ervoor stond.

**Dus heel prettig vond u het niet.**

Nee absoluut niet.

**En terug kijkend op het keukentafelgesprek, u had een begeleidster bij u, wat is uw behoefte dan als het gaat om ondersteuning tijdens het gesprek?**

Nou ik had gehoopt dat ze haar wat meer serieus zouden nemen. Als ze de dingen noemden, dat ze dat ook zouden bespreken met het team. Maar nee, niks van dat al.

**Dus u zegt eigenlijk dat de ondersteuning weinig heeft geholpen.**

Ja ze kon wel praten, maar volgens mij heeft ze daar niks mee gedaan.

**Dus eigenlijk zou u willen dat de ondersteuner en u serieus genomen wordt?**

Ja

Kijk, als je een vergadering belegd bij de gemeente voor de bouw of iets en je hebt de grond al klaar liggen, nou wat heeft dat gesprek dan voor zin? Dat is hoe het keukentafelgesprek, vind ik, gegaan is.

**En met de begeleiding, wat vind u daar prettig aan? Vind u dat aan te bevelen? Heeft het voor u geholpen?**

Ja, want ik heb wel eens dat ik het moeilijk vind om uit mijn woorden te komen omdat, dan hangt er spanning overheen.

**Dus het is wel prettig om er iemand bij te hebben?**

Ja, dat zeker.

**En wat verwacht u dan van zo'n ondersteuning?**

Nou dat ze aan alles denkt. Ik laat wel eens dingetjes liggen. Dat heb ik dan in de spanning van het moment.

**Dus het is ook belangrijk dat de ondersteuner u kent?**

Ja, precies

**Nou dat waren onze vragen. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!**

## Respondent 6

**Wij doen dus onderzoek naar keukentafelgesprekken. We zijn heel erg benieuwd naar uw mening en hebben daarom een aantal vragen voor u. We hopen dat we antwoorden kunnen krijgen en dat we verder kunnen gaan met ons onderzoek**

Oke

**Nou onze eerste vraag is, wist u voor het gesprek wat het doel was van het keukentafelgesprek?**

Het doel.. het doel was dat ze gaan bezuinigen en dat ik het met minderen uren moet doen. Dat was het doel

**Dat is wat er uit kwam, maar wist u ook voor de tijd of, wat nou echt een keukentafelgesprek inhield?**

Nee

**U kreeg gewoon te horen er is een keukentafelgesprek en wist verder eigenlijk niet hoe of wat.**

Hij zat daar op die stoel en ria zat in die stoel

**En ria is?..**

Wittenaar, zij heeft mij ondersteund

**Ohja!**

Jajaja

**Oke, en wist u ook wat u doel was van het gesprek? Wat u wou bereiken.**

Ik had geen doel daarvoor

**U ging er eigenlijk heel blanco erin**

Ja

**En heeft u zich ook voorbereid op het gesprek? Heeft u zich ook voorbereid op het gesprek?**

Welnee, nee. Ik dacht het komt en ik zal kijken hoe het zal gaan.

**En u heeft dus ondersteuning gehad tijdens het gesprek? Heb ik begrepen?**

Van ria, ja.

**Hoe heeft u dat ervaren?**

Heel goed

**Want wat vindt u daar prettig aan precies?**

Nou zij antwoorde al eigenlijk voordat die jongen wat kon vragen, dus hij had weinig te vragen.

**Dus dat heeft u als prettig ervaren?**

Ja, dat vond ik fijn ja

**En wist u ook voor het gesprek waar u recht op had qua zorg?**

Ik had altijd drie uur zorg, dus ik wist dat ik daar .... Maar ja, er is een half uur afgenomen.

**Dat wist u voor te voren dat u dat niet dat dat zou gebeuren?**

Nee maar ik verachte het wel

**En hoe heeft u het gesprek in zijn geheel ervaren?**

Ja, wat zal ik zeggen, hoe heeft u het gesprek ervaren, nou.. niet vervelend

**U vond het een positief gesprek?**

Nou het was, ja het was een hele aardige en vriendelijke jongen. Dus ja.

**U voelde zich er ook wel prettig bij?**

Jawel

**En met de uitkomsten?**

Daar was ik niet zo blij mee

**Maar had u daar ook wat in te brengen? Ik kan me voorstellen dat u die drie uur eigenlijk wou behouden**

Eigenlijk, ja, en ik wou eigenlijk wel dat halve uur erbij houden, maar volgen smij had hij in zijn hoofd, bij iedereen moet er een half uur af. Volgens mij had hij dat in zijn hoofd en dat heeft hij ook bij mijn vriendin gedaan in zuid. Die heeft ook een half uur minder en die kan helemaal niks. Ik bedoel die heeft misschien wel een half uur meer nodig. En die heeft er ook een half uur af.

**Maar dat vond u niet vervelend? Want u zegt ik heb wel een prettig gesprek**

Het was wel een prettig gesprek maar die jongen hoefde niet zo veel te zeggen want Ria kon wel goed praten.

**En kwam zij ook voor u op dan?**

Ja

Ja inderdaad ze kwam voor me op

**En als u het zelf dat gesprek had moeten doen, had u het dan lastig gevonden?**

Ik denk het wel

**Want wat zou dan lastig zijn ?**

Ik denk het wel

**En wat precies is dan lastig? Kunt u dat aangeven?**

Nou, ja hoe je functioneert thuis, want ik bedoel ik kan wel een klein eindje lopen maar altijd met de rollator. Ik kan niet zonder dat ding. Maar als ik kijk waar ik heen ga dan neem ik de scooter mee en de rollator knoop ik er achter. Die andere. Ik ben er net weer van een verjaardag.

**Ja en kende u ria van te voren al?**

Ja

**Oke dus ze wist ook een beetje hoe u in elkaar zit en wat voor zorg u had?**

Ja

**En hoe heeft u de rol van de jongeman ervaren? U had er net al wat over verteld.**

Nou, ja heel positief. Zoals hij sprak , maar dan heb ik het niet over die halve uur. Een aardige jongeman

**En wat heeft u zelf als lastig ervaren? Tijdens het gesprek wat u bij u zelf lastig vond**

Eigenlijk wordt alles voor je bedisseld. Je kunt zelf niks meer inbrengen zeg maar.

**Waar kwam dat dan door? Door die jongeman?..**

Nee dat gevoel had. Dat lag niet aan die jongeman of aan ria, maar gewoon mijn eigen gevoel van goh ik heb niks meer te zeggen. Ze nemen me alles af

**Dat vond u lastig ook?**

Jaja dat wel ja

**We hebben nu de opdracht te kijken wat vinden mensen lastig bij zo'n gesprek. U hebt er wel ondersteuning bij gehad, maar er zijn ook mensen die er graag ondersteuning bij zouden willen en er zijn ook mensen die er wel bereid toe zijn vanuit de Oosterkerkgemeente waar wij het onderzoek voor doen. Dus willen we u vragen van wat is nou heel belangrijk als het gaat als er een ondersteuner bij is. Wat is daaraan zo belangrijk. Waar moet die ondersteuner aan voldoen?**

Nou dat je samen op een lijn zit.

**En hoe kun je dat bereiken denkt u?**

Toevallig gaat zij naar de kerk als ik, kijk daar heb je het. We zijn een van gedachte, een van, ja.

**En de voorbereiding is dus belangrijk volgens u? Dat je elkaar leert kennen en dat je dingen van elkaar af weet? Het is dus wel goed om samen even te zitten om kennis met elkaar te maken?**

Ja

**Als u ondersteuning zou krijgen, wat verwacht u dan van een ondersteuner?**

Nou, dat ze eerlijk zijn, dat ze je steunen in de dingen die jij gedaan wilt en ja dat je het er met elkaar eens bent. Dat ze niet er om toe praten zeg maar, van nou het kan ook zus of zo. Het kan maar op een manier.

**Dat ze echt voor u op komen.**

Ja

**Want denkt u dat u dat ook veel mensen het moeilijk mensen om voor zichzelf op te komen?**

Sommige mensen wel. Ik kan aardig goed voor mezelf opkomen maar sommige mensen hebben daar last mee.

**Dus dat is wel prettig als iemand bij je zit**

Ja

De oudere generatie is ook anders opgevoed he als de jongere generatie.

**Dat bent u natuurlijk ook niet gewend van vroeger uit**

Nee..nee

**En had u een groot, had u veel inspraak tijdens het gesprek?**

Ik heb bijna niks gezegd, nee

**Het was vooral ria die aan het woord was?**

Ja en hij was het er mee eens wat ria zei. Maar hij zei wel er moet een half uur af. Dat had hij al in zijn hoofd van te voren. Of het is hem dat verteld, van iedereen een half uur eraf.

**En waarom heeft u dan voor gekozen om ria toch zon belangrijke rol te laten spelen in het gesprek?**

**Niet dat u zelf u verhaal verteld?**

Nou ria die bood het aan en ik nam het aan. Ja, waarom.. zij werkt ook vrijwillig voor de gemeente Zwolle.

**Voelt misschien iets vertrouwds?**

Ja. Ik vertrouw haar, zij vertrouwd mij.

**Nou mooi toch.**

Het is eigenlijk een ja, vriendin kun je het niet noemen maar toch, ja..

**Hoe lang duurde het gesprek eigenlijk?**

Drie kwartier ongeveer.. ja, drie kwartier zo ongeveer, ja.

**Volgens mij hebben we onze vragen. Dit was het al.**

Dat was het al?

**Heeft u zelf nog wat toe te voegen van dat wil ik nog even kwijt?**

Ik vind het zo goed hoor. Nee ik heb niks te vertellen. Ik wou dat half uur er wel weer bij eigenlijk, maar.. dat ligt ook niet aan jullie.

**Daar kunnen we helaas niet voor zorgen.**

Nee.

**Maar over het gesprek zelf heeft u niks meer toe te voegen?**

nee

## Respondent 7

**Goed, dit is dus een interview over het keukentafelgesprek. Als het goed is heeft u al een keer een keukentafelgesprek gehad.**

Ja dat is wel een tijd geleden hoor, ik weet het niet meer.

**Maar u hebt wel een keer een gehad toch?**

Ja

**We horen er verschillende verhalen over. De een is er positief over en de ander is wat minder positief**  
Waarom? Wat is dat nou weer, ja..

**Wist u voor het gesprek wat het doel was van het keukentafelgesprek?**

Niet totaal, niet geheel

**Wist u wat het inhield**

Nee dat weet ik niet meer. Was het niet over mijn gezondheid? Of de totaliteit was het geloof ik he.

**Ja het gaat over alle aanvragen wat u heeft gedaan.**

Ja huishoudelijke hulp heb ik een keer in de week

**Ja dat word in zon gesprek besproken en daarin word de indicatie ook bepaald**

Ja dat gaat goed ik bedoel niks mis mee.

**Maar u heeft wel zon gesprek gehad toch?**

Ja ik geloof wel dat ik toen gehad heb. Was een jongen geloof ik een man die bi mij kwam.

**Van de gemeente is dat dan**

Ja van de wmo. Was heel aardig was heel aardig dat kan ik me nog herinneren

**En wist u ook wat uw doel was voor het gesprek? Wat u wou bereiken?**

Wat moet ik nog verder bereiken dat dit, ik vind het prima zo.

**Toen u dat gesprek had voor de tijd, ging u met een bepaalde verwachting naar toe naar het gesprek.**

Nee, ik bedoel iedereen doet z'n best. Ik verlang ook niet verder. Wat er nu is vind ik prima

**Het ging over de huishoudelijk hulp**

Ja dat was twee drie uur. Drie uur is het per week. Is het niet voldoende voor mij. Dan zeg ik wel.. maar ik doe het wel nog. Ja ik word tachtig he. Jaha. Kon het zelf niet geloven. Ik word in juni tachtig.

**U zei net ook eigenlijk zou ik wel meer huishoudelijke hulp willen.**

Nou ik zou liever, drie uur is niks, wat kan ze doen.

**En toen heeft u ook niet extra hulp gekregen naderhand?**

Nee hoor zelf doen.

**Maar tijdens het gesprek had u niet zoiets van ik wil eigenlijk meer zorg?**

Nu, nu heb ik er eigenlijk wel behoefte aan iets meer dan drie uur is niet veel

**Tijdens het gesprek vond u het wel voldoende?**

Ja toen wel. maar nu zit ik in een andere situatie ben ik beland. Dus nu ik minder kan.. hoe moet ik dat doen, een voorzichtig want ik bekeer alles.

**Dat gesprek hoe heeft u zich voorbereid op het keukentafelgesprek?**

Nee, als je en gesprek vooruit gaat bedenken dan loopt het vaak anders.

**Heeft u ook ondersteuning gehad tijdens het gesprek?**

De vorige keer? Nee want ik vroeg ook niet ondersteuning

**Was er iemand met u mee? of ging u alleen naar het gesprek**

Nee ze kwamen ook hier. Een jongen

**Geen mantelzorger was er bij?**

Nee. Weet ik eigenlijk niet. Heb ik ook niet gevraagd. Ik denk nou ik voel me prima. Vond het prima dus.

**Vanuit de oosterkerk gemeente zijn ze nu aan het kijken van kunnen we iemand helpen bij zon gesprek. Sommige mensen vinden het lastig een gesprek voeren.**

Vind ik niet moeilijk hoor. Als ik het niet kan beantwoorden word het voor jullie ook moeilijk.

**En wist u voor het gesprek waar u recht op had qua zorg?**

Nee weet het nou nog niet hoor. Ik zou het je niet kunnen zeggen.

**Maar heeft nu die drie uur maar dat wist u voor de tijd niet.**

Nee hoor dat weet ik niet. Ik vind het prima hoor..

**Hoe heeft u het gesprek in zijn geheel ervaren?**

Vond het goed. Ik vind het wel goed dat je toch het een en ander kan zeggen dan weten ze ongeveer hoe zulke mensen leven. De een heeft zus en de ander weer zo. Er zijn veel mensen die ontevreden zijn, hoe kan je nou ontevreden zijn het is nou eenmaal zo.

**Heeft u ook iets als lastig ervaren?**

Lastig? Nee hoor. Het vergeten maakt me onzeker.

**Maar tijdens het gesprek had u geen last van onzekerheid?**

Nee toen helemaal niet want alles liep op rolletjes.

**En hoe heeft u de rol van die man ervaren die bij het gesprek zat?**

Oh hele aardige jongen, ja hoor. Heel erg lief en attent, niks op aan te merken, echt niet.

**Als u nu weer zon gesprek zou hebben zou u dan behoefte hebben aan ondersteuning erbij?**

Dat iemand er bij is? Nou ik zou die Wittenaar, die is mijn vriendin er wel bij willen hebben. Die is veel vlotter. Ik babbel veel maar de essentie vergeet ik vaak of zeg ik niet. Dan zou ik Ria, maar Ria is met vakantie. Dus dan kan ik haar niet vragen.

**dat zou u prettig vinden?**

Oh ja ze mag komen. Maar dan blijf je nog langer zitten want ze houd je vast. Dat zijn mensen die praten, ik praat veel maar zij ook.

**Maar wat zou u prettig vinden als Ria erbij was?**

Als ze er niet bij is gaat het toch ook? Want ze is inderdaad constant aan het woord, ik denk dat jullie er niet tussen komen. Ze is nog erger als ik.

## Respondent 8

**We doen onderzoek naar het keukentafelgesprek. U heeft geloof ik al een keukentafelgesprek gehad he?**

Jaa vorig jaar.

**Vorig jaar, een keer of meerdere keren?**

Een keer.

**We wouden u graag wat vragen stellen hoe u dat ervaren heeft. Dat is voor ons onderzoek van belang.**

**Wij hebben namelijk gehoord dat sommige mensen lastig vinden zo'n gesprek of niet goed weten wat ze moeten verwachten. En dat eh, naja er is iemand, de opdrachtgever van ons die zegt van naja ik wil dat er misschien iemand bij komt te zitten als ondersteuning. Dan hebben we eigenlijk meer de vraag of u daar behoefte aan heeft en wat is fijn tijdens zo gesprek?**

**Zal ik met de eerste vraag beginnen?**

**Wist u voor het gesprek wat het doel was van het keukentafelgesprek?**

Ja

**Kunt u ook benoemen wat het doel was.**

Nou het ging in feite er om dat eh... dat eh... dat er geld te kort komt en dat er gekeken moest worden is het nodig hier die uren. Die uren, teveel of te weinig. En eh... hoe je gezondheidstoestand is en dergelijke.

**En wist u ook wat uw doel van het gesprek was? Wat wou u bereiken met het gesprek?**

Dat aan de keukentafel? Jaa nou ik ben persoonlijk tevreden over. Ik heb drie uur al 20 jaar en eh... naja ik ben bijna blind en ik ben heel ziekten. Ik ben chronisch ziek, hart, suiker, geen nibovisum meer blind bijna en eh... ja dan kwam er ook nog een hernia bij. En die tijd vorig jaar kon ik vorig jaar heel slecht lopen, dat is met de hernia zo maar daar ben ik aan gewend. En dan wordt dan naar gekeken en er wordt wel op aangesproken van u heeft vier of vijf kinderen en dat vind ik zo vervelend. Want ja, je moet toch ook kijken wat doen die kinderen. Ik heb vier kinderen hier in Zwolle inderdaad, maar mijn zoons werken alle twee, eh... alle drie. En twee werken er aan de grens van Duitsland, die gaan 's ochtends om 7 uur het huis uit en komen 's avonds laat thuis. Ze hebben zelf kinderen en jullie weten wel hoe dat gaat tegenwoordig, sport en alles. Je wilt ze begeleiden en je moet zelf die twee dagen dat je vrij bent, als je dan ook nog bij je moeder moet inspringen iedere keer... Ze doen wel als het nodig is, handwerkelijke dingen enzo, dan staan ze wel klaar. En mijn dochter werkt ook de hele dag, maar goed eh iedereen heeft maar twee weekenddagen. En eh, dat wordt toch teveel gevraagd en aan de andere kant vind ik, dat willen ze dan niet horen... Maar er worden bij mensen uren weggenomen wat ik onbegrijpelijk vind. Ik zeg al ik ben tevreden met mijn drie uur, maar hier woont eh bijvoorbeeld een mevrouw die is 95, die hebben ze 1.5 uren weggehaald, die heeft nog maar 1,5 uur. Die kan niks meer, ze moet die komen ze aankleden, ze kan niet meer koken, ze kan niks meer. En toch nemen ze die vrouw die paar uur nog weg. En zo zijn veel meer gevallen maargoed dan zeggen ze, maar u kent de achtergrond niet. En aan de andere kant worden er mensen hulp geboden, die als er iemand komt dan lopen ze heel flink. En als eh... als alles weer rustig is dan zitten ze te boren en te timmeren en te behangen en bij andere mensen te werken. En die krijgen dan 3,5 uur. En wij zien dat dan wel en wij kennen de mensen maar ja.... Je gaat niet zeggen ga maar daar kijken. Maar het is niet eh... eh... het is niet zo goed.

**Maar u had voor het gesprek had u al een aantal uren hulp geloof ik he?**

Ik had 3 uur ja.

**En die wou u graag houden dan?**

Ik heb gewoon geluisterd naar die mevrouw die daar was, die mevrouw keek rond en mijn toestand, ik kon toen bijna helemaal niet lopen. En ehhe, ja en toen zegt ze van nou ik heb daar geen zeggen over, over de uren. Maar ik denk wel dat u ze wel houdt, maar ik heb ook verder ook niks gehoord sinds vorig jaar.

**Ooh okee.. En hoe heeft u zich voorbereid op het gesprek?**

Voorbereiden? Er is niks voor te bereiden. Ik weet niet wanneer ze komen he, dat pas kort van te voren. En ja, wat moet je voorbereiden? Kijk ik kan alleen zeggen hoe het bij mij is, mijn toestand en ehhe ja als ze het over de kinderen hebben dan zeg je dat. Maar verder heb je geen zeggen.

**En heeft er ook iemand bijgezeten, een ondersteuner?**

Nee nee, ik doe alles allen. Ik ben zelf journalist geweest, ik red me nog wel. Ik ben dan wel heel ziek, maar mijn hersens functioneren nog prima.

**Jaaa precies. Wist u ook waar u recht op had qua zorg dan?**

Wie?

**Wist u waar u recht op had qua zorg zegmaar? Voor het gesprek? Waar u recht op had qua uren of qua zorg dat u zou krijgen. Ja u had al zorg geloof ik, ehhe u had al hulp he?**

Jaa ik heb van die.... En van de thuiszorg, dat heb ik al ongeveer 20 jaar zo lang ben ik ook al chronisch ziek.

**En hoe heeft u het gesprek ervaren dan, het keukentafelgesprek?**

Nou die vrouw die was wel aardig enzo maar goed, die worden aangesteld.. soort sociale werkster of maatschappelijk werkster ofzo. Die was vrij aardig, maar zij zegt ook dat ze geen inspraak had op hoeveel uren ik kreeg of niet. Ze kan alleen oordelen hoe het bij mij thuis is en hoe mijn toestand is en .....

**Dus ze gaat niet over het aantal uren zorg of hulp dat u krijgt?**

Jaa jawel daar ging het in feite over...

**Maar zij kon het niet beslissen voor u?**

Maar er is niks veranderd.

**Nee nee precies.**

Die had ik al die 3 uur...

**En die heeft u gehouden? Jaa jaa... en hoe vond u zelf dat gesprek gaan? De manier waarop zo'n gesprek gaat?**

Jaa dat was wel normaal, niet heftig ofzo.

**Vond u ook wat lastig tijdens het gesprek?**

Nee ik ik ben dat gewoon gewend en als er wat is komen ze bij mij. Hier op school heb ik interview gehad, heb ik de hele week op het scherm gestaan en gepraat. En ik ben bij hart van nederland geweest en nederland 1 en bij man bijt hond. En in kranten heb ik al zo vaak gestaan.

**Ohjaaaaa...**

Jaa als mij iets niet aanstaat, dan schrijf ik daarover.

**Jaa jaa, kunt u zich ook voorstellen dat sommige mensen dat wel lastig vinden zo'n keukentafelgesprek?**

Jaaa, er wordt veel over gepraat en ja, dan krijg je dat weer. Dan komen ze en dan veranderd er toch niks en dan trekken ze weer uren eraf en dat kan toch niet. Maar meeste mensen durven het niet eerlijk dan te zeggen, als iemand dan komt.

**Ja dat horen we vaker.**

Jaa je moet doorzetten zolang je kan en kracht hebt moet je als iets niet klopt, dan ehhe... ik ben gelijk in het openbaar, als iets mij niet aanstaat dan schrijf ik een krant. Je moet kritiek oefenen.

**Goed voor uzelf opkomen eigenlijk ook...**

Jaa toen ik jong was, net zo als jullie.. toen deed ik vanalles, demonstreren en jaa... als er dan iets verkeerd was.

**U liet het er niet bij zitten.... Even kijken....**

**Hoe vond u de persoon die hier kwam? De rol die zij aannam, was zij prettig in gesprek?**

Jaaa, jaa was een vrouw .. ik schat haar in de 40 ofzo en jaaa, zij krijgt natuurlijk ook voorgeschreven wat ze zeggen moet. En jaa het ging ook niet alleen over de uren, er werd gepraat over sociale leven en eh hoe is het dan hier? En kunnen jullie je opgeven voor iets om iets te doen? En voor anderen wat doen dat een ander wat voor u doet? Ik zeg dat functioneert niet hier in de flat.. de mensen die zich helpen dat zijn meestal gehandicapten onder elkaar. Ik bijvoorbeeld wel een buurman, die heeft een hersenbloeding gehad drie jaar geleden, die loopt nog met de arm ja die kan maar een arm gebruiken. En ja wij helpen elkaar, ik help soms als iemand ziek is maak ik eten. Ik doe wat ik kan he, of een ander die neemt wat, als ik zelf ziek ben dan neemt die een boodschap mee. Maar dat zijn altijd mensen die zelf iets ervaren hebben. Want andere mensen begrijpen dat niet zo.

**Hebben wij nog een vraag?**

Jaa ik wil nog wat vragen over ehhe.. wij zijn dus bezig met kijken naar een toekomstige cursus om ondersteuning te bieden aan mensen die zo'n keukentafelgesprek hebben. Ehm, kunt u zich voorstellen waar dan behoefte aan is als er zo'n keukentafelgesprek is? U zegt ik vind het niet moeilijk maar er kunnen wel mensen zijn die het wel lastig ervaren. Wat kan er precies lastig zijn in zo'n gesprek.

Ehmm hoe bedoelt u? is dat een lang durende cursus ofzo?

**Er zijn mensen die een cursus gaan volgen die dan ondersteuning gaan bieden aan mensen die zo'n gesprek hebben zoals u hebt gehad, maar die dat lastig vinden. Mijn vraag is eigenlijk, waar moeten die mensen dan precies bij helpen, wat is er nou lastig tijdens zo'n gesprek?**

Jaaa jaa, ik weet niet of ik daar geschikt voor ben. Ten eerste kan ik niets zien ehhe ik zie alleen schaduw.

**Jaa ik bedoel ook niet dat u dat moet gaan doen, maar kunt u zich indenken wat dan belangrijk is om dat ... ehmm, hoe zeg ik dat.... Snapt u wat ik bedoel?**

Om de andere mensen het beter begrijpen waarom dat is?

**Als iemand een keukentafelgesprek heeft die dat lastig vind, wat is dan precies lastig en waar moet er bij geholpen worden?**

**Kunt u zich wel ideeën voorstellen.. want u had niet veel moeite met het gesprek geloof ik he? Kunt u zich wel voorstellen dat andere mensen dat wel lastig vinden zo'n gesprek?**

Jaa jaa..

**Wat zou er lastig kunnen zijn tijdens zo'n gesprek?**

Nou neem bijvoorbeeld mijn buurman, dat is niet alleen dat keukentafelgesprek. Maar toen hij uit het ziekenhuis kwam, dat is dan goed bedoeld, dan komen er van de gemeente mensen. Die willen dan helpen, dit kan je zo doen en dit kan je zo doen, dat zijn mensen die laten zich niet kleineren. Hij zegt ik red me wel. Bij administratie kan hij hulp krijgen van mensen, nee zegt hij. Hij heeft ook zo'n woning met een bureau en een grote tafel met facturen en alles wat hij betalen moet heeft hij netjes gesorteerd, dan wil hij niet bevoordeeld worden. En dan zegt hij altijd van dan komen ze en dan willen ze dat je dat doet en dat je dat doet....

**Jaa oke ik snap het, precies.**

Dan voelen ze zich heel snel een kind. En bij mij is het ook zo, ik ben ook op hulp aangewezen. Sommige dingen die moet ik, ik heb bijvoorbeeld die... nodig voor mijn tabletten. Dan heb ik administratie hulp nodig want ik kan niks zien. En tegenwoordig is het zo dat je bijna geen facturen meer krijgt, alles gaat over je hoofd. Ik heb internet op de televisie maar ik kan er niks mee..

**En daar krijgt u ook hulp bij?**

Nee daar bij niet, dat heeft geen zin. Maar als mijn dochter komt en ze willen met internet wat voor mij opzoeken ofzo. Ik kan wel typen ik kan dat toetsenbord wel zien. Maar ik kan moeilijk met de afstandsbediening dan werken en dan zitten er zoveel dingen op. En dan moet ik lezen wat er is gekomen, is het oke? Is het niet oke? Wat moet ik dan....

**Ja snap ik..**

En zo zijn er meer dingen, maar ik red me wel. En als ik echt hulp nodig heb dan dan dan, neem ik vragen. Maar zo dat ze alles voorschrijven, je moet dit doen je moet dat doen, dat is niet zo leuk. Daar hebben de meeste mensen een hekel aan, die ik ken, op de een of andere manier.

**Ik heb eigenlijk geen vragen meer. Dat was het van onze kant!**

## Bijlage 12: Inge vulde vragenlijst ondersteuners

### Respondent 1

#### Persoonlijke gegevens respondent

- Leeftijd: 81
- Geslacht: man
- Opleidingsniveau: HBO
- Afgeronde opleiding(en): HBO
- Werkervaring: Personeelsmanagement

1. **Wat is uw motivatie om zorgvragers ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?**  
Het helpen van zorgvragers om tot een zo goed mogelijke zorgverlening te komen.
2. **Wat denkt u dat uw taken als ondersteuner zullen zijn tijdens het voeren van keukentafelgesprekken?**  
Het ondersteunen van de zorgvrager.
3. **Hoeveel uur per maand bent u beschikbaar om ondersteuning te bieden aan een zorgvrager?**  
.....10... uur per maand.
4. **Hoeveel uur denkt u gemiddeld te besteden per zorgvrager aan ondersteuning, gekeken naar de voorbereiding van het gesprek en het gesprek zelf?**  
Vorbereiding: ..... uur per zorgvrager  
Gesprek: ..... uur per zorgvrager  
Dit zal de praktijk uit moeten wijzen
5. **Weet u wat het doel van het keukentafelgesprek is?**  
Ja
6. **Heeft u kennis over de wetgeving in verband met het voeren van keukentafelgesprekken?**  
Nee
7. **Weet u hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd?**  
Nee

13. In welke mate  
beschikt u over de  
onderstaande  
gesprekstechnieken?

|                                                                     | Niet | Onvoldoende | Voldoende | Goed     | Onbekend |
|---------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|----------|----------|
| - Adequate<br>empathische<br>basishouding                           | 0    | 0           | <i>x</i>  | 0        | 0        |
| - Stellen van open<br>vragen                                        | 0    | 0           | <i>x</i>  | 0        | 0        |
| - Doorvragen in<br>een gesprek                                      | 0    | 0           | 0         | <i>x</i> | 0        |
| - Concretiseren<br>van informatie                                   | 0    | 0           | 0         | <i>x</i> | 0        |
| - Structuur bieden<br>in het gesprek                                | 0    | 0           | <i>x</i>  | 0        | 0        |
| - Betrokken en<br>empathisch<br>opstellen                           | 0    | 0           | <i>x</i>  | 0        | 0        |
| - Reflecteren (aan<br>het eind van een<br>gesprek of<br>naderhand). | 0    | 0           | 0         | <i>x</i> | 0        |
| - Confronteren,<br>indien nodig                                     | 0    | 0           | <i>x</i>  | 0        | 0        |
| - Samenvatten                                                       | 0    | 0           | 0         | <i>x</i> | 0        |
| - Parafraseren                                                      | 0    | 0           | 0         | 0        | <i>x</i> |

## Respondent 2

### Persoonlijke gegevens respondent

- Leeftijd: 58
- Geslacht: V
- Opleidingsniveau: HAVO
- Afgeronde opleiding(en): Opleiding verpleegkundige
- Werkervaring: Werk sinds 1977 in gezondheidszorg.

**1. Wat is uw motivatie om zorgvragers ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?**

Ik vind het belangrijk dat ieder de zorg krijgt die hij nodig heeft.

**2. Wat denkt u dat uw taken als ondersteuner zullen zijn tijdens het voeren van keukentafelgesprekken?**

Ondersteuning van de zorgvrager, helpen met formuleren van vraag.

**3. Hoeveel uur per maand bent u beschikbaar om ondersteuning te bieden aan een zorgvrager?**

...16..... uur per maand.

**4. Hoeveel uur denkt u gemiddeld te besteden per zorgvrager aan ondersteuning, gekeken naar de voorbereiding van het gesprek en het gesprek zelf?**

Vorbereiding: .....2.. uur per zorgvrager

Gesprek: .....1... uur per zorgvrager

**5. Weet u wat het doel van het keukentafelgesprek is?**

Ja

**6. Heeft u kennis over de wetgeving in verband met het voeren van keukentafelgesprekken?**

Weinig

**7. Weet u hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd?**

Nee

| 13. In welke mate beschikt u over de onderstaande gesprekstechnieken? | Niet | Onvoldoende | Voldoende | Goed | Onbekend |
|-----------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|------|----------|
| - Adequate empathische basishouding                                   |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Stellen van open vragen                                             |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Doorvragen in een gesprek                                           |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Concretiseren van informatie                                        |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Structuur bieden in het gesprek                                     |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Betrokken en empathisch opstellen                                   |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Reflecteren (aan het eind van een gesprek of naderhand).            |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Confronteren, indien nodig                                          |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Samenvatten                                                         |      | 0           |           | V    | 0        |
| - Parafraseren                                                        |      | 0           |           | V    | 0        |

## Respondent 3

### Persoonlijke gegevens respondent

- Leeftijd: 62 jaar
- Geslacht: vrouw
- Opleidingsniveau: HBO
- Afgeronde opleiding(en): fysiotherapie en docent basiseducatie voor volwassenen
- Werkervaring: Fysiotherapeut in diverse instellingen, docent basiseducatie Deltion College  
Nu: taalpuntdocent Kampen

**1. Wat is uw motivatie om zorgvragers ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?**

*Ik heb in de persoonlijke sfeer een keukentafelgesprek meegemaakt en ondervonden dat er heel wat op je afkomt, waardoor een steun hierbij voor sommige mensen heel prettig zou kunnen zijn.*

*Ook weet ik dat formele taal, die misschien gebruikt wordt bij deze gesprekken, voor sommige mensen (Nederlandstalig en anderstalig) moeilijk te begrijpen is.*

**2. Wat denkt u dat uw taken als ondersteuner zullen zijn tijdens het voeren van keukentafelgesprekken?**

*Verduidelijken, samenvatten, in de gaten houden of men alles vraagt wat men wil vragen. Naast de zorgvrager staan.*

**3. Hoeveel uur per maand bent u beschikbaar om ondersteuning te bieden aan een zorgvrager?**

*.....4-6... uur per maand.*

**4. Hoeveel uur denkt u gemiddeld te besteden per zorgvrager aan ondersteuning, gekeken naar de voorbereiding van het gesprek en het gesprek zelf?**

*Voorbereiding: ..... uur per zorgvrager Daarvoor weet ik te weinig van de praktijk van de keukentafelgesprekken.*

*Gesprek: ..... uur per zorgvrager idem*

**5. Weet u wat het doel van het keukentafelgesprek is?**

*Ja/Nee Niet precies , ik denk duidelijk krijgen welke hulp noodzakelijk is en wat men kan vragen van mantelzorgers?*

**6. Heeft u kennis over de wetgeving in verband met het voeren van keukentafelgesprekken?**

*Ja/Nee nee*

**7. Weet u hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd?**

*Ja/Nee nee*

| 13. In welke mate beschikt u over de onderstaande gesprekstechnieken? | Niet | Onvoldoende | Voldoende | Goed | Onbekend |
|-----------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|------|----------|
| - Adequate empathische basishouding                                   | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Stellen van open vragen                                             | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Doorvragen in een gesprek                                           | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Concretiseren van informatie                                        | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Structuur bieden in het gesprek                                     | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Betrokken en empathisch opstellen                                   | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Reflecteren (aan het eind van een gesprek of naderhand).            | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Confronteren, indien nodig                                          | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Samenvatten                                                         | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |
| - Parafraseren                                                        | 0    | 0           | 0         | 0    | 0        |

## Respondent 4

### Persoonlijke gegevens respondent

- Leeftijd: 41
- Geslacht: Ik ben een man
- Opleidingsniveau: HBO
- Afgeronde opleiding(en): HEAO
- Werkervaring: Mijn relevante werkervaring is dat ik reeds 7 jaar diaconaal consulent ben.

**1. Wat is uw motivatie om zorgvragers ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?**

Ik doe mee aan de cursus om een indruk te krijgen van de inhoud. Daarnaast helpt het mij in de ondersteuning en advisering van diakenen

**2. Wat denkt u dat uw taken als ondersteuner zullen zijn tijdens het voeren van keukentafelgesprekken?**

Vorbereiden van het gesprek en meeluisteren en meedenken tijdens het gesprek. De ander daarmee ondersteunen.

**3. Hoeveel uur per maand bent u beschikbaar om ondersteuning te bieden aan een zorgvrager?**

Op dit moment niet ivm een studie die ik volg naast mijn werk

**4. Hoeveel uur denkt u gemiddeld te besteden per zorgvrager aan ondersteuning, gekeken naar de voorbereiding van het gesprek en het gesprek zelf?**

Vorbereiding: 2 uur per zorgvrager

Gesprek: 2 uur per zorgvrager

**5. Weet u wat het doel van het keukentafelgesprek is?**

Ja

**6. Heeft u kennis over de wetgeving in verband met het voeren van keukentafelgesprekken?**

Ja ik heb enige kennis

**7. Weet u hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd?**

Nee

13. In welke mate  
beschikt u over de  
onderstaande  
gesprekstechnieken?

|                                                                     | Niet | Onvoldoende | Voldoende | Goed | Onbekend |
|---------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|------|----------|
| - Adequate<br>empathische<br>basishouding                           | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |
| - Stellen van open<br>vragen                                        | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |
| - Doorvragen in<br>een gesprek                                      | 0    | 0           | 1         | 0    | 0        |
| - Concretiseren<br>van informatie                                   | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |
| - Structuur bieden<br>in het gesprek                                | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |
| - Betrokken en<br>empathisch<br>opstellen                           | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |
| - Reflecteren (aan<br>het eind van een<br>gesprek of<br>naderhand). | 0    | 0           | 1         | 0    | 0        |
| - Confronteren,<br>indien nodig                                     | 0    | 0           | 1         | 0    | 0        |
| - Samenvatten                                                       | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |
| - Parafraseren                                                      | 0    | 0           | 0         | 1    | 0        |

## Respondent 5

### Persoonlijke gegevens respondent

Leeftijd: 56 jaar

Geslacht: vrouw

Opleidingsniveau: MBO

Afgeronde opleiding(en): MAVO/HAVO

Werkervaring: Z verpleging

**8. Wat is uw motivatie om zorgvragers ondersteuning te bieden in het voeren van keukentafelgesprekken?**

Ik kwam met het idee om dit te doen omdat ik er zelf geen moeite mee heb en ik denk dat veel mensen niet de hulp krijgen die ze nodig hebben.

**9. Wat denkt u dat uw taken zullen zijn tijdens de ondersteuning van een zorgvrager?**

Helpen bij het onder woorden brengen wat de wensen zijn van de zorgvrager.

**10. Hoeveel uur per maand bent u beschikbaar om ondersteuning te bieden aan een zorgvrager?**

16 uur per maand.

**11. Hoeveel uur denkt u gemiddeld te besteden per zorgvrager aan ondersteuning, gekeken naar de voorbereiding van het gesprek en het gesprek zelf?**

Vorbereiding: 2 uur per zorgvrager

Gesprek: 2 uur per zorgvrager

**12. Weet u wat het doel van het keukentafelgesprek is?**

Ja/Nee    ongeveer

**13. Heeft u kennis over de wetgeving in verband met het voeren van keukentafelgesprekken?**

Ja/Nee

**14. Weet u hoe het keukentafelgesprek is opgebouwd?**

Ja/Nee

| 8. In welke mate beschikt u over de onderstaande gesprekstechnieken? | Niet | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
|----------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|------|
| - Adequate empathische basishouding                                  | 0    | 0           | 0         | 1    |
| - Stellen van open vragen                                            | 0    | 0           | 0         | 1    |
| - Doorvragen in een gesprek                                          | 0    | 0           | 1         | 0    |
| - Concretiseren van informatie                                       | 0    | 0           | 1         | 0    |
| - Structuur bieden in het gesprek                                    | 0    | 0           | 1         | 0    |
| - Betrokken en empathische opstellen                                 | 0    | 0           | 0         | 1    |
| - Reflecteren (aan het eind van een gesprek of naderhand.            | 0    | 0           | 1         | 0    |
| - Confronteren, indien nodig                                         | 0    | 0           | 1         | 0    |
| - Samenvatten                                                        | 0    | 1           | 0         | 0    |
| - Parafraseren                                                       | 0    | 0           | 0         | 1    |

## Bijlage 13: Transcripties interviews professionals

### Respondent 1

**Wij hebben begrepen dat u ook mensen ondersteunt tijdens een keukentafelgesprek?**

Bij sommige mensen heb ik dat gedaan, klopt.

**Wij doen dus onderzoek naar het keukentafelgesprek, zal ik daar nog iets over uitleggen?**

Ik weet er wel iets van, maar het zou wel fijn zijn als je dat doet ja.

Oke, nou er zijn mensen bij diaken Scholten geweest die een keukentafelgesprek hebben gehad maar er toch wel wat onvrede over hadden. Toen kwam diaken Scholten bij school met de vraag of ze niet wat voor elkaar konden betekenen. Toen heeft school gezegd, wij hebben nog vierdejaars die een onderzoek moeten doen en dat waren wij dus. Dus kijken wij waar ligt de vraag van mensen die een keukentafelgesprek hebben gehad, de zorgvragers noemen wij dat. En hoe kunnen andere mensen die zorgvragers ondersteunen tijdens zo'n gesprek, wat u ook al heeft gedaan. Toen kwamen we ook uit bij de professionals, om te kijken wat zij zeggen dat ondersteuners nodig hebben. Het was moeilijk om mensen te bereiken, maar toen zei onze docent, als je Ria ook benaderd, die heeft ook ervaring, dan kun je haar ook zien als een professional.

Nou dat is een mooi compliment op deze morgen, dus brand maar los, wat wil je weten?

**We hebben drie topics, dat noem je met een mooi woord een diepte-interview. Eigenlijk heb je drie onderwerpen, dat is de kennis, wat een ondersteuning aan kennis nodig heeft en houding en vaardigheden. Dus daar zouden we u over willen spreken.**

Oke

**Zal ik maar beginnen met vragen stellen?**

Ja hoor, stel maar wat vragen.

**We zouden graag willen weten wat een ondersteuner moet weten over het doel van het keukentafelgesprek. Dus als een ondersteuner wil ondersteunen, is het dan van belang dat hij het doel weet van het keukentafelgesprek. Hoe denkt u daar over?**

Ja dat denk ik zeker. Ik denk dat je toch wel een aantal vaardigheden nodig hebt. Sowieso heb je natuurlijk een empathisch vermogen nodig. Wat je ook moet kunnen is dat je achter de antwoorden kunt kijken. Mensen die zorg vragen zijn altijd in de mindere positie. Dat heb ik zelf ervaren. Ik ben een vrouw van drieënzestig. Mijn jongste zoon is verstandelijk beperkt maar daarbij ook een lichamelijke beperking, dus ik heb vaak aan de kant van de balie gezeten dat ik om hulp moest vragen. Diegene aan de andere kant gaat de beslissing nemen. Jij bent daarvan afhankelijk. Diegene die het keukentafelgesprek voert, moet zich daarvan bewust zijn. Dat gebeurt vaak niet.

**Wanneer gebeurt dat niet dan?**

Ik kan dat niet precies zeggen omdat ik niet overal bij ben, maar uit ervaring tijdens ondersteuning weet ik dat het wel gebeurt. Mensen vanuit de instelling krijgen te horen, het is heel vervelend, maar we moeten bezuinigen. Dat is de boodschap die de consulenten meekrijgen. Ik heb een aantal keukentafelgesprekken meegemaakt die om huishoudelijke zorg gingen en het waren aardige gesprekken. Keurige mensen, maar.. ze komen eigenlijk binnen met de mededeling; dit is wat jullie krijgen. Maar red u het een beetje? En dan gaat een ouder iemand praten en dan moet je er rekening mee houden dat de zorgvrager niet altijd de waarheid zeggen. Daar bedoel ik niet mee dat ze jokken om meer binnen te halen, maar dat ze zich vaak schamen voor hun hulpvraag. En vooral oudere

mensen hebben dan de neiging om zich beter voor te laten doen dan dat ze zijn. En het komt voor persoon die de indicatie afgeeft heel goed uit. Wat mij opvalt is dat er niet wordt gekeken naar hoe schoon het huis is. Ik heb het bij drie gesprekken waar ik aanwezig ben geweest niet gezien. En ik heb wel eens meegemaakt dat de keuken bij een zorgvrager niet schoon is. Maar dan wordt het niet goed genoeg schoon gemaakt omdat er te weinig uren beschikbaar zijn.

**en mevrouw, wat denkt u dat toekomstige ondersteuners nodig hebben aan wettelijke kennis?**

Ja dat zouden ze zeker moeten weten, door bijvoorbeeld hun werkgever.

**Ja oke en als mensen die willen helpen vanuit de kerk, hoe kunnen zij aan deze kennis komen?**

Dan zou je ook via organisaties, wijs, bijvoorbeeld met veel kennis en ongeveer 700 vrijwilligers, die veel weet vooral over kennis op zorgvraaggebied, dat je daar aan de bel zou kunnen trekken. Maar ook vanuit de gemeente misschien wel. Daar zou misschien ook informatie weggehaald kunnen worden als het niet te veel kost. En als je wijk gebonden wilt kijken zou je misschien naar de diaconie kunnen gaan.

**En wat ben je als ondersteuner nou echt nodig om tegen de professional op te boksen?**

Kennis heb je nodig, bewogenheid en empathie. En inzicht in wat er werkelijk speelt. Ga eens kijken of er mantelzorg is en vraag daar na. Hoe is de situatie werkelijk? Dus eigenlijk moet jij je goed laten informeren zodat je kunt zeggen; dit zijn de feiten.

**Een goede voorbereiding dus?**

Ja en ook de tijd hebben om in het huis te kijken. Kijk ik heb een keer meegemaakt met een jongeman met de beste bedoelingen, die eigenlijk al weet waar hij voorkomt, komt met een vrolijk gezicht in huis. Vooral oudere mensen die doen zich altijd beter voor die desnoods zelf de wc nog schoonmaken voordat de huishoudelijke hulp komt. Zo'n iemand die komt met een big smile binnen, krijgt een kopje koffie gepresenteerd en zit aan tafel, maar voor de rest krijg je eigenlijk niks mee. En persoon zou wel om zich een kijken, maar ze zouden ook kunnen vragen mag ik eens met u mee lopen in uw huis. Ik weet iemand die bij icare heeft gewerkt, ik ben goed bevriend met haar en zei heeft gezegd dat ze de ramen van buiten niet meer mocht wassen want dat moet familie maar doen.

**En u zegt dat mensen ook niet altijd eerlijk durven te zijn tijdens een gesprek, dan is mijn vraag wat zou voor een toekomstige ondersteuner een passende houding zijn?**

**Je bewust zijn van dat ouderen zo zijn. En als het bewustzijn bekend is, wat is dan de taak voor de ondersteuner tijdens het gesprek?**

Als je het benoemd kun je ze wel de waarheid laten zeggen. Het is de manier van communiceren. Er zijn communicatieve vaardigheden waardoor je het kan achterhalen. Het begint al met empathie en rustig zijn. Voor dit antwoord zou je misschien bij opleiding communicatie meer binnen kunnen halen.

**Dat is wel leuk, want wij hebben een lijstje met vaardigheden die belangrijk kunnen zijn tijdens een gesprek. Zal ik deze voorlezen zodat u kunt zeggen of dit belangrijk is voor het gesprek?**

Ja dat is goed.

**Als eerste hebben we het stellen van open vragen, zodat je meer informatie kunt krijgen.**

Ja ook heel goed, zeker.

**Daarna doorvragen in het gesprek. Dus wat is de vraag achter de vraag.**

Klopt

**Daarna concretiseren, dus concreet maken van de informatie.**

Ja, beetje samenvatten als het ware he?

**En structuur bieden binnen het gesprek.**

Ja

**En betrokken en empathisch, maar dat is al genoeg aan bod gekomen dus dat is overduidelijk.**

**En daarnaast dat je kan reflecteren.**

Ja,ja

**En nog confronteren**

Ja

**En dan nog samenvatten en parafraseren, dat je teruggeeft dit en dit is er gezegd.**

Ja, ja en wat ik ook denk is uitnodigend zijn he. Wat denkt u nodig te hebben of hoe kunnen wij u helpen met de hulpvraag?

Maar deze houding van doorvragen, samenvatten enz, heb ik nog niet meegemaakt tijdens een gesprek, hoe vriendelijk ze ook waren.

**En dan hebben we nog een vraag voor u. Welke motivatie heeft een toekomstige ondersteuner volgens u nodig?**

Persoon oprecht willen helpen. Tot het werkelijke doel van de hulpvraag komen. Maak melding van situaties, als je wel of niet betaald wordt. Dus oprechtheid in dat wat je doet.

## Respondent 2

**We doen onderzoek naar eh mogelijke ondersteuning bij keukentafelgesprekken.**

Jaaa...

**Dan voornamelijk van wat heeft een ondersteuner dan nog om die ondersteuning dan goed te kunnen bieden. En eh, ja een belangrijke factor voor ons in dit onderzoek is dat we de professionals vragen die weten hoe die gesprekken lopen en die ook gewoon.. naja, professionals hebben vaak al veel vaardigheden en technieken, die misschien ook voor een ondersteuner ook wel heel belangrijk kunnen zijn in zo'n gesprek. Daarom vinden we het ook erg fijn dat we u mogen interviewen vandaag.**

Jaaa, en bedoel je met een ondersteuner dat een cliënt iemand vraagt om bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn?

**Jaa**

Jaa oke,

**Er is een diaken in de Oosterkerkgemeente en die heeft gemerkt van nou heel veel mensen zouden het toch wel fijn vinden als er ondersteuning bij komt. Aangezien het ook gewoon mag, dus er hebben mensen zich vrijwillig aangemeld. Maarja om die er direct zomaar bij te laten zitten, er is natuurlijk wel meer voor nodig om goede ondersteuning te kunnen bieden. En daarom wil ik u van eh van drie topics, dat zijn kennis houding en vaardigheden. Gewoon wat vragen stellen zegmaar waarmee eh, we hopelijk meer informatie opdoen wat belangrijk is voor de ondersteuner.**

Jaa, dat is helemaal goed. Brand maar los!

**Nou ehmm, als eerste vraag hadden we: wat moeten toekomstige ondersteuners weten over het doel van het keukentafelgesprek?**

Ehmmmmmm... Wat moet de ondersteuner weten? Wat de ondersteuner moet weten is de vraag van de cliënt....

Uiteindelijk is, wij komen omdat er een vraag is. En ehmm, de ondersteuner die moet weten welke vraag de cliënt heeft en waar de cliënt ondersteuning bij wil. Dus ik zou bijna al eerder naar terugleggen van ehm, nou stel ehmm een voorbeeld. Een oudere op leeftijd die eh heeft huishoudelijk ondersteuning bijvoorbeeld, daar gaan uren af. Door bezuinigingen bijvoorbeeld of dat er dingen veranderd zijn. Dan is het fijn dat de ondersteuner weet ehmm wat doet de huishoudelijk hulp en ehm, waarvoor komt 'ie en wat wil de cliënt. Wil de cliënt meer uren? Of eh of wil die dat het gelijk blijft en dat de bezuiniging bijvoorbeeld, dat er geen uren afgaan. En dat ehmm stel dat de ondersteuner ook goed weet waar wil de cliënt bij geholpen worden. Is het echt een luisterend oor? Van eh ik wil er iemand bij hebben dat als ik eh soms hoor je dingen anders of je hoort het niet goed of je bent erg emotioneel. Je kan boos zijn, je kan er verdrietig om zijn waardoor je dingen niet goed meer hoort. Of is het inderdaad de rol van de ondersteuner om naja zeg maar iets te halen om het maar zo te zeggen. Dat ze ehmmmm, naja he dat ze dat ze op de strepen gaan staan van wij willen dat het niet doorgaat of wij willen juist meer.

**En hoezo eh hoe zou zo'n ondersteuner dat vorm kunnen geven in de voorbereiding van het gesprek samen met de zorgvrager?**

Nou ik zou inderdaad he de zorgvrager vragen van oke, u heeft mij gevraagd om aanwezig te zijn de vraag eigenlijk terug te leggen, wat verwacht u van mij? Wat wil je wat ik doe? Moet ik het gesprek overnemen of niet? En ehmm misschien moet hij zich wel iets verdiepen in de vraag van de hulpverlener of van de cliënt. Het zou natuurlijk mooi zijn als zo'n ondersteuner wel een beetje weet hoe de verandering jaaa hoe die zijn zegmaar. Wat is er allemaal veranderd. Want er is verschrikkelijk veel

veranderd. He, ook voor mij is het ook heel lastig, ook als hulpverlener, dat ik denk hoe zitten dingen nu, hoe gaan dingen nu. Want ik weet het soms ook niet meer. Dus het is fijn als zo'n ondersteuner wel een heel klein beetje weet wat er veranderd is bijvoorbeeld en naja wat er dan aan andere mogelijkheden zijn.

**Jaaa, dus het is dan ook gewoon belangrijk om je dan in de wettelijke kennis te verdiepen?**

Jaa en je hoeft niet kijk je hoeft niet het hele wetboek uit je hoofd te kennen. Maar dat je dat je wel weet he, ik heb een tijdje in Wijhe gewerkt. De gemeente Wijhe had toen het beleid dat alle huishoudelijke hulp, dat moest je gewoon zelf gaan betalen mits je onder de bijstandsnorm zat, punt. Dat was het beleid, daar kon je lang en breed over praten maar die afspraak hadden zij gemaakt. Nou dan is het wel handig voor een ondersteuner dat hij weet dat dat het beleid is. Dan hoeft je niet alle wetten uit je hoofd te kennen. Maar dan weet je gewoon, ja dat is heel naar maar dit is de afspraak die de gemeente daarover gemaakt heeft. Dan ga je er natuurlijk anders is als jij denkt van ohhh weetje, misschien valt er nog wel wat te halen. Nee, als je boven die bijstandsnorm zit valt er bijna niks te halen want jaa, zo zijn de regels. Dus een beetje inhoud is wel makkelijk.

**Jaaa en is het voor een ondersteuner om ehheh eh wat te weten over de opbouw van het gesprek? Als je kijkt naar kennis..?**

Jaaa, nou..... Ja kijk enige kennis is handig, maar echt van de opbouw van het gesprek. Kijk een keukentafelgesprek is toch heel erg kijken naar wat is de vraag, waarom zijn we bij elkaar. Ehmm, dan ehm nou hoe die opbouw najaaa die staat niet echt op een formuliertje zeg maar hoe zo'n keukentafelgesprek gaat. Elk gesprek is anders, kijk uiteindelijk moet je weten waarom je met elkaar om de tafel zit. En moet je elkaar gaan informeren en bevragen om helderheid te krijgen van oke, waarom zitten we hier.

**En ehm, dat is natuurlijk over de kennis allemaal een beetje. Maar het is natuurlijk als ondersteuner de houding is natuurlijk ook wel relevant tijdens het gesprek. Wat denkt u dat een passende houding zou zijn voor een ondersteuner tijdens het keukentafelgesprek?**

Nou ik denk dat je aan het begin heel duidelijk moet maken wie er rond de tafel zit en welke verwachting je hebt. Ik ben zelf, ik werk gewoon heel open, transparant. Ik ben vrij direct, ik wil graag weten wie zit er aan tafel en waarom zit jij erbij. Dus voor een ondersteuner is het denk ik als je mij niet zou treffen maar iemand anders en die stelt die vraag niet, dat je wel jezelf even voorstelt van goh, dit is mevrouw huppeldepup of meneer huppeldepup, ik ben die en die en ik zit hier ondersteuner van mevrouw vanuit de diaken. He en mevrouw heeft mij gevraagd of meneer om te ondersteunen bij het gesprek. We hebben afgesproken dat ik aantekeningen maak, ik noem maar eens iets. Dat ik dingetjes opschrijf of als mevrouw he merk dat ze het niet goed kan uitleggen dat ik het dan overneem. Dat je in het begin even heel duidelijk de rol ook kenbaar maakt. Dan heb je het gewoon heel helder, dan weet je meteen oké die die ik kan dit, ik kan dat.

**En wat zou dan een passende houding zijn tegenover de zorgvrager?**

Ik vind dat je altijd heel respectvol moet zijn. En niet het, niet he.. ja dat is heel persoonlijk, ik houd niet van betuttelen en praten over. Ik vind de cliënt is aan zet, die heeft een vraag, die vraagt jou om te ondersteunen. Maar ik vind een plekje naast dan wel schuin achter de cliënt, vind ik wel passender als dat je het gesprek helemaal gaat overnemen. Zou ik zelf, dan zou ik op den duur zeggen, goh meneer of mevrouw ik heb nu uw standpunt gehoord dat vind ik heel fijn. Maar ik zou het nu heel fijn vinden om nu even met de cliënt zelf, van de cliënt zelf te horen van hoe kijk jij er nou tegen aan. Ik kom vanuit MEE ijssel oevers, dat is een organisatie die mensen met een beperking ondersteund. En ehmm, ja ook mensen met een beperking die hebben, die kunnen het wel uitleggen alleen gaat dat niet zo snel of

het gaat ehh een beetje onhandig of wat dan ook. Maar toch ondanks dat vind ik heel belangrijk dat iemand wel zelf vertelt. En ik vraag het ook wel vaak terug van goh, ik zeg nu dit en dit, kun je me volgen of snap je welke kant ik op wil? Ook even terugvragen van, je hebt een rol vind ik. Vind ik naast of schuin achter de cliënt prettiger dan dat prominent vooraan in de stoel zitten en eigenlijk de belanghebbende in dit geval geen ruimte geven.

**En wat zijn volgens u nog meer taken die een ondersteuner heeft tijdens zo'n gesprek?**

Nou ik denk dat die ook goed moet checken of ehm de vraag van de cliënt of die goed helder wordt. Of de informatie die gegeven wordt, is die te volgen bijvoorbeeld ook voor de cliënt. Snapt iemand waar het over gaat. En als die het idee heeft van hey, het gaat te snel of het is te ingewikkeld om dan ook de vrijheid te hebben om in te grijpen om die vragen te stellen. Van nou stop eens even, je gaat een beetje te snel. Welke kant wil je op? Wat bedoel je nou precies? Want ik kan het gewoon even niet volgen.

**Hmm hmm jaa... En ehm, dat is de laatste vraag omtrent de houding zegmaar. Ehhhh wat denkt u dat belangrijk is qua motivatie te hebben als ondersteuner?**

Ja de motivatie moet zijn dat je wil dat de cliënt die jou vraagt om te ondersteunen dat die het gevoel heeft dat naja dat hij ook ondersteund wordt. En dat zijn vraag goed naja he goed vertaald wordt. Naja ik ben zelf erg van het moet respectvol zijn, het moet integer zijn. En je mag soms best als je het idee hebt van hoeeh wacht even het gaat een kant op die we eigenlijk niet willen, dan mag je best even ingrijpen he dat je zegt ho eens even, ik heb het idee dat... Kunnen we even terug, want.... Want we hadden dit verwacht of we hadden dat verwacht. Maar ik vind wel dat gaat op een op een naja op een integere respectvolle manier moet gaan. Dat zijn ook gewoon gesprekstechnieken, dat is natuurlijk gewoon het vak van maatschappelijk werk bijna. Dat je daarin ook weet wat je positie is, wat je plekje is en welke rol je hebt.

**Jaaa als we het hebben over die gesprekstechnieken en de vaardigheden zegmaar. Welke heeft een toekomstige ondersteuner eigenlijk nodig? Welke moet hij beheersen?**

Ik vind dat iemand goed moet kunnen luisteren, ook goed moet kunnen terugkoppelen wat er gezegd is. En ehmmm, naja ook ehmmm naja mee kunnen denken in alternatieven bijvoorbeeld. Je ziet gewoon, die keukentafelgesprekken zijn gewoon niet altijd leuk. Naast dat het naar de gemeente is overgegaan, gaan er gewoon bezuinigingen overheen. Soms krijg je niet meer wat je had. Maar dat je dan wel de ruimte moet creëren, maar dat lukt ook niet altijd in één gesprek dan moet je nog wel eens terugkomen, dat je gaat kijken welke alternatieven zijn er. Wat is er mogelijk? In een voorliggend circuit, moet alle zorg geïndiceerd zijn? ..dat hoeft niet, maar dan is het wel de kunst om met de ondersteuner en met de cliënt samen te gaan kijken in het netwerk, dat kan dan familie zijn of vrienden of clubs of sport of wat dan ook. Dat je gaat kijken van naja wat is er mogelijk en wat gebeurd er als je die indicatie niet meer afgeeft, wie zou je dan gaan vragen? Dat je ook wel mee kan denken naar iets breder van oke, wat kun je dan doen.

**Okee dus er wordt ook wel een beetje creativiteit gevraagd van de ondersteuner?**

Jaaa, ja ja.. Kijk die sociale netwerk versterking dat is natuurlijk iets wat iets wat steeds meer gevraagd gaat worden. Dat, ja wat vroeger gewoon huishoudelijk hulp was of individuele begeleiding dat gaat nu terug naar of vrijwilligerswerk of inderdaad een buurvrouw of buurman vragen die van zou je met mij een keer in de week de boodschappen kunnen halen met de auto, bijvoorbeeld. Voorheen werd dat gewoon geïndiceerd, ja daar krabbelen ze nu wel van terug.

**Nou ehm, ik denk dat we wel genoeg weten eigenlijk.**

Nou helemaal goed.

**Hartstikke bedankt.**

Ja graag gedaan, helemaal goed.

### Respondent 3

#### **Wat moeten toekomstige ondersteuners weten over het doel van het keukentafelgesprek?**

Jeetje, hoe breed wil je een vraag stellen. Even kijken.. goh dat is wel een hele brede vraag hoor. Want het ligt er inderdaad aan, waarom wordt er een keukentafelgesprek gehouden.

is de onderliggende vraag van de cliënt, wat is de aanleiding. Is dat een wmo voorziening of is het een zaak voor jeugd. Of is het iets wat voor maatschappelijk werk is. Die insteek maakt het al heel bepalend.

#### **Wat denkt u dat een ondersteuner nodig heeft aan wettelijke kennis?**

Bijvoorbeeld bij een wmo vraag, bij een voorzieningen vraag, de kennis rondom de wmo. En bij jeugd alles wat met de jeugdwetten van doen heeft, dus dat is ook best specifiek. Dus het realistische waar een sociaal wijkteam wil uitkijken is soms heel moeilijk, omdat het gewoon hele specifieke kennis vraagt.

Ik zit zelf al ruim 20 jaar in de wmo, voorheen wetvoorziening voor gehandicapten en dan is specifieke kennis wel nodig voor het keukentafelgesprek. Tegelijk moet je ook een beetje globale kennis, omdat je toch nooit alles kan weten. Wat is er allemaal mogelijk in de wijk, wat is er te doen, financiën, waar kun je naar toe verwijzen wat is er mogelijk aan vrijwilligerswerk. Als je in ieder geval maar weet waar je iets kan vinden, of weet dat je collega's kan raadplegen, om de cliënt zo goed mogelijk te kunnen helpen en van advies te kunnen voorzien.

**Een onbekende stem, maar ik ben dus Berend. Als ik kijk naar wat wij proberen te onderzoeken, dan richt je eigenlijk meer op ondersteuners. Heeft u al meegemaakt dat zulke mensen er bij zitten? Dat je echt een zorgvrager hebt, iemand die de zorg aangevraagd..**

Je bent bijna niet te verstaan hoor

#### **Verstaat u me nu beter?**

Ja

**Ja de vraag was heeft ook al eens meegemaakt dat er ondersteuners bij het gesprek zitten? Gewoon externe mensen die bij het keukentafelgesprek zitten die de cliënt dan proberen te ondersteunen?**

Ja maar dan is het meestal iemand van de thuiszorg of van ondersteuning uit Zwolle die de administratie regelen.

**En u vind wel dat die mensen ook globale kennis moeten hebben, net als professionals of moeten zij ook specifieke kennis hebben.**

Nou die hebben meestal specifieke kennis, ik denk dat thuiszorg of een wijkverpleegkundige erbij, die hebben toch eigen specifiek werk, dus daar maakt het wel uit of het vrijwilligers zijn of van een bepaalde organisatie of professionals zijn.

**En als je kijkt naar de ondersteuners, denkt u ook dat het van belang is dat ondersteuners zich goed voorbereiden? Dus als er een ondersteuner bij zit, dat hij ook goed voorbereid op het keukentafelgesprek?**

Ja

**Ja, dus dat is zeker van belang.**

**En ook met de zorgvrager? Dat ze samen gaan voorbereiden? Is dat ook relevant?**

Dat de ondersteuner en cliënt dat samen doen. Ja dat lijkt me inderdaad, als het kan dat dat heel belangrijk is.

**En waarom dan?**

Nou dat de cliënt zelf ook nog het idee heeft dat hij daarin belangrijk is en dat er gewoon gekeken wordt wat hij eventueel nog zelf wel of niet doet. Of waar heeft hij hulp nodig in plaats dat iemand anders dat voor hem bedenkt.

**Klinkt logisch inderdaad. En dan heb ik nog een vraag omtrent de kennis. Wat denkt u dat toekomstige ondersteuners moeten weten over de opbouw van het keukentafelgesprek?**

Ja bedoel je dat wat gesprekstechnieken? Of..

**Nee meer van het gesprek dat heeft, professionals hebben natuurlijk ervaring met het gesprek, die hanteren natuurlijk een bepaalde opbouw, is er nog iets voor ondersteuners van belang om daar kennis te over hebben?**

Voor de ondersteuner.. nee, ik denk dat het een taak is van iemand van het sociaal wijkteam zelf dat hij er voor zorgt dat alles in feite aan bod komt. Meestal beginnen ze wat met het ijs wat te breken. Het ligt helemaal aan de sfeer. Soms heb je wat een informele sfeer. Soms is de spanning best hoog, want dan denken de mensen dat er een kruisverhoor komt, dus dan is het heel beladen. Dan is het de taak van de professional dat de spanning op de een of andere manier verdwijnt. Maar ook dat de professional in de gaten houdt dat alles aan bod is gekomen of aan bod komt.

**Vind u zelf ook dat het belangrijk is dat er een ondersteuner is voor de zorgvrager tijdens het gesprek zelf?**

Nou in sommige mensen zeker wel, want je hebt ook mensen die soms de neiging hebben om zich beter voor te doen dan ze zijn, zo van, terwijl ja ik heb behoorlijk wat mensenachtergrond ook zo van, je kunt sommige dingen vanuit ervaring ook wel wat doorprikken of wat dan ook. Ik denk dat er anders het risico aanwezig is dat de cliënt zichzelf te kort doet.

**En wat denkt u dan wat een goede motivatie voor zo'n ondersteuner moet zijn om mee te helpen?**

Ik denk dat je iets goeds wilt bereiken voor de cliënt waar je als ondersteuner dan bij betrokken bent.

**En dat soort grote termen als kwaliteit van leven of dat soort dingen, of hoe die op een of andere manier nog kan deelnemen aan de maatschappij. Of hoe die nog zelf de boodschappen kan gaan doen of hoe die toch noem maar op, er zijn voorbeelden te over.**

**En als we dan blijven kijken naar het gesprek, wat zal dan een goede houding zijn van de ondersteuner tegen over de zorgvrager?**

Ik denk dat die ondersteuner zich best naast de zorgvrager mag zetten hoor, dat je tegelijkertijd wel binnen het redelijke hoor, want sommige mensen vragen een heleboel maar er zijn ook zorgvragers die weinig vragen. En ik denk dat in die zin de ondersteuner naast de cliënt staat omdat er twee kanten komen, de kant van het wijkteam en aan de andere kant de ondersteuner met de klant. En dat is ook de taak van de professional, ook wel van de ondersteuner dat je in dialoog met elkaar bent.

**Als we dan nog kijken naar die houding, wat denkt u dat, we hebben het namelijk over mensen uit een kerkgemeente die ondersteuning willen gaan bieden voor mensen die er zelf niet zo goed uitkomen in een gesprek zeg maar, wat denkt u dan wat de taken zijn tijdens het gesprek voor de ondersteuners?**

Even kijken. Je werkt toch van uit een open houding en vertrouwen wekkend, ik bedoel de samenwerking bestaat uit een basis van vertrouwen, en weet je, wij zijn er vanuit het wijkteam ook om de mensen te helpen en niet om op voorhand af te gaan wijzen ofzo. We proberen in ieder geval

te voorkomen dat we tegen over elkaar komen te staan. Maar ik denkt dat een basis van vertrouwen al heel belangrijk is.

**Oke. En naast die houding, wat zullen nou goede vaardigheden zijn voor een professional? Of sorry, voor de toekomstige ondersteuning?**

Ja gewoon goed kunnen luisteren en ook vragen durven stellen aan de cliënten en professionals van het wijkteam.

**Gesprekstechnieken dus.**

Ja

**Kunt u misschien nog wat meer voorbeelden noemen van gesprekstechnieken?**

Nee ik ben een hele slechte wat betreft, ik heb ze vroeger op de opleiding ooit wel gehad , maar ik heb ze al aardig losgelaten. Je ontwikkelt zo ook je eigen stijl er in dus ik kan er niet specifieke voorbeelden van geven. Elke situatie is ook anders. De ene situatie vraagt er om dat je kordaat, ik heb het nu dus over de professional he, trouwens dit geldt ook voor de ondersteuner, maar in andere situaties moet je wat minder voortvarend te werk gaan en moet je iemand meer tijd gunnen of meer doorvragen. Dus dat is heel verschillend.

**en u zegt u hebt u eigen stijl ontwikkelt en er is een zorgvrager die zegt ik heb hulp nodig en diegene wil je daarbij helpen in een gesprek met de professional, wat zou dan vanuit uw stijl een passende gesprekstechniek zijn? Of überhaupt vaardigheden?**

Wacht even hoor, die vraag moet je even herhalen. Als ik in de rol van de cliënt ondersteuner zou zijn.

**Ja en u zou u eigen stijl toepassen, wat vind u dan belangrijk aan vaardigheden in zo'n gesprek?**

Ja dat is toch weer het kunnen luisteren en uitgaan van die vertrouwensbasis en proberen een lijn vast te houden en niet te veel.. liever dingen een voor een dan alles door elkaar.

**Helder, oke, dan wil ik u hartelijk bedanken.**