

# Het kiezen van een zorgaanbieder

Een explorerend onderzoek naar de rol van kwaliteit van leven domeinen in de keuze voor een zorgaanbieder door mensen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten.

## Waarom dit onderzoek

Mensen met een verstandelijke beperking ontvangen vaak zorg en ondersteuning van zorgorganisaties. Het is belangrijk dat deze ondersteuning zo goed mogelijk aansluit bij hun eigen wensen en mogelijkheden. In dit onderzoek zijn we op zoek gegaan naar de factoren die een rol spelen in de keuze van mensen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten voor een zorgorganisatie.

## Kwaliteit van leven

Goede zorg en ondersteuning is belangrijk voor de kwaliteit van leven van mensen met een verstandelijke beperking. Om de kwaliteit van leven van mensen met een verstandelijke beperking te meten wordt vaak gebruik gemaakt van de volgende domeinen:

- **Persoonlijke ontwikkeling**  
*Ergens goed in zijn of dingen leren*
- **Zelfbepaling**  
*Zelf plannen en beslissen*
- **Interpersoonlijke relaties**  
*Relaties met familie en vrienden*
- **Sociale inclusie**  
*Meedoen in de maatschappij*
- **Rechten**  
*Dezelfde rechten als anderen*
- **Emotioneel welbevinden**  
*Je tevreden en ontspannen voelen*
- **Fysiek welbevinden**  
*Lichamelijk gezond zijn*
- **Materieel welbevinden**  
*Geld en bezittingen*

## Onderzoekdoelen

- I In dit onderzoek hebben we aan mensen met een verstandelijk beperking en/of hun verwanten gevraagd wat zij belangrijk vinden in de keuze voor een zorgorganisatie.
- II We hebben ook gevraagd of de kwaliteit van leven domeinen hier een rol in spelen.
- III Daarnaast hebben we verkend hoe zorgorganisaties tot een aanbod voor zorg en ondersteuning komen.

## Methode

Aan dit onderzoek hebben mensen met een verstandelijke beperking meegewerkt en hun verwanten. Bij hen zijn interviews afgenomen. Alle mensen met een verstandelijke beperking in dit onderzoek krijgen zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Zij stonden allemaal op een wachtlijst bij een zorgorganisatie of zijn in de 2 weken voorafgaand aan het interview bij een zorgorganisatie gaan wonen. In totaal hebben we 21 interviews gehouden. Daarnaast hebben we 2 groepsinterviews gehouden met cliëntbemiddelaars van 5 verschillende zorgorganisaties. Zij zijn verantwoordelijk voor het plaatsen van nieuwe klanten.

## Keuze voor een zorgaanbieder

De mensen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten vinden de volgende punten belangrijk in de keuze voor een zorgaanbieder:

- **Locatie van een zorgorganisatie;** bijvoorbeeld de afstand ten opzichte van verwanten en de dagbesteding waar iemand werkt
- **Aanbod binnen de zorgorganisatie;** bijvoorbeeld een eigen kamer met eigen keuken(tje), badkamer en een gemeenschappelijke ruimte
- **Zorgorganisatie;** bijvoorbeeld bekendheid met de zorgorganisatie
- **Begeleiding;** bijvoorbeeld de aanwezigheid van deskundige begeleiding die zich kan inleven in de persoon met een verstandelijke beperking

- **Groepssamenstelling;** bijvoorbeeld variatie in leeftijd en niveau

- **Gevoel;** bijvoorbeeld een fijne sfeer

- **Beschikbaarheid;** beschikbaarheid van een plek

Sommige mensen vertellen in het interview dat zij de keuze voor een zorgorganisatie niet als een keuze hebben ervaren. Dat komt omdat:

- er geen andere zorgorganisatie is waar ze zorg kunnen krijgen (bijvoorbeeld door de zorgvraag)
- er geen plek is op de woning van hun keuze (gebrek aan doorstroom)
- de keuze door anderen is gemaakt, bijvoorbeeld de zorg-consulent
- mensen niet altijd een bewuste keuze maken; ze zijn “er in gerold”

*“Dat klinkt raar misschien. Maar ik vind dat ze ook lief moeten zijn voor onze dochter.*

*Je kunt duidelijk zijn en je moet ook duidelijk zijn. Maar je kunt dat op verschillende manieren brengen. Lief, empathisch. Dat vind ik belangrijk. Ja, dat ze haar voor vol aan zien.”*

## Rol van kwaliteit van leven domeinen

Alle mensen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten geven in de interviews aan dat zij het domein ‘Emotioneel welbevinden’ belangrijk vinden. Dit domein heeft voor hen allemaal een rol gespeeld in de keuze voor een zorgorganisatie. De andere domeinen worden door sommige deelnemers wel belangrijk gevonden en door anderen niet. Domeinen die belangrijk werden gevonden, speelden echter niet altijd een rol in de keuze voor een zorgorganisatie. Dat komt omdat:

- 1) een domein als vanzelfsprekend wordt gezien, iedere zorgorganisatie zal dit aanbieden (bijvoorbeeld het domein rechten);
- 2) een domein als een eigen verantwoordelijkheid wordt gezien, en niet als de verantwoordelijkheid van een zorgorganisatie (bijvoorbeeld het domein fysiek welbevinden);
- 3) een domein niet van toepassing wordt gevonden vanwege het niveau van functioneren van de cliënt (bijvoorbeeld het domein zelfbepaling).

## Cliëntbemiddelaars

De cliëntbemiddelaars geven in de groepsinterviews aan dat zij zo veel mogelijk willen afstemmen op de vraag van iedere individuele persoon met een verstandelijke beperking. De informatie die zij geven en de manier waarop ze deze informatie geven (schriftelijk of mondeling) kan per persoon met een verstandelijke beperking verschillen. Sommige cliëntbemiddelaars doen zelf een aanbod, anderen werken samen met bijvoorbeeld begeleiders of ervaringsdeskundigen.

De cliëntbemiddelaars geven aan dat ze niet altijd kunnen voldoen aan de wens van de personen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten. De redenen hiervoor zijn met name: 1) het niet kunnen bieden van eigen voorzieningen (eigen badkamer en keuken); 2) het niet kunnen bieden van de juiste zorg en ondersteuning die de cliënt nodig heeft; en 3) een grotere vraag naar zorg dan het aanbod van een organisatie.

## Tot slot

Dit is een explorerend onderzoek, het geeft een indruk van de factoren die een rol spelen voor mensen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten in de keuze voor een zorgorganisatie. De resultaten zijn niet generaliseerbaar. Dat betekent dat ze niet gelden voor alle mensen met een verstandelijke beperking en/of hun verwanten. Hier is vervolgonderzoek voor nodig.

Meer informatie en uitgebreidere beschrijving van de resultaten is te vinden in het eindrapport van dit onderzoek. Het eindrapport kan opgevraagd worden bij Lucienne Heerkens, kennismanager van de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking: [g.c.j.heerkens@uvt.nl](mailto:g.c.j.heerkens@uvt.nl)