

**RAPPORT
MELDPUNT
WERK GROEP
WMO**

Augustus 2015

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	6
De meldingen	7
Constateringen	22
Vragen	26
Nawoord	29
Bijlagen	30
- Flyer	30
- Persbericht " Vereniging WMO Alert start vervolg op Meldpunt Wmo "	33
- Persbericht " Meldpunt WMO levert nog weinig meldingen op "	33
- Persbericht " Toename meldingen bij Meldpunt Wmo "	34
- Verzendlijst	34

Samenvatting

In 2014 is een Meldpunt ingesteld, waar gebruikers hun ervaringen met de uitvoering van de Wmo konden melden. Mede als een soort “nulmeting” vóór de decentralisatie van onder andere de Awbz (naar de Wmo) en de Jeugdzorg. Per 1 januari 2015 werd die decentralisatie ingevoerd. Er is een tweede meldpunt gestart om de ervaringen met de decentralisatie te peilen.

In totaal zijn er in de periode van april tot en met juli 67 meldingen binnen gekomen. Vorig jaar waren er dat 44. Een behoorlijke stijging dus. Bij de gemeente zijn – op de 823 besluiten – 5 klachten binnen gekomen over de Wmo. Een groot verschil met het aantal meldingen. Daaruit zou geconcludeerd kunnen worden, dat mensen aarzelen om bij de gemeente te klagen. Mede omdat mensen zich afhankelijk voelen van de gemeente, zo geven verschillende melders aan.

De meldingen zijn gerubriceerd naar categorieën. De zaken die naar voren komen roepen vragen op.

Bezuinigingen

Werd voorheen veel vergoed, nu is dat de andere kant uit geschoten en wordt er te veel bezuinigd, zeggen meerdere melders (waardoor bijvoorbeeld doorstroming van begeleid naar zelfstandig wonen is geblokkeerd of dat nauwelijks rekening wordt gehouden met andere financieel belastende omstandigheden). Terwijl een ander meldt dat er juist te veel wordt verstrekt, waardoor er straks wellicht problemen kunnen ontstaan. Ook wordt gesteld dat je met inzet van een PGB beter passende voorzieningen kunt bieden met minder geld. Het is evident dat de gemeente verhoudingsgewijs minder geld beschikbaar heeft dan voorheen beschikbaar was voor de doelgroepen, die een beroep deden op landelijke regelingen. In het rapport wordt de vraag gesteld waar de bezuinigingen vallen en welke knelpunten dat veroorzaakt. Daarbij ook de vraag of het vaker inzetten van PGB besparingen kan opleveren en leidt tot meer passende voorzieningen. En of bij het verlenen van voorzieningen ook nadrukkelijker gekeken kan worden naar andere – bijkomende – kosten (als gevolg van de handicap).

Leveranciers

Veel gemeld wordt dat de communicatie van Ligtvoet en verschillende taxivervoerders slecht is en dat vooral vervoer van jeugdige gehandicapten onvoldoende is (houden zich bijvoorbeeld niet aan afhaal- en terugbrengtijden). Over Ligtvoet komen ook veel andere meldingen binnen (klantonvriendelijk en onzorgvuldig). Ook wordt gemeld over ontoereikende zorg van instellingen (mede door wegbezuinigen van medewerkers) en wordt aangegeven dat zorgverleners die geen raamcontract hebben met de gemeente via PGB vaker goedkoper en met betere kwaliteit in te zetten zijn. Ook is sprake van onzorgvuldig declareren door zorgaanbieders. De problemen met de “leveranciers” zijn – vergeleken met vorig jaar – nauwelijks afgenomen en meldingen blijken nu ook afkomstig te zijn van ouders van jeugdigen, die aangewezen zijn op taxivervoer. Het lijkt er ook op dat de “leveranciers” klachten niet afdoende en naar tevredenheid van de klagers afhandelt. Vorig jaar heeft de Werkgroep gevraagd of de gemeente het toezicht op de dienstverleners/leveranciers (ook preventief) kan verbeteren. Het college van B&W dacht dat er voldoende waarborgen waren om de kwaliteit te waarborgen. Met betrekking tot de leveranciers van zorg, ondersteuning en voorzieningen wordt in het rapport opnieuw de vraag gesteld of de kwaliteit van de “producten” die geleverd worden door de gehanteerde werkwijze voldoende geborgd zijn.

Ook wordt de vraag voorgelegd of het niet beter zou zijn dat klachten over de leveranciers in eerste instantie bij de gemeente ingediend kunnen worden (om de controle op leveranciers te verbeteren). Daarnaast wordt gevraagd of naast de instellingen met een raamovereenkomst ook anderen (waardevol, efficiënt en doelmatig) ingezet kunnen worden.

Dienstverlening/dienstbaarheid

Meldingen met betrekking tot de dienstbaarheid lopen uiteen van ontbrekende achterwacht bij een instelling (na een ongeluk), van bureaucratisch handelen bij het vernieuwen van een invalidenkaart tot het niet voldoen aan afspraken of niet tegemoet komen aan een praktisch oplossing voor woonproblemen, vanwege een starre houding van Wmo-medewerkers. Er zijn ook meldingen binnen gekomen die gaan over onzorgvuldigheden, bijvoorbeeld in reactie op door de aanvragers aangebrachte correcties in het leefzorgplan. Maar er is ook een melding binnen gekomen over positieve ervaringen met een medelevende Wmo-consulente. Geconstateerd kan worden dat een starre opvatting over regels en bureaucratie in een aantal gevallen toch nog blijken te leiden tot een minder klantvriendelijk handelen van medewerkers van de gemeente. In het rapport wordt gevraagd of bevorderd kan worden dat de dienstverlening klantvriendelijker wordt en of bij chronisch gehandicapten voor de indicatie langere termijnen dan één jaar aan zijn te houden.

Informatieverstrekking

Meerdere melders geven aan dat onvoldoende, ontoereikende en soms onjuiste informatie wordt verstrekt, zowel voorafgaande aan het keukentafelgesprek als in dat gesprek zelf. Dat blijkt veelal te spelen bij PGB en bij jeugdigen. Ook wordt melding gedaan over onjuiste informatie door “leveranciers” waar de gemeente een overeenkomst mee heeft. De problemen in de communicatie en informatieverstrekking (vanuit de gemeente) lijken zich toe te spitsen op communicatie over en informatieverstrekking voor de doelgroepen die te maken hebben met het PGB en jeugdigen. Bij de Wmo lijkt communicatie en informatieverstrekking verbeterd. In het rapport wordt gevraagd naar een verklaring voor de tekortschietende communicatie en informatieverstrekking vooral met betrekking tot jeugdigen en/of PGB-gebruikers en of daarbij een relatie zou kunnen bestaan met ontbrekende deskundigheid van medewerkers. In het verlengde daarvan wordt gevraagd of de gemeente denkt of en hoe de informatieverstrekking verbeterd kan worden.

Deskundigheid

Aan de deskundigheid van de medewerkers van de gemeente wordt door verschillende melders getwijfeld. Dat blijkt overigens vaker ook – tussen de regels door - naar voren te komen bij meldingen over andere onderwerpen. Met name deskundigheid met betrekking tot PGB en ten aanzien van jongeren wordt volgens melders ontbeerd. Geconstateerd wordt dat door melders – vooral met betrekking tot jeugdigen en het PGB - getwijfeld wordt aan de deskundigheid van de gemeente, c.q. de medewerkers van de gemeente. Met betrekking tot het vermeende gebrek aan deskundigheid wordt in het rapport gevraagd of de gemeente zich daarin herkent en op welke wijze de deskundigheid (eventueel) kan worden geoptimaliseerd.

Mantelzorgcompliment

Gemeld wordt dat de gelden voor een mantelzorgcompliment niet meer uitgekeerd worden. In antwoord op vragen in de gemeenteraad hierover heeft het B&W aangegeven dat ze zich bezinnen op andere, meer vraaggerichte vormen van ondersteuning van mantelzorgers.

In augustus werd bekend gemaakt dat een voordeelpas voor mantelzorgers ingevoerd zou worden. Met betrekking tot het verstrekken van die voordeelpas voor mantelzorgers wordt gevraagd welke reacties de gemeente heeft ontvangen op het initiatief.

Termijnen

Bij de gemeente – zo wordt gemeld – ontbrak inzicht in aflopende indicaties en voorbereiding op de overgang en afhandeling van aanvragen zijn nadrukkelijk onderschat. Ook duurt het verder afhandelen van aanvragen soms te lang. Meldingen hadden veelal te maken met het PGB. Ondanks het door de gemeente gehanteerde principe van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur lijken de daarmee beoogde “korte lijnen” om flexibel en snel te reageren, bij de zorg en ondersteuning voor jongeren én bij het PGB niet altijd gerealiseerd te worden, c.q. niet als zodanig ervaren te worden door de melders. Ten aanzien van de gestelde termijnen wordt in het rapport de vraag gesteld of het juist is dat de gemeente onvoldoende inzicht heeft in aflopende indicaties en indien dat het geval is, in hoeverre dat inmiddels opgelost is. Vraag is ook hoe vaak de termijn van acht weken (in Dagblad de Limburger werd overigens een termijn van zes weken genoemd) overschreden wordt en of die termijn eigenlijk niet te lang is (zoals verschillende melders stellen). In het verlengde daarvan wordt gevraagd hoe de gemeente kan voldoen aan haar eigen doelstelling: een snelle en efficiënte afhandeling van aanvragen en/of continuering van zorg en ondersteuning.

Berkele Heem/Hof te Berkel

Gemeld wordt dat de moeder van meldster vanuit Berkele Heem is verhuisd naar Hof te Berkel en daar te maken krijgt met allerlei extra lasten die de gemeente haar oplegt bij een afnemende dienstverlening. Ook wordt melding gedaan van de komende sluiting van Berkele Heem en de (volgens meldster) negatieve rol daarbij van de gemeente. Zij pleit voor behoud van het verzorgingshuis. Hoewel de problematiek met betrekking tot Berkele Heem en Hof te Berkel niet behoort tot de onderwerpen die het meldpunt bestrijkt, is daar toch op gemeld. In het rapport wordt de vraag gesteld of de melding dat mensen die Berkele Heem verlaten voor een woning in Hof te Berkel geconfronteerd worden met hogere gemeentelijke lasten juist is en indien dat het geval is, of daar wat aan te doen is. Ook wordt gevraagd of Berkele Heem te behouden is.

Overige

Uiteenlopende meldingen (of vragen) gaan over de gevolgen van het huidige beleid, de (landelijke) problemen met het PGB, zorgen over ondersteuning tijdens de vakantieperiode bij afwezigheid van medewerkers en vragen over aantallen suïcides in Horst aan de Maas en de staat van de wachtlijsten met betrekking tot de Jeugdzorg. Naar aanleiding van deze meldingen zijn geen specifieke vragen opgenomen in het rapport.

In het rapport wordt – ter afsluiting - aan de gemeenteraad nog de vraag voorgelegd of het mogelijk is een onafhankelijke functionaris in het leven te roepen, die aanvragers, klagers en/of bezwaarmakers onafhankelijke ondersteuning kan bieden?

Inleiding

Op 1 januari 2015 was het dan zover: de decentralisatie van de Awbz, de jeugdzorg en de arbeidsparticipatie is een feit. De regering van VVD en PvdA - en dan in het bijzonder de staatssecretarissen Van Rijn en Klijnsma, beiden PvdA - heeft de plannen uitgewerkt en de gemeenten zijn die taken gaan uitvoeren, inclusief een bezuiniging op het beschikbaar budget.

Het uitgangspunt in de Wmo is aangepast. Tot 1 januari konden burgers – onder voorwaarden – binnen de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) hun recht doen gelden op ondersteuning door de gemeente. Maar dat “recht” is vervallen per 2015. Elke burger die een beroep doet op hulp en/of ondersteuning in het kader van de Wmo krijgt een zogenaamd “keukentafelgesprek”. Daarbij wordt gestreefd naar zoveel mogelijk zelfstandigheid van burgers zelf. “Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor hun wel en wee. Gemeenten en zorgverzekeraars ondersteunen waar nodig, maar nemen de verantwoordelijkheid niet over. Dat is sociaal gezien onwenselijk en financieel gezien niet haalbaar”, aldus de gemeente. Consequentie: burgers die zorg behoeven, moeten vaker een beroep doen op hun omgeving, de “mantelzorg”, zoals dat zo mooi heet.

De Werkgroep Wmo Alert Horst aan de Maas is in 2014 een meldpunt gestart met als doel informatie te krijgen over de uitvoering van de Wmo in de jaren voorafgaand aan de invoering van de stelselwijziging. Mensen werden via een flyer en berichten in de media opgeroepen om hun ervaringen (positief en/of negatief) te melden. Dat kon men doen van 1 januari tot 1 april 2014. Op basis van de meldingen is een rapport aangeboden aan de gemeenteraad. Toen is ook aangekondigd dat na de inwerkingtreding van het nieuwe stelsel in 2015 opnieuw een meldpunt zou starten en dan zou bekeken worden of de aard en de kwantiteit van de meldingen anders is dan de meldingen in 2014.

Het nieuwe Meldpunt 2015 is geopend op 1 april met het verspreiden van flyers (zie bijlage) en een persbericht, om het meldpunt onder de aandacht te brengen van de gebruikers van de Wmo. De mensen konden reageren tot 1 juli.

In het rapport worden eerst de meldingen die binnen gekomen zijn, beschreven (waarbij we er voor hebben gekozen de verhalen van de melders zoveel mogelijk te noteren, zoals zij ze overgebracht hebben) en vervolgens leiden de meldingen tot een aantal constatering. Daarbij wordt ook een vergelijking gemaakt met wat naar voren is gekomen bij het Meldpunt 2014. Zijn er overeenkomsten? Komen toen gesignaleerde problemen terug in de meldingen of zijn de meldingen nu van een ander karakter? Tenslotte worden naar aanleiding van de constatering vragen voorgelegd aan de gemeenteraad.

De meldingen

Bij het meldpunt in 2014 zijn in totaal 44 meldingen binnen gekomen, een behoorlijk aantal. Aanvankelijk leek het er op, dat er in 2015 aanzienlijk minder gemeld zou worden. In de eerste maand kwamen slechts 4 meldingen binnen. Dat werd begin mei ook kenbaar gemaakt via de media. Die publiciteit leidde tot reacties. De voornaamste reactie was: door de naam van het meldpunt (Meldpunt Wmo), worden mensen, die van andere voorzieningen gebruik maken (met name gebruikers van het Persoonsgebonden Budget – PGB) op het verkeerde been gezet. Een meldster uit Tienray mailde naar het Meldpunt dat de naam van het Meldpunt (Meldpunt WMO 2015) en de naam van de werkgroep niet de volledige lading dekt. “Zoals ik het nu begrepen heb, kunnen alle inwoners die te maken hebben met de zorg vanuit de voormalige Wmo, Awbz en Zorgverzekeringswet hun klacht bij jullie indienen. Dit was bij mij niet bekend en zeer waarschijnlijk bij heel veel inwoners niet, waar-door jullie ook geen meldingen ontvangen. Dat is gunstig voor de wethouder, want dan gaat alles goed. Helaas blijkt dat dat in de praktijk niet het geval is”. De publicatie heeft er toe geleid dat er meer meldingen binnen kwamen. Daarbij valt op dat vooral gebruikers van een PGB en de jeugdzorg negatieve ervaringen hebben. Deze meldingen vormen in deze rapportage dan ook de hoofdmoot.

In totaal zijn in dit rapport 67 meldingen opgenomen, 23 meldingen meer dan in 2014. Een gemiddelde van ruim vijf meldingen per week (in 2014 drie meldingen per week). Sommige melders hebben meerdere meldingen ingebracht. Deze rapportage is kwalitatief van aard. Dat wil zeggen dat meldingen beschreven worden, maar niet gekwantificeerd. Het aantal meldingen (kwantitatief) zegt immers niets over het veel of weinig voorkomen van negatieve dan wel positieve ervaringen van burgers. De meldingen geven wel een indicatie van de punten waar het juist goed gaat, of waar zaken (nog) niet goed geregeld zijn, naar de mening van de “melders”.

We hebben een poging gedaan de meldingen te rubriceren, maar zulk een rubricering is altijd arbitrair. We hopen daar wel de leesbaarheid van dit rapport mee te bevorderen.

Bezuinigingen

1. Meldster mailt dat ze het jammer vindt dat ze door de bezuinigingen op de Wmo zelf met een grote kostenpost blijft zitten. Eerst kreeg ze zo goed als alles vergoed, zonder enige eigen bijdrage. Ook vaak onnodig en onterecht, geeft meldster toe. Zij vindt het dan ook goed dat dit niet meer zo is. Maar nu is het de andere kant uitgeschoten, is de mening van meldster. Het enige wat je nu nog krijgt is de rolstoel en dat schijnt vanaf volgend jaar ook te veranderen, meldt mevrouw.
2. Een hulpverleenster meldt per mail dat – wat zij terug hoort van cliënten over de ondersteuning door de gemeente - over het algemeen positief is. Wel hoort zij zorgen uitspreken, dat ze bij de gemeente wel erg gul zijn met te voldoen aan de verzoeken. Of het nu gaat over huishoudelijke hulp of dagbesteding. Er wordt volgens de hulpverleenster wel uitgesproken dat mensen vergoeding voor dagbesteding krijgen voor vier dagdelen in de week die ze gaan halen in Venray. Dus de gemeente Horst aan de Maas betaalt dit aan Venray. In deze casus - zo meldt hulpverleenster - is overleg gemist om even navraag te doen of het wel goed was voor deze cliënt om het toe te kennen. Deze zou dit ook nog zelf kunnen regelen en betalen. Hier had de Wmo-medewerker zich beter over moeten informeren.

Zij beëindigt haar mail met: "Nogmaals, over het algemeen erg gul, waarvan men denkt dat het toch ergens weer een keer eraf gehaald moet worden, want dit kan zo niet doorgaan. Of de pot geld moet erg groot zijn".

3. De inzet van een PGB zorgt vaker voor besparingen en een beter passende voorziening voor een jeugdige (met name bij de GGZ/NAH = niet aangeboren hersenletsel). De regie leggen bij de burger kan volgens melder beter op dit vlak.
4. Door bezuinigingen is de doorstroom van begeleid wonen naar zelfstandig wonen stil komen te liggen. Doorstroom stopzetten kan betekenen dat er terugval in welzijn optreedt. Dat brengt – bijvoorbeeld bij jeugdigen - extra kosten met zich mee (escalatie/politie/justitie). Gemeld wordt dat eerder ingezette begeleiding (vóór de bezuinigingen) haar vruchten afwierp, maar door het stopzetten is men nu weer terug bij af. "De gemeente is toch voor het welzijn van de burgers in de gemeente. Dit valt hier toch onder. Andere gemeenten (Helmond/Venlo-Venray) zijn bezig met doorstroomprojecten; neemt deze verantwoording", zo stelt de melder. Dat werd ook gedaan richting gemeente Horst aan de Maas. Het antwoord: "Dan ga je maar verhuizen naar die gemeente!"
5. Een gebruiker van een scootmobiel mailt dat de scootmobiel bijna aan vervanging toe is. Eerder werd de scootmobiel tot twee keer toe gratis in bruikleen gegeven, met een gratis onderhoudscontract. Nu moet de gebruiker de scootmobiel grotendeels zelf gaan bekostigen en het onderhoud zal volledig voor eigen rekening worden. Het CAK gaat berekenen wat de gebruiker maandelijks kan missen (financieel) en dit wordt dan de maximale eigen bijdrage. Er wordt gekeken naar het inkomen over twee jaar. "Dan kun je dus geluk of pech hebben", stelt de gebruiker die stelt dat er niet wordt gekeken naar maandlasten en andere extra onkosten vanwege de handicap of ziekte. En er wordt niet gekeken naar het bedrag dat men maandelijks nog werkelijk over houdt. De gebruiker rekent voor: "Stel een nieuwe scootmobiel kost 5000 euro en stel er wordt bij ons een eigen bijdrage bepaald van 100 euro per maand. Dan betaal je dat bedrag voor een periode van drie jaar. Dat is dus al 3600 euro eigen bijdrage. Daarbij komt dan ook nog het onderhoudscontract van ongeveer 1000 euro per jaar.... Of geen onderhoudscontract en dan alle voorrijdkosten van Ligtfoot en alle reparaties en onderdelen zelf betalen. Stel je voor dat je tegelijkertijd ook nog een badkameraanpassing, scootmobiel en bijvoorbeeld traplift krijgt toegewezen, dan heb je geluk. Want die 100 euro per maand is de maximale eigen bijdrage en kan niet worden verhoogd. Het restbedrag wat na de periode van drie jaar overblijft, wordt kwijt gescholden. Maar.... mijn scootmobiel is nu nog goed genoeg. Daar kan ik nog een paar jaar mee vooruit. Als je pech hebt en al die voorzieningen heb je in de komende jaren met een paar jaar tussendoor nodig, ben je dus erg duur uit. Dan heb je jaar na jaar die maximale eigen bijdrage. In ons geval betekent dat bijvoorbeeld, dat we verder in die hele periode nergens voor kunnen sparen en dus ook geen onderhoud aan ons huis kunnen doen".
6. Een echtpaar meldt: "Ook wij vinden dat we 'minder goede ervaringen' hebben met de Gemeente Horst aan de Maas m.b.t. WMO aanvraag". De vrouw heeft door jarenlange slijtage in haar rug van de ene op de andere dag een dwarslaesie opgelopen.

Na een operatie is ze voor revalidatie drie maanden in de Sint Maartenskliniek in Nijmegen opgenomen. Ze is zeer slecht ter been. Op advies van de specialisten van de kliniek heeft het echtpaar uiteindelijk bij de gemeente een aanvraag ingediend voor een rolstoel voor binnen en een handbike met trapondersteuning voor buiten. Nadat ze volgens de melders telefonisch door de gemeente aan het "lijntje" zijn gehouden (ongeveer twee maanden lang), krijgen ze te horen: "Ja meneer, u wordt teruggebeld". Dus niet. Pas na het sturen van een mailtje aan Birgit op de Laak kreeg het echtpaar een paar dagen later iemand thuis voor het zogenaamde "keukentafelgesprek". De medewerker wekte de indruk bij het echtpaar dat hij nog maar weinig kennis had van hetgeen waar het omgaat. Ze schrijven in de mail: "Uiteindelijk kan mijn vrouw een rolstoel krijgen voor vooral binnen gebruik zonder eigen bijdrage. Maar voor de aan mijn vrouw geadviseerde handbike zouden we aan de gemeente per periode van vier weken € 95,00 moeten betalen en dat zeven jaar lang, voor bruikleen. Want het wordt nooit ons eigendom. Men blijft volhouden dat het CAK dat bedrag bepaalt. En dat de gemeente daar zelf niets over te zeggen heeft. We vinden dat voor ons financieel niet verantwoord, mede door de geheel onverwachte kosten, waar we mee te maken hebben sinds mijn vrouw een dwarslaesie heeft gekregen. We zijn nu in afwachting van een beloofd gesprek met de leidinggevende van de eerder genoemde WMO-consulent. We zijn benieuwd hoe het nu verder gaat. We ergeren ons ook zeer aan de rechtsongelijkheid die er blijkbaar is. In de St. Maartenskliniek zijn veel patiënten die alles wat ze nodig hebben via hun gemeente krijgen zonder dat ze enige eigen bijdrage moeten betalen. Hoe is dat mogelijk? Ik heb getracht zo kort mogelijk de volgens ons belangrijkste zaken te noteren".

Meldingen over de "leverancier" van zorg/voorziening/ondersteuning

7. Gemeld wordt dat de communicatie vanuit de taxivervoerders slecht is. Veel vragen worden niet beantwoord. Zelfs door tussenkomst van de gemeente lukt het niet om antwoorden te krijgen. Ze nemen gewoon geen contact op. Oftewel: als burger loop je tegen een muur op.
8. Een oudere cliënt (in de 90) heeft een slechte gezondheid. Heeft een goed geheugen en is nog in staat het eten naar zijn mond te brengen. Maar een maaltijd zelf klaar maken lukt hem niet meer. Voorheen werd het eten verzorgd (tot 2015 opgenomen in zorgpakket). Nu niet meer. De zorginstelling waar de man van afhankelijk is, meent dat cliënt het probleem zelf maar op moet lossen. Daarover ontstaat een conflict. Er wordt bij de gemeente aangeklopt, maar die stelt dat de zorginstelling het probleem zelf op moet lossen. Er is nu een cateringbedrijf ingeschakeld om ontbijt met één boterham en thee te verzorgen. Ondertussen komt er elke morgen een verzorgster (thuiszorg) voor het douchen en dergelijke, die feitelijk het ontbijt ook zou kunnen klaar maken. De meldster, een medewerkster van de zorginstelling stelt dat ze op een van de informatieavonden van de gemeente is geweest en toen is aangegeven dat warme en broodmaaltijden verzorgd moeten worden door de zorginstelling. De betrokken cliënt heeft geen familie en wordt voor veel zaken ondersteund door de burens, maar die zitten aan hun grens.
9. Een vader meldt klachten m.b.t. het vervoer van zijn dochter naar de Boekend en terug naar huis. Die klachten heeft hij ook gemeld bij de vervoerder, Munckhof Taxi, maar dat heeft niet tot oplossingen geleid. In brieven wordt de situatie nader toegelicht.

De dochter is binnen een half jaar 17x te laat gekomen en er zijn vier verschillende tijden van ophalen en drie verschillende tijden van thuis afzetten. Verder werd de dochter 47 keer te laat thuis afgezet. De dochter heeft in 2008 – 2009 – 2010 enkele psychosen gehad en is in 2008 meer als 100 dagen thuis geweest, waarvan enkele weken helemaal van de kaart door de medicatie. Zij staat nog steeds onder behandeling van een psychiater bij het Fact in Horst. Zijn dochter heeft structuur nodig, waar niet telkens verandering in moeten komen. Ze is 35 jaar thuis opgehaald rond 08.30 uur en thuis afgezet rond 16.30 uur. De werktijden op alle dagverblijven zijn van 09.00 - 16.00 uur. Als zijn dochter 's avonds een activiteit heeft, gaat haar vader haar halen bij de Bekkerie in de Boekend om er zeker van te zijn dat ze niet te laat thuis is. Als vader om 16.00 uur bij de Bekkerie aankomt, ziet hij dat bijna iedereen daar vertrekt op dat tijdstip: het Thomashuis komt met eigen vervoer, Munckhof Taxi haalt cliënten op, en er zijn mensen die met eigen vervoer naar huis gaan. De dochter neemt dat ook waar en vraagt: "waarom moet ik een uur wachten?" Melder zegt te hebben vernomen dat er een financiële deal is gemaakt tussen Munckhof Taxi en Dichterbij, waarbij afgesproken is dat Munckhof Taxi mag bepalen wat de ophaal- en afzettijden zijn. Begin van dit jaar geeft Munckhof Taxi een nieuw schema door. Acht dagen is dat schema (van 18-02-2015 t/m 27-02-2015) aangehouden. Daarbij is de dochter vijf keer te laat opgehaald (een keer meer dan een uur te laat en een keer heeft moeder gebeld waar het busje bleef) en kwam de dochter op het werk als de eerste pauze al geweest was. Ook het vervoer naar therapie loopt niet goed. Dinsdag 24-02-2015 kwam de dochter te laat voor de wekelijkse therapie. Over de gebeurtenissen zijn klachten ingediend bij Munckhof Taxi, die beloofde daar binnen 14 dagen op terug te komen, maar melder heeft (tot het moment dat hij de melding inbracht in ieder geval) nog niets gehoord van Munckhof Taxi. En ook het vervoer is nog steeds niet goed. Eerder - ruim 40 jaar met vervoer naar haar werk/dagverblijf – ging het wel goed en werden de afhaal- en afzettijden gehaald (met hooguit een afwijking van tien minuten).

10. Een mevrouw meldt dat ze Ligtfoot – een leverancier van Wmo-hulpmiddelen – erg klantvriendelijk vindt. Bij de levering van een hulpmiddel laat het bedrijf nooit weten, wanneer ze ongeveer komen. Ze verwachten dat je gewoon de hele dag thuis blijft totdat ze komen. De meldster daarover: "Als ik ergens kleding, een koelkast of een meubel bestel die thuis bezorgd wordt, weet ik of ze begin of eind van de morgen of middag bezorgd worden. De chauffeur of monteur van Ligtfoot heeft aan het einde van de dag toch ook zijn route klaar met een soort planning?"
11. Meldster heeft gehoord dat de gemeente zorg, voorzieningen en ondersteuning uitsluitend via raamcontracten wil vastleggen. Dat baart meldster zorgen. Andere zorgverleners (niet afkomstig uit het sociaal netwerk van aanvrager en niet zijnde ZZP-er) kunnen en mogen straks geen zorg meer leveren, omdat de gemeente hieraan voorwaarden gaat stellen (zoals verplicht ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel, regelen VAR zelfstandige verklaring, kwaliteitseisen en dergelijke). Terwijl die zorgverleners heel waardevol zijn en efficiënt en doelmatig ingezet kunnen worden, in het bijzonder voor de kwetsbare personen die gebaat zijn aan één vast vertrouwd gezicht. Daarmee worden al jaren resultaten geboekt. Deze zorgverleners zouden niet verplicht mogen worden om een contract aan te gaan.

Betrokken zorgverleners zijn goedkoper in te zetten met een PGB en betekenen volgens meldster een win-winsituatie voor iedereen. Als de gemeente dat zou invoeren, wordt een belangrijke groep zorgverleners in de kou gezet en jeugdige en gezin wordt hier de dupe van.

12. Een rolstoelgebruikster meldde dat ze eerder een afspraak had met een zeer onvriendelijke, onbehulpzame en arrogante adviseur van Ligtvoet... De afspraak leidde tot een offerte voor een hoepelrolstoel die aan de gemeente werd toegestuurd. Het was echter nog niet duidelijk of meldster er wel goed in kon zitten en of ze er mee kon “hoepelen”. Meldster probeerde dat te corrigeren en uiteindelijk - na een klacht bij de gemeente hierover – heeft ze een nieuwe afspraak gekregen. Daarbij was nu ook iemand van Sunrise Medical (de producent van de rolstoel) aanwezig. Dat verliep goed. Meldster geeft aan dat ze niet begrijpt dat de gemeente dit van Ligtvoet accepteert. Zij stelt dat Ligtvoet een machtspositie heeft (monopolie als enige contractant van de gemeente). Vanuit de Wmo is men van mening dat er goed over nagedacht wordt wat iemand nodig heeft en dat meteen het goede product wordt besteld en niet later nog van alles moet worden aangepast. Maar zo werkt Ligtvoet niet. Zij vinden het prima om een rolstoel te verstrekken die niet voldoet. “Want die kan toch altijd verder aangepast worden?” En maar rekeningen blijven sturen..., verzucht meldster.
13. Een fysiotherapeute meldt problemen in de communicatie met Ligtvoet. Als zorgverlener kan zij alleen via de gemeente zaken regelen, zo is gebleken. Ze heeft eerst samen aan tafel gezeten met Ligtvoet en de medewerkster van de gemeente, die haar verzocht heeft om alles verder zelf met Ligtvoet te regelen. Ligtvoet weigert in de praktijk echter zaken rechtstreeks met haar te regelen, zo blijkt later. Ligtvoet geeft niets door aan de gemeente. Daardoor is de gemeente in de veronderstelling dat alles goed geregeld is en dat Ligtvoet zich aan de afspraken houdt (uit het gesprek). Erg frustrerend voor meldster en cliënt.
14. Bij aflevering van een rolstoel moet deze goed ingesteld worden. Een rolstoelgebruiker meldde dat dat bij haar niet gebeurde. Terwijl dat bij de rugleuning en voetsteunen echt nodig was. Meldster belde naar Ligtvoet. Die stuurde een monteur. Deze liet duidelijk merken het belachelijk te vinden dat hij de rolstoel af moest komen stellen.... Toen bleek dat er ook nog wat dingen gerepareerd moesten worden en ook dat vond hij eigenlijk niet nodig. Hij zou me er binnen een week over terugbellen. Meldster heeft niets meer van hem gehoord.
15. Een gebruiker van een al erg oude en intensief gebruikte scootmobiel kreeg van een Wmo-medewerkster te horen dat ze bij Ligtvoet een afspraak moest maken om - op eigen kosten - een technische keuring uit te voeren. Afhankelijk van het keuringsrapport zou besloten worden of de gebruiker van de scootmobiel nu al in aanmerking zou komen voor een nieuwe of dat ze er nog een paar jaar mee vooruit zou moeten kunnen. Om een en ander te regelen heeft meldster contact opgenomen met Ligtvoet. Eerst werd ze door Ligtvoet van het kastje naar de muur gestuurd, reden om via een duidelijke mail contact te leggen. Ligtvoet belde haar naar aanleiding van de mail terug en alles werd nogmaals duidelijk besproken: het ging om een technische keuring, op kosten van de gebruiker van de scootmobiel en het rapport zou naar de WMO gestuurd worden. De gebruiker gaf meteen al aan dat de banden heel slecht waren en vervangen moesten worden. Maar dat laatste – zo werd uitdrukkelijk aangegeven - mocht nog niet gedaan worden.

Telefonisch en via een mail werd alles duidelijk vastgelegd. Ligtfoot gaf aan dat de keuring maar een uurtje zou duren. De echtgenoot van meldster – die extra vrij genomen had van zijn werk om de scootmobiel naar Ligtfoot te brengen – kon dus best even wachten totdat de keuring uitgevoerd was. Bij aankomst bij Ligtfoot beek echter dat daar niemand ergens iets van af wist.... De echtgenoot heeft vervolgens uren zitten wachten. Uiteindelijk bleek dat de scootmobiel een hele dag had moeten blijven. Bij de overhandiging van de scootmobiel bleek dat de banden tóch vervangen waren, zonder toestemming, terwijl heel duidelijk was afgesproken dat dit niet mocht gebeuren. En een rapport hebben ze nooit gemaakt, laat staan opgestuurd naar de gemeente.

16. Een mevrouw meldt dat ze het onderhoud van haar scootmobiel (enkele jaren geleden) zelf betaalde met een persoonsgebonden budget (PGB). Ze had een onderhoudscontract. De scootmobiel stopte vaker midden op een kruispunt en dan was er geen beweging meer in te krijgen. De monteur werd gebeld, maar die vond het niet nodig om er naar te kijken, want er was volgens hem niets mee aan de hand. Zo ging dat vier keer. Reden om vervolgens te eisen dat er een andere monteur zou komen kijken. Die zei vervolgens dat het levensgevaarlijk was dat mevrouw er mee rond was blijven rijden. De remmen deden het niet meer en er was van nog veel meer mis met de scootmobiel. Conclusie van mevrouw: "Er zullen best goede mensen werken, maar je moet dus echt geluk hebben denk ik".
17. Met betrekking tot het leerlingenvervoer van Geerets de Leeuw wordt gemeld dat dit vervoer vanaf februari tot november 2014 regelmaat niet goed verliep. Er waren veel verschillende gezichten op de taxi, er werden continu andere routes gereden dan afgesproken, kinderen kwamen te laat thuis en daarover werd niet gecommuniceerd vanuit de centrale en ouders. De afspraken die vervoerder Geerets moet nakomen (op basis van een contract met de gemeente Horst) werden herhaaldelijk niet nagekomen. Direct na de schoolvakantie 2014 werden de problemen nog erger. Naast de problemen zoals hiervoor genoemd moesten kinderen ook herhaaldelijk op school lang wachten en ook daar vond geen communicatie over plaats.
18. Gemeld wordt dat de 6-jarige zoon met autisme foutief afgezet werd door de chauffeur van Geerets de Leeuw. Daardoor moest hij naar huis lopen (met alle risico's van dien).
19. Gemeld wordt dat er geen enkele keer vanuit de taxivervoerder contact wordt opgenomen met ouders over problemen bij het vervoer. De ouders horen via de juf dat de vervoerder niet op tijd op school is en dat hun kind al een tijd staat te wachten. De vervoerder zelf laat nooit iets horen. Op 22 juni 2015 werden de ouders door leraren in kennis gesteld van het feit dat de vervoerder Geerets niet op school verscheen, zoals afgesproken. De school had inmiddels met de vervoerder gebeld en door Geerets werd tweemaal aangegeven dat de taxi onderweg was. Inmiddels was het 16.45 uur en begon het vermoeden te rijzen dat er geen taxi zou komen en dat centrale onwaarheden doorgeeft. De ouders zijn toen zelf hun kind gaan halen. Het probleem gold voor meer kinderen. Enkele leraren hebben zelf taxichauffeur gespeeld. Om 16.55 uur belde melder zelf naar de taxicentrale voor uitleg. De reactie: de systemen waren uitgevallen, men had geen enkele notie welk kind waar nog stond!

Zelfs de ouders konden niet gebeld worden, om ze op de hoogte te stellen waar hun kind bleef. Melder noemt een voorbeeld van een ander (autistisch) kind dat om 17.30 uur pas thuis kwam, compleet in zichzelf gekeerd en onder de ontlasting. De impact en gevolgen op deze kwetsbare kinderen (hele nacht wakker, overprikkeld en onveilig gevoel) waren enorm. Volgens melder is de taxi is een zeer belangrijke dagelijkse “peiler” in het leven van een kind/jeugdige met een beperking. Als dit herhaaldelijk niet goed gaat, dan uit zich dit in het dagelijkse functioneren (en wordt de hulpvraag steeds groter). De overprikkelde kinderen hebben geen begeleiding in de taxi en door de vele problemen met de vervoerder (afwijkend/geen structuur/onveiligheid) heeft dat gevolgen voor kinderen met bijvoorbeeld autisme. De stress veroorzaakt onderlinge ruzies, die escaleren. Dit zou voorkomen kunnen worden als er maar communicatie plaatsvindt. Melder heeft er wel begrip voor dat een systeem uit kan vallen, maar ouders moeten dan op de hoogte gebracht worden van de problemen, zodat er ingegrepen en gehandeld kan worden.

20. Op een gegeven moment is vervoerder Taxi Klomp failliet gegaan. Een ouder geeft aan dat de vervanger van taxi Klomp 2,5 uur heeft rondgereden met 2 jonge kinderen met beperking. Er heeft in die tussentijd geen telefonisch contact plaatsgevonden tussen chauffeur/vervoerder en ouders. Hoe kan het dat er 2,5 uur wordt rondgereden?
21. Gemeld wordt dat zorginstellingen intern bezuinigen, waardoor er minder begeleiders zijn en/of onvoldoende begeleid worden (terwijl jeugdige hiervoor wel geïndiceerd is). Dat knelt des te meer nu volgens melder mensen met grote verschillen in beperkingen bij elkaar gezet worden.
22. Door het onjuist indienen van een declaratie door de zorgaanbieder rond zorg en huishoudelijke hulp (door de hulp meer uren gedeclareerd, dan daadwerkelijk werd uitgevoerd) is melder de dupe, omdat het geld in mindering wordt gebracht. Er vindt geen controle op plaats.
23. Een ouder geeft aan dat er problemen waren met de taxi van de vervoerder. Op de snelweg hebben de kinderen over moeten stappen in een ander taxibusje, dat toevallig dezelfde route reed. Dit taxibusje heeft tevens de andere bus gesleept.
24. Gemeld werd dat een chauffeur van een taxi geen mobiele telefoon mee had gekregen van de vervoerder. De chauffeur heeft op een gegeven moment de taxibus moeten stoppen, omdat de veiligheid in gevaar was. De “lifehammers” (hamers die in geval van nood te gebruiken zijn) vlogen door de taxi.
25. Een meneer meldt dat hij (door de gemeente goedgekeurde) afspraken voor levering heeft gemaakt met Ligtvoet. Maar na anderhalf jaar was nog steeds niet alles geleverd door Ligtvoet. Uiteindelijk is melder met diens hulpverlener naar POM geweest, in Nijmegen. Daar is hij twee uur geweest voor advies en heeft hij uitgetoetst wat het beste voor hem was: een rolstoel en handbike, rolstoel en pedalobike of toch een rolstoel en driewieler. Uitgetoetst werd welke aankoppelingssysteem prettig werkte, enzovoorts.

Na het uitproberen bij POM van verschillende mogelijkheden kon rustig tot een weloverwogen keuze gekomen worden. Niets van dat alles werd door Ligtvoet gedaan. Na vier maanden had Ligtvoet nog steeds geen voorstel gedaan. Ligtvoet heeft uiteindelijk - zonder iets uit te proberen met melder - zelf een keuze gemaakt en alle beslissingen zelf genomen. Eenmaal snel testen en iets anders is niet meer mogelijk. Nu is, anderhalf jaar later, de afgesproken voorziening nog steeds niet naar behoren door Ligtvoet geleverd.

26. Een zorgaanbieder geeft aan dat er geen duidelijkheid komt van de gemeente over betaling en prijsafspraken. Gevolg is dat afspraken tussen zorgaanbieder en cliënt vooralsnog niet uitgevoerd worden, waar de gemeente niet van op de hoogte is. De cliënt is de dupe (wachtlijst, onzekerheid en discontinuïteit).
27. Een hulpverleenster geeft aan verschillende klachten over Ligtvoet door te hebben gekregen van haar cliënten. Er wordt letterlijk door Ligtvoet gezegd: "Wij bepalen, niet de cliënt!" En dit ziet de hulpverleenster in de praktijk ook terug. Er wordt gekozen voor een voorziening en/of product dat voor Ligtvoet makkelijk voor handen is, maar niet voor de voorziening die het beste zou zijn voor de cliënt.
28. Dezelfde hulpverleenster meldt dat Ligtvoet bij aflevering het product niet op maat wordt ingesteld, bijvoorbeeld bij een rolstoel moeten cliënten zelf maar uitzoeken hoe ze de voetsteunen en rugleuning moeten instellen. En ook hoort ze dat levering en reparaties erg lang duren.
29. Het lijkt er op dat sommige zorgaanbieders zelf bepalen welke zorg ze (willen) bieden. Gemeld wordt dat men geconfronteerd wordt met een korting onder verwijzing naar de gemeente, terwijl die daar bij navraag niets vanaf wist. De medewerker van de gemeente stelde dat de hulpvraag bepalend is voor de indicatie die de gemeente afgeeft. Melder vraagt zich af of de gemeente wel voldoende controle houdt.
30. Een gebruiker van een vervoersvoorziening bericht als algemene opmerking dat het vervoer slecht geregeld is: lang in de bus zitten! Als je op het eind van het traject zit, moet deze melder zo'n 1½ uur heen en 1½ uur terug.

Dienstverlening/dienstbaarheid

31. Een mevrouw meldt dat er op straat voor haar deur een ongeluk gebeurde met een bewoner van Dichterbij. Een wiel van de driewieler van de gehandicapte is afgebroken. Meldster heeft hulp proberen te krijgen en wel tien telefoonnummers gebeld, waaronder dat van de gemeente en Dichterbij (de gehandicapte had geen telefoonnummer bij zich van Dichterbij). Meldster heeft de gehandicapte zo'n 2½ uur opgevangen en uiteindelijk kwam er een taxi van Dichterbij om de gehandicapte op te halen. Meldster vindt het schandalig dat er geen achterwacht geregeld is vanuit Dichterbij.
32. Een mevrouw moet de invalidenkaart vernieuwen. Dochter heeft bij de balie van de gemeente de meisjesnaam, de foto van haar moeder en de geboortedatum verstrekt. De dochter mag de invalidenkaart niet meenemen, haar moeder moet de invalidenkaart komen ophalen.

De handicap maakt dat moeilijk. Er moet speciale hulp georganiseerd worden en mevrouw moet morfine innemen om naar de gemeente te gaan om de kaart op te halen. Vervolgens vraagt de dochter of ze de kaart – gezien de situatie – kunnen komen brengen. “Daar beginnen we niet aan”, krijgt ze te horen. Terwijl de kaart gewoon klaar ligt, mag de dochter die niet meenemen. Meer in het algemeen – zo meldt betrokkene – komt de gemeente de toezeggingen die gedaan zijn tijdens het keukentafelgesprek niet na.

33. Een mevrouw meldt haar positieve ervaring met het keukentafel gesprek. Door de berichten in de media was ze op het ergste voorbereid. Maar het was een prettig gesprek met iemand die erg aardig was, met goed inlevingsvermogen en die ook echt mededacht. Meldster heeft nog altijd een goed contact met haar Wmo-consulente en nog steeds het gevoel dat ze met haar meedenkt en het beste met haar voor heeft. Meldster geeft terzijde wel aan, dat ze het jammer vindt dat door alle bezuinigingen je zelf met zo’n grote kostenpost komt te zitten.
34. Een vader meldt dat de dochter van 14 jaar samen met de ouders een keukentafelgesprek heeft gehad, begin dit jaar. De verleende indicatie die volgt, blijkt slechts geldig voor één jaar. Na dat jaar kan ze opnieuw de mallemol in. Volgens melder is dat niet volgens afspraak. In het geval van zijn dochter is er tegen die tijd geen andere diagnose en de problematiek is dan niet opgelost. Deze werkwijze levert alleen maar druk en papierlast op.
35. Een (gehandicapte) melder vertelt dat hij op een bovenwoning woont. De woning onder stond leeg, reden om bij de gemeente – in het kader van de Wmo - te vragen of het mogelijk was die woning te ruilen, in verband met zijn gezondheid, zodat hij niet telkens trappen hoeft te lopen als hij thuis komt. Dat ging steeds slechter en daarom zou het beter zijn op de begane grond te wonen, waar alles gelijkvloers is. Melder zegt een officiële verklaring te hebben, waaruit blijkt dat voor hem een woning waar alles gelijkvloers is, gewenst is. Eerder, toen de vorige bewoner uit de benedenwoning ging, heeft melder ook al geïnformeerd naar de ruilmogelijkheid, maar toen was zijn mobiliteit nog niet zo slecht. Maar inmiddels is diens mobiliteit achteruit gegaan en toen de woning een tijd terug weer leeg kwam te staan, is hij dus weer gaan informeren. De Wmo-medewerker heeft vervolgens geïnformeerd bij de woningstichting, maar die zou gezegd hebben dat die benedenwoning beloofd was aan de gemeente, ten behoeve van toekomstige asielzoekers. Melder kreeg dat terug te horen en de Wmo-medewerker zei dat ze verder niks voor melder kon betekenen. Achteraf bleek dat - als de Wmo-medewerker dit aangekaart had bij de gemeente – de ruil wel te regelen was geweest, zodat melder beneden had kunnen gaan wonen en de woning waar hij nu woont, gebruikt had kunnen worden voor asielzoekers. Helaas voor melder was het - toen hij daar achter kwam - te laat, omdat de woning ondertussen al was toegewezen. Melder vraagt zich af in hoeverre de Wmo- medewerkers deskundig genoeg zijn om dit werk te kunnen doen. Hij zegt: “Ik heb het zelf zo goed en goedkoop mogelijk proberen op te lossen, door gewoonweg mijn woning te ruilen. In plaats van dat ik straks misschien naar een aangepast huis moet verhuizen en daarbij misschien ook nog moet verhuizen en misschien wel weg moet uit mijn woonplaats”.
36. De buurvrouw van een ouder echtpaar meldt – mede namens het echtpaar – dat het echtpaar een aantal voorzieningen nodig heeft in huis. De man heeft de ziekte van Parkinson.

Deze ziekte wordt snel ernstiger. De voorziening die aangevraagd wordt, vergoed de gemeente echter niet, omdat er spaargeld is. Dat spaargeld is gereserveerd voor hun uitvaart, om hun kinderen niet op kosten te jagen bij overlijden. Nu wil het toeval dat er een zelfde (half vrijstaand) huis vrijkomt in de straat tegenover de huidige huurwoning. Dit huis is aangepast, omdat hier een vrouw met reuma heeft gewoond. Keuken en badkamer zijn aangepast en er is een traplift. Het huis van de burens van meldster heeft een verbouwde zolder met een vaste trap waar een extra slaapkamer kan worden gecreëerd. Het echtpaar informeert bij Wonen Limburg of er een mogelijkheid is om van woning te ruilen. Ze krijgen te horen, dat ruilen niet gaat, omdat de andere woning een zogenaamde “optiewoning” betreft. Ook zouden ze bij een eventuele woningruil een huurstijging krijgen van € 250. In hun huidige woning hebben ze zelf veel verbeteringen aangebracht, waar Wonen Limburg geen vergoeding voor geeft. Er zijn verschillende pogingen ondernomen om Wonen Limburg ervan te overtuigen dat woningruil de beste oplossing is voor iedereen. Maar daar is Wonen Limburg en ook het Wijkteam van de gemeente niet gevoelig voor. Uiteindelijk is er een jong eenoudergezin in de aangepaste woning komen wonen. De traplift is er uit gesloopt en de keuken is door de huidige bewoner verbouwd. De burens van meldster wonen nog steeds in het onaangepaste huis. Het traplopen wordt steeds moeilijker en het is wachten op de eerste echte valpartij. Meldster vindt het ronduit jammer dat een kans als deze niet wordt aangegrepen om zowel haar burens als de nieuwe straatbewoners aan een beter huis te helpen. Voor haar is het een teken dat regels soms toch nog belangrijker zijn dan mensen. “Dat zouden we toch niet meer moeten willen”, stelt meldster ter afsluiting van haar verhaal.

37. Een meneer meldt dat hij een aantal jaar geleden een c.v.a (beroerte) heeft gehad. Daardoor is zijn mobiliteit langzaam achteruit gegaan. Hij ontvangt nu veel hulp van het SGL. Vanuit het SGL is over diens situatie contact geweest met de Wmo van Horst aan de Maas, maar ook naar de SGL-medewerker werd niet geluisterd. De Wmo-medewerker vertelde zelfs dat ze enkele dingen vergeten was om te regelen, omdat ze het te druk had...
38. Melder vertelt dat na het keukentafelgesprek een leefzorgplan wordt thuisgestuurd. De bedoeling is dat de aanvrager dat leefzorgplan controleert en vervolgens ondertekent. Als er onjuistheden in het leefzorgplan staan, kan de aanvrager dat aangeven, met verzoek tot wijziging. In het geval van melder, ouder van een kind dat zorg nodig heeft, zijn correcties aangebracht en is het document teruggestuurd naar de gemeente. Je zou verwachten dat de nieuwe (aangepaste) versie van het leefzorgplan door de gemeente doorgestuurd wordt naar de aanvrager. Maar dat is niet het geval. Aanvragers kunnen dus niet meer controleren of de wijzigingen door de ambtenaar juist zijn doorgevoerd en op papier gezet zijn. Melder vindt dat ouders/jeugdigen te allen tijde het meest recente en juiste leefzorgplan thuis moeten hebben. Al was het maar, zo stelt melder, omdat de ouders in het geval van een jeugdige eindverantwoordelijk zijn.
39. Gesignaleerd wordt dat er slordigheden in het leefzorgplan staan en dat je als gebruiker dus goed moet controleren of het plan correct is weergegeven. Als voorbeeld wordt gegeven dat “drie uren” iets heel anders betekend dan “drie dagdelen”. Dat maakt in de praktijk veel uit.

Informatieverstrekking

40. Een medewerkster van een zorginstelling meldt dat de medewerkers van de gemeente Horst aan de Maas het naar haar ervaring in de keukentafelgesprekken beter doet dan de medewerkers van buurgemeente Venray. Daar krijgen aanvragers van zorg, voorzieningen en/of ondersteuning te horen “we moeten bezuinigen”. Dat zou bij medewerkers van Horst aan de Maas niet gebeuren.
41. Volgens meldster is bij de gemeente onvoldoende bekend wat het ontbreken van een geldige indicatie (in het kader van het PGB) voor gevolgen heeft en hoe hoog de administratieve last voor de burger is (bellen en regelingen treffen: alles gaat op ‘hold’). Gemeld wordt dat zij met de rug tegen de muur staat.
42. Een mevrouw meldt dat het keukentafelgesprek met haar fijn is verlopen. Maar ze heeft toch een vraag. Sinds vijf jaar heeft ze hulp in de huishouding. Dat zou eigenlijk verlengd moeten worden. Ze vraagt zich af of ze – terwijl het keukentafelgesprek al plaats heeft gevonden – toch nog iets moet doen om de ondersteuning te verlengen.
43. Een meldster stoort zich aan de beperkte informatie die ontvangen is vanuit de gemeente en dat zou spelen vanaf het moment dat het “trekkingsrecht” ingevoerd zou gaan worden. Er zou geen folder, noch een brief gestuurd zijn. Meldster stelt dat de communicatie in het algemeen op het gemeentehuis niet best is, ondanks vooruitgang die volgens haar geboekt is. Zij stelt: “Ik begrijp best dat ambtenaren ook het een en ander moeten leren, maar ga een burger niet de les lezen, als je er zelf geen kaas van hebt gegeten. Verkeerde informatie of helemaal geen informatie zorgt voor stress en onduidelijkheid”, besluit ze haar mail.
44. Een fysiotherapeute meldt dat in sommige gevallen door Ligtvoet onjuiste informatie en onjuist advies gegeven werd betreffende de mogelijkheden die er zijn betreffende producten en levering.
45. Aanvankelijk wist de moeder van een aantal kinderen, die op zoek is naar jeugdhulp voor haar kinderen, niet dat ze de gemeente daar voor moet bellen. Ze weet niet waar ze moet zijn. Ook via de website vindt ze daarover geen informatie.
46. Gemeld wordt dat de communicatie vanuit de gemeente moet verbeteren. Er wordt verkeerde of geen informatie verstrekt en dat zorgt voor stress en onduidelijkheid. Volgens melder is daar één uitzondering op. Die uitzondering is de contactpersoon leerlingenvervoer, Jack Bergmans. Hij staat mensen professioneel te woord en is volgens melder een goed luisteraar.
47. Gemeld wordt dat bij de uitnodiging voor een keukentafelgesprek een brief is bijgevoegd ter voorbereiding op het gesprek. Deze brief is echter totaal niet gericht op jeugdigen. Het betreft feitelijk een brief die vorig jaar nog gebruikt werd voor de keukentafelgesprekken in het kader van de “oude” Wmo. De vragen in de brief sluiten niet aan bij jeugdige/ouders van jeugdigen. Het is inmiddels juni 2015 – zo wordt gemeld - en dit is nog steeds niet gewijzigd, ondanks dat daar ideeën over zijn aangedragen richting ambtenaren.

48. Een mevrouw stuurt een brief door, die zij van de gemeente Horst aan de Maas heeft ontvangen. Haar zoon is autistisch en heeft ooit van de gemeente een regiopasje gekregen ten behoeve van diens vervoer. Met dit pasje kan ook gratis met Veolia gereisd worden. Mevrouw meldt dat zij als ouders veel moeite hebben gedaan om hun zoon te leren zelfstandig met de bus te reizen. De zoon gebruikt het pasje alleen nog maar voor de bus. In de brief schrijft de gemeente dat als iemand de regiotaxi niet meer gebruikt, de gemeente toch voor de taxi moet betalen. Daarom wil de gemeente dat het pasje wordt terug gestuurd naar de gemeente. Maar ouders en zoon willen het pasje niet terugsturen naar de gemeente, omdat hun zoon nu gratis reist. Hij heeft anders de middelen niet om nog te reizen. Hij (en diens ouders) zouden niet weten, hoe ze wel een vergoeding kunnen krijgen voor reiskosten.
49. Ter voorbereiding op het keukentafelgesprek krijgen mensen geen/onvoldoende informatie over het PGB. Zij worden niet op de hoogte gebracht van de mogelijkheid de zorg te regelen middels een PGB. Melder stelt dat bij de uitnodiging voor een keukentafelgesprek ook informatie toegevoegd zou kunnen worden over het PGB.

Deskundigheid

50. “De grootste klacht die ik op dit moment heb”, meldt een mevrouw, “is de afwezigheid van kennis op het gemeentehuis”. De betrokken meldster geeft aan dat ze geconfronteerd werd met medewerkers, waarbij zijzelf uitleg moest geven naar aanleiding van de vraag naar de toekenningsbeschikking. Na afloop kreeg ze het advies om het filmpje over “trekkingsrecht”¹ te gaan bekijken. Volgens meldster getuigt dat van onkunde.
51. De mevrouw van de vorige melding geeft ook aan dat de medewerkers haar niet wisten te vertellen waar bepaalde afkortingen voor staan. Uiteindelijk heeft ze dat zelf achterhaald, maar zij meent dat die afkortingen toch ook bekend zouden moeten zijn bij de ambtenaren. “Zij moeten er mee werken, net zoals wij dat als gebruikers of vertegenwoordigers dat moeten doen”, besluit meldster.
52. Volgens meldster is het gebiedsteam te weinig op de hoogte over het gebruik van het PGB. Dit is volwaardig aan ZIN en bij wet geregeld. Ze missen handvatten en kennis hierover (dat zou door henzelf ook worden aangegeven), waardoor gezinscoaches de burger eerder sturen naar een bepaalde zorgaanbieder, terwijl er misschien andere mogelijkheden zijn die meer maatwerk bieden en geschikter zijn voor de jeugdige. Onbekend is onbemind.
53. Volgens een melder weten gezinscoaches en ambtenaren niet altijd met welke zorgaanbieders een raamovereenkomst met de gemeente is afgesloten. Voor onbekende en/of nieuwe initiatieven op de zorgmarkt is dat niet gunstig. De bekende, grote aanbieders blijven op deze manier bekend (zeker voor de gezinscoach). Dat verstoort een eerlijke marktwerking en voor gebruikers wordt geen inzicht geboden in andere (misschien meer passende) zorginitiatieven. Betrokken melder heeft gepleit voor het opstellen van een sociale kaart die inzicht in het aanbod biedt voor iedereen. Maar na een half jaar is dit nog steeds niet gerealiseerd.

¹ Trekkingsrecht wil zeggen: de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verzorgt de betalingen vanuit het budget van de PGB-houder in opdracht van de PGB-houder aan de zorgverleners waar de PGB-houder een overeenkomst mee heeft.

Hierover is meerdere keren contact geweest met leden van het Participatie Platform Horst aan de Maas (PPH) en beleidsmedewerkers. Daarover zijn afspraken gemaakt, maar dat heeft niet geleid tot een concreet resultaat.

54. Bepaalde begeleiding is niet in de regio voorhanden, waardoor ouders genoodzaakt zijn buiten de regio zorg in te kopen. Melder vermoedt dat de gemeente dat niet ziet. De zorgbehoevende moest verhuizen naar een andere zorgverlener, waardoor er problemen zijn ontstaan. Beseft de gemeente wat dit betekent voor deze mensen. Sommige mensen zijn gebaat bij structuur en duidelijkheid. Bij een verhuizing kun je dit niet zomaar naast je neer leggen. Ook wat bereikt is in de afgelopen jaren kan hierdoor teniet worden gedaan.
55. Gemeld wordt dat de gesprekstechniek en deskundigheid van de medewerkers van de gemeente als ver beneden de maat is ervaren. Het lijkt – zo laat melder weten – alsof bezuinigingen en een negatieve houding van de medewerkers de boventoon voert. De daadwerkelijke hulpvraag kwam nauwelijks aan bod. Melder gaf aan een nieuw keukentafelgesprek te willen houden.

Mantelzorgcompliment

56. Een gehandicaptenorganisatie heeft met betrekking tot het uitkeren door de gemeente van een mantelzorgcompliment aan mantelzorgers bij het Team WMO van de BAR aangekaart dat dit ook in de gemeente zou moeten gebeuren. Daar is nog geen respons op gekomen. Een bestuurslid (de melder) vindt dat de reactie lang uit blijft. Hij vindt het niet terecht dat het geld voor het compliment voor algemene zaken gebruikt wordt. Volgens hem is het compliment bedoeld voor de mantelzorger en zorgvrager samen.

Termijnen

57. Gemeld wordt dat er bij de gemeente onvoldoende inzicht was en is in de indicaties die aflopen. Volgens meldster lijkt het er op dat een duidelijke (tijds)planning bij de gemeente ontbrak. Er werd gereageerd op het moment dat de melder zelf initiatief nam naar de gemeente. Die reactie hield in dat gevraagd werd of melder wel een gesprek had aangevraagd (terwijl toegezegd was dat in januari 2015 het keukentafelgesprek zou plaats vinden).
58. Ondanks meerdere initiatieven vanuit de melder - die zorgen heeft in verband met het overgangsjaar en het eindigen van een geldige indicatie - werd door de gemeente niet adequaat gereageerd. Hierdoor is bij melder ontzettend veel stress ontstaan. Hij stelt dat het signaal dat hij afgegeven heeft, door de gemeente gebagatelliseerd wordt.
59. De indruk bij meldster bestaat dat de gemeente onderschat heeft wat de voorbereiding op de overgang (vooral bij het PGB) met zich mee zou brengen. Voorbereiding en afhandeling hebben veel meer tijd gekost dan ambtenaren voor deze overgehevelde taken ter beschikking dachten te hebben. Daarbij kan gedacht worden aan het voeren van een (keukentafel)gesprek, het op schrift stellen, de SVB, toetsing, verwerking, enzovoorts. Indicaties die begin 2015 verliepen, hadden verlengd moeten worden. Als dat niet goed voorbereid is, duurt het veel langer voordat alles gereed is. Advies van meldster: "Zorg ervoor dat inzichtelijk is welke groep dit aangaat en verleng tijdig, ook al is er nog geen keukentafelgesprek geweest".

60. Gemeld wordt dat het – na het keukentafelgesprek – lang duurde voordat het leefzorgplan uitgewerkt was. Toesturen van het leefzorgplan liet ontzettend lang op zich wachten, terwijl de hulp die gevraagd is dringend nodig is. Melder moest zélf het initiatief nemen en er opnieuw achter aan bellen. In de tussentijd wordt er vanuit de gemeente niet gecommuniceerd over het uitblijven van het leefzorgplan.

Berkele Heem/Elzenhorst/Hof te Berkel

61. Een mevrouw meldt dat haar moeder van 2008 tot eind 2014 in Berkele Heem woonde en vervolgens in Hof te Berkel. De dienstverlening voor moeder is slechter geworden: de krant krijgt ze pas als iemand van de familie de brievenbus gaat legen; ze krijgt andere geadresseerde post, zoals de afvalstoffenwijzer van de Gemeente, een brief voor zonnepanelen en wie weet wat er nog allemaal volgt. Het afval en oud papier moet men zelf verwijderen. Op de vraag of ook reinigingsrechten en/of andere gemeentelijke belastingen betaald moeten worden wordt door de gemeente gezegd: “Daar zijn we nog niet uit, dat moet nog bekeken worden”. De bewoner (of familie) moet zelf de afwas doen; afspraken maken met een extern schoonmaakbedrijf JFS en de schoonmaakster zelf binnenlaten; er worden geen warme maaltijden geserveerd in je appartement (er is een prachtige keuken met magnetron om een maaltijd op te warmen, die moeder niet kan gebruiken). De binnentuin is alleen voor de bewoners van de groepswoonings; je hebt niet meer je eigen huisarts; de apotheek in Horst is vervangen door Vie Curie/apotheek Venlo-Venray. De familie dacht dat moeder van verzorgingshuis naar verpleeghuis ging, omdat ze zo slecht ter been is en ze met een passieve tillift verplaatst moest worden, waarvoor de kamer in Berkele Heem te klein was. “Elzenhorst was een verpleeghuis, wat is Hof te Berkel? Berkele Heem was een bejaarden-huis van 10 mei 1958 tot de fusie in 2001 of 2002 tot 2017 (was volgens huurovereenkomst 2030). Meldster trekt als conclusie: vanaf 1-1-2017 heeft Horst geen bejaarden-/ verzorgings-huis meer en vanaf 1-1-2014 geen verpleeghuis maar appartement met verpleeg-huiszorg”.

62. Meldster geeft aan dat de Zorggroep al vanaf 2012 bezig is leegstand te creëren. In maart 2013 stonden er zeven mensen op de wachtlijst voor Berkele Heem en intern moesten er op de 3de etage bewoners verhuizen naar een andere kamer, want er moesten 18 kamers vrij gemaakt worden voor de administratie in december 2013. Ook op de begane grond moesten de bewoners van de groepsverzorging verhuizen naar een ruimte op de 1ste etage en de fysioruimte moest leeg ten behoeve van de dagopvang en dagbehandeling. Er werden nog meerdere veranderingen, aangebracht maar niet ten gunste van de bewoners, volgens meldster. Ook Wonen Limburg speelt volgens haar mee. Als eigenaar van Berkele Heem werd het planmatig onderhoud van 2014 niet uitgevoerd en sterker nog, nadat meldster bij een informatiebijeenkomst er naar vroeg, werd de dag erna de vloerbedekking in het trappenhuis vervangen en twee weken later waren alle 14 items van de site van Wonen Limburg verdwenen. De meldster plaatst vraagtekens bij de rol van de gemeente en stelt dat de directeur van Berkele Heem dezelfde is als die van Elzenhorst en de voorzitter van de klankbordgroep is oud-wethouder (PvdA) die destijds al bezig is geweest met plannen voor Hof te Berkel. In de klankbordgroep ontbrak een bewoner en/of familielid van Berkele Heem. De Zorggroep zegt volgens meldster steeds dat ze niet weten wat er met het gebouw gaat gebeuren. Wonen Limburg: “We doen niks meer aan het onderhoud, Berkele Heem wordt toch gesloopt”.

Meldster vraagt zich af of de gemeente Berkele Heem al heeft gekocht of gaat kopen om te slopen? De gemeente moet volgens haar zorgen voor een andere locatie voor dagopvang en dagbehandeling. Ze is van mening dat - als Wonen Limburg nog eigenaar is – Berkele Heem als bejaardenhuis teruggegeven moet worden, waarna de huidige bewoners, het personeel en de gemeenschap nog tijd hebben tot 1-1-2017 om een directeur en personeel te zoeken en oud-personeel terug te halen, om Berkele Heem overeind te houden.

Overige

63. Een bezorgde meldster stelt dat er –door instellingen die bezuinigen – onvoldoende begeleiding plaats vindt, waardoor er meer verwarde mensen op straat komen en de politie veel werk heeft met psychische problematiek van jeugdigen. Terwijl de minister Schippers in juni 2015 aan de Tweede Kamer schrijft dat “elke gemeente voor het einde van het jaar een voorziening moet hebben, waar verwarde mensen snel zorg en hulp krijgen”. Meldster stelt dat meerdere mensen uitspreken dat de gemeente erg druk is met het op orde brengen van de eigen interne organisatie. Ze hebben het gevoel dat het allemaal lang duurt. Het is belangrijk dat de gemeente de burgers/jeugdigen om wie het gaat informeert en toetst. Signalen daarover moeten niet weggestopt worden of worden gebagatelliseerd.
64. Er zijn meerdere meldingen over de chaos bij de SVB, geen of te late uitbetalingen, geen inzicht in de eigen PGB, zorgverleners die geen inzicht hebben in het online-systeem van de SVB, het verdwijnen van urendeclaraties, niet getoetste zorgovereenkomsten. Veel stress, hoge administratieve lasten wat erg drukt op toch al complexe thuissituaties. Deze meldingen hebben – voor zover na te gaan - niet te maken met het handelen van de gemeente, maar meer met de chaos bij de Sociale Verzekeringsbank. Zo meldt een mevrouw uit Grubbenvorst (bijna 80 jaar) dat haar zoon – die een PGB krijgt – al vanaf april geen geld meer heeft ontvangen. Alleen de eerste drie maanden zijn goed gegaan. Ze weet niet waar ze aan toe is. Mevrouw heeft al twee keer gebeld met het SVB en kreeg de laatste keer te horen dat het geld de tiende alsnog betaald zou worden. Later meldt ze dat dat nog steeds niet gebeurd is. Zij is van mening dat de gemeenten de financiën met betrekking tot het PGB zou moeten regelen, via het SVB is het onpraktisch.
65. Een moeder vraagt zich af hoe het staat het met een acute zorgvraag? In de vakantieperiode (als haar kind thuis is) ontbreekt de structuur die nodig is, waardoor er crisissituaties kunnen ontstaan. Bij overheidsinstellingen (zoals de gemeente) zo is de ervaring, zijn er tijdens de vakantieperiode maar een beperkt aantal medewerkers in dienst. Vraag is of de gemeente haar dienstverlening hier wel op heeft afgestemd?
66. Een mevrouw meldt dat het aantal zelfmoorden gestegen is. Ze vraagt of dat geregistreerd wordt. Gevraagd uit welke bron mevrouw dat vernomen heeft, geeft ze aan dat “veel mensen dat weten”. Ze hoort dat van veel mensen.
67. Vraag van een melder: hoe staat het met de wachtlijsten in de gemeente met betrekking tot de jeugdzorg? Zijn er wachtlijsten (met als gevolg het risico voor continuering van de zorg)? Worden er goede afspraken gemaakt tussen de gemeente en de aanbieders om wachtlijsten en de daaruit voortkomende onzekerheid en discontinuïteit in zorg te vermijden?

Constateringen

De meldingen die bij Meldpunt 2015 binnen zijn gekomen, komen deels overeen met meldingen, die vorig jaar binnen zijn gekomen, maar wijken voor een groot deel toch af. In 2015 vallen – in afwijking van de meldingen in 2014 - vooral het grote aantal meldingen met betrekking tot jeugdigen en problemen met het PGB op. In onderstaande zal ingegaan worden op de constateringen naar aanleiding van de meldingen in 2015. Waar mogelijk worden de meldingen van 2015 vergeleken met de meldingen in 2014. Daarbij zullen ook de antwoorden betrokken worden van het college van B&W op vragen die gesteld zijn naar aanleiding van de meldingen in 2014. Het rapport en de antwoorden zijn toen besproken in de Commissie Samenleving. De Werkgroep Wmo Alert heeft het op prijs gesteld te zijn uitgenodigd voor de vergadering van de commissie op dinsdag 2 september 2014, waar de werkgroep in staat werd gesteld de resultaten van Meldpunt 2014 toe te lichten.

Bezuinigingen

Werd voorheen veel vergoed, nu is dat de andere kant uit geschoten en wordt er te veel bezuinigd, zeggen meerdere melders (waardoor bijvoorbeeld doorstroming van begeleid naar zelfstandig wonen is geblokkeerd of dat nauwelijks rekening wordt gehouden met andere financieel belastende omstandigheden). Terwijl een ander meldt dat er juist te veel wordt verstrekt, waardoor er straks wellicht problemen kunnen ontstaan. Tenslotte wordt gesteld dat je met inzet van een PGB beter passende voorzieningen kunt bieden met minder geld.

Bij een aantal meldingen uit 2014 bleek dat de uitgangspunten van beide partijen (vrager van zorg en hulp enerzijds en de Wmo-medewerker anderzijds) anders zijn en daardoor in sommige gevallen tot miscommunicatie leiden of niet of onvoldoende recht doen aan de hulp-/zorgvrager. Hier botst het. Cliënten gaan uit van het recht op een voorziening, hulp en/of zorg, terwijl de medewerker uitgaat van de – op basis van de door de Wmo-medewerker vastgestelde, c.q. ingeschatte behoefte(n)! – mogelijkheden van de aanvrager en diens omgeving zelf om ondersteuning te bieden en pas in de laatste plaats hoe de gemeente ondersteuning kan bieden. Daarbij is het “recht” op een voorziening, hulp of zorg verdwenen en is de aanvrager grotendeels afhankelijk van de inschatting van de Wmo-medewerker. Dat, gevoegd bij de bezuinigingen die – in ieder geval voor de huidige regeringspartijen VVD en PvdA - bereikt moet worden met de decentralisatie (onderschreven door het college van B&W), biedt de basis voor “angst” voor de toekomst. Zo werd in het rapport Meldpunt 2014 gesteld. Uit de meldingen in 2015 komt een tweeledig beeld naar voren. Als het gaat om de Wmo sec wordt (door een hulpverleenster) gemeld dat er erg gul gereageerd wordt op aanvragen (melding 2), waarbij als risico gesignaleerd wordt, dat dit zich in de toekomst kan wreken en – door de regie te laten bij de burger (met inzet van PGB) – kan meer bespaard worden (melding 3). Anderen melden juist dat ze wél geconfronteerd worden met bezuinigingen (meldingen 1, 5 en 6).

Leveranciers

Veel gemeld wordt dat de communicatie van Ligtvoet en verschillende taxivervoerders slecht is en dat vooral vervoer van jeugdige gehandicapten onvoldoende is (houden zich niet aan afhaal- en terugbrengtijden). Over Ligtvoet komen ook veel andere meldingen binnen (klantonvriendelijk en onzorgvuldig). Ook wordt gemeld over ontoereikende zorg van instellingen (mede door wegbezuinigen van medewerkers) en wordt aangegeven dat zorgverleners die geen raamcontract hebben met de gemeente via PGB vaker goedkoper en met betere kwaliteit in te zetten zijn. Ook is sprake van onzorgvuldig declareren door zorgaanbieders.

De meldingen over “leveranciers” maken een groot deel uit van de meldingen in 2015 (melding 7 t/m 30). Bij het vervoer springen meldingen over vervoer van jeugdigen er in negatieve zin uit. En bij het aanbieden van hulpmiddelen gaan meldingen vaak over Ligtvoet. Het college van B&W heeft naar aanleiding van de rapportage over de meldingen in 2014 hierover vragen beantwoord.

Een belangrijke constatering in 2014 was dat de meldingen met betrekking tot het taxivervoer aanleiding dienden te zijn tot een gesprek met de aanbieders en het stellen van duidelijke kaders op gebied van service, tijd, kwaliteit en financiën. Naar aanleiding van de meldingen in 2014 heeft de Werkgroep Wmo Alert toen opgemerkt dat de hulpvrager meestal de deskundigheid (en de vaardigheden) mist om voldoende tegenwicht te kunnen bieden aan deze “leveranciers”. Reden te vragen of de gemeente het toezicht op de leveranciers (ook preventief) zou kunnen verbeteren. Het College van B&W antwoordde dat in de raamovereenkomsten met partijen die vanaf 1 januari 2015 voorzieningen, zorg en ondersteuning gaan leveren kwaliteitsnormen zijn opgenomen die overeenkomen met de kwaliteitseisen die voorheen golden. Deze raamovereenkomsten worden gesloten met partijen die voor de gemeente taken uitvoeren vanuit de Wmo of de Jeugdwet. Vanuit de gemeente – zo werd gesteld - zal er zowel vanuit management als vanuit de gebiedsteams contact zijn met deze partijen. Indien geen goede kwaliteit wordt geleverd (dat wordt lokaal en regionaal gemonitord) dan wordt dit besproken. B&W gingen ervan uit dat de leverancier iets doet met deze terugkoppeling. Mocht blijken van niet dan heeft de gemeente de mogelijkheid de raamovereenkomst te verbreken, aangezien kwaliteit een bindende voorwaarde is. Het grote aantal meldingen op dit onderwerp doet vermoeden dat het toezicht onvoldoende is.

Dienstverlening/dienstbaarheid

Meldingen met betrekking tot de dienstbaarheid lopen uiteen van ontbrekende achterwacht bij een instelling (na een ongeluk), van bureaucratisch handelen bij het vernieuwen van een invalidenkaart tot het niet voldoen aan afspraken of niet tegemoet komen aan een praktisch oplossing voor woonproblemen, vanwege een starre houding van Wmo-medewerkers. Er zijn ook meldingen binnen gekomen die gaan over onzorgvuldigheden, bijvoorbeeld in reactie op door de aanvragers aangebrachte correcties in het leefzorgplan. Maar er is ook een melding binnen gekomen over positieve ervaringen met een medelevende Wmo-consulente.

Op basis van de meldingen in 2014 werd geconstateerd dat de ambtenaren klantvriendelijker zouden kunnen zijn, waar het gaat om snelheid, behandeling van aanvragen en klachten en wat betreft inlevingsvermogen. Het beeld dat ontstaat op basis van de meldingen in 2015 is dat somtijds “star” gereageerd wordt op aanvragen en dat niet gekozen wordt voor de vanuit het oogpunt van de aanvrager meest praktische oplossing (dat komt naar voren bij de klachten 34 t/m 36). Bij meerdere meldingen lijkt “bureaucratie” een klantvriendelijk beleid in de weg te staan. Tenslotte speelt ook onzorgvuldigheid (bij het leefzorgplan) de aanvragers parten. In één van de meldingen (indicatie slechts geldig voor één jaar, terwijl de situatie volgend jaar niet anders zal zijn) wordt gesteld dat nodeloos toch weer de hele “mallemolen” doorlopen moet worden. Daarover heeft B&W in reactie op het rapport van 2014 gesteld: Inwoners die op dit moment een indicatie hebben vanuit de AWBZ kunnen gebruik maken van de wettelijk vastgelegde overgangsregeling. Deze luidt dat inwoners gebruik kunnen maken van hun bestaande indicatie tot 1 januari 2016. Daarna vervalt de indicatie. Wij zullen dan ook in 2015 met deze inwoners een vraagverhelderingsgesprek voeren, voor het opstellen van een nieuw arrangement. Precies dáár heeft een van de melders problemen mee.

Informatieverstrekking

Meerdere melders geven aan dat onvoldoende, ontoereikende en soms onjuiste informatie wordt verstrekt, zowel voorafgaande aan het keukentafelgesprek als in dat gesprek zelf. Dat blijkt veelal te spelen bij PGB en bij jeugdigen. Ook wordt melding gedaan over onjuiste informatie door “leveranciers” waar de gemeente een overeenkomst mee heeft.

Naast een enkele positieve opmerking met betrekking tot de wijze waarop aanvragers/gebruikers geïnformeerd worden, lijkt het totaalbeeld (zie de meldingen 41, 43 en 45 t/m 49) – vooral daar waar het gaat om jeugdigen en het PGB – minder positief dan verwacht mocht worden op basis van de reactie van het College van B&W op het rapport over de meldingen van 2014.

Toen heeft het College van B&W aangegeven dat zij een aantal “leerpunten” oppakt uit het rapport “Meldingen 2014”. Tijdens de vraagverhelderingsgesprekken zou meer informatie verstrekt moeten worden en nog meer duidelijkheid geboden over de visie en werkwijze van de gemeente. Over een langere periode, met een diversiteit aan middelen, zouden de inwoners van Horst aan de Maas zo goed mogelijk geïnformeerd moeten worden. En wanneer tijdens een vraagverhelderingsgesprek het inkomen of vermogen wordt besproken zou duidelijk moeten worden uitgelegd waarom dat gebeurt. B&W heeft vorig jaar een brede communicatiestrategie ontwikkeld. Hierbij worden allerlei middelen in gezet: publicaties in gemeentelijke rubrieken, artikelen in dagbladen, informatie via de website en veel gestelde vraag-antwoordcombinaties op de website. Daarnaast is het klantcontact-centrum te bereiken en kunnen vragen gesteld worden aan de medewerkers van het gebiedsteam. Bij de start – in januari 2015 – als de gemeente inzage krijgt in de (toekomstige) klantenbestanden - zou bovendien gericht geïnformeerd gaan worden op persoonsniveau en/of themagerichte bijeenkomsten en/of foldermateriaal en publicaties en dergelijke. Daarbij zou ook gebruik gemaakt worden van de netwerken die nu al aanwezig zijn (denk aan zorgpartners, dorpsraden, initiatieven van WIJ Horst aan de Maas). B&W taxeerden toen dat door de mix van instrumenten uiteindelijk alle doelgroepen op een passende manier bereikt zouden worden. Het lijkt er op – gezien de meldingen - dat men daar nog niet volledig in geslaagd is.

Deskundigheid

Aan de deskundigheid wordt door verschillende melders getwijfeld. Dat blijkt overigens vaker ook – tussen de regels door - naar voren te komen bij meldingen over andere onderwerpen. Met name deskundigheid met betrekking tot PGB en ten aanzien van jongeren wordt volgens melders ontbeerd.

In het rapport Meldpunt 2014 is geconstateerd, dat - daar waar ervaringen zijn opgedaan met keukentafelgesprekken - geconcludeerd mag worden dat die toen nog niet (altijd) optimaal verliepen. Ook werd geconstateerd dat er meer kunde en kennis nodig is bij de uitvoerenden, of – zo werd verondersteld - de werkwijze schiet tekort (omdat de Wmo-medewerkers niet alle kennis in huis kunnen hebben). Het College van B&W stelde – op vragen in die richting – dat er gewerkt zal worden met gebiedsteams die bestaan uit medewerkers met verschillende achtergronden (WMO, wijkverpleging, gezinscoach, maatschappelijk werk), dus niet alleen met klassieke WMO-medewerkers. Afhankelijk van de zorgvraag wordt de medewerker met de best passende achtergrond ingeschakeld. Kan deze een hulpvraag niet helemaal op de juiste wijze taxeren dan kunnen gespecialiseerde zorgprofessionals worden ingeschakeld. Het op de juiste manier omgaan met zorgvragen, het achterhalen van de onderliggende redenen en de inzet van de juiste zorg is dé kerntaak van de medewerkers in het gebiedsteam. Daar worden ze op geselecteerd en geschoold. De methodiek die daarbij wordt ingezet is de methodiek van vraagverheldering die samen met zorgpartners is ontwikkeld. Hierdoor wordt maximaal gegarandeerd dat de behoeften van de zorgvrager adequaat in beeld gebracht worden. Kijken we naar de meldingen die dit jaar (2015) zijn binnen gekomen, dan kan geconstateerd worden er toch gemeld wordt dat er sprake is van een tekort aan deskundigheid (melding 6 en meldingen 50 t/m 55). Vraag is of de huidige functionarissen ooit – bij de op dit moment gehanteerde methodiek – voldoende deskundigheid eigen kunnen maken, om aan de vragen te voldoen.

Mantelzorgcompliment

Gemeld wordt dat de gelden voor een mantelzorgcompliment niet meer uitgekeerd worden.

Melding 56 handelt over het Mantelzorgcompliment. Daarover zijn in de gemeenteraad door de SP vragen gesteld. In antwoord op die vragen stelde het college, dat zij mantelzorgers tijdens de Dag van de Mantelzorg, jaarlijks op 10 november, in het zonnetje zetten en dat er ontspannende activiteiten georganiseerd worden. De gemeente bekijkt of de middelen ingezet kunnen worden in een vorm die meer recht doet aan de persoonlijke situatie van de mantelzorger. Vraaggericht op maat, stelt B&W.

De mogelijkheden van het verstrekken van een extra vorm van waardering voor mantelzorgers worden hierbij onderzocht. De antwoorden kwamen in januari 2015 en De Limburger van 8 augustus jl. meldde dat de gemeente een zogenaamde voordeelpas voor mantelzorgers wil invoeren.

Termijnen

Bij de gemeente – zo wordt gemeld – ontbrak inzicht in aflopende indicaties en voorbereiding op de overgang en afhandeling van aanvragen zijn nadrukkelijk onderschat. Ook duurt het verder afhandelen van aanvragen soms te lang. Meldingen hadden veelal te maken met het PGB.

Bij toekenning van zorg is de snelheid waarmee die zorg verleend kan worden van groot belang. De meldingen 57 t/m 60 wekken de indruk dat het daar vaker aan schort. Naar aanleiding van de meldingen In 2014 zijn daar al vragen over gesteld. Het College van B&W reageerde toen dat de decentralisaties (ingezet door de rijksoverheid) als vertrekpunt hebben dat dicht bij de inwoners (lokaal) de zorg beter en efficiënter georganiseerd kan worden. Dat wordt gedaan volgens het principe 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Dat volgens B&W winst ten opzichte van de werkwijze zoals die voorheen plaats vond, waar meerdere zorgverleners vaak los van elkaar met dezelfde gezinnen aan de slag waren. Dit moet vervolgens wel vertaald worden naar een adequate werkwijze in de praktijk. Volgens B&W zijn binnen de gebiedsteams opgeleide en getrainde professionals actief. Zij zullen volgens B&W breed kijken naar de mogelijkheden van en voor onze inwoners, en hebben handelingsvrijheid om arrangementen op te stellen die passen bij de behoefte en de vraag van de inwoner. Daarnaast zou er in 2015 maar één toegang voor zorg en ondersteuning zijn. Dus: totaaloverzicht vanuit perspectief van zorgvrager, korte lijnen en passende handelingsvrijheid als ingrediënten om flexibel, snel en klantgericht te kunnen werken. De meldingen, ook de meldingen die onder andere kopjes dan “termijnen” genoteerd zijn, laten – zeker als het gaat om jeugdigen en/of bij het PGB – een ander beeld zien.

Berkele Heem/Hof te Berkel

Gemeld wordt dat de moeder van meldster vanuit Berkele Heem is verhuisd naar Hof te Berkel en daar te maken krijgt met allerlei extra lasten die de gemeente haar oplegt bij een afnemende dienstverlening. Ook wordt melding gedaan van de komende sluiting van Berkele Heem en de (volgens meldster) negatieve rol daarbij van de gemeente. Zij pleit voor behoud van het verzorgingshuis.

Vorig jaar kwamen meldingen binnen met betrekking tot Berkele Heem en Hof te Berkel. Hoewel deze meldingen eigenlijk buiten het kader van het Meldpunt Wmo vallen, is toen besloten die meldingen toch mee te nemen. Dat leidde tot de vraag in hoeverre de invloed kan uitoefenen op de gemelde zaken in het kader van de intramurale zorg en of de gemeente bereid was gebruik te maken van die invloed? Daarop antwoordde B&W dat zij geen verantwoordelijkheid of bevoegdheid hebben om invloed uit te oefenen op de gemelde zaken. Aangezien er meerdere meldingen zijn opgenomen in het rapport over de meldingen in 2014 over Hof ter Berkel, heeft het college het Rapport Meldpunt WMO ter informatie doorgestuurd naar het management van De Zorggroep. Ook dit jaar zijn er toch weer meldingen binnen gekomen over Berkele Heem en Hof te Berkel (melding 61 en 62).

Overige

Uiteenlopende meldingen over gevolgen van het huidige beleid, problemen met het PGB, zorgen over ondersteuning tijdens de vakantieperiode bij afwezigheid van medewerkers en vragen over aantallen suicides in Horst aan de Maas en de staat van de wachtlijsten met betrekking tot de Jeugdzorg.

De “overige” meldingen sluiten deels aan bij meldingen in andere categorieën of behoeven geen commentaar. Meldingen die in 2014 nog naar voren kwamen, worden nu niet meer gemeld: privacy-bescherming; inkomensderving indien professionele ondersteuning uitblijft; ondersteuning van aanvragers bij het keukentafelgesprek; de snelheid van scootmobiel en ten slotte de mogelijkheden om bezwaar te maken tegen een beslissing inzake zorg, voorziening of ondersteuning.

Vragen

Naar aanleiding van de meldingen die dit jaar binnen zijn gekomen bij het Wmo-meldpunt 2015 kunnen weer een aantal vragen geformuleerd worden. Deze vragen willen de Werkgroep Wmo Alert de gemeenteraad graag voorleggen.

Bezuinigingen

Het is evident dat de gemeente verhoudingsgewijs minder geld beschikbaar heeft dan voorheen beschikbaar was voor de doelgroepen, die een beroep deden op landelijke regelingen.

- *Kan in beeld gebracht worden waar de gemeente bezuinigen in de huidige praktijk (dus op basis van de ervaringen die opgedaan zijn in 2015) realiseert (op het niveau van de aanvragen voor zorg, ondersteuning en voorzieningen)?*
- *Kan in beeld gebracht worden waar knelpunten ontstaan? En welke oplossingen ingezet?*
- *Is de gemeente het eens met een van de melders (melding 3) dat het inzetten van PGB leidt tot besparingen en meer passende voorzieningen?*
- *Is de gemeente bereid nadrukkelijker te kijken naar andere kosten – vaak samenhangend met de handicap die aanleiding is om een voorziening te vragen (melding 5) - bij het toekennen van een voorziening (en het onderhoud daarvan)?*

Leverancier

De problemen met de “leveranciers” zijn – vergeleken met vorig jaar – nauwelijks afgenomen en meldingen blijken nu ook afkomstig te zijn van ouders van jeugdigen, die aangewezen zijn op taxivervoer. Het lijkt er ook op dat de “leveranciers” klachten niet afdoende en naar tevredenheid van de klagers afhandelt. Vorig jaar heeft de Werkgroep gevraagd of de gemeente het toezicht op de dienstverleners/leveranciers (ook preventief) kan verbeteren. Het college van B&W dacht dat er voldoende waarborgen waren om de kwaliteit te waarborgen.

- *Is de gemeente nog steeds van mening dat de kwaliteit door de door haar gehanteerde methodiek voldoende gewaarborgd is? Ondanks de toename aan meldingen daarover.*
- *Zou het niet de voorkeur moeten hebben klachten van gebruikers van voorzieningen, zorg en ondersteuning bij de gemeente te laten indienen, waarna de gemeente die klachten ter afhandeling doorgeeft aan de “leverancier” en tegelijkertijd monitort hoe de klacht door de leverancier afgehandeld wordt?*

Een vraag van andere orde betreft de in te schakelen zorgaanbieders.

- *Is de gemeente het eens met een van de meldsters (melding11) dat niet alleen instellingen met een raamcontract ingeschakeld zouden moeten worden, maar ook anderen, die waardevol, efficiënt en doelmatig ingezet kunnen worden?*

Dienstverlening/dienstbaarheid

Een starre opvatting over regels en bureaucratie blijken in een aantal gevallen toch nog te leiden tot een minder klantvriendelijk handelen van medewerkers van de gemeente.

- *Hoe denkt de gemeente een klantvriendelijk beleid te kunnen bevorderen/verbeteren?*
- *Zou het – ter beperking van de administratieve rompslomp voor zowel gemeente als zorgvrager – niet beter zijn indien indicaties voor chronisch gehandicapten (waarbij geen veranderingen te verwachten zijn in de situatie, als geschetst bij melding33) niet voor één jaar, maar voor langere tijd verstrekt worden?*

Informatieverstrekking

De problemen in de communicatie en informatieverstrekking (vanuit de gemeente) lijken zich toe te spitsen op communicatie over en informatieverstrekking voor de doelgroepen die te maken hebben met het PGB en jeugdigen. Bij de Wmo lijkt communicatie en informatieverstrekking verbeterd.

- *Is er een verklaring voor dat vooral jeugdigen en/of PGB-gebruikers melden over tekorten in de communicatie en informatieverstrekking?*
- *Zou er een samenhang kunnen bestaan tussen de meldingen betreffende niet toereikende informatieverstrekking en de meldingen inzake onvoldoende deskundigheid, die zich in beide gevallen concentreren op PGB en jeugdigen?*
- *In het verlengde van de vorige vraag: is het probleem met betrekking tot informatieverstrekking een tekortkoming in het communicatiebeleid, of ligt daar een gebrek aan aanwezige deskundigheid aan ten grondslag?*
- *Denkt de gemeente dat zij de informatie aan jeugdigen en (potentiële) PGB-gebruikers kan verbeteren en zo ja hoe dan?*

Deskundigheid

Geconstateerd wordt dat door melders – vooral met betrekking tot jeugdigen en het PGB - getwijfeld wordt aan de deskundigheid van de gemeente, c.q. de medewerkers van de gemeente.

- *(H)erkent de gemeente deze constatering?*
- *Op welke wijze denkt de gemeente – daar waar nodig – deze deskundigheid meer eigen te maken en of dient er gezocht te worden naar expertise van buiten af, die ingebracht wordt in de gebiedsteams?*

Mantelzorgcompliment

In het antwoord op vragen van de SP in de gemeenteraad heeft het college van B&W aangegeven dat ze zich bezinnen op andere, meer vraaggerichte vormen van ondersteuning van mantelzorgers. In augustus werd bekend gemaakt dat een voordeelpas voor mantelzorgers ingevoerd zou worden.

- *Hoe is gereageerd op dit initiatief, dat door meerdere gemeenten in Noord-Limburg ingevoerd wordt?*

Termijnen

Ondanks het door de gemeente gehanteerde principe van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur lijken de daarmee beoogde “korte lijnen” om flexibel en snel te reageren, bij de zorg en ondersteuning voor jongeren én bij het PGB niet altijd gerealiseerd te worden, c.q. niet als zodanig ervaren te worden door de melders.

- *Is het juist dat – zoals melders signaleren – er bij de gemeente (in de voorbereiding op de overgang per 1 januari) onvoldoende inzicht was in aflopende indicaties? En zo ja, in hoeverre is dat dan nu opgelost?*

In principe wordt een termijn van acht weken aangehouden, waarbinnen de aanvrager het zogenaamde leefzorgplan (en het besluit/de beschikking over de aanvraag) ontvangt.

- *Hoe vaak komt het voor dat de gemeente deze termijn van acht weken niet haalt?*
- *Is het hanteren van een termijn van acht weken niet erg lang voor mensen in een kwetsbare positie, die vaak dringend verlegen zitten om zorg, ondersteuning of voorzieningen en waarbij de ervaring leert dat veel mensen ook nog eens lang wachten voordat ze hulp zoeken, waar die allang geïndiceerd is?*

- *Hoe denkt de gemeente in de toekomst beter te kunnen voldoen aan haar doelstelling: een snelle en efficiënte afhandeling van aanvragen en/of continuering van zorg en ondersteuning?*

Berkele Heem/Hof te Berkel

Gesteld wordt dat verhuizing vanuit Berkele Heem naar Hof te Berkel er toe leidt dat bewoners te maken krijgen met extra lasten, die de gemeente oplegt.

- *Is het juist dat de bedoelde bewoners geconfronteerd worden met extra lasten?*
- *Zo ja, is het dan de bedoeling van de gemeente deze bewoners extra te belasten of is dit een onvoorzien neveneffect van de decentralisatie én extramuralisatie van de zorg?*
- *Indien het een onbedoeld neveneffect is, is de gemeente dan bereid te bekijken in hoeverre dat neveneffect te elimineren is?*
- *In hoeverre is de gemeente bereid tegemoet te komen aan initiatieven die er toe leiden dat het verzorgingshuis Berkele Heem haar functie kan behouden?*

Overige

- *Heeft de gemeente concrete cijfers of andere aanwijzingen over (een toename van) de aanwezigheid van “verwarde mensen” in het straatbeeld van Horst aan de Maas (zoals gesuggereerd wordt door in één van de meldingen)?*
- *In hoeverre biedt de gemeente ondersteuning aan PGB-gebruikers die de gevolgen ondervinden (geen of te late uitkering) van de problemen bij de SVB?*
- *Is de dienstverlening van de gemeente gedurende de vakantieperiode beperkter en zo ja, heeft dat gevolgen voor aanvragers van (acute) zorg, ondersteuning en/of voorzieningen?*
- *Zijn er wachtlijsten voor de Jeugdzorg en zo ja, wat wordt er door de gemeente aan gedaan om de daaruit voortkomende problemen te vermijden?*

Tenslotte:

Uit berichtgeving in de media en rapportage vanuit het college van B&W aan de gemeenteraad lijkt het dat het goed gaat met de uitvoering van de gedecentraliseerde taken. Er zijn immers weinig klachten ingediend over de uitvoering van de Wmo. Tijdens de discussie in de gemeentelijke commissie Samenleving naar aanleiding van het rapport over de meldingen in 2014 kwam naar voren dat het wellicht een goede zaak zou zijn indien aanvragers van zorg, ondersteuning en/of voorzieningen die klachten of bezwaren zouden hebben, daarbij een beroep kunnen doen op een onafhankelijke instantie. Vanuit het rijk is daarbij al gewezen op een organisatie als MEE. Maar MEE maakt in Horst aan de Maas deel uit van de wijkteams en kan derhalve niet als “onafhankelijk” beschouwd worden. Toch lijkt het – vooral als we de grote discrepantie zien tussen het aantal geregistreerde klachten bij de gemeente (vijf) en de meldingen bij het meldpunt (zevenenzestig!) – dat aanvragers en/of gebruikers van zorg, ondersteuning en/of voorzieningen huiverig zijn bezwaren of klachten bij de gemeente in te dienen. Dat is logisch. Van verschillende melders horen we, dat zij liever niet hebben dat de gemeente weet dat zij een melding hebben ingediend. Indien dat wel bekend zou zijn, vrezen ze op termijn repercussies bij (volgende) aanvragen. Of dat terecht is of niet, die angst bestaat.

- *Is de gemeente het eens met de Werkgroep Wmo Alert dat het goed zou zijn om een onafhankelijke functionaris in het leven te roepen, die die aanvragers, klagers en/of bezwaarmakers onafhankelijk ondersteuning kunnen bieden?*

Nawoord

Donderdag 6 augustus jl. meldde Dagblad de Limburger dat de “gevreesde rampspoed Wmo” was uitgebleven. Uit het artikel blijkt dat de gemeenten in Limburg tevreden zijn over de uitvoering van de Wmo sinds begin van dit jaar. Het aantal bezwaren en klachten zou minimaal zijn. In Horst aan de Maas zou het in totaal om vijf klachten gaan (op 823 besluiten). En bewoners die in Horst aan de Maas aankloppen voor zorg geven de gemeente voor de werkwijze een 8,5. Wel is de werkdruk bij de gemeenten enorm toegenomen en ze verwachten een topdrukke aan het einde van het jaar, als er herindicaties moeten plaats vinden. De positieve ervaringen van de gemeente – met name gebaseerd op het vermeende lage aantal klachten – sluit aan op het beeld dat in de eerste maand ontstond bij het Meldpunt 2015. Maar na een aanvankelijk klein aantal meldingen in de eerste maand van het Meldpunt 2015 (april) kwam daarna een relatief grote stroom aan meldingen op gang. Daarbij vielen vooral meldingen met betrekking tot jeugdigen en het PGB op.

De meldingen over jeugdigen en PGB op zich zijn volgens de Werkgroep Wmo Alert extra verontrustend, omdat eerder al in de media zorgelijke berichten verschenen over PGB en Jeugdzorg. Bij het PGB ging het met name over de rol van de Sociale Verzekeringsbank en in het verlengde daarvan staatssecretaris Van Rijn met betrekking tot het niet of te laat verstrekken van uitkeringen. Bij de Jeugdzorg ging het over tekorten bij hulpverleners, omdat gemeenten te beperkte budgetten beschikbaar hebben gesteld. De vraag is of die tekorten als gevolg van een te beperkt budget bij de gemeente Horst aan de Maas ook geconstateerd wordt. Een vraag die door de gemeenteraad van Horst aan de Maas voorgelegd zou kunnen worden aan het college van B&W.

Het is van belang te beseffen dat het gaat om een kwetsbare groep mensen die graag deel willen uit maken van onze samenleving, maar door allerlei omstandigheden daar min of meer in beperkt worden. Lang heeft onze samenleving als uitgangspunt gehad, dat we er samen voor moeten zorgen dat iedereen de kans krijgt te participeren. Die (individuele) factoren die zulk een participatie moeilijk maakten, werden opgeheven door in solidariteit met deze groep het recht op zorg en ondersteuning te bieden. Dat “recht” is al overboord gekieperd, maar nog steeds geldt dat we mensen bij de samenleving willen betrekken en daarvoor stellen – in het bijzonder de gemeenten – middelen beschikbaar.

De schaarser geworden middelen moeten snel, efficiënt en doelmatig terecht komen bij de mensen die daarvoor in aanmerking komen. Zoals uit de voor u liggende rapportage blijkt, lukt dat lang niet altijd. Dat brengt zorgen met zich mee voor de mensen die in sommige opzichten afhankelijk zijn van de door de gemeente georganiseerde solidariteit. De Werkgroep Wmo Alert Horst aan de Maas wil met deze rapportage en de daaruit voortkomende conclusies en vragen de leden van de gemeenteraad bewust maken van de zorgen die leven onder de gebruikers van de Wmo.

De werkgroep ziet uit naar de reacties op het rapport en naar de antwoorden op de in dit rapport gestelde vragen.

Horst aan de Maas, 1 september 2015

Bijlagen:

1. De flyer, die verspreid is op openbare plekken om mensen te informeren over het Meldpunt:

MELDPUNT WMO 2015

Horst aan de Maas



Een activiteit van

Vereniging (i.o.)

WMO ALERT

(pgeurts1@home.nl / tel.: 06-57311011)

Meldpunt Wmo Horst aan de Maas

Heeft u iets te melden of wilt u vertellen over uw ervaringen met de uitvoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in Horst aan de Maas?

Meld dit bij het meldpunt Wmo 2015. Uw ervaring telt!

Wmo Alert heeft een speciaal Meldpunt Wmo ingericht waar burgers én professionals hun ervaringen met de Wmo in Horst aan de Maas kunnen melden. U kunt uw melding bij het Meldpunt kwijt tussen 1 april 2015 tot 1 juli 2015. De Werkgroep Wmo bundelt daarna de meldingen en ervaringen van de burgers en professionals met de Wmo en zullen die in het najaar van 2015 aanbieden aan de gemeenteraad van Horst aan de Maas.

Zorg over de Wmo

Zoals bekend heeft het huidige kabinet per 1 januari 2015 veel landelijke zorgtaken overgeheveld naar de gemeenten, gepaard gaande met bezuinigingen op de zorg, ook in de gemeente Horst aan de Maas. Mensen krijgen minder of geen thuiszorg meer, voorzieningen wordt minder verstrekt, Het persoonsgebonden budget (PGB) wordt gekort en dagactiviteiten opgeheven. U moet uw hulp maar zoeken bij uw familie of kennissen. Maakt u zoiets mee? Wat betekenen de maatregelen voor u? Laat het ons weten! Wij zijn er benieuwd naar.

We zijn ook benieuwd naar positieve ervaringen. De ambtenaar die samen met u een prima oplossing heeft bedacht voor uw specifieke probleem. Of die hulpverlener, die u juist die aandacht gaf, die u op dat moment nodig had. Laat ook dat aan ons weten.

Heeft u iets te melden of wilt u vertellen over uw ervaringen met de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, meldt dat dan bij het meldpunt Wmo Horst aan de Maas:

- via de mail (pgeurts1@home.nl)
- of telefonisch (06-57311011)



AWBZ

Decentralisatie

WMO



Lid worden van de Vereniging Wmo Alert (i.o.)?

Dat kan voor 1 euro per maand.

Stuur een email-bericht of een briefje naar Vereniging Wmo-Alert (pgeurts1@home.nl of Blauwververstraat 77, 5961 KH Horst) met vermelding: Ik wil lid worden van Vereniging Wmo Alert (i.o.).

2. Persbericht om de start van het Meldpunt bekend te maken:

Vereniging WMO Alert start vervolg op “Meldpunt Wmo”

WMO Alert (Horst aan de Maas) start per 1 april een vervolg op het Meldpunt Wmo. Via de telefoon of per email kunnen mensen bij dit Meldpunt hun ervaringen door geven met de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in Horst aan de Maas. Dat kan tussen 1 april tot 1 juli 2015. De gemelde ervaringen worden door de werkgroep gebundeld en in het najaar aangeboden aan de gemeenteraad van Horst aan de Maas. Doel van het Meldpunt is in beeld te brengen wat de ervaringen van de gebruikers van de Wmo zijn en of die aanleiding zouden moeten zijn tot aanpassing van het gemeentelijk beleid. Vorig jaar hebben mensen ook kunnen doorgeven wat hun ervaringen met de Wmo waren en zijn die meldingen gebundeld aangeboden aan de gemeenteraad, die positief reageerde op het rapport.

Zoals bekend heeft het huidige kabinet veel landelijke zorgtaken overgeheveld naar de gemeenten, gepaard gaande met bezuinigingen, ook in de gemeente Horst aan de Maas. Tegelijkertijd is het beleid om met betrekking tot de toekenning van Thuiszorg, hulpmiddelen, dagbesteding en dergelijke eerst te bekijken of bijvoorbeeld door mantelzorg (familie, kennissen) hulp verleend kan worden. Blijkt dat niet het geval, dan kan de gemeente besluiten die hulp te betalen. Wat betekenen de bezuinigingen voor de mensen die afhankelijk zijn van ondersteuning om nog deel te kunnen nemen aan de maatschappij? En wat zijn de gevolgen van het (nieuwe) beleid? Op die vragen wil de vereniging antwoord hebben van de gebruikers van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

3. Persbericht stand van zaken na één maand

Meldpunt WMO: uitvoering Wmo Horst aan de Maas levert nog weinig meldingen op

Het Meldpunt Wmo 2015, door de Werkgroep Wmo Alert Horst aan de Maas open gesteld vanaf 1 april 2015 heeft tot nu toe weinig meldingen van de gebruikers van de Wmo opgeleverd. Volgens de werkgroep kan dat er op wijzen dat de ervaringen van de Wmo-gebruikers tot nu toe in het algemeen positief zijn.

Sinds de openstelling van het Meldpunt 2015 zijn er 4 meldingen binnen gekomen. Eén melding handelde over Berkele Heem (losstaand van de Wmo), één over het vervoer en twee meldingen die positief waren over de uitvoering. Bij een eerste evaluatie binnen de commissie Samenleving van de gemeenteraad van Horst aan de Maas is gebleken dat er in totaal vier klachten bij de gemeente zijn binnen gekomen en zijn vier bezwaren tegen besluiten over de toekenning van een Wmo-aanvraag ingediend. De werkgroep gaat er van uit dat die klachten en bezwaren serieus genomen moeten worden, maar het zijn geen hoge aantallen. Ook uit andere bronnen heeft de Werkgroep Wmo Alert berichten ontvangen dat de uitvoering van de Wmo positief verloopt.

Paul Geurts over de resultaten tot nu toe: “Vergeleken met vorig jaar, toen we ook een meldpunt hebben opengesteld, zijn er aanzienlijk minder meldingen binnen gekomen. Natuurlijk is het meldpunt nog maar een maand open gesteld, maar het lage aantal én de positieve reacties die we ontvangen hebben zouden er op kunnen wijzen dat de uitvoering beter verloopt dan we aanvankelijk verwacht hebben. Het kan natuurlijk ook dat het Meldpunt Wmo 2015 nog te weinig bekendheid heeft, maar we hebben de flyer over het meldpunt vrij breed verspreid. We wachten de komende periode af (het Meldpunt loopt tot 1 juli) en meldingen zijn nog steeds welkom. Dan kunnen we wellicht andere conclusies trekken”.

4. Persbericht stand van zaken na twee maanden

Toename meldingen bij Meldpunt Wmo

Begin mei publiceerde de Werkgroep Wmo Alert dat er niet zoveel meldingen binnen waren gekomen bij het Meldpunt Wmo 2015, door de Werkgroep open gesteld vanaf 1 april. Die publicatie leidde tot meer meldingen. Daarbij valt op dat vooral gebruikers van het persoonsgebonden budget (PGB) negatieve ervaringen hebben. Maar ook meldingen van mensen die met jeugdzorg te maken hebben, laten zich horen! Daarmee wordt het eerdere positieve beeld dat zich leek aan te dienen, omgebogen.

Wellicht hebben (potentiële) gebruikers van gemeentelijke ondersteuning bij PGB en jeugdzorg zich niet direct aangesproken gevoeld door de naam van het meldpunt.

Over de Wmo kwamen verschillende nieuwe meldingen binnen, onder andere over negatieve ervaringen met de leverancier van hulpmiddelen (Ligtvoet). Met betrekking tot de jeugdzorg kwamen meldingen binnen over de beperkte deskundigheid van de ambtenaren bij keukentafelgesprekken. Bij het PGB-gebruikers kwam naar voren dat ambtenaren slechte of zelfs onjuiste indicaties stelden. Ook bleken ambtenaren niet altijd bekend met welke zorginstellingen door de gemeente zogenaamde raamovereenkomsten zijn afgesloten. Een enkele melder vertelde dat zij het PGB-vergoeding voor haar zoon voor de derde maand op rij niet ontvangen had. Deze melding heeft – voor zover na te gaan - niet te maken met het handelen van de gemeente, maar meer met de chaos bij de Sociale Verzekeringsbank.

Nu over een breder gebied meldingen binnen komen dan alleen van de Wmo sec, is het van belang duidelijk te maken dat het meldpunt open staat voor alle zorg, waarvoor mensen aan moeten kloppen bij de gemeente. De komende periode wordt afgewacht (het Meldpunt loopt tot 1 juli) om een definitief beeld te krijgen van de uitvoering van de decentralisatie van Wmo, PGB, en jeugdzorg. Meldingen zijn dan ook nog steeds welkom. Werkgroepslid Paul Geurts: “Misschien moeten we aan het eind toch andere conclusies trekken dan we aanvankelijk dachten”.

5. Verzendlijst

Voorliggend rapport is toegestuurd aan:

De gemeenteraad van Horst aan de Maas
De fracties in de gemeenteraad van Horst aan de Maas
Het college van B&W van Horst aan de Maas
Het Participatieplatform Horst aan de Maas
De media (kranten, weekbladen, TV, radio)

Ligtvoet BV
Munckhof Taxi
Taxi Geerets
Taxi De Leeuw
De Zorggroep
Dichterbij