

**Resultaten
Meldpunt Wmo
gemeente Enschede**

Januari tot en met juni 2011

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Burgers melden hun ervaringen	4
2.1	Aantal meldingen	4
2.2	Gemiddelde tijdsinvestering	5
3.	Inhoud van de meldingen en advisering	6
	Casussen m.b.t.	
3.1	Uitvoering zorg-/dienstverlening	6
3.2	Aanvraag voorzieningen	11
3.3	Vragen om informatie	13
3.4	Financiële aspecten	13
4.	Aandachtspunten voor de gemeente	15

1. Inleiding

Op 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ingevoerd. Deze Wet heeft veel veranderd voor burgers die gebruik maken van zorg- en/of welzijnsvoorzieningen. Maar ook de gemeentelijke overheden hebben in korte tijd veel wijzigingen in beleid en organisatie moeten doorvoeren.

Zoveel veranderingen gaan niet onopgemerkt voorbij. Burgers geven uiting aan hun ervaringen met de invoering en de uitvoering van de Wmo. Zij hebben daar diverse redenen voor:

1. Burgers hebben vragen over de Wmo, Wmo-voorzieningen, wet- en regelgeving en de bijbehorende procedures;
2. Burgers zijn het niet eens met het beleids- en besluitvormingsproces;
3. Burgers zijn het niet eens met een negatief besluit van de gemeente, zodat men geen gebruik kan maken van voorzieningen;
4. De uitvoering van de informatievoorziening, indicatiestelling en dienstverlening door de gemeente verloopt niet naar tevredenheid;
5. De uitvoering van de, door de gemeente aanbestede, maatschappelijke ondersteuning door zorg- en welzijnsorganisaties laat te wensen over.

2. Burgers melden hun ervaringen

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten – via de zogenaamde ‘compensatieplicht’ - om hun burgers in staat te stellen mee te doen aan de meest essentiële aspecten van het maatschappelijk verkeer.

De gemeente Enschede heeft bij Zorgbelang Overijssel een Meldpunt Wmo ingesteld. Burgers kunnen zo aan een onafhankelijke instantie al hun ervaringen met de Wmo melden en vragen stellen. Zij kunnen daarbij tevens informatie en advies krijgen over bijvoorbeeld:

- een aanvraag en/of afgewezen aanvraag voor een of meer voorzieningen;
- de informatievoorziening, indicatiestelling of andere dienstverlening door hun gemeente;
- de kwaliteit van de geleverde Wmo-voorzieningen;
- het beleids-, besluitvormings- en aanbestedingsproces van hun gemeente;
- wet- en regelgeving en procedures.

De gemeente zorgt voor goede bekendheid over het meldpunt onder haar bevolking.

In mei 2010 is met Zorgbelang Overijssel afgesproken dat wekelijks wordt nagekeken of er meldingen zijn binnengekomen. Deze meldingen worden dan aan de gemeente Enschede doorgegeven, zodat deze de uitvoering van de Wmo goed kan monitoren. Tijdens de tweede helft van 2010 is hiervoor een standaardformulier ontwikkeld. Vanaf september wordt dit formulier per casus ingevuld en aan de gemeente gestuurd.

Deze rapportage bevat een weergave van de geanonimiseerde meldingen en de gesignaleerde knelpunten van de eerste helft van 2011. De rapportage is gebaseerd en samengesteld op basis van de ervaringen van de burgers. De geanonimiseerde meldingen zijn afkomstig van cliënten die hun ervaringen beschreven.

2.1 Aantal meldingen

In de periode van januari t/m juni 2011 hebben 13 Enschedese burgers contact opgenomen met het meldpunt-Wmo over een of meerdere problemen die zij hadden ondervonden op het gebied van de uitvoering van de Wmo. Één van hen wilde volledig anoniem blijven. Hij kreeg wel informatie en advies, maar gaf geen toestemming om iets over het probleem aan de gemeente door te geven.

Het aantal meldingen van cliënten komt op 25 meldingen (1 blijft op verzoek van cliënt buiten beschouwing). In deze rapportage worden 24 meldingen kort beschreven.

2.2 Gemiddelde tijdsinvestering (excl. rapportage)

De gemiddelde tijdsinvestering per cliënt is ongeveer 1 uur en 20 minuten. Dit behelst de intake, het zoeken van informatie, het geven van advies, het terugbellen en de registratie. Indien er ondersteuning aan de cliënt plaatsvindt, bijvoorbeeld hulp bij het indienen van een bezwaarschrift, dan gaat de tijdsinvestering al gauw met 60 minuten omhoog.

Alle cliënten hebben uitgebreid hun verhaal kunnen doen bij de medewerkers van het meldpunt. In veel gevallen hebben zij nadere uitleg gekregen over de werking van de Wmo en een advies over de beste procedure gekregen.

3. Inhoud van de meldingen en advisering

De meldingen geven de ervaringen van de burger weer. De medewerkers van het meldpunt Wmo geven advies en informatie naar aanleiding van het verhaal van cliënten. In het advies aan cliënten geven de medewerkers aan welke wegen open staan voor de cliënten om hun klacht in te dienen of hun vraag beantwoord te krijgen. Omdat de cliënt gebaat is bij een zo kort mogelijk traject wordt geadviseerd de klacht of het probleem te bespreken met de persoon of afdeling waar de klacht of het probleem is ontstaan.

Cliënten hebben echter wel een vrije keuze in de mogelijkheden die open staan. Aan hen wordt altijd geadviseerd om hun onvrede ook bij het zorgloket bekend te maken of dit door een meldpuntmedewerker te laten doen.

Cliënten worden altijd gevraagd om het resultaat aan het Meldpunt door te geven. Dit gebeurt niet altijd. Indien het Meldpunt door cliënten op de hoogte gebracht wordt van de resultaten, dan worden deze in de rapportage vermeld.

De 24 meldingen betreffen de ervaringen van burgers over:

- uitvoering zorg-/dienstverlening (20)
- aanvraag voorzieningen (2)
- vragen om informatie (1)
- financiën (1)

Indien er meldingen zijn over het handelen van mensen dan wordt door de meldpuntmedewerker niet gevraagd naar de naam van een medewerker of zorgverlenende tenzij cliënt dit uit zichzelf aangeeft. Indien er wel een naam van een medewerker of zorgverlenende door cliënt wordt genoemd dan wordt deze vanuit privacy-oogpunt in deze rapportage niet genoemd.

3.1 Casussen uitvoering zorg-/dienstverlening

Cliënt 1

Cliënt is niet tevreden over de werkwijze van het Zorgloket.

Kwestie 1:

Cliënt vertelt dat de Zorgloketmedewerkster (onduidelijk voor cliënt of zij een baliemedewerker of een consulent is) gebruik maakt van het persoonlijk verslag van cliënt uit 2006 en 2009 en niet de CIZ-rapportage uit 2010 bekijkt om te beoordelen of cliënt in aanmerking komt voor verlenging van invalidenparkeerkaart.

Kwestie 2:

Cliënt voelde zich niet als een volwassene behandeld. Hij vertelde aan de Zorgloketmedewerkster dat hij geen moment zonder begeleiding kan. Daarop vroeg de medewerkster of hij – als hij bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet – wel even alleen bij de hoofdingang van het ziekenhuis kan wachten. De cliënt merkte daarna op dat hij al had gezegd dat hij niet zonder begeleiding kan en dus ook niet even alleen bij de hoofdingang van het ziekenhuis.

Kwestie 3:

Cliënt vindt dat een arts hoort te beoordelen of hij wel of niet kan lopen en dat een Zorgloketmedewerker dat niet hoort te doen.

Kwestie 4:

Cliënt meldt dat hij niet in een aparte ruimte bij de Wmo-balie heeft gezeten; vanuit de wachtruimte zouden mensen zijn verhaal kunnen horen.

Advies /actie:

Cliënt heeft uitleg over mogelijke klachtwegen gekregen. De meldpuntmedewerker heeft geadviseerd om deze klachten bij Wmo-loket te melden. Cliënt wil zijn ervaring via het Wmo-formulier aan de gemeente laten weten. Hij wil dat de gemeente contact met hem opneemt.

Resultaat:

De gemeente gaat contact opnemen met de cliënt n.a.v. het Wmo-formulier. Cliënt heeft bij doornemen van het formulier nog verteld dat hij nadien nog een positieve ervaring had met een nieuwe medewerker van het Zorgloket toen hij telefonisch een rolstoel aanvraag. Dit werd heel netjes afgewikkeld. Cliënt is hier zeer tevreden over.

Cliënt 2**Kwestie 1:**

Indicatie van huishoudelijke hulp is verlaagd van 6,9 naar 4,5 uur per week terwijl man en zoon van cliënte ook ziek zijn. Omdat de man van cliënte geen medicijnen gebruikt, vindt het CIZ dat er minder uren hulp nodig zijn.

Kwestie 2:

Cliënte heeft een bezwaarschrift ingediend i.v.m. CIZ-indicatie. Zij wilde de hoorzitting uitstellen omdat haar man niet mee kon. Dat mocht niet van de gemeente. Maar toen er een voetbalhuldiging in het stadhuis zou plaatsvinden, werd de hoorzitting wel verschoven.

Ter informatie: AWBZ-kwestie die enigszins samenhangt met de Wmo: Cliënte moest een dubbele eigen bijdrage betalen. Zij heeft een netto-PGB voor huishoudelijke hulp (WMO) en betaalt dus al een eigen bijdrage. Nu moet zij in 2011 - net als in 2009 en 2010 - ook een eigen bijdrage betalen voor AWBZ-persoonlijke verzorging waar zij ook een PGB voor heeft.

Advies /actie:

Afwachten wat de uitkomst van het bezwaar is m.b.t. de indicatie.

Resultaat:

Het meldpunt Wmo is niet op de hoogte gebracht van het resultaat rond de Wmo-indicatie.

M.b.t. de AWBZ-kwestie is er contact geweest tussen het Zorgkantoor, cliënt en Zorgbelang. Het probleem rond de dubbele eigen bijdrage is inmiddels door het Zorgkantoor opgelost.

Cliënt 3**Kwestie 1:**

Hulp komt niet opdagen en er wordt niet afgebeld. Dat gebeurde bij twee verschillende thuiszorgorganisaties.

Kwestie 2:

Het Zorgloket wil niet regelen dat niet-verleende hulp wordt ingehaald terwijl cliënt hier wel een eigen bijdrage voor heeft betaald.

Kwestie 3:

Slechte kwaliteit van schoonmaakwerk door huishoudelijke hulp.

Advies /actie:

Cliënte heeft een klacht ingediend bij thuiszorgorganisatie en bij het Zorgloket. Zorgbelang adviseert om een reactie af te wachten en daarna contact met ons opnemen voor verder advies.

Resultaat kwesties:**Thuiszorgorganisatie**

Cliënte meldde dat zij tevreden is over het oppakken van de klacht door de thuiszorgorganisatie. De gemiste uren van december zullen worden ingehaald door de thuiszorg. Er zal een ervaren hulpverleenster bij haar moeder komen.

Zorgloket

Cliënte werd gebeld door het zorgloket met de mededeling dat zij deze klacht beschouwen als een kennisgeving. Dit omdat alle uitvoering van aantal uren, invulling ervan en de taakhoud de verantwoordelijkheid is van de uitvoerende zorgpartij. Cliënte is het hier niet mee eens want de gemeente bepaalt de inkoopcriteria waar de thuiszorgorganisatie aan moet voldoen.

Cliënt 4**Kwestie 1:**

Moeder van cliënte heeft een indicatie van 5 uur huishoudelijke hulp per week. De hulp is ziek en moeder en andere geïndiceerden van dezelfde thuiszorgorganisatie krijgen al 6 weken geen (vervangende) hulp. Cliënte heeft hierover contact gezocht met de thuiszorgorganisatie, maar het is zeer moeilijk om de teamleider te spreken te krijgen.

Cliënte werkt zelf bij de gemeente en heeft de kwestie bij het Zorgloket gemeld. De Zorgloketmedewerker vertelde haar dat de gemeente geen gerichte actie onderneemt richting thuiszorgorganisatie als er geen hulp wordt geleverd. Cliënte vindt het belangrijk dat de gemeente bij de nieuwe aanbesteding bekijkt welke meldingen er binnen gekomen zijn over de zorgaanbieders.

Kwestie 2:

Op de site van thuiszorgorganisatie staat geen informatie over klachtmogelijkheden. Uiteindelijk heeft cliënte met veel moeite een e-mailadres achterhaald van de klachtencommissie.

Cliënte gaat nog bekijken of het wisselen van zorgaanbieder meer soulaas biedt.

Advies /actie:

De Zorgbelang-medewerker heeft cliënte geadviseerd om de klachtencommissie te vragen onderzoek te doen naar haar klachten. Zij heeft van Zorgbelang Overijssel een voorbeeldklachtbrief ontvangen. Ook is er gesproken over een mogelijke wisseling van zorgaanbieder.

Resultaat:

Deze kwestie loopt nog. Cliënte heeft de afloop van de klachtenprocedure en een eventuele wisseling van zorgaanbieder (nog) niet gemeld.

Cliënt 5:**Kwestie 1:**

Cliënte heeft een indicatie voor 1x per week huishoudelijke hulp. Zij betaalt het CAK een eigen bijdrage voor 1x per week. Zij krijgt soms 1 of 2x per maand hulp. Zij heeft dit al diverse keren met de zorgaanbieder besproken. Zij was van plan om te veranderen van thuiszorg, maar er komt nu een jong meisje en het gaat goed.

Advies /actie:

Zorgbelang heeft aan cliënte verteld dat zij er voor kiezen kan om van zorgaanbieder te veranderen en/of een brief te schrijven naar (de klachtencommissie van) de thuiszorgorganisatie als de hulp niet komt en een gesprek met de thuiszorg-organisatie niet helpt. Ook kan mevrouw contact opnemen met Zorgbelang.

Resultaat:

Er komt nu een jong meisje en het gaat goed. Mevrouw heeft van het Zorgloket een wijzigingsformulier ontvangen en gaat dat gebruiken als het niet goed gaat. Ook wil zij dan contact opnemen met Zorgbelang.

Cliënt 6:

Kwestie 1:

Cliënte had om 14.15 uur een taxi besteld voor een bezoek aan de showroom van de woningbouwvereniging i.v.m. een nieuwe douche. Om 15.15 uur was er nog geen taxi. De terugrit zou om 15.25 zijn en werd afgebeld omdat cliënte nog niet op de plaats van bestemming was. Er werd een nieuwe terugrit besteld. Zij (85 jaar) en haar man (rolstoelgebruiker, 90 jaar) konden pas om 17.30 uur opgehaald worden terwijl de showroom om 17.00 zou sluiten. De telefoniste van de taxicentrale zei dat het echtpaar maar buiten moest wachten terwijl het slecht weer was. Medewerkers van de woningbouwvereniging hebben het echtpaar in busjes naar huis gebracht.

Mevrouw heeft al eerder wat meegemaakt: de taxi verscheen bij de verkeerde plek van het crematorium. Mevrouw vertelt dat zij wordt uitgelachen als zij haar beklag doet bij de taxicentrale.

Cliënte heeft naar het Zorgloket gebeld en de medewerker verwees haar naar Zorgbelang.

Advies /actie:

De Zorgbelang-medewerker heeft mevrouw aangeraden om een klacht in te dienen via de klachtenprocedure van Regiotaxi Twente. Zij heeft de benodigde gegevens hiervoor ontvangen van Zorgbelang Overijssel.

Resultaat:

Deze zaak loopt nog; resultaat is (nog) niet gemeld.

Cliënt 7:

Kwestie 1:

Wmo-voorzienig: Afstandsbediening van elektrische deuropener (dus de sleutel) dient voor reparatie afgegeven te worden, maar woningbouwvereniging wil geen bewijs van afgifte tekenen.

Kwestie 2:

Cliënt en dochter zijn ontevreden over bejegening door adviseur medische voorzieningen van woningbouwvereniging.

Kwestie 3:

Cliënt en dochter vinden dat de gemeente bij overdracht Wmo-voorziening dienen te zorgen voor een protocol waarbij bij onderhoud een bewijs van afgifte dient te worden afgegeven.

Advies /actie:

De Zorgbelang-medewerker heeft cliënt aangeraden om met de klachtencoördinator van de woningbouwvereniging in overleg te gaan en eventueel een brief te schrijven naar de directie en te verzoeken om spoedig uitgenodigd te worden voor een gesprek. Een voorbeeldbrief is opgestuurd naar de cliënt.

Resultaat:

Een ambtenaar van de afdeling Wmo heeft meerdere keren contact gehad met cliënt en woningbouwvereniging en geprobeerd beide partijen weer aan tafel te krijgen. Cliënt zal met zijn dochter bespreken of zij dit nog wil en dit aan de gemeente terugkoppelen.

Cliënt 8:

Kwestie 1:

De huishoudelijke hulp vertelt niet aan moeder en cliënte dat zij niet meer terugkomt; dit wordt door de thuiszorg meegedeeld.

Kwestie 2:

Ondanks afspraak om problemen samen te bespreken, heeft de huishoudelijke hulp en de thuiszorgorganisatie het afgelopen half jaar geen zaken besproken met moeder en cliënte; volgens een mail van de thuiszorg blijkt de huishouding toch niet goed te verlopen i.v.m. overlast honden. Deze mail is van de vervangend coördinator. De vaste coördinator vindt dat de e-mail ten onrechte is gestuurd.

Kwestie 3:

Zorgovereenkomst wordt opgeschort totdat GGD is geweest om met moeder, cliënte en thuiszorg te bekijken of de hulpen hun werk wel kunnen doen i.v.m. de hygiëne in huis van moeder en of eventuele extra reiniging (kost 500 euro) nodig is. Cliënte moet als mantelzorger nu 200 km rijden om het huis van haar moeder schoon te maken om te voorkomen dat het huis rommelig en vies wordt. De GGD is geweest en er was niets aan de hand. Vervangend thuiszorgcoördinator heeft volgens vaste coördinator ten onrechte de GGD ingeschakeld.

Kwestie 4:

Regiomanager van thuiszorgorganisatie snoert cliënte de mond bij het bespreken van haar klacht. Ook is hij ontevreden over het feit dat zij contact heeft gezocht met Zorgbelang Overijssel.

Advies /actie:

De Zorgbelang-medewerker heeft in overleg met cliënt gebeld met de GGD om te vragen wat de criteria zijn voor een melding en of de GGD contact wil opnemen met cliënt. Cliënt heeft gesproken met de GGD-medewerker en er is een huisbezoek afgesproken bij haar moeder waarbij cliënt ook aanwezig kon zijn.

Resultaat:

In een gesprek met de GGD, thuiszorgorganisatie en cliënte is afgesproken dat er naar een hulp wordt gezocht die geen bezwaren tegen honden heeft. Inmiddels is er een andere hulp. De GGD rapporteerde dat er geen sprake was van vervuiling. Het Zorgloket houdt een contactregistratie bij. Daarin stond vermeld dat de thuiszorgorganisatie de GGD zou inschakelen. Deze melding is op verzoek van cliënte verwijderd.

3.2. Casussen aanvraag voorzieningen

Cliënt 9:

Kwestie 1:

De termijn voor de aanvraag huishoudelijke hulp is verstreken; cliënte heeft nog niets vernomen; bij navraag door Zorgbelang blijkt de hulpaanvraag en de aanvraag voor een scootmobiel en een rolstoel door een misverstand helemaal niet in behandeling te zijn genomen.

Advies /actie:

Zorgbelang heeft met toestemming van mevrouw contact gezocht met het Zorgloket. Daar bleek dat de aanvraag niet in behandeling was genomen. De Zorgbelang-medewerker heeft mevrouw aangeraden om direct contact met het Zorgloket op te nemen over de stand van zaken rond de aanvraagprocedure.

Resultaat:

Cliënt heeft begin maart gebeld naar Zorgbelang om te vertellen dat ze dolgelukkig is omdat zij nu alle aangevraagde voorzieningen heeft gekregen (huishoudelijke hulp, taxipasje, rolstoel, scootmobiel). Cliënt meldt nog dat een coördinator van de thuiszorg haar vertelde dat zij na hun gesprek nog niet diezelfde week hulp zou krijgen, maar dat zij eerst een brief zou krijgen. Toch werd mevrouw diezelfde week nog uit bed gebeld door de hulp. Cliënt was erg blij met de komst van de hulp ook al had zij hierover geen brief ontvangen.

Cliënt 10:

Kwestie 1:

Mevrouw is ambulant begeleidster. Zij stuurde per mail een melding namens een cliënte van haar die met diverse lichamelijke en cognitieve problemen kampt. Omdat de situatie slechter werd, wilde de begeleidster een aanvraag indienen m.b.t. uitbreiding HH2-uren, voordat de huidige indicatie was afgelopen. Zij is naar het Zorgloket gegaan en heeft overleg gevoerd met de Wmo-consulent. Via 'rekenommetjes' werd bepaald wat het aantal uren huishoudelijke hulp zou worden. Er werd verteld dat de zorgvrager blij moet zijn met haar huidige indicatie.

Volgens de begeleidster wordt er enkel en alleen gekeken naar het protocol dat volgens de gemeente Enschede landelijk is ingesteld. Er wordt zo goed als geheel niet gekeken naar de individuele situatie van zorgvragers vindt de melder. De echtgenoot – en mantelzorger - van mevrouw heeft ook diverse lichamelijke klachten en raakt overbelast omdat hij de persoonlijke verzorging doet.

Er is wel een (andere) Wmo-consulent op huisbezoek geweest, maar dit bezoek heeft geen urenuitbreiding opgeleverd en dat had het echtpaar wel gehoopt. Volgens de begeleidster loop je als zorgvrager aan tegen het landelijk beleid terwijl de gemeente volgens de melder hier wel soepel mee om zou moeten gaan. De consulent had haar aangeraden om een klacht in te dienen bij Zorgbelang Overijssel.

Uiteindelijk mailt de begeleidster twee maanden later dat er toch meer uur hulp is gekomen en dat zij en het echtpaar verder willen afzien van een traject richting de gemeente.

Advies /actie:

Zorgbelang heeft de begeleidster het Wmo-formulier toegestuurd ter controle. Door vakantie van de begeleidster en drukke werkzaamheden van haar had zij dit twee maanden laten liggen voordat zij het met het echtpaar besprak. Omdat er meer uur hulp is, wil de begeleidster verder geen contact met de gemeente.

Resultaat:

Meer uren hulp, maar onduidelijk is hoe dat geregeld is.

3.3. Casussen vragen om informatie

Cliënt 11:

Kwestie 1:

Cliënte vraagt of de eigen bijdrage voor een douchestoel wordt gebaseerd op de prijs met of zonder WTCG-korting.

Advies /actie:

Doorverwezen naar Zorgloket.

Resultaat:

De Wmo-medewerker heeft uitleg over de eigen bijdrage en WTCG-korting gegeven.

3.4. Casussen financiën

Cliënt 12:

Kwestie 1:

Cliënt heeft via het CIZ een indicatie voor begeleiding via de WMO bij een GGZ-instelling voor dagactiviteit. De eigen bijdrage hiervoor zou vergoed worden door de gemeente, maar daar is nu geen duidelijkheid meer over.

Mevrouw is in 2010 geïndiceerd voor begeleiding vanuit de Wmo via een activiteitenprogramma.

Mevrouw had aan Zorgbelang verteld dat een medewerker van de GGZ-instelling in 2010 bij de start van de activiteiten had meegedeeld dat de eigen bijdrage van de deelnemers door de gemeente zou worden betaald hoewel de deelnemers daar nooit een schriftelijke bevestiging van de gemeente over hebben gehad.

Nu blijkt de vergoeding van de eigen bijdrage (nog) niet rond te zijn omdat de gemeente hier i.v.m. bezuinigingen (nog) geen beslissing over heeft genomen. De medewerker heeft namens de groep deelnemers een brief geschreven naar de gemeente. Het antwoord van de gemeente is nog niet bekend.

Advies /actie:

Zorgbelang Overijssel heeft contact gehad met het CAK over de eigen bijdrage van mevrouw.

Mevrouw heeft inmiddels van de periodes 7 t/m 10 een factuur gehad. De periodes 11 en 12 van 2010 zijn in juli verstuurd naar mevrouw. Voor mevrouw geldt een maximum eigen bijdrage van €17,80 per periode (van 4 weken).

Met de WTCG-korting eraf wordt dat €11,79 per periode.

Het totaal bedrag nu is 6 periodes van €11,79 = €70,65.

De facturen zijn nog niet betaald door mevrouw en het CAK heeft nog geen aanmaning gestuurd.

Zorgbelang heeft gevraagd of een betalingsregeling mogelijk is voor mevrouw omdat zij het bedrag niet kan betalen.

De norm van het CAK is dat er minimaal 1,5 x de maximale eigen bijdrage, exclusief WTCG-korting, wordt betaald, dus $1,5 \times 17,80 = €26,70$ per betaling.

Mevrouw kan kiezen om het totale bedrag (€70,65) dat nu open staat in 2 termijnen te betalen (2 x 35,00) of in 3 termijnen (2 x 26,70 en 1 x 18,00).

Mevrouw dient het CAK nog te bellen en te laten weten of zij gebruik wil maken van de betalingsregeling en of zij in 2x of 3x wil betalen.

Zorgbelang heeft tevergeefs gebeld met de medewerker van de GGZ-instelling om te vernemen of er al een reactie van de gemeente is. Zorgbelang raadt cliënt aan om zelf bij de medewerker te informeren en daarna contact op te nemen met Zorgbelang Overijssel.

Resultaat kwestie:

Cliënte heeft het Meldpunt Wmo niet geïnformeerd over het resultaat.

4. Aandachtspunten voor de gemeente

1.

Zorgbelang Overijssel doet indien mogelijk aanbevelingen die moeten leiden tot verdere verbetering van de uitvoering van de Wmo in Enschede.

De aard van de Wmo-meldingen uit Enschede is niet opzienbarend. Het aantal meldingen is niet hoog, wat het vermoeden rechtvaardigt dat gebruikers van Wmo-voorzieningen niet voldoende bekend zijn met het bestaan van het meldpunt. Het ligt niet voor de hand dat aan alle (soms te hoge) verwachtingen van burgers ten aanzien van de kwaliteit van bijvoorbeeld vervoer en huishoudelijke hulp volledig voldaan is. Een flinke inzet op de bekendheid van het Meldpunt Wmo is nodig om deze onafhankelijke bron van informatie en advies voor de gemeente beter te kunnen inzetten.

Elke melding kan als een kwaliteitsadvies aan de gemeente worden opgevat. Door elke melding serieus te analyseren en door doelgerichte stappen te ondernemen, kunnen verdere problemen in de toekomst worden voorkomen.

De gemeente Enschede is verantwoordelijk voor een actieve PR rond het Meldpunt. Hoe meer gebruikers van Wmo-voorzieningen het meldpunt kennen, des te meer meldingen kunnen worden gebruikt voor de verbeteradviezen.

Het aantal meldingen in het eerste halfjaar van 2011 blijft gering. De bekendheid van het Meldpunt is essentieel om het doel, onafhankelijke klachtenopvang en het leveren van verbeteradviezen, te kunnen waarmaken. Een Wmo-meldpunt flyer (in voorraad bij Zorgbelang Overijssel), die bij elke Wmo-indicatie wordt meegestuurd, is een beproefd middel om de bekendheid te vergroten.

2.

Uit de binnengekomen meldingen blijkt dat de communicatie tussen cliënten en thuiszorgorganisaties niet altijd goed verloopt. Wellicht kan de gemeente, als zorginkoper, de instellingen op het bestaan van het problemen attenderen, zodat ze het adequaat het hoofd kunnen bieden.

3.

Zoals reeds in de vorige rapportage als aandachtspunt aangegeven is het belangrijk, indien een burger zich bij het zorgloket laat informeren over mogelijke (Wmo)voorzieningen, door te vragen over de persoonlijke situatie van de burger zodat zijn problematiek compleet in kaart gebracht wordt. Dit kan helpen bij een betere inschatting van de situatie.

4.

Uit een ervaring van een cliënt blijkt dat de privacy van de burger bij Zorgloket niet geheel gewaarborgd is geweest. Tijdens het gesprek kwamen zeer persoonlijke aspecten aan de orde. Het verdient aanbeveling om persoonlijke vragen niet aan de balie te stellen en hierover geen inhoudelijk gesprek te voeren. De gemeente beschikt namelijk over aparte ruimtes waarin dergelijke gesprekken plaats kunnen vinden. Voor (balie)medewerkers zouden in dit licht wellicht heldere protocollen moeten worden opgesteld.

5.

De gemeente kan van de thuiszorgorganisatie verlangen dat er duidelijke en toegankelijke informatie beschikbaar is over de klachtmogelijkheden voor een cliënt, bijvoorbeeld op de website van de thuiszorgorganisatie. Dit kan 1 van de inkoopcriteria zijn.

6.

Het verdient aanbeveling dat een medewerker van het Zorgloket in het contact met een cliënt aangeeft welke functie hij/zij heeft zodat het duidelijk is voor een cliënt of iemand een baliemedewerker of een consulent is.

Colofon

Dit is een uitgave van het Zorgbelang Overijssel

Samenstelling

Mw. I.M. Woudsma, Coördinator
afd. Signalering en Klachtenopvang

Adressen

Post- en bezoekadres hoofdkantoor
Kievitstraat 9
7557 AP Hengelo
Tel: 074-250 01 55
Fax: 074-242 75 67

Bezoekadres locatie Raalte
Molenweg 18/18b
8102 EX Raalte
Tel: 0572 – 34 60 80
Fax: 0572 – 34 60 89

E-mail: info@zorgbelang-overijssel.nl
Website: www.zorgbelang-overijssel.nl

© Hengelo, september 2011

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, film, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder voorgaande schriftelijke toestemming van de stichting Zorgbelang Overijssel.