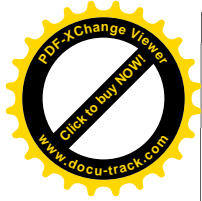
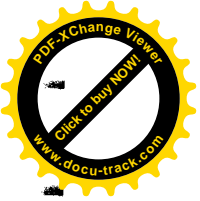


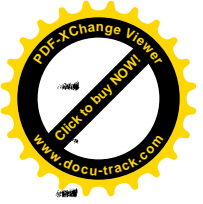
**Resultaten
Meldpunt Wmo
gemeente Enschede**

Juli tot december 2011



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Burgers melden hun ervaringen	4
	2.1 Aantal meldingen	
	2.2 Gemiddelde tijdsinvestering	
3.	Inhoud van de meldingen en advisering	5
	3.1 Uitvoering zorg-/dienstverlening	
	3.2 Vragen om informatie	
4.	Aandachtspunten voor de gemeente	9

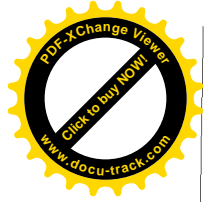
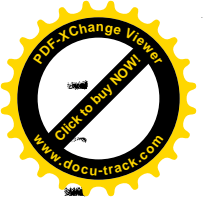


1. Inleiding

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.

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.

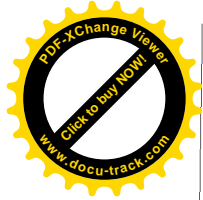
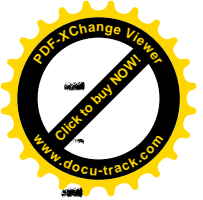
2.1 Aantal meldingen

In de periode van juli tot december 2011 hebben 6 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. Het aantal meldingen van cliënten komt op 8 meldingen. In deze rapportage worden deze 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 8 meldingen betreffen de ervaringen van burgers over:

- uitvoering zorg-/dienstverlening (5)
- aanvraag voorzieningen (0)
- vragen om informatie (3)
- financiën (0)

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

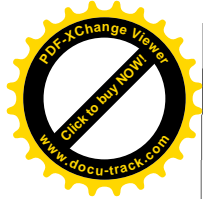
Cliënt 1

Kwestie 1:

Cliënte van 87 jaar heeft een nieuwe indicatie voor huishoudelijke hulp. Zij gaat van 4,25 uur per week naar 3 uur per week. Cliënte vertelt dat zij nu ook geen PGB meer krijgt, maar Zorg in Natura omdat de administratie voor haar moeilijk is. Mevrouw is het niet eens met de vermindering van de uren voor huishoudelijke hulp en wil dit aan de gemeente laten weten.

Advies /actie:

Zorgbelang Overijssel heeft mevrouw de mogelijkheden van het indienen van een bezwaar uitgelegd. Daarnaast heeft de meldpuntmedewerker gebeld met het Zorgloket om te vragen wanneer het indicatiebesluit was verstuurd. Uit het antwoord bleek dat cliënte nog een paar dagen zou hebben om haar bezwaar in te dienen. Zorgbelang Overijssel heeft aan cliënte een voorbeeldbezwaarschrift gestuurd en met haar gebeld om haar te wijzen op de termijn voor het indienen.

**Resultaat:**

Cliënte heeft onlangs gebeld met Zorgbelang Overijssel om te vragen of haar bezwaar in behandeling was genomen. Zorgbelang Overijssel deelde haar mee dat zij een ontvangstbevestiging hoort te krijgen en dat zij bij de gemeente kan informeren of haar bezwaar in behandeling is genomen.

Cliënt 2**Kwestie1:**

Een echtpaar had een indicatie voor huishoudelijke hulp en is 3 maanden naar Turkije gegaan. Zij hebben dit gemeld bij de Wmo-afdeling. Bij terugkomst blijkt dat ze nu een herbeoordeling krijgen terwijl de indicatie voor de vakantie nog lang geldig was. Door het herbeoordelingstraject heeft het echtpaar nu nog geen indicatie en dus ook nog geen huishoudelijke hulp.

Kwestie 2:

Het echtpaar had een indicatie voor huishoudelijke hulp en betaalde dit via een PGB. De dochter verzorgde de PGB-administratie. Omdat er een herindicatie nodig was, verviel nu de mogelijkheid voor een PGB.

Door de nieuwe Wmo-verordening krijgen geïndiceerden alleen een PGB als zij zelf de administratie en de verantwoording kunnen doen of de echtgenoot, wettelijk vertegenwoordiger, curator of bewindvoerder. Een dochter - van iemand die de Nederlandse taal niet goed beheerst - is niet bevoegd en dus zal de zorg in natura worden geleverd als de dochter geen curator of bewindvoerder wordt. De consulent bepaalt of iemand wel of niet voor een PGB in aanmerking komt.

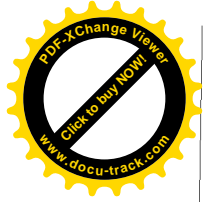
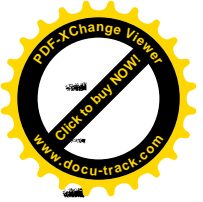
De zoon van het echtpaar vindt dat er sprake is van discriminatie want de dochter van het echtpaar kan prima de PGB-administratie voeren.

Advies /actie:

Zorgbelang Overijssel heeft cliënt geïnformeerd dat de gemeente het recht heeft om de verordening te veranderen.

Resultaat:

Het resultaat is onbekend omdat cliënt niet heeft gereageerd op het verzoek van Zorgbelang Overijssel om contact op te nemen.



Cliënt 3

Kwestie 1:

Medewerkster van Zorgloket of Wmo-afdeling vertelt bij indicatiebezoek dat zij moeite heeft met het feit dat moeder van cliënt de Nederlandse taal niet goed spreekt en dat mevrouw daarom geen indicatie krijgt voor huishoudelijke hulp. Cliënt vindt dit discriminatie en gaat een klacht indienen bij de gemeente en bij Artikel 1 (Anti-discriminatiebureau Overijssel).

Kwestie 2:

Moeder van cliënt heeft in augustus 2011 een CIZ-indicatie ontvangen voor 4 uur per week huishoudelijke hulp tot augustus 2015. Omdat het slechter met moeders gezondheid ging, is er een nieuwe indicatie aangevraagd. Deze keer bepaalde de SCIO-arts de indicatie en werd er in het gesprek meegedeeld dat er geen uren worden toegekend. Cliënt wil hiertegen bezwaar maken.

Advies /actie:

Zorgbelang heeft de klachtmogelijkheden met cliënt besproken en uitgelegd hoe een bezwaar kan worden ingediend als het indicatiebesluit ontvangen is door de moeder van cliënt. Ook is een voorbeeldbezwaarschrift verzonden.

Resultaat kwesties:

Het resultaat is onbekend omdat deze kwestie nog niet is afgerond.

3.2. Casussen vragen om informatie

Cliënt 4:

Kwestie 1:

Cliënte verblijft na een knieoperatie in een verpleeghuis en heeft na ontslag huishoudelijke hulp nodig. Zowel cliënte als een verzorgende van het verpleeghuis vragen hoe de hulp geregeld kan worden. De verzorgende was in de veronderstelling dat Zorgbelang Overijssel het Zorgloket is.

Advies /actie:

Zorgbelang Overijssel heeft cliënte en verzorgende aangeraden om contact op te nemen met het Zorgloket van de gemeente.

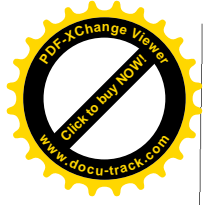
Resultaat:

Het resultaat is onbekend omdat cliënt geen contact meer heeft opgenomen.

Cliënt 5:

Kwestie 1:

Broer van cliënt heeft psychische problemen en heeft daarom een indicatie voor individuele begeleiding. De begeleiding gaat in 2012 van de AWBZ naar de Wmo en cliënt vraagt welke begeleiding zijn broer zal krijgen via de Wmo.



Advies /actie:

Zorgbelang Overijssel heeft cliënt geïnformeerd over de algemene veranderingen en informatie over diverse instanties en links naar websites gegeven. Verder is aangeraden om voor zijn specifieke vragen te bellen met het Zorgloket.

Resultaat:

Het resultaat is onbekend omdat cliënt geen contact meer heeft opgenomen.

Cliënt 6:

Kwestie 1:

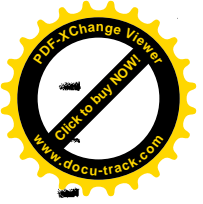
Cliënt wil zijn Wmo-voorziening die hij in Enschede kreeg na verhuizing naar Hengelo houden.

Advies /actie:

Doorverwezen naar het Zorgloket.

Resultaat:

Cliënt heeft het Meldpunt Wmo niet geïnformeerd over het resultaat.



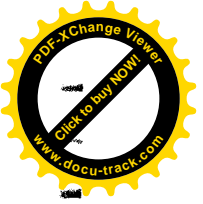
4. Aandachtspunten voor de gemeente

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

Het aantal binnengekomen meldingen vanaf 1 juli tot 1 december 2011 is aanzienlijk gedaald in vergelijking met het eerste halfjaar van dit jaar. In het eerste halfjaar van 2011 zijn 25 kwesties gemeld door Enschedese burgers, in de tweede periode kwamen 7 meldingen binnen.

Op basis van het aantal en de inhoud van binnengekomen meldingen kunnen geen algemene aanbevelingen worden gedaan, wel kan worden aangegeven dat op basis van de Wmo-meldingen uit heel Overijssel een grote behoefte aan meer maatwerk wordt geconstateerd.

Telkens blijkt weer dat Enschedese burgers die het Meldpunt weten te vinden de gegeven informatie en het advies op prijs stellen.



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
Molenhof 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, december 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.