

Samenvatting van de rapportages van het Meldpunt WMO Enschede (periode december 2008 t/m november 2011)

Bij de behandeling van het beleidsplan WMO ('Iedereen kan meedoen') heeft de Raad de motie 'Onafhankelijk klachtenpunt Wmo' aangenomen. Aan de Stichting Zorgbelang Overijssel is opdracht gegeven tot het instellen van een Meldpunt WMO Enschede, met als hoofdtaken:

- intake meldingen, advies en ondersteuning
- registratie van alle meldingen en rapportage hierover aan de gemeente Enschede

De uitvoering hiervan is door Zorgbelang Overijssel belegd binnen haar reguliere afdeling Signalering en Klachtenopvang. Er is bekendheid gegeven aan het Meldpunt middels flyers bij het Zorgloket en door middel van periodieke berichtgeving in de pers en de Huis aan Huis.

In de periode vanaf december 2008 zijn vijf halfjaarlijkse rapportages ontvangen van Zorgbelang, waarvan dit verslag een samenvatting op hoofdlijnen geeft.

Aantallen meldingen

In totaal hebben 58 personen contact gezocht met het Meldpunt, waarbij in totaal 77 "kwesties" of "meldingen"¹ aan de orde zijn geweest.

Periode	Personen	Meldingen
December 2008 – juni 2009	11	11
Juli 2009 – december 2009	8	8
Januari 2010 – juni 2010	9	9
Juli 2010 – december 2010	11	17
Januari 2011 – juni 2011	13	24
Juli 2011 – november 2011	6	8
Totaal	58	77

Aard van de meldingen

Niet in alle contacten van Enschedese burgers met het Meldpunt is sprake van klachten. In een aantal gevallen gaat het om inhoudelijke vragen om informatie, bv. over aanvraagprocedures voor hulpmiddelen of over de eigen bijdrage. Dat is het geval bij 20 contacten.

Dat betekent dat er in **38** van de 58 contacten sprake is van een of meer klachten ("meldingen").

¹ Wanneer een persoon meerdere vragen, opmerkingen en/of klachten heeft, telt Zorgbelang deze als afzonderlijke "meldingen" of "kwesties".

Van deze 38 betreffen er 27 niet de gemeente (Zorgloket) zelf, maar is er sprake van klachten over **derden** (zoals het CIZ, het CAK, leveranciers van zorg of hulpmiddelen) of de **kwaliteit** van geleverde diensten of hulpmiddelen. Zorgbelang heeft in 6 van deze gevallen zelf actie ondernomen voor of namens de cliënt, in 21 gevallen is de cliënt geadviseerd de klacht (nogmaals, voorzover nog niet gebeurd) bij de betreffende instelling of leverancier neer te leggen, evt. via een formele klachtenprocedure. In een aantal gevallen zijn daarvoor ook voorbeeldbrieven verstrekt.

Elf van de 38 klachten betreffen de gemeente (het Zorgloket) zelf.

Het gaat daarbij om klachten van verschillende aard:

- 4 klachten betreffen de **procedure** (bv. de als te lang ervaren tijd tussen aanvraag en beslissing, gebruikmaking van onjuiste of niet meer relevante gegevens)
- 4 klachten zijn **inhoudelijk** van aard: men is het niet eens met de toegekende voorziening of met de afwijzing daarvan
- 3 klachten tenslotte betreffen de **bejegening** van de cliënt door de medewerker van het Zorgloket

In 3 van deze gevallen heeft Zorgbelang zelf actie ondernomen voor of namens de cliënt; aan 8 personen is geadviseerd de klacht zelf met het Zorgloket te bespreken of evt. een formeel bezwaarschrift in te dienen.