



*Eerlijk Alternatief*

**Meldpunt**

*Zorg om zorg*



*Samenvatting Meldingen en  
Aanbevelingen*

## I. Voorwoord

### Meldpunt Zorg om Zorg

Medio november 2014 heeft Eerlijk Alternatief (EA) het zorgmeldpunt Zorg om Zorg geopend. Tot en met 18 april 2015 zijn er 39 meldingen binnen gekomen die beknopt omschreven worden en één casus die iets uitgebreider omschreven wordt. Deze meldingen zijn zowel via de telefoon, persoonlijke mail, facebook, twitter als via het digitale meldpunt binnen gekomen.

Wij hebben de overtuiging dat dit een topje van de ijsberg is, omdat natuurlijk niet iedereen van het meldpunt dit meldpunt op de hoogte is of meldingen elders doet.

Zowel de praktische hulp als advies werd veelal dankbaar aanvaard. In dit overzicht doen wij tevens aanbevelingen. Dit stuk zal ook aangeboden worden aan de WMO-Raad.

*Hanneke van de Gevel, fractievoorzitter Eerlijk Alternatief*



## 2. Waarom een meldpunt?

Al jaren is er over gesproken en onderhandeld, maar 1 januari 2015 was het zover: veel zorg ging onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Deze decentralisatie moest niet alleen een transitie worden, maar ook een transformatie. Een enorme ambitie om de zorg niet alleen te verbeteren, maar om dit ook nog eens met minder financiële middelen te gaan doen. Dat een stelselwijziging met zo'n doelstelling niet vanzelf gaat lukken, zal iedereen wel begrijpen.

De laatste maanden van het afgelopen kalenderjaar (2014), waren roerig binnen de zorgwereld. Niet in de laatste plaats vanwege de aangrijpende geruchtmakende kwestie rondom de moeder van staatssecretaris Van Rijn van begin november 2014. Klokkenluider Ben Oude Nijhuis werd in, wat zou blijken, zijn laatste levensjaar onbedoeld een BN-er.

Deze kritische geluiden waren voor de fractie van Eerlijk Alternatief niet nieuw. Enerzijds heeft de fractie een achtergrond doordat veel (fractie)leden werkzaam zijn in de zorg en anderzijds staat EA midden in de samenleving. De echte rol van volksvertegenwoordiger wordt al jarenlang stevig gepakt.

Eerlijk Alternatief stelt zich ten doel laagdrempelig te zijn. Niet verwonderlijk dat al sinds de zomer van 2014 wat vaker vragen gesteld werden die betrekking hadden op onzekerheid over de komende wijzigingen in het nieuwe jaar: “wat gaat er nu precies veranderen, heeft dit nu gevolgen voor mijn kind? Behoud ik thuiszorg? Bij wie moet ik nu eigenlijk zijn?”

Dit bracht EA op het idee een meldpunt te maken over zorg en bracht dit 18 november 2014 naar buiten. Enerzijds om inwoners bij te kunnen staan met raad en daad en anderzijds om het proces van de decentralisatie en transitie van zeer dichtbij, vanuit de praktijk dus, te kunnen volgen.



### 3. Verschillen in meldpunten

Er zijn meer bekende meldpunten dan Zorg om Zorg. Wij zullen er drie benoemen.

Zo startte **ANBO** in april 2014 het zorgmeldpunt **De Zorg Onze Zorg**, dat bedoeld is voor voornamelijk ouderen.

Een ander landelijk meldpunt dat medio november gelanceerd werd, is in handen van Mona Keijzer (lid van de CDA-fractie in de Tweede Kamer): **Meld het Mona**. Dit meldpunt is vooral bedoeld voor ervaringen binnen de mantelzorg.

Ook het **Ministerie van VWS** heeft een landelijk meldpunt: **Het Landelijk Meldpunt Zorg**. Dit geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten over de kwaliteit van zorg.

Ons meldpunt **Zorg om Zorg** verschilt van de drie genoemde en niet alleen omdat Zorg om Zorg een lokale aangelegenheid is. Zo gaat het niet alleen om klachten, maar is het ook, in alle bescheidenheid, een vraagbaak en biedt het dus advies, maar ook een praktische helpende hand bij formulieren.

Ook gaat het niet alleen om bijvoorbeeld ouderenzorg, maar gaat het over alle takken van zorg, dus ook over jeugdzorg. Daarnaast gaat het niet alleen over de rol van de gemeente, maar is er ook contact met de zorgverzekeraar, zorgaanbieder of de school.

De insteek behelst de veranderingen in de zorg. Per 1 augustus 2014 is immers de Wet op Passend Onderwijs van kracht gegaan.



## 4. Zorg om Zorg

Gekozen werd voor de benaming Zorg om Zorg. Want, iedereen heeft in mindere of meerdere mate vroeg of laat met zorg te maken en kan bezorgd zijn over die verandering. Je kunt er zelf mee te maken hebben of in je nabije omgeving.

Als het voor professionals al niet altijd duidelijk was wat er exact ging veranderen, laat staan hoe het voor 'de leek' is, voor wie het grote gevolgen kan hebben. Waar gaat het dan om?

Geef mensen informatie, leg mensen moeilijke zaken in eenvoudige bewoordingen uit, help mensen hun probleem te verhelderen, biedt de helpende hand bij formulieren, geef ze advies indien dit nodig is.

Het ingewikkelde proces legt een enorme verantwoordelijkheid bij de gemeente neer. Er kwam een grotendeels onbekende taak bij. Natuurlijk is de kans groot dat een verandering met 'kinderziektes' gepaard gaat. Gelukkig staat de gemeente, met vele welwillende ambtenaren, er niet alleen voor.

Zowel de SWOP als de WMO-raad heeft zeker ook hun uiterste best gedaan, en doen dit nog steeds, om dit proces zo pijnloos mogelijk te laten verlopen. EA heeft ook heel wat inwoners kunnen bijstaan.

Buiten dit heeft EA een goed onafhankelijk beeld hoe dit zo belangrijke proces verloopt in onze gemeente. Het meldpunt bestaat nu 22 weken en in deze eerste 16 weken van de transitie van de zorg kan met vele praktijkvoorbeelden geschetst worden waar de knelpunten liggen. Met hulp van deze eerste rapportage, die vooraf gaat aan een belangrijke door de WMO-raad georganiseerde ervaringsbijeenkomst kan de WMO-raad wellicht in de nabije toekomst een patroon herkennen waar knelpunten structureel liggen en hier dan een advies in geven.



## 5. Vervolg

Eerlijk Alternatief zal binnen de gemeenteraad de taak van toetsen en controleren, zeker binnen de zorg, zeer serieus nemen en heeft met het meldpunt een proactieve houding aangenomen.

Het proces van de decentralisatie is op de voet gevolgd door EA en de voortgang van de transitie zal ook onder de aandacht van EA blijven.

Op 25 september 2014 heeft EA zorgen geuit over de (eventuele) wachtlijst van de jeugdzorg en wil hier inzicht in hebben. Wij zullen hier zeker over blijven berichten. Zoals over alle punten die onze kwetsbare inwoners kunnen raken.

Zo verscheen er 17 april 2015 een verontrustend bericht van de kinderombudsman Marc Dullaert, waarin hij stelt dat de toegang naar de jeugdzorg niet goed geregeld is in veel gemeenten. Vooral gebrek aan expertise in wijkteams speelt een grote rol.

Vooralsnog heeft EA geen reden om aan te nemen dat dit in onze gemeente een probleem vormt, maar waakzaamheid is natuurlijk wel geboden.

Op dit moment vindt zorg veelal plaats (loopt door) op indicaties die nog in 2014 gegeven zijn en zullen nieuwe aanmeldingen verder in het jaar pas de hoofdmoot gaan vormen.

Over ongeveer 22 weken geven we opnieuw een overzichtsrapportage.



## 6. Meldingen en aanbevelingen

Dit hoofdstuk geeft weer waar de meldingen over gingen. Daarna vindt u per onderdeel cursief onze aanbevelingen.

Vier meldingen gaan over de voormalige Regiotaxi. Mensen worden niet opgehaald en de bejegening is klantvriendelijk. Mensen worden niet goed in de taxi gezet waardoor zij zich niet als volwaardig burger voelen: “Ben aan de goden overgeleverd, kreeg mijn rolstoelriem niet aan omdat ik halfzijdig verlamd ben, de chauffeur deed niets terwijl hij het wel wist en reed gewoon weg”. Er is een klachtenmeldlijn van de Regiotaxi.

→ *Het zou wenselijk zijn dat klachten ook gemeld kunnen worden bij de gemeente. Nu is het onduidelijk wat er met de klachten gebeurt en of de kwaliteit verbeterd wordt.*

Zes meldingen gaan over hulpmiddelen. De verstrekking is traag (zo wacht iemand bijvoorbeeld al vijf maanden op een aangepaste douchestoel). Meldingen vanuit gemeente komen niet door bij leverancier volgens firma zelf (zowel bij ophalen van bv een rolstoel als retourneren van een rolstoel).

→ *De praktijk lijkt uit te wijzen dat direct contact met leverancier de zaak bespoedigt. Bij nieuwe aanbesteding moet een maximum van aanvraag tot realisatie op 6 weken worden gesteld.*

Twee meldingen gaan over het niet verschijnen van huishoudelijke hulp als vaste hulp vakantie heeft.

→ *Er is een afspraak dat huishoudelijke hulp vervangen moet worden met de leveranciers. Zorg dat deze afspraak nageleefd wordt.*

Drie meldingen gaan over beëindiging van contract huishoudelijke hulp. Er is onduidelijk wie haar komt te vervangen en vervolgens weet nieuwe hulp niet wat hij of zij moet doen.

→ *Zorg dat er een overdracht is en dat men 2 weken van tevoren weet wie er als vaste hulp komt (neem dit mee in aanbesteding).*

Drie meldingen gaan over de brief van het CAK. De brief is voor de meeste ingewikkeld en bellen naar gemeente biedt geen oplossing.

→ *Zorg dat brieven begrijpelijk worden geschreven en zorg dat medewerkers op de gemeente op de hoogte zijn van veranderingen.*

Eén melding gaat over een mevrouw die graag ‘beneden’ wil gaan wonen (onder haar huidige woning die leeg komt te staan vanwege verhuizing van haar benedenburen. Zij heeft een progressieve spierziekte en beweegt zich voort in een scootmobiel. Woningbouw geeft aan dat zij maar moet verhuizen naar een andere gemeente waar aangepaste woningen zijn of dat de gemeente Pijnacker-Nootdorp maar een traplift moet regelen. Mevrouw is erg afhankelijk van haar netwerk en mantelzorgers.



→ *Intensiveer samenwerking met woningbouwcorporatie en zorg dat het netwerk en mantelzorg in stand blijft. Verhuizing binnen de gemeente heeft bijvoorbeeld al veel minder impact.*

Eén melding gaat over het schooladvies vanuit speciaal onderwijs naar middelbare school (IQ van kind is nadat hij van gewoon onderwijs is overgeplaatst naar speciaal onderwijs achteruit gegaan, ouders zijn niet betrokken geweest in voortgang en advies en vervolgens kan kind niet geplaatst worden op een middelbare school).

Drie klachten over het speciaal onderwijs gaan vooral over fysieke veiligheid en volgens klagers (on)konde leerkracht.

→ *Zorg dat er één leerplichtambtenaar is die zich alleen bezighoudt met speciaal onderwijs (zowel basisschool als middelbare school). Het is immers al een kwetsbare doelgroep.*

Drie meldingen gaan over bereikbaarheid van gemeente. Bij één casus wordt in twee dagen aangegeven dat betreffende ambtenaar ziek is, één dagje vrij heeft en van de werkplek af is. Bij navraag bleek dat betreffende persoon één week vrij was.

→ *Zorg dat medewerkers goed digitale agenda invullen of laten invullen wees eenduidig in communicatie en zorg voor vervanging zodat vragen beantwoord kunnen worden.*

Eén melding gaat over een urgentieverklaring. Het blijkt dat er maar één keer per maand urgentieverleg is.

→ *Zorg dat er bij nijpende situaties er vanaf geweken kan worden. Een kat in het nauw kan rare sprongen maken.*

Twee meldingen gaan over de (bijzondere) bijstand. De aanvraag is erg ingewikkeld. Eén van deze meldingen gaat over het niet tijdig storten van de bijstand en wordt vervolgens hersteld bij de gemeente.

→ *Zorg voor verwijzing van de formulierenbrigade van het SWOP (zij kunnen mensen helpen bij het invullen). Voor veel mensen is het té ingewikkeld.*

Twee meldingen gaan over het verhuispredicaat.

→ *Wees menselijk en besef dat mantelzorgers, netwerk en vertrouwde omgeving het fundament zijn voor mensen met een beperking.*

Onderstaande meldingen vallen niet onder verantwoordelijkheid van de gemeente:

Drie meldingen gaan over langdurige zorg en twee over jeugdbescherming en OTS. twee meldingen gaan over het niet tijdig storten van het PGB (dit komt door defect bij SVB). Die drie bedoelde meldingen gaan over indicatie aanvragen voor zware zorg.

