

## Zorg naar gemeenten – In samenspraak met de burger

### *Aanbevelingen van cliëntenorganisaties aan gemeenten over het gesprek met de burger over zorg en ondersteuning*

Van 2 april tot 4 mei 2015 heeft het programma Aandacht voor Iedereen – een driejarig gezamenlijk programma van een groot aantal cliëntenorganisaties - voor de derde keer de digitale raadpleging 'Zorg naar gemeenten' gehouden onder mensen die sinds 2015 voor hun zorg en ondersteuning terecht kunnen bij hun eigen gemeente. Het onderwerp was deze keer het gesprek van de gemeente met de burger over zijn zorg en ondersteuning.

De raadpleging is geen representatief onderzoek. Maar met 3064 ingevulde vragenlijsten is het wel een peiling die een goed beeld geeft van de ervaring van mensen met de decentralisatie van zorg en ondersteuning naar de gemeenten. Het jaar 2015 is voor een grote groep mensen met zorg en ondersteuning een overgangsjaar. Dat wil zeggen dat veel mensen in deze groep nog vallen onder het zogenaamde overgangsrecht. Dat leidt er toe dat komend najaar nog veel gesprekken met cliënten zullen volgen. We vinden het belangrijk de signalen uit de raadpleging nu terug te geven aan de praktijk.

#### **Het gesprek als belangrijke schakel**

De Wmo 2015 beoogt toegankelijke en passende zorg en ondersteuning te bieden aan mensen, zodat zij eigen regie kunnen voeren en kunnen meedoen in de samenleving op een manier zoals zij wensen en die bij hen past. Een belangrijke schakel om tot deze zorg en ondersteuning te komen, is het gesprek met de gemeente. De resultaten van de peiling laten zien dat op een aantal belangrijke punten met betrekking tot het gesprek verbeteringen nodig zijn. Meer dan nu het geval is moet worden ingezet op samenspraak tussen inwoner en gemeente over een integraal passende oplossing. Bekendheid en makkelijk vindbare informatie over de toegang tot zorg en ondersteuning uit de Wmo is een belangrijke voorwaarde. Dat geldt ook voor informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning en de mogelijkheid tot het indienen van een persoonlijk plan.

#### **Voorafgaand aan het gesprek**

- Een derde van de mensen (34%) weet niet waar ze zich kunnen melden voor een gesprek met de gemeente. Ook weten veel mensen niet hoe lang voor de huidige indicatie afloopt zij zich moeten melden bij de gemeente. Geef duidelijk aan waar en wanneer mensen zich kunnen melden.
- Mensen worden voorafgaand aan een gesprek vaak niet door de gemeente geïnformeerd over het indienen van een persoonlijk plan en de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning (respectievelijk 86% en 83%). Informeer mensen al bij het inplannen van een gesprek over het persoonlijk plan en onafhankelijke cliëntondersteuning. Want het is een taak van de gemeente om er voor te zorgen dat mensen het gesprek goed geïnformeerd en goed voorbereid kunnen voeren.
- Een groot deel van de mantelzorgers heeft niet het gevoel dat de gemeente

bekend is met hun situatie als mantelzorger maar zou dit wel willen (46%). In de wet is de positie van de mantelzorger in het gesprek vastgelegd. Nodig mantelzorgers uit bij het gesprek om tot een gedragen, passende oplossing te komen.



### Tijdens het gesprek

- Het merendeel van de gesprekken (72%) wordt bij mensen thuis gevoerd, 16% op een andere locatie en 12 % telefonisch. Voor nieuwe cliënten, en met name als het gaat om kwetsbare inwoners en complexe hulpvragen, is alleen een telefoongesprek meestal onvoldoende als vorm van een zorgvuldig onderzoek. Een deel van de mensen (37%) beoordeelt de deskundigheid van degene die het gesprek voert namens de gemeente als onvoldoende. Zorg dat degene die het gesprek voert goed toegerust is. Daarbij is zowel het kennisniveau als het kunnen luisteren van belang. Hiermee wordt voorkomen dat aangereikte oplossingen niet passen bij de ondersteuningsbehoefte.
- Een deel van de mantelzorgers (40%) voelt zich door het nieuwe aanbod (veel) meer belast. Houd bij de oplossingen rekening met de wensen, behoeften, draagkracht en draaglast van mantelzorgers. Doe dit bij voorkeur in het gesprek, waarbij naast de zorgvrager óók de mantelzorger wordt uitgenodigd.
- Veel mensen (54%) worden in het gesprek niet geïnformeerd over eigen betalingen en eigen bijdragen. Informeer mensen in het gesprek daarover om te voorkomen dat aangereikte oplossingen achteraf financieel niet haalbaar, of zeer ongunstig blijken.

### Na afloop van het gesprek

- Een deel van de mensen wordt niet geïnformeerd over de vervolprocedure en ontvangt niet binnen 6 weken een verslag van het gesprek (respectievelijk 39% en 33%). Het verslag is de basis voor het vervolg en voor de vraag of en zo ja welke ondersteuning mensen ontvangen. Informeer mensen na afloop van het gesprek over de vervolprocedure en zorg dat binnen 6 weken na de melding het gesprek en het verslag gevoerd/gereed zijn. Laat bijvoorbeeld een flyer of visitekaartje achter met goede informatie over het verdere proces.

### Aanvraag maatwerkvoorziening

- De helft van de mensen (50%) ontvangt niet binnen twee weken een beslissing op een aanvraag voor een individuele maatwerkvoorziening. Zorg dat het college van Burgemeester en Wethouders binnen die termijn een beslissing neemt op de aanvraag voor een maatwerkvoorziening.
- Als de maatwerkvoorziening wordt toegekend, dan kan gekozen worden voor verstrekking in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). Er moet voldaan worden aan twee voorwaarden: 1. In staat zijn het pgb zelf te kunnen beheren 2. Met het pgb veilige en kwalitatief goede ondersteuning inkopen. Een groot deel van de mensen (69%) wordt in het gesprek niet gewezen op de mogelijkheid van een pgb. Wacht niet tot de toewijzing van een maatwerkvoorziening, maar informeer mensen al tijdens het gesprek over de mogelijkheden en voorwaarden van een pgb.

### Tot slot

Dit factsheet is een resultaat van de derde digitale raadpleging uit de cliëntenmonitor van het programma Aandacht voor iedereen. Een rapportage over de uitkomsten wordt begin juli verwacht. In de AVI-nieuwsbrief en op [www.aandachtvooriiedereen.nl](http://www.aandachtvooriiedereen.nl) leest u hier meer over. De volgende raadpleging start in september. Aanmelden voor deelname kan al op

[www.zorgnaargemeenten.nl](http://www.zorgnaargemeenten.nl).



### **Over aandacht voor iedereen**

Het programma 'Aandacht voor iedereen' is opgezet om leden van Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie en de transformatie van de AWBZ-begeleiding en hen te adviseren over hun rol daarbij. Daarnaast monitort het programma de gevolgen van deze verandering voor cliënten en mantelzorgers.

Het programma 'Aandacht voor iedereen' wordt gefinancierd door VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: Ieder(in), Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, Oogvereniging, ouderenorganisaties CSO, patiëntenfederatie NPCF, Per Saldo en Zorgbelang Nederland.