

Aan College van de Gemeente Lelystad
Tav wethouder mevr. M. Jacobs
Adres Postbus 91
8200 AB Lelystad

Van Wmo Cliëntenraad Lelystad

Adres Lemmerstraat 127
8244 DJ Lelystad

Telefoon 0320 264407

E-mail info@wmoraadlelystad.nl

Datum 5 november 2013
Onderwerp 2013-4 ongevraagd advies evaluatie MEE en het Zorgloket
Van Wmo Cliëntenraad Lelystad

Geacht College,

In de vergadering van 16 oktober j.l. heeft de Wmo Cliëntenraad gesproken over de 'Evaluatie pilot Mee en het Zorgloket'.

1. Naar aanleiding van het besprokene heeft de Wmo Cliëntenraad de volgende opmerkingen: Bij de 'Conclusies en Aanbevelingen' wordt nog eens gewezen op het belang van goed opgeleide medewerkers. Wij kunnen dit alleen maar onderschrijven, zie ook onze brief van 7 juni j.l. Het is van belang dat in de opleiding nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan kennis van mensen met uiteenlopende psychiatrische en psychogeriatrische problematiek en training van de sociale vaardigheden. Het is voorts van essentieel belang dat de effecten van de opleiding regelmatig via klanttevredenheidsonderzoeken of andere passende instrumenten worden geëvalueerd.

2. Wij constateren met voldoening dat er een scheiding tussen telefonische en fysieke gesprekken gaat plaatsvinden. In het belang van de privacy van de aanvrager wijzen wij nog eens op de noodzaak van een aparte spreekkamer.

3. Uit de evaluatie blijkt dat de keukentafelgesprekken inmiddels een andere doelstelling hebben gekregen, nl. een afname van de vraag. Ook blijken de gesprekken aan de balie plaats te vinden. Het principe van de 'vraag centraal', toch het uitgangspunt van de Kanteling, lijkt hiermee verlaten. Wij zijn dan ook van mening dat de vraag centraal dient te staan en te blijven staan. Daarbij zijn de keukentafelgesprekken geïntroduceerd als middel om 'de vraag achter de vraag' geformuleerd te krijgen. Daarom dienen deze gesprekken zo veel mogelijk bij de cliënt thuis plaats te vinden. De cliënt kan zich te allen tijde door iemand uit zijn omgeving en in wie hij vertrouwen heeft laten vergezellen bij het keukentafelgesprek. Er vindt een zorgvuldige verslaglegging van het gesprek plaats, ondertekend door gespreksvoerder en cliënt.

De Wmo raad constateert tot zijn ongenoegen dat het begrip 'keukentafelgesprek' inmiddels een andere inhoud en doelstelling heeft gekregen. Wij stellen expliciet dat wij ingestemd hebben met de aanvankelijke invulling van het begrip, en niet met de invulling en doelstelling die het keukentafelgesprek nu heeft gekregen. Wij verwachten dat in de Kadernota eenduidig en duidelijk is omschreven waar begrippen voor staan. In de verdere uitwerking dienen deze begrippen dan ook diezelfde invulling en doelstellingen te blijven houden.

Datum 5 november 2013
Onderwerp 2013-4evaluatie MEE en het Zorgloket
Van Wmo Cliëntenraad Lelystad

4. Cliënten moeten over de mogelijkheid beschikken om een klacht in te dienen over de wijze waarop zij door de gemeente worden bejegend of behandeld. Na afloop van het keukentafelgesprek behoren zij duidelijke informatie te ontvangen over de verdere afhandeling van de aanvraag en over de manier waarop en bij wie zij een klacht in kunnen dienen.

Een goede klachtenregeling, en de mogelijkheid voor de cliënt om bezwaar of beroep aan te kunnen tekenen tegen de beslissing die op zijn aanvraag wordt genomen, dienen dan ook opgenomen te worden in de Kadernota.

5. In de evaluatie wordt vermeld dat WMO klanten “vaak een zwak sociaal netwerk blijken te hebben, dus weinig eigen mogelijkheden om bij een beperking zelf voor oplossingen te zorgen” (p 8.). Tegelijk wordt op p. 11 gezegd dat “de klant (of de vertegenwoordiger van de klant) in eerste instantie zelf verantwoordelijk is, ook voor het stellen van de juiste vraag en voor het aanleveren van gegevens, en bovenal ook om zijn hulpvraag zelf op te lossen”. De geconstateerde kloof is een punt van zorg voor de Wmo raad en vraagt met het oog op de kwaliteit van de zorgverlening nadrukkelijk om aandacht in de Kadernota en in de verdere uitwerking van die nota.

Tot slot een tweetal algemene opmerkingen:

6 De evaluatie is eenzijdig gericht op de organisatie, slimmere processen, een strakkere organisatie en betere onderlinge samenwerking. Er wordt niets gezegd over de kwaliteit van de afhandeling. Een evaluatie door de cliënt ontbreekt. Ook missen wij een onderzoek naar de macro- en micro-economische oorzaken en de effecten (zorgmijders?) van de afname van de vraag. Wat is de rol van de eigen bijdrage en de stapeling van maatregelen, die sommige groepen in het bijzonder treft? Wij zouden daar graag inzicht in hebben.

Wij zijn van mening dat er regelmatig een evaluatie vanuit het cliëntperspectief plaats moet vinden in de vorm van een anoniem klanttevredenheidsonderzoek. Dit geldt eens te meer nu in de toekomst met gestandaardiseerde protocollen en vragenlijsten gewerkt gaat worden. Deze vragen om een regelmatige herijking in het belang van een uit het oogpunt van de cliënt en de organisatie kwalitatief goede afhandeling van de aanvragen.

7. Medio september 2013 heeft de Flevopost bericht over de voornaamste conclusies en aanbevelingen van de evaluatie van de pilot MEE en het Zorgloket. In dit artikel werd eveneens melding gemaakt van de instemming van de Wmo raad nog voordat de raad van de evaluatie kennis had kunnen nemen. Wij gaan ervan uit dat deze onzorgvuldige gang van zaken zich in de toekomst niet meer voor zal doen.

Met vriendelijke groet, namens de Wmo cliëntenraad,

Lia van Vliet
secretaris