

Wat betekent de verandering in de zorg voor u?

De Longpuntbijeenkomst Haarlem van 10 maart 2016 was gewijd aan het z.g. keukentafelgesprek onder de titel “Wat betekent de verandering in de zorg voor u”. Daartoe had het bestuur Gerwin Nijland van de gemeente Haarlem uitgenodigd evenals Job Hendriks, wijkverpleegkundige in Castricum en 4 medewerkers van Zorg Verandert (www.zorgverandert.nl). De middag begon in overleg met de stichting Zorg Verandert met een inventarisatieronde onder de aanwezige deelnemers. Waar lopen zij tegenaan bij het aanvragen van de WMO-voorzieningen?

Inleiding

Aanleiding

Enkele jaren geleden werd een veranderende uitvoering van de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) ingezet: de Kanteling. Het belangrijkste doel van deze kanteling is dat de burgers gaan nadenken over hun behoeften en zelf proberen manieren te bedenken om die te kunnen vervullen.

Inhoud van de wettekst

In artikel 4 van de WMO is dat duidelijk onder woorden gebracht. Hierin staat: “Ter compensatie van de beperkingen die iemand ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie, moet het college van burgemeester en wethouders voorzieningen treffen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die hem in staat stellen

- [a.](#) een huishouden te voeren;
- [b.](#) zich te verplaatsen in en om de woning;
- [c.](#) zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- [d.](#) medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Bij het bepalen van de voorzieningen houdt het college van burgemeester en wethouders rekening met de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager van de voorzieningen, waaronder verandering van woning in verband met wijziging van leefsituatie, alsmede met de capaciteit van de aanvrager om uit een oogpunt van kosten zelf in maatregelen te voorzien.

De gemeentes zijn vrijgelaten in de voorzieningen die zij verstrekken en op welke manier dat geregeld is.”

Wel is de gemeente *verplicht* de zorgaanvrager te informeren over alle mogelijkheden om zelf ondersteuning te vinden (denk aan BUUV en dergelijke). De stichting MEE gaat de gemeentes informeren over de inzet die ze kan bieden.

Voor wie is het bedoeld

De Wmo is bedoeld als vangnet. Dat betekent dat u er een beroep op kunt doen als er geen andere verzekeringen of sociale netwerken beschikbaar zijn. Het

moet dan wel gaan over een aantoonbare beperking, een chronisch psychisch probleem of psychosociale problemen en moeilijkheden bij zelfredzaamheid of maatschappelijke participatie. In deze gevallen moet de gemeente haar inwoner helpen die moeilijkheden zo veel mogelijk te compenseren.

Op de website <https://www.alleszelf.nl/allewmoloketten/> vindt u de telefoonnummers en emailadressen van alle deelnemende gemeenten. Voor wie geen computer heeft hieronder de telefoonnummers van enkele gemeenten in deze omgeving.

- Haarlem/Zandvoort: tel. 5114368;
- Gemeente Velsen (incl. Velsbroek): 0255-567200 of 0255-140255;
- Heemstede: tel. 548 30 40; maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 13.00 uur.

Hoe verloopt het gesprek

U voert het gesprek met de een vertegenwoordiger van de zorgaanbieder, niet met iemand van de gemeente. Als u klachten heeft, moet u die ook bij de zorgaanbieder neerleggen met een kopie aan de gemeente. Deze houdt alle klachten van de aanbieders nauwlettend in de gaten (monitoren heet dat tegenwoordig). Het criterium dat de gemeente bij de beoordeling van de klachten hanteert is “Schoon en Leefbaar”. De titel “keukentafelgesprek” wordt overigens niet door alle officiële instanties gebruikt.

Alle medewerkers zijn, althans in de gemeente Haarlem, paramedisch geschoold en kunnen de klachten van de cliënten goed vertalen in beperkingen en daarbij horende voorzieningen. De aanbieder is verplicht een ondersteuningsplan op te stellen voor de betreffende cliënt.

Inhoud gespreksmiddag

Naast de vaste kern van Longpuntbezoekers en Gerwin Nijland van de gemeente Haarlem waren ook aanwezig

- Job Hendriks, wijkverpleegkundige in Castricum, hij hoopt op veel vragen om daarmee zicht te krijgen op de problematiek waar de aanvragers mee worstelen.
- Madeleine Groetelaars, longverpleegkundige Spaarne Gasthuis, zij wil weten wat zij voor de patiënt kan betekenen; ze wil ook meer zicht op de problematiek krijgen.

Ervaringen met het gesprek

- Het was geen open gesprek; voor sommigen gold zelfs dat het gesprek een negatieve sfeer had.
- Doorslaggevend voor de toegekende zorg was het aantal vierkante meters in plaats van de individuele problemen en wensen van de aanvragers.

- De consultants werden in een aantal gevallen incompetent bevonden: zij hadden geen kennis van ziektebeelden en toonden geen begrip voor behoeften van aanvragers.
- Er was veel onbegrip onder de consultants omdat de aanvragers “er zo goed uitzien” (gelaatskleur, verzorgde kleding etc.); ongeloof dat zo iemand ernstig ziek is.
- Mensen weten niet goed waar ze een aanvraag moeten indienen: er wordt niet altijd geattendeerd op alternatieven zoals BUUV (<https://buuv.nu/info/over-buuv> voor algemene informatie) en de stichting MEE (<http://www.meenwh.nl/>) voor hulpvragen op allerlei terreinen.
- Je moet overal zelf achterheen: ook meegebrachte hulptroepen, bij voorbeeld van ouderenbonden, wisten geen raad met het gesprek.

Tips voor het voeren van het gesprek.

- Zorg dat er iemand bij het gesprek aanwezig is (familielid, vriend of iemand van MEE), ook met die persoon moet je het gesprek eerst doornemen.
- Je moet je mondig opstellen en het gesprek goed voorbereiden.
- Hou je niet onnodig flink, beschrijf als voorbeeld wat je allemaal NIET kan als je een slechte dag hebt.
- Schrijf alles op wat je mankeert en geef duidelijk de beperkingen aan.
- Maak gebruik van de contacten die je op dat moment hebt.
- Als de voorziening ongunstig uitvalt neem dan contact op met de zorgverlener en de gemeente (bij wijze van beroepsprocedure).
- Spreek jezelf niet tegen, doe je niet beter voor dan je bent maar overdrijf ook niet naar de andere kant.

Algemene opmerkingen

- Wij zijn over het algemeen niet gewend om hulp voor onszelf te vragen; dat is een leerproces.
- Wie gevraagd wordt als mantelzorger MAG weigeren; ook dat is een leerproces.
- Er wordt over het algemeen minder zorg verstrekt dan voorheen; je moet eigenlijk zelf aankloppen bij instanties als BUUV, MEE en ander vrijwilligerswerk; je moet bij een negatieve uitslag terug naar de zorgverlener en de gemeente.

Verslag: Annemarie Broek.

Bovenstaand verslag kwam tot stand zonder wetenschappelijke toetsing; er kunnen derhalve geen rechten aan worden ontleend.