

Longpunt Haarlem, 9 april 2015.

**Veranderingen in de zorg;** door Annemiek Nieuwstraten (adviseur bij Aandacht voor Iedereen\*) en Gerwin Nijland (beleidsmedewerker WMO gemeente Haarlem).

### Ingrijpende stelselwijziging

Vanaf 1 januari 2015 is het stelsel van sociale voorzieningen ingrijpend veranderd. De AWBZ is vervallen; de functie wordt overgenomen door

1. De WMO, wet Maatschappelijke Ondersteuning
2. De ZVW, de Zorgverzekeringswet: voor voorzieningen op het gebied van persoonlijke verzorging, huisartsen en ziekenhuisopnames;
3. De WLZ, de wet langdurige zorg: is beperkt tot zware intramurale zorg (zorg die gegeven wordt aan mensen binnen een zorginstelling).

### Waarom stelselwijziging

De oude AWBZ-regelingen kostten te veel geld. Daarom moeten burgers meer zelf gaan doen en meer hun eigen omgeving (familie, vrienden, burens) proberen in te schakelen. Voordeel: gewone mensen krijgen meer regie over hun eigen situatie en meer invloed op het overheidsbeleid. De gemeenten gaan zich meer richten op preventie en algemene voorzieningen. In principe blijven alle verstrekte voorzieningen bestaan. Zo niet, dan moet je contact opnemen met de verstrekker.

### Algemene en maatwerk voorzieningen

Een algemene voorziening is bestemd voor alle burgers. Het zijn laagdrempelige diensten of faciliteiten voor alle burgers of voor leden van een bepaalde doelgroep. Zij worden vaak aangeboden door de gemeente of door een maatschappelijke organisatie. Voorbeelden zijn een klussendienst, rolstoeldepot of maaltijdservice.

Een maatwerkvoorziening is afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van één persoon. Dit kan bestaan uit diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen (voor zelfredzaamheid en participatie noodzakelijke vervoer, een scootmobiel, een traplift, dagopvang of begeleiding bij de administratie).

### Trapsgewijze toekenning van zorg

Wie zorg nodig heeft, moet het volgende traject doorlopen:

1. Op eigen kracht uit de problemen zien te komen;
2. Een beroep doen op eigen netwerk (= familie, vrienden en burens);
3. Een beroep doen op een algemene voorziening;
4. Aanvragen van maatwerk vanuit de gemeente. Van maatwerk is sprake als de behoefte van de cliënt niet vervuld kan worden door een verstrekking volgens de standaardnormen.

### Hoe heb je als cliënt en/of diens vertegenwoordiger invloed?

In de WMO is vastgelegd dat ook burgers adviezen moeten kunnen geven.

Via de Participatieraad kun je invloed uitoefenen. Burgers moeten betrokken worden bij het inkoopbeleid en de aanbidders moeten meer vraaggestuurd te werk gaan. De gedachte hierachter is: CLIËNTEN IN PLAATS VAN REGELS.

### Het persoonsgebonden budget (PGB).

U als klant moet kunnen kiezen tussen PGB of zorg in natura (ZIN). Het PGB geldt alleen voor maatwerkvoorzieningen. De sociale verzekeringsbank (SVB) verzorgt de betalingen. Dat heet trekkingsrecht. De burger stuurt de rekening voor de geleverde dienst naar de SVB; SVB bewaakt de kosten en bemiddelt. Wie bereid en staat is zelf

het PGB te beheren, doet er goed aan dat ook echt te doen. De tarieven zijn lager; u betaalt uiteindelijk minder.

#### Grondslagen gemeentelijke beleid.

Het beleid van de gemeente stoelt op drie soorten regels:

1. verordeningen: algemene regels en processen;
2. uitvoeringsbesluit (betreffende eigen bijdrage en regels voor het PGB);
3. uitvoerings- of beleidsregels: specifieke regels over de maatwerkvoorzieningen (wanneer? voorwaarden?)

N.B. De regels kunnen van gemeente tot gemeente verschillen. Op <http://www.pgb.nl/> kunt u zien welke regels er in uw gemeente gelden.

#### Voorbeeld van maatwerk

Loopfiets als voorbeeld van maatwerkvoorziening

Iemand vraagt een driewielloopfiets aan. Volgens de normen kan dat niet. Maar deze persoon kan niet overweg met een scootmobiel. Wat nu te doen? Gesprek aangaan met de gemeente en een PGB aanvragen om de fiets zelf aan te kunnen schaffen. Meer informatie op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

#### Het beleid van Haarlem is erop gericht om

1. minder zorg te leveren;
2. meer verantwoordelijkheden bij de burgers zelf neer te leggen;
3. domotica (elektronische middelen voor het gebruik in de huishoudelijke situatie) in te zetten, bijvoorbeeld zorg op afstand.

N.B. Bij problemen gaat u **onmiddellijk** de stichting MEE inschakelen.

#### Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is met 33% verhoogd en geldt voor alle maatwerkvoorzieningen in het kader van de WMO.

De Compensatie eigen risico (Cer) is afgeschaft. In plaats daarvan gaat de gemeente ondersteuning op maat bieden. De gemeente kan u ondersteunen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) of de bijzondere bijstand.

De bijdrage wordt berekend naar inkomen; minder mensen kunnen hier gebruik van maken.

#### Geen eigen netwerk en geen steun

Mensen die geen eigen netwerk hebben maar wel steun nodig hebben, kunnen een beroep doen op de stichting MEE (088-6522522). Deze stichting staat voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Je moet als cliënt wel je eigen behoeften en problemen (laten) melden bij de gemeente.

Iedereen kan hier een beroep op doen. De cliëntondersteuner staat naast de cliënt. Het kan bij voorbeeld gaan over een aanvraag voor een voorziening, het indienen van een klacht of bezwaarschrift.

Ook de gemeente Haarlem doet zaken met de stichting MEE. Informatie en advies kunnen je krijgen via Loket Haarlem. Bij meervoudige en complexe zaken kun je een van de sociale wijkteams inschakelen.

### Mantelzorg ondersteund

De gemeente moet ook mantelzorgers ondersteunen, bijvoorbeeld met respijtzorg, een kortingspas, klussendienst of parkeervergunning. De gemeente werkt hiertoe samen met mantelzorgorganisatie TANDEM.

De gemeente Haarlem wil alle mantelzorgers in beeld hebben en heeft inmiddels een stadsbrede mailing verzorgd.

### Het gesprek (keukentafelgesprek)

Het gehele proces gaat van start met een melding door de persoon of zijn/haar vertegenwoordiger. De gemeente neemt dan contact op. Als de situatie genoegzaam bekend is, volgt er geen gesprek. In alle andere gevallen wel. Dit gesprek mag bijgewoond worden door de mantelzorger of de cliëntenondersteuner. Het is verstandig eerst zelf een plan te maken voor de gevraagde voorziening met daarin onder andere de randvoorwaarden. Let wel: het aanbod MOET op de vraag afgestemd worden (bijvoorbeeld parkeervoorziening).

### Klachten over voorzieningen

Deze horen thuis bij de aanbieder (in geval van een maatwerkvoorziening) of het college van B & W (als het gaat om bejegening door een ambtenaar). Geef vooral de klachten door: **een klacht is een cadeautje**. Als je niets doorgeeft, verandert er ook nooit iets. Maar de cliënt of diens vertegenwoordiger moet zelf initiatieven hiertoe ondernemen.

### Nuttige adressen voor Haarlem en omgeving

- Loket Haarlem: Van maandag t/m vrijdag van 9:00-12:30. 023-5430990.
- Stichting MEE (088-6522522)
- Tandem mantelzorgorganisatie  
Postbus 6166  
2001 HD Haarlem  
telefoon 023-89 10 610  
(ma t/m vrij van 8.30-18.00 uur)

### \*Aandacht voor Iedereen

In het programma 'Aandacht voor Iedereen' krijgen Wmo-raden en lokale en regionale belangenorganisaties, maar ook cliëntenraden AWBZ en Wwb-clieutenraden informatie en advies van de landelijke patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties en de koepel van Wmo-raden. Zo kunnen zij een stevige gesprekspartner zijn voor gemeenten en zorg- en welzijnsaanbieders bij de overgang van de AWBZ-begeleiding naar de Wmo. Te bereiken:

Postbus 1038, 3500 BA Utrecht. Tel. 030 291 6622;

Mailadres: [secretariaattransitie1@iederin.nl](mailto:secretariaattransitie1@iederin.nl).

Website <http://www.aandachtvooriedereen.nl>

Verslag: Annemarie Broek

Bovenstaand verslag is een samenvatting van de lezing zonder wetenschappelijke toetsing. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.