

Datum: 16 maart 2017

Betreft: Inspraakreactie

Geachte voorzitter,

Mijn naam is Tia Quaedvlieg, ik ben belangenbehartiger, onder andere als vrijwilliger bij de Stichting Voorall.

Bij Voorall hebben we een werkgroep met ervaringsdeskundigen die te maken hebben met de uitvoering van de Wmo. Vanuit de inclusief beleid gedachte vindt Voorall het belangrijk dat de achterban betrokken is bij het maken en uitvoeren van beleid. Het gedegen en heldere rapport van de Rekenkamer hebben we met veel interesse gelezen. Ook wij hebben hieraan meegewerkt en bedanken de Rekenkamer voor het goed luisteren naar alle betrokken partijen, wat het rapport een enorme verdieping geeft.

We herkennen veel feiten in het rapport maar zijn ons ook altijd bewust van de goede intenties van de gemeente. We waarderen het ook dat de bezuiniging waarmee de taken van de Wmo naar de gemeente werd overgeheveld niet klakkeloos door de gemeente is overgenomen en dat er budget werd vrijgemaakt voor een zachte landing. Zeker voor de reeds bestaande cliënten is deze implementatie vaak zonder veel problemen goed gegaan.

Wij vinden doelmatigheid (efficiëntie) en doeltreffendheid (effectiviteit) allebei heel belangrijk. Vooral voor onze achterban is de uitvoering van beleid naar doeltreffendheid cruciaal voor de ondersteuning die aansluit bij de behoefte van de cliënt.

Wij vinden dan ook dat de uitvoering van het beleid verbeterd moet worden. Zoals bv. dat de melding vorm-vrij en simpeler wordt. Iedere burger is anders en heeft een andere vraag. Waarom moesten wij een compleet Wmo formulier invullen omdat een traplift was afgekeurd of een compleet Wmo formulier invullen omdat een consulent vergeten was bij de aanvraag de beschermhoes voor de scootmobiel in te vullen. Medipoint levert dat niet en verwijst naar de gemeente en de gemeente zegt, je moet een nieuwe aanvraag indienen.

Het doel van de kanteling is vraagverheldering. Een melding moet komen tot vraagverheldering en niet tot onnodige vragen. Na een korte melding moet een gesprek plaatsvinden, ook voor de cliënt met alleen HV. De burger heeft hier ondersteuning bij nodig. Bied gelijk in die fase al de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntenondersteuning, ook via Denhaag.nl en telefonisch.

Een voorbeeld van doeltreffendheid is ook, dat er een beschikking komt met specifiek individuele motivering en omschrijving van de resultaat gerichte ondersteuning en niet een voor iedereen bijna gelijk format, ook voor beschermd wonen is een beschikking noodzakelijk om een bezwaar in te kunnen dienen.

Dit zijn een aantal voorbeelden van de zorgen vanuit onze achterban.

Wij willen over een aantal punten graag meedenken met de gemeente om de kwaliteit v.h. beleid en het proces te verbeteren:

Ten eerste: het zelfredzaam maken van de burgers onderschrijven we, maar je moet ze wel helpen tijdens dat veranderingsproces. De afgelopen jaren hebben belangenorganisaties vaak signalen afgegeven over de door de rekenkamer gesignaleerde uitvoeringsproblemen. Signalen worden nog teveel als klachten behandeld. Een klacht is meer een uiting. Een signaal is informatie die middels een praktijkgeval aangeeft dat er iets niet goed gaat in de uitvoering van het beleid. Dus betrek de signalen daadwerkelijk in het verbetertraject van beleid en behandel het niet als een klacht.

Ten tweede: betrek belangenorganisaties en de CSD ( Cliëntenraad Sociaal Domein) bij alle verbeterplannen, en dan tijdig! Niet als sluitstuk maar tijdens de creatie van het beleid.

Ten derde: geef aan hoe en wanneer de aanbevelingen van de Rekenkamer en de voorstellen van het College B&W worden uitgevoerd en betrek ook daar de belangenorganisaties tijdig bij. Zij kunnen het beste oordelen over de uiteindelijke doeltreffendheid van het beleid.

Voor de toekomst is voor ons van belang dat de burger weet waar hij recht op heeft. Klagen bij een zorgaanbieder doen ze niet makkelijk, ze zijn van die hulp afhankelijk.

Zijn de zorgaanbieders en de cliënten wel voorbereid op de nieuwe manier van werken bij de maatwerkarrangementen ? De positie van de cliënt lijkt in het nieuwe beleid ondergeschikt en dat maakt dat we ongerust zijn.

We krijgen nu al signalen over onbegrip van cliënten bij de nieuwe maatwerkarrangementen. Kunnen zorgaanbieders en cliënten deze veranderingen wel aan? Cliënten begrijpen niets van deze plotselinge veranderingen.

De burger is nog steeds onvoldoende geïnformeerd over haar rechten binnen de Wmo en dat blijkt ook uit het onderzoek van de Rekenkamer. We vinden dat de informatievoorziening hierover verbeterd moet worden.

Kortom: verbeter de regels en procedures zodat u kwaliteit vormgeeft vanuit de cliënt in plaats van uit het systeem.

Voorzitter, hartelijk dank voor uw aandacht.

Stichting Voorall adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente Den Haag over zijn beleid zodat Hagenaars met een lichamelijke, verstandelijke, zintuigelijke beperking en/of chronische ziekte op een gelijkwaardige wijze kunnen deelnemen aan de samenleving.