

# Manifest voor een betere uitvoering van de Wmo 2015 in de praktijk (versie 2.0)

ZijActief Limburg en het Huis voor de Zorg hebben op basis van signalen uit de achterban, landelijke signalen en aanvullingen vanuit het symposium op donderdag 26 november dit manifest gemaakt met acht aandachtspunten voor gemeenten inzake de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015).

## 1. Onduidelijkheid rondom toegang tot hulp en ondersteuning

Cliënten weten niet goed wat er allemaal veranderd is en wat de gevolgen zijn voor hun eigen situatie. Ze weten niet goed bij wie ze terecht kunnen (gemeente, zorgverzekeraar, zorgkantoor) en hoe het traject verloopt. Ook zijn er steeds wisselende regels en termen.

**Aanbeveling:** Gemeenten dienen te investeren in goede informatievoorziening voor burgers, zowel fysiek als digitaal. Lokale loketten moeten hun rol als wegwijzer vervullen.

## 2. Gemeenten doen onvoldoende onderzoek

Een onderzoek van Binnenlands Bestuur onder 41 gemeenten laat zien dat gemeenten hun verplichtingen niet nakomen. "Nog steeds slaan gemeenten de wettelijke plicht om een keukentafelgesprek te voeren met hulpbehoevende burgers in de wind. Besluiten over het intrekken of verminderen van het aantal uren eenvoudige huishoudelijke hulp (hh1) worden in diverse gemeenten zonder gedegen onderzoek genomen."

**Aanbeveling:** Gemeenten dienen bij **alle** verzoeken voor ondersteuning de situatie samen met de burger te bekijken. Dit is noodzakelijk om echt maatwerk te leveren.

## 3. Wmo-consulent onvoldoende bekwaam

Volgens onderzoeksbureau I&O Research is 1 op de 4 cliënten ontevreden over het keukentafelgesprek. De klacht is dat er niet goed naar de cliënt wordt geluisterd en dat mensen het idee krijgen dat de uitspraak van de gemeente over het zorgaanbod al bij voorbaat vaststaat. Ook blijkt dat mensen vinden dat de gemeente te weinig kennis heeft van de aandoening/beperking.

**Aanbeveling:** Gemeenten dienen Wmo-consulenten goed te trainen in gespreksvaardigheden en het vermogen om zich snel in te leven. De Wmo-consulenten dienen bij het voeren van gesprekken echt te kijken naar wat voor die persoon nodig is, zonder financiële kaders in het achterhoofd.

## 4. Mantelzorgers worden zwaarder belast

Steeds meer taken verschuiven naar mantelzorgers omdat zorgvragers langer thuis wonen en er eerst een beroep wordt gedaan op het sociale netwerk. Daarmee is de belasting hoger dan voorheen. Dit geldt ook voor jonge mantelzorgers. Bovendien zijn deze vaak niet in beeld bij de gemeente.

**Aanbeveling:** Gemeenten dienen daadwerkelijk mantelzorgers te ondersteunen door aan hen zelf voorzieningen beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld huishoudelijke hulp en respijtzorg. Door voorlichtingsprogramma's op scholen te faciliteren, dient ook aandacht te worden besteed aan jonge mantelzorgers.

## 5. Route voor bezwaar ingewikkeld

Volgens Binnenlands Bestuur zijn er bijna 3.000 bezwaarschriften bij 41 gemeenten ingediend. Maar waarschijnlijk is dit het topje van de ijsberg omdat veel burgers geen bezwaar maken doordat ze het niet weten of niet kunnen.

**Aanbeveling:** Gemeenten dienen te investeren in een goede opvolging na het keukentafelgesprek. Bijvoorbeeld door het verslag van het keukentafelgesprek te bespreken met de burger in kwestie. Ook onafhankelijke cliëntondersteuning zou hier een rol in kunnen vervullen.

## 6. De werknemerstevredenheid in de zorg is gedaald

Door de bezuinigingen is er steeds minder tijd en aandacht voor de zorgvragers. Arbeidsomstandigheden worden zwaarder, arbeidsvoorwaarden en functie-inhoud versralen en de werktevredenheid wordt minder. De administratieve afhandeling, zoals de minutenregistratie, is veel werknemers een doorn in het oog en kost erg veel tijd.

**Aanbeveling:** Net als de FNV zorg en welzijn vinden wij dat geld voor zorg ook aan zorg moet worden besteed en niet aan bureaucratie en topbeloningen. De administratieve afhandeling moet beter en efficiënter.

# Manifest voor een betere uitvoering van de Wmo 2015 in de praktijk

(versie 2.0)

## 7. Ongelijkheid tarieven Persoonsgebonden Budget

Het uurtarief voor PGB verschilt per gemeente. In sommige gemeenten is het tarief daarmee niet toereikend om voldoende gekwalificeerde zorgverleners in te huren. Daardoor beperkt die gemeente de keuzevrijheid van de cliënt.

**Aanbeveling:** Gemeenten moeten zorgen dat voor PGB realistische tarieven worden gehanteerd waardoor cliënten in staat worden gesteld kwalitatief goede zorg in te kopen.

## 8. Vindbaarheid van cliëntondersteuning

Er wordt nog te weinig gebruik gemaakt van cliëntondersteuning. Cliënten geven aan dat zij niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden tot cliëntondersteuning.

**Aanbeveling:** Gemeenten zouden moeten investeren in het onder de aandacht brengen van de mogelijkheden tot cliëntondersteuning. Daarbij horen ook de bestaande vormen van informele cliëntondersteuning die binnen iedere gemeente bestaan. Denk bijvoorbeeld aan de vrijwillige ouderenadviseurs van de ouderenbonden.

Om de genoemde aanbevelingen goed vorm te kunnen geven, is het belangrijk dat zorgvragers meer en beter betrokken worden bij het tot stand komen én bij het uitvoeren van gemeentelijk beleid. In de evaluatie van beleid dient de authentieke stem van de burger meegenomen te worden. In algemene zin valt op dat burgers niet begrijpen dat er grote verschillen zijn tussen de verschillende gemeenten, zowel qua tarieven als aanpak. Gemeenten dienen ervoor te zorgen dat er voldoende betaalbare zorg blijft bestaan voor iedereen die het echt nodig heeft. Burgers die zo lang mogelijk thuis blijven wonen, hebben recht op een menswaardig bestaan. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst!

Het Huis voor de Zorg en ZijActief Limburg onderschrijven, samen met onze leden en achterban, de aandachtspunten in dit manifest voor een betere uitvoering van de nieuwe Wmo in de praktijk.

Organisatie: **Huis voor de Zorg**

Naam: **Jo Maes**

Functie: **Directeur**

Datum: **03-12-2015**

Organisatie: **ZijActief Limburg**

Naam: **Truus Geraeds**

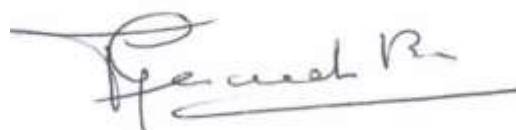
Functie: **Voorzitter**

Datum: **03-12-2015**

Handtekening:



Handtekening:



Maastricht, 3 december 2015

Dit manifest is aangeboden aan alle gemeenteraden in Limburg en wordt gepubliceerd op de website van ZijActief Limburg [www.zijactief limburg.nl](http://www.zijactief limburg.nl) en Huis voor de Zorg [www.huisvoordezorg.nl](http://www.huisvoordezorg.nl).