

RAPPORT

Lokaal Digitaal Meldpunt Huishoudelijke Ondersteuning

- Het keukentafelgesprek -



Door : Fractie GemeenteBelangen Twenterand [GBT]
Datum : maandag 29 januari 2018

Datum : maandag 29 januari 2018
Aan : • gebruikers (hierna: cliënten), familie en mantelzorgers (vaak partner) van gebruikers huishoudelijke ondersteuning. Samen zijn ze 'de doelgroep'
• college van burgemeester en wethouders Twenterand
• gemeenteraad Twenterand

Leeswijzer

We beginnen dit rapport met het doel en de aanleiding voor GemeenteBelangen Twenterand [GBT] om voor een periode van twee weken een lokaal digitaal meldpunt op de meest laagdrempelige wijze te openen.

Na de aanleiding volgen geanonimiseerde citaten of delen uit de vele reacties die we hebben ontvangen om zo een ieder een beeld te schetsen van voorkomende praktijksituaties.

Hierna volgt een lijst met de meest genoemde opmerkingen en melding van aantal formeel ingediende bezwaren en hoe daarmee is omgegaan. Waarna we afsluiten met suggesties hoe het in de toekomst anders / beter zou moeten.

***NB:** Alle contactgegevens van degene die hebben gereageerd zijn zoals toegezegd niet gedeeld met derden.*

Doel

Als volksvertegenwoordigende partij een luisterend oor bieden aan de doelgroep, die te maken heeft met huishoudelijke ondersteuning door hun praktijkervaringen vrij te kunnen laten delen met als doel het verbeteren van het beleid en de uitvoering Huishoudelijke Ondersteuning ten gunste van cliënten.

Aanleiding

GBT heeft vanaf aanvang van deze raadsperiode meerdere malen aandacht gevraagd voor de manier waarop cliënten, jong en oud, de werkwijze van ambtenaren [lees ook: consultants] ervaren en de communicatie hieromtrent. Volgens ons werd en wordt teveel vanuit het formele proces geredeneerd zonder de doelgroep zelf te raadplegen. Door te luisteren naar deze doelgroep is één en ander het beste beeld te brengen, want zij zijn de ervaringsdeskundigen. Met deze ervaringen kunnen de ambtenaren in de toekomst hun voordeel doen, mits zij hiervoor openstaan. Hierin is een rol weggelegd voor het college van burgemeester en wethouders.

Acties GBT in de afgelopen vier jaar

1. Allereerst in de raadsvergadering van oktober 2014 bij het onderwerp 'Beleidsplan Wmo 2015-2018' en 'Verordening Jeugdhulp Twenterand'. Omdat:

- de toegangswegen voor zorg en jeugdhulp vanwege de decentralisatie ging veranderen voor een kwetsbare doelgroep;
- GBT belang hecht aan persoonlijke gesprekken thuis bij de cliënt, dus geen telefonische beoordeling en
- GBT de ervaringen onafhankelijk en objectief wilde toetsen met als doel het verbeteren van beleid ten gunste van de doelgroep,

is het voorstel 'Lokale praktijkervaringen toetsen' via een onafhankelijk meldpunt ingediend. Het college liet weten eerst met een benchmark en klanttevredenheidsonderzoek te komen, waarna een eerste evaluatie volgt. Hierop heeft GBT het voorstel aangehouden tot nader order.

2. In mei 2016 stelde GBT vragen aan het college over de inhoudelijke en financiële gevolgen naar aanleiding van de uitspraak van de CRvB (Centrale Raad van Beroep). De doelgroep die gebruik maakt van huishoudelijke hulp mag niet zomaar gekort worden op hun hulpuren zonder een duidelijke objectieve en onafhankelijke onderbouwing, zo was onder meer de uitspraak. Ook valt huishoudelijke ondersteuning onder de Wmo 2015 en moeten gesprekken aan de keukentafel plaatsvinden en niet telefonisch, zoals toen deels plaatsvond. Hierop heeft er in Samen 14-verband een onderzoek plaatsgevonden en met de uitkomsten hiervan zouden plooiën gladgestreken zijn. Nadelige financiële consequenties zouden niet te verwachten zijn

3. In de raadsvergadering van maart 2017 bij het onderwerp 'Beleid Huishoudelijke Ondersteuning 2018' dient GBT alsnog het voorstel in voor een 'Lokaal meldpunt' met als doel dat de doelgroep bij een onafhankelijk meldpunt terecht kan om hun ervaringen te delen om zo het beleid en de uitvoering ervan te verbeteren.

Maar het college ziet er niets in en volgt louter de formele procesgang. Volgens portefeuillehouder Binnenmars hebben cliënten "... voldoende momenten om klachten en ideeën kwijt te raken" en anders volgt de gang naar de bezwarencommissie. Om daarna op te merken dat eerdere tientallen bezwaren allen door de gemeente zijn gewonnen op procesniveau. Echter het gaat GBT niet om uitsluitend het procesniveau bezien vanuit het gemeentehuis, maar om praktijkervaringen te verzamelen van de doelgroep als gevolg van de manier waarop het proces wordt uitgevoerd door ambtenaren met als doel dit in het vervolg te verbeteren. GBT dient daarom alsnog het voorstel in. Het voorstel wordt echter op aanraden van het college verworpen door een meerderheid van de gemeenteraad.

In dezelfde vergadering wordt wel een voorstel van GBT aangenomen om het beleidskader aan te passen en toe te voegen dat de consulent altijd persoonlijk in gesprek gaat met de cliënt. Betekent op huisbezoek en geen telefonische beoordeling.

4. In november 2017 stelt GBT wederom vragen over de huishoudelijke ondersteuning. Er komen bij GBT namelijk diverse signalen binnen dat de (her)indicaties vreemd verlopen. Het college antwoordde GBT dat na een ingediend bezwaarschrift - op dat moment waren er al 68 ingediend - bij onduidelijkheden contact opgenomen zal worden met bezwaarmaker middels een tweede huisbezoek. Voor dit tweede huisbezoek is extern ingehuurd. De extra kosten op dit deel bedragen € 50.000,-.

Bij geen nieuwe feiten van de bezwaarmaker verandert het besluit echter niet. Dit komt er op neer, want het is vooral een "standpunten en interpretatiekwesitie", dat nagenoeg elk besluit in stand blijft. Dit blijkt ook na een rondgang van GBT bij een steekproef onder de bezwaarmakers. Waarna de bezwaarmaker de formele gang naar de bezwaarschriftencommissie rest. En dit is niet voor iedereen gesneden koek.

5. De eerste besluiten / beschikkingen vallen in de brievenbus bij cliënten. In vrij korte tijd wendden zich cliënten, maar met name familie van cliënten, mantelzorgers en werknemers van thuishulporganisaties tot ons. Om een goed beeld te krijgen wat er leeft, met dien verstande dat een lokaal meldpunt door college en gemeenteraad is verworpen, opent GBT een eigen laagdrempelig digitaal meldpunt. Wij hebben om praktijkervaringen gevraagd over het gehele proces en afsluitend de vraag gesteld: waar vindt u dat er nog verbeterpunten zijn voor de gemeente Twenterand? Hiervoor hebben we een oproep geplaatst via onze Facebookpagina, Twitteraccount en website. En dit hebben we geweten.

De ervaringen

De betrokkenheid van het onderwerp en het grote aantal opmerkingen die wij ontvingen was enorm. Hieronder de cijfers:

- Bereikte personen: 12.089
- Betrokkenheid personen: 4.679 (gelezen en / of er actie op ondernomen door lezer)
- 46 keer gedeeld / Reacties: 271 (d.m.v. emoticons)
- Opmerkingen via Facebook: 164
- Ervaringen via Facebook [dm]: 66 / via mail: 23

Hoe meer betrokkenheid, opmerkingen en ervaringen, des te betrouwbaarder de ervaringsgegevens. En die geven een eensluidend beeld weer. Voor wij in beeld brengen welke ervaringen het meest zijn genoemd, enkele praktijksituaties.

Praktijksituatie 1

"Mijn man heeft dit voorjaar een zware beroerte gehad. Hij is enigszins verlamd en gebonden aan zijn rolstoel en kan nauwelijks spreken en heeft bijna overal hulp bij nodig. Hij ondersteunde mij, ik heb de indicatie. Het is een sterk veranderde situatie. Dit heeft de medewerker van de gemeente kunnen zien, nadat ik het aangegeven had. Maar wat schetst mijn verbazing: ik word met 1½ uur per week gekort. Dit is een halvering. U kunt zich niet voorstellen, na alle ellende die ik de afgelopen maanden heb meegemaakt, hoe ik mij in de steek gelaten voel door de gemeente."

Praktijksituatie 2

"Sinds 8 jaar ontvangt mijn moeder wekelijks huishoudelijke ondersteuning (hierna: HO). Ten gevolge van een val heeft moeder haar linker heup en linker pols gebroken. Het resultaat is dat ze uitermate moeilijk loopt en de beweeglijkheid van haar linker hand sterk is verminderd. Lopen gaat zeer moeizaam."

(..) "Tijdens het gesprek met de consulent is door ons aangegeven dat de fysieke en mentale gesteldheid van moeder verder achteruit is gegaan. Dit konden we medisch en via de thuishulp aantonen. We hadden eerder meer dan minder hulpuren nodig. In het gesprek merkt de consulent op dat *"Gelet op de afnemende fysieke en mentale gesteldheid is uitbreiding van huishoudelijke ondersteuning gewenst."* Na maanden ontvangen we het besluit: WAT? Het is wekelijks nog minder geworden."

"Onderstaand een urenoverzicht aan eerder verstrekte HO door de jaren heen."

Periode 2009 tot en met maart 2014: 3 uur 30 minuten

Periode rest 2014: 3 uur

Periode 2015 tot en met 2018: 2 uur 45 minuten

Periode vanaf 2018: 2 uur 16 minuten

"Volgens ons is het gewoon een ordinaire bezuiniging. Als dat zo is zeg dat dan en stop met dit hele circus. Bespaart veel ambtelijke inzet, geld en ons veel ergernis."

Praktijksituatie 3

"Ik ben mantelzorger voor mijn echtgenoot die onlangs een zware darmoperatie heeft ondergaan. Heeft nu een stoma. Daarnaast zijn toenemende COPD klachten en dat gaat ten koste van de mobiliteit. Het ligt in mijn aard om zoveel mogelijk zelfstandig alles te verzorgen, maar in het afgelopen jaar kan ik merken dat het eigenlijk teveel voor mij wordt. De zorg voor de stoma kost veel tijd en energie. In het gesprek met de gemeente werd dit ook bevestigd. Zij gaf aan dat de gemeente wil bevorderen dat de ouderen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Dit willen wij zelf ook, maar dan hebben we wel voldoende ondersteuning nodig om dat ook daadwerkelijk te kunnen, maar dan moet ik wel een verhoging van het aantal hulpuren hebben. De medewerker van de gemeente gaf aan hiervoor begrip te hebben en zag de noodzaak hiervan in."

"Na dit positieve gesprek zagen we de beslissing met vertrouwen tegemoet. Onlangs kregen we de beschikking voor 2018: een enorme teleurstelling! We krijgen **35 minuten per week MINDER**. Een voor ons volkomen onbegrijpelijke beslissing ... want hoe valt dit te rijmen met onze aanvraag en onze huidige afgenomen gezondheidssituatie, die steeds MEER zorg vraagt. We voelen ons belazerd."

"En dan ontvang je nota bene van de gemeente ook nog een bedankkaartje, omdat je mantelzorger bent. U zult begrijpen hoe wrang dit voelt ... Maar als je zelf extra hulp nodig hebt dan 'helpt' de gemeente je door je uren te verminderen. "

Praktijksituatie 4

"Volgens het artikel in dagblad Tubantia op 9 november zouden 68 mensen niet blij zijn met hun zorgindicatie n.a.v. het keukentafelgesprek. Ik weet zeker dat het er veel meer zijn. Dat komt doordat mensen op dat moment nog niet op de hoogte waren - kon ook niet - hoe het zou gaan met de dienstencheques. Op 28 november kwam er een bericht waarin werd uitgelegd hoe dit op 24 november was geregeld voor de toekomst. De formulieren zijn daarop aangeboden aan de cliënten. Toen men las dat maximaal 26 uren in 2018 en daarna geen mogelijkheid meer was om bij te kopen, schrok men en sloeg de onzekerheid toe." Verder zijn er cliënten die bezwaar hadden gemaakt bezocht door ambtenaren van de gemeente met de vraag hun bezwaar in te trekken. Waarom? Bij de ene cliënt hoeven bepaalde dingen niet zo vaak meer gedaan te worden, bij de ander snappen ze wel dat dingen toch wel echt wekelijks moeten. Men zegt dan dat de gegevens die genoteerd zijn bij het keukentafelgesprek niet goed uitgewerkt zijn en wordt mensen weer hoop gegeven dat men misschien toch nog wel extra tijd krijgt. Ik geloof er niks meer van."

Vergelijkende opmerking van ander persoon: "Ik hoorde trouwens dat sommigen die bezwaar gemaakt hebben benaderd zijn door de gemeente met het verzoek hun bezwaar in te trekken. Als dat waar blijkt te zijn is er wel iets heel erg mis met het WMO beleid."

Praktijksituatie 5

"We hadden een indicatie met bijbehorende uren tot en met oktober 2018 voor 2 uur en 45 minuten. Dit is schriftelijk vastgelegd. Maar nu krijgen we een schrijven dat we minder uren krijgen namelijk 2 met ingang van februari 2018. In de handgeschreven bijlage staat dat het per 1 januari 2018 ingaat????"

De meest genoemde opmerkingen

Er zijn veel opmerkingen gemaakt. Het voert te ver deze hier allemaal te noemen, omdat enkele opmerkingen slechts een enkele keer worden gemeld en te specifiek zijn. Dit zou herleidbaar kunnen zijn en in die situatie willen wij niemand brengen.

Onderstaand een bundeling van opmerkingen. Deze opmerkingen zijn los van elkaar niet één keer of vijf keer gemaakt, maar veel vaker.

- ⊗ De brieven, de onderbouwing van de hulpminuten, herleidbaarheid ervan en het gebrek aan uitleg van de bijlagen zorgden voor veel verwarring en onbegrip. Het was "*hokus pokus*", "*onbegrijpelijke taal*", "*bezwaarlijk*" en "*een puzzel*". Dit werd door de doelgroep verreweg het meest opgemerkt. Of nu meer of minder hulpuren (ook wel hulpminuten genoemd) was toegekend.
- ⊗ Bij het vaststellen van het aantal hulpuren wordt geen rekening gehouden met de grootte van de woning, soort woning of aantal kamers. Van maatwerk is hier geen sprake.
- ⊗ Vaak voorkomende fouten in brieven, schrijffouten daargelaten: geen datumvermelding van de brief en jaartallen onjuist. Dit werd later in het proces aangepast naar aanleiding van de eerste bezwaren.
- ⊗ Tijdens de keukentafelgesprekken zijn onjuiste verwachtingen gewekt ten aanzien van hulpuren. Vaak kwamen die neer op behoud van huidig aantal uren hulp of soms meer. In sommige gevallen zijn zelfs toezeggingen gedaan, die later - uitzonderingen daar gelaten - (veel) negatiever uitpakten.
- ⊗ Er is te weinig rekening gehouden met omstandigheden thuis en het ziektebeeld van de doelgroep als ook die van inwonende. Als dat wordt benoemd legt de ambtenaar dat uit als "interpretatieverschil" of "verschil van inzicht".

Er wordt tevens te makkelijk gewezen op 'eigen kracht'. "*Geen familie dichtbij? Laat ze maar vaker komen.*" En "*de burens kunnen toch ook helpen?*" Terwijl er maar 1 buurvrouw of buurman is, die zelf ook hulpbehoevend is. De ambtenaar verdiept zich niet in de omstandigheden.
- ⊗ Eén van de ambtenaren die de gesprekken voerde werd regelmatig als onervaren en ondeskundig gekwalificeerd. Antwoorden op vragen kwamen er niet. Er was ook een ambtenaar die regelmatig complimenten kreeg voor de wijze waarop het gesprek werd gevoerd.
- ⊗ De tijd tussen het keukentafelgesprek en het besluit bedroeg bij deze en gene maar liefst 18-19 weken. Het gevraagde en toegezegde verslag van het keukentafelgesprek is niet ontvangen.
- ⊗ De doelgroep heeft er genoeg van dat bijna jaarlijks over de hulpuren "gezeurd" moet worden. Waarom kan dit niet voor langere tijd vast worden gelegd en pas wijzigen als de situatie van de cliënt of de thuissituatie er om vraagt?
- ⊗ De medewerkers van de zorginfopunten / Wmo-loketten bleken niet op de hoogte te zijn gebracht. Voor MEE, aangewezen voor cliëntondersteuning, gold hetzelfde. De doelgroep verwijt hen dit niet, maar vond het wel frustrerend.

Bezwaren

Het aantal ingediende bezwaren is uitgekomen op 206 van de 910. Dat is maar liefst 23%. Na het tweede huisbezoek houdt tot nu toe (peildatum 15 januari 2018) ongeveer 1 op de 3 bezwaarmakers haar bezwaar aan en maakt de gang naar de bezwarencommissie. Een deel van degenen die het bezwaar wel intrekken doen dit,

omdat men te horen krijgt dat aan de situatie toch niets verandert en men geen kans van slagen heeft bij de bezwarencommissie, zo blijkt uit een korte rondgang. Het is nog niet duidelijk of en hoeveel beschikkingen er na het tweede huisbezoek zijn aangepast en wat dit financieel betekent. Dit volgt aan het eind van het proces.

Het college kan niet in beeld brengen hoeveel hulpuren totaal zijn verstrekt voor 2018. Het saldo (meer of minder hulpuren) vergeleken met het voorgaande jaar is niet in beeld te brengen. Er werd toen hulp verstrekt op basis van resultaatfinanciering in plaats van hulpuren. Er werd ook niet afgerekend in uren. Maar dat er minder hulpuren zijn verstrekt is welhaast evident. Ondanks dat is de verwachting dat het duurder uitvalt mede gezien de honderden bezwaren, de daarmee gemoeide extra werkzaamheden en de externe inhuur van derden.

Alle bezwaren, waarvan wij ook afschriften hebben ontvangen, hebben inhoudelijk dezelfde strekking zoals wij het op de vorige pagina's hebben weergegeven.

Suggesties ter verbetering

Het had veel onrust, onvrede en bezwaren kunnen schelen als de wijze van communicatie, zowel mondeling tijdens de keukentafelgesprekken als schriftelijk via het besluit c.q. de beschikking aan cliënten, anders was gegaan. Ook GBT merkte in antwoorden op vragen vanuit het gemeentehuis een formele en starre houding. Steeds werd gewezen op de door de raad vastgestelde beleid. Maar dat was niet de kwestie: beleid vaststellen is wat anders dan beleid uitvoeren. Daarvoor is het college verantwoordelijk. Ingaan op waar het daadwerkelijk om ging gebeurde helaas niet.

Hieronder suggesties ter verbetering:

- ☑ Er is voorafgaand in het onderzoek (stap 2 -> zie 'Beleidskader Huishoudelijke Ondersteuning') niet gewezen op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning of het beschikbaar stellen ervan. Het is soms genoemd in het keukentafelgesprek, maar dit was niet consequent. In de beschikking (stap 4) wordt slechts verwezen naar de website en andere media. Echter, dit is zinloos want dan is het besluit al genomen en rest nog de gang naar de bezwaarschriftcommissie. Volgens de rechtspraak is het niet tijdig melden van beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning een reden om het besluit van de gemeente te vernietigen, mits hier bezwaar op wordt gemaakt door één der bezwaarmakers {bron: Jurist Wevers}.

Het wijzen op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning moet als standaardprocedure schriftelijk worden medegedeeld en wel eerder in het proces -> aanmelding.

- ☑ Beleid en processen zijn op papier wettechnisch goed te verwoorden met als doel het juridisch af te hechten, zodat eventuele bezwaren ongegrond worden verklaard. Maar het gaat om de uitvoering ervan en hoe dit in de praktijk ervaren wordt door de doelgroep en werknemers van de thuishulporganisaties. De mens is de insteek die gekozen moet worden en niet uitsluitend het proces en financiën.
- ☑ De keukentafelgesprekken worden nog al eens gevoerd zonder mantelzorger of familie. Terwijl de gebruiker zelf kwetsbaar is, vaak op leeftijd, overziet de situatie niet, zijn minder assertief en zegt daarom sneller dat het goed is. Van oudsher hebben ouderen meer respect voor een ambtenaar. Hier wordt geen rekening mee gehouden. De keukentafelgesprekken dienen plaats te vinden met cliënt in aanwezigheid van een familielid of mantelzorger.
- ☑ Brieven al dan niet met bijlagen moeten van de juiste datum zijn voorzien en in simpelere taal geschreven worden. Ook de onderbouwing van de toegewezen zorgminuten moet duidelijk, herleidbaar en begrijpelijk zijn.
- ☑ Er moet meer rekening gehouden worden met de (actuele) omstandigheden van de cliënt. Dat hoort bij maatwerk. Dit is belangrijk omdat het 'bijkopen' van extra uren volgens de huidige systematiek in 2019 gaat verdwijnen. Bij het toekennen van hulpminuten mag daarom de financiële positie van de gemeente niet het uitgangspunt zijn.

- ☒ De communicatie richting loketmedewerkers en onafhankelijke cliëntondersteuning moet tijdig en beter.

Afsluitend vraagt GBT zich af of met de uitvoering van het *'Beleid Huishoudelijke Ondersteuning 2018'* door het college, waarover gezien de vele reacties en het gewijzigd intern proces zeker twijfels geplaatst mogen worden, recht wordt gedaan aan de uitspraak van de CRvB en deze is: *"De doelgroep die gebruik maakt van huishoudelijke hulp mag niet zomaar gekort worden op hun hulpuren zonder een duidelijke objectieve en onafhankelijke onderbouwing."* Het college stelt dat onderbouwing heeft plaatsgevonden op basis van het normenkader uit het onderzoek van HHM en CIZ-protocol. Dus men is er "niet zomaar" op achteruit gegaan, dit is wel degelijk onderbouwd.

Deze stelling geeft eens te meer aan dat er een communicatiekloof is met de doelgroep, want volgens hen ontbreekt het juist aan een duidelijke onderbouwing en plaatst men grote vraagtekens bij de manier waarop het proces in de praktijk 'bij de cliënt / doelgroep thuis' is uitgevoerd. Het college gaat hier ondanks eerdere vragen van GBT maar niet op in. Het college beziet alles puur vanuit de formele proceskant en kan of wil zich kennelijk niet verplaatsen in de positie van de doelgroep en daar doen we het uiteindelijk voor.

Het is een understatement dat veel cliënten, maar ook hun familie en mantelzorgers, nu gefrustreerd zijn op de wijze waarop één en ander heeft plaatsgevonden. Voor sommigen zijn de besluiten voor minder hulpuren als een klap in het gezicht ervaren. Dat de regeling HHT (Huishoudelijke Hulp Toelage) door minder rijksmiddelen en bezuinigingen vanaf 2019 helemaal wordt geschrapt beseffen nog niet alle cliënten, dat moet nog eens extra onder de aandacht gebracht worden. Het 'bijkopen' van hulpuren, zoals ze dat zelf noemen, is hiermee voorbij en daar wordt toch regelmatig gebruik van gemaakt. Als echt maatwerk wordt geleverd hoeft dit overigens geen probleem te zijn. Maar of dit tot begrip zal leiden bij de doelgroep betwijfelen wij, want er is de afgelopen maanden veel krediet verspeeld.