



JAARGANG 21 - NR.2
April./mei. 2018

IN DIT NUMMER:

Bijten goede zorg en privacy
elkaar? • 2

Ook in 2018 blijven ouderen langer
thuis wonen • 2

Pact voor ouderenzorg • 4

‘Wat hebt u nodig om plezierig oud
te worden?’ • 5

Tevredenheid over sociale
wijkteams • 6

Vervolg Zorgval • 8

Vragen waarmee u bij de gemeente
terecht kunt • 9

Informatie
en advies
seniorenbeleid

Het bestuur van de stichting bestaat uit:

A.P.J. (Bram) Strookman, voorzitter/redactie
M.T. (Theo) Fambach, bestuurslid/redactie
Mw B. (Baukje) van Hes, penningmeester

Vormgeving Luukzwerk.nl
Redaktieadres De Dissel 22
8332 JH Steenwijk
0521 514017
e-mail info@loisweb.nl
website www.loisweb.nl

De donateurs mogen – mits met vermelding
– de nieuwsbrief kopiëren voor hun leden en
andere belangstellenden.

De storm rond de gemeenteraadsverkiezingen is weer gaan liggen. Sommige partijen hebben het erg goed gedaan, terwijl er ook partijen gehalveerd zijn of zelfs verdwenen.

Waarom groeit de ene partij en waarom heeft de andere partij veel moeite om overeind te blijven?

De grote gemene deler lijkt de manier van samenwerken te zijn.

Partijen die elkaar hebben weten te vinden spinnen garen. En partijen die overal tegen in gaan lijken verloren te hebben.

Kiezers zitten niet te wachten op politici die vechtend over straat gaan. Kiezers willen successen zien. En hopen door op deze partijen te stemmen dat de volgende periode ook weer succesvol wordt.

De essentie van besturen zou bijsturen moeten zijn, van regeren is reageren Volgens de heer Piet Hein Donner.

Nou daar ben ik het helemaal niet mee eens.

Regeren is voor uit zien. Weten waar je met je gemeente naar toe wilt sturen. Kijk nu eens naar het project: Meer woningen voor ouderen uit 2005.

Ja zei een ambtenaar jullie waren je tijd ver vooruit. Mijn reactie was. Nee wij waren niet vooruit, nu lopen jullie mooi 10 jaar achter. Geen seniorenwoningen, geen

doorstroming en daarom geen starters woningen. De hele woningmarkt zit op slot met giga prijzen tot gevolg. Regeren is dus niet reageren, want dat ontaard in brandjes blussen. Daarvoor moet je bij de vrijwillige brandweer gaan. WMO

In de Support stond een mooi verhaal over hoe slecht het met de uitvoering van de WMO gesteld is. Minimale reacties en een uitkomst waar je niet blij van wordt. Schenk er in uw gemeente eens aandacht aan. Den Haag heeft de AWBZ over de gemeentelijke schutting gegooid en uw gemeente moet het maar opknappen. Voorwaar geen sinecure. En dat over de rug van de kwetsbare medemens.

Tot slot nog iets heel ordinairs: Vergeet u niet uw donateursbijdrage over te maken.

Als u dit bericht leest dan heeft u ook het betaalverzoek enkele weken geleden ook ontvangen.

Dank voor uw aandacht.

Bram Strookman
Voorzitter

Bijten goede zorg en privacy elkaar?



De gemeente Nijmegen en Zaanstad zien problemen ontstaan bij het zo goed mogelijk helpen van inwoners met een hulpvraag, waarbij het noodzakelijk is om meer persoonsgegevens te verwerken dan volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) is toegestaan. Privacywetgeving en goede zorg bijten elkaar dus, vinden de beide gemeenten. Aanleiding is een onlangs verschenen onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens, waarbij gekeken is naar de verwerking van persoonsgegevens door deze beide overheidsinstanties.

Bij monde van de wethouders, de heer B. Frings namens Nijmegen en de heer J. Olthof namens Zaanstad, wordt gesteld dat de gemeenten de afgelopen jaren een beleid hebben gehanteerd, waarbij 'er in de praktijk een juiste balans is tussen ruimte voor professionals om noodzakelijke informatie te delen, optimale ondersteuning van betrokken inwoners te bieden, en het borgen van privacy voor deze groep, want juist binnen de sociale wijkteams wordt

expliciet rekening gehouden met de privacy'. Daarnaast bestaat er een scheiding tussen het gemeentelijke backoffice en de toeleiding naar de zorg. 'De leefwereld van mensen en gezinnen moet leidend zijn', stellen beide wethouders.

Binnen de sociale wijkteams worden de gegevens van inwoners bij de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet in één systeem genoteerd en is niet meer inzichtelijk voor de gemeenten. Hierdoor 'voldoen de gemeenten niet meer aan een aantal in de Wbp genoemde artikelen', aldus de Autoriteit Persoonsgegevens. Want er worden dan meer persoonsgegevens geregistreerd dan noodzakelijk voor de hulpvraag en dat is in strijd met de privacywetgeving.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet de worsteling van de gemeenten en de noodzaak van integraliteit als juiste aanpak voor effectieve hulp en ondersteuning. Omdat op dit moment de voorbereidingen op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gaande zijn, wil de AP nu even afzien van eventuele handhaving.

De beide wethouders geven aan dat de beide gemeenten graag in overleg met andere gemeenten via de VNG en de politiek in Den Haag willen treden om integraal werken een wettelijke grondslag te geven. Hiervoor moet er een basis komen in de bestaande afzonderlijke wetten om die integrale benadering en de daarvoor noodzakelijke verwerking van gegevens mogelijk te maken.

Bron: VNG Magazine februari 2018

Ook in 2018 blijven ouderen langer thuis wonen.

Gemeenten, woningcorporaties en de vrije markt moeten dit samen mogelijk maken. Dat is het overheidsbeleid.

Maar in de eerste plaats wordt van Ouderen verwacht dat zij zelf zorgdragen voor de benodigde aanpassingen om op hoge leeftijd thuis te kunnen blijven wonen. De laatste technische innovaties maken dit steeds beter mogelijk. Robert Jan van Nouhuys, Manager Thuiscomfort zet hieronder de belangrijkste trends voor 2017 op een rij.

De babyboomgeneratie passeert massaal de 65

Het aantal ouderen groeit vanaf 2017 snel. Hoewel dit uiteraard niet voor iedereen geldt, is het merendeel vitaler en kapitaalkrachtiger dan ooit. Een steeds groter deel van de senioren bezit een eigen huis met overwaarde. Tegelijkertijd neemt het aantal verhuisbewegingen af. Verhuizen uit voorzorg naar een aangepaste woning komt relatief weinig voor.

Het perspectief op wonen verandert in 2017

Het toekomstperspectief van een 65-jarige nu verschilt behoorlijk van dat van zijn ouders op dezelfde leeftijd. Hij of zij blijft langer werken, betaald of onbetaald. Is actiever, reist en sport meer. Stelt hogere eisen aan woongemak en duurzaamheid. Maar blijft vooral veel langer wonen in



hetzelfde huis. Dit maakt een investering in comfort, veiligheid en energiebesparende oplossingen aantrekkelijker dan ooit.

Zeven trends voor lang comfortabel, slim en veilig wonen

Fabrikanten, installateurs en zorgverleners spelen actief in op de verandering van de woonmarkt. Een overzicht van de zeven belangrijkste trends voor 2017:

1. Het slimme huis

Steeds meer mensen kopen slimme huishoudelijke apparaten, zoals thermostaten, wasmachines en alarmsystemen die draadloos verbonden zijn met internet. Apparaten die je eenvoudig bedient met een smartphone of iPad en beschikken over zelflerende functies. Het maakt het leven comfortabeler, maar indien nodig waarschuwen ze ook een mantelzorger of zorgverlener als er iets mis gaat. Ideaal voor ouderen en alleenstaanden. Veel van de slimme producten hebben een hoog gadgetgehalte en zijn doordoor aanspre-

kend voor alle leeftijdsgroepen. Wonen in een slim huis is daarom niet alleen praktisch en veilig, het woont ook nog eens leuker!

2. Energiezuinig wonen als pensioenvoorziening

De belangstelling voor duurzaamheid neemt toe. Uit milieuoverwegingen, maar vooral vanwege de lagere energiekosten en extra wooncomfort. Meer mensen streven naar nul-op-de-meter: het moment waarop een huis gemiddeld net zoveel energie opwekt als het verbruikt. Je verlaagt zo de vaste woonkosten en verhoogt ook nog eens de waarde van het huis. Met het vooruitzicht dat je na je 65e lang in hetzelfde huis zal wonen, is verduurzaming een aantrekkelijke pensioenvoorziening. Zeker met de huidige lage rentestand. Naast traditionele huisisolatie, zien wij voor 2017 de volgende verduurzamingstrends: > Zonne-energie > Warmtepomp > Energiezuinige verwarming > Slimme LED-verlichting > Ventileren met warmteterugwinning > Hergebruik van regenwater > Groendak

3. Hygiënisch sanitair

Het belang van optimale hygiëne in badkamer en toilet neemt toe met de leeftijd. Op Thuiscomfort zien wij dit terug in een stijgende vraag naar hygiënisch sanitair, zoals randloze toiletputten, antibacteriële wastafels en douche-wc's. Bij een randloze wc ontbreekt de traditionele spoelrand. Dit voorkomt vuilophoping en reinigt gemakkelijk. Antibacterieel sanitair is bovendien voorzien van innovatief glazuur. Dit vermindert de bacteriegroei tot meer dan 99,9%. Naar verwachting stijgt ook dit jaar de vraag naar douche-wc's. Ouderen kunnen met een douche-wc langer op eigen kracht naar het toilet zonder hulp van een verzorger.

Een van de belangrijkste prioriteiten van dit kabinet is het verbeteren van de ouderenzorg.

Om zich voor te bereiden op een samenleving met veel meer ouderen, zijn drie onderwerpen van belang.

Deze onderwerpen zijn voorkomen en bestrijden van eenzaamheid.

Zorgen dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.

En het verbeteren van de verpleeghuiszorg.

Hugo de Jonge, de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, wil in gesprek gaan met ouderen, zorgverleners, welzijnswerkers, gemeenten, verzekeraars en andere maatschappelijke partners om bovenstaande onderwerpen op te pakken.

Leidraad hierbij is het manifest "waardig ouder worden"

Hierin staat o.a. "Wij geloven in een samenleving waarbij ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen. Een samenleving waarin zij goede zorg en liefdevolle aandacht krijgen, gewaardeerd worden om wie ze zijn en waarin zij kunnen blijven meedoen".

Het kabinet heeft 180 miljoen ter beschikking gesteld voor dit project. Dat betekent dat de komende periode extra ingezet kan worden op een herwaardering van ouderdom, op bestrijding van eenzaamheid, op meer en betere respijtzorg en dagopvang, op ondersteuning van vrijwilligersorganisaties, op betere palliatieve zorg, crisiszorg en levensbegeleiding.

Nederland kent steeds meer ouderen. Met maar liefst 1,3 miljoen 75-plussers vormen ouderen een grote bevolkingsgroep. De prognose is dat dit aantal in 2030 2,1 miljoen 75-plussers zijn. Een dergelijke verandering in bevolkingsopbouw wijzigt de manier waarop we met

Pact voor ouderenzorg



elkaar wonen, werken, leven en zorgen. Dit zijn belangrijke ontwikkelingen waarop we ons als samenleving moeten voorbereiden. Overigens hebben ouderen zelf daar ook een rol in: iedereen zal zich moeten voorbereiden op een fase van ouderdom, gepaard gaand met nieuwe mogelijkheden, maar ook met meer kans op kwetsbaarheid, afhankelijkheid en eenzaamheid. De leefomgeving is daarbij ook van belang, de wijze van wonen bepaalt mede of mensen gemakkelijk kunnen participeren, of ze eenvoudig contact kunnen maken met mensen in de buurt en of ze zonder problemen naar winkels en voorzieningen kunnen gaan. Doordat ouderen langer thuis wonen en vaker alleen wonen is het aangaan van sociale contacten een belangrijke voorwaarde om eenzaamheid te voorkomen.

Langer thuis

Van alle ouderen woonde in 2015 de overgrote meerderheid thuis. De opdracht van de overheid is dat er goede zorg thuis

verleent wordt aan steeds meer thuiswonende ouderen, waarbij de zorg bovendien moet aansluiten bij de eisen van onze tijd. Hierbij is het bijvoorbeeld belangrijk dat er in de komende periode ingezet wordt op voldoende wijkverpleging en het doorzetten van de veranderingen die gemeenten hebben ingezet voor thuisondersteuning en zorg op maat.

Ook van belang is de samenwerking tussen professionals, zodat de mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. In 2018 maakt de overheid samenwerkingsafspraken met gemeenten en sluit akkoorden met verzekeraar, gemeenten en zorgverleners. Dit onder de noemer "zorg op de juiste plek". Naar aanleiding van de actiedag "meer zorg, minder papier" komt er een actieplan om de administratieve lasten in de wijkverpleging terug te dringen, zodat er meer tijd is voor zorg aan de cliënten. Samen met gemeenten wordt onder andere in het Programma Sociaal Domein gewerkt aan versterking van de ondersteuning thuis

Kwaliteit verpleeghuiszorg

Ouderen, die uiteindelijk zijn aangewezen op een verpleeghuis, hebben meer of andere zorg nodig dan zij thuis kunnen krijgen. Moeten kiezen voor een verpleeghuis betekent voor veel mensen het voor een deel loslaten van de eigen zelfstandigheid en accepteren dat het einde nadert. In deze fase van het leven moet het verpleeghuis zich alle moeite getroosten om zich aan te passen aan dat geen wat de bewoner nodig heeft en wil. Een verpleeg-

huisbewoner heeft een eigen geschiedenis, eigen wensen, eigen context en eigen naasten.

Juist voor deze groep ouderen, die 24 uur toezicht of zorg nodig hebben, moeten wij goed zorgen. Het kabinet streeft naar een verhoging van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Naast goede medische zorg moet er ook aandacht zijn voor de persoonlijke behoeften van de bewoner. Er is in de samenleving veel energie om met de genoemde opgaven aan de slag te gaan. Bij de ouderen zelf en bij veel organisaties die met en voor ouderen werken. Om meer te bereiken is het essentieel dat overheden, professionals, verenigingen, gemeenschappen en ook de ouderen zelf de handen ineen slaan.

Pact voor ouderenzorg

Het kabinet is van plan om alle partijen te verenigen in een pact voor de ouderenzorg. Het streven is dat dit pact gearaliseerd wordt in het eerste kwartaal van 2018. Daarnaast zal gewerkt worden aan de drie beleidsprogramma's die nodig zijn voor het realiseren van de maatschappelijke opgaven, waarvoor de richting wordt uitgezet in het pact. Het is goed dat zoveel mensen zich inzetten voor ouderen en de ouderenzorg. Met een gezamenlijk pact zullen we deze energie de komende periode richting geven. Zo kunnen we er gezamenlijk voor zorgen dat ouderen in Nederland niet eenzaam hoeven te zijn, de zorg en ondersteuning krijgen, die ze nodig hebben, thuis en in het verpleeghuis, en volwaardig deel uitmaken van onze samenleving.

Bron: Pact voor de ouderenzorg, kamerbrief van de minister van VWS, Hugo de Jonge van 7 december 2017

‘Wat hebt u nodig om plezierig oud te worden?’

De wrijving tussen ‘normatief’ en ‘narratief’, protocollen en regels, betekenisvolle relaties en als persoon ertoe doen waren belangrijke gespreksonderwerpen tijdens de bijeenkomst ‘Zingeving: wat is er nodig in de samenwerking tussen ouderen en professionals’ in Woerden op 15 januari 2018. De bijeenkomst werd georganiseerd door de regionale netwerken ouderenzorg NUZO, GENERO en Movisie/BeterOud.

Deze organisaties werken samen voor de verbetering van welzijn en zorg voor ouderen en om twee werkwijzen die zijn ontwikkeld verder te brengen. Het dagvoorzitterschap werd gedeeld door Marieke Schuurmans (NUZO) en Anne-miek Beukman (GENERO). NUZO-trekker

Marieke Schuurmans vroeg zich in haar opening af waarom we ouderen discrimineren. Deze vorm van discriminatie wordt ageisme genoemd. ‘Het is toch vreemd dat we dit doen, want uiteindelijk hopen we allemaal oud te worden. We discrimineren dus ook ons toekomstige zelf. Als we met en over ouderen praten, waarom gaat het dan zelden over leuke dingen of dingen waaruit zingeving voortkomt?’

Ruimte voor het leven

‘Nergens is de ouderenzorg beter dan in Nederland en toch mopperen we dat het beter moet’, begon prof. dr. Joris Slaets zijn lezing ‘Met plezier ouder worden en kwaliteit van zorg’. Volgens Joris Slaets is er in de zorg een normatief en een nar-

ratief kader. We werken vooral binnen het normatief kader, met protocollen en regels waarin de werkzaamheden van professionals zijn vastgelegd. We proberen zoveel mogelijk narigheid te voorkomen, maar verliezen door alle protocollen de mens uit het oog. We zouden veel meer binnen het narratieve kader moeten werken, waarbij de persoon, zijn levensverhaal en verlangens centraal staan. Zingeving in het leven komt namelijk van betekenisvolle relaties, waar in het narratieve kader ruimte voor is, het komt niet van vrijheid en autonomie.

De zorg zou verbeteren als we meer zouden kijken naar de persoon die zorg nodig heeft en vragen wat voor die persoon belangrijk is. Wie zou u vandaag willen zijn? Bent u vrij om keuzes te maken? Verlangens zijn niet altijd te vervullen, maar dat is volgens Joris Slaets geen reden voor professionals om niet te vragen waarnaar iemand verlangt. ‘Professionals zouden niet bang moeten zijn om meer binnen het narratieve kader te werken. Het gaat vaak fout als narratieve kaders toch weer in normatieve kaders gegoten worden en we alles willen meten en controleren. Daar zit een uitdaging voor professionals in de ouderenzorg.’ De lezing van Joris Slaets prikkelde de zaal en leverde veel stof tot nadenken op voor verdere bespreking in rondetafelgesprekken.

Ondersteuning gesprek ouderen en professionals

Om plezierig ouder te kunnen worden in een vertrouwde omgeving zijn binnen GENERO en NUZO werkwijzen ontwikkeld om ouderen en professionals daarin te ondersteunen. Els Hofman (Movisie) interviewde Hanna van Dijk (EUR) over de Analysetool Wijkgericht Integraal Werken



en Jeanny Vreeswijk (NOOM) over Is alles besproken, voor nu, zo en later? De analysetool houdt wijkteams een spiegel voor. De tool komt voort uit het project Even Buurten en geeft wijkteams handvatten om integraal werken in de wijk vorm te geven.

Het gesprek met ouderen over hun behoeften en verlangens is een belangrijk onderdeel van het werk van professionals die werken met ouderen in de wijk. Is alles besproken geeft ouderen en professionals een handvat en richting om met elkaar te spreken over wat waarde heeft in het leven. Ook zet het ouderen aan het denken over de manier waarop ze oud willen. De folder is ontwikkeld en getest door ouderen van de ouderendelegatie van NUZO in samenwerking met de NUZO-partners. Ouderen en professionals in de Utrechtse regio en ook landelijk gebruiken deze folder al veel, bijvoorbeeld de vrijwilligers van NOOM in gesprekken met ouderen en hebben daarmee positieve ervaringen. Rondetafelgesprekken

De deelnemende ouderen en professionals voerden direct ook het gesprek over wat waarde geeft aan het leven van ouderen, de rol van professionals en ook hoe de besproken werkwijzen daarvoor handvatten kunnen geven. We zetten drie learnings van dit gesprek op een rij, namelijk:

Professionals zouden moeten durven om met ouderen een gesprek aan te gaan. Is alles besproken kan professionals helpen dit gesprek te starten.

Daarnaast zet het ouderen aan het denken. Volgens de deelnemers is dit belangrijk, omdat ook ouderen een eigen verantwoordelijkheid hebben om betekenisvolle relaties op te bouwen. Hoeveel eigen regie ouderen nog kunnen voeren,



verschilt per persoon. Elke oudere is anders en daarvoor zouden professionals meer oog kunnen hebben.

Een oudere deelnemer vult aan dat vrijwilligers heel belangrijk zijn: 'Vrijwilligers vormen een belangrijke schakel tussen ouderen en professionals. Vrijwilligers zijn vaak meer in staat relaties met ouderen op te bouwen dan professionals. Probeer in de wijk meer verbindingen te zoeken tussen professionals en vrijwilligers'. Een paar aanwezige ouderen vertellen over het vrijwilligerswerk dat ze doen. 'Het vrijwilligerswerk geeft mij voldoening. Ik kan echt iets betekenen in de maatschappij en voor andere mensen.'

Nieuwe vormen van werken

Tijdens de afsluitende discussie, geleid door GENERO-voorzitter Annemiek Beukman, zijn verschillende nieuwe initiatieven met elkaar gedeeld. Waarbij ouderen en professionals aangeven dat betekenisvolle relaties tussen ouderen en professionals de basis zijn voor passende en zinnige zorg en welzijn. De hamvraag hierbij is doen we de dingen op de goede manier, vanuit het ouderenperspectief.

Tevredenheid over sociale wijkteams

Kennisinstituut Movisie heeft in opdracht van de VNG onlangs onderzocht en vastgesteld dat ruim driekwart van de gemeenten tevreden is over de bijdrage van sociale wijkteams aan het realiseren van doelen, o.a. het leveren van maatwerk, binnen de transitie van het Sociaal Domein. De meest voorkomende doelstelling van de wijkteams is (toegang tot) maatwerk. Gemeenten hebben zorgen over de werkbelasting en de toename van hulpvragers met complexe problemen.

Een derde landelijke peiling uit 2017 geeft aan dat bij 242 gemeenten 83% over één of meer wijkteams beschikt, 78% is tevreden over de bijdrage van deze teams aan het realiseren van de doelen van de transitie. De resultaten van het 68 pagina's tellende onderzoek zijn gepubliceerd in 'Sociale Wijkteams opnieuw uitgelicht'. Het Rapport is van januari 2018 en het onderzoek is tot stand gekomen in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en in samenwerking met de partners van het landelijke programma Integraal werken in de wijk. Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid en is gevestigd in Utrecht.

In 2015 maakten 1,6 miljoen mensen uit 1,4 miljoen huishoudens gebruik van

een maatwerk-voorziening in het Sociaal Domein. Ruim 1% van alle huishoudens combineert het gebruik van maatwerk-voorzieningen uit verschillende sectoren, meestal een combinatie van participatiewetvoorzieningen en maatschappelijke ondersteuning. Bij hen is er sprake van een stapeling van voorzieningengebruik, vanwege het voorkomen van meerdere problemen in een huishouden. Het totale aantal huishoudens waar meerdere problemen voorkomen, is uiteraard groter dan dit. Want er wordt niet in alle gevallen een beroep gedaan op een of meer maatwerkvoorzieningen, alus het Rapport.

Het bieden van passende zorg en ondersteuning op maat, direct toegankelijk voor individuele burgers, wordt steeds meer het belangrijkste doel van de wijkteams, gekoppeld aan nieuwe taken. Minder gemeenten dan voorheen zien taken die niet op individuele hulpvragen gericht zijn (preventie, vroegsignalering, outreachend werken) als een kerntaak van het (wijk)team. Aan outreachend werken besteedde LOIS in één van de vorige Nieuwsbrieven aandacht aan en is een manier om in contact te treden met geïsoleerde groepen en om problematiek te signaleren, die vaak verborgen blijft voor de reguliere hulpverlening.

Taken die niet op individuele hulpvragen zijn gericht worden door minder gemeenten als een kerntaak van het wijkteam opgevat. Ook taken op het gebied van werk en inkomen maken steeds minder deel uit van het wijkteam, hetgeen bij meer dan de helft van de onderzochte gemeenten blijkt. Wel hebben de onderzochte gemeenten zorgen over de toegenomen complexiteit van de problematiek die de hulpvragers en multiprobleemhuishoudens opwerpen en waar de wijkteams

mee te maken hebben.

Hoe dit op te lossen is de vraag waar gemeenten voor staan. Moet men hier een speciaal werkproces voor inrichten of kunnen de complexe vragen ingepast worden in de bestaande werkwijze van de bredere, op iedereen gerichte wijkteams? De (wijk)teams zijn ondertussen al een aantal jaren actief. Naar het functioneren van de teams wordt doorlopend, en door uiteenlopende partijen, onderzoek gedaan. De peiling onder de gemeenten geeft een landelijk beeld van hoe de (wijk)teams ervoor staan. Langzaamaan is aan de hand van de afgelopen drie peilingen een aantal trends te onderscheiden. Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en Centraal Planbureau (CPB) maken gebruik van o.a. deze data om uitspraken te doen over de effectiviteit van de (wijk)teams en bepaalde keuzes die daarbij worden gemaakt.

De eindconclusie van het Rapport: Doordat de (wijk)teams zo uiteenlopend zijn in organisatievorm, positionering, taakopdracht en samenstelling blijft het belangrijk om, juist ook op gemeentelijk niveau, de effecten van de (wijk)teams te monitoren, good practices met elkaar te delen en te focussen op voor wie we dit allemaal doen. Namelijk de burger met een zorg of ondersteuningsvraag.

Men kan via de website van Movisie de Infographic Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht downloaden, evenals het Rapport Sociale-wijkteams-opnieuw-uitgelicht-2018 zelf: www.movisie.nl.

Bron Movisie (auteurs: Silke van Arum en Thijs van den Enden)februari 2018

In onze vorige nieuwsbrief stond een uitgebreid artikel over zorgval. Inmiddels heeft Hugo de Jonge, minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, hier een kamerbrief overgeschreven. Ik citeer uit deze brief:

Tijdens de behandeling van de VWS-begroting in de kamer heb ik toegezegd om voor het zomerreces een verkenning te zenden naar mogelijke maatregelen om de zogenaamde zorgval te voorkomen. Samengevat komt een en ander op het volgende neer:

Zorg en ondersteuning thuis kan zowel geleverd worden vanuit de zorgverzekeringwet (Zvw), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) als op basis van de Wet langdurige zorg (WLz). Bij de overgang van de Zvw en/of Wmo 2015 naar de WLz, waarbij de zorg thuis wordt afgenomen, kan de cliënt te maken krijgen met een terugval in uren en/of een verandering van eigen bijdrage

Er is nog onvoldoende inzicht in de aard en omvang van de problematiek. Om dit scherper te krijgen worden gegevens uitgevraagd en worden gesprekken met betrokken partijen gevoerd.

Inzicht in de aard en omvang is nodig om tot een gerichte oplossing te komen. Op voorhand lijken er meerdere oplossingsrichtingen mogelijk.

Voor het zomerreces informeer ik u over het hierboven beschreven onderzoek en de gewenste oplossingen en het bij behorende tijdspad om de oplossing in te voeren.

Hoe was het ook alweer

Goede zorg betekent dat toegankelijke zorg op de juiste plek op het juiste moment wordt geleverd.

Bij voorkeur thuis en of in de eigen omgeving. Ouderen die zorg en ondersteuning



Vervolg Zorgval

nodig hebben en thuis willen en kunnen blijven moeten kunnen vertrouwen op goede zorg thuis en steun voor hun Mantelzorgers.

Zorg thuis kan uit meerder wettelijke domeinen geleverd worden. Verreweg het merendeel van de ouderen die nog thuis wonen krijgen zorg en ondersteuning vanuit de Zvw en/of de Wmo. Als de zorgvraag zo zwaar wordt dat de oudere blijvend 24 uur per dag zorg nodig heeft dan kan deze persoon een beroep doen op de Wlz.

Bij de overgang van zorg en ondersteuning vanuit de Zvw en/of Wmo naar zorg uit de Wlz kunnen ouderen in de thuissituatie te maken krijgen met een terugval in uren zorg en/of een verandering van de eigen bijdrage. Deze problematiek wordt onder andere zichtbaar bij personen, die

een Wlz indicatie hebben en daarmee op een wachtlijst bij een Wlz instelling komen. Tot aan de opname wordt de zorg thuis vanuit de Wlz geleverd.

Een teruggang in uren wordt veroorzaakt doordat de Wlz een doelmatigheidsgrens kent voor de zorg die thuis wordt geleverd. In de Wlz is een maximum gesteld aan het bedrag en daarmee aan het aantal uren professionele zorg dat thuis kan worden geleverd.

Deze zogenaamde doelmatigheidsgrens is afgeleid van de prijs voor intramurale zorg die van toepassing is op het zorgprofiel van de cliënt. Voor het overgrote deel van de cliënten kan hiermee voldoende professionele zorg geboden worden, maar er zijn cliënten waarvoor deze grens knelt. Deze cliënten kunnen met een teruggang in uren geconfronteerd worden bij de overgang naar de Wlz. Onder de Zvw en de Wmo is er geen sprake van een doelmatigheidsgrens.

De verandering in eigen bijdrage wordt veroorzaakt doordat voor wijkverpleging onder de Zvw geen eigen bijdrage geldt. Ook het eigen risico geldt niet voor wijkverpleging.

Maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo kennen een eigen bijdrage, die per

gemeente kan verschillen.

Onder Wlz is de eigen bijdrage afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt.

Om die reden is het mogelijk dat de eigen bijdrage bij overgang naar de Wlz hoger uitvalt.

Hoe nu verder

Er is op dit moment nog onvoldoende inzicht in de precieze aard en omvang van de problematiek. Naast ouderen kunnen ook andere groepen geconfronteerd worden met deze problematiek.

Om de aard en omvang van deze problematiek beter in beeld te krijgen is het nodig om inzicht te krijgen in het aantal cliënten, dat met een teruggang in uren geconfronteerd wordt bij de overgang naar de Wlz. Ook moet in beeld gebracht worden hoeveel cliënten te maken krijgen met een verhoging van de eigen bijdrage. Om inzicht te krijgen worden er gesprekken gevoerd met zorgaanbieders, gemeenten, zorgverzekeraars, Wlz-uitvoerders, cliënten organisaties en het CIZ.

Mogelijke oplossingen

De doelmatigheidsgrens zou verruimd kunnen worden.

Ook zou de toegang tot de Wlz anders georganiseerd kunnen worden. Bijvoorbeeld door de overgang naar de Wlz te laten samen vallen met de daadwerkelijke opname in een Wlz instelling en niet met het plaatsen op de wachtlijst van een Wlz instelling.

Minister Hugo de Jonge heeft beloofd dat hij voor het zomerreces het onderzoek afrondt en de gewenste oplossing en het bijbehorende tijdspad kenbaar maakt.

Vragen waarmee u bij de gemeente terecht kunt

Naar aanleiding van een persoonlijk gesprek met u en eventueel ook uw mantelzorger(s), beoordeelt de gemeente of u voor een voorzieningen in aanmerking komt. U betaalt mee, via een eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage kunt u uitrekenen op de website van het CAK. Zo'n persoonlijk gesprek wordt ook wel een 'keukentafelgesprek' genoemd.

Hier leest u er meer over.

U moet bij de gemeente zijn voor:

- Vervoer in de regio
- Individuele begeleiding;
- Een beschermde woonplek (een veilige woonplek met begeleiding voor mensen met een psychiatrische diagnose);
- De administratie;
- Dagbesteding op maat;
- Aanpassingen in de woning (bijvoorbeeld een traplift of een verhoogd toilet);
- Een rolstoel (een rolstoel krijgt u alleen via de Wmo als u deze voor langere tijd nodig heeft. Voor hulpmiddelen voor tijdelijk gebruik kunt u contact opnemen met de thuiszorgwinkel, het thuiszorguitleenmagazijn of uw zorgverzekeraar);
- Respijtzorg (zorg als de mantelzorger op vakantie is);
- Ondersteuning van mantelzorgers;
- Huishoudelijke hulp (zoals hulp bij het opruimen, schoonmaken en ramen zemen);
- Een scootmobiel;
- Een vergoeding van vervoer per eigen auto

Hoe doet u dat, hulp aanvragen bij de gemeente?

De gemeente onderzoekt of u inderdaad hulp nodig hebt. Binnen zes weken na uw aanvraag is het onderzoek afgerond en is duidelijk of u deze extra ondersteuning krijgt. Hoe gaat dat in zijn werk? Vaak komt er iemand van de gemeente bij u thuis, 'aan de keukentafel' om over de problemen te praten. Maar soms gaat zo'n gesprek telefonisch of moet u zelf naar het gemeentehuis komen. Het is belangrijk dat u zich goed op het gesprek voorbereidt. En dat u niet alleen naar dit gesprek gaat. Vraag iemand mee die goed op de hoogte is van uw situatie.

Waarover gaat het keukentafelgesprek?

Blijkt uit het onderzoek dat huishoudelijke hulp inderdaad hard nodig is? Dan is de gemeente vanuit de Wmo verplicht om ondersteuning te bieden.

Praktische tips voor het gesprek:

Denk na over de plek van het gesprek.

Wat heeft uw voorkeur?

Bereid het gesprek goed voor. Noteer van tevoren wat aan de orde moet komen. Wat voor soort ondersteuning is er nodig?

Waar bent u het meest mee geholpen en waar is echt behoefte aan? Gaat het om hulp in de huishouding? Of om een scootmobiel? Of wellicht om iets dat veel minder voor de hand ligt, maar dat wel in een behoefte voorziet? Wat kunt u zelf niet meer? Sinds wanneer is dat veran-

derd?

Denk ook na over wat u nog wél zelfstandig kan – en wil blijven doen.

Denk na over de informatie die u aan de gemeente kunt verstrekken en waar u al over beschikt. Zijn er operaties, behandelingen of onderzoeken geweest? Zorg ervoor dat u medische verklaringen en/of uitslagen van onderzoeken bij de hand heeft.

Check vooraf bij diverse familieleden, vrienden of zelfs bureu: wat zijn hun mogelijkheden om te helpen? Wat zijn de mogelijkheden en onmogelijkheden van de mantelzorgers?

Neem iemand mee naar het gesprek. Twee horen meer dan één. Zijn alle punten van uw lijstje aan de orde gekomen?

Maak aantekeningen, en neem die na afloop met de medewerker van de gemeente door. Daarmee checkt u nog-



maals, of u alles begrepen heeft.

Informeer naar de vervolgafspraken. Wie doet wat en wanneer?

Bent u tevreden over het gesprek? Was er voldoende tijd? Of duurde het gesprek te lang en was het daardoor te zwaar? Is alles wat verteld moest worden? Als u niet tevreden bent over het verloop van het gesprek, vraag dan of het mogelijk is om het gesprek over te doen. Eventueel met een andere consultant/medewerker van de gemeente. Ook moet het voor u duidelijk zijn waar u een klacht kunt indienen als u niet tevreden bent over de manier waarop u behandeld bent of de procedure.

En na het gesprek?

Vraag aan het einde van het gesprek met de gemeente om een verslag. Dit verslag zal u na een paar dagen of hooguit één of twee weken - en uiterlijk binnen zes weken na uw eerste melding/verzoek bij de gemeente - worden toegestuurd. Hierin staat wat er met u is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. Lees dit verslag goed door en let erop dat de gemeente het verslag ondertekent. Als u het er mee eens bent, natuurlijk.

Bent u het niet eens met de inhoud? Teken dan alleen voor 'gezien'. Of vraag of u later mag tekenen. U kunt dan nog overleggen met een deskundige of een familielid. Overleg daarna nogmaals met de ambtenaar. Misschien is er sprake van een misverstand kan het verslag worden aangepast. Als uw bezwaren niet worden weggenomen, kunt u binnen zes weken bij de gemeente een klacht indienen. Zes weken is hiervoor een redelijke termijn, maar informeer voor de zekerheid bij het Wmo-loket in uw gemeente hoe u dat moet doen en vraag voor de zekerheid ook deze termijn na!

Clientondersteuner kan helpen

Wilt u ondersteuning bij gesprekken met uw gemeente? Een cliëntondersteuner helpt u. Gratis en voor niets. Vanaf 2015 heeft iedereen die hulp of zorg krijgt of wil aanvragen, recht op gratis en onafhankelijke ondersteuning. Het is de plicht van gemeenten en zorgverzekeraars om burgers te wijzen op cliëntondersteuning. Dat gebeurt lang niet altijd, dus vraag er vooral ook zelf naar! De gemeente betaalt de kosten van deze cliëntondersteuner, maar hij of zij komt op voor uw belangen. Gemeenten kopen de cliëntondersteuning in, bijvoorbeeld bij MEE, een landelijke organisatie op dit gebied. U leest hierover meer op de website ikwoonleefzorg.nl.

De gemeente biedt meer

Bovenstaande voorzieningen worden ook wel maatwerkvoorzieningen genoemd. Ze zijn afgestemd op één persoon. Daarnaast zijn er algemene voorzieningen, die zijn bedoeld voor iedereen. Als u wilt, kunt u er gebruik van maken. U hoeft er geen indicatie voor te hebben ne het is ook niet nodig, om er een keukentafel-gesprek voor te voeren. U kunt zelf contact opnemen met de organisatie van deze voorzieningen en vragen of u zich mag aansluiten. De gemeente zal vermoedelijk wel een bijdrage vragen voor het gebruik van deze voorzieningen. Deze eigen bijdrage is niet inkomensafhankelijk.

Een boodschappendienst;

Een ontmoetingsruimte voor ouderen; Maaltijdverzorging (ook wel warme maaltijdvoorziening of tafeltje-dekje genoemd); Maatschappelijke opvang (bijvoorbeeld daklozenopvang); Buurthuis

WMO: niet eens met je gemeente? Je staat niet machteloos!

Ben je het niet eens met een beslissing van je gemeente over een WMO-aanvraag die je hebt ingediend of heb je een klacht? Dan kun je actie ondernemen en je tegen de gemeente weren. Je hebt daarvoor diverse opties tot je beschikking.

WMO: gemeentelijke hulp en ondersteuning

Sinds de WMO 2015 heeft de gemeente de plicht om ervoor te zorgen dat je zo lang mogelijk thuis kunt blijven wonen. Zij moet je hiervoor de hulp en ondersteuning die je nodig hebt, ter beschikking stellen. Vaak gaat het om het toekennen van hulpmiddelen maar het kan ook gaan over het regelen van een maaltijdbezorgdienst, respijtzorg, dagbesteding, woningaanpassing of bijvoorbeeld huishoudelijke hulp. De gemeente heeft een arsenaal algemene voorzieningen, maar als je daarmee in jouw specifieke situatie niet geholpen bent, kan ze ook maatwerkvoorzieningen toekennen. In een zogeheten keukentafelgesprek stelt de gemeenteambtenaar samen met jou vast welke hulp je nodig hebt. Dat gaat echter niet altijd goed. De gemeentelijke WMO ambtenaren hebben lang niet altijd de juiste deskundigheid om een goed oordeel te vellen. De gemeente heeft er verder bijvoorbeeld ook belang bij om je hulpmiddelen uit het 'standaardpakket' aan te bevelen, omdat dat goedkoper is, dan je tegemoet te komen met een maatwerkvoorziening. Soms word je als zorgbehoevende van het kastje naar de muur gestuurd eer je krijgt waar je recht op hebt.

Je staat niet machteloos!

Zorgbehoevenden weten (veel te) vaak

niet op welke rechten ze zich kunnen beroepen in het contact met de gemeente, concludeert de Nationale ombudsman in zijn onderzoeksrapport. "Terug aan tafel, samen de klacht oplossen". Bovendien denkt hij dat lang niet iedereen die de verkeerde zorg krijgt, een klacht indient. "De drempels zijn daarvoor te hoog. Mensen zijn bang dat het indienen van een klacht ertoe kan leiden dat ze helemaal niets meer krijgen, of ze weten niet waar ze moeten zijn".

Klacht

Ben je niet tevreden over de manier waarop het keukentafelgesprek is gevoerd? Werd je door je gemeente eindeloos van het kastje naar de muur gestuurd? Je kunt mondeling, per brief of eventueel op de website een klacht indienen bij de gemeente. Vind je dat je klacht niet goed wordt opgelost, dan kun je bij de (lokale / regionale of nationale) ombudsman of ombudscommissie aankloppen. Ben je niet tevreden over het bedrijf dat je in opdracht van de gemeente een hulpmiddel of dienst aanbiedt? Dan dien je een klacht in bij dat betreffende bedrijf. Heeft dit bedrijf geen klachtenregeling of krijg je geen afdoende oplossing, dan kun je met je klacht naar de gemeente. Die zal jouw klacht dan in behandeling nemen. Kom je er ook met de gemeente niet uit dan kun je je nog wenden tot de de ombudsinstanties. Je kunt overigens altijd direct met de Nationale ombudsman contact opnemen als je een problematische ervaring hebt met een overheidsinstantie (zoals de gemeente).

Bezwaar

Als je het niet eens bent met een beslissing van je gemeente over de WMO voorziening die je toegekend krijgt, dan kun je bezwaar maken. Bezwaar dien je binnen zes weken schriftelijk aan te tekenen. Dit doe je door middel van een brief (bezwaarschrift) te schrijven. In je bezwaarschrift geef je duidelijk aan waarom de beslissing van de gemeente niet terecht is. De gemeente heeft op haar beurt dan zes weken de tijd om een nieuwe, gemotiveerde beslissing te nemen. Is dat nog steeds niet wat je wenst, dan kun je (opnieuw binnen zes weken) beroep aantekenen bij de rechtbank. Tegen de beslissing van de rechtbank kun je eventueel óók nog (binnen zes weken) in beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep.

Extra weermiddelen: tijdelijke oplossing en dwangsom

Je merkt dat er wel wat tijd overheen kan gaan voordat je de nodige WMO hulp of ondersteuning in je bezit hebt. Soms heb je die tijd gewoon niet. Zit je bijvoorbeeld zonder rolstoel of heb je de verkeerde zorgmiddelen gekregen, dan ben je als zorgbehoevende als het ware vastgeketend. Als het gaat om een dergelijke 'noodsituatie', dan kun je bij de rechtbank vrij makkelijk om een 'voorlopige voorziening' vragen, voor de periode waarin je bezwaar of klacht wordt behandeld.

Let wel: dat de rechtbank een voorlopige voorziening toekent houdt niet automatisch in dat je bezwaar of klacht uiteindelijk ook gegrond wordt verklaard. Het kan zijn dat je de voorlopige voorziening moet

Meer informatie

Wenst u meer informatie over:

- Het LOIS
- Door LOIS te geven thema(mid) dagen m.b.t. maatschappelijke ontwikkelingen zoals participatie, zorg en wonen.
- Thema(mid)dagen op verzoek over een door u gewenst onderwerp.
- Een bij ons beschikbare introductie-cursus voor startende seniorenraden.
- Verschenen nieuwsbrieven.
- Adviezen van seniorenraden.
- Links naar seniorenraden en relevante organisaties.

Bezoek dan onze website:

www.loisweb.nl

Daar vindt u ook ons jaarverslag 2016.

terugbetalen aan de gemeente als je geen gelijk krijgt met je bezwaar of klacht. Gemeenten mogen de hele procedure niet nodeloos rekken en zijn verplicht binnen de gestelde termijnen te handelen. Doet je gemeente dat niet, dan kun je op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen afdwingen dat je gemeente zich aan de wettelijk voorgeschreven beslistermijnen houdt. Je geeft de gemeente concreet nog twee weken de kans om te beslissen door aan te geven dat je anders gebruik zal maken van de Wet dwangsom en beroep.



Stichting LOIS stelt zich ten doel ondersteuning te bieden aan alle adviesorganen en individuen, die gemeenten adviseren over ouderenbeleid. Daarnaast levert LOIS ondersteuning in de vorm van informatie over onderwerpen, die van belang zijn op het gebied van ouderenbeleid en het functioneren van die adviesorganen.