



Adoptiegroep

KORT VERSLAG ADOPTIE BIJEENKOMST 1 MEI 2015

Aanwezig waren: mevrouw A, de heer B, de heer Arie Slob Tweede Kamerlid CU, de heer RemKo de Paus Burgerraadslid Groen Links Zwolle, verder namens de Adoptiegroep Anneke Nusselder, Piet Neeft, Wim van Ree en Karel Weiland

We kijken terug op de twee gesprekken die de politici met mevrouw A. en de heer B. hebben gehad.

In het gesprek met de heer B. is naar voren gekomen:

- De gemeente heeft een contract met een zorgverzekeraar (in het geval van Zwolle momenteel met Achmea). Voor de zogenaamde “gemeentepolis”(inwoners met een laag inkomen kunnen hier gebruik van maken). De informatie over de polisvoorwaarden komt echter zo laat, dat het niet mogelijk voor de cliënt is om zo nodig van zorgverzekeraar te veranderen. Contracten met zorgverleners blijken zelfs pas na 1 januari te worden vastgelegd.
- De privacy van de cliënt wordt bij de “keukentafelgesprekken” onvoldoende geborgd, vooral als vrijwilligers ingezet worden bij ondersteuning. In de praktijk blijkt informatie uit die gesprekken bij mensen van de buurt bekend te zijn.
- De informatie uit de “keukentafelgesprekken” komt in een verslag. Op grond van dit verslag wordt tot een indicatie besloten. De gang van zaken zou moeten zijn dat het verslag eerst in concept aan de cliënt wordt voorgelegd zodat hij/zij kan reageren op de inhoud, voordat de besluitvorming plaats vindt. De cliënt kan dan ook bepalen welke informatie gedeeld mag worden met bijvoorbeeld vrijwilligers.
- Als mensen bepaalde privé informatie niet willen geven lopen zij het risico “zorg-mijder” te worden en geen zorg meer te ontvangen. Of mensen zijn huiverig om hulp in te roepen en worden daardoor “onbekende”zorgmijders. Verder zijn zij vaak bang dat, als zij klachten indienen, ze ruzie krijgen met de consulent van de WMO, van wie zij afhankelijk zijn. Onbekend is om hoeveel mensen het gaat die om bovengenoemde redenen geen hulp krijgen. De meerderheid van de gemeenteraad heeft aangedrongen op een lokale ombudsfunctie, het college heeft echter deze maand laten weten dat zij dat niet zullen gaan doen.

In het gesprek met mevrouw A. is naar voren gekomen:

- De aanloop bij de veranderingen in de zorg is niet vlekkeloos verlopen. Na haar verhuizing naar Zwolle heeft het twee maanden geduurd voordat de Zwolse indicatie was gesteld en het vervoer en de huishoudelijke hulp van mevr. A waren geregeld. In de tussentijd viel er een gat en gebeurde er niets. Dit terwijl mevrouw in haar oude woonplaats recht had op huishoudelijke hulp en taxivervoer.
- Het centrale contactpunt (14038) met de gemeente was een telefoniste die niet wist wat er moest gebeuren. Het bleek niet mogelijk de juiste persoon aan de lijn te krijgen of daardoor terug gebeld te worden, terwijl mevrouw al een contactpersoon bij de gemeente had.
- De beoordeling hoeveel huishoudelijke hulp mevr. A. kon krijgen gebeurde eerst door een WMO-functionaris. Na de onderhandelingen met hem moest een en ander overgedaan

worden toen een vertegenwoordiger van de zorgaanbieder op het aantal afgesproken uren wilde beknibbelen. Dit is een gevolg van de nieuwe afspraken tussen gemeente en zorgaanbieders: aanbieders krijgen een vast bedrag per cliënt, onafhankelijk van het aantal uren dat zij daar komen.

- In de praktijk blijkt dat, als mensen verhuizen, gemeentes elkaar niet inlichten over de indicatie stelling. De nieuwe gemeente gaat dus alles weer opnieuw overdoen, wat een belasting is voor de cliënt en extra tijd kost. Dossiers zouden, in overleg met de cliënt, van de ene gemeente aan de andere gemeente moeten kunnen worden overgedragen
- Bij kwesties rond huishoudelijke hulp zijn gemeentes afwachtend. Ze wachten tot de rechter uitspraak doet. Duidelijkheid is er landelijk dus niet na de 7 jaar dat gemeenten verantwoordelijk zijn. Het is te verwachten dat dit zelfde kan gaan gebeuren bij de nieuwe taken van de gemeentes.

Bij de afsluiting vertellen mevr. A. en de heer B. dat zij zich gehoord voelden en dat de politici hun inbreng goed hebben verwoord.

De politici vinden het erg nuttig deze verhalen uit de praktijk te hebben gehoord.

Hieronder volgen de afspraken;

Arie Slob:

- Zal Carla Dik, woordvoerder over deze materie over dit gesprek informeren
- De vraag naar transparantie bij zorgverzekeraars speelt landelijk. Dit wacht op wetgeving. Hij houdt het in de gaten
- Zal nagaan of er misschien in de landelijke privacy regeling rond de keukentafelgesprekken lacunes zitten (en de regeling eventueel voorleggen aan het College Bescherming Persoonsgegevens)

Remko de Paus:

- Zal kijken of de gemeente Zwolle als contractpartner niet meer eisen kan stellen aan de zorgverzekeraar
- Zal nagaan of de gemeente Zwolle al een privacy regeling heeft m.b.t. keukentafel gesprekken en een regeling m.b.t. tijdige informatie verstrekking aan de cliënt over het verslag op grond waarvan de beslissingen rond indicatiestelling worden genomen
- Zal nagaan of de mensen die deze gesprekken namens de gemeente voeren duidelijke gedragsregels m.b.t. privacy hebben
- Zal nagaan/ in de gemeenteraad bespreken hoe het eerste contactpunt ("de telefoniste") functioneert en of deze persoon duidelijke instructies heeft en over de nodige informatie beschikt
- Zal nagaan of de resultaatfinanciering bij zorgaanbieders wel goed werkt

verslag: Karel Weiland

Zwolle 1 mei 2015