Rapportage Meldpunt Sociaal Domein

Zwolle

Tweede helft 2022

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. *Overzicht meldingen* 5
   - *2.1. Beschrijving meldingen per sector*
     - *2.1.1. Informatie en organisatie Gemeente en Sociale Wijkteams 6*
     - *2.1.2. Informatie en organisatie Taxivervoer 7*
     - *2.1.3. Informatie en organisatie Zorginstelling 9*
3. *Aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief 10*

Colofon 12

1. Inleiding

Op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn.

De gemeente Zwolle heeft sinds het jaar 2007 bij Zorgbelang Overijssel een Meldpunt Sociaal Domein ingesteld. Dankzij het instellen van het Meldpunt kunnen burgers aan een onafhankelijke instantie hun ervaringen rond het Sociaal Domein melden.

Burgers uiten op diverse manieren hun ervaringen met de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning in het sociaal domein:

1. Burgers zijn het niet eens met het beleids- en/of besluitvormingsproces van de gemeentelijke overheid.
2. Burgers zijn het niet eens met een besluit van de gemeente.
3. De uitvoering van de informatievoorziening, indicatiestelling en dienstverlening door de gemeente is niet naar tevredenheid van de burger verlopen.
4. De uitvoering van de, door de gemeente aanbestede, maatschappelijke ondersteuning door zorg- en welzijnsorganisaties (uitvoerders) is niet naar tevredenheid van de burger verlopen.

De gemeente Zwolle gaat hier adequaat mee om door respectievelijk de cliëntenparticipatie goed te organiseren, een klachtenprocedure op te zetten en van uitvoerders te verwachten dat zij voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz).

Ondanks een adequate aanpak van klachten mist de gemeente Zwolle overzicht over en inzicht in de ervaringen van burgers met de uitvoering van de Wmo en aanpalende terreinen. Als onafhankelijke organisatie verzamelt, registreert en bundelt het Meldpunt alle meldingen die binnenkomen.

De gemeente Zwolle ontvang elk half jaar een overzicht van alle meldingen over het Sociaal Domein in de gemeente tezamen met aandachtspunten vanuit het cliëntenperspectief.

Werkwijze

Zwolse burgers kunnen telefonisch, via de website, per post en via de e-mail hun ervaringen melden bij het Adviespunt van Zorgbelang Overijssel. Alle meldingen worden geregistreerd en verwerkt in de rapportage.

Afhankelijk van de melding of vraag, worden burgers doorverwezen naar de wijkteams en soms naar de onafhankelijke cliëntondersteuners. Dit betekent veelal dat een melding of vraag wordt opgelost, voordat deze zich ontwikkelt tot een daadwerkelijke klacht.

Indien burgers hulp en ondersteuning nodig hebben bij de verheldering van klachten en hun wensen t.a.v. de oplossing daarvan, krijgen zij advies over het bespreekbaar maken van de klacht, over mogelijke klachtwegen, bezwaren en de bijbehorende procedures en over het formuleren en indienen van de klacht bij de desbetreffende zorginstelling of een daartoe aangewezen externe instantie.

Uitgangspunt hierbij is het vinden van een bevredigende oplossing, waarbij de zelfredzaamheid van de burger wordt gestimuleerd.

2. Overzicht meldingen

Inleidende opmerkingen

Deze rapportage bevat een weergave van de geanonimiseerde meldingen en de gesignaleerde knelpunten van de afgelopen zes maanden. De rapportage is gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de burgers. De geanonimiseerde meldingen zijn afkomstig van cliënten die hun ervaringen beschreven.

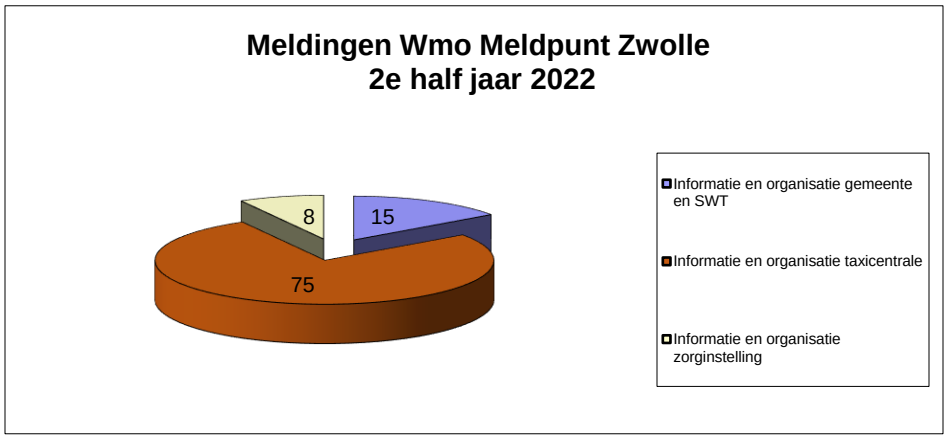
In de periode van juli tot en met december 2022 zijn 98 meldingen binnengekomen bij het Meldpunt over diverse onderwerpen betreffende het sociaal domein.

De binnengekomen meldingen en vragen betreffen diverse thema's en diverse aspecten.

Cliënten krijgen rechtstreeks antwoord op hun vragen en advies over de mogelijke vervolgstappen die zij kunnen zetten en/of worden doorverwezen naar de juiste organisatie.

Klachten rond taxi-, leerlingenvervoer, jeugdvervoer en huishoudelijke hulp zijn in deze rapportage alleen opgenomen indien klager geen formele klachtenprocedure wilde volgen. Klachten die via de klachtenprocedure lopen zijn opgenomen in een aparte rapportage.

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 01-07-2022 t/m 31-12-2022.



2.1. Beschrijving meldingen per sector

In de onderstaande overzichten is per onderwerp aangegeven hoeveel meldingen binnen zijn gekomen tezamen met een beknopte weergave van de inhoud van de binnengekomen meldingen.

2.1.1. Informatie en organisatie Gemeente en Sociale Wijkteams

Aantal meldingen: 15

6x wordt bezorgdheid uitgesproken over het lot van jongvolwassenen die na het beëindigen van beschermd wonen geen zorg meer krijgen en geen woning hebben. Zij zijn dan aangewezen op een daklozenopvang;

1x meldde mevrouw dat haar echtgenoot brieven van de taxivervoerder krijgt terwijl haar man bijna 1 jaar geleden overleden is;

1x werd gemeld dat als iemand met het SWT belt, hij een ingesproken stem te horen krijgt die zegt dat het gesprek wordt opgenomen voor trainingsdoeleinden, de beller krijgt de mogelijkheid niet om dit te weigeren;

1x gaf de melder aan dat het Meldpunt Wmo en OCO Wmo niet bij inwoners/doelgroep bekend zijn;

1x meldde cliënt dat mensen die begeleid wonen bezorgd zijn omdat men hoort dat begeleid wonen stopt en de gemeente zich op alternatieven beraadt;

1x is gemeld dat overbelasting, zowel psychisch als financieel, van mantelzorgers groot is;

1x is aangegeven dat stapeling van kosten van werkende minima zorgelijk is;

1x meldde cliënt dat er steeds meer taken bij mantelzorgers gelegd worden;

1x werd gemeld dat de gemeente onvoldoende beeld over de positie van de mantelzorg heeft. De melder meldde dat het beleid rond mantelzorgers ontbreekt;

1x loont werken niet, naar mening van de melder. Doordat de huur- en zorgtoeslag in gevaar komen gaat men niet werken.

2.1.2. Informatie en organisatie Taxivervoer

Aantal meldingen: 75

Uitvoering taxivervoer

1x is een verkeerd vervoermiddel ingezet, taxibusje i.p.v. rolstoelvervoer;

1x kreeg cliënt verkeerde informatie over het boeken van een rolstoeltaxi;

1x is geklaagd over onheuse bejegening door de chauffeur;

2x is geklaagd over onheuse bejegening door de telefoniste;

1x is de taxi te vroeg gekomen;

10x komt de taxi niet opdagen;

1x is de vaste rit uit het system gehaald;

1x is cliënt niet tevreden over de afhandeling van haar verzoek rond de betaling van de gereden ritten;

1x geeft de taxivervoerder aan dat ritten uitsluitend via de telefoon te annuleren zijn en niet via de chauffeur. Echter, in de praktijk kan een dementerende man die geen inschatting kan maken van de gevolgen van zijn handelen de ritten bij de chauffeur annuleren. Gevolg is dat meneer wachtte op de taxi vanaf dagbesteding naar huis maar de taxi kwam niet omdat die tijdens de heenrit geannuleerd was bij de chauffeur. De vervoerder kan vervolgens geen andere taxi inzetten;

36x is gemeld dat de taxi structureel te laat komt. Taxigebruikers willen geen klacht meer indienen omdat er naar hun mening niets verandert.

1x is gemeld dat binnen één rit de chauffeur 3 keer door rood is gereden;

1x stond cliënte een half uur in de wachtrij bij de telefooncentrale, dit kost haar veel geld, meldde cliënte;

5x heeft cliënt te lang in de taxi gezeten;

2x klaagde cliënt over onheuse bejegening door de telefoniste;

1x klaagde een medewerker van de zorgaanbieder dat de taxivervoerder zijn collectieve klacht niet in behandeling wil nemen. Zij is begeleider van de Wmo vervoergebruikers en ziet hoeveel verdriet en leed de onjuiste uitvoering van het taxivervoer voor haar cliënten met zich mee brengt;

8x communiceert taxivervoerder niet als de taxi niet of te laat komt.

Regels en beleid taxivervoer

1x gaf cliënt aan dat er een standaard antwoord door de taxivervoerder op de klacht wordt gegeven;

1x wil cliënt over de klacht over leerlingenvervoer in gesprek maar dit is niet mogelijk, zij wordt direct doorverwezen naar Zorgbelang.

2.1.3. Informatie en organisatie Zorginstelling

Aantal meldingen: 8

Huishoudelijke hulp

1x meldde cliënt dat er lange wachtlijsten voor huishoudelijke hulp zijn.

Ambulante begeleiding

1x heeft een zorgaanbieder geen cliëntenraad;

1x meldde cliënt dat hij aan een zorgaanbieder extra kosten moet betalen maar kreeg geen uitleg van de zorgaanbieder waarvoor;

1x biedt de zorgaanbieder niet voldoende begeleiding, er is geen structuur in de begeleidingsmomenten. De begeleider komt op wisselende momenten. Client weet nooit wanneer de begeleider komt;

1x uitte cliënt zijn ontevredenheid over zijn zorgaanbieder;

1x stopt de zorgaanbieder die o.a. de ambulante begeleiding biedt, cliënten krijgen geen begeleiding meer, communicatie ontbreekt en cliënten weten niet wanneer zij begeleiding en van wie zullen krijgen. De zorgaanbieder legt de casus terug bij het SWT, conform de melding. De melding betreft meerdere cliënten, gaf de melder aan;

1x is ontevredenheid geuit over een voogd en jeugdbescherming. Volgens de melding laten de voogd en jeugdbescherming geen ruimte om afspraken te verplaatsen naar een andere tijd of dag. Cliënt meldde negatieve ervaringen met dwang te hebben en voelt zich gedwongen afspraken van de voogd en jeugdbescherming direct op te pakken. Dit zorg voor veel stress en spanning;

1x meldde cliënt dat er lange wachttijden binnen jeugdzorg zijn.

3. Aandachtspunten vanuit cliëntperspectief

In de afgelopen zes maanden hebben Zwolse burgers contact opgenomen met het Meldpunt van Adviespunt Zorgbelang voor diverse meldingen. Op basis van de inhoud van deze meldingen en de ervaren knelpunten is onderstaand een overzicht gemaakt van zaken die binnen deze periode de aandacht trokken. De aandachtpunten zijn gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de burgers.

Inleidende opmerkingen

In het tweede halfjaar van 2022 kwamen bij het Meldpunt in totaal 98 meldingen binnen.

Cliënten kunnen bij het Meldpunt hun ervaring melden rond de Wmo, Jeugdhulp en Participatiewet.

Cliënten die het Meldpunt benaderen kunnen hun ervaring rond het sociaal domein melden en krijgen rechtstreeks antwoord op hun vragen, op hun situatie afgestemd advies over de eventuele mogelijke vervolgstappen en/of worden doorverwezen naar het juiste loket of de juiste instantie.

Indien cliënt ondersteuning wenst of nodig heeft wordt cliënt in contact gebracht met een onafhankelijke cliëntondersteuner.

In geval van klachten wordt tevens aan cliënten geadviseerd om hun klacht(en) bij het Sociaal Wijkteam te melden.

Indien door het Meldpunt een frequent gemeld knelpunt en/of een melding die een urgente situatie betreft wordt gesignaleerd, wordt per ommegaande contact opgenomen met de desbetreffende instelling en/of gemeente/ Sociaal Wijkteam.

Einde indicatie beschermd wonen

Zorgbelang krijgt meldingen die te maken hebben met het beëindigen van beschermd wonen zonder nazorg voor deze kwetsbare groep. Na het behalen van de gestelde doelen wordt de indicatie beëindigd en wordt cliënt losgelaten, conform de meldingen. Deze cliënten hebben na het stopzetten van beschermd wonen geen woonruimte en geen begeleiding meer. Zorgbelang vraagt om voor deze cliënten een overgangsperiode in te stellen waar nazorg geboden wordt zodat cliënten niet terugvallen en weer aanspraak moeten maken op de gemeente maar zelfstandig met datgene wat zij geleerd hebben verder kunnen. Het zorgen voor een woonruimte voor deze groep is ook zeer aanbevolen.

Taxivervoer

Binnen deze periode gaan de meldingen voornamelijk over de uitvoering van het taxivervoer. Er is grote diversiteit in de meldingen te zien. Deze cliënten wilden geen formele klachten indienen maar hun melding via het Meldpunt doorgeven. Cliënten hebben diverse redenen om hun klacht niet via de reguliere klachtenprocedure te laten verlopen. De meeste cliënten hebben deze weg gekozen omdat zij

geen vertrouwen meer in verbetering van de dienstverlening hebben en/of zij vinden dat zij een afhankelijke positie hebben ten opzichte van de taxivervoerder waardoor zij anoniem willen blijven.

Huishoudelijke hulp

De bekendheid van deze klachtenopvang van Zorgbelang betreffende huishoudelijke hulp is onvoldoende. Zorgbelang verzoekt de gemeente om de cliënten, die gebruikmaken van huishoudelijke hulp, (opnieuw) te informeren over de mogelijkheid om Zorgbelang te benaderen als er knelpunten worden ervaren.

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning en Meldpunt Wmo

Binnen deze rapportageperiode blijkt uit de meldingen dat burgers niet (voldoende) op de hoogte zijn van de diensten van onafhankelijke cliëntondersteuner alsmede van de mogelijkheid om hun ervaringen te kunnen melden bij het Meldpunt Wmo. Zorgbelang vraagt om cliënten binnen alle sectoren te informeren over de, voor de burger kosteloze, diensten van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zorgbelang verzoekt tevens om de burgers te informeren over de mogelijkheid om hun ervaring bij Meldpunt Wmo de delen. Het gaat om ervaringen betreffende het beleid en de uitvoering binnen sociaal domein.

Colofon

Dit is een uitgave van Zorgbelang Overijssel

Opgesteld door
I.M. (Paula) Woudsma

Contactgegevens
Korenbloemstraat 11
7552 HH Hengelo
Tel: 074 - 250 01 55
E-mail: p.woudsma@zorgbelang-overijssel.nl
Website: www.zorgbelang-overijssel.nl
© Hengelo, februari 2023

Opdrachtgever
Gemeente Zwolle