

bezoekadres: Huize St. Elisabeth
Geweldigershoek 39 Zutphen
postadres: Lammerhof 102
7232 AX Warnsveld
T: 0575-775908
E: info@platformgcz.com
W: www.platformgcz.com
IBAN: NL 19 RBRB 0930 1263 86

**Platform
Maatschappelijke
Ondersteuning**

Verslag van de PMO bijeenkomst:

“Heeft de verandering in de zorg invloed op uw dagelijks leven?”

***Themamiddag voor alle inwoners van Warnsveld en
Zutphen.***

Zaterdag 29 oktober 2016 van 14.00 tot 17.00 uur

Het Nutsgebouw, Breegraven 1 te Warnsveld

De voorzitter van het P.M.O. Connie van der Tuin heet de aanwezigen hartelijk welkom en opent de bijeenkomst door het voorlezen van:

VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

Artikel 1

Doelstelling

Doel van dit verdrag is het volledige genot door alle personen met een handicap van alle mensenrechten en fundamentele vrijheden op voet van gelijkheid te bevorderen, beschermen en waarborgen, en ook de eerbiediging van hun inherente waardigheden te bevorderen. Personen met een handicap omvat personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.

De aanwezigen hebben bij de ingang een kaartje ingevuld waarop zij een Tip en een Top konden vermelden en ook via de website hebben mensen een Tip/Topkaartje ingevuld. Alles wat op de kaartjes is ingevuld zal door het P.M.O. op papier gezet worden en aan de mensen die in het forum/panel zitten worden verstuurd.

Achter in de zaal bij de infotafels zitten 3 dames, dit zijn Chantal Elskamp namens P.M.O. , Annemieke Spijker is de vertrouwenspersoon en Astrid van Delden, de onafhankelijke cliëntondersteuner. Niemand heeft bezwaar dat er foto's en filmopnames worden gemaakt.

Wie of wat is het Platform Maatschappelijke Ondersteuning (PMO)?

Wij zijn de brede adviesraad over o.a. Jeugd, Wmo, vervoer, toegankelijkheid, BW , dagbesteding, begeleiding enz. in de gemeente Zutphen.

Dit zodat ook u mee kunt doen zoals het staat in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Op 1 januari 2015 ging de transitie Wmo in waardoor er veel verantwoordelijkheid van de rijksoverheid naar de gemeente toe ging.

Zo werden veel bedden wegbezuinigd bij de instellingen.

Kwetsbare mensen moesten extramuraal gaan wonen in de wijken van Zutphen.

Deze kwetsbare mensen waren hierop niet goed voorbereid.

De zorgverleners en de gemeente ook niet.

Wij zijn nu 1 jaar en 10 maanden verder.

Welke invloed heeft die veranderingen in de zorg op uw dagelijks leven?

Nu volgt eerst een sketch met de titel **Ingewikkeld, Hoe zo?**

opgevoerd door Hanna en Annemarie.

Dit is gebaseerd op waargebeurde verhalen.

Na de sketch gaan wij verder met de forum/panelleden die achter de statafels staan.

Te weten:

Patricia Withagen, wethouder van de gemeente Zutphen

Herma Eckringa, Het Plein

Ria Meijerink, CJG (Centrum voor Jeugd en gezin)

Atie de Geus, de sociale wijkteams.

Cecile Elissen, de mantelzorgondersteuning van Perspectief Zutphen.

De onderstaande ingevulde Top/Tip kaartjes worden voorgelegd aan het forum/panel.

De forum/panelleden reageren hier vervolgens op.

1.Tip. Betere dagopvang (meer gericht op ontwikkelingsmogelijkheden en welzijn) en mogelijkheid wonen in Zutphen. Nu zitten beide te ver weg.

Antwoord: Het streven is om de dagopvang zo dicht mogelijk bij huis te organiseren.

Er zijn echter veel verschillende soorten doelgroepen.

We willen deze zo veel mogelijk gaan combineren.

Maar mensen die een erg specialistische opvang nodig hebben kunnen niet altijd in zo'n gecombineerde opvang terecht.

Deze mensen zullen toch naar een opvang verder van huis af toe moeten.

2. Tip. Combineren aanvraag hulpmiddelen (nu WMO en zorgverzekeraar)verbinding hulp 18-/18+

Top: Mensen weten het CJG te vinden.

Antwoord: Dit is erg ingewikkeld maar we moeten dit nog beter regelen, dat lukt echter niet altijd.

De jeugdhulp valt tot 18 jaar onder de jeugdwet, daarna onder de zorgverzekering en de Wmo, we moeten nog kijken hoe dit loopt.

3. Tip. 3 Toegangen is verwarrend beter 1 voor portaal met de organisaties er achter.
Antwoord: Er zitten 2 kanten aan, het kan voor mensen verschillen waar ze het snelste hulp krijgen.

De gedachte is dat het laagdrempelig moet blijven.
Maar het blijft een uitdaging dit goed te organiseren.

4 Tip. De communicatie over de verschillende loketten en waar je voor wat moet zijn, nu is het vaak een zoektocht waar je moet zijn, kost heel veel tijd naast zorgintensief kind en baan.

Antwoord: Het is een uitdaging om ook de samenwerking te verbeteren.
Ook bij mantelzorg is het vaak de vraag waar ze moeten zijn.

5. Tip. Waarom krijgen ouders van een WLZ kind niet automatisch bericht van de gemeente omtrent het recht op onderwijs?

Antwoord: Dit weten we niet dit moeten we nog uitzoeken.

6 Tip. De lijntjes tussen organisaties korter maken door meer communicatie onderling.

Antwoord: In de praktijk merken we dat het lastig is.
Het is erg belangrijk om met elkaar een goed plan te maken.
Het streven is naar 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.

7. Tip. Laat mensen zelf de locatie voor het keukentafelgesprek kiezen, mij werd gezegd dat het thuis moest en ook met wie! Ik wilde niet mijn begeleider erbij hebben wel mijn partner (is laatst goedgekeurd).

Antwoord: Bij de telefonische afspraak hoort de vraag gesteld te worden waar men het gesprek het liefst wil houden en wie er bij aanwezig moet zijn.
Vaak regelt een begeleider dit en dan is er niet altijd aandacht voor.
Er zou dan ook contact moeten zijn met de zorgorganisatie in verband met de herindicatie van dagbesteding.

8. Tip. Ik hoop dat er gauw een sociale kaart komt, zodat ik weet waar ik terecht kan.
Communicatie verbeteren door bijvoorbeeld website sociaaldomein.

Antwoord: We zijn bezig met het verbeteren van de vermeldingen op de websites.
Er wordt ook gewerkt aan de verbindingen tussen de websites.

9. Tip. Er moet meer georganiseerd worden voor jongeren onder de 18, want nu hebben we steeds meer hangjongeren.

Antwoord: We hebben jeugdcoaches die regelmatig contact zoeken met jongeren op alle hangplekken.

Deze zijn echter erg gericht op hulp en onderwijs.

Het gaat om activiteiten voor jongeren.

Het PMO gaat volgend voorjaar een bijeenkomst plannen om op ideeën te komen.

De doelgroep komt echter vaak niet opdagen en laat zich moeilijk benaderen.

Het is voor ons allemaal een uitdaging om het gesprek aan te gaan met deze jongeren.

Het is niet zo dat alle jongeren die hangen problemen krijgen.

In verhouding met andere plaatsen is er in Zutphen weinig te doen voor deze jongeren.

10.Tip. Grote onduidelijkheid over de doorstroom naar onderwijs van kinderen die onder de jeugdwet of WLZ vallen gebrek aan informatie voor ouders over zaken als leerlingenvervoer, cliëntondersteuning, behandeling en hulpmiddelen, veel instanties/organisaties hebben geen kennis van de nieuwe wetgeving, als ouder moet je alles zelf uitzoeken geen duidelijk loket geen volledig overzicht aan informatie en te weinig kennis.

Antwoord: Betere aansluiting van wetten en regelingen.

Dit is erg ingewikkeld, er zijn al veel overlegtafels op allerlei niveaus.

De wetgeving zit ingewikkeld in elkaar.

Een groot stuk van dit probleem ligt in Den Haag.

Men moet zich realiseren dat wij hier met de praktijk te maken hebben.

Zelf alert zijn op wat je positie is.

11. Top. Goed dat er een vertrouwenspersoon is. Heeft mij goed geholpen.

12.Tip. Pas na een bezwaar krijgen we de juiste uren voor begeleiding en dagbesteding, waarom?

Antwoord: We proberen het zo goed mogelijk te doen maar het is goed dat de mogelijkheid van bezwaar maken er is.

De ervaring van de vertrouwenspersoon is dat de gemeente niet snel in gesprek wil gaan als het om besluiten gaat en dan al snel zegt dat je dan maar in beroep moet gaan.

Door beter het gesprek aan te gaan kun je juist voorkomen dat mensen in beroep moeten gaan.

Het is een goed signaal voor ons allemaal te proberen het in een gesprek op te lossen.

Herma Eckringa van Het Plein neemt nog contact hierover op met Annemieke Spijker, de vertrouwenspersoon van de gemeenten Zutphen en Lochem.

13.Tip. Bij de nieuwe indicatie HH krijg ik nu minder uren is nu zwaarder voor mijn mantelzorger.

Antwoord: De problemen komen dan bij de mantelzorger terecht.

Als zich dit voor doet dan gaan we samen kijken hoe we dit kunnen regelen.

Soms helpt het ook als we het breder gaan uitvragen.

Het komt ook voor dat mensen zich beter voor doen dan ze werkelijk zijn of dat ze de burens en de familie niet lastig willen vallen.

Wie kan er meedenken om dit probleem op te lossen?

MEE denkt hierover na.

14. Tip. Mensen weigeren soms hulp omdat ze de eigen bijdrage niet kunnen of willen betalen.

Antwoord: We gaan het beleid aanpassen.

In de jeugdzorg is er geen eigen bijdrage.

15 Tip. Mensen met een minimum uitkering hebben gewoon hulp van artsen nodig financieel mag dat geen belemmering zijn.

Antwoord: In de collectieve verzekering van de gemeente zit het eigen risico bij in, het is wel een dure verzekering.

Soms zijn er bij de specialist onderzoeken nodig die niet in de verzekering zitten.

16. Tip. Functioneert het "1 gezin, 1 plan, 1 regisseur"?

Antwoord: Word nog druk aangewerkt.

Atie de Geus: MEE heeft mensen met hele specifieke kennis.

Ria Meijerink: wil nog met de vertrouwenspersoon praten over beroep e.d.

Herma Eckringa: idem

Patricia Withagen: de communicatie tussen verz. en wmo moet beter.

Cecile Elissen: heb aandacht voor de mantelzorger, hoe maken we bij hen bekend wat voor hulp er is.

Hierna volgt er een pauze van 15 minuten.

Na de pauze volgt er een sketch met de titel "**Wordt vervolgt.....**"

opgevoerd door Hanna en Annemarie en Erik. Gebaseerd op waar gebeurde verhalen.

Daarna nemen de forumleden hun plaats weer in.

De voorzitter vraagt aan de forumleden om een reactie hoe zij het hier ervaren hebben en van de ontvangen input.

Wat ga je ermee doen, welke toezegging kan je ons geven op korte termijn?

1-Atie de Geus "Traject met 3 toegangen, we moeten er voor zorgen dat mensen niet van het kastje naar de muur gestuurd worden."

2-CJG- "De communicatie tussen de 3 toegangen, we moeten samen kijken wat dit betekend voor de verschillende organisaties."

3- perspectief- "Dat traject zijn we al mee begonnen, we hebben nu een driehoek, gemeente, hulpverlener, burger.

Soms zitten de regels ons in de weg.

Wat is maatwerk dat past bij de burger?

We moeten kijken of er regels veranderd moeten worden of dat we het in de praktijk op kunnen lossen.

Hoe word dit teruggekoppeld naar de burger."

Patricia Withagen: " We moeten communiceren wat de burger er van merkt."

4- plein-"De telefoonaanname wordt verbeterd.

Er zijn verschillende vragen die aan de orde moeten komen in het telefoongesprek.

1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.

Het voorbeeld van zojuist is maatwerk.

We zijn bezig mensen van het Plein aan de sociale wijkteams te koppelen.

Het is de kunst voor de indicatiesteller om maatwerk te leveren."

5-Patricia Withagen

"We gaan de sociale kaart digitaal beschikbaar stellen zodat mensen beter de weg weten te vinden.

Dat verhaal van die bus gaan we oplossen.

We zijn bezig een maatregel voor te bereiden om het probleem met de eigen bijdrage op te lossen.

Gezinnen met een kind in de langdurige zorg niet te lang laten wachten.

Contact met het CJG, en ze neemt nog contact op met het gezin uit het publiek om voor een oplossing te zorgen.

Het oprichten van verwantenraden kan een goede zaak zijn."

6- Cecile Elissen "Er moet meer aandacht komen voor mantelzorger.

Wat kan deze mensen helpen?

Dit is lastig om in beeld te krijgen.

Huisartsen kunnen ook een ingang zijn voor deze mensen.

Vooral is men op zoek naar gezinnen, waar ouders maar ook broers en zussen mantelzorger zijn."

Het P.M.O. gaat de tip/top kaartjes nog naar de juiste forumleden sturen die daar dan een antwoord op kunnen geven.

Voordat de voorzitter gaat afsluiten geeft zij nog een korte samenvatting.

Het verslag, foto's, filmpjes en de toezeggingen zijn terug te vinden op onze website en in de nieuwsbrief van 15 december.

De voorzitter bedankt Perspectief Zutphen voor het beschikbaar stellen van de accommodatie en de koffie en thee en de gemeente Zutphen voor de mogelijkheid voor het P.M.O. om deze thema bijeenkomst te organiseren.

De voorzitter bedankt ook de forumleden en de vrijwilligers voor hun medewerking voor deze bijeenkomst.

De voorzitter bedankt de aanwezigen voor hun komst en wenst hun een goed weekend.

Antwoorden van Herma Eckringa van Het Plein naar aanleiding van de themabijeenkomst op 29 oktober 2016

- 1) Tip 1: Laat mensen zelf de locatie voor het keukentafelgesprek kiezen. Mensen mogen zelf kiezen wie er bij dit gesprek aanwezig.

Het is altijd mogelijk om een keukentafelgesprek op een andere locatie te laten plaats vinden. De burger mag zelf bepalen wie er bij dit gesprek aanwezig is. Dit behoort bij de aanvraag van een gesprek besproken te worden.

- 2) Tip 6: Pas na een bezwaar krijgen we de juiste uren voor begeleiding en dagbesteding, waarom?

Er zijn hier verschillende redenen voor te benoemen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er in het gesprek heel positief gesproken is door de klant. Er kan dan een verkeerde inschatting worden gemaakt. Als in de ogen van de burger een verkeerde beschikking is af gegeven kan deze contact opnemen met de persoon die deze beschikking heeft afgegeven. De naam van de persoon staat onderaan de beschikking. Zo kan er voorkomen worden dat er een bezwaar wordt ingediend.

- 3) Tip 7: Bij de nieuwe indicatie HH krijg ik nu minder uren is nu zwaarder voor mijn mantelzorger.

Voor de HH zijn er tabellen waarin uitgeschreven staat op hoeveel uur iemand recht heeft. Dit geldt voor een persoons huishoudens en voor meerdere personen in een huishouden. Er zijn natuurlijk factoren waar rekening mee gehouden wordt. BV moet de was worden gedaan of heeft iemand een zware longziekte. In 2017 wordt de huishoudelijke hulp anders ingericht. Het is niet bekend hoe dit er uit komt te zien.

- 4) Tip 8: Ik hoop dat er gauw een sociale kaart komt, zodat ik weet waar ik terecht kan.

Bij het Plein wordt er nu druk gewerkt aan een sociale kaart. Deze komt zo snel mogelijk op de website te staan. Mocht u er nu niet uitkomen dan kunt u uw vragen stellen bij perspectief of bij het Plein.

- 5) Tip 10: Mensen met een minimum uitkering hebben gewoon hulp van artsen nodig financieel mag dat geen belemmering zijn.

Dit klopt. Het Plein heeft een collectieve zorgverzekering (Menzis) voor verder informatie over deze zorgverzekering kunt u het beste even langs komen. Elk jaar organiseert het Plein speciale info ochtenden over deze zorgverzekering.

- 6) Tip 11: Beter dagopvang (meer gericht op ontwikkelingsmogelijkheden en welzijn) en mogelijkheid wonen in Zutphen. Nu zitten beide te ver weg.

Voor verschillende doelgroepen is er dagopvang in Zutphen of in de omgeving van Zutphen. De sociale kaart (die in de maak is) kan hier bij helpen om een goed overzicht krijgen. Wat betreft wonen heeft het Plein geen invloed. Wij kunnen net als alle burgers dit aangeven bij de gemeente. Het is inderdaad zo dat veel organisaties te maken hebben met lange wachttijden.

- 7) Tip 12: Functioneert het "een gezin, een plan?"

In sommige gevallen functioneert het, maar het zou beter kunnen. Vanwege alle nieuwe wetten en regelgeving moeten organisaties elkaar nog zien te vinden. Dit is een proces wat niet binnen een maand staat. Vanuit de WMO proberen we een regiehouder aan te wijzen als er meerdere organisaties bij een gezin betrokken zijn.

- 8) Tip13: De communicatie over de verschillende loketten en waar je voor wat moet zijn, nu is het vaak een zoektocht waar je moet zijn, kost heel veel tijd naast zorgintensief kind en baan.

De website van het Plein wordt duidelijker en overzichtelijker gemaakt. Elke dienst die het Plein levert krijgt een eigen telefoonnummer. Dit wil niet zeggen dat de wachttijden bij de telefoon opgelost zijn. Ook aan de telefonische bereikbaarheid wordt gewerkt.

Wij behartigen uw belangen zodat ook U mee kunt doen!