



“Meedenken, meepraten, meedoen”

Wmo-nieuws

Wat kunt u lezen in deze nieuwsbrief:

Voorwoord

Klanttevredenheids-onderzoek WMO 2007

Gemeentelijke evaluatie

Eigen bijdrage regeling

Cliëntenparticipatie

Cliëntenplatform WMO

Mantelzorgdag

Meer informatie:

Heeft u specifieke vragen over de Wmo in Maasdonk zoals bijvoorbeeld over de huishoudelijke verzorging, dan kunt u terecht bij het lokaal loket WWZ, telefoon 073-5342100.

Algemene info:
www.info-wmo.nl of op
www.invoeringwmo.nl

Voorwoord

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) gaat over mensen. En is er voor mensen. Voor mensen die het (even) niet alleen aankunnen en een steuntje in de rug nodig hebben. Zodat zij toch thuis kunnen blijven wonen, zo mobiel mogelijk blijven en kunnen blijven genieten van activiteiten. Bij de WMO gaat het dus om “gewone” inwoners van Maasdonk die “buiten-gewone” hulp en ondersteuning nodig hebben.

De WMO is ingegaan op 1 januari 2007. In 2007 en 2008 hebben we hard gewerkt om alles achter de schermen in orde te maken. Het is belangrijk dat de hulp en ondersteuning op het juiste tijdstip en op de juiste plaats terecht komen. Dat de wachttijd zo kort mogelijk is. En dat de afstemming met de cliënt goed verloopt.

In deze nieuwsbrief leest u dat we in Maasdonk op de goede weg zijn. Het WMO-platform heeft ons prima bijgestaan. Natuurlijk moeten we voortdurend aandacht hebben voor de veranderingen om ons heen. Voor veranderingen in het beleid van de Rijksoverheid. En voor de veranderende wensen van onze klanten. Belangrijk is dat we ons als gemeente een spiegel voor blijven houden. En dat we een klacht zien als een gratis advies. Want natuurlijk kan het altijd beter.

Al onze inwoners moeten we de zorg kunnen bieden die zij nodig hebben. Daar gaat het om in de WMO!



Elly de Jonge
Wethouder gemeente Maasdonk

Klanttevredenheidsonderzoek WMO 2007

Op 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ingevoerd. Vanaf deze datum is de gemeente o.a. verantwoordelijk voor het regelen van de huishoudelijke verzorging. Daarnaast verstrekt de gemeente gehandicaptenvoorzieningen, zoals een rolstoel of een scootermobiel, die voorheen onder de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) vielen. Deze wet is met ingang van 2007 opgegaan in de WMO.

De WMO bepaalt dat de gemeente jaarlijks verantwoording aflegt over het gevoerde beleid. De gemeente ervaart het niet alleen als een verplichting, maar ziet het vooral als een uitgelezen kans om de cliënten allerlei vragen te stellen over hun ervaringen. Dit levert ons informatie op, die we kunnen gebruiken om onze dienstverlening nog verder aan te scherpen.

In het voorjaar van 2008 is daarom een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Via een willekeurige steekproef hebben 405 cliënten/aanvragers een vragenlijst ontvangen; 160 personen (= 40%) hebben de ingevulde vragenlijst teruggestuurd. De resultaten zijn verwerkt in een rapport. Hieronder beschrijven we de belangrijkste uitkomsten. U kunt het rapport ook downloaden via www.maasdonk.nl, of opvragen via 073 – 53 42 100.

Resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek

In de vragenlijst zijn verschillende onderwerpen opgenomen. Zo is gevraagd naar de toegang tot ondersteuning, de hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en participatie.

Aanvraagprocedure

Cliënten gaven gemiddeld een 7,4 voor de aanvraagprocedure. Het meest tevreden is men over de tijd, die werd genomen bij de aanvraag (94% van de cliënten). Iets minder tevreden was men over de wachttijd tussen de toekenning van de aanvraag en het moment dat de voorziening daadwerkelijk werd geleverd; 82% was hierover tevreden.

Hulp bij het huishouden

Gemiddeld geven cliënten een 8,3 voor de hulp bij het huishouden. Men is over het algemeen tevreden over de keuzemogelijkheden tussen zorgaanbieders. Als het gaat om de organisatie

van de hulp bij het huishouden, is men het meest tevreden over de planning van deze hulp; 95% geeft aan hierover (zeer) tevreden te zijn. Minder tevreden is men over de wisselingen van medewerkers, 23% is hier ontevreden over.

Hulpmiddelen

Gemiddeld geven cliënten een 7,3 voor de hulpmiddelen, zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen. Het meest tevreden is men over de woningaanpassing (96%), minder tevreden is men over de verhuiskostenvergoeding (80%).

Participatie

Ongeveer de helft van de cliënten gaf aan weleens van het WMO-platform te hebben gehoord. Hiervan is 85% tevreden over de mate, waarin dit platform opkomt voor de belangen van de WMO-clieënten.

Voor de meeste cliënten voldoet de gekregen ondersteuning aan de verwachtingen. Ook zijn cliënten positief over de mate, waarin deze ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en het meedoen aan het maatschappelijk leven. Echter, voor 11% is dit nauwelijks of niet het geval.

Overleg WMO-platform

De resultaten uit het rapport zijn ook besproken met het WMO-platform Maasdonk. Dit platform is sinds het voorjaar van 2006 actief en behartigt de belangen van de WMO-doelgroepen, zoals ouderen, mantelzorgers, vrijwilligers en chronisch zieken. Verderop in deze nieuwsbrief leest u meer over dit platform.

Het platform heeft een aantal zaken aangedragen, die verbeterd moeten worden. Zo wil het platform graag nader onderzoek naar de negatieve ervaringen over de wachttijd tussen de toekenning en de levering van de voorziening.

Ook vindt men dat de informatievoorziening moet worden verbeterd. Aanvragers moeten meer informatie ontvangen over de behandelingsprocedure, de verwachte wachttijden e.d.

Verder vraagt het platform aandacht voor de wisselende bezetting van de zorgverleners. Het feit dat mensen de verhuiskostenvergoeding te laag vinden, vindt het platform begrijpelijk. Eventuele verhoging van deze bedragen gaat ten koste van andere

voorzieningen. Het is de vraag of dit wenselijk is.

Een ander punt dat vanuit het platform is aangedragen betreft de lange reistijden van de Taxihopper.

Tenslotte heeft het platform opgemerkt dat de kwaliteit van de dienstverlening continue aandacht verdient. Het kan immers altijd beter!

Conclusie

Over het algemeen kunnen we concluderen dat de cliënten tevreden zijn over de hulp bij het huishouden en de gehandicaptenvoorzieningen. Maar we zien ook dat er nog een aantal verbeterpunten zijn. Hier gaan we de komende tijd aan werken. Via de gebruikelijke mediakanalen zullen we hierover verslag uitbrengen.

Bij vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met de gemeente: mevrouw Wil Saenen, senior beleidsmedewerker Zorg, of mevrouw Cathy van Doorn, senior beleidsmedewerker Welzijn, beiden bereikbaar via telefoonnummer 073 – 53 42 100, of per e-mail: wsaenen@maasdonk.nl / cvdooorn@maasdonk.nl.

Gemeentelijke evaluatie

Naast het houden van een klanttevredenheidsonderzoek is het ook belangrijk om de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning intern te evalueren.

Nu is 2007 voor de gemeente een overgangsjaar geweest waarbij de wet nog niet geheel in de nieuwe vorm is uitgevoerd. Bovendien werd de uitvoering belemmerd door enkele onbeantwoorde vragen (op landelijk uitvoeringsniveau). Ook bleken de computersystemen nog onvoldoende aangepast, zowel binnen onze gemeente als bij de externe partners.

Pas in de loop van 2008 is er sprake van een steeds vollediger uitvoering van de WMO en krijgen we de uitvoering onder controle.

Hierdoor hebben we besloten dat het voor de gemeentelijke evaluatie zinvol is om naar de uitvoering gedurende twee jaar te kijken, 2007 én 2008.

Op dit moment kunnen we dus nog geen duidelijke resultaten melden. Wel geven we hierna aan welke zaken we willen bekijken. En

welke ideeën we hebben over de uitvoering van de WMO in de toekomst.

We gaan met name in op 2 aspecten: op de financiële kant en op de interne efficiency.

• Financieel

Bij de financiële evaluatie bekijken we of we binnen het beschikbare budget blijven. Meestal pakt dit goed uit maar soms zien we tegen het einde van het jaar tekorten ontstaan. Op dit moment schatten we in dat we dit jaar goed uitkomen. Mochten er toch tekorten ontstaan, nu of in de toekomst, dan moet de gemeente gaan nadenken hoe ze dit wil oplossen. Bijvoorbeeld door de budgetten te verhogen, ten koste van iets anders waar de gemeente geld aan besteedt. Maar ook door de uitgaven te verminderen. Of door te kiezen voor een mix van deze twee opties.

Wat er ook gebeurt, het staat vast dat wij zorgdragen voor de ondersteuning die u nodig hebt! Zodat u kunt blijven deelnemen aan de samenleving. Daar gaan we niet op bezuinigen.

Wel gaan we onderzoeken of het goedkoper kan. Immers, als we kunnen bezuinigen op de uitvoering, is er meer geld beschikbaar om aan de burgers te besteden. Daarnaast gaat het om gemeenschapsgeld en daar moeten wij als gemeente verantwoord mee omgaan.

• Interne procedures

Ook onderzoeken we of de processen die wij moeten doorlopen op een juiste en efficiënte manier gebeuren. Een aantal onderwerpen komt hierbij aan de orde:

Informatievoorziening

We willen ingaan op enkele aandachtspunten uit het klanttevredenheidsonderzoek. Vooral het verbeteren van de informatievoorziening naar de cliënten toe. Bijvoorbeeld over:

- de procedure die u kunt verwachten bij het aanvragen van een voorziening;
- tussen welke aanbieders u kunt kiezen;
- wat de voor- en nadelen zijn van de verschillende aanbieders;
- welke voorzieningen er zijn in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, en wanneer u hiervoor in aanmerking komt.

Het onderzoek heeft uitgewezen dat verbetering noodzakelijk is. We gaan hier daarom in investeren.

Uitvoering

Dit gaat over de efficiëntie van de uitvoering van de interne organisatie.

Een aantal vragen is hierbij belangrijk:

- hoe snel zijn we in ons werk (het afhandelen van aanvragen);
- hoe kunnen we de uitvoering goedkoper organiseren (bijvoorbeeld door regionale samenwerking, door het juist zelf te doen en iets anders uit te besteden, of door het verbeteren van de ICT ondersteuning);
- hoe kunnen we de burgers die ondersteuning nodig hebben beter bereiken, zodat zij ook daadwerkelijk gebruik maken van de voorzieningen die voor hen bestemd zijn;
- hoe gaat de samenwerking met externe organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de WMO, zoals het Centraal Administratie Kantoor (voor de berekening van de eigen bijdragen), de Sociale Verzekeringsbank (voor de uitvoering beheer persoonsgebonden budgetten), het Centrum Indicatiestelling Zorg (voor de indicatiestelling). Kunnen we hier iets in verbeteren, en hoe?

Regelgeving

We moeten voldoen aan een landelijke taakstelling (de Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en hebben deze vormgegeven in eigen gemeentelijke regelgeving (Verordening en Uitvoeringsbesluit Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

De overheid wijzigt haar regelgeving echter op basis van verkregen inzichten. En als zij iets wijzigt, betekent dat vaak, dat wij dat moeten doorvoeren in onze gemeentelijke Verordening en het Uitvoeringsbesluit. De verordening en het uitvoeringsbesluit zijn in te zien op onze website www.maasdonk.nl onder Bestuur en Organisatie/ Verordeningen/ WMO.

Mogelijke wijzigingen in 2009

De landelijke overheid heeft nu het voornemen om in 2009 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning op bepaalde onderdelen te veranderen. Het is nu nog te vroeg om hierop in te gaan. Als er meer bekend is dan stellen wij u uiteraard op de hoogte.

Kijkt u voor meer informatie op de site van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Eigen bijdrage regeling

Vanaf 1 januari 2009 gaat de gemeente Maasdonk de Eigen bijdrage regeling (en eigen betalingen) toepassen. Dit houdt in dat u mogelijk een bijdrage moet betalen in 2009 voor uw WMO (of oude WVG) voorziening. U ontvangt dan een brief van het Centraal Administratie Kantoor (CAK), waarin de hoogte van de bijdrage is bepaald. Het CAK stuurt u ook de rekeningen. Als u denkt dat er in de berekening iets niet klopt, dan kunt u bij het CAK in beroep gaan.

Tot nu toe heeft de gemeente Maasdonk geen eigen bijdragen (of eigen betalingen) opgelegd voor de verstrekte voorzieningen in het kader van de WVG of WMO. Een uitzondering hierbij is de huishoudelijke hulp. Ook voor veel nieuwe aanvragen is nog geen eigen bijdrage opgelegd. Dit gaat dus vanaf 1 januari 2009 veranderen.

Wat houdt de gemeentelijke eigen bijdrage regeling in?

• **Maximale hoogte**

De gemeente Maasdonk heeft per kalenderjaar een maximale hoogte van de eigen bijdrage/eigen betaling vastgesteld voor een voorziening in het kader van de WMO:

1. voor een ongehuwde, jonger dan 65 jaar, met een inkomen wat meer bedraagt dan € 16 301 bruto per jaar, 15% van het verschil tussen zijn inkomen en € 16 301;
2. voor een ongehuwde van 65 jaar of ouder, met een inkomen wat meer bedraagt dan € 14 365 bruto per jaar, 15% van het verschil tussen zijn inkomen en € 14 365;
3. voor een gehuwde, indien een van de partners jonger is dan 65 jaar, met een gezamenlijk inkomen wat meer bedraagt dan € 21 810 bruto per jaar, 15% van het verschil tussen hun gezamenlijke inkomen en € 20 810;
4. voor gehuwden indien beide partners 65 jaar of ouder zijn, met een gezamenlijk inkomen wat meer bedraagt dan € 19 837, 15% van het verschil tussen hun gezamenlijke inkomen en € 19 837.

- **Wie legt de eigen bijdrage op en wie int deze?**

Het CAK berekent, legt op en int namens de gemeente de eigen bijdrage. Het inkomen wordt berekend met behulp van gegevens van de belastingdienst over het jaar dat twee jaar vóór het jaar van de aanvraag ligt.

Dit betekent dat als u in 2008 iets aanvraagt het CAK de gegevens over 2006 opvraagt bij de belastingdienst. Als u in 2009 iets aanvraagt worden de inkomensgegevens van 2007 opgevraagd voor de berekening van uw eigen bijdrage.

- **Voor welke voorzieningen moet u een eigen bijdrage betalen?**

Voor een aantal voorzieningen moet u straks een eigen bijdrage betalen:

1. voor een vervoermiddel, behalve een rolstoel;
2. voor een woonvoorziening, in welke vorm dan ook (bouwkundig of niet bouwkundig);
3. voor hulp bij het huishouden.

Bij elkaar opgeteld mag de eigen bijdrage niet uitkomen boven de gestelde maximale hoogte die voor u van toepassing is..

- **Hoe lang moet u een eigen bijdrage betalen?**

Hoe lang u een eigen bijdrage moet betalen hangt af of u de voorziening in eigendom verstrekt krijgt of niet.

Bij een voorziening in eigendom kan een eigen bijdrage voor maximaal 3 jaar worden oplegd.

Als u een voorziening krijgt die niet uw eigendom wordt, mag de eigen bijdrage niet hoger zijn dan het aankoopbedrag. Er is dan geen maximale periode vastgesteld.

Als de gemeente een middel huurt en u ontvangt dit in bruikleen, dan moet u de eigen bijdrage onbepaald betalen gedurende de periode van gebruik.

Bij hulp in het huishouden duurt de eigen bijdrage zolang de dienstverlening duurt.

Clëntenparticipatie

Participatie is een belangrijk onderdeel van de WMO en past ook prima in de huidige tijd om burgers en instellingen meer te betrekken bij het gemeentelijk beleid. Participatie is op zich geen nieuw fenomeen in Maasdonk. Zo heeft sinds 1994 een klankbordgroep WVG gefunctioneerd. Deze groep is met de komst van de WMO opgeheven, omdat de WVG is ondergebracht bij

de WMO. Een lid uit de WVG-klankbordgroep is nu lid van het WMO-platform.

In Maasdonk is het WMO-platform Maasdonk nu ruim 2 jaar actief. Hierin zitten allerlei vertegenwoordigers van WMO-doelgroepen. Verderop in deze nieuwsbrief vindt u de contactgegevens van de vertegenwoordigers. De gemeente vindt het belangrijk om een klankbord te hebben waarmee zij haar beleid kan ontwikkelen, uitvoeren en evalueren. Daarom is besloten om dit platform een formele status te geven, zodat taken en verantwoordelijkheden over en weer helder staan beschreven. En ook dat duidelijk is wanneer en hoe de gemeente het platform betreft bij het gemeentelijk beleid. In nauw overleg met het platform is een inspraakverordening met een bijbehorend reglement ontwikkeld. Aan de gemeenteraad is het voorstel gedaan om hiermee in te stemmen. Op 26 augustus 2008 heeft de raad ingestemd met dit voorstel.

Clëntenplatform WMO Maasdonk

Het cliëntenplatform WMO Maasdonk maakt zich sterk voor de belangen van de mensen, die te maken krijgen met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Dat doet het platform door invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente. En niet alleen op de voorbereiding van het beleid, maar vooral ook bij de uitvoering. Want alleen mooie woorden zijn niet toereikend. Het gaat er uiteindelijk om hoe het beleid in de praktijk wordt uitgevoerd. Zo heeft het platform de afgelopen periode een groot aantal punten bij de gemeente ingebracht die tot een beter beleidsplan en een betere verordening op de WMO hebben geleid. Op dit moment wordt met de gemeente gesproken over de kwaliteit van de uitvoering.

In het platform zitten vertegenwoordigers van verschillende organisaties en belangengroepen. Zij zijn hieronder aangegeven. Hebt u vragen of opmerkingen over uw ervaringen met de WMO? Neem gerust contact op met een van de onderstaande personen.

Voorzitter:

de heer A. Wingens
telefoon 06 - 51292754

Namens KBO Geffen:

de heer A. van Zandvoort
telefoon 073 – 5322061/06 - 51684823

Namens KBO Nuland:

de heer J. van den heuvel
telefoon 073 - 5323521

Namens KBO Vinkel:

de heer A. van de Ven
telefoon 073 – 5321653

*Namens Stichting Verankering Maasdonk
Ouderenproof:*

mevrouw E. Smit- Nahon
telefoon 073 – 5322221/ 06 - 50290373

Namens reumapatiënten/chronisch zieken:

mevrouw H. Jongeneelen- van Hedel
telefoon 073 - 5321146

Namens vrijwilligers:

mevrouw J. van der Elzen
telefoon 073 – 5325126

*Namens ouders/verwanten van mensen met
een verstandelijke beperking:*

de heer T. Schelle
telefoon 073 – 5322732

Vanuit de voormalige klankbordgroep WVG:

de heer P. de Moor
telefoon 073 – 5323017

Namens mantelzorgers:

mevrouw M. Korsten
telefoon 073 – 5323222

Consulent/ondersteuner programma VCP:

Mevrouw S. van Domburg
Telefoon 06 - 50673451

Mantelzorgdag

De gemeente Maasdonk waardeert de inzet van haar mantelzorgers. En de gemeente beseft ook dat als de zorg intensiever wordt, de persoonlijke ontspanning van de mantelzorgers er steeds meer bij inschiet.

Juist daarom nodigt de gemeente alle Maasdonkse mantelzorgers uit voor een gezellige en informatieve bijeenkomst. Deze vindt plaats op vrijdag 21 november 2008 in gemeenschapshuis De Meent, Prins Bernhardplein 10 in Nuland.

Het programma voor deze dag is als volgt:

9.30 uur: inloop met koffie/thee en gelegenheid tot bezoeken infomarkt

10.00 uur: welkom door wethouder De Jonge

10.30 uur: 1e ronde workshops

12.00 uur: lunch en gelegenheid tot bezoeken infomarkt

13.30 uur: 2e ronde workshops

15.00 uur: muzikale afsluiting

Voor meer informatie kunt contact opnemen met mevrouw Coby Banken, telefoonnummer

073 – 53 42 100 of via

cbanken@maasdonk.nl.

***“Meedenken, meepraten, meedoen”
met de WMO in de gemeente Maasdonk***

Deze folder is uitgegeven door:



Gemeente Maasdonk
Postadres: Postbus 5, 5386 ZG GEFFEN
Bezoekadres: Dorpsplein 9 5386 CL GEFFEN
Telefoon: 073 – 53 42 100
Fax: 073 – 53 21 945
E-mail algemeen: postbus5@maasdonk.nl
Website: www.maasdonk.nl

De gemeente is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de teksten van de diverse organisaties.

Uitgave 5, november 2008
Oplage 750 stuks