

Uitvoering nieuwe Wmo-verordening onder de maat

**Een inventarisatie van klachten die bij het SP Meldpunt Wmo zijn
binnengekomen over de uitvoering van de nieuwe Wmo-verordening**

November 2012



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 Wijzigingen nieuwe Wmo-verordening	3
2 Politieke besluitvorming	4
3 Meldpunt Wmo	6
4 Nieuwe eigen bijdrageregeling onduidelijk	7
5 Maximale periodebijdrage leidt tot misverstanden	9
6 Eigen bijdragen ingetrokken	11
7 Beëindiging familie-PGB	13
8 Gebrekkige voorlichting en communicatie	14
9 Voorlichting mantelzorgers moet beter	16
10 Conclusies	17
11 Aanbevelingen	17

Inleiding

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) werd ingevoerd op 1 januari 2007. Het was de opvolger van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg). De Wmo moet er voor zorgen dat mensen met een beperking op een volwaardige manier mee kunnen doen in de samenleving en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo. De gemeente biedt hulp en ondersteuning als mensen met een beperking belemmeringen tegenkomen in het dagelijks leven op het gebied van zorg, wonen en vervoer waardoor zij onvoldoende mee kunnen doen in de samenleving.

Op 1 januari 2012 is een nieuwe Wmo-verordening van kracht geworden. Op grond van onduidelijkheid over de gevolgen van deze nieuwe regels voor Wmo-gebruikers startte de SP in februari 2012 een Meldpunt Wmo. Hier konden mensen hun opmerkingen en klachten doorgeven over de nieuwe regels en wat voor hen de gevolgen waren. In totaal zijn er ongeveer veertig reacties bij het meldpunt binnengekomen. Op grond hiervan heeft de SP-gemeenteraadsfractie zo'n dertig vragen gesteld aan het college van B&W. Dit heeft concreet geleid tot enkele aanpassingen van de regels en minder eigen bijdragen voor een aantal cliënten.

Het voorliggende rapport is een inventarisatie van klachten en meldingen die bij ons meldpunt zijn binnengekomen. In het rapport wordt ingegaan op de wijzigingen in de nieuwe verordening, de politieke besluitvorming en het standpunt van de SP, het Meldpunt Wmo, de eigen bijdrageregelingen, het familie-PGB, de voorlichting naar en communicatie met cliënten. Tevens zullen conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan worden. Dit rapport zal overhandigd worden aan de verantwoordelijk wethouder en ter kennis gebracht worden aan de Wmo-Adviesraad, de commissie Maatschappelijke Zaken en de gemeenteraad.

Boxtel, november 2012

Eric van de Broek, fractievoorzitter SP

Willem van Meurs, coördinator Meldpunt Wmo

1 Wijzigingen nieuwe Wmo-verordening

Nieuwe uitgangspunten

Op grond van de zogeheten 'kantelings-discussie' werd op 1 januari 2012 de nieuwe Wmo-verordening van kracht. Drie nieuwe uitgangspunten zijn leidend in deze verordening:

1. Mensen moeten meer uitgaan van eigen kracht en meer eigen verantwoordelijkheid nemen in plaats van het standaard claimen van voorzieningen en leunen op de gemeente.
2. Mensen moeten meer beroep doen op hun sociale netwerk van mantelzorgers en vrijwilligers.
3. Er worden meer collectieve voorzieningen aangeboden zodat er minder individuele voorzieningen verstrekt worden.

Concrete wijzigingen

Belangrijke concrete wijzigingen in de nieuwe verordening zijn de volgende.

- Algemeen gebruikelijke voorzieningen worden niet meer verstrekt. Dat betekent bijvoorbeeld dat een tweede toilet boven en een fiets met trapondersteuning niet meer verstrekt worden. Ook een auto wordt als een algemeen gebruikelijke voorziening beschouwd. Dit betekent dat een kilometervergoeding voor het gebruik van de eigen auto of bruikleenauto niet meer verstrekt wordt.
- Een rolstoel voor incidenteel gebruik hoeft niet individueel verstrekt te worden. Er worden algemene voorzieningen getroffen, bijvoorbeeld via rolstoelpools bij de woonzorgcentra.
- Bij woningaanpassing wordt gekozen voor de goedkoopst compenserende oplossing.
- Voorzieningen die vanaf 1 januari 2012 met een PGB (persoonsgebonden budget) worden aangeschaft blijven eigendom van de gemeente. Als het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt, dient het te worden ingeleverd bij de gemeente.
- Het opleggen van een eigen bijdrage geldt nu voor alle voorzieningen, behalve voor een rolstoel. Dus ook voor scootmobielen, speciale fietsen en roerende woonvoorzieningen (tillift, traplift). Voor woningaanpassingen wordt een eigen aandeel opgelegd, dat niet meer is gemaximaliseerd op 25% van de kosten.
- PGB voor hulp bij het huishouden kan in principe niet meer ingezet worden voor familie. Er zijn wel uitzonderingsmogelijkheden.

2 Politieke besluitvorming

Wmo budgetneutraal

Het college van B&W en de meerderheid van de gemeenteraad hanteren al enkele jaren het principe van budgetneutraliteit als het gaat om de kosten van de Wmo. Concreet wil dat zeggen dat de gemeente geen eigen geld in de Wmo stopt als het rijk er minder geld voor uittrekt. Dat laatste is al begonnen onder het vorige kabinet en de kans is aanwezig dat ook de nog nieuw te vormen regering op dezelfde weg door gaat. Dit betekent in de praktijk dat er op de Wmo bezuinigd moet worden omdat er minder geld beschikbaar komt en de doelgroep groter wordt, terwijl het college en de raad geen extra financiële middelen willen inbrengen om dit te compenseren. Deze ontwikkeling is al in gang gezet met het vaststellen van de nieuwe verordening. Immers: een aantal voorzieningen wordt geschrapt en er komen nieuwe eigen bijdragen voor Wmo-cliënten. Dit is een logisch gevolg van het uitgangspunt dat de Wmo budgetneutraal moet zijn.

Standpunt SP

De SP-fractie heeft in de gemeenteraad voortdurend en als enige partij kritiek gehad op dit uitgangspunt, omdat het onherroepelijk leidt tot bezuinigingen, zoals het schrappen van voorzieningen en het invoeren van eigen bijdragen. Cliënten betalen ook hun premies, maar krijgen nu als het ware een financiële boete op ziek zijn. De SP was de enige partij die hier destijds tegen gestemd heeft. Meerdere malen hebben we tevergeefs geprobeerd om via moties of anderszins het college en raad op andere gedachten te brengen. De SP vindt dat de hele discussie rond (de kanteling van) de Wmo op een verkeerde manier is ingezet. Het uitgangspunt dient naar onze mening de reële behoefte van cliënten te zijn en van daaruit hun concrete vraag naar hulpmiddelen zodat zij volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. Pas na die stap moeten kosten en procedures aan de orde komen. Natuurlijk zijn wij er voor om efficiënter te werken, misstanden aan te pakken (bijvoorbeeld scootmobielen die ongebruikt in de schuur staan) en slechte procedures te veranderen. Maar het beleid moet niet gebaseerd zijn op bezuinigingen en dat is met het uitgangspunt van budgetneutraliteit voor een groot deel wel het geval. Het niet meer verstrekken van adequate voorzieningen en het opleggen van eigen bijdragen zijn bezuinigingsmotieven. De SP-fractie vindt dat de gemeente voor zichzelf de mogelijkheid open had moeten laten om de nadelige gevolgen van het bezuinigingsbeleid van de rijksoverheid te beperken of te compenseren. Door het principe van de budgetneutraliteit is dit onmogelijk geworden. Dat is heel triest voor de vele kwetsbare burgers die helaas een beroep moeten doen op de Wmo. Het motto van dit college is 'De burger centraal'. Hoort de kwetsbare burger daar niet bij?

Nieuwe Wmo-verordening

Ook bij de besluitvorming over de nieuwe Wmo-verordening in de raadsvergadering van december 2011 was de SP de enige partij die tegenstemde. De SP-fractie had daar een aantal redenen voor:

1. Door de nieuwe verordening is een aantal voorzieningen geschrapt en zijn nieuwe eigen bijdragen ingevoerd, hetgeen voor cliënten een verslechtering betekende.
2. Het was onduidelijk wat de gevolgen voor Wmo-cliënten waren.
3. Cliënten zijn onvoldoende betrokken bij de concrete wijzigingen die doorgevoerd zijn.
4. De verordening was naar onze mening onvoldoende financieel onderbouwd.
5. De overgangstermijn van 3 maanden was volgens de SP veel te kort voor de cliënten, maar ook voor Loket Wegwijs om de uitvoering goed te organiseren.

Omdat de gevolgen voor de cliënten in de ogen van de SP-fractie onduidelijk waren, is besloten om een Meldpunt Wmo te starten.

3 Meldpunt Wmo

De SP opende in februari 2012 op de website een Meldpunt Wmo. Wmo-gebruikers werden uitgenodigd om hun opmerkingen en klachten over de gevolgen van de nieuwe Wmo-verordening door te geven. In totaal zijn zo'n veertig reacties binnengekomen.

Aard van de klachten/meldingen

De meest gemelde klachten gingen over het wegvallen van de autovergoeding, de invoering van eigen bijdragen voor trapliften en scootmobielen, het schrappen van het familie-PGB, de verlaging van het uurtarief PGB, het wegvallen van hulp bij het boodschappen doen en mantelzorg. Een algemene klacht betrof de gebrekkige voorlichting en communicatie van zowel gemeente als Centraal Administratie Kantoor (CAK) dat de eigen bijdragen int. Zo was er bijvoorbeeld veel onduidelijkheid over de hoogte van de eigen bijdragen.

Huisbezoeken

Een medewerker van de SP Hulpdienst heeft tientallen huisbezoeken afgelegd om nader geïnformeerd te worden over de klachten. Tevens was hij aanwezig bij beide voorlichtingsbijeenkomsten in De Rots. In één geval heeft hij een bezwaarmaker bijgestaan bij de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften, Kamer Maatschappelijke Zaken.

In de volgende hoofdstukken zal ingegaan worden op een aantal onderwerpen die door Wmo-cliënten bij het Meldpunt Wmo zijn aangemeld.

4 Nieuwe eigen bijdrageregeling onduidelijk

Over de eigen bijdragen zijn bij het Meldpunt Wmo de meeste klachten binnengekomen. Mensen vinden de regeling onduidelijk, ingewikkeld en onrechtvaardig.

Beschikking uitbreiding eigen bijdrage-regeling

Begin januari 2012 viel bij veel Wmo-cliënten een brief van de gemeente in de bus waarin de uitbreiding van de eigen bijdrageregeling werd aangekondigd. Daarin staat vermeld dat de eigen bijdrage wordt opgelegd voor: scootmobiel, huishoudelijke hulp en roerende woningaanpassingen zoals bijvoorbeeld trap-, bad- en tillift en losse toilet- en douchestoel. De hoogte van de eigen bijdrage wordt niet vermeld, want die is nog niet belend en wordt pas later door het CAK berekend. Verder staat in de brief dat mensen binnen zes weken bezwaar kunnen aantekenen tegen deze nieuwe eigen bijdrageregeling.

Bezwaar maken is fopspeen

Mensen vroegen zich af waartegen ze nu bezwaar konden maken, want de hoogte van de eigen bijdrage was niet bekend en het zou een hele tijd duren voordat dit wel het geval was. Later, bij de beantwoording van B&W per brief van 27 maart 2012 op vragen van de SP-fractie, blijkt echter dat er eigenlijk géén bezwaarmogelijkheid is tegen de nieuwe eigen bijdrage-regeling! Op pagina 3 van deze brief antwoordt het college: *'Tegen een beleidswijziging, een algemeen bindend voorschrift, kan geen bezwaar worden ingediend. Een bezwaar tegen de beleidswijziging op zich is niet ontvankelijk. Dit geldt bijvoorbeeld voor de uitbreiding van de eigen bijdrage regeling.'* Dat wil zeggen dat de bezwaarmogelijkheid ten onrechte vermeld is in de brief en mensen ronduit verkeerd voorgelicht zijn en een fopspeen zijn voorgehouden.

Berekening indicatie eigen bijdrage niet gemakkelijk

Wmo-gebruikers konden voor een indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage terecht bij Loket Wegwijs. Maar in die periode wisten de medewerkers van het Loket Wegwijs vanwege de ingewikkeldheid van de berekening ook niet altijd hoe het precies zat, aldus enkele meldingen op het Meldpunt Wmo. Een man die gebruik maakt van een traplift en scootmobiel kreeg de schrik van zijn leven toen Loket Wegwijs een eigen bijdrage voor hem uitgerekend had van 165 euro per vier weken en dat 3 jaar lang, dat zijn 39 periodes van vier weken. Dat is een totaalbedrag van meer dan 6300 euro! Gelukkig werd de berekening later naar beneden bijgesteld.

Mensen konden hun eigen bijdrage ook zelf berekenen op de website van het CAK. Het bleek echter dat deze website afgestemd was op gebruikers van huishoudelijke hulp. Mensen die

alleen gebruik maken van een traplift of scootmobiel kwamen op de website niet verder omdat gevraagd werd naar de zorgkosten (die ze dus niet hebben) en konden dan niet verder met de berekening. Ook de berekeningen en schema's in de brochures van het CAK zijn dermate ingewikkeld dat veel Wmo-cliënten ons meldden daar geen wijs uit te kunnen. De voorlichtingsbijeenkomsten van gemeente en CAK, die door ongeveer 70 mensen bezocht werden, brachten daar weinig verandering in.

Een aantal Wmo-gebruikers meldde het onrechtvaardig te vinden dat ze een eigen bijdrage moesten gaan betalen. Zij noemden dit een extra financiële straf voor hun beperking.

5 Maximale periodebijdrage leidt tot misverstanden

Maximale periodebijdrage

Voor de Wmo moet een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betaald worden. Het CAK berekent voor cliënten hoe hoog hun zogeheten maximale periodebijdrage bedraagt en deelt dat mede via een beschikking. De eigen bijdrage die mensen uiteindelijk moeten gaan betalen kan nooit boven dit bedrag uitkomen, maar valt in de meeste gevallen kleiner uit. Mensen betalen voor AWBZ-zorg en Wmo-ondersteuning nooit meer dan de maximale periodebijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van het verzamelinkomen van twee jaar terug (op grond van gegevens van de Belastingdienst) en de burgerlijke staat van de cliënt, namelijk een één of meerpersoonshuishouden en ouder of jonger dan 65 jaar. Het CAK stelt vervolgens de eigen bijdrage vast en int deze rechtstreeks bij de cliënt via een nota.

Beschikkingen en rekeningen van het CAK veel te laat

In de brief van B&W van 27 maart 2012 wordt gesteld dat het CAK in maart alle burgers een beschikking zal sturen met daarin de hoogte van de maximale periodebijdrage. De werkelijkheid is echter dat die beschikking bij veel mensen pas vele maanden later in de bus is gevallen en dat zij nog later een rekening kregen waarbij zij ineens een eigen bijdrage over meerdere periodes van vier weken moesten betalen. Ondanks dat hiervoor een betalingsregeling getroffen kan worden is dit hoogst klantvriendelijk te noemen. Een aantal cliënten zegt hierover verontwaardigd te zijn. In één geval kwam de beschikking zelfs pas op 5 september en kreeg de betreffende persoon daarna een rekening van 4 periodes van vier weken. Of de ze persoon maar even 245 euro wilde overmaken naar het CAK. En als mensen het CAK opbelden om opheldering over rekeningen, kregen ze nogal eens te horen dat ze bij de gemeente moesten zijn, terwijl ze bij de gemeente te horen kregen dat ze wel degelijk bij het CAK moesten zijn. Ze werden van het kastje naar de muur gestuurd.

Beschikking CAK leidt tot misverstanden

De brief (beschikking) van het CAK begint met de aankondiging dat de maximale periodebijdrage vastgesteld is op (bijvoorbeeld) **124,42 euro per vier weken**. Dit bedrag is in vet gedrukt op het midden van een aparte regel, waarschijnlijk om de belangrijkheid van de mededeling te benadrukken. Vervolgens wordt echter in de volgende zin met normale letter (kennelijk minder belangrijk) gemeld dat daar nog een korting van 33% Wtcg (Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten) afgaat en dat de cliënt per periode van vier weken daarom nooit meer dan 83,36 euro betaalt. Met andere woorden: in de ene zin wordt gesteld dat de maximale periodebijdrage 124,42 euro is, terwijl in de ander zin gezegd wordt dat de maximale periodebijdrage feitelijk 83,36 euro bedraagt. Geen wonder dat mensen daarvan in de war raken. Bovendien wordt ook nog eens niet vermeld dat dit niet de

eigen bijdrage is die mensen uiteindelijk elke vier weken moeten betalen. Die valt namelijk in veel gevallen lager uit. Ook staat er niet bij dat de eigen bijdrage (in Boxtel) geldt voor een periode van 3 jaar, zijnde 39 perioden van vier weken. Heel wat mensen hebben ons laten weten dat zij dachten dat het in de beschikking genoemde bedrag hun eigen bijdrage was. Waar dat toe kan leiden laat het volgende, schrijnende voorbeeld zien.

Schrijnend geval

Een gebruiker van een scooter had uit de beschikking van het CAK begrepen dat hij een eigen bijdrage moest gaan betalen van 83,36 euro (zie bedragen boven) en wel voor de rest van zijn leven! Dat is 1000 euro per jaar maal de jaren die hij nog te leven heeft. Hij heeft toen besloten om de scooter in te leveren bij de gemeente en een nieuwe scooter te kopen. Inclusief bijkomende kosten heeft hij daarvoor bijna 4000 euro aan zijn spaarcenten moeten onttrekken. Uitermate vreemd is het dat bij de gemeente niemand hem gevraagd heeft waarom de scooter ingeleverd werd. De SP Hulpdienst heeft dit geval bij de gemeente aan de kaak gesteld. De gemeente heeft toegezegd te onderzoeken of deze persoon alsnog in aanmerking komt voor een PGB.

6 Eigen bijdragen ingetrokken

Snelle intrekking eigen bijdragen trapliften

Naar aanleiding van vragen van de SP-fractie heeft het college van B&W in de brief van 27 maart 2012 meegedeeld dat de eigen bijdrage-regeling voor trapliften eind februari door het college ingetrokken is. Met betrekking tot de trapliften die vóór 1 januari 2012 verstrekt zijn zegt het college dat de restwaarde moeilijk vast te stellen is. Daarom worden deze niet meer als zorgkosten bij het CAK opgevoerd. Op pagina 4 van de brief schrijft het college:

‘Hulpmiddelen die voor 1-1-2012 met een persoonsgebonden budget zijn aangeschaft of die door de gemeente zijn gekocht en in bruikleen of eigendom zijn verstrekt aan de burger, worden niet opgevoerd als zorgkosten bij het CAK. Hulpmiddelen die de gemeente op dit moment least van Welzorg worden wel opgevoerd als zorgkosten bij het CAK.’ Het college steekt de hand in eigen boezem met betrekking tot de communicatie naar de burgers: *‘Helaas hebben we de betrokkenen hierover onvoldoende geïnformeerd. Dit heeft blijkbaar geleid tot onrust bij de burger.’* Verder zegt het college op pagina 2: *‘Wel zullen onderhouds- en reparatiekosten die vaak jaarlijks aan de gemeente worden gefactureerd, worden opgevoerd als zorgkosten bij het CAK.’*

Naar eigen zeggen heeft de gemeente ongeveer 480 brieven en beschikkingen naar betrokkenen verzonden naar aanleiding van bovenstaande veranderingen in uitvoeringsbeleid.

Ook eigen bijdragen onderhouds- en reparatiekosten ingetrokken

In de brief van 27 maart 2012 kondigt het college aan dat de eigen bijdrage voor de restwaarde van een aantal hulpmiddelen komt te vervallen, maar dat wel onderhouds- en reparatiekosten worden opgevoerd als zorgkosten waarover cliënten een eigen bijdrage moeten betalen. Wat schetst onze verbazing toen wij een brief van een cliënt onder ogen kregen waarin de voorzitter van de commissie Bezwaarschriften Maatschappelijke Zaken, naar wij aannemen namens het college, mededeelt dat op 11 juni besloten is om ook geen eigen bijdrage op te leggen met betrekking tot de onderhouds- en reparatiekosten van trapliften. Uit navraag blijkt dat het voor nieuwe trapliften geen zin heeft om ook de onderhouds- en reparatiekosten op te voeren als zorgkosten, omdat cliënten met de aanschaf van de dure trapliften toch al aan de maximale periodebijdrage zitten. Het opvoeren van de onderhoudskosten heeft alleen maar meer papierwerk tot gevolg en leidt niet tot een hogere

eigen bijdrage, want mensen hoeven niet meer dan de maximale periodebijdrage te betalen. Toen is ook maar besloten om de eigen bijdragen voor de onderhouds- en reparatiekosten van trapliften van voor 1 januari 2012 te laten vervallen.

Broddelwerk

Het is natuurlijk uitermate goed nieuws voor een aantal cliënten dat eigen bijdragen niet meer betaald hoeven te worden. Maar het is wel zo dat het hele gedoe met betrekking tot de eigen bijdragen van trapliften broddelwerk is. Dat de restwaarde moeilijk vast te stellen is, had natuurlijk simpel vooraf vastgesteld moeten worden. En de argumenten die er toe geleid hebben dat de eigen bijdrage voor onderhouds- en reparatiekosten ingetrokken is, hadden eerder ook bekend moeten zijn. Het gevolg is dat cliënten maar liefst drie brieven van de gemeente hebben gekregen met betrekking tot de eigen bijdragen trapliften. Binnen een tijdsbestek van enkele maanden na vaststelling van de nieuwe verordening moeten al twee belangrijke wijzigingen doorgevoerd worden. Volgens de SP-fractie is dit het gevolg van het overhaast invoeren van de nieuwe regels en de veel te korte overgangstermijn van drie maanden.

7 Beëindiging familie-PGB

In artikel 4.2 van het Besluit Wmo (2012) wordt gesteld dat het niet meer is toegestaan om met het PGB hulp in te kopen van familie in de eerste en tweede graad. In de tweede zin van genoemd artikel wordt een uitzonderingsmogelijkheid vermeld: *'Tenzij de individuele behoefte en omstandigheden aanleiding geven om hierop een uitzondering te maken.'* Deze mogelijkheid wordt in de Toelichting op het Besluit Wmo (2012) als volgt toegelicht: *'Er zijn uitzonderingen mogelijk. Bijvoorbeeld als de hulpvraag zo specifiek is dat inzet van familie juist zo gewenst is. Ook als het familielid enerzijds minder is gaan werken om zo voor belanghebbende te zorgen, kan een uitzondering gemaakt worden.'*

Uitzonderingsmogelijkheid niet vermeld in beschikking

Over bovenstaande uitzonderingsmogelijkheid wordt met geen woord gerept in de beschikking aan de 70 betrokken cliënten. Daarin wordt alleen gemeld dat zij hun PGB verliezen. Veel mensen hebben bij ons Meldpunt laten weten niet op de hoogte te zijn geweest van deze uitzonderingsmogelijkheid. *'Anders hadden wij ook een bezwaarschrift ingediend'*, aldus enkele verontwaardigde cliënten. De SP-fractie is van mening dat de gemeente hier in haar voorlichtende taak is tekortgeschoten en klantenvriendelijk gehandeld heeft. Van Wmo-clients mag niet verwacht worden dat ze volledig op de hoogte zijn van de inhoud van het Besluit Wmo (2012) en de Toelichting op het Besluit (2012). Door mensen in de beschikking niet te wijzen op de uitzonderingsmogelijkheid is hen de mogelijkheid ontnomen op adequate wijze een gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen. Als er klantvriendelijk gewerkt was, had Loket Wegwijs de cliënten vooraf moeten wijzen op de veranderde regels en in overleg met hen moeten bekijken of de uitzonderingsmogelijkheid aan de orde was.

Heronderzoek onder de maat

De gemeente zegt op 16 mei 2012 in antwoord op vragen van de SP-fractie dat er een heronderzoek heeft plaatsgehad via een verantwoordingsformulier, waarop cliënten ook opmerkingen konden plaatsen. Probleem was echter dat op het verantwoordingsformulier helemaal niets vermeld werd over de uitzonderingsmogelijkheid en mensen daarom bij hun opmerkingen daar niet op in konden gaan omdat ze niet wisten dat die mogelijkheid er was. Als de gemeente een echt heronderzoek had willen doen, had het opschrift moeten luiden 'heronderzoeksformulier' en hadden die uitzonderingsmogelijkheden vermeld moeten worden en de vraagstelling daar op gericht moeten zijn. Dan had de vraag gesteld moeten worden: 'Is volgens u één van die uitzonderingsmogelijkheden op uw situatie van toepassing en waarom?' En de cliënt had vervolgens in een gesprek een nadere toelichting kunnen geven. Dan ben je klantvriendelijk en dan is er maatwerk. Helaas is dat allemaal niet gebeurd. Het lijkt er sterk op dat de bezuiniging vooraf al ingeboekt was en dat het streven is geweest om zo weinig mogelijk bezwaarschriften te krijgen.

8 Gebrekkige voorlichting en communicatie

In voorgaande hoofdstukken zijn al verschillende voorbeelden gegeven van de gebrekkige voorlichting en communicatie van gemeente en CAK:

- Gemeente biedt cliënten de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de uitbreiding van de eigen bijdrage-regeling, maar geeft later toe een fout te hebben gemaakt, omdat tegen een beleidswijziging, een algemeen bindend voorschrift, formeel geen bezwaar kan worden ingediend.
- Onduidelijkheid en gebrekkige voorlichting en communicatie van gemeente en CAK met betrekking tot de eigen bijdrage-regeling, hetgeen heeft geleid tot veel verwarring, onrust en misverstanden onder cliënten.
- Het niet goed communiceren van de gemeente (door gemeente toegegeven) ten aanzien van het intrekken van de eigen bijdragen voor trapliften.
- Gemeente verzuimt in beschikking over beëindiging van de familie-PGB de mensen te wijzen op uitzonderingsmogelijkheden.

Aan deze voorbeelden moet nog een viertal toegevoegd worden.

Geen uitnodiging

Bij ons meldpunt zijn verschillende meldingen binnengekomen van Wmo-gebruikers, bij wie iets ging veranderen, die begin januari geen brief van de gemeente en dus ook geen uitnodiging voor de informatiebijeenkomsten gehad hebben. Dit is later, naar eigen zeggen, hersteld door de gemeente.

‘Van familie mag je verwachten dat zij zich voor U inzetten’

Een aantal mensen heeft zich geërgerd aan passages in de gemeentelijke brief en de informatiekrant Wmo Samen Onderweg. In de brief staat het volgende: *‘Van familie mag je namelijk verwachten dat zij zich voor U inzetten.’* En in de informatiekrant staat: *‘Familie is namelijk onderdeel van het sociaal netwerk van de aanvrager. Daarvan verwacht de gemeente dat zij zich kosteloos inzetten voor elkaar.’*

De SP-fractie vindt het een goede zaak dat familie zich voor elkaar inzet, maar cliënten laten ons weten dat dit helemaal niet zo vanzelfsprekend is als de gemeente doet voorkomen. De druk op mantelzorgers is al erg groot en overbelasting komt steeds vaker voor. Wmo-gebruikers, toch vaak kwetsbare mensen, worden zo onnodig onder druk gezet in het kader van de nieuwe gesprekken over de huishoudelijke hulp. De SP vindt dat hier een andere toon gebezigd had moeten worden. Op onze vraag of het niet passender was geweest om hier een gematigder en minder stellige formulering te gebruiken, antwoordt het college in de brief van

27 maart kort en duidelijk: 'Nee.' Echter, in de commissie Maatschappelijke Zaken van 7 mei jongstleden gaf toenmalig wethouder Van Aert toe dat dit inderdaad anders had moeten.

Een jaar familie-PGB misgelopen

Een man die met zijn vrouw bij zijn ouders is gaan inwonen om voor zijn demente vader te gaan zorgen, is naar eigen zeggen niet goed voorgelicht door de consulent Sociale Zaken omtrent de mogelijkheid van een familie-PGB. Hij is ook niet doorverwezen naar Loket Wegwijs. Daardoor is hij 1 jaar familie-PGB misgelopen. Ook is hij niet goed voorgelicht (terwijl hij er herhaaldelijk om heeft gevraagd) over wat hij als begeleider van zijn vader nu wel of niet mocht doen. Nadat hij enkele klusjes in huis gedaan had, werd dat door de gemeente beschouwd als op geld waardeerbare oftewel loonvormende arbeid, waarop zijn WWB-uitkering gestopt werd en zijn uitkering van 2011 teruggevorderd wordt door de gemeente. Hierover loopt nog een rechtszaak.

Verlaging uurtarief PGB

Bij het Meldpunt Wmo zijn klachten binnengekomen over de tussentijdse verlaging van het PGB-uurtarief van 16,70 naar 15 euro. In de gemeentelijke brief wordt geen enkele motivatie gegeven over deze fikse verlaging van 10%. Mensen zijn boos over de onaangekondigde verlaging (er is geen enkel overleg met hen geweest), maar ook over de communicatie en vragen zich af of dit het maatwerk is waar de gemeente het altijd over heeft. Wethouder van Aert deed dit af met de bestuurlijke doodoener dat de communicatie beter had moeten. Maar dat had hij een paar maanden geleden naar aanleiding van onze vragen ook al gezegd. Kennelijk heeft hij daar niets aan gedaan, want dan had er een verbetering van de communicatie moeten plaatsvinden en tot op heden is dat niet gebeurd. Het lijkt wel of Wmo-cliënten niet voor vol worden aangezien.

9 Voorlichting mantelzorgers onvoldoende

Bij het Wmo Meldpunt is ook een melding van een mantelzorgster binnengekomen. Zij stelde dat door de nieuwe Wmo-regels een nog groter beroep gedaan zou gaan worden op mantelzorgers en vrijwilligers. Volgens haar heeft een aantal mantelzorgers te maken met financiële problemen omdat zij niet op de hoogte zijn van bestaande financiële regelingen voor mantelzorgers.

Aantal mantelzorgers in financiële problemen

Naar aanleiding van de melding bij het Wmo Meldpunt en een artikel in de Volkskrant heeft de SP-fractie onderzoek gedaan naar de financiële regelingen voor mantelzorgers en de voorlichting hieromtrent in Boxtel. Hiervoor is ook contact opgenomen met het Steunpunt Mantelzorg in onze gemeente. De bedoelde financiële regelingen bestaan uit belastingvoordelen en allerlei landelijke en gemeentelijke vergoedingen. Uit onderzoek is gebleken dat mantelzorgers vaak niet op de hoogte zijn van deze regelingen. Zo kan bijvoorbeeld een bepaalde groep in aanmerking komen voor een fikse erfbelastingvrijstelling, maar is dat bij die groep vaak niet bekend, met alle vervelende gevolgen van dien. Er zijn in Nederland zo'n 2,6 miljoen mantelzorgers. In Boxtel gaat het om 3 á 4000 mantelzorgers. Volgens Mezzo, de landelijke vereniging voor mantelzorgers, staat de inkomenspositie van mantelzorgers al langer onder druk doordat ze vaak minder gaan werken of er zelfs mee stoppen. Daar komt nog bij dat het kabinet Rutte een stapeling van financiële maatregelen heeft ingevoerd die nadelig uitpakt voor mantelzorgers en daardoor het zorgen niet bemoedigt. Ook het Boxtelse Steunpunt Mantelzorg constateert in de mantelzorgkrant van september 2011 dat mantelzorgers financieel gemakkelijk in de knel kunnen komen.

College belooft betere voorlichting regelingen mantelzorgers

De SP-fractie heeft hierover een brief geschreven aan het college van B&W en enkele voorstellen gedaan om de situatie te verbeteren. Het college heeft laten weten een aantal van onze voorstellen te gaan uitvoeren. De gemeente gaat hierover contact opnemen met het Steunpunt om in de voorlichting verwijzingen op te nemen naar websites waar actuele informatie over financiële regelingen vermeld staat. Ook krijgt het Steunpunt Mantelzorg de gelegenheid om op de gemeentelijke pagina van het Brabants Centrum hieraan aandacht te besteden. Daarnaast zullen actuele veranderingen rondom mantelzorgers te vinden zijn op de gemeentelijke website en in de digitale nieuwsbrief. Tevens wordt een verwijzing geplaatst naar het Steunpunt Mantelzorg en Mezzo. Verder zal het Steunpunt uitgenodigd worden voor de Wmo-cliëntdagen in november, waar men met een stand de nodige voorlichting kan geven. De SP-fractie is tevreden over de maatregelen. Mantelzorgers moeten gekoesterd worden. Daarom is het goed dat de voorlichting over financiële regelingen verbeterd wordt zodat zij hun belangrijke werk kunnen blijven doen zonder in financiële problemen te komen.

10 Conclusies

1. De invoering van de nieuwe Wmo-regels heeft tot veel onrust en onbegrip geleid onder een aantal Wmo-cliënten.
2. De voorlichting van gemeente en CAK is op onderdelen onvoldoende.
3. De communicatie van gemeente en CAK naar Wmo-cliënten is niet klantvriendelijk en zeker geen maatwerk.
4. Er is sprake van een gebrekkige voorbereiding, mede veroorzaakt door een overhaaste invoering van de nieuwe Wmo-verordening.
5. In korte tijd moest tot tweemaal toe de eigen bijdrage-regeling voor trapliften ingetrokken worden.
6. Door het uitgangspunt van budgettaire neutraliteit te hanteren, terwijl de budgetten minder worden en de doelgroep groter, is het onvermijdelijk dat er nog meer bezuinigingen en verslechtingen op deze kwetsbare groep afkomen.
7. De voorlichting over financiële regelingen van mantelzorgers is onvoldoende.

11 Aanbevelingen

1. Er moet een klanttevredenheidsonderzoek onder Wmo-cliënten gehouden worden, zodat alle Wmo-gebruikers hun mening over de nieuwe regels kunnen geven.
2. Leidend uitgangspunt van beleid zou moeten zijn: de werkelijke behoefte van de cliënt om volwaardig te kunnen deelnemen aan de samenleving.
3. Het uitgangspunt van budgettaire neutraliteit moet verlaten worden om in de komende jaren gemeentelijke financiële middelen vrij te kunnen maken om verdere verslechtingen voor kwetsbare groepen tegen te gaan.
4. Er moet een goede evaluatie komen van de voorlichting aan en communicatie met Wmo-cliënten door gemeente en CAK, resulterend in een plan van aanpak om de voorlichting en communicatie te verbeteren.
5. Een ingrijpende operatie als een nieuwe Wmo-verordening vereist een langere overgangstermijn, zodat de betrokken Wmo-cliënten een langere gewentijd hebben en er ook meer voorbereidingstijd is voor de uitvoerende organisatie.
6. De voorlichting over financiële regelingen voor mantelzorgers moet verbeterd worden.
7. Dit rapport van de SP moet onderdeel uitmaken van de evaluatie van de Wmo-verordening.

