

WMO in Hof van Twente

heeft hoge koorts

Hfw
15-1-'20



Hof van Twente - De PvdA heeft in eind vorig jaar een breed inventariserend onderzoek gedaan naar de WMO-zorg (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) in Hof van Twente. De signalen die uit dit onderzoek naar voren komen zijn zorgwekkend. Over de wachttijd voor indicatie en verkrijging van hulpmiddelen, die soms oploopt tot enkele maanden, heeft de PvdA al eerder aan de bel getrokken, maar er is meer aan de hand. De PvdA is enorm geschrokken van de cultuur binnen de gemeente zoals cliënten deze ervaren. De negatieve ervaringen variëren van onbereikbaarheid van ambtenaren tot het ontbreken van waarneming bij afwezigheid of het adequaat overdragen van dossiers. Het zogenaamde 'terugbelverzoek' wordt in veel gevallen niet opgevolgd. Ook de digitale toegang via de website is voor veel oudere inwoners met een hulpvraag een barrière. In bijna alle gevallen ontbreekt de nazorg, bijvoorbeeld in de vorm van een telefoontje ('hoe gaat het nu met u?'). Een bron van ergernis is de overbodige herindicatie. Inwoners met een chronische aandoening, die vaak alleen maar verslechtert in de loop van de tijd, worden onnodig geherindiceerd. Het komt zelfs voor dat iemand die al een indicatie heeft, opnieuw door de molen moet omdat de gezinssituatie verandert. Het kost nodeloos tijd, geld en is zeer frustrerend voor de cliënt. Ook omdat kennelijk het personeelsverloop onder gemeentelijke contactpersonen groot is, moet vaak 'hetzelfde verhaal' weer worden verteld. Zelfs voor professionele hulpverleners is het onduidelijk hoe het centrale meldpunt voor een zorgvraag nu georganiseerd is. Omdat Hof van Twente geen wijkteams heeft, is een goed drie-partijenoverleg tussen gemeente, maatschappelijk werk en eerstelijnszorg van groot belang. Zeker als het gaat om preventieve maatregelen in situaties waarin meerdere problemen (medisch, armoede, eenzaamheid) tegelijkertijd een rol spelen. Tot slot blijkt uit het onderzoek dat veel inwoners geen klacht durven in te dienen omdat ze afhankelijk zijn van de gemeente. Dit sterkt de PvdA in haar opvatting dat er een onafhankelijke klachtencommissie voor de zorg moet komen. Hoewel het onderzoek van de PvdA over de WMO slechts inventariserend was, zijn het aantal en de aard van de reacties dermate alarmerend dat zij hierover schriftelijke vragen aan het college gaat stellen.