

ZORG BOEL GEREGEL

Toen de man van Lies (75) in november 2018 van de trap viel, moest er veel veranderen. Een traplift om veilig boven te komen, huishoudelijke hulp, een pas voor de regiotaxi. Klinkt allemaal simpel, maar het was een hoop gedoe.

Verstrikt in het web dat WMO heet

Jantien Bussink

Goor

Lies moest er lang op wachten. Heel lang. Onnodige doktersbezoeken voor wéér een nieuwe indicatiestelling. Gehakketak over gratis reizen met de taxi. De aanvraag bij de leverancier van de traplift was 'vergeten'. En vervolgens gedoe rond het omzetten van alle regelingen toen meneer was overleden. Al met al duurde alles ruim een jaar eer Lies de zaken voor elkaar had.

Stroperige gesprekken

Huishoudelijke hulp en voorzieningen waarmee ouderen langer thuis kunnen blijven wonen vallen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De gemeente is de instantie die voorzieningen die onder de WMO vallen toekent. Maar het contact met de gemeente verliep stroperig, aldus Lies.

„Ik heb alles opgeschreven en bewaard”, zegt ze en wijst naar een stapel agenda's en correspondentie op tafel. Steeds maar weer opnieuw bellen. Steeds weer nul op het rekest. „Ik werd er op een gegeven moment zo moe van. Net

alsof we alles expres deden, alsof we niet werden geloofd”, zegt ze. „Wij hadden nog nooit wat te maken gehad met de gemeente. En nu kwam ineens alles tegelijk. Misschien dat dat de reden was.”

Lies is niet haar echte naam. Ze hoeft namelijk niet in de krant. „Want ik heb nu alles mooi voor elkaar”, zegt ze. „Maar ik kan me voorstellen dat mensen die niet zo goed van de tongriem gesneden zijn hiermee grote moeite hebben. En ik ben ook boos. De overheid wil dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. De voorzieningen zijn ervoor. Maar zorg dan ook dat die voorzieningen snel beschikbaar zijn. Nu moesten we maanden wachten, terwijl de zorgvraag acuut was. Daar kan de gemeente best meer gevoel bij hebben.”



Ik werd er op een gegeven moment zo moe van. Net alsof we alles expres deden

– Lies (75)

Burgemeester: 'Het is niet zo negatief als wordt geschetst'

GOOR Het verhaal van Lies staat niet op zichzelf, constateerde onlangs de PvdA. De partij stelde na 'verschillende signalen uit de samenleving' zelf onderzoek in naar de staat van de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in de gemeente Hof van Twente. De PvdA voerde gesprekken met cliënten en zorginstaties, er werden inloopavonden gehouden en er kwam een onlinemeldpunt. Daarbij kwamen enkele schrijvende casussen naar boven. Het raadslid Onno Bordes stelde er vragen over aan het college van B en W.

In antwoord op vragen van de PvdA erkent burgemeester Ellen Nauta dat er in sommige gevallen dingen misgaan. En ze

erkent dat er wordt gewerkt aan een verbetering. Zo wordt er gekeken naar hoe wachttijden verkort kunnen worden en naar hoe de dienstverlening kan worden verbeterd.

Klanttevredenheid

„Maar zo negatief als de PvdA-fractie schetst, dat herkennen wij niet”, zegt Nauta. Ze verwijst naar de uitkomsten van een onderzoek naar klanttevredenheid, uitgevoerd door het onderzoeksbureau i&o research. Daaruit blijkt dat het merendeel van de respondenten (481 van de 980) tevreden is over de afhandeling van een WMO-hulpvraag.

Sociaaldemocraat Onno Bordes is niet tevreden met dat antwoord. „Als je naar de

cijfers kijkt, dan zie je dat cliënten over het algemeen content zijn”, zegt hij. „Maar je ziet ook dat op enkele cruciale onderwerpen het aantal ontevreden cliënten stijgt. Op stellingen als 'De cliënt wist waar hij moest zijn met een hulpvraag', 'De cliënt is snel geholpen', 'De medewerker nam de cliënt



We willen graag zien waar het fout gaat, met name bij complexere zorgvragen

– Onno Bordes, PvdA

serieus' stijgt het percentage respondenten dat het 'helemaal oneens' is met die stelling.”

Ingepreikt

De PvdA-fractie praat binnenkort met ambtenaren van de gemeente over de uitvoering van de WMO. „Een aanbod dat we graag aannemen”, aldus Bordes, „ook om te ontdekken waarom het beeld van de gemeente en het beeld dat wij van de uitvoering van de Wmo hebben zo uiteen loopt. We willen graag zien waar het fout gaat, met name bij de wat complexere zorgvragen. Het gaat ons er uiteindelijk om dat het proces wordt verbeterd.”