



## Verslag

# Bijeenkomst 10 januari registratie voor de toekomst: 'Clïent en mantelzorger centraal'

**Datum:** 10 januari 2018 bij Flex 427  
**Tijd:** van 13:00-16:00 met borrel

### In het kort

33 deelnemers, waaronder 12 clïenten en mantelzorgers, hebben samen gezeten over registratie voor de toekomst, vanuit het perspectief van clïent en mantelzorger. Clïenten en mantelzorgers zijn op een aantal onderwerpen rond informatie uitwisseling bevraagd. Er zijn veel opmerkingen en aanbevelingen meegegeven, die hieronder ingedeeld zijn in verschillende thema's.

### Informatie verstrekken als clïent of mantelzorger

*Wat kan (moet) er beter?*

- o Bij een Persoonsgebonden budget (Pgb) niet ieder jaar weer een aanvraag moeten doen, maar voor langere periode zorg toegekend kunnen krijgen. ("Brengt veel stress voor mijn zoon met zich mee, als iedere keer weer opnieuw wordt bekeken of hij ondersteuning krijgt. Hij durft daardoor de stap naar zelfstandig wonen niet te maken").
- o De aanvraag hulp bij het huishouden (Hbh) voor Pgb kost veel tijd en bovendien wordt er persoonlijke informatie gevraagd die niet relevant lijkt ('Hoe zou u ermee omgaan als u een conflict heeft met een vriendin?').
- o Bij Pgb is de aanvraag dubbelop: aanvraag met een formulier, dan nog vragen op de computer beantwoorden en dan *ook* nog een huisbezoek.
- o Taalgebruik op formulieren is soms niet begrijpelijk.
- o Zorgaanbieders hebben allemaal een andere huisstijl, niet uniform.
- o Indicatieadviesbureau (IAB)/Pgb: wie krijgt de medische informatie die ik verstrek eigenlijk?
- o Bij Pgb's aanvragen worden we wantrouwend benaderd: ik heb het gevoel dat als ik het eerlijke verhaal vertel, ik niet de zorg krijg die ik nodig heb.
- o (bij een situatie waarin zowel volwassene als jeugdige binnen het gezin ondersteuning nodig heeft: ) Ik word van het kastje naar de muur gestuurd: bij Wmo zeggen ze 'je moet bij jeugd zijn' bij jeugd sturen ze je weer door. Integrale aanpak ontbreekt.
- o Aanvraag mag korter en eenvoudiger bij Pgb.
- o Ik moet meerdere malen dezelfde informatie verstrekken: Wmo, WSNP, aanvullende bijstand, uitkering, etc.

## Ondersteuningsplan: waar moet het aan voldoen?

- 'Welk ondersteuningsplan? Ik heb niks gezien..'
- Het is belangrijk dat een ondersteuner weet dat er een mantelzorger is.
- Afsprakenoverzicht (lijstje met kruisjes) voor hulp bij het huishouden geef mij nog niet de informatie die ik nodig heb, namelijk: wie komt wanneer, hoe lang, hoe vaak?
- Ik heb nu nog twee plannen naast elkaar
- Je eigen handtekening zetten onder het ondersteuningsplan is belangrijk, ook die van de professional. Het is als een soort contract, dat je ook weet waar je recht op hebt.
- Vermeld het doel van de ondersteuning.
- Maak het plan breder: zowel andere zorgaspecten van jou als persoon (schuldsanering, medisch, etc.).
- Maak het mogelijk dat er ook een gezinsplan kan zijn, daar waar er sprake is van ondersteuning voor meerdere mensen in een gezin.
- Kijk naar mantelzorger, waar die soms professionele taken uitvoert (bijv. medisch), en neem ook deze werkzaamheden mee in het ondersteuningsplan. Denk aan de noodzaak van 24-uurs toezicht. Belangrijk om dit te erkennen, ook voor als de mantelzorger het niet meer kan bolwerken. Dan moet het werk overgenomen kunnen worden.
- Het woord 'motivatie' is sowieso niet goed hier, 'Wat bedoelen ze hiermee, ben ik niet gemotiveerd of zo?'
- Maak duidelijk op het formulier wie eindverantwoordelijk is binnen een organisatie, wie ik kan aanspreken als dingen niet goed gaan.

### Ondersteuningsplannen worden door aanbieders met de cliënten ingevuld. Mogen deze ondersteuningsplannen er een beetje anders uitzien? (dat bijvoorbeeld bij Cordaan een ander briefpapier gebruikt wordt dan bij Het Leger des Heils?)

- Maak het uniform: bijvoorbeeld drie kruizen van Amsterdam erop, zorg ervoor dat het vanuit alle aanbieders hetzelfde eruit ziet ('we krijgen al zo veel informatie namelijk, het is echt lastig om dat allemaal uit elkaar te houden').

### Zijn er ook nieuwe handtekeningen nodig bij kleine aanpassingen van het ondersteuningsplan, of kan dat makkelijker?

- "Ja ook dan is een handtekening goed! Want wat is klein? Ik ben er al een keer mee in de problemen gekomen!"
- Dit wordt makkelijker bij Persoonlijke Gezondheids Omgeving (digitaal) in de toekomst. Dan speelt het waarschijnlijk helemaal niet meer op deze manier.
- Waarschijnlijk kan het ook wat flexibeler als er meer vertrouwen is ontstaan tussen cliënten en aanbieders.

### In het huidige ondersteuningsplan staan ook een aantal vakjes die gaan over 'motivatie' voor de voorziening. Wat vinden jullie daarvan?

- Het woord is niet goed gekozen (te juridisch), het gaat hier om een afwegingsproces of je wel of geen zorg krijgt. Dit lijkt op deze manier meer iets voor de aanbieder dan voor de cliënt. Wat vooral belangrijk is, is dat de aanbieder uitlegt waarom je bepaalde zorg wel of niet krijgt.
- Het is belangrijk dat iemands netwerk in het plan benoemd wordt, maar niet zoals het nu staat bij 'motivatie'. Geef liever een algemene uitleg waarom bepaalde zorg wel of niet wordt toegekend.

- De huidige benaming van 'motivatie' komt ook een beetje gênant over. Als je bijvoorbeeld in een rolstoel zit, heb je toch geen keuze? Motivatie voor wat? Je hebt hulp nodig. Je moet dealen met je handicap en wilt er het beste van maken, en daar heb je hulp bij nodig.

Toegevoegd na afloop:

Ruby:

- Belangrijk in het plan is dat ik kan lezen wat ik en de ondersteuner gaan doen: wie, wat, wanneer, waar, hoe, waarom. Dikgedrukt graag.
- Ik wil graag dat professionals de informatie die ik heb gegeven, ook echt lezen! Want anders moet ik steeds opnieuw hetzelfde vertellen. Terwijl ik toestemming had gegeven om de informatie te delen.

Nathalie:

- Overheidsbeleid leunt zwaar op persoonlijke relaties (mantelzorgers uit iemands directe netwerk), stuurt daar steeds op aan, maar helpt niet bij de vraag: hoe houd je dan die relatie goed? Want het betekent nogal wat, om iemand intensief te helpen.
- Er moet meer aandacht komen voor diversiteit (op alle gebieden).

## **Belangrijk maar niet direct voor registratie**

- Graag Jip en Janneke taal op brieven en formulieren, maar ook bij helpdesk etc.
- Is het geen goed idee om een duidelijk overzicht te hebben (en bekend te maken voor cliënten) van wat wel en wat niet onder voorzieningen in de Wijkzorg valt. Dit moet al eerder in het aanvraagproces worden gecommuniceerd, niet pas in het ondersteuningsplan. Het is voor de hulpzoeker/mantelzorger van groot belang dat er bij de aanvraag van een vorm van hulp bij de WMO ook meteen alle mogelijke informatie beschikbaar is over welke hulp (alle hulp) aangevraagd kan worden, en hoe die aangevraagd moet worden. Ook beschikbare hulp die niet door de WMO wordt verstrekt, maar op een andere manier (Wet Langdurige Zorg, ziektekostenverzekeraars) moet op heldere wijze kort en duidelijk worden aangegeven.
- *De vorm waarin deze info wordt verstrekt moet geen p.r.-verhaaltje zijn (zoals nu het geval is), maar feitelijke informatie, die zo snel mogelijk naar het doel leidt (de juiste hulp op de geëigende plaats).*
- *Dit kan veel onnodige belasting van hulpzoeker en mantelzorger voorkomen. En er kan hopelijk sneller tot een verantwoord ondersteuningsplan worden gekomen*
- Respectvolle en klantvriendelijke bejegening.
- Maatwerk voor een heel gezin toepassen.
- Zorg dat de huisarts weet van mijn situatie als mantelzorger.
- Zorgen dat partners op de hoogte zijn als ze bijv. op een brief worden genoemd (MEE).
- Het is nu soms lastig om informatie te ontvangen als mantelzorger, omdat je in sommige situaties niet of nauwelijks kunt bewijzen dat je inderdaad mantelzorger van iemand bent.
- Ik heb er niet altijd vertrouwen in dat mijn situatie door de juiste, kundige persoon wordt beoordeeld.
- Maak beter bekend hoe mantelzorgers beter kunnen worden ondersteund.
- Werk integraal (schuldsanering, jeugd, ZVW, WLZ, etc.).
- Werk flexibel met afspraken maken.
- Verruim de termijn voor bezwaar maken.