

Vraag 3 aan bod

oktober 2010



Een steekje los? Een eigenwijs spel

Koop een bromfiets luidt het vonnis

Wet cliëntenrechten in de zorg (Wcz)
in ontwikkeling

Zorgbelang Gelderland en het nieuws



In de zomer is Zorgbelang Gelderland meerdere malen in de media geweest. Hieronder leest u in het kort waarover.



- Provinciale bezuinigingen: in verschillende edities van de Gelderlander kwamen de bezuinigingen aan bod. Zo stond in de Betuwe editie een stuk over de handtekeningenactie van Zorgbelang Gelderland. In de Arnhem editie staat een artikel over de weerstand die de bezuinigingen oproept.
- Vrijwilligers gezocht bij Zorgbelang Gelderland, staat in verschillende kranten te lezen. Zo besteedden De Gelderse Post, Regiodiek en Stad Tiel.nl hier aandacht aan.
- Het Doetinchems Vizion doet een oproep naar mysterie patiënten voor het Slingeland ziekenhuis. U kunt zich hiervoor aanmelden op de sites www.zorgbelang gelderland.nl of www.slingeland.nl.
- De meldactie over het al dan niet moeten betalen voor luxe voorzieningen in tehuizen zorgt voor twee artikelen. De Nieuwe Krant en Brug Nijmegen schrijven hier beiden een artikel over met de oproep te reageren.
- In de Nijmeegse editie van de Gelderlander wordt aandacht besteed aan de kloof tussen de behoeften van allochtone ouderen en het aanbod van de thuiszorg, dagbesteding en woonvormen. Na de zomer gaat Zorgbelang Gelderland met verschillende organisaties om de tafel om te bespreken hoe deze generatie allochtone ouderen beter te begeleiden is.

Inhoudsopgave

☐	Zorgbelang Gelderland en het nieuws	Pagina 2
☐	Een stem geven aan mantelzorgers	Pagina 3
☐	Een Steekje Los? Een eigenwijs spel	Pagina 4 en 5
☐	Succesvol invloed uitoefenen op aanbestedingstrajecten; Grip op Vervoer	Pagina 6
☐	Hoe tevreden bent u over Zorgbelang Gelderland	Pagina 6
☐	Kwartiermakersfestival	Pagina 7
☐	Koop een bromfiets luidt het vonnis	Pagina 8
☐	Gemeente Druten koploper met Pgb'ers	Pagina 8
☐	Mantelzorgers in de gemeente Heerde niet op de hoogte van ondersteuning	Pagina 9
☐	Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) in ontwikkeling	Pagina 9
☐	Invoering van zorgzwaartepakketten in de sector verpleging en verzorging	Pagina 10
☐	Kort nieuws	Pagina 11
☐	Casus Informatie en Klachtenopvang	Pagina 12



Colofon

Cover Evaluatie van de testversie van het spel Een Steekje Los

Vraag aan Bod is een uitgave van Zorgbelang Gelderland.

Artikelen uit dit blad kunnen met bronvermelding worden overgenomen.

Eindredactie

Kim Scheffers

Redactie

Hilde Boei, Marit van der Goot,
en Liesbeth Zwanepol

Aan dit nummer heeft ook Bert van
Dijkhuizen (beleidsmedewerker
gemeente Heerde) meegewerkt

Redactieadres

Zorgbelang Gelderland
Postbus 5310, 6802 EH Arnhem
IJsselburcht 4, 6825 BP Arnhem
Telefoon 026 384 28 22
Fax 026 384 28 23
www.zorgbelang gelderland.nl
info@zorgbelang gelderland.nl

Basisvormgeving

Tval! reclame en communicatie,
Doetinchem

Opmaak

Verheij & van der Heide, Arnhem

Fotografie

Joost Ooijman, Seen Images, Velp;
Niek Tricotteux en Zorgbelang
Gelderland

Drukwerk

Trioprint Nijmegen bv, Nijmegen

Mantelzorgers verdienen een duidelijke positie

Een stem geven aan mantelzorgers

80% Van alle zorg in Nederland wordt verleend door mantelzorgers en vrijwilligers. De overige 20% zorg wordt door professionals gegeven. Maatschappelijke ontwikkelingen hebben tot gevolg dat de druk op mantelzorgers toeneemt: de dubbele vergrijzing en een afname van het aantal mensen dat op de arbeidsmarkt komt om voor deze ouderen te zorgen. Mensen die door de bezuinigingen op de AWBZ minder zorg krijgen, vallen terug op de eigen omgeving. Daardoor raakt een steeds groter aantal mantelzorgers overbelast.

Om dit te voorkomen zal er in de samenleving nadrukkelijk aandacht moeten zijn voor de informele zorg. Informele zorgverleners, waar naast mantelzorgers ook zorgvrijwilligers toe behoren, moeten erkend worden in hun positie en ondersteuning krijgen bij de uitvoering van hun zorgtaken.

Gelders Platform Belangenbehartiging Mantelzorgers

Zorgbelang Gelderland ondersteunt het Gelders Platform Belangenbehartiging Mantelzorgers. Dit platform bestaat uit mantelzorgers en ex-mantelzorgers, ofwel een groep mensen die ervaringsdeskundig is op het thema Mantelzorg. Zij weten als geen ander wat mantelzorgers ervaren en tegen welke knelpunten zij aanlopen. De platformleden hebben kennis van de regio waarin zij wonen en van specifieke thema's, bijvoorbeeld mantelzorg aan GGZ-cliënten of de juridische aspecten van mantelzorg. Het Platform heeft in de afgelopen periode onder andere themabijeenkomsten en workshops georganiseerd.

Belangenbehartiging in de praktijk

Het Platform voert projecten uit die tot doel hebben de mantelzorgers een stem te geven. Voor de Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland zet het Platform zich in om de mantelzorger een plaats te geven in de ketendienstverlening: niet alleen de cliënt, c.q. zorgvrager, wordt gehoord als cliëntsysteem van de zorgverlener, maar heel nadrukkelijk ook de mantelzorger(s) van die cliënt. Een ander voorbeeld is de Regio Noord Veluwe, bestaande uit zes gemeenten. Daar krijgen mantelzorgers een stem door per gemeente een klankbordgroep van mantelzorgers te organiseren. Deze groepen vervullen na een korte training een adviserende rol in verbinding met de Wmo-raad van de gemeente, maar ook met organisaties op het terrein van zorg en welzijn.

Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende, maar door één of meer leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie. (definitie Nationale Raad voor de Volksgezondheid).

Overbelasting voorkomen

Op dergelijke manieren krijgen mantelzorgers een stem, worden hun behoeften en wensen duidelijk en ontstaat inzicht in de knelpunten waar zij tegenaan lopen. Dan kan naar oplossingen voor die ervaren knelpunten worden gezocht en krijgt de belangenbehartiging vorm. Mantelzorgers verdienen een duidelijke positie waarin naar hen geluisterd wordt. Dat maakt de uitvoering van hun onmisbare informele zorgtaken plezieriger en voorkomt dat zij overbelast raken, waardoor zij de zorg voor hun naaste moeten opgeven.



Heleen den Brecker, adviseur mantelzorg.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Heleen den Brecker, heleendenbrecker@zorgbelang gelderland.nl



Een Steekje Los? Een eigenwijs spel

Een uniek, flexibel en veelzijdig spel, voor iedereen die een raakvlak heeft met psychische gezondheid. Bijvoorbeeld cliënten, ervaringsdeskundigen, hulpverleners, familie en vrienden. Het spel is bijzonder geschikt voor gemengde groepen, om op deze manier de belevingswereld en de beeldvorming vanuit diverse invalshoeken spelenderwijs bespreekbaar te maken.

Diepgang en Gezelligheid

Het doel van het spel is: in gesprek gaan over psychische gezondheid én kwaliteit van leven, aan de hand van acht levensthema's. Het spel kan ingezet worden als communicatiemiddel tijdens groepsgesprekken, bijvoorbeeld in zelfhulpgroepen of therapiegroepen. Er is veel tijd voor het uitwisselen van ervaringen. Daarnaast is het een educatief gezelschapsspel om samen met familie of vrienden te spelen. Dan is het meer gericht op gezelligheid en competitie.

Thema's en werkvormen

Het spel bestaat uit acht thema's en zes werkvormen die per keer kunnen worden ingezet. Elk spelbord heeft een eigen thema: *studie en beroep, vrije tijd, sociale contacten, relaties, thuis, gezondheid, hulp en zingeving*. De werkvormen zijn: *tekenen/uitbeelden, raad het woord, uitspraken, kennisvragen, levensvragen en foto's*. Daarnaast zijn er verrassende kanskaarten. Het spel bestaat uit 385 kaartjes met vragen en opdrachten.

Ontwikkeling

Het spel is ontwikkeld met een projectgroep van tien mensen, zowel (ex)ggz-cliënten, andere ervaringsdeskundigen, familieleden als hulpverleners. Een professionele spelontwikkelaar (Identity Games) heeft meegedacht over de speltechniek en de spelregels. De projectgroep was gesplitst in twee groepen, een groepje dat zich vooral bezig-



hield met alle teksten en een groepje dat samen met de vormgever alle creatieve wensen en ideeën heeft besproken. In februari was de eerste bijeenkomst en in augustus was alles klaar om in productie te gaan.

Testfase

Eind juni en begin juli is het spel getest in twaalf verschillende groepen, met in totaal 80 personen. Bijna alle psychiatrische ziektebeelden waren vertegenwoordigd. Ook alle doelgroepen waren aanwezig, cliënten, hulpverleners, re-integratieconsulenten, spv'ers, en docenten van de opleiding creatieve therapie. Alle reacties en suggesties van deze gevarieerde groep zijn verwerkt.



"Hoewel ik aanvankelijk niet wist wat ik kon verwachten, raakte ik die eerste dag al direct enthousiast. Wat een lumineus en prikkelend idee was het toch! Ook dacht ik direct verder over de bruikbaarheid ervan. Het zou niet alleen leuk zijn om te spelen met mijn eigen vrienden, familie en collega's, maar zou ook heel bruikbaar kunnen zijn bij bepaalde psychologische sessies, workshops, kennismakings- en verdiepingsmomenten, etc. De combinatie van luchtige humor en serieuze diepgang maken het spel toegankelijk voor een hele diverse doelgroep." - Angelique Bols, beleidsmedewerker Landelijk Platform GGZ -



Tip: Een uniek en origineel decembercadeau!

Bijvoorbeeld voor alle medewerkers en vrijwilligers of als relatiegeschenk.

Vragen over dit spel?

- Bent u benieuwd naar meer spelvarianten?
- Hebt u suggesties voor nieuwe thema's?
- Wilt u ervaringen lezen van andere spelers?
- Wilt u uw eigen opdrachtkaartjes maken?
- Wilt u een workshop volgen voor spelleiders?
- Wilt u het spel bestellen?
- Wilt u op de hoogte blijven?
- Wilt u de digitale nieuwsbrief ontvangen?

Ga dan naar de website: www.eigenwijsspel.nl (vanaf 1 november 2010 online), voor 1 november kunt u naar de website www.zorgbelang.gelderland.nl. Er wordt nu hard gewerkt aan de realisatie van het spel. Eind november is het eerste spel in huis.

Leerzaam en vooral erg leuk

"Brainstormen, wikken/wegen, keuzes maken, groen, blauw, paars, rond of vierkant? Ook picto's, pionnen en opstekers passeerden in geuren en kleuren de revue. Discussies alom en het spel was nog niet eens gespeeld of het leefde al bij iedereen. 'Een steekje los?' is leerzaam, maar vooral ook erg leuk. Je speelt het samen, maar ondertussen bewandel je ook je eigen pad met je eigen spiegel, je eigen visie en je eigen kwaliteiten." - Hilde -

Coproductie

Dit spel is een coproductie van [www.identitygames.nl]
Zorgbelang Gelderland en Identity Games.
Speltechniek: Team Identity Games, Rotterdam
Grafisch Ontwerp: Jeroen de Jong, Den Haag
Idee en realisatie: Ellen Spanjers, Zorgbelang Gelderland
ISBN: 978-90-807080-4-4



Introductiekorting

Ter introductie kunt u het spel met korting bestellen: actie is geldig tot en met 31 december 2010.

- 1 - 9 spellen:
van € 39,95
voor € 32,50 per stuk
 - 10 - 25 spellen:
van € 37,50
voor € 29,95 per stuk
 - meer dan 25 spellen:
van € 34,95
voor € 27,50 per stuk
- Vul het bestelformulier in op www.zorgbelang.gelderland.nl of op www.eigenwijsspel.nl

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Ellen Spanjers, ellenspanjers@zorgbelang.gelderland.nl

"Bij de ene testgroep die het spel deed, braken nogal wat discussies los wat ertoe leidde dat deze mensen hun gedachten scherpten over deze thema's. Bij onze groep hadden we vooral heel veel lol en hilarische gedachtesprongen. Ik ben geen spelletjesmens maar van dit spel genoot ik. Het was een middag met diepgang en vol humor. Ik heb genoten!" - Henk Driessen, redacteur Anoiksis -

Dit project is financieel mede mogelijk gemaakt door

Skan Fonds, Fonds NutsOhra, Fonds Psychische Gezondheid, Dokter Wittenberg Stichting, Rabobank Foundation, Stichting Voorzorg Utrecht en Zorgbelang Gelderland.



Stichting Voorzorg Utrecht



Succesvol invloed uitoefenen op aanbestedingstrajecten

Grip op vervoer



Voor meer informatie gaat u naar de website www.gripopvervoer.nl, daar kunt u zich informeren over alle aspecten van het project en abonneren op de digitale nieuwsbrief.

'Grip op Vervoer' wordt uitgevoerd in een samenwerkingsverband van de CG-Raad, Programma VCP, Sociaal Fonds Taxi en de ouderenbonden ANBO, UnieKBO en PCOB. Het project is tot stand gekomen op initiatief van bovengenoemde partners, Platform VG, KNV Taxi en FNV Bondgenoten. De ministeries van V&W, VWS en OC&W financieren het project.

In juni 2010 is het project 'Grip op vervoer' gestart. In dit project worden adviesraden en andere gebruikersgroepen voorbereid en begeleid met als doel het succesvol invloed uitoefenen op aanbestedingstrajecten voor Wmo-vervoer, regiotaxivervoer en leerlingenvervoer.

Leerlingenvervoer, Wmo-vervoer en Regio-taxivervoer zijn vormen van contractvervoer die via aanbestedingen worden geregeld. Klanten hebben regelmatig klachten over deze vormen van vervoer. Door klanten te betrekken bij de aanbesteding kunnen aanbestedende partijen, zoals gemeenten, klachten voorkomen en het contractvervoer beter regelen. Voor gemeenten zijn in 2009 professionele handboeken vervaardigd door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer. Voor adviesraden waren nog geen voorzieningen getroffen. Daarom zal 'Grip op Vervoer' in 2010 en 2011 ondersteuning bieden aan adviesraden leerlingenvervoer, Rocov (Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer), Wmo-raden en andere gebruikersgroepen.

Succesvol beïnvloeden

Het project wil klantgroepen helpen om succesvol invloed uit te oefenen op aanbestedingen contractvervoer in hun gemeente of regio. Het gaat om zowel de rol die klantgroepen zelf kunnen spelen, als om het bij gemeenten en provincies benadrukken van de meerwaarde van ervaringsdeskundig advies van klantgroepen bij aanbestedingen. In de praktijk hebben partijen moeite elkaar in inspraakprocedures te vinden en gebruik te maken van elkaars inzichten en ervaringen.



Informatie, begeleiding en advies

Twaalf klantgroepen die bezig zijn met aanbestedingsprocedures worden begeleid en geadviseerd. Deze ervaringen worden uitgewerkt in concrete aanbevelingen.

Daarnaast worden er ook twaalf regionale voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Daarin worden kennis en goede voorbeelden aangeboden ten aanzien van het aanbestedingsproces en de rollen die verschillende partijen daarin spelen. En als laatste organiseert 'Grip op Vervoer' zes voorlichtingsbijeenkomsten over leerlingenvervoer op verschillende locaties in Nederland. Aan bod komen onderwerpen als: Waarom wordt er aanbesteed? Hoe ziet zo'n procedure eruit? Waar moet ik op letten en wanneer spreek ik in? En hoe werk ik zo goed mogelijk samen met de gemeente en vervoerders?

Nieuw onderzoek in samenwerking met Verweij-Jonkerinstituut

Hoe tevreden bent u over Zorgbelang Gelderland



Graag zien we uw mening binnenkomen via www.zorgbelang Gelderland.nl. U vindt de vragenlijst via het menugedeelte <uw mening-onze mening>.

Graag nodigen we u uit, ons te vertellen hoe uw ervaring is met Zorgbelang Gelderland. Dat kan met een nieuw onderzoek dat we samen met het Verweij-Jonkerinstituut hebben opgezet. Er zijn drie vragenlijsten gemaakt die aansluiten bij de diverse vormen van onze dienstverlening. Zo is er een enquête die bestemd is voor Gelderse zorgconsumenten. Mensen die ons kennen via de afdeling Informatie en Klachtenopvang bijvoorbeeld. Als u Zorgbelang Gelderland kent omdat

uw eigen organisatie deel uitmaakt van onze achterban dan is de vragenlijst dienstverlening aangesloten organisaties voor u bestemd. Voor Gelderse gemeenten, zorgaanbieders, verzekeraars, zorginstellingen, woningcorporaties of andere netwerkpartners van Zorgbelang Gelderland is er ook een eigen vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst kan uitsluitend via internet en kost ongeveer tien tot vijftien minuten. De uitkomsten gebruiken we om onze dienstverlening te optimaliseren.

Kwartiermakersfestival 2010/2011

Focus op kracht en talent!

Na het succes van het eerste Arnhemse Kwartiermakersfestival en de vele enthousiaste reacties kon het natuurlijk niet uitblijven. Een samenwerkingsverband van in Arnhem gevestigde zorginstellingen en culturele instellingen maakt zich sterk voor de tweede editie van het Kwartiermakersfestival, dat zal plaatsvinden van september 2010 tot juni 2011. Mensen uit de kwetsbare groepen van onze samenleving presenteren zich in deze periode onder de vlag van het Kwartiermakersfestival op vele plaatsen in Arnhem via allerlei kunstzinnige en culturele activiteiten: exposities, theater, muziek, film, dans, open podia, circus, beweging en nog veel meer.



Over mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking, en ook andere kwetsbare groepen zoals daklozen en verslaafden, bestaan veel misverstanden en vooroordelen. In de media worden de beperkingen van mensen vaak centraal gesteld, waardoor positieve beeldvorming geen kans krijgt. Mede hierdoor leven mensen met een beperking soms in een groot sociaal isolement. Het Kwartiermakersfestival wil kunstenaars en artiesten met en zonder 'beperking', samen laten werken en in de gelegenheid stellen hun talenten aan een groot publiek te tonen.

Veelbelovend programma

In tegenstelling tot het vorige festival is deze keer niet gekozen voor één festivalweek, maar voor een spreiding van activiteiten over het hele jaar. Er is een uiterst gevarieerd programma van activiteiten samengesteld dat te vinden is op www.kwartiermakersfestivalarnhem.nl. Naast culturele activiteiten die speciaal voor het Kwartiermakersfestival georganiseerd zijn, wordt ook aangesloten bij bestaande evenementen zoals wijkdagen en -festivals, de week van de psychiatrie en de week van de toegankelijkheid. Het Kwartiermakersfestival zal hieraan een bijdrage leveren met onder andere de 'Je zult het maar hebben' ervaringsmarkt, MensenZoo, interactief theater en Open Podia.

Ruimte maken voor de ander

Kwartiermaken is van oorsprong een term uit het leger. Voordat een eenheid uitgezonden wordt naar het buitenland, brengen zogenoemde kwartiermakers alles in gereedheid om een adequaat verblijf mogelijk te maken. In bredere zin wil de term kwartiermaken zeggen: ruimte maken voor de ander. Dat is ook wat dit festival beoogt: meer begrip voor en een betere integratie van mensen uit kwetsbare groepen door vooral te laten zien wat er wel kan!



De slagwerkers van Gamberro laten tijdens het Kwartiermakersfestival 2009 aan vele toeschouwers zien wat ze kunnen.

De Arnhemse wijken worden nadrukkelijk betrokken bij het Kwartiermakersfestival om zo het 'meedoen' van bewoners aan activiteiten laagdrempeliger te maken. De toegang tot (bijna) alle festivalactiviteiten is gratis. Het festival wordt in juni 2011 afgesloten met een spectaculaire eindmanifestatie. Wij hopen ook u tijdens een of meerdere van onze activiteiten te mogen verwelkomen!

Bezoek de website!

Het uitgebreide programma van het festival kunt u bekijken op www.kwartiermakersfestivalarnhem.nl. Verder vindt u hier allerlei wetenswaardigheden over het festival, over de artiesten, het laatste nieuws, interviews, de betrokken organisaties en de financiers.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Marit van der Goot, maritvandergoot@zorgbelang gelderland.nl

Organisatie Kwartiermakersfestival

Het Kwartiermakersfestival wordt georganiseerd door: Iriszorg, RIBW Arnhem Veluwe Vallei, Rijnstad, De Gelderse Roos, Kunstbedrijf Arnhem, MEE Gelderse Poort, STIP steun en informatiepunt GGZ Arnhem, Siza Groep en Zorgbelang Gelderland. De gemeente Arnhem én een aantal fondsen hebben inmiddels een financiële bijdrage toegezegd.



Bij een beoordeling wordt wel rekening gehouden met individuele omstandigheden. Dat blijkt uit een eerdere zaak, waarbij de gemeente de aanvraag voor een brommobiel afwees omdat het geen gehandicaptenvoertuig is. De CRvB oordeelde toen dat de gemeente alsnog de tegemoetkoming voor de aanschaf van deze brommobiel moest geven, omdat de aanvrager over weinig inkomen beschikte. In het geval van Esther is er geen sprake van dergelijke omstandigheden, aldus de CRvB.

Gemeente Oude IJsselstreek wil geen fiets met trapondersteuning verstrekken

Koop een bromfiets luidt het vonnis

De gemeente Oude IJsselstreek wil liever dat Esther*, 16 jaar en een beperking, een bromfiets koopt dan dat ze via de gemeente een fiets met trapondersteuning krijgt. Esther dient een bezwaarschrift in en wordt in het gelijk gesteld. De Centrale Raad van Beroep (CRvB) geeft na vier jaar de gemeente Oude IJsselstreek na een hoger beroep alsnog gelijk.

Op 29 november 2006 vraagt Esther een fiets met trapondersteuning aan, omdat ze door haar beperking niet langer op een gewone fiets kan fietsen. De voorziening is dan op grond van de Wet Voorzieningen Gehandicapten aangevraagd. Hierdoor gelden de overgangsbepalingen uit de Wmo. De gemeente wijst de aanvraag in eerste instantie af, omdat een fiets met trapondersteuning zonder verdere aanpassingen als 'Algemeen gebruikelijk' wordt gezien. Of wel: de fiets kun je als consument zelf kopen in een gewone winkel en er rijden zoveel meisjes van zestien jaar op zo'n fiets.

Esther dient een bezwaarschrift in

Esther is het er niet mee eens en dient een bezwaarschrift in. Ze wordt in haar gelijk gesteld en mag een fiets met trapondersteuning bestellen. De belangrijkste reden om te komen tot dit besluit waren:

- de jonge leeftijd van Esther, op een leeftijd van 16 jaar wordt een fiets met trapondersteuning

niet als gebruikelijk beschouwd.

- Het gebrek aan alternatieve vervoersmiddelen voor de korte afstanden.

De gemeente gaat in hoger beroep

De gemeente Oude IJsselstreek is het niet eens met de uitspraak en tekent hoger beroep aan bij de CRvB. De CRvB vindt het aanneemelijk dat Esther over een dergelijke fiets zou kunnen beschikken als zij niet gehandicapt zou zijn geweest. Daarbij vindt de Raad het van belang dat een fiets met elektrische ondersteuning in de reguliere handel verkrijgbaar is en dat de prijs daarvan vergelijkbaar is met die van een brommer. En dat is een algemeen gebruikelijk vervoersmiddel voor een meisje van zestien jaar, dus ook voor Esther. In dit geval krijgt de gemeente alsnog gelijk en moet Esther de fiets zelf maar aanschaffen. Inmiddels is het 15 juli 2010.

* Esther is een fictieve naam



Gemeente Druten koploper met Pgb'ers

In de regio Nijmegen zijn mensen met een Wmo-Pgb actief. Afgelopen maanden hebben zij een onderzoek gedaan gericht op de verantwoording van het Pgb (Persoons gebonden budget).

Gemeentelijke verschillen

De regio Nijmegen bestaat uit negen gemeenten. Het aantal Wmo-Pgb'ers verschilt sterk per gemeente. Zo is de gemeente Druten koploper met zo'n 25 procent van het aantal Wmo-geïndiceerden dat voor een Pgb kiest. Zij krijgen dan een indicatie voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp en kiezen daarbij voor een budget waarbij zij zelf verantwoordelijk zijn voor de inkoop van de hulp en alles wat daarbij komt kijken. De medewerkers van Druten geven bij een huisbezoek voorlichting over de voor- en nadelen van een Pgb. In Nijmegen is het aantal mensen dat met een Wmo-indicatie kiest voor een Pgb aanmerkelijk lager, namelijk zo'n 5 tot 10 procent.

Verantwoording afleggen

Ook de wijze van verantwoording afleggen verschilt per gemeente. In Beuningen hoeven mensen geen verantwoording over de besteding van hun budget af te leggen. In Ubbergen moeten mensen maandelijks een verantwoordingformulier invullen en naar hun gemeente sturen. Het betreft een eenvoudig en snel in te vullen formulier.

Adviezen en tips

Tijdens een bijeenkomst in juli van Pgb'ers in de regio formuleerden mensen adviezen en tips voor gemeenten. "Maak het mogelijk om ook digitaal verantwoording af te leggen." "Biedt Pgb'ers meer ondersteuning, soms hoeven mensen alleen maar even op weg te worden geholpen met alle regels rondom het Pgb".

Een overzicht met de uitkomsten van het onderzoek verschijnt in de nieuwe Wmo-Pgb Nieuwsbrief in het najaar 2010. Meer informatie: Joke Stoffelen jokestoffelen@zorgbelang gelderland.nl

Mantelzorgers in de gemeente Heerde niet op de hoogte van ondersteuning

Mantelzorgers en vrijwilligers zijn de smeerolie van de maatschappij. Zonder hen zou het onmogelijk zijn mensen zolang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te laten wonen. Door de meest recente ontwikkelingen binnen de zorg wordt er steeds vaker en steeds meer een beroep op mantelzorgers gedaan. Om goed beleid te kunnen ontwikkelen op het gebied van mantelzorg, is de gemeente Heerde een onderzoek gestart.

In samenwerking met de Adviesraad Wmo van de gemeente Heerde is een vragenlijst opgesteld. Uitgangspunt voor deze vragenlijst zijn de acht basisfuncties voor mantelzorg zoals deze door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zijn opgesteld.

Vijftig nieuwe mantelzorgers in beeld

De vragenlijst is toegestuurd aan alle, bij de gemeente Heerde bekende, mantelzorgers en Wmo-cliënten. Meedenken over mantelzorgbeleid of op de hoogte gehouden worden over 'mantelzorg-nieuwtjes', waren een van de aankruismogelijkheden op de vragenlijst. De reacties op de vragenlijst hebben voor de gemeente Heerde in ieder geval 50 'nieuwe' mantelzorgers in beeld gebracht. Geen slecht resultaat. Ook hebben ongeveer 40 mantelzorgers aangegeven mee te willen denken over het mantelzorgbeleid. Deze mensen zijn uitgenodigd voor een panelgesprek.

Panelgesprek

De uitkomst van de enquête gaf een goed beeld

van de problemen waar mantelzorgers tegen aanlopen, wat mantelzorgers nodig hebben en wat zij van de gemeente verwachten. Zo bleek bijvoorbeeld dat tweederde van de respondenten niet op de hoogte is van emotionele en/of praktische ondersteuning voor mantelzorgers. Naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête is een aantal vragen geformuleerd om over in gesprek te gaan met mantelzorgers. In samenwerking met Zorgbelang Gelderland is een panelgesprek georganiseerd waarin verder werd doorgevraagd op wensen en behoeften van mantelzorgers.

Vast aanspreekpunt vanuit gemeente

Op basis hiervan is een goed beeld ontstaan over wat mantelzorgers echt nodig hebben. Zo werd duidelijk dat mantelzorgers graag een vast aanspreekpunt vanuit de gemeente willen waarbij zij terecht kunnen voor informatie en advies. Deze aanpak (enquête en panelgesprek) heeft de gemeente een aantal tips en aanwijzingen opgeleverd waarmee zij haar mantelzorgbeleid verder vorm kan geven.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Heleen den Breker, heleendenbreker@zorgbelang gelderland.nl

Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) in ontwikkeling

Al jaren worden er voorbereidingen getroffen om te komen tot één nieuwe wet waarin de rechten van de patiënt geregeld worden. Deze wet komt in de plaats van een zevental oude wetten.

In de afgelopen jaren is gewerkt aan dit wetsvoorstel en is er op landelijk niveau overlegd met organisaties van zorggebruikers (NPCF, LOC, LSR, CG-raad enz.) en ook zorgaanbieders (branche organisaties) over de inhoud van die wet. Zo hebben organisaties van zorggebruikers uitgebreid gereageerd op onderdelen van het wetsvoorstel waarin bijvoorbeeld het recht op medezeggenschap is geregeld. Organisaties van zorggebruikers zijn van mening dat de wet op onderdelen of geen verbetering is of voor verbetering vatbaar is.

Ontwikkelingen wetsvoorstel Wcz

Op 7 juni 2010 is het wetsvoorstel Wcz aangeboden aan de Tweede Kamer. Op 29 juni 2010 is het wetsvoorstel Wcz controversieel verklaard. Dit houdt in dat een nieuw kabinet een besluit zal nemen over de nieuwe wet. Afhankelijk daarvan zal al dan niet behandeling in de Tweede Kamer plaatsvinden. Zorgbelang Gelderland blijft uiteraard de ontwikkelingen met betrekking tot het wetsvoorstel volgen en houdt de lezers van Vraag aan Bod hiervan op de hoogte.

De nieuwe wet bevat:

- recht op goede zorg;
- recht op keuze-informatie;
- recht op informatie, toestemming, dossiervorming en bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- recht op een effectieve, laagdrempelige klachten- en geschillenregeling;
- recht op medezeggenschap;
- goed bestuur en toezicht;
- verslaglegging en maatschappelijke verantwoording;
- handhaving van de rechten en plichten van de cliënt en de zorgaanbieder.

Invoering van zorgzwaartepakketten in de sector verpleging en verzorging

Zorgbelang Gelderland en Zorgbelang Zuid-Holland hebben samen met de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) een eerste onderzoek gedaan naar de invoering van de zorgzwaartepakketten in de sector verpleging en verzorging.

Een reactie van een cliënt:

"Het zorgplan is niets meer dan ouderwetse tijdschrijving, zoals dat vroeger gedaan werd. Daarnaast bevat me de detaillering totaal niet. Het zorgplan schiet voorbij aan de gedachte dat zorg mensenwerk is en deze verzakelijking van de afspraken eerder bijdraagt aan tijd die gestoken wordt in de randvoorwaarden schepende sfeer en bureaucratische afhandelingen. Zorg hoort een menselijk gezicht te hebben. Contacten die ik heb met de begeleiding zijn kort en bondig. Er is nogal eens sprake van een mededelingssfeer. Vroeger was zorg menselijk, nu is dit doorgeslagen in verzakelijking!"

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Marion Reinartz, marionreinartz@zorgbelang gelderland.nl

Bij instellingen zijn interviews en gesprekken gevoerd met cliënten (en of vertegenwoordigers), eerst verantwoordelijk verzorgenden en projectmanagers. Bij elke instelling zijn enquêtes ingevuld aan de hand van de vier leefdomenien, die de volgende thema's omvatten: lichamelijk welbevinden, woon- en leefomstandigheden, participatie en mentaal welbevinden. Samen moet dit antwoord geven op de vragen: Hoe wordt vormgegeven aan de implementatie van de zorgzwaartepakketten? En, ontstaat er een vraaggericht aanbod?

Het zorgplan

Wanneer het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) zorg met verblijf indiceert, dan hoort daar sinds 1 juli 2007 een zorgzwaartepakket (ZZP) bij. In een ZZP staat waar de cliënt hulp bij nodig heeft. Er staat ook in hoeveel uren zorg een cliënt krijgt. Op die uren van alle mensen samen wordt het budget van de instelling bepaald (de zogenaamde zorgzwaartebekostiging). Aan de hand van het geïndiceerde zorgzwaartepakket maken cliënt en instelling samen een zorgplan. In dit zorgplan bespreken zij welke zorg de cliënt nodig heeft en hoe en wanneer deze afspraken worden nagekomen.

Juiste indicatie bij het CIZ krijgen kost veel tijd. Het CIZ is verantwoordelijk voor het vaststellen van de juiste indicatie, die bepaalt welk ZZP iemand krijgt toegewezen. Instellingen hebben zich enthousiast geuit over het feit dat bekostiging het toegekende zorgzwaartepakket volgt. Zij hebben gezegd dat vooral het transparante karakter aanspreekt. De keerzijde van de zorgzwaartebekostiging is dat de communicatie tussen zorgkantoor, het CIZ en de eigen instelling als tijdrovend ervaren wordt. Medewerkers zeggen dat de communicatie sterk afhankelijk is van de individuele CIZ-medewerker. Concreet betekent dit het verkrijgen van de juiste indicatie bij het CIZ veel tijd kost. Deze tijd is in de zorgzwaartebekostiging nergens apart berekend en gaat ten koste van de individuele zorgtijd van de cliënten.

Individuele zorg op maat

Bij de invoering van de zorgzwaartepakketten is vastgesteld dat elke cliënt een zorgplan heeft. Hierin staan de afspraken tussen de cliënt en de instelling. De bedoeling is dat de cliënt een serieuze gesprekspartner is en dat met betrekking tot de zorg onderhandeld kan worden. Zo ontstaat individuele zorg op maat. De meeste instellingen hebben berekend hoeveel tijd de verschillende overeengekomen handelingen kosten. De optelsom van alle zorgtijd dient dan overeen te komen met het geldende zorgzwaartepakket van de cliënt. Deze systematiek kan ertoe leiden dat het gesprek met cliënt alleen over zorgtijd gaat in plaats van de wensen en de behoeften van de cliënt.

Overleg over het zorgplan

Sommige ouderen weten niet of zij een zorgplan hebben. Cliënten geven verder aan dat het personeel erg druk is, weinig tijd heeft en overleg nogal eens gebeurt in de mededelingssfeer. Een enkeling die wel bekend is met het zorgplan, noemt het zorgplan een onnodige verzakelijking.

Verwachting voor de toekomst

Het eerste onderzoek naar de effecten van de zorgzwaartepakketten in de praktijk roept veel vragen op bij de verschillende partijen. Veel instellingen verwachten dat zorg in de toekomst duurder gaat worden. Cliënten krijgen in de toekomst wellicht alleen nog basiszorg aangeboden. Dagbesteding of Vrijtijdsbesteding of extra begeleiding en zorg kan de cliënt apart kopen. Opgemerkt wordt ook dat er aangaande zorg meer en meer een beroep gedaan wordt op mantelzorgers, familie en vrijwilligers. Een van de argumenten hiervoor is personeelskrapte of kostenoverweging. De vraag is of dit de kwaliteit van de zorg en de belasting van de mantelzorgers altijd ten goede komt.

Zorgbelang Gelderland en Zorgbelang Zuid-Holland wachten samen met de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie het verloop van het totale onderzoek af.



Kort nieuws

Luister! De Week van de Jeugdzorg 2010 komt eraan

Van 13 t/m 20 november 2010 is de Week van de Jeugdzorg met het thema: Luister! En dat er veel te luisteren valt, daarvan zijn we overtuigd. In de Week van de Jeugdzorg zijn er twee activiteiten waar Zorgbelang Gelderland zich voor inzet.

Tha bus

Bij Tha Bus kunnen leerlingen van middelbare scholen luisteren naar de verhalen van jongeren uit de jeugdzorg. Jongeren uit de jeugdzorg vertellen wat jeugdzorg is, hoe zij bij jeugdzorg terecht zijn gekomen en wat jeugdzorg voor hen betekent. Voor leerlingen is dit een uitgelezen kans om geïnformeerd te worden en om vragen te stellen. Zorgbelang Gelderland geeft trainingen aan jongeren die gastlessen willen geven en begeleidt de jongeren bij de gastlessen.

De Gelderse Jeugdzorg Award

De Gelderse Jeugdzorg Award levert al enkele jaren mooie en ontroerende verhalen op van medewerkers uit de jeugdzorg die door cliënten, collega's of andere betrokkenen aangemeld zijn als jeugdzorgheld. Ook dit jaar kunnen nieuwe helden aangemeld worden. Zorgbelang Gelderland organiseert de Gelderse Jeugdzorg Award in nauwe samenwerking met de provincie Gelderland.

Andere activiteiten in de Week van de Jeugdzorg zijn de stages bij jeugdzorginstellingen voor politici. De provincie Gelderland coördineert deze stages.

Meer informatie:

www.weekvandejeugd.zorggelderland.nl en
www.geldersejeugdzorgaward.nl

Nu online: vergelijkende informatie over het Centrum Jeugd en Gezin (CJG)

Zorgbelang Gelderland heeft in het voorjaar van 2010 informatie opgezocht op de websites van gemeenten over het CJG. Deze informatie kunt u per gemeente opzoeken en vergelijken op onze website www.zorgbelanggelderland.nl. U klikt achtereenvolgens op <U bent>, <Gelderse gemeente>, in de alinea over Zorgbelang actief in uw regio staat een link naar vergelijking, hier vindt u vergelijkende informatie over het CJG.



Scholingskalender Academie Zorgbelang Gelderland is weer uit

Academie Zorgbelang Gelderland staat voor Educatie en Inspiratie voor belangbehartigers. In het najaar van 2010 zijn er ook weer volop cursussen, trainingen en college's te volgen bij de academie.

Voor meer informatie kijkt u op de website www.zorgbelanggelderland.nl, onder het kopje <uw directie lijn naar> vindt u de scholingskalender.

Vernieuwde site, ga eens kijken!

Misschien is het u al opgevallen, maar de site van Zorgbelang Gelderland is vernieuwd.

Surf naar www.zorgbelanggelderland.nl en bekijk, zoek en vind de juiste informatie. Heeft u op- en/of aanmerkingen dan kunt u deze mailen naar webredactie@zorgbelanggelderland.nl. Deze tips en adviezen nemen wij weer mee ter verbetering en optimalisering van de website.



Operatie met pijn

De geboorte van een kind is normaal gesproken een heugelijke dag. Maar voor mevrouw Swinkels werd het een dag die in het teken stond van pijn. De geboorte van haar kind vond plaats met behulp van een keizersnede. Ze had niets moeten voelen, ze had immers een ruggenprik gehad, maar ze beleefde de operatie zonder verdoving. Een mooi moment in haar leven werd een negatieve ervaring die haar het komende jaar zou blijven achtervolgen. Een jaar na dato neemt ze contact op met Zorgbelang Gelderland om te bespreken wat haar is overkomen.

Mevrouw Swinkels vertelt haar verhaal. Direct na de operatie heeft ze geen contact gehad met het ziekenhuis om erover te praten. Het afgelopen jaar stond in het teken van depressieve gevoelens, veel huilbuien en een onverwerkt trauma. Daarom heeft ze professionele hulp gezocht bij een psycholoog. Kortgeleden heeft ze, via de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis, wel een gesprek gehad met de desbetreffende anesthesist. Helaas verliep dat niet goed. In plaats van een verklaring waarom ze alles mee heeft gekregen tijdens de operatie, kreeg ze te horen dat er niets fout was gegaan.

Analyse en hulp

De medewerker van de afdeling Informatie en Klachtenopvang biedt een luisterend oor, analyseert en wijst mevrouw Swinkels de weg die ze kan bewandelen. Welke stappen ze kan ondernemen en welke klachtenprocedures en andere mogelijkheden er zijn die een oplossing bieden. Bovenal wordt ze erop gewezen dat het bepalen van haar doelstelling erg belangrijk is. Wat wil ze zelf bereiken?

Mevrouw Swinkels heeft ná haar gesprek met de anesthesist de mogelijkheid gekregen om met nog een andere anesthesist te praten. Hierop gaat ze graag in. Het ziekenhuis reageert echter traag, een vervolgesprek wordt te laat in gang gezet. Verschillende keren is er telefonisch contact met de medewerkster van Zorgbelang Gelderland. Mevrouw Swinkels ziet de pogingen van het ziekenhuis wel om de zaak tot een goed einde te brengen, maar merkt er (te) weinig van. Erkenning van haar probleem ontbreekt. Als iemand na haar operatie had verklaard wat er fout was gegaan en excuses had aangeboden, was de verwerking veel makkelijker geweest. Mevrouw Swinkels wil verdere stappen ondernemen om alles af te kunnen sluiten.

Klachtencommissie

De medewerkster van de afdeling Informatie en Klachtenopvang geeft uitleg over de klachtencommissie en biedt informatie en een voorbeeldbrief aan. Ook kan mevrouw Swinkels haar brief voorleggen aan Zorgbelang Gelderland. Dit aanbod neemt ze graag aan. Na beoordeling van de brief wordt de officiële klacht door mevrouw Swinkels ingediend. Enige weken later wordt ze op de hoogte gebracht van de hoorzitting. Ze mailt de datum door en vraagt om ondersteuning vooraf. Een klachtencommissie zie je immers niet dagelijks: wat gebeurt er precies? Wat moet je doen en wat niet? De medewerkster van de afdeling Informatie en Klachtenopvang geeft informatie over de gang van zaken tijdens de hoorzitting. Ook geeft ze mee dat mevrouw Swinkels van zichzelf uit moet gaan. Ze hoeft niets te bewijzen, maar juist uitleggen wat ze heeft gehoord en gevoeld tijdens de operatie.

De ommekeer

De afloop van de hoorzitting voelt als een ommekeer voor Mevrouw Swinkels. Het was zwaar, maar ze is blij dat ze door heeft gezet. Ze voelt zich een stuk sterker. Bovendien heeft ze na de hoorzitting een goed gesprek met de arts over alles wat er gebeurd is. De uitslag volgt enkele maanden later. De klacht van mevrouw Swinkels wordt deels gegrond verklaard. Het ziekenhuis neemt de aanbevelingen van de klachtencommissie over en zal aanpassingen in informatiefolders over keizersneden doorvoeren. Ook zal er meer aandacht en aanwezigheid in het nazorgtraject voor patiënten zijn.

Deze casus is op waarheid gebaseerd. Om privacy-redenen zijn de namen fictief.



Info

De afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland is op alle werkdagen te bereiken van 9.00 tot 16.30 uur via telefoonnummer 026 384 28 22 of e-mail ikg@zorgbelang.gelderland.nl.