

Rapportage Meldpunt Sociaal Domein

Zwolle

Tweede helft 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Overzicht meldingen	5
2.1. Beschrijving meldingen per sector	
2.1.1. Informatie en organisatie Gemeente en Sociale Wijkteams	6
2.1.2. Informatie en organisatie Taxivervoer	7
2.1.3. Informatie en organisatie Zorginstelling	8
3. Aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief	10
Colofon	12

1. Inleiding

Op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn.

De gemeente Zwolle heeft sinds het jaar 2007 bij Zorgbelang Overijssel een Meldpunt Sociaal Domein ingesteld. Dankzij het instellen van het Meldpunt kunnen burgers aan een onafhankelijke instantie hun ervaringen rond het Sociaal Domein melden.

Burgers uiten op diverse manieren hun ervaringen met de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning in het sociaal domein:

1. Burgers zijn het niet eens met het beleids- en/of besluitvormingsproces van de gemeentelijke overheid.
2. Burgers zijn het niet eens met een besluit van de gemeente.
3. De uitvoering van de informatievoorziening, indicatiestelling en dienstverlening door de gemeente is niet naar tevredenheid van de burger verlopen.
4. De uitvoering van de, door de gemeente aanbestede, maatschappelijke ondersteuning door zorg- en welzijnsorganisaties (uitvoerders) is niet naar tevredenheid van de burger verlopen.

De gemeente Zwolle gaat hier adequaat mee om door respectievelijk de cliëntenparticipatie goed te organiseren, een klachtenprocedure op te zetten en van uitvoerders te verwachten dat zij voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (Wkkgz).

Ondanks een adequate aanpak van klachten mist de gemeente Zwolle overzicht over en inzicht in de ervaringen van burgers met de uitvoering van de Wmo en aanpalende terreinen. Als onafhankelijke organisatie verzamelt, registreert en bundelt het Meldpunt alle meldingen die binnenkomen.

De gemeente Zwolle ontvang elk half jaar een overzicht van alle meldingen over het Sociaal Domein in de gemeente tezamen met aandachtspunten vanuit het cliëntenperspectief.

Werkwijze

Zwolse burgers kunnen telefonisch, via de website, per post en via de e-mail hun ervaringen melden bij het Adviespunt van Zorgbelang Overijssel. Alle meldingen worden geregistreerd en verwerkt in de rapportage.

Afhankelijk van de melding of vraag, worden burgers doorverwezen naar de wijkteams en soms naar de onafhankelijke cliëntondersteuners. Dit betekent veelal dat een melding of vraag wordt opgelost, voordat deze zich ontwikkelt tot een daadwerkelijke klacht.

Indien burgers hulp en ondersteuning nodig hebben bij de verheldering van klachten en hun wensen t.a.v. de oplossing daarvan, krijgen zij advies over het bespreekbaar maken van de klacht, over mogelijke klachtwegen, bezwaren en de bijbehorende procedures en over het formuleren en indienen van de klacht bij de desbetreffende zorginstelling of een daartoe aangewezen externe instantie.

Uitgangspunt hierbij is het vinden van een bevredigende oplossing, waarbij de zelfredzaamheid van de burger wordt gestimuleerd.

2. Overzicht meldingen

Inleidende opmerkingen

Deze rapportage bevat een weergave van de geanonimiseerde meldingen en de gesignaleerde knelpunten van de afgelopen zes maanden. De rapportage is gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de burgers. De geanonimiseerde meldingen zijn afkomstig van cliënten die hun ervaringen beschreven.

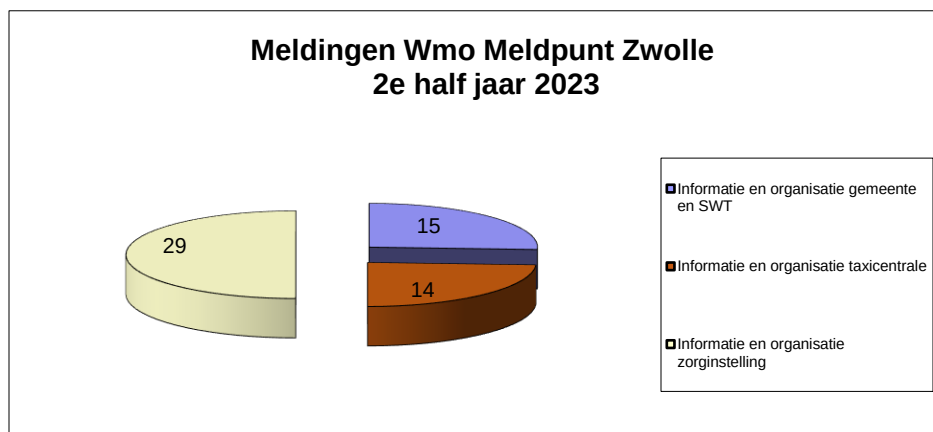
In de periode van juli tot en met december 2023 zijn 58 meldingen binnengekomen bij het Meldpunt over diverse onderwerpen betreffende het sociaal domein.

De binnengekomen meldingen en vragen betreffen diverse thema's en diverse aspecten.

Cliënten krijgen rechtstreeks antwoord op hun vragen en advies over de mogelijke vervolgstappen die zij kunnen zetten en/of worden doorverwezen naar de juiste organisatie.

Klachten rond taxi-, leerlingenvervoer, jeugdvervoer en huishoudelijke hulp zijn in deze rapportage alleen opgenomen indien klager geen formele klachtenprocedure wilde volgen. Klachten die via de klachtenprocedure lopen zijn opgenomen in een aparte rapportage.

Onderstaande overzichten hebben betrekking op de periode van 01-07-2023 t/m 31-12-2023.



2.1. Beschrijving meldingen per sector

In de onderstaande overzichten is per onderwerp aangegeven hoeveel meldingen binnen zijn gekomen tezamen met een beknopte weergave van de inhoud van de binnengekomen meldingen.

2.1.1. Informatie en organisatie Gemeente en Sociale Wijkteams (SWT)

Aantal meldingen: 15

Uitvoering en beleid gemeente en SWT

- 1x werd gemeld dat de inwoners niet bekend zijn met de gemeentelijke regelingen;
- 1x is het SWT onvoldoende op de hoogte van respijtzorgmogelijkheden binnen Zwolle;
- 1x meldde cliënte dat zij een lange afstand moet afleggen om haar incontinentiemateriaal weg te brengen. Ze ervaart dit als zeer belastend;
- 1x is gemeld dat na het onderzoek van de sociale recherche burger geen onderzoeksverslag kreeg;
- 1x maakt cliënt zich zorgen over de financiële situatie van jongeren onder 23 jaar;
- 1x is cliënt niet tevreden over de werkwijze van de teamleider van het SWT-team;
- 1x mocht client geen PGB- uren voor begeleiding inzetten in de avonduren.

Algemeen

- 1x maakt de inwoner zich zorgen om de stijging van de zorgkosten in 2024. Hij gaf aan dat hij nu al moeite heeft met rondkomen;
- 1x meldde cliënte dat zij signalen krijgt dat mantelzorgers zich schamen om respijtzorg aan te vragen;
- 1x gaf de melder aan dat openbaarvervoer sterk achteruit is gegaan. De melder vindt dat hierdoor mensen meer beroep doen op doelgroep vervoer;
- 1x werd aangegeven dat de toegankelijkheid van de binnenstad verminderd is;
- 3x werd gemeld dat er een groeiende toename van zwerfjongeren, daklozen, verslaafden en mensen met verward gedrag zichtbaar is;
- 1x gaf de melder aan dat niet bekend is wat te doen wanneer een verward persoon op straat loopt en een gevaar voor zichzelf vormt.

2.1.2. Informatie en organisatie Taxivervoer

Aantal meldingen: 14

Uitvoering taxivervoer

1x uitte cliënt zijn ontevredenheid over de werkwijze van de taxivervoerder;

3x moeten leerlingen lang in de taxi zitten vanwege lange omwegen;

2x klaagde cliënten over onveilig rijgedrag van chauffeur. Een van de cliënten meldde dat cliënte niet als begeleider met zijn partner naar een ziekenhuisafpraak durft omdat ze bang is om de taxibus in te moeten stappen;

2x kwam de taxi een half uur te vroeg;

1x meldde cliënt onheus bejegend te zijn door chauffeur;

1x werkt de taxi-app niet goed;

1x haalt de taxi het kind regelmatig te laat op;

1x belde gedragskundige, die aan een zorgaanbieder is verbonden, omdat zij een appwisseling tussen haar cliënt en de chauffeur van RM Taxi zag. De chauffeur vroeg haar cliënt om 200 euro en dat heeft cliënt gegeven. Daarna vroeg de chauffeur om 500 euro en toen heeft cliënt het gemeld bij begeleiders;

1x komt steeds een bus i.p.v. een auto. Volgens de ene medewerker van de taxivervoerder heeft mevrouw een indicatie voor individueel vervoer en de andere medewerker zegt dat er geen indicatie voor is;

1x klaagde cliënt over de chauffeur die voor een stok die vast aan de rollator zat extra kosten wilde berekenen. De chauffeur zei dat mevrouw alleen een rollator mee in de taxi mag nemen, voor de stok zou zij moeten betalen.

2.1.3. Informatie en organisatie Zorginstelling

Aantal meldingen: 29

Huishoudelijke hulp

3x is gemeld dat inwoners lang op de wachtlijst van huishoudelijke hulp staan. In de meldingen is aangegeven dat er actief meedenken door gemeente wordt gemist;

1x werd ontevredenheid geuit over een onheuse bejegening door zorgaanbieder van huishoudelijke hulp. De melder gaf aan dat dit door een grote groep mensen wordt ervaren;

1x is gemeld dat een van de zorgaanbieders die huishoudelijke ondersteuning biedt onervaren jonge medewerker in dienst neemt. De medewerkers krijgen geen begeleiding door deze zorgaanbieder en voeren de taken niet op de juiste wijze uit;

Beschermd wonen

1x zijn er meldingen binnengekomen van mensen die onveiligheid en onvoldoende herstel binnen beschermd wonen signaleren;

1x is gemeld dat de zorgaanbieder de ouders onvoldoende informeert over ondersteuning van hun kind;

2x werd gemeld dat op beschermde woonvormen steeds meer cliënten waar sprake is van combinaties van diverse problematiek wonen. Er wonen ook drukverslaafden en ex-tbs'ers, volgens de melder. Er is onvoldoende kundig personeel met als gevolg incidenten waaronder overlast, geweld en brandstichting bij een van de zorgaanbieders;

3x werd gemeld dat bij een van de zorgaanbieders voor beschermd wonen minder personeel wordt ingezet. De melders gaven aan dat er een begeleider op 22 bewoners aanwezig is. Zij maken zich zorgen over deze ontwikkeling;

2x is bezorgdheid geuit over weinig begeleiding bij beschermd wonen. Zowel cliënten als personeel maken zich zorgen over deze ontwikkelingen;

1x de tarieven bij beschermd wonen zijn gewijzigd en is de bezetting van personeel met 25% teruggebracht. Dit heeft directe gevolgen voor de kwaliteit van de zorg en veiligheid binnen de groep, conform de melding;

2x voelt cliënt zich onveilig bij een zorgaanbieder die beschermd wonen biedt.

Daklozenopvang

6x is geklaagd dat het binnen een daklozenopvang in Zwolle onveilig is;

Algemeen

1x werd gemeld dat de hulpverleners de hulpvraag van het kind niet integraal oppakken, zij kijken vaak niet naar het gezin en de context bij Jeugd GGZ. Kinderen krijgen daardoor soms een verkeerd label of een verkeerde doorverwijzing;

1x heeft de melder zijn zorgen geuit over een toename van onervaren en onprofessionele zorgaanbieders binnen de jeugdzorg, de melders noemde deze nieuwkomers 'zorgcowboys';

1x wordt de samenwerking tussen instellingen rond verslaafden gemist. Dit resulteert in overbelasting van mantelzorgers, werd in de melding aangegeven;

1x adviseert een GGZ-aanbieder om het volwassen kind op straat te zetten, met alle gevolgen van dien. Cliënt mist het meedenken over de mogelijke begeleiding en behandeling;

1x werd gemeld dat crisisdienst niet wilde komen ondanks het verzoek van de huisarts. De crisisdienst adviseert de medicatie maar vanwege een andere aandoening kan cliënt de medicatie niet innemen. Er wordt niet meegedacht over andere mogelijke oplossingen voor deze situatie;

1x is er geen nachtzorg mogelijk bij een GGZ instelling;

3. Aandachtspunten vanuit cliëntperspectief

In de afgelopen zes maanden hebben Zwolse burgers contact opgenomen met het Meldpunt van Adviespunt Zorgbelang voor diverse meldingen. Op basis van de inhoud van deze meldingen en de ervaren knelpunten is onderstaand een overzicht gemaakt van zaken die binnen deze periode de aandacht trokken. De aandachtspunten zijn gebaseerd op en samengesteld op basis van de ervaringen van de burgers.

Inleidende opmerkingen

In het tweede halfjaar van 2023 kwamen bij het Meldpunt in totaal 58 meldingen binnen.

Cliënten kunnen bij het Meldpunt hun ervaring melden rond de Wmo, Jeugdhulp en Participatiewet.

Cliënten die het Meldpunt benaderen kunnen hun ervaring rond het sociaal domein melden en krijgen rechtstreeks antwoord op hun vragen, op hun situatie afgestemd advies over de eventuele mogelijke vervolgstappen en/of worden doorverwezen naar het juiste loket of de juiste instantie.

Indien cliënt ondersteuning wenst wordt hij of zij in contact gebracht met een onafhankelijke cliëntondersteuner.

In geval van klachten wordt tevens aan cliënten geadviseerd om hun klacht(en) bij het Sociaal Wijkteam te melden.

Indien door het Meldpunt een frequent gemeld knelpunt en/of een melding die een urgente situatie betreft wordt gesignaleerd, wordt onverwijld contact opgenomen met de desbetreffende instelling en/of gemeente/ Sociaal Wijkteam.

Daklozen opvang

Zowel binnen de eerste als tweede helft van 2023 kwamen diverse meldingen betreffende daklozenopvang in Zwolle. De meldingen gingen voornamelijk over het onderwerp veiligheid. Te weinig begeleiding op de locatie was tevens in de meldingen genoemd. Zorgbelang verzoekt de gemeente om de ervaringen van de gebruikers van de daklozenopvang op te vragen om een goed beeld te krijgen van de situatie aldaar. Naar aanleiding van de ervaren knelpunten kunnen passende maatregelen getroffen worden om de ervaren problemen te verminderen en/of weg te nemen.

Beschermd wonen

Binnen deze rapportageperiode zijn diverse meldingen rond beschermd wonen binnengekomen. Deze groep melders heeft hun bezorgdheid uitgesproken over een aantal aspecten zoals de veiligheid, onvoldoende begeleiding, te weinig personeel. Deze personen wilden, naast het melden van hun ervaring, weten welke wegen zij moeten bewandelen om hun onvrede bekend te maken bij de zorgaanbieder. Zorgbelang constateert dat deze melders de mogelijkheid niet kennen om bij dergelijke vragen en/of problemen ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner te vragen.

Zorgbelang verzoekt de gemeente om aandacht te schenken aan het vergroten van de bekendheid binnen de cliënten die beschermd wonen. De bekendheid zou o.a. vergroot kunnen worden door cliënten actief te informeren over deze mogelijkheid tijdens het aanvragen van de (her)indicatie of andere contacten met de gemeente of GGD. Om dit te kunnen realiseren dient de indicatiesteller op de hoogte te zijn van de functie en de taken van onafhankelijke clientondersteuner. Zorgbelang vraagt naast het vergroten van de bekendheid onder de cliënten ook de aandacht te richten op het SWT, gemeente en GGD.

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning en Meldpunt Wmo

Binnen deze rapportageperiode blijkt uit de meldingen dat burgers niet (voldoende) op de hoogte zijn van de diensten van onafhankelijke cliëntondersteuner alsmede van de mogelijkheid om hun ervaringen te kunnen melden bij het Meldpunt Wmo. Zorgbelang vraagt om cliënten binnen alle sectoren te informeren over de, voor de burger kosteloze, diensten van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zorgbelang verzoekt tevens om de burgers te informeren over de mogelijkheid om hun ervaring bij Meldpunt Wmo te delen. Het gaat om ervaringen betreffende het beleid en de uitvoering binnen sociaal domein.

Colofon

Dit is een uitgave van Zorgbelang Overijssel

Opgesteld door

I.M. (Paula) Woudsma

Contactgegevens

Korenbloemstraat 11

7552 HH Hengelo

Tel: 074 - 250 01 55

E-mail: p.woudsma@zorgbelang-overijssel.nl

Website: www.zorgbelang-overijssel.nl

© Hengelo, januari 2023

Opdrachtgever

Gemeente Zwolle