

Aan de leden van de gemeenteraad Valkenswaard
Hofnar 15
5554 DA Valkenswaard

Valkenswaard, 23 januari 2018

Betreft: Uitvoering WMO

Geachte raadslid,

Sinds 1 januari 2017 hebben diverse inwoners van Valkenswaard, waaronder ex-leden van de WMO Advies Raad, zich verenigd in een burgerinitiatief Sociaal Domein. De doelstelling is mensen de weg te wijzen in het doolhof van sociale wetgeving en verbeterpunten in de uitvoering onder de aandacht van de gemeenteraad te brengen. Wij doen dit door het frequent bezoeken van wijkcommissies tijdens hun zogenaamd koffie uurtje. Hierbij gaan wij in gesprek met daar aanwezig wijkbewoners. Uit deze gesprekken blijkt dat in de uitvoering van WMO nog verbetering mogelijk is. Over onze bevindingen rapporteerden wij u al eerder. Ook deze keer willen wij de volgende opmerkingen onder uw aandacht brengen:

- Er zijn klachten over het UWV. De klachten houden in dat zonder de mensen te informeren de uitkeringen wordt aanpast, c.q. gekort. Het blijkt dat mensen in dit soort situaties niet op de hoogte zijn van een aanvraag voor aanvullende/extra bijstand. Het UWV geeft daarover geen of onvoldoende informatie.
- Indien inwoners de Gemeente om informatie of hulp vragen is het standaard antwoord: "Stuur maar eerst een e-mail". Er zijn mensen die dat niet zelfstandig kunnen en dus hulp van derden moeten inroepen.
- Het duurt vervolgens vaak zeer lang - veelal enkele weken - voordat de gemeente terugbelt.
- Het blijkt dat burgers die in 2e instantie in aanmerking komen voor HH1 door de gemeente worden doorverwezen naar alleen Zuidzorg en Valkenhof waarbij wordt meegedeeld dat men recht heeft op twee uur hulp per week terwijl de Eigen Bijdrage die moet worden betaald aan het CAK per maand minimaal € 20,- is en dat de EB kan oplopen tot € 100,- per maand. Inwoners voelen zich machteloos en niet serieus genomen. Er wordt de indruk gewekt dat indien men zich niet 1 oktober 2017 zou hebben aangemeld er geen recht meer is op HH1.
- Men klaagt over de ingewikkelde formulieren - bijv. voor de WTCG-bijdrage - en het feit dat de gemeente op dat punt geen ondersteuning verleent. Wanneer wordt gewezen op de

mogelijkheid van bijv. hulp van Cordaad, dan blijkt uit te veel reacties dat men over deze hulpverlener zeker niet positief is.

- Inwoners klagen over het feit dat niet-CZ verzekerden, niet kunnen deelnemen aan de Gemeentelijke Regeling Zorgverzekering. Er is aan de gemeente gevraagd waarom bijv. VGZ niet is gecontracteerd, maar men krijgt als antwoord dat men dan maar moet overstappen naar CZ. Echter de dekking van VGZ is anders dan bij CZ en zou bij overstappen ongunstig kunnen zijn doordat sommige zaken niet zijn gedekt. De mensen lopen dus een gemeentelijke compensatie van € 35 mis.
- Bij contracten voor HH1 komt het regelmatig voor dat personeel niet komt en men toch voor de hele maand moet betalen bij Valkenhof en Zuidzorg.
- Inwoners klagen over de slechte bereikbaarheid van de gemeente in geval van een zorgvraag en het feit dat men vaak van het kastje naar de muur wordt gestuurd en dus veelal niet wordt doorverbonden met de juiste persoon.
- Inwoners klagen dat de gemeente onvoldoende aandacht heeft voor toegankelijkheid. Steeds meer mensen maken gebruik van een rollator of rolstoel en worden geconfronteerd met te weinig ruimte op het trottoir door obstakels zoals reclameborden of beplanting. zou graag willen zien dat de gemeente let op de toegankelijkheid van stoepen voor mensen met een rollator want in sommige straten kan men er niet door vanwege reclameborden (zoals bijv. aan de Eindhovense weg) op de stoep en bijv. de vele losliggende tegels.
- De markt voor catering van maaltijden voor ouderen wordt sterk gedomineerd door Valkenhof en Zuidzorg. Deze krijgen bij de gemeente eenvoudiger toegang en hulp lijkt wel als niet uit Valkenswaard komende bedrijven.
- Vanuit de gemeente wordt veel naar valkenhof en Zuidzorg verwezen terwijl er ook andere zorgaanbieders zijn die vaak niet worden genoemd
- Ouderen zijn een beetje murw aan het worden van alle veranderingen en bijdragen en lastenverzwaringen. Er is onvoldoende ondersteuning voor deze mensen door de gemeente. Ook worden de ambtenaren te weinig vertrouwd. Ouderen roepen ook dat ambtenaren weinig empathisch vermogen hebben en niet weten waar ze het over hebben. ("Die meiskes van net 20") .
- Het ontbreken van een gehandicapten toilet in het centrum wordt als een nadrukkelijk gemis ervaren. Het blijkt dat veel ouderen niet meer gaan winkelen in het centrum door o.a. het ontbreken van sanitaire voorzieningen. Een goed toegankelijk gehandicapten toilet op de markt zou men toejuichen, zeker ook wanneer wordt gezorgd voor een goede reiniging.
- Nog steeds constateren wij een te grote onbekendheid met de wettelijk vereiste onafhankelijke cliëntondersteuning in geval van gesprekken met de gemeente over aanvragen voor Huishoudelijke Hulp en hulpmiddelen in de woningen.

- Ook is het nog steeds in onvoldoende mate duidelijk wie cliëntondersteuner zijn .
- Er wordt door de Gemeente geen voorlichting gegeven over de mogelijke bezwaarprocedure in geval van het oneens zijn met een gemeentelijke beslissing.
- Lange wachttijden - 6 weken of langer - bij aanvragen van zorg ondersteuning.
- Onbekendheid met de afschaffing van de jaarlijkse Wtcg uitkering.
- Veelvuldig wisselen van gemeentelijke consulenten en daarover niet communiceren met de cliënt.
- Gemeenten en Woningbelang houden het toekennen van eigen keuze woonruimte in Valkenswaard af, o.a. door onvolledige voorlichting over het verkrijgen van huursubsidie en hulpmiddelen
- Onbekendheid met de mogelijkheid van het aanvragen van aanvullende bijstand.
- Inwoners zijn onbekend met de vereiste zorg indicatiestelling in het kader van de WMO door het CIZ.
- Men beklaagt zich over het feit dat de gemeente geen informatie geeft, of de helpende hand biedt bij het instellen van een eventueel beroep op het weigeren van aanvullende bijstand ingeval van financiële problemen.

Wij zijn van mening dat er door heel veel ambtenaren in onze gemeente heel goed en deugdelijk werk wordt verricht. Wij realiseren ons dat wij vooral die zaken te horen krijgen die niet goed zijn gegaan of waarover de cliënt niet tevreden is.

Hoewel de situatie sinds onze laatste rapportage enigermate is verbeterd, mag van een gemeente verwacht worden dat zij nu voldoende kennis in huis heeft om zaken met betrekking tot de transitie op het gebied van het Sociaal Domein te beheersen.

Mensen verliezen steeds meer het vertrouwen in de gemeente als orgaan dat bij problemen je zorg mede regelt.

Onvoldoende wordt er door de gemeente geparticipeerd op ouderen in onze gemeente met ernstige beperkingen zoals blindheid, geen of beperkte mobiliteit en mensen zonder enig netwerk en zonder internet. Ook voor mensen met een verstandelijke beperking is er nog steeds onvoldoende aandacht.

Evenals voorgaande keer willen wij u met dit schrijven op de hoogte brengen van onze laatste ervaringen in de hoop dat u aandacht blijft hebben voor de zwakkere medemens in onze gemeente. Medemensen die

voor een deel van uw besluitvorming en inzet als volksvertegenwoordiger afhankelijk zijn.

Met vriendelijke groet,

Jan Kerkhoff
Frans van Vonderen
Frans Feijen
Theo van de Loo