

## Oplegger ANBO onderzoek 'Vinger aan de Pols'

**Gemeenten maken te weinig werk van ondersteuning bij het zelfstandig wonen. Informatie over Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vanuit gemeenten is vaak slecht vindbaar, onduidelijk en soms ronduit misleidend. Vandaag publiceert seniorenorganisatie ANBO een rapport over de Wmo-uitvoering in tachtig gemeenten. Liane den Haan, directeur-bestuurder van ANBO: "Elf maanden na de invoering van de nieuwe Wmo laat de uitvoering te wensen over. De communicatie van een flink aantal gemeenten krijgt een dikke onvoldoende."**

"Nog lang niet overal is sprake van zorgvuldig onderzoek naar de persoonlijke situatie," vervolgt Den Haan. "Dat kan ertoe leiden dat inwoners niet van hun rechten gebruik kunnen maken. Sommige mensen moeten zelfs hun eigen gemeente voor de rechter slepen om ondersteuning te krijgen. Onacceptabel, maar helaas bevestigt dit onze andere onderzoeken door het jaar heen. Als je terugkijkt naar een jaar Wmo uitvoering, moet je de vraag stellen: waren gemeenten hier wel klaar voor? ANBO heeft steeds aangedrongen op uitstel van invoering van de Wmo met een jaar. Staatssecretaris van Rijn heeft daar een 'overgangsjaar' van gemaakt, waarin gemeenten gedurende het jaar de maatregelen konden uitrollen. Maar zelfs na dat jaar zie je dat te veel gemeenten het niet goed hebben geregeld."

### 'Overgangsjaar'

Veel gemeenten gaven aan dat ze niet direct bij de start van 2015 met de Wmo uitvoer zouden beginnen. Den Haan: "Het was voor hen een 'overgangsjaar'. Maar aanwijzingen dat het niet goed zou gaan waren er al eind 2014. Toen liet ANBO de Wmo verordeningen en beleidsplannen van zo'n 100 gemeenten analyseren. Daar bleek weinig concreets in te staan over de uitvoering van de Wmo op lokaal niveau." [In januari 2015 onderzocht ANBO](#) de wijze waarop gemeenten met aanvragen voor woningaanpassingen omgaan. "Twee derde van de onderzochte gemeenten reageerden naar de aanvragers met: 'Woningaanpassingen? U verhuist maar!' Dat terwijl de meeste senioren in hun vertrouwde omgeving willen blijven wonen, zeker als familie en vrienden in de buurt wonen én er voorzieningen in de buurt zijn. Veel gemeenten laten hun rol daar dus liggen"

### Meldingen en vragen

Bij de Raadslijn van ANBO zijn gedurende het jaar honderden telefoontjes en mails binnengekomen van mensen die problemen ervaren met de Wmo. Den Haan: "Dan kwam je schokkende zaken tegen als we voor leden contact zochten met hun gemeente. Bijvoorbeeld dat Wmo-ambtenaren niet wisten dat ze verplicht zijn een schriftelijk verslag te af te geven na het persoonlijke onderzoek (*keukentafelgesprek*)."

Op het online meldpunt [www.dezorgonzezorg.nl](http://www.dezorgonzezorg.nl) van ANBO zijn vele negatieve ervaringen van inwoners binnengekomen. "Om nog maar niet te spreken van de diverse gemeenten waar mensen geen maatwerk krijgen aangeboden, maar gewoon ongeacht de aandoening een standaard aantal uren huishoudelijke hulp krijgen. We hebben het allemaal voorbij zien komen."

### Vinger aan de Pols

Nu heeft ANBO de balans opgemaakt bij 80 gemeenten met haar onderzoek 'Vinger aan de pols'. "ANBO is teleurgesteld en verontwaardigd," zegt Den Haan. "Onderzoek naar je persoonlijke situatie en mogelijkheden moeten centraal staan als je een beroep wilt doen op de Wmo. Is dit een gesprek bij je thuis, wie mag je erbij hebben, wat is het doel en hoe weet je wat de uitkomst is? Slechts een derde (33%) van de gemeenten geeft hier duidelijke informatie over!"

Standaardbrieven die gemeenten sturen over wijziging van de huishoudelijke hulp zijn in onbegrijpelijke taal geformuleerd. "Zelfs deskundigen begrijpen de inhoud niet en veel relevante informatie ontbreekt. Dat geldt ook voor

woningaanpassingen: drie op de vier (75%) van de gemeente hanteren complexe en zeer strikte criteria.

#### **Misleidende communicatie naar inwoners**

“Soms is informatie van gemeenten niet alleen vaag maar ronduit misleidend,” vervolgt Den Haan. Een voorbeeld is informatie over cliëntondersteuning die men bij het keukentafelgesprek kan krijgen: 44% van de gemeenten noemt uitsluitend één organisatie als mogelijkheid voor cliëntondersteuning. “Inwoners weten dan niet dat ze ook zelf een deskundige kunnen uitkiezen om hen in het gesprek met de gemeenten bij te staan, zoals een lokale welzijnsorganisatie.”

#### **Aanjaagteam Langer Zelfstandig Wonen**

Marnix Norder is voorzitter van het Aanjaagteam Langer Zelfstandig Wonen, een club die vanuit het Rijk kijkt hoe zelfstandig wonen beter kan en gemeenten aanspoort tot actie. Hij onderschrijft die conclusie: “Gemeenten moeten veel meer doen om hun burgers te informeren over de regels en mogelijkheden die er zijn om langer zelfstandig wonen te bevorderen. Veel gemeentelijke websites verstrekken nauwelijks informatie. Het gaat dan bijvoorbeeld zo: 'Heeft u een aanpassing in huis nodig, vul dan dit formulier in om te zien of u in aanmerking komt'. Dat wekt vaak verkeerde verwachtingen en kost veel tijd: in de praktijk blijkt bijvoorbeeld dat mensen simpele aanpassingen aan huis als een valbeugel in de douche zelf moeten betalen. Zet dat dan op de site. Dat scheelt tijd en dan wek je geen verkeerde verwachtingen.”

#### **Financiële regelingen slecht vindbaar**

Financiële regelingen staan bij meer dan de helft van de gemeenten (63%) verbrokkeld op de website: niet handig te vinden als je met een laag inkomen een tegemoetkoming wil voor hoge zorgkosten. “En dan sluiten we af met de inwonersgroep die echt flink de dupe zijn van de zorghervorming: zorgbehoevenden met middeninkomens. Voor senioren met een middeninkomen hebben gemeenten vaak helemaal geen financieel vangnet. Tegemoetkomingen van de overheid zijn weggevallen en gemeenten zijn niet in dat gat gesprongen. Vinger aan de Pols sluit op dat punt aan bij [ons koopkrachtonderzoek](#). Er zijn al voorbeelden van senioren die de tandarts of huisarts mijden uit angst voor behandelingen of medicijnen die ze niet kunnen betalen. Dat mogen gemeenten niet laten gebeuren.”

#### **Positieve noot**

Ondanks de kritiek over de uitvoering van de Wmo in veel plaatsen, is Den Haan optimistisch: “We zien gelukkig ook veel gemeenten die het wél goed doen. In het rapport ‘Vinger aan de Pols’ noemen we een top tien van gemeenten die het goede voorbeeld geven. We willen de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (de VNG) dan ook oproepen de regie te nemen en deze gemeenten als voorbeeld neer te zetten. Help gemeenten hun rol op te pakken in de ondersteuning van het langer zelfstandig wonen!”