



Onderwerp: informeren van cliënten over Zorg naar gemeenten

Beste Wmo-wethouder,

Uw gemeente wordt volgend jaar verantwoordelijk voor zorg die voorheen onder de AWBZ viel. De komende tijd gaat u de betrokken cliënten hierover informeren. Dit is een uiterst belangrijke taak. Want er is bij deze mensen een grote behoefte aan concrete informatie over wat er voor hen gaat veranderen.

Aanbevelingen voor communicatie met de cliënt

Wij, negen landelijke cliëntenorganisaties, willen u daarom graag een aantal aanbevelingen verstrekken voor de communicatie met de betrokken cliënten. De aanbevelingen baseren we op de digitale raadpleging *Zorg naar gemeenten. Bent u al geïnformeerd?* die we onlangs hebben gehouden. Hieraan deden 3 duizend mensen mee die nu AWBZ-zorg krijgen en die straks overgaat naar gemeenten. We hebben deze mensen gevraagd wat ze weten over de komende veranderingen en hoe ze zichzelf daarop voorbereiden.

Uit de raadpleging, die wij in september hebben gehouden, blijkt dat de onwetendheid op tal van punten nog erg groot is. Onze aanbevelingen helpen u om hier goed op in te spelen. U vindt onze aanbevelingen in de bijlage.

De betrokken organisaties

De aanbevelingen zijn afkomstig van negen landelijke cliëntenorganisaties. Zij werken samen binnen het programma Aandacht voor iedereen (AVI). Het programma is opgezet om Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en gemeenten voor te bereiden op de overheveling van AWBZ-zorg naar gemeenten. Het wordt gefinancierd door het ministerie van VWS.

De negen betrokken organisaties zijn: ouderenkoepel CSO, de koepelorganisatie van mensen met een beperking Ieder(in), Koepel Wmo-raden, Landelijk Platform GGz, Mezzo (mantelzorgers), Patiëntenfederatie NPCF, Oogvereniging, Per Saldo, en Zorgbelang Nederland.

Tot slot

Wij wensen u een heel geslaagd communicatietraject toe!

Met vriendelijke groet,

Hans Martin Don
namens de samenwerkende cliëntenorganisaties



Zorg naar gemeenten

Aanbevelingen cliëntenorganisaties voor gemeentelijke voorlichtingscampagne

4 november 2014

De algemene informatie

- Mensen hebben vaak nog geen idee waar ze straks voor ondersteuning moeten aankloppen. Geef daarom heel duidelijk aan hoe zorg en ondersteuning op lokaal niveau is geregeld, wat het overgangsrecht behelst en waar mensen terecht kunnen voor informatie over hun persoonlijke situatie.
- Probeer te informeren vanuit de gedachtenwereld van de cliënt en dus niet vanuit de stelsels en systemen.
- Besteed hierbij aandacht aan de financiële veranderingen rond eigen betalingen, inkomenstegemoetkomingen van gemeenten en het wegvallen van landelijke compensatieregelingen zoals Wtcm en compensatie eigen risico (CER).
- Wijs mensen op de mogelijkheid om iemand mee te nemen naar een gesprek en de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De persoonlijke informatie

- Bied de mogelijkheid voor een individueel gesprek over de veranderingen: wat krijgt u nu en wat krijgt u straks?
- Bespreek in individuele gesprekken wat verandert en wat de keuzemogelijkheden zijn en de financiële consequenties. Bijvoorbeeld wat een algemene voorziening met eigen betaling financieel betekent en wat de eigen bijdragen bij maatwerkvoorzieningen zijn.
- Doe dit tijdig zodat mensen nog weloverwogen kunnen beslissen welke keuze het best past en wijs mensen op het overgangsrecht.
- Benadruk in de gesprekken dat het versterken van de zelfredzaamheid vanuit de Wmo maatwerk is. Dat zelfredzaamheid niet betekent dat mensen het voortaan zelf moeten uitzoeken. Wees er in de gesprekken bewust van dat cliënten het erg moeilijk vinden om hulp te vragen aan hun netwerk
- Garandeer continuïteit van de zorg (ook voor logeeropvang en inloop ggz)

Heb extra aandacht voor drie specifieke groepen

- Pgb-houders: er verandert voor hen heel veel. Maak bij het informeren gebruik van de informatie op <https://www.hoeverandertmijnzorg.nl/volwassenen/alle-grondslagen/het-rgb>

- Mantelzorgers: er is grote zorg voor overbelasting van mantelzorgers. Geef aan wat de gemeente voor mantelzorgers kan betekenen en dat de beschikbaarheid en belastbaarheid van mantelzorg een belangrijk element is in het gesprek. Maak duidelijk waar mantelzorgers wat voor ondersteuning kunnen krijgen. Ook voor mantelzorgers geldt dat ze er moeite hebben om hulp te vragen aan het eigen netwerk. Al is de vraagverlegenheid wel minder groot dan bij de zorgvragers zelf.
- Mensen die begeleid wonen met een RIBW C-pakket: deze mensen hebben vaak al wel informatie over de veranderingen gekregen, maar begrijpen deze informatie niet goed.

Tips voor informatie-overdracht

- Zorg dat gespreksvoerders in individuele gesprekken beschikken over eenduidige en toegankelijke informatie. Maak een 'was/wordt-tabel' voor zorg en ondersteuning thuis. Raadpleeg waar nodig www.hoeverandertmijnzorg.nl
- Ontwikkel ook een cliëntenversie van deze was-wordt-tabel. Geef die mee als gespreksuitkomst zodat de cliënt over op zijn persoon toegesneden informatie beschikt op basis waarvan de cliënt (en mantelzorger) keuzes kan maken.
- Gebruik bij het gesprek de misverstanden zoals geformuleerd op <http://www.dezorgverandertmee.nl>