

JAARBERICHT 2015 MET VOORUITBLIK NAAR 2016

Alles op de rit?

“Voorgaande jaren was iedereen bang wat er in 2015 ging gebeuren. En nu kom je met praktische feiten op tafel en dat is wat het zo moeilijk maakt. De gemeenten zeggen ook van: Eerst dachten we dat we het in 2015 wel zouden klaren, maar er zal toch nog wel 1 jaar of 2 jaar overheen gaan voordat we alles op de rit hebben en er duidelijkheid is.”

Deze uitspraak van René van der Slot, lid van de cliëntenraad, geeft goed weer hoe de cliëntenraad de transitie in 2015 heeft ervaren bij gemeentes, in wijkteams. En vooral wat de transitie voor cliënten binnen MEE Gelderse Poort én binnen de eigen raad betekende.

Wij willen u graag vertellen over ons werk in 2015 én over onze plannen in 2016.

Wij hebben veel gepraat over de 4 speerpunten van 2015 en in samenwerking met andere burgers/cliëntenraden is er vooruitgang geboekt:

1. Onafhankelijke deskundige cliëntondersteuning

*Wettelijk is bepaald dat u recht heeft op onafhankelijke cliënt ondersteuning: een deskundige, die naast u staat en u ondersteunt bij uw vragen naar passende hulp. In de WLZ (wet langdurige zorg) is dit prima geregeld. U kunt gewoon terecht bij de consulenten van MEE Gelderse Poort.

Op gemeenteniveau wordt onafhankelijke cliëntondersteuning vaak niet actief aangeboden. U zult er vaak zelf om moeten vragen. Vertelt u ons uw ervaringen?

2. Medezeggenschap cliënten

In de meeste gemeenten is er een platform, WMO-raad, of een klankbordgroep, waarin burgers/cliënten hun ervaringen over de zorg delen. Burgers kunnen zo in gesprek gaan met politici, ambtenaren en wethouders. Maar een burger/cliëntenraad gericht op zorg en op stad/dorp/wijkniveau is er nog niet. Ambtenaren/wijkteams zijn nog niet wettelijk verplicht antwoord te geven op uw opmerkingen of uw (on)gevraagd advies.

3. Klachtrecht

U kunt uw klacht indienen. Er zijn wel klachtencommissies, maar in iedere plaats is dit helaas anders geregeld.

Wij horen van politici dat er maar weinig klachten binnen komen! Dat kan wel kloppen, omdat burgers ook niet weten waar ze precies hun klacht kunnen indienen. Wij hebben aan gemeentes gevraagd de adresgegevens van de klachtencommissie duidelijk bekend te maken op websites, in brieven en in persoonlijke contacten. Ook hebben wij verteld over uw klachten, die u aan ons vertelde; klachten over administratieve last, schending van privacy, geen hulp ontvangen, enz. Deze klachten zijn gehoord.

In 2016 blijven wij toetsen of de adresgegevens van klachtencommissies beter te vinden zijn. Helpen jullie ons mee?

4. Privacybeleid

De wet op de privacy geldt, maar over de naleving ervan horen wij klachten. Klachten gaan over gebrek aan privacy bij de ontvangstbalie (iedereen kan

meeluisteren), uitwisselingen van privégegevens tussen professionals zonder toestemming van cliënt. Wij hebben deze klachten ingebracht in overleg met gemeentes. Van het resultaat houden we jullie op de hoogte.

Verder hebben wij actief meegewerkt aan het NCZ symposium 'Cliëntenraden in dialoog met Zorgverzekeraars'. Cliëntenraden vonden samen met directies van ziekenhuizen, verpleeghuizen, thuiszorgorganisaties en zorgverzekeraars dat cliëntenraden een grotere rol horen te krijgen bij de zorg-inkoop. Sommige zorgaanbieders betrekken cliëntenraden nu al, anderen werden geïnspireerd om dit ook te gaan doen. Een mooi resultaat.

Alles op de rit?

In 2015 is er hard gewerkt door burgers, cliënten, professionals, ambtenaren, politici om de transitie in de gemeentes goed te organiseren. Er ging veel fout, maar gelukkig ook het nodige goed. Van burgers waren veel klachten over: geen geld ontvangen, verkeerde diagnoses, veel last hebben van onzekerheid en stress voor wat de toekomst brengt. We hoorden ook goede verhalen over bijv. een prettig keukentafelgesprek of goed overleg met politici én met positief resultaat.

Wij zijn blij dat MEE Gelderse Poort consultants ook in 2016 in veel sociale wijkteams blijven zitten en voor u beschikbaar zijn. De deskundigheid van MEE Gelderse Poort consultants in de sociale wijkteams wordt nu ook door anderen gezien en zeer gewaardeerd. En dat dringt door tot het hoogste niveau in gemeentes. Voor de cliënten/burgers, die afhankelijk zijn van hulp, vinden wij dat erg fijn.

Wij hebben als leden van de cliëntenraad ook moeten wennen aan onze nieuwe rol. De nadruk van ons werk ligt nu in contacten buiten MEE Gelderse Poort: andere cliëntenraden, belangenbehartigersgroepen, platform van burgers, zorgverzekeraars. Wij blijven zoeken naar standpunten over onderwerpen die er toe doen voor ons allemaal, graag in samenwerking met andere cliëntenraden. Voor 2016 blijven wij onze vier speerpunten inbrengen.

Daarbij overleggen we nog steeds met de bestuurder van MEE Gelderse Poort en vragen haar bij de gemeente onze Speerpunten in 2016 toe te lichten en op de uitvoering aan te dringen.

Contact

MEE Gelderse Poort blijft ook in 2016 open voor cliënten met een WLZ (Wet Langdurige Zorg) indicatie. Ook kunnen cliënten bij MEE Gelderse Poort terecht voor Integrale Vroeghulp, groepstrainingen en vragen over en voor de diagnose. Alle andere vragen kunnen in de sociale wijkteams gesteld worden.

- Nuttige informatie vindt u op www.meegeldersepoort.nl.

U vindt er bijvoorbeeld alle adressen van de wijkteams in de regio van MEE Gelderse Poort.

De Cliëntenraad van MEE Gelderse Poort blijft ook in 2016 kijken door de ogen van de cliënt en onderstaande punten actief uitdragen in de regio van MEE Gelderse Poort.

1. Onafhankelijke deskundige cliëntondersteuning. Hoe wordt deze concreet ingevuld?
2. Medezeggenschap cliënten; Een burger/cliëntenraad gericht op zorg en op stad/dorp/wijkniveau waarin burgers/cliënten gevraagd en ongevraagd advies kunnen geven.
3. Klachtrecht; waar kunt u terecht met een klacht?
4. Privacy; hoe wordt de wet op de privacy nageleefd?

- Reageren of uw ervaringen vertellen?

Wilt u reageren op onze jaarbrief of heeft u ideeën om ons werk te versterken, dan horen wij dat graag.

U kunt ons per e-mail bereiken via: clientenraad@meegeldersepoort.nl

Of telefonisch via MEE Gelderse Poort: 088 633 00 00.

Vraag naar de Cliëntenraad. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

De cliëntenraad van MEE Gelderse Poort