

Als er meer dan één
PGB aan de orde is

“Ik weet zeker dat een heleboel mensen niet de zorg krijgen die ze nodig hebben; ik ben hoogopgeleid en ik snap de formulieren al niet.....een ander begint er toch niet eens aan”.



Onderzoek van Zorgbelang Fryslan

Onderzoeksvraag:

Welke factoren leiden ertoe dat cliënten ofwel (heel) slecht ofwel (heel) goed door zowel het sociale als het zorgdomein worden ondersteund dan wel verzorgd.

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- Wet Langdurige Zorg
- Jeugdwet
- Zorgverzekeringswet



Onderzoeksmethode

- Negen semi-gestructureerde interviews met budgethouders van anderhalf uur.
- Van ieder interview een verslag dat naar de geïnterviewde is toegestuurd
- Ieder verslag kreeg aanvullingen/wijzigingen van de geïnterviewde
- Dossiers ingezien van geïnterviewde indien relevant bij de geïnterviewde

Resultaten en conclusies

Samenhang

- Voor iedere afzonderlijke wet wordt een indicatie-gesprek gevoerd en een indicatie af gegeven.
- Voor iedere afzonderlijke wet moeten de PGB houders een zorgplan, budgetplan schrijven en verantwoording afleggen.
- Er wordt niet gebruik gemaakt van de indicaties van andere indicatie adviseurs die verschillende wetten indiceren waardoor er lacunes ontstaan dan wel overlap in de indicatie.
- Van jeugdwet naar WLZ (in drie gevallen) wordt niet gebruik gemaakt van de vorige indicatie en start de indicatie weer opnieuw.
- Uitzondering: in 1 gezin werd de indicatie uitgevoerd door het sociaal wijkteam voor zowel de jeugdwet als de WMO en ondersteuning bij problemen bij de zorgverzekeringswet.



“Heleboel mensen krijgen niet de zorg die nodig is. Het is veel te ingewikkeld. Ik weet wel zeker dat veel mensen niet de zorg krijgen die nodig zijn”. Ik kan die sparring doen met Mariska (indicatieadviseur sociaal wijkteam) en haar op pad sturen.

Resultaten en conclusies

- Draagkracht mantelzorg wordt niet mee genomen in beide situaties
- Ondersteuning ouders wordt niet meegenomen daar waar opvoedingsproblematiek een rol speelt.
 - Kind valt onder jeugdwet
 - Ondersteuning ouders via de WMO



Resultaten en conclusies

Indicatie

- De mate van tevredenheid over de indicatie hangt samen met de deskundigheid en inlevingsvermogen van de indicatiadviseur. Gehoord en gezien voelen is een belangrijke indicator voor ervaren kwaliteit
- Indicaties afgegeven door de wijkverpleegkundige die de zorgt ook levert vinden de geïnterviewden prettig: ze voelen zich gehoord en gezien.



Resultaten en conclusies

Formularia

- De formulieren voor het aanvragen van een PGB zijn voor alle wetgeving te ingewikkeld en foutgevoelig. Hierdoor zijn ze ook voor hoogopgeleide geïnterviewden niet te begrijpen.
- Er wordt te weinig gebruik gemaakt van de elektronische mogelijkheden waardoor mensen vaak informatie moeten herhalen en het systeem fout- en fraudegevoelig is.



Aanbevelingen

Gemeenten

- Neem hoogopgeleide (hbo) indicatie-adviseurs aan die kunnen meedenken met een cliënt
- Zorg binnen een gemeente voor één loket van waaruit de gehele indicatie gebeurt en zorg dat het aan de achterkant wordt geregeld onder welke wetgeving het valt.
- Schaf de verschillende eigen bijdragen af en maak er één eigen bijdrage van voor alle wetten
- Rol de sociale wijkteams verder uit en laat ze de volledige indicatie voor alle gemeentelijke wetten zodat er samenhang ontstaat in de hulp en zorg.
- Zorg op gemeentelijk niveau voor één helpdesk zolang de formulieren niet vereenvoudigd zijn.
- *Maak zo min mogelijk gebruik van de fysieke post, maar doe alles via de mail. Dan kunnen*

Aanbevelingen

Intergemeentelijk niveau

- Vereenvoudig de formulieren, maak daarbij gebruik van ervaringen die de overheid al heeft met formulieren zoals de belastingdienst en DUO. Dit voorkomt ook dat er allerlei tussenpersonen optreden.
- Maak de verantwoording van de uitgaven simpeler, Zorg dat mensen als vanzelfsprekend door het formulier worden geleid.
- Automatiseer zoveel mogelijk zodat gegevens éénmalig kunnen worden ingevoerd



Helder Advies
Voor vraagstukken en participatie

Aanbevelingen

SVB

- Zorg voor een goede scholing van de front-office bij de SVB die de vragen van mensen meteen kunnen beantwoorden. Zorgbelang staat op het standpunt dat de SVB een bank is voor kwetsbare mensen dan wel voor mensen in kwetsbare situaties. Dat vraagt om enige gesprekvaardigheden bij de medewerkers die klanten te woord staan.

Wetgeving

- Zorg dat de Jeugdwet en de WLZ voor de jeugd in elkaars verlengde liggen en er wordt uit gegaan van de zorgzwaarte.