

RAPPORTAGE SP-MELDPUNT ZORG EINDHOVEN

Per 1 januari 2019 zijn er in Eindhoven drastische maatregelen genomen in de zorg. De kosten waren te hoog geworden, zo vond het college van B&W en er moest ingegrepen worden. Er kwamen budgetplafonds en de tarieven voor zorgorganisaties werden verlaagd met 25 tot 50 procent.

De SP heeft een Werkgroep Zorg. Deze werkgroep kreeg veel signalen dat het voor veel mensen in Eindhoven niet goed ging in de zorg. Mensen die afhankelijk waren van de zorg die de gemeente financierde, zouden niet meer die hulp krijgen die ze daadwerkelijk nodig hadden. Bovendien waren de bureaucratische obstakels om (alsnog) zorg te krijgen veelal te hoog.

De verantwoordelijke wethouder gaf in de gemeenteraad aan dat ze een sociaal Eindhoven ambieert, waarin niemand tussen wal en schip zou vallen. De signalen die de Werkgroep Zorg ontving, waren aanleiding om deze belofte te gaan toetsen aan de ervaringen van zorgbehoevenden die afhankelijk zijn van de gemeente Eindhoven. De Werkgroep is daarom het Eindhovens Meldpunt Zorg gestart.

METHODE

De Werkgroep heeft bewust gekozen om de methode van een Meldpunt te kiezen. Het is de Werkgroep immers niet bekend wie door gemeente gefinancierde zorg ontvangt en wie niet. Ook is de Werkgroep met name geïnteresseerd in de misstanden die de bezuinigingen teweeg hebben gebracht.

Het is ook een bewuste keuze geweest om het meldpunt uitdrukkelijk politiek neutraal te houden; het logo is daarom ook niet herkenbaar als iets van de SP.¹ Mensen die een melding wilden doen, positief of negatief, konden zich online melden, middels een knop op onze site, ze konden ons mailen en ze konden ook iedere vrijdag langskomen op het SP-partijhuis. Iedere vrijdag waren er leden van onze Werkgroep om meldingen te noteren.

Vanaf maart 2019 zijn leden van de Werkgroep huis-aan-huis gaan flyeren om het Meldpunt Zorg bekend te maken. Ook zijn diverse wijkkrantjes aangeschreven. Daarnaast werden er flyers bij huisartsen neergelegd. Er is uitgebreid contact geweest met diverse maatschappelijke organisaties en zorgorganisaties. Ook het Eindhovens Dagblad en Groot Eindhoven hebben ons persbericht ontvangen, maar helaas niet geplaatst omdat het een politiek getint meldpunt betrof.

Het meldpunt is 10 maanden actief geweest, van februari tot en met december 2019.

RESULTATEN

In totaal zijn er 93 meldingen binnengekomen; deze waren zeer divers van aard. De Werkgroep heeft ze daarom onderverdeeld in de volgende categorieën:

- **Servicebureau/problemen met beschikkingen**
- **Vervoer**
- **Huishoudelijke hulp**
- **PGB**
- **GGZ**
- **WIJ Eindhoven**
- **Werk/Participatiewet**
- **Beschermd wonen**
- **Jeugd**
- **Budgetplafonds**
- **Diversen**

Vaak is er binnen een melding een overlap tussen categorieën. Er is voor gekozen om deze dan bij de meest relevante categorie te plaatsen. Zo zitten er bijvoorbeeld in het onderdeel 'servicebureau' veel meldingen die over jeugd gaan. Wanneer de melding dan inhoudelijk meer over problemen bij beschikkingen gaat, staat deze melding niet bij 'jeugd' maar bij 'servicebureau'.

Hieronder zijn de meldingen samengevat weergegeven. Alle meldingen zijn gecategoriseerd terug te vinden in de bijlage. Alle meldingen zijn volledig geanonimiseerd, zowel over de zorgvrager als de zorgorganisatie. Om wie het gaat is bij de Werkgroep uiteraard wel bekend. Alle mensen die een melding gemaakt hebben zijn ermee bekend en akkoord dat hun verhaal op papier is gezet en aan de verantwoordelijke wethouder en de gemeenteraad zal worden aangeboden.

¹ Toch kunnen en willen we niet geheel neutraal opereren aangezien we de resultaten eventueel politiek willen inzetten wanneer we zien dat er zaken structureel misgaan in onze stad.

Servicebureau/problemen met beschikkingen

Over dit onderwerp zijn er 23 meldingen binnengekomen. Door de problemen met de afgifte van beschikkingen kwamen Eindhovenaren massaal in de kou te staan. Vandaar ook dat hierover de meeste (een kwart van alle) meldingen binnenkwamen. Zonder beschikking geen zorg, een uitzondering daargelaten.

Een aantal zorgorganisaties gaf, ondanks dat er nog geen beschikking was, toch hulp; het alternatief zou te schrijnend zijn. Het risico ligt dan bij de zorgverlener, maar de zorgvrager kreeg in ieder geval wel hulp. De huidige werkwijze is in de praktijk eigenlijk niet verantwoord: als een zorgverlener niet zelf voorfinanciert en het risico draagt dat er geen vergoeding komt of daartoe bedrijfstechnisch niet in staat is, zit de zorgvrager zonder zorg. Het meest trieste voorbeeld gaat over een gezin met een intensieve zorgvraag en in één jaar tijd maar liefst drie keer een periode zonder hulp kwam te zitten.

Relatief veel mensen meldden ons dat ze wél op tijd een aanvraag hadden gedaan bij WIJ Eindhoven, maar dat het keukentafelgesprek veel te laat kwam en/of daarna ook nog vaak maandenlang gewacht moest worden op het Servicebureau. Er zijn ook mensen die, door alle bureaucratie, geen vertrouwen meer hadden in een goede afloop en hun hele aanvraag maar hebben ingetrokken.

Het is erg verontrustend dat beschikkingen voor een veel te korte termijn worden afgegeven. Voor mensen met structurele problemen is een beschikking van drie maanden geen oplossing, helemaal als men vooraf weet dat de beoordeling van een aanvraag veel langer duurt dan die drie maanden. De korte duur van beschikkingen levert voor mensen veel stress op: ze zijn nooit zeker van de zorg die ze nodig hebben.

Vervoer

Over dit onderwerp zijn er vier meldingen binnengekomen.

Mobiliteit is belangrijk, juist voor mensen die niet mobiel zijn. Eén melding ging over de Taxibus, die niet goed bereikbaar was. Een mevrouw meldde dat ze een taxivoorziening nodig heeft en die niet krijgt, en een andere mevrouw kwam in de problemen omdat haar invalidenparkeerplaats opgeheven dreigde te worden door de gemeente. Voor een ander was het heel fijn geweest wanneer de gemeente had aangegeven dat haar invalidenkaart dreigde te verlopen, zoals dat bij bijvoorbeeld paspoorten wel gebeurt. Waarom een dergelijke eenvoudige service niet gebonden wordt door de gemeente is onduidelijk gebleven.

Huishoudelijke hulp

Er zijn acht meldingen binnengekomen over huishoudelijke hulp.

Mensen die we voor aanvang van het meldpunt al hebben gesproken over dit onderwerp hebben we niet meegenomen in dit rapport. Over het algemeen krijgt men te weinig hulp, moeten mantelzorgers te veel doen, of worden mantelzorgers ingeschakeld die er helemaal niet zijn. Huizen worden niet meer goed schoongemaakt, wat slecht kan zijn voor de gezondheid. Zo is bijvoorbeeld schimmel in de badkamer en te veel stof in huis voor iemand met COPD bijzonder nadelig. Daarnaast doen mensen te veel zelf en moeten ze daardoor extra naar de fysiotherapie voor bijvoorbeeld schouderklachten.

PGB

Over PGB heeft de werkgroep vier meldingen ontvangen.

Uit deze meldingen blijkt een duidelijk ontmoedigingsbeleid naar voren te komen. Zo wordt er gezegd 'Je krijgt wel hulp maar nu van ZINN'. Hierdoor moeten mensen zelfs overstappen naar een andere zorgverlener. Daarnaast komen ook hier weer problemen naar voren rond de bureaucratie rondom beschikkingen die niet op tijd afgegeven worden.

GGZ

Over problemen in de GGZ hebben we drie meldingen ontvangen.

Een mevrouw krijgt van de GGzE geen hulp meer, omdat de situatie te complex werd. Een tweede situatie gaat om een jong meisje dat op een wachtlijst van 999 dagen terecht komt. Een andere mevrouw loopt tegen de privacy-wetgeving aan waardoor ze haar broer niet kon vinden en niet wist of hij überhaupt nog leefde.

WIJ Eindhoven

11 meldingen gingen over WIJ Eindhoven.

Het grote verloop bij WIJ wordt vaak genoemd als een probleem. Sommige mensen hebben maar liefst vier generalisten in een jaar tijd gekregen die zich ieder weer opnieuw in een zaak moesten inwerken.

Ook wordt het als onterecht ervaren dat de hulpverlening door WIJ wordt overgenomen. De generalist kan veel minder vaak komen dan de tweedelijnszorgverlener deed en heeft dus veel minder tijd beschikbaar. De hulpverlening is veel korter en men mist continuïteit.

Een aanvullend probleem is dat WIJ pas laat reageert, niet terugbelt en/of afspraken niet nakomt.

Door de hier bovengenoemde problemen hebben mensen weinig vertrouwen in WIJ Eindhoven of verliezen die gaandeweg, terwijl voor een hulpverleningsrelatie vertrouwen een essentiële voorwaarde is. Opvallend is dat beschikkingen alleen voor kortere tijd (enkele maanden) worden afgegeven, terwijl er bij mensen een grote behoefte is aan langetermijnplannen. De werkgroep kreeg de indruk dat generalisten het inhoudelijke overzicht lijken te missen. Ook worden mensen in eerste instantie afgescheept met 'Nee, het geld is op, u krijgt geen hulp meer'. Alleen mondige mensen komen hier doorheen.

Werk/Participatiewet

Vijf meldingen gaan over de Participatiewet.

Een meneer meldde ons dat hij eigenlijk klem zit in de bijstand en daar graag uit wil, maar dat lukt niet door zijn arbeidshandicap. Meerdere mensen gaven aan dat zij klem zitten tussen WIJ Eindhoven en de gemeente Eindhoven, en daardoor geen stap vooruit lijken te komen. Wat de Werkgroep hierin echt opvalt is dat er geen sprake is van maatwerk. De hulp die iemand krijgt moet hem of haar wel echt vooruit helpen, op een manier die bij deze persoon past.

Beschermd wonen

Het Meldpunt heeft twee meldingen over beschermd wonen ontvangen.

Eén melding betrof een jongen die uit beschermd wonen op straat gezet dreigde te worden bij het verlopen van zijn beschikking. Als uitzondering heeft de Werkgroep uitgezocht wat het probleem precies was en zich actief ingezet om deze jongen te helpen. De Werkgroep kwam zelf nauwelijks door de bureaucratische rompslomp heen. WIJ Eindhoven was erbij betrokken maar kon feitelijk niets betekenen voor deze jongen en het Regieteam kon alleen helpen met het aanvragen van een daklozenuitkering wanneer hij op straat stond. Uiteindelijk met veel druk heeft deze jongen een huis gekregen, maar dit heeft wel acht maanden geduurd.

Opvallend in deze is dat er ook een zorgaanbieder een melding heeft gedaan. Deze maakte zich zorgen over de budgetplafonds. Hun plafond was in het najaar bereikt en wat dan met de cliënten? Daarnaast meldde deze zorgaanbieder dat ze nog steeds nieuwe aanvragen krijgen. Ze zitten niet vol, maar kunnen geen cliënten meer aannemen vanwege het budgetplafond. Ook collega-organisaties zouden hetzelfde meemaken. Bij het servicebureau staan zij nog op 'groen' omdat ze nu nog niet aan het plafond zitten. Het systeem lijkt niet te kloppen.

Jeugd

Het Meldpunt ontving tien meldingen betreffende jeugdzaken.

Deze meldingen kwamen allemaal van mensen die weinig of vaak helemaal geen hulp meer krijgen voor hun kind terwijl ze dat heel hard nodig hebben. Hier zien we stuk voor stuk schrijnende zaken over jonge en oudere kinderen die te weinig, geen of niet goed passende hulp krijgen. Met name bij deze jeugdzaken speelt het probleem van te korte beschikkingen; het gaat hier vaak om problematiek die niet in drie maanden is opgelost. De Werkgroep kreeg, toen zij deze zaken uitvoeriger bestudeerde, de indruk dat de meest complexe situaties niet adequaat kunnen worden opgelost, waardoor kinderen in de problemen komen. Dat is zeer zorgelijk. Zo viel het de Werkgroep op dat een jongen van tien jaar die al ruim een jaar niet naar school gaat, ook geen dagbesteding krijgt. Dit is eigenlijk onaanvaardbaar. Deze jongen staat al die tijd stil, op een moment dat hij zich juist positief zou moeten ontwikkelen.

Verontrustend is dat er meldingen bij zijn waarbij de ouders alleen via de juridische weg hulp kunnen krijgen.

Die weg duurt erg lang en de kinderen zijn hiervan de dupe. Daarnaast zouden ouders liever hun energie in hun kind steken in plaats van juridische procedures met de gemeente te moeten voeren.

Budgetplafonds

Over de budgetplafonds hebben we twee specifieke meldingen. Sommige zorgaanbieders vertellen de mensen dat ze niet bij hen terecht kunnen vanwege de budgetplafonds. Voor de betreffende mensen is het heel verdrietig om te horen dat het geld voor de zorg die zij nodig hebben op is.

Diversen

Meldingen vanuit zorgverleners

Een WIJ-generalist (!) en iemand die in de sociale basis actief is hebben eveneens een melding gedaan.

Uit beide verhalen blijkt dat de zorg voor mensen met een kleine zorgvraag beter georganiseerd is dan voor mensen met een grote of ingewikkelde zorgvraag. Dit bevreedt de Werkgroep: mensen met een te grote of ingewikkelde zorgvraag zouden doorverwezen moeten worden naar zorg in de tweede lijn en niet naar de sociale basis. Daarnaast zou de samenhang tussen informele en formele zorg beter kunnen, zo hoorden we van organisaties in de eerste lijn.

Meldingen uit de wijk

Er zijn 16 meldingen uit de wijk gekomen. We hebben mensen de volgende open vraag gesteld: 'Heeft u ervaring met de zorg in Eindhoven en, zo ja, hoe was deze ervaring?' Een groot aantal mensen begint spontaan over problemen met de huishoudelijke hulp (vijf keer), WIJ Eindhoven (tien keer) en het Servicebureau (één keer). Goed om te horen dat ook één melding een positieve is over de generalist van WIJ. Soms gaan meldingen inhoudelijk over de ouderenzorg (één keer), de thuiszorg (drie keer) of de uitvoering bij voorzieningen (twee keer). We vinden het opvallend dat we veel negatieve verhalen horen; juist uit de wijken hadden we een genuanceerder beeld verwacht.

Overig

Vier meldingen konden we niet goed onderbrengen in een categorie. Eén verhaal gaat over de communicatie met de gemeente die voor inwoners toch moeilijk is. Eén mevrouw heeft het moeilijk in het verpleeghuis en doordat ze daar woont kan ze geen aanspraak maken op andere regelingen in de stad. Eén verhaal gaat over een jongen die tussen wal en schip is geraakt nadat zijn hospita langdurig opgenomen werd. En één mevrouw voelde zich onheus bejegend door een zorgorganisatie.

CONCLUSIES

Bijna een jaar lang heeft de Werkgroep meldingen ontvangen van Eindhovenaren die in de problemen zaten. Veel verschillende onderwerpen werden er gemeld en dit zegt ons dat de problemen op alle gebieden gelden.

De zaken die we vaak terug horen in de verhalen zijn de volgende:

- Mensen ervaren veel last van bureaucratie, ze worden van het kastje naar de muur gestuurd. Sommigen gaan door de negatieve ervaringen in de 'overlevingsstand' en geven het op.
- Het Meldpunt heeft voornamelijk meldingen gekregen van 'mondige mensen' en we maken ons dan ook zorgen om de mensen die we niet gesproken hebben; mensen met bijvoorbeeld een laagverstandelijke beperking (LVB) en mensen die niet voor zichzelf opkomen.
- Regelmatig kreeg de Werkgroep meldingen binnen dat de eerste toegang tot de zorg, via WIJ Eindhoven, kwalitatief problematisch was. Mensen gaven aan dat ze al telefonisch afgescheept werden.
- Juist de moeilijker casussen kunnen niet goed worden opgepakt. Met name wanneer het gaat over jeugdzorg en het voorkomen van dakloosheid is dat onaanvaardbaar. Als mensen dan dakloos worden is er ineens wél hulp mogelijk en daar wordt zelfs door hulpverlening op geanticipeerd en als oplossing gezien.
- Kortlopende beschikkingen vormen een probleem: een nieuwe indicatie is net binnen en men moet alweer starten met de aanvraag van de volgende. Dit levert veel stress op voor cliënten én veel extra werk voor hulpverleners.

AANBEVELINGEN

Meldpunt

De Werkgroep heeft besloten om het Meldpunt Zorg in stand te houden, zodat we weten wat er leeft in de stad. Ook blijven we de wijken bezoeken om te vragen hoe de mensen de zorg ervaren.

Servicebureau/beschikkingen

Vanuit de gemeenteraad weten we dat de achterstanden bij het servicebureau zijn weggewerkt. We hoorden dat het servicebureau anders gaat werken; een casus wordt nu sneller beoordeeld en meer op juridische correctheid dan op inhoud. Zo kent de Werkgroep ondertussen een aantal gevallen die wel op tijd en juridisch correct door het servicebureau zijn beoordeeld, maar waarvan de beoordeling op inhoudelijke zorg veel te wensen overlaat. Als werkgroep pleiten wij voor afschaffing van het servicebureau. Het creëert een extra bureaucratische laag en bijbehorende wachttijden waar mensen veel last van hebben. Eén keer kwalitatief goed beoordelen of iemand zorg nodig heeft is in onze ogen voldoende. De vergewisplicht kan ook worden uitgevoerd door een gedragswetenschapper die bij WIJ Eindhoven werkt. De generalist kan de indicatie stellen en de gedragswetenschapper controleert. Het is belangrijk wanneer de lijntjes kort zijn en er snel geschakeld kan worden tussen gedragswetenschapper en generalist.

Daarnaast zouden beschikkingen voor langere tijd moeten kunnen worden afgegeven in situaties die daarom vragen, bijvoorbeeld in de jeugdzorg.

Mensen van wie de hulp (ZINN) of het budget (PGB) verminderd is sinds januari 2019 zouden actief vanuit de gemeente moeten worden bevraagd hoe dat nu gaat.

Jeugd

Bij de jeugdzorg lijkt het probleem te spelen dat er niet altijd een passend aanbod is, vooral in complexe casussen. Ook komt het voor dat het passende aanbod te duur is omdat er te veel uren begeleiding ingezet moeten worden. Onze aanbeveling is: investeer in deze jeugd, zodat deze kinderen kunnen opgroeien tot zelfredzame volwassenen. Daarvoor is het nodig dat bij toekomstige aanbestedingen goed gekeken wordt naar een dekkend zorglandschap met voldoende capaciteit. Juist in de jeugdzorg is verdere versnippering onwenselijk.

De werkgroep beveelt dan ook aan dat er meer subsidierelaties komen en minder aanbestedingen in dit zorgveld, zodat hier extra aandacht aan besteed kan worden en ook in complexe situaties noodzakelijke behandelingen kunnen worden gegarandeerd.

WIJ Eindhoven

Er is op drie december 2019 een jaarlijks onderzoek naar WIJ Eindhoven gepresenteerd aan de gemeenteraad. Er is onderzoek gedaan vanuit de gemeente en ook vanuit WIJ Eindhoven zelf. We kunnen deze twee onderzoeken, met bovendien behoorlijk verschillende resultaten, niet goed met onze eigen ervaringen rijmen. De Werkgroep heeft dan ook de indruk dat wanneer iemand nog cliënt is van WIJ Eindhoven deze persoon zich hierover wellicht niet snel negatief zal uitlaten tegenover de gemeente.

De Werkgroep vindt het zorgelijk dat het in veel gevallen onduidelijk is op basis waarvan en met welke redenen een besluit wordt genomen. Het gebrek aan inzicht hierin belemmert zowel de toegewezen als de afgewezen zorgvrager in hun verdere behandeling. De toegewezen zorgvrager weet niet precies waarom deze zorg krijgt en is daarmee ook extra onzeker of deze na de duur van de beschikking kan worden voortgezet, met alle psychisch negatieve gevolgen van dien die ook het succes van een behandeling kunnen beïnvloeden. De afgewezen zorgvrager weet niet waarom deze is afgewezen en kan dan ook inhoudelijk niet goed bezwaar maken. Dat de gemeente Eindhoven steeds meer de grenzen opzoekt van wat juridisch kan en mag, is bijzonder zorgelijk. De zorgvrager staat hiermee niet centraal maar het proces.

De Werkgroep beveelt aan om volledig inzicht te geven aan de zorgvrager waarom een beslissing is genomen. Ook zouden alle gevoerde gesprekken met de zorgvragen die leiden tot die beslissing genotuleerd moeten worden of anderszins vastgelegd. Discussie hierover leidt tot verkramping van beide partijen in het verdere proces over wat wel en niet waar is.

Er zijn vele generalisten die hun werk goed en uit volle overtuiging uitvoeren; dat horen wij als werkgroep heel vaak. Uit verhalen van het Meldpunt blijkt echter, dat dit lang niet altijd het geval is. Wij Eindhoven in samenwerking met de gemeente Eindhoven zou zich extra moeten inspannen om de indruk van willekeur uit te sluiten. Willekeur bij de toegang tot zorg is uit den boze. Op dit moment speelt het servicebureau daar een zeer vertragende rol in die onwenselijk is. De werkgroep beveelt dan ook aan dat WIJ-generalisten meer op basis van casuïstiek getraind worden bij aannahme van zorgvragers, zodat er meer eenheid hierin ontstaat.

Communicatie

Het is opvallend dat slechts enkele mensen, die zich bij het Meldpunt melden, contact hadden gehad met de ambtenaar voor inwonerscontacten. We kunnen ons niet van de indruk onttrekken dat ons Meldpunt beter bekend is dan de mogelijkheden die inwonerscontacten te bieden heeft.

Wel vernamen we regelmatig dat mensen ook daar niet geholpen waren. De communicatie met de gemeente zou beter moeten. Ook de communicatie van WIJ zou beter moeten.

We vinden dat mensen die problemen in de zorg ervaren, gemakkelijker de gemeente om hulp moeten kunnen vragen. Laagdrempeligheid is daarbij belangrijk; niet iedereen kan goed met een computer overweg en niet iedereen kan geschreven taal goed lezen.

BIJLAGE: DE MELDINGEN

Over servicebureau/beschikkingen

Meldingen uit maart

‘Mijn zoon heeft al twee jaar de hoogste indicatie voor ambulante hulp vanwege psychiatrische en thuiszitter-problematiek. Deze hulp is zeer hard nodig, zowel voor mijn zoon als het gezin. Door de gemeentelijke veranderingen met het servicebureau dreigt nu deze hulp per direct te stoppen, omdat er nog geen nieuwe indicatie is gegeven. Het advies van Wij Eindhoven is wel tijdig door gegeven.

We wachten nu op antwoord van het servicebureau, zodat de noodzakelijke hulp door kan gaan.’ (Deze mevrouw hebben we doorgestuurd naar ambtenaar inwonerscontacten.)

‘Op 14-1-19 keukentafelgesprek gehad. Eind februari toelichting gevraagd aan generalist, zij heeft haar verzoek voor verlengen met een 50J07 doorgezet naar servicebureau eind februari (is bevestigd per mail aan ons).

Op 29 maart nog steeds GEEN indicatie! Oude indicatie is verlopen per 1-3-19.

Generalist zei: ‘Ik kan helaas niets zeggen over de termijn wanneer en welke indicatie. Ik heb het dringende advies gegeven voor een 50j07 maar wat daarmee gebeurd kan ik niet zeggen.’

Meldingen uit april

‘Ik werk als ambulant thuisbegeleidster bij XX en ik begeleid een volwassen man in Eindhoven. Zijn indicatie liep 31 maart 2019 af. Ik ben 21 januari 2019 gestart met de aanvraag voor verlenging, door contact te leggen met zijn generalist. Hij zou het oppakken en we hadden afgesproken dat we na een aantal weken weer contact zouden hebben over hoe het ervoor staat. Dit 21 februari gedaan. De generalist zou het doorzetten naar het servicebureau want zij moeten het beoordelen. Dat was 21 januari bij mij en de generalist al duidelijk. Nu is het ondertussen 8 april en is de indicatie nog niet verlengt. Nog veel ernstiger vind ik het dat het servicebureau de vraag nog niet eens heeft opgepakt en een onderzoek is gestart. Ik kon sinds vorige week daarom niet naar de cliënt, omdat er geen nieuwe indicatie ligt. Ik heb meerdere keren contact gehad met de generalist, maar ik kan niets anders dan afwachten. Ik vind dit heel schadelijk voor de cliënt.’

‘In verband met wachttijd: generalist zegt dat we voortaan drie maanden van te voren een herindicatiegesprek moeten plannen i.v.m. lange wachttijd bij het servicebureau. Verlengen. Heel veel mensen zijn nu al lang aan het wachten!’

‘Het gaat hier om het servicebureau; wijkhulpverlener XX meldt dat het nu al meer dan vier weken geleden is dat er contact zou worden opgenomen met hulpverlener over behandeling met deze cliënt en ouders, leeftijd cliënt 15 jaar, tot op heden is er niets gebeurd.’

‘Melding door hulpverlener: volgens generalist XX mag de generalist van WIJ Eindhoven er vier weken over doen om een indicatie te verlengen en het servicebureau op haar buurt ook nogmaals vier weken. Om de indicatie te verlengen duurt dat minimaal acht weken, alleen wacht mijn cliënt al vanaf februari, en we hebben van WIJ en van het servicebureau nog niks gehoord. Aanvraag in februari gedaan.’

‘Ik begeleid mensen in hun thuissituatie. Waarom mail ik u: ik heb een cliënte, een 73-jarige bipolaire vrouw met diabetes, ik heb samen met haar al op 28 Januari een keukentafelgesprek gehad met de nieuwe generalist XX van WIJ Eindhoven omdat de indicatie voor mevrouw per 18 maart 2019 verloopt. Ik heb een nieuw plan gezonden en hij heeft alles doorgestuurd naar het servicebureau, begin februari al, maar tot op heden nog steeds geen reactie. Inmiddels is de indicatie dus al drie weken verlopen en is er sinds die tijd geen begeleiding meer bij mevrouw geweest wat ik zeer schrijnend vind.

De generalist heeft ook zijn best gedaan, hij heeft mevrouw al enkele keren gebeld maar is er nog niet geweest. Ik trek dus voor haar aan de noodklok want zo gaat het niet meer op deze manier. Ik sta als zorgverlener met mijn muur tegen de rug.

Mevrouw doorverwezen naar ambtenaar inwonerscontacten.

Update 2 mei: Mevrouw heeft van de gemeente Eindhoven voor drie maanden een verlenging gehad omdat ze het zo druk hebben bij het servicebureau, deze verloopt half juni. Hopelijk zijn ze tegen die tijd bij met hun werkzaamheden.’

‘Mevrouw is al sinds december bezig voor herindicatie voor haar kinderen. Heeft drie kinderen met diagnose en een beschikking met einddatum 21 maart 2019. Haar huidige generalist is vervangen, daardoor is het keukentafelgesprek uitgesteld.

Heeft nu gisteren een keukentafelgesprek gehad en daar is gezegd dat servicebureau acht weken op zich kan laten wachten. Mevrouw heeft met klem gevraagd, gezien haar onhoudbare situatie, dit traject sneller af te handelen. Mevrouw laat nog weten of dit ook gebeurt.

Zorgaanbieder kan niet wachten en zet ook zorg niet door. Waarschijnlijk krijgen ze, als ze nog hulp krijgen, een andere zorgverlener. Huidige werkt daar 3,5 jaar.

Nu is er onzekerheid en grote onrust binnen het gezin, mevrouw is bang zelf overspannen te worden.’

Meldingen uit mei

‘Mevrouw heeft vanaf 9 april hulp gezocht voor haar kind. Deze hulp was via WIJ Eindhoven niet te regelen. Via de huisarts zijn ze bij XX terecht gekomen. Hulp voor kind hard nodig. Meteen gezegd door XX dat er geen geld voor zou zijn. Ook bij POH was een lange wachtlijst.

Mailwisseling met gemeente, eerst was er een wachtlijst, na gesprek met gemeente en toen kon ze direct bij XX terecht voor zes behandelingen. Maar wat daarna?’

‘Mevrouw zit nu in de WW, heeft een nieuwe job verworven. Kan daar alleen starten als er gespecialiseerde opvang is voor haar zoon, die bij KluppluZ zat, wordt nu Zorgokee, maar blijft onzeker.

Alleen, er is geen beschikking, en de beschikking komt voorlopig ook niet vanwege problemen op servicebureau.’ (Wij hebben mevrouw doorgestuurd naar ambtenaar inwonercontacten.)

Meldingen uit juni

‘Mevrouw heeft WMO-zorg nodig, woonbegeleiding zwaar. Had een indicatie, beschikking is per 1 januari 2019 gehalveerd, en is één maand vroeger afgelopen dan de zorgverlener dacht. Beschikking is 31 mei afgelopen.

Halvering van de beschikking was al veel te krap, en dan nu krijgt ze helemaal niets meer. Het servicebureau heeft er nu al twee maanden geleden spoed achter gezet. Mevrouw heeft gemeente al vaak gebeld maar die belt niet terug. Mevrouw loopt nu helemaal vast.

Wij hebben het samen met mevrouw aan ambtenaar inwonerscontacten doorgegeven.’

‘Mevrouw heeft keelkanker, diagnose vanaf april. MS en suiker, samengaan van veel problemen. Mevrouw heeft vijf kinderen, waarvan een zoon die verstandelijk beperkt is. Na de scheiding is dit gezin met heel veel problemen en met een grote schuld achtergebleven. Haar ex-man heeft geld meegenomen en daardoor is een belastingschuld ontstaan van 1,5 ton.

Mevrouw is ZZP'er en heeft niets om op terug te vallen, door ziekte minder gewerkt dus minder inkomen, kan net haar huur, gas/water en licht betalen. Aanvraag voor ondersteuning/hulp ligt al 12 weken bij het servicebureau. Mevrouw heeft al vier generalisten gehad in korte tijd en heeft daardoor geen vertrouwen meer in deze vorm van ondersteuning. Mevrouw kent iemand die bij het servicebureau werkte en die bij de AH vertelt wat er bij de bureaus aan de hand is. Het vertrouwen van deze mevrouw is ernstig geschaad als het gaat om privacy. Hulpverlener wordt vanaf februari niet meer uitbetaald.

Ondanks dat er geen beschikking is, loopt de eigen bijdrage via het CAK gewoon door.

Beschikking is wel op tijd aangevraagd, OZL zwaar. Hier is al drie keer over en weer gemaaild met doelen etc.

Mevrouw heeft zelf ook elke dag gebeld. Uit pure wanhoop is er door mevrouw afgelopen week echt gescholden. Er ligt nu eindelijk een (te lage) beschikking, alleen voor haar zoon. Voor haar eigen hulp is nog niks geregeld.’

‘Via deze weg wil ik een melding maken dat bij een cliënte die ik begeleid er al sinds 01-02-2019 geen indicatie is en de maximale termijn voor het advies over een indicatie van acht weken is verstreken. Het is een kwetsbare cliënte die gebruik heeft mogen maken van een begeleid wonen-indicatie (met indicatiecode 15A03) tot 31-1-2019. Vandaar dat wij als XX hebben besloten deze cliënte wel te blijven begeleiden in afwachting van de nieuwe indicatie, omdat er anders een grote mentale terugval zou zijn voor haar. Nu duurt het echter al erg lang (vier maanden) voordat het servicebureau van de gemeente Eindhoven, waar de indicatie aanvraag ligt, een advies uitbrengt. Er is al wel op meerdere momenten contact geweest en informatie verstrekt om een advies te kunnen stellen over de afgelopen maanden.’

'In april is de indicatie van onze dochter afgelopen, via WIJ Eindhoven hebben wij verlenging aangevraagd. Tot op heden hebben wij niets van de gemeente vernomen.

De hulp is niet gestopt maar loopt via XX gewoon door. Een rekening – behoudens die van het CAK, de eigen bijdrage – ontvangen we niet.

Een simpel bericht vanuit de gemeente hebben we ook niet ontvangen. Er had op allerlei manieren gecorrespondeerd kunnen worden. Werkachterstand, automatisch door laten lopen van de indicatie etc. etc...

Nu tast je in het duister, laat staan de angst dat je achteraf geconfronteerd wordt met een rekening voor hulp die wel is geboden maar zonder verlenging van de indicatie.'

'Mevrouw heeft al vijf jaar ambulante begeleiding en dagbesteding. Daarvan is nu 63 procent gekort, op 31 januari 2019 bezwaar ingediend tegen deze korting op dagbesteding, behandeling van bezwaar wordt met zes weken verlengd, 9 mei ingebrekestelling ingediend. Na 3,5 week jurist gemaild en gebeld. Reactie op bezwaar nu al zes weken te laat.

Bezwaar: Beschikking loopt 30 juni af.

Vanaf april al aangegeven dat er een keukentafelgesprek zou moeten komen. Op 21 mei heeft mevrouw keukentafelgesprek gekregen. Generalist heeft gezegd dat ze misschien OZL-midden moet krijgen, heeft nu zwaar. Is aangegeven dat het met spoed moet.

Mevrouw betaalt sinds april geen eigen bijdrage meer, omdat gemeente dat niet doorgegeven heeft aan CAK. April en mei schelden ze kwijt.' (Tip SP: ambtenaar inwonerscontacten.)

Mevrouw heeft een te lage beschikking voor haar zoon, krijgt één uur hulp per week, daarnaast gaan ze naar de psychiater. Beschikking steeds maar voor drie maanden afgegeven, aanvraag verlenging ligt sinds maart bij servicebureau, beschikking is één keer administratief verlengd, loopt nu deze week af, mevrouw heeft nog niets gehoord.

Elke drie maanden weer een hele strijd en dat voor zorg die toch te weinig is. Mevrouw maakt zich grote zorgen om haar zoon, die kan niet goed met emoties en frustraties omgaan. Is bang dat hij een 'kopschopper' wordt als hij nu geen goede hulp krijgt. Nu investeren in goede zorg zorgt ervoor dat het later wellicht zonder kan.

Moeder heeft zelf pedagogische achtergrond, kan het goed verwoorden.'

Meldingen uit juli

'Mijn melding: mijn autistische zoon had per 1 juli 2019 een nieuwe indicatie nodig t.b.v. wekelijkse coaching. Hiervoor hebben we 27 mei een gesprek gehad met de generalist van WIJ Eindhoven. Het 'service'-bureau heeft echter een enorme achterstand. De oude indicatie is nu twee weken afgelopen en er is nog steeds geen nieuws. De gemeente heeft tevergeefs een extern bureau ingehuurd (!) om de achterstand weg te werken. Dit kost de maatschappij veel geld, dat mijns inziens besteed had moeten worden aan zorg, bijvoorbeeld voor mijn zoon. Het is te triest en schandalig voor woorden dat de gemeente dit niet georganiseerd krijgt. Met het servicebureau ertussen is het alleen maar bureaucratischer geworden. Dit moet snel veranderen!'

'We hadden in februari een keukentafelgesprek. Mijn moeder krijgt begeleiding bij zelfstandig wonen, vroeger heeft ze een tijdje op de Grote Beek gezeten. De beschikking is in april afgelopen, sindsdien krijgt ze geen hulp meer. Ik bel de gemeente, het servicebureau. De generalist is alweer vertrokken, heeft een andere baan, en wie haar vervangt dat weten we niet. Ik help mijn moeder waar ik kan maar ik heb zelf ook een gezin.'

'Mijn melding: Ik heb op tijd verlenging van mijn indicatie doorgegeven voordat de oude verliep. Nu is mijn indicatie verlopen en mijn nieuwe aanvraag is nog altijd niet behandeld binnen de termijn dat ze hadden aangegeven.

Mail uit augustus 2019: Dat ik geen beschikking had kwam inderdaad door de lange wachttijden van het servicebureau. Ondertussen heb ik mijn beschikking gekregen, alleen ben ik over de manier van handelen niet tevreden. Momenteel heb ik een beschikking gekregen die nog ± een maand geldig is en een andere beschikking maar die sluit niet aan bij de zorg die ik krijg (mijn situatie is in de tussentijd niet veranderd). Helaas moet ik hierdoor nog steeds me 'zorgen' maken of ik binnenkort nog wel de juiste zorg heb. Ik weet niet of je hierin kan helpen maar dan weet je wel een beetje hoe mijn situatie nu is nu alles deels rond is.'

'Mijn melding: 9 april 2019 aanvraag dagbesteding gedaan via generalist WIJ Eindhoven. Tot op heden (8 juli 2019) is er nog geen besluit genomen. Ik heb 'n paar keer de gemeente gebeld. De eerste keer noemden ze een datum: 30 juli.

Geen idee wat er precies was met die datum, ik was te teleurgesteld om door te vragen. Tweede keer gebeld om te vragen wat er met deze datum precies was. Ze zouden terugbellen binnen twee werkdagen maar ik heb niks vernomen in die twee werkdagen en daarna ook niet meer. Ik heb zelf nog wel gebeld maar ze bellen gewoon niet terug van WIJ Eindhoven.' (Advies: ingebrekestelling maken. Terugkoppeling door melder op 2 augustus: 'Bedankt voor je reactie. Gelukkig had ik van mijn begeleider ook gehoord van het in gebreke stellen. Dat heb ik nu gedaan en dat heeft wel geholpen, denk ik. Ik heb vanaf 1 augustus inderdaad de dagbesteding gekregen, gelukkig!')

Meldingen uit september

'Bij deze wil ik graag een melding doorgeven van de problemen die ik momenteel ondervind met mijn zorgvraag bij de gemeente Eindhoven. Het betreft de aanvraag voor vergoeding vanuit de WMO voor de opleiding van een autismehulphond.

Het is momenteel al meer dan 23 weken geleden dat de aanvraag is ingediend. Ik heb een vaste generalist i.v.m. de lopende WMO-indicaties voor autisme begeleiding (momenteel Zelfstandig leven 1 (zwaar), wat uiteindelijk afgebouwd zal worden).

Hieronder een chronologisch verloop:

18-3-2019: 'Keukentafelgesprek' met generalist m.b.t. training hulphond. Besloten te wachten op medische brief van behandelaren alvorens de aanvraag door te zetten.

28-3-2019: Aanlevering medische verklaring/motivatie opgesteld en ondertekend door psycholoog en psychiater, generalist geeft aan de aanvraag door te zetten.

1-4-2019: Datum dat de gemeente de aanvraag heeft ontvangen.

6-5-2019: 'Keukentafelgesprek' met generalist m.b.t. verlenging indicatie voor de lopende begeleiding vanuit Autismepunt.

8-7-2019: Telefonisch benaderd door extern bureau (Treve advies) voor de verlenging van de begeleiding vanuit Autismepunt (positief).

23-7-2019: Telefonisch contact met gemeente. WMO-specialist gaf aan de aanvraag voor de hulphonden-training niet te kunnen zien in het systeem, maar er stonden twee aanvragen in met als onderwerp verlenging indicatie voor begeleiding. Eén met datum 1 april en een met datum in mei. Bij de aanvraag van april stond een enkele notitie 'hulphond', maar verder was de aanvraag verdwenen/overschreven... (Geen idee, alle informatie en documenten waren weg in ieder geval.) Betreffende WMO-specialist gaf aan dat de aanvraag en documenten opnieuw ingediend moesten worden door de generalist (welke op dat moment op vakantie was).

29-7-2019: Generalist heeft de informatie over de aanvraag en de documenten opnieuw doorgestuurd (onbekend of dit via het systeem of via mail naar de WMO-specialist is gedaan).

3-8-2019: Ingebrekestelling bij termijnoverschrijding ingediend (ontvangstdatum gemeente 5-8-2019).

22-8-2019: Na telefonisch contact met mijn autisme-begeleidster, bericht van de generalist dat de eerdergenoemde WMO-specialist op vakantie was, generalist geeft aan ermee aan de slag te gaan.

26-8-2019: Generalist geeft aan dat een andere medewerker van de gemeente de aanvraag op zal pakken.

En sinds 26-8-2019 hebben zowel ik als mijn begeleidster van Autismepunt (die mij ondersteunt bij o.a. het proces van deze aanvraag) wederom niets meer van de gemeente vernomen.

Gedurende de maanden mei, juni en juli hebben zowel mijn begeleidster als ikzelf meerdere malen contact opgenomen met zowel de gemeente als de generalist m.b.t. de status van de aanvraag. Zonder resultaat, de reacties waren steeds 'Ligt op de stapel' of 'Is in behandeling'.

Buiten dat de situatie enorm vervelend is, vraagt het stroeve verloop van deze aanvraag ook enorm veel van mij zowel emotioneel en qua energie (door mijn autisme heb ik een relatief lage draagkracht). Het werkt het herstel van mijn huidige mentale situatie enorm tegen en neemt kostbare tijd weg van mijn begeleidster, wat geïnvesteerd zou kunnen worden in de doelen in het begeleidingsplan.

Sinds de aanvraag bij de gemeente op 1 april 2019 zijn er al 23 weken verstreken en het is momenteel vijf weken geleden dat de gemeente mijn ingebrekestelling bij termijnoverschrijding heeft ontvangen. En ik ben helaas nog geen stap dichterbij een beslissing.'

Meldingen uit oktober

‘Ik werk voor een mevrouw met hersenletsel. Haar beschikking was al afgelopen in juni. Ons keukentafelgesprek was in april. De generalist heeft het doorgestuurd naar het servicebureau, maar we horen niks meer.’

Over vervoer

Meldingen uit juni

‘Standaard Taxbusje is niet toegankelijk voor scootmobile, reizen met scootmobile moet vooraf worden aangegeven. Taxbus is centraal geregeld via belcontact met Hilversum of met Enschede, deze zijn echter niet altijd bereikbaar, zo blijkt uit het volgende. Mevrouw was door Taxbus naar bezoek gebracht en na afloop probeerde mevrouw Taxbus te bellen, deze was echter niet bereikbaar. Mevrouw moest toen hoge kosten maken om naar huis te kunnen komen. Na reclamatie bij de taxicentrale erkent deze de gemaakte fout niet. Mevrouw gaat met onafhankelijke cliëntondersteuner naar ombudsman voor een onderzoek naar de Taxbusklachten.’

Meldingen uit augustus

‘Ik heb al 20 jaar een gehandicaptenparkeerplaats voor mijn deur, twee weken terug stond er echter een stadswacht voor de deur, die vertelde dat ik onterecht gebruik maakte van deze parkeerplaats en dus in overtreding was. Mijn Canta stond daarin geparkeerd; een Canta is een mindervalide-wagentje dat niet kentekenplichtig is. Dus ik heb geen kenteken meer, en mijn parkeerplaats is kenteken-gebonden. Ik heb ze toen uitgelegd dat ik mijn parkeerplaats dus gebruik voor mijn Canta. Maar dat mocht niet, ze stelde toen zelf voor dat het een openbare invalide-parkeer plaats zou worden en dat iemand met een invalide-parkeerkaart daar dan wel mocht parkeren. Nu wordt ik door de WMO van gemeente Eindhoven gebeld dat dat niet kan en mag en dat mijn parkeerplaats geruimd moet worden. Dus ik mag voor de zoveelste keer als gehandicapte kapot vallen en maar zien waar ik kan parkeren. Op de stoep is hier namelijk geen mogelijkheid omdat ik er niet op kan komen. Het is toch te gek voor woorden dat je als gehandicapte geen invalidewagentje mag rijden want daar komt het toch op neer. Hoop dat jullie iets voor mij kunnen betekenen.’ (Deze casus is na ambtelijk contact opgelost en mevrouw heeft haar plek mogen houden.)

‘Ik kreeg een bekeuring omdat mijn invalidenkaart verlopen was. Ik heb een nieuwe aangevraagd en die kreeg ik niet. Ik heb al 20 jaar een invalidenkaart, ik heb een auto nodig om naar doktersafspraken te gaan in het ziekenhuis.’ (We hebben samen met mevrouw gekeken en het bleek dat haar gegevens niet goed bekend waren bij de gemeente. We hebben samen een bezwaar gemaakt en het is opgelost.)

Meldingen uit november

‘Mijn Taxbus voorziening is afgewezen, ook op de hoorzitting. Mijn advocaat gaat in beroep omdat hij de gronden niet vindt kloppen. Dit gaat echter wel een half jaar tot een jaar duren bij een rechtszaak. De gemeente is niet zorgvuldig met mijn aanvraag omgegaan. Hierdoor heb ik voor langere tijd geen passende vervoersvoorziening terwijl mijn fysieke gezondheidsklachten steeds meer toenemen. Kunnen jullie hier als zorgmeldpunt ook eens aandacht aan besteden a.u.b.? Zorg is in onze gemeente echt een ondergeschoven kindje.’

Over huishoudelijke hulp

Meldingen uit februari

‘Mevrouw heeft diverse chronische en progressieve beperkingen, krijgt twee keer daags professionele wijkzorg, individuele begeleiding, dagbesteding en HHO. In begin HHO via PGB sinds 2015 zorg in natura. Gestart met 12 uur per week, afgebouwd naar 9,9 uur, en 6 uur en 10 min. Tot januari 2018. Toen zijn de uren vervangen door het begrip ‘een schoon en leefbaar huis’. Proces sinds oktober 2017 tot nu: oktober 2017 eerste keukentafelgesprek met generalist. Geen verslag van gemaakt. December 2017 van generalist beide vormen begeleiding voor een jaar ongewijzigd verlengd en 20 jaar voor de HHO. Januari 2018 samen met zorgaanbieder ondersteuningsplan ingevuld. Onder voorwaarde aanvullend onderzoek.’

Februari 2018 toekenningsbesluit zonder aanvullende onderzoek. Februari 2018 FNV Eindhoven opent Meldpunt misstanden HHO. Hier contact gelegd met cliëntondersteuner en adviseur van jurist Wevers. Zij behartigen mijn zaak, maart 2018 stuurt de jurist een bezwaarschrift naar B&W. In maart 2018 vraagt de zorgaanbieder op verzoek van de WMO met spoed nieuw ondersteuningsplan in te vullen. Waarom? Er loopt inmiddels een bezwaarprocedure en de gemeente moet bij mijn jurist zijn, die hoort niets hierover. April 2018 gebeld door Onderzoeksbureau Radar uit Almere. Verwezen naar mijn jurist, hierover hoort hij niets. April 2018 B&W Eindhoven laat mijn jurist weten zes weken uitstel te vragen. In juli 2018 stuurt jurist Wevers ingebrekestelling naar B&W. Mevrouw krijgt reactie dat ingebrekestelling wel terecht is. Op 5 september 2018 dient mijn jurist beroep in bij rechtbank. Gemeente plant tweede keukentafelgesprek met medewerkster expertise schil/indicatie-adviseur WMO Eindhoven samen met cliëntondersteuner van Wevers. Oktober 2018 komt er een nieuwe uitspraak van de Centrale Raad van Beroep: gemeente moet indiceren in uren en iedereen compenseren. Tijdens drie weken vakantie van mijn hulp krijg ik geen huishoudelijke hulp, de gemeente vindt dit niet nodig. Gevraagd wordt mijn bezwaarschrift in te trekken. Jurist zegt nee, we wachten op het nieuwe besluit. Maar goed ook, is namelijk niet compleet. Waarom dan toch een duur tweede keukentafelgesprek? Voor incidentele taken verwezen naar Wij Eindhoven, gebeld op 7 november om vrijwilliger toegewezen te krijgen, maar WIJ Eindhoven kan daarbij niet helpen. December 2018: brief gemeente Eindhoven bezwaar gegrond verklaard en dwangsom uitbetaald. Geen hoorzitting want B&W beslist dat zij volledig tegemoetkomt aan mijn bezwaarschrift.'

'Ik heb een PGB voor huishoudelijke ondersteuning. Mijn beschikking voor huishoudelijke hulp liep tot 2021. In december 2017 krijg ik een brief over hoogte budget PGB 2018. Wijzigingen waren terug te vinden via de officiële bekendmaking in gemeenteblad. Bij telefonische navraag kon niemand mij vertellen in welk gemeenteblad dit stond. Ook WIJ Eindhoven belt niet terug. Op website gemeente las ik: 'Er wordt een procentuele koppeling gelegd tussen PGB-tarieven en nieuwe tarieven voor zorg.' 14 juni wethouder Richters gemaild: 'Wat betekend dit voor mij?' Helaas geen reactie. Op 31 juli, 8 augustus, 27 augustus en 30 augustus contact met klachtenfunctionaris van gemeente. Op 19 september 2018 een mail gekregen waarin staat dat ambtenaar van de WMO mij gaat bellen. Géén telefoontje! Op 30 oktober contact met haar opgenomen. Kon geen antwoord geven op mijn vraag over de procentuele koppeling en dergelijke. Zij gaf aan dat mijn beschikking van november 2016 gewoon doorloopt tot de gemeente Eindhoven een nieuwe beschikking stuurt. Beschikking 27 november 2018 over toekenning PGB WMO 2019 met mededeling dat ik in 2018 een beschikking heb ontvangen. Mijn budget voor 2019 is geldig t/m 31 maart 2019. Heb nooit een beschikking met het genoemde nummer gehad in 2018. Met de WMO gebeld of ik een kopie van die beschikking kon krijgen. Niet te vinden. Ze zouden terugbellen in de middag. Via klachtenfunctionaris van de gemeente hoorde ik dat die beschikking helemaal niet bestond. Ik werd teruggebeld door de WMO. Zij vroeg meteen: 'Neemt u dit gesprek op?' Ik ze nee. 'Maar ik heb toch stellig de indruk dat u dat wel doet,' zei ze. Over wantrouwen gesproken! 'Het gaat om de beschikking van november 2016 maar die heeft een ander nummer. U heeft wel een beschikking gekregen in 2017. Geen beschikking wel brief over hoogte van het PGB. We kunnen u die van 2016 en 2017 opsturen. Neen die heb ik zelf. Wat doet u moeilijk...' Ik doe altijd moeilijk, zeggen ze en de gemeente doet alles goed. Naar aanleiding van de brief van 27 november 2018 over herindicatie alles overgedragen aan bureau Wevers. Bureau Wevers heeft de gemeente geïnformeerd en handelt alles verder af. Ik heb een paar weken geleden een keukentafelgesprek gehad en wacht nu af. Hoe je telefonisch te woord wordt gestaan bij 14040, het gedraai van mevrouw Richters dat alles goed geregeld is voor de mensen die hulp nodig hebben; dat ze mensen niet te woord staat; dat ze de gemeenteraad niet informeert over uitspraken Centrale Raad van Beroep. WIJ Eindhoven krijgt 30 miljoen. Als geldverslindend doorgeefluik, van servicebureau van gemeente.'

Meldingen uit maart

'Ik woon zelf in Amsterdam, maar mijn ouders in Eindhoven krijgen veel te weinig huishoudelijke hulp. Nu nog maar anderhalf uur. Mijn moeder zit in een rolstoel en mijn vader kan zelf niks. Omdat mijn moeder veel zelf moet doen, gaat ze zelf achteruit. Een bezoeker in Eindhoven betekent voor mij eerst het huis dweilen en andere klusjes doen, dit moet zo toch niet kunnen!'

Meldingen uit april

'Mevrouw heeft veel te weinig huishoudelijke hulp, had vroeger acht uur, nu nog 2,5 uur. Heeft daar echter geen bezwaar tegen gemaakt. Heeft wel contact met wethouder gezocht. Maar wethouder heeft nooit gereageerd.'

Heeft afgelopen week een bezoek gehad van ambtenaar. Zij vond het huis niet vervuild (heel gek, wij zijn daar zelf geweest en het is daar echt heel erg vies).

Er werd aangegeven dat ze beelden en kleedjes zou moeten verwijderen. Dit is echter een hellend vlak. De tv is ook een stofvanger. Beelden hebben emotionele waarde.

Er wordt aangegeven dat ze extra hulp zelf moet inhuren. Waarvan? Ze komt net uit schuldhulpverlening.

Ze heeft aangegeven dat ze waarschijnlijk één uur extra hulp gaat krijgen, maar dat kreeg ze uiteindelijk niet.

Pas eind van 2019 is het opgelost en krijgt ze meer HHO, maar eigenlijk nog steeds te weinig.'

Meldingen uit mei

'Helaas zijn ik en mijn ouders al enige tijd bezig om voor drie uur per week huishoudelijke hulp te krijgen.

Mijn ouders hebben daar recht op. Maar dat via de huishoudelijke hulp van moeder bij haar leidinggevende hulp laten aanvragen gaat niet zoals het moet, heb ik het vermoeden. Ik heb ook mijn twijfels of dit een goede weg is om dit te gaan regelen via de huishoudelijke hulp? Ik vind het een hele aparte regeling.' (We hebben uitgelegd dat dit vaak wel de weg is. Wanneer men er met zorgverlener niet uitkomt kan men pas contact opnemen met gemeente.)

Meldingen uit augustus

'Mevrouw heeft een ernstige vorm van artrose, haar huishoudelijke hulp is van vijf uur naar drie uur en nu naar anderhalf uur gegaan. Mevrouw heeft KBO en gemeente gebeld. Mevrouw heeft geprobeerd extra hulp te krijgen maar dat lukt niet. Het huis wordt steeds viezer, er wordt nauwelijks gepoetst; die anderhalf uur zijn veel te weinig.'

Meldingen uit oktober

Mevrouw heeft HHO en PV. Mevrouw krijgt veel te weinig HHO. De gemeente zegt dat het huisdier maar weg moet. Krijgt 2,5 uur hulp, zou 6,5 uur moeten zijn. Kan zelf bijna niks. Heeft zelf astma, reuma en artritis. Man is vier jaar dood, sindsdien steeds minder hulp. Heeft zelf bezwaar gemaakt, ligt nu in DB bij de rechtbank. Grote schoonmaak is niet op komen dagen. Gascogne loopt achter. Mensen die op visite komen dweilen eerst de vloer. Schimmel in de magnetron. HHO wordt nu uitgevoerd door Actief Zorg en daar is ze heel erg tevreden over.

Voor PV komt nog de oude zorgaanbieder die voorheen ook de HHO gaf. PV komt compleet gestrest binnen en dat is geen fijne start van de dag. Als er een nieuwe zorgverlener is, komt die 's avonds gewoon binnen. Moet officieel eerst voorgesteld worden, maar dat gebeurt niet. Mevrouw is bang, er is al eerder ingebroken door een zogenaamde medewerker.

Samen Verder was voorheen echt heel goed en nu werken er mensen zonder papieren.'

Meldingen uit november

'Ja, ik behoor tot de bezwaarmakers. Ik heb dit al op verschillende plekken aangekaart in de hoop ergens steun en advies te krijgen. Ik ga er mentaal en fysiek onderdoor. Er blijven veel dingen liggen omdat ik hierdoor leeggezogen word.

Eerst veelvuldig bellen en mailen met planning. Heb de zorgmanager van XX hier gehad en die beloofde beterschap.

Contact met contactpersoon WIJ Eindhoven (zij heeft destijds thuiszorg voor mij aangevraagd) en advocaat gehad die zaak tegen de gemeente gevoerd heeft. Gemeente zegt: 'Wij kunnen niets doen.'

Vandaag contact met FNV gehad om die de zaak te laten voeren, ook zij doen met mijn klachten niets omdat ik geen lid ben.

Heb enkele weken geleden officiële klacht ingediend en vandaag er maar weer achteraan gebeld hoe het zat. Zou van de week uitsluitsel daarover krijgen. Ook zorg voor deze week heb ik nog niet. Wat is de volgende stap, de klachtenfunctionaris van de gemeente? WIJ Eindhoven helpt niet in ieder geval.' (Het blijkt dat mevrouw nog steeds veel minder hulp krijgt dan dat er op de beschikking staat. Ze wil graag overstappen naar een andere zorgaanbieder, maar dat kan ook niet zomaar. Ze moet nog twee maanden 'uitwerken' en daarna kan ze eventueel over. Vrij recent heeft ze een keer de hulp gekregen die ze eigenlijk moest krijgen. Deze hulp zou aanblijven, maar heeft helaas voor deze mevrouw al heel snel ontslag genomen.)

Over PGB

Meldingen uit mei

‘Wij wachten nu al acht weken met drie personen in ons gezin voor een zorgindicatie (twee op een herindicatie en één op een indicatie) in verband met ADHD en autisme. We hebben ook nog niks gehoord. Ondertussen staat de PGB-zorg stil. Ik durf die niet in te zetten, want de generalist heeft aangegeven dat we waarschijnlijk geen PGB meer kunnen krijgen. We willen helemaal geen andere hulpverleners in ons huis. Ik maak me zorgen over wat er nu gaat gebeuren allemaal met de bezuinigingen.

Het enige wat onze generalist ons meldt is dat wij te laat waren met het indienen van de stukken en dat we maar moeten afwachten. We konden er niks aan doen, want ons keukentafelgesprek was pas toen zij tijd had. De afspraak is eind februari gemaakt, dus deze mensen waren zelf niet te laat.’ (Ons advies: ambtenaar inwonercontacten bellen, ook hebben we haar stukken ingebrekestelling opgestuurd.)

Meldingen uit september

‘Zojuist belde XX van het servicebureau van de gemeente Eindhoven, naar aanleiding van het door de generalist van WIJ Eindhoven ingediende verzoek voor een PGB voor begeleiding/ondersteuning van mijn kleinzoon.

Hij geeft aan dat ze het verzoek niet in behandeling gaan nemen. Ze gaan er ook niet schriftelijk over communiceren. We moesten maar tevreden zijn met ZINN. Hij begreep niet dat wij om een PGB vroegen en hij gaat er dus ook niet in mee. Hij gaat de aanvraag dus ook niet afwijzen.

Als ze het namelijk afwijzen, kunnen we eventueel een juridische procedure opstarten; dit kan nu niet omdat er niet schriftelijk gecommuniceerd wordt.

Telefonisch wordt slechts aangegeven, dat met de aanvraag niets gedaan zal worden.’

‘We kregen eerst een PGB en hadden onze eigen zorgverlener. Nu mag dat niet meer, we krijgen ZINN. We moeten helemaal opnieuw beginnen met een zorgverlener van XX. Gelukkig krijgen we nog wel hulp, maar veel minder dan vroeger.’

Meldingen uit oktober

‘Mijn melding: meneer is een persoon met autisme en ADHD. 20 augustus 2019 liep zijn CIZ-indicatie af. De gemeente heeft een herindicatie-procedure opgestart, al in februari 2019. Daaruit kwam een beslissing om PGB toe te kennen voor vijf maanden zonder duidelijke motivering. Omdat autisme en ADHD een levenslange conditie is, heeft meneer een bezwaarprocedure opgestart. Deze procedure werd door de gemeente niet binnen de wettelijke termijn behandeld. Hierdoor is de aanvraag om PGB-indicatie te verlengen ook te laat in behandeling genomen. Op dit moment heeft meneer vanaf 31 augustus geen PGB meer en hij kan zijn zorg niet betalen. De hulp komt nu ook niet meer totdat er duidelijkheid is.

WIJ Eindhoven: derde generalist in een jaar tijd, en daar hebben ze weinig contact mee.’

Over de GGZ

Meldingen uit juni

‘Ik ben alweer door de GGzE een trauma rijker. Mijn behandelaar, waar ik net een beetje een vertrouwensrelatie mee had, krijgt een hogere, beter betaalde en invloedrijkere functie. Ondanks dat ze me meerdere malen heeft beloofd niet zomaar weg te gaan, in ieder geval dit jaar niet, kan ik in de stront zakken. Gedumpt voor een paar centen. De GGzE is een ordinaire geldmachine waar mensen niet meetellen. Ik ben bezig met een einde aan dit leven te maken.’ (We hebben veelvuldig contact met deze mevrouw. Het blijkt dat zij DIS heeft, en daardoor zich grensoverschrijdend heeft gedragen tegenover hulpverlening (cadeautjes bij iemand thuis afgegeven, niet fysiek o.i.d.). Hulpverleners hebben een grens getrokken. En een nieuwe hulpverlener heeft deze mevrouw nu (jan 2020) nog steeds niet. We hebben samen met mevrouw contact gezocht met cliëntondersteuners, WIJ Eindhoven, maar niemand komt eruit. Mevrouw heeft een contactpersoon bij GGzE, maar die reageert niet op onze mails in verband met privacy en ook niet op mevrouw.)

Meldingen oktober

‘Mijn broer is zoek. Het ging niet goed met hem, hij had psychische hulp nodig. Zijn vrouw weigert mij te woord te staan. Ik weet niet eens of hij nog leeft of niet, want alle ziekenhuizen mogen me niet vertellen of hij daar is of niet.’ (We hebben mevrouw naar WIJ Eindhoven verwezen, misschien was meneer daar bekend. Maar ook daar mogen ze om privacy-redenen niets vertellen.)

Meldingen uit december

‘Het gaat niet goed met onze dochter, ze heeft suïcide-neigingen. Na bezoek bij de huisarts krijgen we bericht van de GGZ: nog 999 dagen wachten op hulp. We hebben nu hulp nodig.’

Over WIJ Eindhoven

Meldingen uit februari

‘Ouders van meneer hebben eind december 2018 contact opgenomen met WIJ Eindhoven omdat indicatie De Boei afliep half februari 2019. Diverse keren hebben ze gebeld met Wij Eindhoven, echter de generalist belde niet terug. Twee weken voordat beschikking afliep heeft De Boei, samen met de cliënt, gebeld. Generalist blijft verder stil. Na een week is er eindelijk contact tussen De Boei en Wij Eindhoven. Februari 2019 keukentafelgesprek met De Boei waarbij vader ook aanwezig is. Conclusie door WIJ Eindhoven: hulp wordt nog zes maanden voortgezet, daarna moet de generalist het overnemen. Meneer zit al twee jaar bij De Boei en wil die begeleiding niet stoppen, heeft geen vertrouwen in WIJ Eindhoven want daar komen ze hun afspraken toch niet na. Bijzonderheden: geen servicebureau ingeschakeld.’

‘Ik heb een melding gehad dat mijn generalist een burn-out had. Vervolgens is er geen vervanger voor mij gezocht in de tijd dat zij ziek was. Ik zat zonder hulp van WIJ Eindhoven.

Later, toen mijn generalist van WIJ Eindhoven weer beter was, heeft mijn casemanager van Fact Team GGzE gebeld of ik nog contact kon krijgen. Ze zeiden dat ze me terug zouden bellen.

Vervolgens wordt er niet teruggebeld. Ik heb vernomen dat de hulpverlener van WIJ Eindhoven weer werkt. Ik zit echter zonder contact met WIJ Eindhoven, al een heel jaar. En ik heb hulp nodig bij het invullen van formulieren, dit kan ik niet goed zelf en daarom blijven er aanvragen liggen over toeslagen zoals de Belastingdienst.’

Meldingen uit maart

‘Het komt inderdaad door WIJ Eindhoven dat ik geen begeleiding meer krijg. Volgens generalist heb ik geen indicatie meer voor begeleiding. Terwijl autisme wel een indicatie is.

Ik had heel goede begeleiding, maar de generalist van Wij Eindhoven heeft als specialisatie autisme en vindt dat zij dit zelf wel kan doen. Degene die bij mij de begeleiding deed, heeft helaas geen specialistische opleiding voor autisme. Dat is een groot nadeel. Daarom kan zij ook niet terugkomen volgens de generalist van Wij Eindhoven. En dit terwijl zij heel veel rust en orde heeft gebracht. Het ging best goed met mij. Hoe zij erbij komt dat autisme geen reden voor begeleiding is, weet ik niet. Wat waarschijnlijk ook speelt, is dat de indicatie van autisme pas afgelopen januari is gesteld. Het is niet alleen het autisme waar ik hulp bij nodig heb. Ik ben ook slechthorend waardoor bellen bijvoorbeeld moeilijker is geworden. Het is voor mij erg moeilijk om alles op te pakken als er iets gedaan moet worden, ik heb het overzicht niet en weet niet waar ik moet beginnen.

Morgen komt generalist weer en dan zal ik vragen om een beschikking, want dan kan ik bezwaar maken. (Dit was een tip die wij gaven.)

Zij is bezig om een andere generalist voor mij te regelen. Ik betwijfel of dat gaat werken. Ik ben wel bereid om het te proberen, maar ik weet niet of dat gaat werken. De ellende is ook dat als ik bezwaar maak, het toch weer bij haar terecht komt. Zij is mijn toegang tot het WMO-loket.

Het gaat ook om de huishoudelijke hulp. Ik had twee en een half uur, dat is teruggebracht naar anderhalf uur. Zolang mijn apparaat het doet waar ik goed mee kan lopen, kan ik wel wat zelf. Maar ik kan ook heel veel niet en die anderhalf uur is niet genoeg. Zorgaanbieder zei dat ‘iedereen’ nog maar anderhalf uur huishoudelijke hulp krijgt omdat zij een bepaald bedrag van de gemeente hebben gekregen en zoveel mogelijk mensen willen helpen.

Er zijn twee dingen die ik heel vreemd vind: een vriend van mij heeft begeleiding zonder indicatie en hij heeft er een uur huishoudelijke hulp bij gekregen. Hij heeft een huis en heeft nu vijf uur hulp.

Ik meende dat dit een gewone bezuinigingsmaatregel is vanwege de tekorten op de WMO-gelden van vorig jaar. Ik vraag me echter af hoe het kan dat er zo verschillend wordt beoordeeld.’

‘Ik ben een jongen van 23, krijg dagbesteding bij XX. Dit doe ik al 2,5 jaar en word steeds beter in webdesign zodat ik later een goede baan kan krijgen.

Ik krijg naast dagbesteding bij XX ook begeleiding, en dat is cruciaal. Ik ben gediagnosticeerd met autisme en met een psychose. Ik heb zelden last van agressie en ik heb soms ook last van angststoornissen en paniekaanvallen.

Dit betekent dat ik direct hulp nodig heb, maar als er niemand is op dat moment, kan het misschien gebeuren dat ik verward word en ga flippen. Dit is niet goed voor mijn gezondheid of anderen.

De individuele begeleider krijg ik nu niet meer van WIJ Eindhoven.’

‘Al een aantal jaren ben ik mantelzorgster voor mijn beide ouders. Helaas gaat zorg aanvragen en zorg krijgen steeds verder achteruit. Momenteel zijn wij nu bezig om een goedkeuring van WMO voor een vergoeding voor een aangepaste douche voor mijn ouders te regelen (de aanvraag ligt bij het servicebureau van de gemeente).

Op 4 april 2019 zouden wij uitsluitel krijgen maar dat is tot op de dag van vandaag nog niet gebeurd.

Via de generalist van WIJ Eindhoven heb ik sinds gisteren een naam doorgekregen van de meneer die de goedkeuring mag gaan geven. Dat is een WMO-specialist bij het servicebureau.

Omdat mijn moeder onlangs opnieuw is gevallen en ze nu geen huishoudelijke dingen meer kan doen, heb ik een aanvraag ingediend voor een extra half uur huishoudelijke hulp. Mijn ouders hebben nu 2,5 uur maar dat zou dus drie uur moeten worden. Ze hebben de volledige HOX-indicatie en er is verteld dat ze al heel lang recht hebben op drie uur huishoudelijke hulp in de week. We hebben regelmatig gebeld en gemaaild maar krijgen geen gehoor. We hebben contact gehad met mevrouw XX van Huishoudelijke Ondersteuning maar we hebben niets meer vernomen.

Na heel lang aandringen en mailen en bellen hebben we wel iemand van de Zuidzorg voor de medische ondersteuning kunnen benaderen om voor mijn moeder haar elastische steunkousen aan te komen trekken, omdat ze dat ook, sinds ze de laatste keer gevallen is, niet meer kan doen. Dat moet wel iedere dag gebeuren.

Het is echt verschrikkelijk dat we geen mensen van WIJ Eindhoven te pakken kunnen krijgen en als we al contact hebben horen we vaak niets terug. Hetzelfde geldt ook voor het servicebureau van de gemeente.

Ik, mijn broer en zus en mijn ouders worden er onderhand moedeloos maar helaas zijn we afhankelijk van mensen / medewerkster van Wij Eindhoven en de gemeente.

Dit zijn mijn negatieve en erg frustrerende bevindingen tot dusverre betreffende Wij Eindhoven en het servicebureau van de gemeente.’

Meldingen uit april

‘Melding door hulpverlener: Cliënte is bij mij in behandeling voor depressieve klachten en wil graag begeleiding voor haar ASS. Heb daarvoor dringend een gesprek aangevraagd met een generalist van WIJ Eindhoven.

Cliënte wacht nu reeds maanden op gesprek met generalist aangaande een begeleidingsindicatie; dit lange wachten en de onzekerheid hebben een negatieve invloed op de situatie van mevrouw. Veelvuldig bellen heeft nog geen resultaat gehad.’

‘Eind januari aangemeld voor keukentafelgesprek bij WIJ Eindhoven. Na lang wachten en niets gehoord hebbende heeft cliënt zelf gebeld en kreeg hij te horen dat door personeelstekort het even kan duren voor hij iets zou horen.

Cliënt is in behandeling bij mij, maar heeft ook hard begeleiding nodig. Staat bij ons bovenaan de wachtlijst daarvoor.

Tot op heden nog niks gehoord. Begeleiding, die hard nodig is, kan nu niet starten en behandeling heeft nu ook haar maximaal aantal sessies bereikt.’

‘Meisje van 16 jaar heeft Lyme, ze is vastgelopen op school. Heeft vier maanden een beschikking gehad en kreeg vier uur hulp per week van een coach. Zij heeft een goed begin gemaakt, meisje werd vrolijker en kreeg weer vertrouwen.

Vanwege geld moet het stoppen. WIJ Eindhoven heeft gezegd: ‘We gaan bezuinigen, je krijgt geen beschikking meer, jullie zijn zelf sterker dan je denkt.’ Moeder is overbelast en vader heeft een gebroken rug. Ze voelen zich in de steek gelaten en niet gehoord. Ze worden niet serieus genomen.

Ook de huisarts doet niks, heeft hen juist doorgestuurd naar WIJ Eindhoven. Familie heeft een nieuwe generalist gekregen maar hebben daar weinig vertrouwen in.

Meisje ging half jaar naar Berkenschutse, zat tussen jongens van vier jaar jonger met autisme. Is zelf

hoogbegaafd en zwaar gekwetst, zit nu zwaar depressief hele dagen thuis. Heeft geen enkele kans op een diploma. Hoe komt ze de maatschappij in?

Heeft nu een beschikking gekregen voor zes maanden. Maar wat ze moet daarna? Dan kan je weer even wat opbouwen en houdt het op. WIJ Eindhoven is verworden tot een afschuifstelsel.

Familie wil een echt plan van aanpak met een duidelijk perspectief. Hebben contact opgenomen met de teammanager maar niks meer van gehoord.' (Dit meisje is ondertussen gestart bij Conneqt, zonder beschikking.)

'Probleem: lastige overgang van oude naar nieuwe generalist. Zat acht weken tussen. Er zijn gesprekken geweest waarbij de nieuwe generalist steeds vroeg wat voor hulp ze nodig had, ze had het dossier niet gelezen. Dit zorgde ervoor dat mevrouw zich onbegrepen voelde en daar wat van zei. Dat is ontaard in ruzie en de generalist is boos vertrokken.

Mevrouw kon niet direct antwoord geven op haar hulpvraag. Is niet samen naar gezocht. Generalist zou eigenlijk hulpvraag moeten helpen formuleren.

Wat mag en kan een generalist hierin betekenen, dat is de vraag. WIJ Eindhoven heeft naar een maatje verwezen die helpt met schulphulpverlening, waarschijnlijk Budget XL. De vrijwilliger gaf haar een knuffel, dat heeft zij afgehouden en ze is geschrokken.

Nu is er geen contact meer met Budget XL, alles ligt bij de bewindvoerder.

Dochter met twee kinderen kwam bij haar inwonen, daar ligt de oorsprong van de financiële problemen.

Konden niet terecht bij voedselbank omdat ze de papieren niet in orde hadden.

Oude generalist heeft huis gevonden voor dochter. Voedselbank geregeld. Schuldhulpverlening geregeld.

Dat contact was heel goed.' (We hebben samen een mail gestuurd naar team Gestel. Het contact is weer opgepakt.)

Meldingen uit juni

'Mijn kind loopt vast, het gaat niet goed op school en thuis wordt hij steeds moeilijker. Ik heb WIJ Eindhoven al 11 keer gebeld maar ze zeggen dat ze me niet kunnen helpen.' (We hebben als tip gegeven de SP te noemen, toen werd ze wel doorverbonden met generalist en nu zit ze wel 'in de molen'.)

Meldingen uit juni

'Mevrouw met MS, zitten in een goede rolstoel is daardoor zeer belangrijk voor haar. Sinds februari zit ze in een leenstoel die haar gezondheid schaadt. Haar generalist is vertrokken, met de Meyra komt ze er zelf niet uit. WIJ Eindhoven is heel druk en reageert niet. Wij hebben WIJ gemaïld en kregen de volgende reactie:

"Bedankt voor uw mail. Mevrouw staat bij ons op de wachtlijst in afwachting van een nieuwe generalist omdat de vorige generalist uit dienst is gegaan. De vorige generalist heeft samen met mevrouw de vraag opgepakt, maar door haar vertrek heeft zij het niet kunnen afmaken. Zij heeft het dossier goed bijgewerkt voor de volgende generalist zodat deze op de hoogte is van wat er al gedaan is en wat er nog moet gebeuren. Mevrouw is door de vorige generalist geïnformeerd over het vervolg. Verder heb ik mevrouw vandaag telefonisch gesproken en ik hoor haar zeggen dat zij door het lange wachten het somber inziet. Wat ik mij goed kan voorstellen. Mevrouw heeft aangegeven dat zij de komst van de nieuwe generalist afwacht."

In oktober 2019 is er contact geweest, de aanvraag is na acht maanden eindelijk gelukt. Nu nog wachten op de rolstoel.'

Meldingen uit augustus

'Ik heb 11 maanden geleden hulp aan gevraagd, eigenlijk simpelweg ondersteuning bij terugval burn-out.

Ondanks dat Neos geen wacht lijst, heeft ben ik al 11 maanden aan het wachten. Eerst acht maanden wachten op WIJ Eindhoven (voor indicatie) en zelf vaak na gebeld, maar nooit duidelijkheid, tot arbeidsdeskundige van UWV belde. Dag er na word ik ineens gebeld en week erna had ik een generalist (is niet echt hoe het hoort, lijkt mij, dat als UWV belt het wel ineens kan). Generalist heeft meteen aanvragen voor hulpverlening bij Neos gedaan. Waar de gemeente eigenlijk drie weken heeft om aanvraag te behandelen zijn we alweer drie maanden verder, inclusief dat op 1 juli de gemeente contact heeft gehad met generalist, met toezegging dat indicatie Neos was goedgekeurd en ik meteen Neos kon bellen. Vrijdag erna krijg ik mailtje dat het nog niet goed was gekeurd. En na belletje op 8 juli met mij weer toezegging dat indicatie per die dag inging en ik weer Neos kon bellen. En nu vier weken verder nog steeds geen indicatie.

Ik vind niet dat iemand die aan de bel trekt, omdat die het niet meer redt, überhaupt geen 11 maanden

moet wachten op hulp (en niet eens door wachtlijsten maar omdat gemeente onderbezet is), laat staan van kastje naar de muur gestuurd te worden. Dat is gewoon met iemands kloten lopen spelen, zo van 'Ja, je hebt indicatie, het het geregeld worden', om er vervolgens achter te komen dat je geen indicatie hebt en voor Jan met de korte achternaam aan het bellen bent.

En daarnaast op 1 juli doet gemeente toezegging naar generalist dat indicatie goedgekeurd is en ik al naar Neos kan bellen, voor intake. Vervolgens 5 juli een mailtje dat het nog niet goedgekeurd is want ze moeten mij nog spreken.

Dus na telefoon gesprek op 8 juli weer toezegging, dat indicatie vanaf die dag inging en ik weer Neos kon bellen voor intake (generalist was toen drie weken op vakantie).

Maar vervolgens, op 31 juli, kwam ik er achter dat de indicatie nog helemaal niet is goedgekeurd, na eerst constant van kastje na de muur te zijn gestuurd.

Ik vind dit totaal niet kunnen. Ik snap dat er wachttijden/-lijsten zijn, maar dit is gewoon met iemands kloten spelen, en mijn hulpvraag is juist ondersteuning bij burn-out. En dan wordt je een jaar lang van kastje naar muur gestuurd, met alleen maar meer stress en gedoe.' (Advies: contact met ambtenaar inwonerscontacten opnemen.)

Meldingen over werk/Participatiewet

Meldingen uit maart

'Meneer is al twee jaar in juridische strijd met de gemeente Eindhoven in verband met het terugvorderen van zijn uitkering. Ondertussen loopt er een hoger beroep. De gemeente stelt dat hij inkomsten heeft gehad naast zijn uitkering uit de Participatiewet. Hij heeft gewerkt als model en ontving een onkostenvergoeding voor kleding etc. Aangezien dit een onkostenvergoeding was, heeft hij het niet doorgegeven als zijnde inkomen. Hij ontving ook een toelage voor dieet en COPD waar de gemeente hem nu op afrekent. Het is hem nooit duidelijk geweest wat hij wel en niet moest doorgeven, zo vertelt meneer ons.

Er wordt hem nu verweten dat hij werkzaamheden en vakanties niet zou hebben doorgegeven. Meneer betwist dat: er zijn zaken mondeling doorgegeven, via mail en per post verstuurd en bij gemeente niet verwerkt. Hij laat ons daarvan ook bewijzen zien.

Er hangt een schuld van 100.000 euro boven zijn hoofd, dit is een behoorlijk grote belasting voor de man. Hij zegt daarnaast dat hij bang is dat ze hem vastzetten. De gemeente wil zijn volledige uitkering van 2011 t/m 2017 terugvorderen, hetgeen ons buitenproportioneel overkomt. Dat bedrag kan hij in zijn leven nooit terugbetalen.

Meneer is voor 35 procent arbeidsongeschikt wegens psychische klachten en een hernia. Ergon helpt hem niet aan werk, zijn psychische gezondheid staat door deze zaak extra onder druk, en dat al twee jaar lang.'

Meldingen uit april

'Meneer heeft ooit een mishandeling meegemaakt, is in het openbaar aangevallen en daardoor arbeidsongeschikt geraakt. Hij heeft een uitkering sinds 2012. Mist echter een vertrouwenspersoon bij het UWV, hij heeft daarvoor contact gezocht met WIJ Eindhoven.

In maart 2016 volgde een keukentafelgesprek. Generalist heeft niks op papier gezet. Generalist blijft maar bellen en hem onder druk zetten, meneer geeft meermaals aan geen contact meer te willen, hij vertrouwt de generalist niet. Meneer zocht een vertrouwenspersoon, er is hem nooit gewezen op de mogelijkheid van een onafhankelijke cliënt-ondersteuner. Er is een onderzoek geweest door inkomensspecialist of meneer nog recht heeft op een uitkering. Deze controle was positief.

Meneer heeft sollicitatieverplichting, PTSS staat hem hierbij in de weg. Hij ervaart veel wantrouwen naar hem toe.

Er is een gesprek met jurist bij gemeente Eindhoven geweest, dat heeft niet geholpen. Hij heeft nog steeds bijstand. Hij volgt een traject bij het FNV in verband met solliciteren.

We hebben aangeboden om samen naar WIJ Eindhoven te gaan om duidelijkheid te krijgen en samen tot een oplossing te komen, maar meneer wil geen bemiddeling.

Meneer wil eerst een klacht indienen. Tijdens een bezoek aan het meldpunt zijn de volgende zaken nog ter sprake gekomen.

In januari 2019 heeft meneer een afspraak bij UWV gehad, hij is daar aanvallend bejegend, hij voelt zich als crimineel behandeld.

Maart 2019 heeft meneer een officieel bezwaar tegen Wij Eindhoven ingediend.'

Meldingen uit juni

'Meneer is nu 43 jaar en verblijft sinds 20 jaar in Nederland, hij heeft lang gewacht op verblijfsvergunning. Toen hij net in Nederland was mocht hij niks doen. Hij is vrijwilliger geweest bij de Toeloop, financiële ondersteuning. Maar om ervaring op te doen met ander werk is hij naar participatiebedrijf gegaan.

Meneer heeft progeria, met deze ziekte heeft hij wel gewerkt en dat is nu het probleem. Hierdoor kan hij geen WAO krijgen, hij heeft nu bijstand. Hij wil graag werken, een opleiding doen voor werk dat bij zijn medische situatie past. Voor de Bijstand zijn de regels anders, dus dat mag niet.

Generalist heeft hem doorgestuurd naar Ergon, zij hebben hem naar het UWV gestuurd.

Van het UWV kreeg meneer zes maanden WW. Meneer is naar Rotterdam geweest voor behandeling. Hij kreeg een brief van de specialist met het advies 'Stop met fysiek werk', omdat fysiek werk zijn klachten ook erger maakt.

Meneer wilde graag een brief schrijven naar wethouder, dit hebben wij samen gedaan maar daar is weinig uitgekomen. Via Buurt in Bloei zal er wat moeten gebeuren voor hem, dat is nu de hoop.

Triest dat we al weten dat deze man waarschijnlijk nooit meer boven bijstandsniveau zal kunnen leven terwijl meneer voldoende motivatie en capaciteiten heeft.'

Meldingen uit augustus

'Meneer is twee jaar in ziekte geweest, UWV zegt dat meneer vermoedelijk autistisch is. XX krijgt een re-integratietraject van zes maanden en wil graag bij werkgever blijven. Hij had werk al opgebouwd naar vier uur per dag.

Eén dag voor de keuring werd meneer door UWV afgebeld, met de mededeling 'U werkt te veel, u komt niet in aanmerking'. Als het verschil kleiner dan 35 procent is, kom je niet in aanmerking, maar dat klopte niet.

We kwamen achteraf achter deze fout. We belden toch weer terug voor een afspraak. Meneer is toen ziek thuis gebleven. Dat vond UWV zwak van deze man. Hij is toch naar de keuring gegaan samen met werkgever.

Zijn geheugen en concentratie zijn slecht, dus fijn om samen te gaan. Ze hebben de situatie uitgelegd. In het verslag staat: 'Meneer werkt zes uur per dag, aangepast werk. Hiervan werd hij nog zieker.' Contract werd aangepast door meneer zelf. Daardoor is hij ook uit verzekering gevallen. Arbeidsdeskundige zegt: meneer is 73 procent arbeidsongeschikt. Dat vindt meneer zelf vrij positief maar hij voelt zich erkend. Deskundige zegt: met begeleiding is het mogelijk meer te doen. Hij heeft een jobcoach, maar meer is er niet gebeurd. UWV veroorzaakt stress. In de re-integratiecoach heeft hij wel vertrouwen, die laat hem contact opnemen. Als zijn baan nu ophoudt, komt hij nooit meer aan het werk, dat is zijn angst.

Autismepunt zegt: aanmelden via generalist. Contact gelegd met WIJ Eindhoven maar dat verliep zeer moeizaam. Zij zeggen: 'Wij zitten vol, dus het kan wel even duren.'

Ondertussen waren er grote problemen met de zoon. In wanhoop naar WIJ Eindhoven gegaan voor hulp. Bleek dat meneer al een generalist had. Generalist neemt na week contact op en komt langs. Situatie uitgelegd, met zoon is het crisis, maar beide zaken benoemd. Zoon is niet ingeschreven bij vader. Dus daar mocht de generalist niks mee doen.

Generalist ging op vakantie, maar in crisis probeerde hij een vervanger te zoeken, en hij heeft een gezamenlijke afspraak bij autismepunt gemaakt. Er kwam geen vervanger van WIJ Eindhoven. Afspraak na de vakantie is afgezegd door de generalist. En hij heeft niks meer laten weten.

Meneer heeft zelf contact gezocht met autismepunt. We bellen u maandag terug, zeiden ze, en dat gebeurde ook. Wel die week nog een aanmeldingsformulier gekregen en ingevuld.

Generalist nog gebeld voor afspraak, die kwam niet opdagen en niks van gehoord. Ondertussen wel contact met Autismepunt. Maar generalist moet bij afspraak zijn.'

Over beschermd wonen

Meldingen uit april

'Jongen van 30 die meldt dat zijn beschikking beschermd wonen stopt. Vanuit daar wordt hij op straat gezet, aangezien er geen vervolgplek is voor hem. Vanuit deze casus horen we dat dit vaker gebeurt bij bepaalde zorgorganisaties. Er zijn vragen gesteld in de commissie, de wethouder gaf aan daar weinig aan te kunnen doen. WIJ Eindhoven was in deze casus betrokken, maar generalist heeft hem niet geholpen. Uiteindelijk kreeg hij, wellicht dankzij onze bemoeienis, toch urgentie en een appartement toegewezen.'

Meldingen uit mei

'Mail van zorgorganisatie: wij worden dagelijks gebeld door generalisten, zorgvragers, combinatiejeugd zorg, zorginstellingen, etc. die vragen of wij mogelijkheden hebben binnen onze organisatie om cliënten op te nemen voor beschermd wonen. Echter, wij zitten – zoals het er nu uitziet – in oktober/november aan ons plafond.

Deze week heb ik aan collega-organisaties gevraagd of zij nog ruimte hebben en overal zitten ze óf tegen hun plafond aan óf ze weten nu al dat ze erboven zitten. Ook spreken collega's over lange wachtlijsten, net zoals bij onze organisatie. Wat gebeurt er als wij in oktober/november ons plafond behalen? Het plan van gemeente Eindhoven was om cliënten door te verwijzen naar andere zorgverleners, welke nog ruimte hebben binnen hun plafond. Eindhoven beschikte immers over VOLDOENDE zorglocaties. Buiten het feit dat dit in strijd is met de wettelijke keuzevrijheid van de zorgvrager en niet bevorderend werkt in de ontwikkeling van de cliënt, blijkt nu dat geen enkele organisatie nog ruimte heeft. Wat houdt dit dus in? Moeten wij dan cliënten de deur wijzen in oktober? Of moeten wij zorg blijven verlenen zonder dat wij ervoor worden betaald?

Als ik de aantallen telefoontjes zie binnenkomen, maak ik me ernstig zorgen. Wat gebeurt er nu met alle mensen die op dit moment hulp nodig hebben en dit niet krijgen? Of een jaar moeten wachten? Wanneer cliënten zo lang op zorg moeten wachten duurt een traject alleen maar langer en kost dit dus alleen maar meer geld.'

'Telefonisch gesprek: ze krijgen tientallen telefoontjes per week van cliënten die hulp zoeken bij beschermd wonen. Er staan er 12 op wachtlijst, allen met WMO-zorg. Mensen op wachtlijst moeten ruim een jaar wachten. Ze moeten nog zes cliënten afschalen.

SB kon afschalen bij enkele casussen. Deze zijn op papier nu op hetzelfde niveau gebleven. Dat is gemeld bij contractmanagement. En wordt gezegd 'Dat nemen we mee', maar vervolgens gebeurt er niks.

Andere organisaties zijn nu al vol, dus ze kan mensen nergens naartoe sturen. Ze hebben iemand toch extra opgenomen in zorg: deze man leefde zeven maanden op straat, is nu een hoopje ellende met suïcide-pogingen, dus begeleiding moet van voren af aan weer starten.

In oktober boven budgetplafonds: moeten mensen dan verhuizen en waarheen?

Beschikkingen voor drie maanden en waarom? Is werkverschaffing. Beschikking is afgelopen en er moet weer een andere gemaakt, het gaat alleen om kosten beheersen. Dat is ook reden waarom SB het zo druk heeft, door al die kortdurende beschikkingen.

Zeer kritisch op WIJ Eindhoven, werken met psychiatrische cliënten en WIJ Eindhoven komt met een generalist uit de bejaardenzorg, zonder kennis van zaken.

Enige zorgverlener (Trendzorg) in Veldhoven zit aan plafond. Kan geen cliënten meer meenemen uit eigen dorp.

Bij het servicebureau heeft deze organisatie officieel nog wel ruimte, omdat beschikkingen aflopen. Ze denken niet aan het hele jaar.

Cliënten krijgen lijstje mee waar organisaties zijn. En daar staan allemaal organisaties op die vol zijn.'

Over jeugd

Meldingen uit februari

'Ik had een dochter, nu is ze bezig een zoon te worden, 16 jaar. Hij heeft een vorm van autisme en redde het daardoor niet op school. Ze zat op het gymnasium, viel terug naar de HAVO, kreeg paniekaanvallen en anorexia. Hij was er bijna niet meer geweest.

Hij heeft een aantal maanden thuis gezeten, omdat we niet wisten waar we met hem naartoe moesten.

Eindelijk hadden we rust, februari dit jaar. Hij kreeg hulp thuis van een meisje via Het Venster, dat hem praktisch hielp met zijn angsten en hij kon twee dagen in de week naar een prachtige plek, Studiebegeleiding Stratum, daar zouden ze hem begeleiden naar speciaal onderwijs. Hij leefde op, leerde al heel veel, voelde zich daar goed.

Nu moet hij daar weer weg, terwijl het net allemaal loopt. Want er wordt bezuinigd. Het meisje dat zo hard gewerkt heeft met mijn kind moet stoppen, want wegbezuinigd.

Oké. Dan maar naar DBA. Dat willen we niet, maar weten even geen andere oplossing. Nu horen we dat dat per augustus dicht gaat vanwege bezuinigingen. Ik weet het nu niet meer. Waar moet ik met mijn kind naartoe? Dit kan niet waar zijn.

Word hier zo verdrietig van. En wat zijn dit voor bezuinigingen? Uiteindelijk wordt dit alleen maar duurder. Mijn kind komt thuis te zitten, nu naar school gaan zou funest zijn. Weer kans op zware depressies en suicidegevaar. Ik maak me heel veel zorgen.'

'Sinds een maand of twee maken wij als ouders ons enorm veel zorgen over onze zoon van 21. Hij heeft ernstige vorm van autisme. Na lang wikken en wegen hebben we er voor gekozen hem twee jaar geleden een beschermd wonen traject te laten volgen zodat hij beter zichzelf kon ontwikkelen, beter voor de toekomst in de maatschappij zou kunnen staan.

Hierdoor blijkt dat onze zoon nog een lange weg te gaan heeft en kleine stappen maakt in ontwikkeling. Maar goed, er is een groei.

Onze zoon woont in een instelling die weer gelden krijgt vanuit het sociaal domein. Het betreft de stichting OOK In Geldrop. De gemeente Eindhoven, zo begrijp ik, beheert het sociaal domein; ongeveer 21 kleinere gemeentes (dorpen) zijn bij deze grote stad aangesloten zodat het budget verdeeld wordt voor o.a. kwetsbare burgers.

Onze zoon heeft de indicatie voor beschermd wonen dat geld krijgt hij van de gemeente waar hij nu in woont; de aanvulling hierop voor o.a. huur etc. komt van het sociaal domein.

Nu komt het: Eindhoven heeft door nogal wat financiële fouten in afgelopen periode besloten een deel van die gelden ergens anders voor te gebruiken, oftewel de instellingen rondom deze gemeente krijgen minder geld voor het sociaal domein. Schijnbaar mag dat... Waardoor onze zoon dit jaar niet meer in de instelling kan blijven, net als anderen die daar beschermd wonen.

Wat is het alternatief? Want de grote gemeente moet een alternatief bieden:

1. Daklozenopvang, voor iemand van 21 jaar met autisme. Hoe dan?
2. Een verslavingskliniek (onze zoon is niet verslaafd).
3. Een verpleeghuis voor mensen met dementie (wat een snode oplossing).

Er is dus geen passend alternatief... Maar volgens de ambtenaar wel.

Het enige alternatief lijkt nu onze zoon weer in huis te nemen: wij weer veel stress, moeten 24 uren-zorg bieden, moet mijn baan als verpleegkundige opzeggen, want anders kan de zorg voor zoon niet doorgaan. Dit is hoe het nu is, dit is de Participatiewet, de zelfredzaamheid van de burger, oftewel een ordinare bezuiniging ten koste van de kwetsbare burgers.

P.s. deze zaak heb ik ook aangekaart bij het VWS, een casemanager zou hier ook nog over met de gemeente Eindhoven bellen, maar die dekken zich wel in met een mooi WIJ-verhaal of iets dergelijks. Ik heb in ieder geval niet veel vertrouwen in deze uitkomst.'

Meldingen uit maart

'Meisje van 20 jaar, heeft beschermd gewoond tot augustus 2018. Daar hebben ze weinig gedaan aan voorbereiding op zelfstandig wonen.

Ze woont nu in studentenhuis, het plan was met begeleiding. Helaas wordt begeleiding alleen door WIJ Eindhoven gegeven. Die komt één keer per week.

Probleem: één uur per week is veel te weinig om te starten. Weinig of geen continuïteit, nu tweede generalist, zij is nu al een hele tijd ziek.

Hulpvraag is niet specifiek genoeg, maar kan het meisje zelf moeilijk formuleren.

Ook is de generalist weinig flexibel, het moet binnen kantoor tijd en dan zit ze op school of heeft werk.

Hulp nodig bij planning en formulieren, etc. WIJ Eindhoven zou eigenlijk gewoon moeten luisteren en daarnaar handelen.

Moeder vangt nu heel veel hulpvraag op. Moeder belt ook: GGzE was een ramp. Dochter was eerder bij GGzE, Leo Kannerhuis en beschermd wonen. WIJ Eindhoven luistert wel, maar doet niks. Moeder loopt ook vast in papierwerk. Dat kan de generalist zelf ook niet, en dat wekt weinig vertrouwen.

Uitvoering slecht. Dochter zou graag twee keer per week hulp krijgen. Ze lopen maar van kastje naar muur, al vijf jaar lang.'

Meldingen uit april

'Mijn melding is dat ik voor mijn dochter op het moment geen recente hulp krijg. En dat ik van het kastje na de muur gestuurd word. Ik hoop dat ik gehoord word over mijn klacht. En dat hier iets mee gedaan kan worden. Zodat er op kort termijn hulp geboden kan worden.' (Deze melding is niet duidelijker geworden, we konden mevrouw niet bereiken.)

‘Bij deze nog een voorbeeld. Onze dochter van 14 jaar is door psycholoog van Catharinaziekenhuis doorverwezen naar Spectrum Brabant. Onze dochter heeft ADD en aandachtsproblemen waardoor ze op school vastloopt en (misschien) ook lichamelijke vermoeidheid en andere lichamelijke problemen ervaart. Spectrum Brabant geeft (in maart al) aan dat budgetplafond is bereikt en ze dus geen vergoeding meer krijgen voor behandeling. Ze raadden nog andere instanties aan, maar deze zitten met zelfde problematiek met gemeente Eindhoven. Ik heb contact gezocht met inkoop sociaal domein van gemeente. De vraag is: kunnen we ergens terecht voor hulp en, zo ja, waar? Gemeente zegt: dat moet via Spectrum, want die kunnen rechtstreeks schakelen met backoffice van inkoop sociaal domein. Spectrum geeft aan niets te kunnen doen hierin.

Gemeenteafdeling jeugd (in principe maar tot één uur bereikbaar, als je geluk hebt) is vooralsnog niet te bereiken. Ze bellen binnen twee werkdagen terug. Intussen zitten we dus klem tussen de muur en het kastje.’

Meldingen uit mei

‘Kind van 12 jaar met een sociale emotie van een 1- à 2-jarige, heeft een normale intelligentie, met zeer primaire reacties, heeft 24/7 hulp nodig. Jochie is autistisch. Diagnose Herlaerhof, zeer specifieke casus ook voor Herlaerhof.

Bij thuiskomst was nog niets geregeld door WIJ Eindhoven, daardoor al één maand verlenging intern bij Herlaerhof.

Sinds september is kind thuis. Situatie verandert niet, toch maar een beschikking voor drie maanden, per 1 mei is beschikking afgelopen.

Kind heeft nabijheid nodig, kan wellicht binnen die veilige omgeving kleine stapjes te zetten.

Moeder heeft daardoor haar werk moeten opgeven om er voor haar kind te zijn.

Mama heeft geen ontspanning. Zij is druk met advocaat. Ze heeft al een paar maanden geen geld ontvangen. Nu is de spaarpot leeg.

Zorgorganisatie geeft 16 uur per week begeleiding, moeder doet zelf 20 uur. Het probleem is dat het kind niemand direct vertrouwt, dus hulpverlening moet langzaam opgebouwd worden, hoe doe je dat met zo'n korte beschikking?

Dagbesteding bij zorgboerderij in opbouw. Geen WLZ, nu nog niet, hopelijk vanaf 2021. In februari 2019 is de beschikking aangevraagd, eind mei nog niks geregeld. Er is al contact met ambtenaar, die probeert zo spoedig mogelijk een afspraak te regelen. Er is nu thuisbegeleiding en dagbesteding, allemaal doordat er een second opinion is geweest, dat was eerst afgewezen. Niks gaat vanzelf goed, je moet de juridische weg volgen om hulp te krijgen.

Deze mevrouw hebben we eind van het jaar nog eens gesproken. Toen was voor de derde keer dit jaar een beschikking nog niet rond. Ongelofelijk voor iemand die zoveel en structureel zorg nodig heeft!

Februari 2020 is er nogmaals contact. De gemeente heeft Treve ingezet om te kijken of er echt hulp gegeven moet worden, en welke hulp dat moet zijn. We lezen een brief waarin moeder onder druk gezet wordt hieraan mee te werken. Natuurlijk wil ze meewerken, het gaat om haar kind, maar de manier waarop is aanvallend richting de moeder. De twee second opinions door Radar van een jaar oud, zouden al verouderd zijn. De gemeente wilde het kind graag doorschuiven naar Arnhem, maar het Leo Kannerhuis heeft aangegeven dat hij daar niet hoort. Moeder wilde dat ook niet. Sinds september 2018 hebben ze maar liefst al 16 beschikkingen gehad. Ze volgen nu de juridische weg en worden bijgestaan door een jurist. We blijven deze situatie volgen.’

‘Jong kind van zeven jaar heeft nog geen diagnose maar is al in een heel proces geweest. Ze zijn bij diverse organisaties geweest. Mama is zelf pedagoog en doet het goed. Ze loopt tegen het feit aan dat er geen structurele hulp geboden kan worden. Het jochie zit nu bij KluppluZ en heeft een beschikking voor drie maanden, en ook KluppluZ gaat stoppen. Er is een nieuwe beschikking bij de GGZ voor negen maanden, voor één uur hulp per week. Ze worden van kastje naar muur gestuurd.

Het is een slim kind dat zelf aangeeft bij moeder: ‘Ik kost te veel geld, ik zou beter dood zijn.’ Heel verdrietig verhaal, we hebben haar doorgestuurd naar gemeente.’

Meldingen uit september

‘Onze 10-jarige zoon heeft ASS en angststoornis. Er is al veel aan vooraf gegaan, waar jeugdzorg in Eindhoven al niet goed heeft gehandeld. Op school liep het vanaf september niet goed, sinds januari zit hij volledig thuis van school, hij heeft een burn-out, is overspannen, last van de prikkelverwerking, etc. De toenmalige oplossing van het servicebureau was om hem dan maar op te laten nemen in een kliniek. Hier gingen wij als ouders uiteraard niet mee akkoord, aangezien onze zoon al extreem angstig was en er al veel gebeurd was.

Uiteindelijk na een second opinion kreeg hij drie maanden 22 uur thuisbegeleiding. Met veel moeite na de drie maanden 21 uur thuisbegeleiding. Het kost veel bloed, zweet en tranen. Hij krijgt ook behandeling bij XX. Die behandeling is nu pas goed op gang en moet juist uitgebreid worden. Nu wil de gemeente dat hij zo spoedig mogelijk weer volledig op school zit (daar kun je echt geen tijd op zetten) en minder begeleiding gaat krijgen, etc. Terwijl hij daar nog helemaal niet aan toe is. Een hulphond wijzen ze bij voorbaat (zonder onderzoek) al af, omdat ze niet verplicht zijn te vergoeden, volgens hen. Ze kijken niet naar de cliënt. Beschikkingen worden maar voor drie maanden afgegeven en we moeten dus meteen opnieuw aanvragen. Dit geeft ons als ouders heel veel stress en komt onze zoon niet ten goede. Het hele verhaal is vele male langer en tragisch. We hebben een gesprek met Renate Richters gehad en zij bezwoer ons dat de cliënt bovenaan staat. Zo voelt het absoluut niet. Geldbesparing staat bovenaan. Ook bij kwetsbare kinderen!

Update: we zijn vandaag wel gebeld door het servicebureau. Met positieve dingen, maar ook negatief. Op PGB-gebied gaan ze akkoord met de zorgverlener, maar ze willen maar 85 procent betalen van 52,20, omdat ze maar vier man personeel hebben. Het is dan echt te weinig. Maar wij moeten dat zelf maar regelen met de zorgaanbieder of zelf bij betalen. Gemeente regelt dat niet, want dat is nu eenmaal PGB. Maar ze geven geen zinnig alternatief. Ik doe dus eigenlijk al het werk. Moest gisteren in een avond ineens een PGB-plan schrijven en e-mailen, terwijl zij maanden doen over een beschikking.

Nu willen ze eigenlijk ook binnen een dag het plan van de zorgaanbieder.

Ik ben letterlijk helemaal op.'

(Update februari 2020: moeder heeft gedeeltelijk ontslag genomen om voor haar kind te kunnen zorgen. Voorheen had ze zich al geruime tijd helemaal ziek gemeld. Gemeente heeft geen adequate hulp kunnen inzetten, dat is te duur. Voor haar kind is nog steeds geen dagbesteding en ook geen school. Hij komt steeds verder af te staan van andere kinderen op deze manier. Respijtzorg is er niet en ze krijgen ook geen bovengebruikelijke zorg uitbetaald middels een PGB. Moeder heeft dat wel aangevraagd en had gescoord dat ze 40 uur per week zorg draagt voor haar kind. Privacygevoelige informatie moet naar het algemene e-mailadres van het servicebureau, dat voelt niet veilig. Moeder heeft allerlei organisaties gebeld of ze haar kunnen helpen, maar veel organisaties doen geen zaken met de gemeente Eindhoven. Ook deze schrijvende casus blijven wij volgen.)

Meldingen uit december

'Door hulpverlener: herindicatie binnen de jeugdzorg (kindje van twee jaar) met kwetsbare moeder is in september aangevraagd en toegezegd. Nu, 5-12-2019, nog steeds geen beschikking binnen, niet bij ons en ook niet bij de hulpverlenende instantie.

Over twee maanden moet de indicatie al weer verlengd worden, daar moeten we begin 2020 al weer voor in gesprek, terwijl deze indicatie niet eens officieel is gestart. Maar langer dan zes maanden verlengen doen ze niet, omdat ze de hulpvragen inzichtelijk willen houden.

Moeder weet dat wij de beschikking nog niet binnen hebben en toch (onbetaald) blijven komen. Zij heeft hier veel last van. Maar wanneer we niet zouden komen zou ze er nog meer last van ervaren.'

Over budgetplafonds

Meldingen uit april

'Ik heb vandaag met twee instanties gepraat in Eindhoven om te kijken of ze mijn zoontje van negen kunnen helpen. Bij beide organisaties hoorde ik dat dat dit jaar niet meer kon, OMDAT IK EEN INWONER VAN EINDHOVEN BEN. Dus als inwoner van omliggende gemeenten Veldhoven / Helmond / Nuenen hadden ze ons zo kunnen helpen, maar als Eindhovenaar niet omdat het budget op is.

Volgens mij betaal ik net zoveel belasting als inwoners uit andere steden, dus waarom wordt het onderscheid gemaakt tussen de gemeentes? Bovendien: het is april, met nog acht maanden te gaan dit jaar, dit kan toch niet waar zijn?

Ik werd doorverwezen naar de gemeente en naar de SP omdat die zich hier druk over maakt, vandaar dat u deze korte e-mail ontvangt. Graag uw reactie.'

'Ik hoorde van onze zorgaanbieder dat er een meldpunt van SP is voor de gevolgen van de bezuinigingen in de budgetten voor zorg van gemeente Eindhoven.'

Meldingen door zorgverleners

Meldingen uit oktober

Over organisatie sociale basis: 'We krijgen steeds meer zeer complexe casussen doorgestuurd vanuit WIJ Eindhoven. Cliënten moeten alles zelf doen en vaak kunnen ze dat niet. Maar wij kunnen deze problemen ook niet oplossen vanuit ons werk hier. Generalisten sturen door naar ons wanneer ze de begeleiding zelf niet kunnen bieden. We missen de samenhang tussen de formele en de informele zorg, dit zou veel beter op elkaar afgestemd moeten zijn. We worden altijd op prestaties en resultaten afgerekend, maar we werken met mensen.'

Meldingen uit december

Verhaal van generalist: 'Op dit moment ben ik betrokken bij een bewoner die al jarenlang alcohol-verslaafd is. Onderliggend probleem betreft onrust die veroorzaakt zou worden door kenmerken van persoonlijkheidsstoornissen. Hij had al jarenlang dezelfde begeleiding vanuit de WMO. Omdat er geen nieuwe stappen of plannen waren opgesteld door de begeleiding en van stabilisering ook geen spraken was, is deze begeleiding eruit gehaald. Wij Eindhoven heeft de begeleiding overgenomen. Aan meneer is gaandeweg de keuze voorgelegd om te accepteren dat zijn hulpvragen neergelegd worden in de sociale basis (verdere afbouw van de begeleiding) of dat hij stappen onderneemt om zijn verslaving aan te pakken. Drinken kan meneer immers ook zonder begeleiding.'

In augustus 2019 gaf meneer aan toch hulp te willen bij zijn verslavingsproblematiek. Vanaf dat moment ben ik samen met meneer aan het kijken naar de juiste hulpverlening. Meneer had al zeven keer behandeling gehad bij Novadic-Kentron en durfde zich daar niet te vertonen. Verder wilde hij een klinische behandeling met klinische nabehandeling omdat ambulante nabehandeling niet helpend was gebleken. Verder moest de kliniek mijn inziens rekening houden met onderliggende problemen (kenmerken van persoonlijkheidsstoornis) die de verslaving in stand houden.

Via een collega ben ik in contact gekomen bij de Vincent van Gogh-kliniek die aangaf sinds kort enkel ambulante hulpverlening te bieden. Zij verwezen mij naar GGZ Vincere. Meneer heeft bij GGZ Vincere twee intake-gesprekken gehad, waarbij tevens een mogelijk trauma in het verleden is besproken. De generalist en bewoner hadden beide veel vertrouwen in GGZ Vincere, totdat in oktober bleek dat ze failliet zijn verklaard. GGZ Vincere ontving geen vergoeding meer van de zorgverzekeraars.

Uiteindelijk heeft de huisarts meneer bereid gevonden om alsnog naar Novadic-Kentron te gaan. Novadic-Kentron zit in 2019 vol en heeft in 2020 nog geen contract met de zorgverzekering. Novadic-Kentron adviseert om die reden een zorgbemiddelaar van de zorgverzekering aan te vragen. Een zorgbemiddelaar kost de zorgverzekering tijd en geld maar kan meneer helpen bij het vinden van de juiste hulp en ook toestemming geven voor zorg bij Novadic-Kentron. De betreffende zorgverzekering is nog in onderhandeling met Novadic-Kentron en verwijst mij naar een machtigingsformulier wat Novadic-Kentron samen met de bewoner moet opstellen. Dit kost Novadic-Kentron weer tijd en geld.

Duidelijk is dat Novadic-Kentron en de zorgverzekeraar nog in onderhandeling zitten. Dat dit gebeurt over de rug van Eindhovense bewoners vind ik erg schrijnend. Meneer zoekt al vanaf augustus hulp en staat op dit moment nog niet eens op een wachtlijst.

Voor gemeente Eindhoven kost dit nu in elk geval elke twee weken € 65,- uurloon voor een generalist die betrokken is. Deze begeleiding kan afgebouwd worden naar de sociale basis zodra de verslavingsproblemen zijn opgepakt. Als meneer niet de juiste hulp zal ontvangen zal het alcoholgebruik lichamelijk klachten veroorzaken met alleen nog maar hogere maatschappelijke kosten. Denk aan ziektekosten, kosten in begeleiding en behandeling en wellicht ook kosten voor medische hulpmiddelen. Bovendien blijf ik hier als generalist in dat geval in zitten omdat contact via sociale basis lastiger kan worden.

Meneer is strijdbaar en ondanks alle tegenslagen nog steeds gemotiveerd om zijn alcohol-problematiek aan te pakken. Hij heeft er zelf voor gekozen om een zorgbemiddelaar bij de zorgverzekering aan te vragen. Dit zal gelet op de onderhandelingspositie van de zorgverzekering met enige druk en dus begeleiding van een generalist moeten gebeuren.'

Meldingen uit de wijk

HHO/VP/PV

'Man is ziek. Meneer en mevrouw krijgen veel te weinig hulp, mevrouw moet alles zelf doen en is zelf ook de jongste niet meer. De hulpen hebben veel te weinig tijd, zowel de verpleging en de verzorging als de huishoudelijke hulp. Er is altijd gedoe, en mevrouw wordt er gestrest van. Nu is haar man een weekje weg met de Zonnebloem, dat doet mevrouw echt goed!'

WIJ Eindhoven/thuiszorg

'Mevrouw zou hulp moeten krijgen van XX. Ze krijgt geen thuiszorg en veel te weinig HHO. WIJ Eindhoven moet helpen met de aanvraag, maar daar gebeurt helemaal niets. De generalist weet niet hoe het moet, zegt mevrouw.'

WIJ Eindhoven/HHO

'De HHO kwam maar 45 min in plaats van de afgesproken 1,5 uur. We moesten wel een hoge eigen bijdrage betalen, dus we hebben Vitalis opgezegd en wilden een andere aanbieder. Nu hebben we vanaf juni dus geen hulp meer. Elke keer vragen ze de generalist hoe het zit met de HHO, maar ze krijgen geen duidelijkheid. De generalist komt twee keer per week. Waarom het niet lukt andere HHO te krijgen, is onduidelijk. Ik heb het telefoonnummer van Sylvie van Dijk achtergelaten, misschien kan zij tips geven aan generalist of aan meneer zelf. Er is verder geen contact geweest.'

HHO/voorzieningen

'Aanvraag is soepel verlopen, dankzij hulp van de huisarts. Hulp is gelopen ook via Bellefort en WIJ Eindhoven. Traplift en scootmobiel waren vrij snel geregeld, ongeveer zes jaar terug.'

Thuiszorg

'Zorgpersoneel klaagt steen en been over te weinig tijd voor bewoners en cliënten. Alles moet heel snel, zonder aandacht en zonder tijd voor een praatje.'

HHO

'Er wordt rücksichtslos gekort, daardoor krijgen wij veel te weinig hulp. Er wordt helemaal niet gekeken naar persoonlijke omstandigheden.'

HHO

'Ik heb zelf gewerkt bij XX als huishoudelijke hulp. Ik ben het er niet mee eens dat er steeds meer bekibbeld wordt op het aantal uren hulp dat mensen krijgen. Het sociale aspect wordt helemaal vergeten, terwijl dat zo belangrijk is.'

WIJ Eindhoven

'WIJ Eindhoven doet niks. Dit zijn mijn ervaringen: Ze hebben te weinig tijd. Ze bieden niet de juiste hulp aan. Ze hebben weinig begrip als je aangeeft dat het zo niet goed loopt.'

Ouderenzorg

'Er is te weinig tijd voor de ouderen, er zou extra personeel of meer uren gegeven moeten worden. Moeder heeft de hele nacht in haar rolstoel op de gang gestaan, ze had wel gebeld, maar de nachtdienst was haar vergeten.

Ook zijn we gebeld met de mededeling dat mijn moeder was overleden. Toen we daar aan kwamen bleek het de buurvrouw van mijn moeder te zijn.'

WIJ Eindhoven

'Ik wilde graag vrijwilligerswerk doen en WIJ Eindhoven zou me helpen. Dit is een hele negatieve ervaring geworden. Het duurt veel te lang voordat ze contact opnemen. Pas na acht maanden had ik vrijwilligerswerk gevonden.'

HHO

'Mijn huishoudelijke hulp is goed. De aanvraag, vijf jaar terug, is goed verlopen. Ik kan nog wel veel zelf, maar fijn dat ze me helpt!'

WMO/ WIJ Eindhoven/servicebureau

'Mevrouw werkt bij XX, bij dagbehandeling dementie. Zij geeft aan: Het duurt veel te lang voordat mensen hun indicatie krijgen. Onze cliënten hebben dementie, dus die worden niet meer beter. Toch krijgen ze elke keer een kortlopende beschikking en moeten ze steeds weer opnieuw geïndiceerd worden. Het zou goed zijn als er langere beschikkingen afgegeven worden, dat aanvragen kosten ons namelijk heel veel tijd. Het servicebureau is bureaucratisch en daardoor heel duur.'

WMO/voorziening

'Eerst kreeg mevrouw een aangepaste fiets die helemaal niet goed was, het was een tweedehands. Na veel bellen en lang wachten heeft mevrouw een nieuwe gekregen, die wel goed is. Het heeft een jaar geduurd voordat ze de goede fiets had.

Als er iets mis is dan bel ik voortaan rechtstreeks met Meyra.'

WIJ Eindhoven

'Ik heb een gehandicapt kind en krijg niet de hulp die we nodig hebben. Het lijkt wel of degene die ik aan de telefoon krijg het uit eigen zak moet betalen. Vaak krijg ik botte antwoorden. En ze helpen me niet.'

WIJ Eindhoven

'Ik ervaar veel onnodige administratieve handelingen. WIJ Eindhoven zegt dat ze iets gaan aanvragen en dat doen ze dan niet. Ze komen hun afspraken niet na. Bij het servicebureau duurt het erg lang, de wachtlijst is gigantisch. Ondertussen krijgen wij al zes maanden geen hulp.'

Thuiszorg/WIJ Eindhoven

'Van de thuiszorg komt steeds een andere hulp. Dat is best wel eng, een buurvrouw is overvallen door iemand die zei dat ze vanuit Zuidzorg kwam. Eigenlijk is de regel dat als er iemand anders komt, deze persoon eerst wordt voorgesteld. Als er 's avonds een vreemde voor de deur staat, doe ik niet open. Dan krijg ik maar geen hulp.' (Mevrouw krijgt ook hulp van WIJ Eindhoven; de aanvraag voor een rollator is goed voor gezorgd. Dat was vorig jaar. Nu komt dezelfde generalist weer terug voor de aanvraag van een trippelstoel. De generalist is goed en deskundig en aardig.)

Diverse meldingen

Meldingen uit februari

'Er wordt geen eigen bijdrage meer afgeschreven. Gemeente is niet bereikbaar. Vanaf periode 5 geen rekeningen gestuurd vanaf gemeente naar CAK. Meneer maakt zich zorgen dat hij straks voor een heel jaar moet terugbetalen.

Generalist weet van niks en kan er niks mee. Meneer is bekend met autisme en krijgt geen duidelijkheid. We hebben samen gebeld en het blijkt dat hij geen eigen bijdrage hoeft te betalen. Waarom is onduidelijk.'

Meldingen uit maart

'Mevrouw zoekt een vrijwilliger. Ze had eerst een eigen huisje, woont nu in verpleeghuis. Dat bevalt niet, ze heeft veel last van de buurman, want die draait bijvoorbeeld veel harde muziek. Ze mist een eigen huisje. Ze heeft geen aanspraak en de verzorging heeft nergens tijd voor. Ze wil graag iemand, een vrijwilliger. WIJ Eindhoven heeft haar maart 2018 voor 't laatst gezien, maar DOET NIKS!

Probleem is dat mevrouw in een verpleeghuis woont en alles daar opgelost moet worden, daarom kan bijvoorbeeld een Maatje040 niks betekenen.'

Meldingen uit september

'Meneer heeft meer dan 10 jaar bij een hospita gewoond, zij voelde voor hem aan als een moeder. Deze

mevrouw moest uit huis omdat ze wilsonbekwaam was geworden, ze heeft dementie. De huur werd opgezegd, dus deze meneer moest ook zijn huis uit. Meneer is nu dakloos en heeft geen dagbesteding, fietst wat rond vooral. Mevrouw is opgenomen met een RM, haar nicht is mentor. Contact tussen meneer en nicht is niet goed. Zij vindt de zorg prima, meneer niet.

Meneer mag niet meer langskomen bij de mevrouw die hij als zijn moeder zag; dit vanwege grensoverschrijdend gedrag, waar hij niets van begrijpt.

Meneer krijgt zelf geen hulp en vraagt daar ook niet om.'

Meldingen uit december

'Ik heb maart 2017 een ongeluk gehad met de fiets. Daaraan heb ik PTSS overgehouden. Via de huisarts kwam ik bij een behandelaar voor EMDR. Het intakegesprek was raar, ze vroegen allemaal dingen die niks te maken hadden met het ongeluk, bijvoorbeeld over mijn burens. Ik voelde me onveilig. De hoofdbehandelaar trok al heel snel de conclusie dat er met mij veel meer aan de hand was, ik moest opgenomen volgens hen en aan de zware medicatie. Ik heb dat niet gedaan. Het gaat nu goed met mij, ik heb veel vrienden, goede contacten in de buurt, en ik schilder graag. Fietsen durf ik niet meer, ik pak de bus wel.

Ik heb de inspectie ingeschakeld omdat ik me zorgen maak over andere meer kwetsbare mensen die bij deze organisatie terecht komen.'