

bwn

Belangenbehartiging Sociale Zekerheid

BWN helpt mensen over de brug



JAARVERSLAG 2017

Nijmegen, juli 2018

Inhoudsopgave:

Voorwoord

Individuele belangenbehartiging

Collectieve belangenbehartiging

Zelfregiecentrum Nijmegen

Huisvesting

Communicatie

Personele zaken

Bijlagen 1. Casus strengere criteria UWV

2. Profiel BWN

3. Dienstverlening BWN

4. Voorgeschiedenis

**5. Signaleringsrapportage vertrouwenspersoon Sociaal Domein 2^e, 3^e en 4^e
kwartaal 2017 Regio Nijmegen.**

VOORWOORD

Ook in 2017 bleef er sprake van voortdurende onrust onder de doelgroep van BWN omtrent de invoering van de Participatiewet, de door (oud) minister Ascher aangekondigde 150.000 herkeuringen WIA en perikelen omtrent toepassing en uitvoering van de WMO.

De werkdruk bleef mede ten gevolge hiervan onverminderd hoog.

Het aantal gegrondverklaringen in bezwaarzaken nam weer gestaag toe. Er is nog steeds sprake van strengere beoordelingen door het UWV. Dat is een tendens die wij duidelijk waarnemen en waar wij onze vraagtekens bij blijven zetten.

Ook werd meer ingezet op pre-mediation, waardoor procedures konden worden voorkomen, maar feitelijk wel inspanning werd geleverd.

De aangekondigde herbeoordelingen zullen naar de mening van minister Ascher versneld moeten worden uitgevoerd.

Gebleden is, dat er een tekort aan verzekeringsartsen is.

Om de herbeoordelingen toch te kunnen doorvoeren worden momenteel nog steeds jonge verzekeringsartsen in opleiding ingezet.

De ervaring heeft BWN geleerd, dat deze inzet nogal eens ten koste gaat van kwaliteit/zorgvuldigheid.

Als gevolg hiervan wordt een groter aantal bezwaarprocedures verwacht.

In het verslagjaar zijn wederom in dit kader drukbezochte workshops gehouden met als thema "Herbeoordeling WIA".

We hebben ons in het verslagjaar nog verder verdiept in de Participatiewet, die per 1 januari 2015 in werking trad.

Gebleden is dat er veel onrust en onzekerheid blijft bestaan onder de doelgroep.

Wederom zijn drukbezochte workshops gehouden, waarbij actuele informatie werd verstrekt over de Participatiewet en de mogelijke gevolgen van de invoering ervan.

Zo is het voornemen om iedereen met een Wajong-uitkering de komende jaren te herbeoordelen.

Door UWV wordt (in 1^e instantie op dossier) gekeken of er sprake is van arbeidsvermogen.

Wie het met die bevinding niet eens is, kan daartegen bezwaar maken. BWN voorziet ook op dit punt een forse toename van bezwaarzaken.

Een van de speerpunten van de Participatiewet is decentralisatie van de vigerende wet- en regelgeving en extra aandacht voor personen die zich aan de onderkant van de arbeidsmarkt bevinden.

Hiertoe worden instrumenten ingezet.

Zo kan met bv. inkomensondersteuning en het inzetten van een werk/jobcoach van het Werkbedrijf naar een passende baan worden gezocht.

Ook worden potentiële werkgevers geënthousiasmeerd om subsidies in het vooruitzicht te stellen.

In totaal gaat het om ca 230.000 Wajongers.

Het Kabinet verwacht dat slechts 40.000 van hen volledig en duurzaam gehandicapt zijn of blijven en hun volledige Wajong-uitkering kunnen houden. De uitkomst van een herbeoordeling kan grote gevolgen hebben voor de inkomenspositie van Wajongers, die nu al niet riant is.

Voor diegenen, waarbij naar de mening van UWV wel sprake is van arbeidsvermogen zal de uitkering per 01-01-2018 met 5% worden gekort.

Feitelijk een bezuinigingsmaatregel en volgens de overheid voor de doelgroep een extra stimulans om loonvormend werk te vinden.

Deze massale herbeoordelingoperatie moet voor 1 januari 2018 zijn beslag krijgen. Ook voor deze operatie worden verzekeringsartsen in opleiding ingezet.

Vandaar dat dit onderwerp onze grote belangstelling heeft en houdt. We gaan in dit kader wederom bijeenkomsten organiseren over 'arbeidsvermogen' en de implementatie-praktijk van de Participatiewet.

BWN is samenwerkingspartner in het Zelfregiecentrum Nijmegen. Binnen het ZRCN verzorgen we o.a. de cursus 'Moed doet goed', die blijvend zal worden aangeboden.

Per 01-01-2017 zijn als nieuwe bestuursleden benoemd Bob Teunissen als penningmeester en Peter de Bruijn als secretaris.

Beide heren kunnen bogen op een langjarige staat van dienst binnen het Sociale Domein.

Ook in 2017 zal BWN weer extra gemotiveerd aan de slag gaan onder het motto " BWN helpt mensen over de Brug/Nieuw jaar Nieuwe kansen ", waarbij het belang van de cliënt te allen tijde het vertrekpunt in beleid en praktijk blijft.

Eric Poll,
voorzitter

INDIVIDUELE CLIENTONDERSTEUNING

METHODIEK

BWN behartigt primair de materiële belangen van haar klanten op het terrein van sociale zekerheid.

In onze werkwijze hechten wij veel belang aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de cliënt. De ervaring leert, ondanks dat we een laagdrempelige organisatie zijn, dat het even duurt voordat klanten contact met ons durven opnemen.

Dat komt omdat er vaak niet alleen een vraag of een probleem is op het gebied van sociale zekerheid, maar er ook sprake is van achterliggende problematiek: moeite met het accepteren van verlies van mogelijkheden, een veranderend zelfbeeld, spanningen in de relatie, (dreigende) financiële malaise...

Willen wij de belangen van de klant goed behartigen, dan zal hij of zij openheid van zaken moeten geven. Dat is vaak niet makkelijk. Daarom werken we van meet af aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de cliënt. Een spreekuur, niet zelden in aanwezigheid van de partner of een andere naaste, is daarvoor een zeer geschikt middel.

Voordeel van deze manier van werken is dat we een compleet beeld krijgen van de problematiek waar de klant mee kampt, wat helpt bij het juist beoordelen van zijn vraag. Voor problematiek waar BWN niet primair verantwoordelijk is, zorgen we voor een warme overdracht naar organisaties als bijvoorbeeld Humanitas (thuisadministratie), RIBW (huisbezoek) en de Formulierenbrigade.

Kortom, we behartigen de materiële belangen van de klant, maar hebben ook nadrukkelijk aandacht voor psychosociale aspecten (erkenning, empathie) en we moedigen de cliënt via een empowerende werkwijze aan, om zoveel als mogelijk de regie over zijn eigen leven te (blijven) voeren. Het Zelfregiecentrum Nijmegen, waarbinnen BWN samenwerkingspartner is, speelt hierin een stimulerende rol.

Volgens de definitie van MOvisie is zelfregie het vermogen om zelfstandig te beslissen hoe je leven op het gebied van bijvoorbeeld wonen, werken en sociale contacten, eruit moet zien. Bij zelfregie gaat het om de krachten, talenten en drijfveren van mensen, niet om hun problemen en beperkingen.

Het vergroten van zelfregie leidt tot toename van zelfredzaamheid en participatie. In haar langjarig bestaan heeft BWN overigens deze methodiek altijd al naar cliënten uitgedragen onder het motto "kijk naar wat iemand kan en maak daar gebruik van".

BWN is voor zowel collega-organisaties als klanten, vanwege de complexiteit van hulpvragen, vaak een laatste halte waar mensen nog terecht kunnen. Vandaar ook dat we ons afficheren als expertisecentrum sociale zekerheid/wmo. In veel casussen gaat het om zeer specifieke kennis die BWN, naast een uitgebreid netwerk van contacten bij instanties als bijvoorbeeld UWV en gemeente, in huis heeft.

Ook in 2017 hebben opnieuw meer cliënten en instanties de weg naar BWN weten te vinden. Instanties die doorverwijzen zijn o.a. Sociale Wijkteams, Stips, Juridisch Loket, Bureau Sociaal Raadsliden , Stichting Het Inter-Lokaal, Iriszorg, MEE, SWON, UWV, Re-integratiebedrijven, NIM, RIBW en GGZ/psychiatrie.

RESULTATEN

Uit onderstaand overzicht blijkt dat er sprake is van een toename van het aantal hulpvragen en ook het aantal spreekuren weer is toegenomen. Uit een oogpunt van efficiency proberen we hulpvragen zoveel mogelijk per e-mail te beantwoorden, om zo de spreekuurhouders te ontlasten. Onderstaande tabel laat zien dat het aantal spreekuren in drie jaar bijna was gehalveerd (van 1168 in 2012 naar 612 in 2015) met weer een geringe toename in 2016 en een verdere toename in 2017.

	<i>Hulpvvr.</i>	<i>Spreekuur</i>	<i>Bezwaar/beroep</i>
2010	3500	1100	101 (90 Soc.Zekerheid/11 WMO)
2011	3650	1165	85 (78 Soc. Zekerheid/7 WMO)
2012	3992	1168	113 (83 Soc.Zekerh/29 WMO/1 WWB)
2013	4832	1011	99 (96 Soc.Zekerheid/3 WMO)
2014	5883	951	68 (66 Soc.Zekerheid/2 WMO)
2015	6286	612	111 (105 Soc.Zekerheid/6 WMO)
2016	6143	888	77 (67 Soc. Zekerheid/10 WMO)
2017	7380	924	82 (77 Soc. Zekerheid/5 WMO)

Sociale zekerheid/arbeid

Van het totaal aantal helpdeskvragen hadden er 5535 betrekking op het aandachtsgebied Sociale zekerheid/arbeid.

Er werden in het verslagjaar 77 bezwaar/beroepsprocedures opgestart.

Aan de met de gemeente Nijmegen afgesloten gemaximeerde prestatieovereenkomst kon in het verslagjaar worden voldaan: 30 geslaagde dossiers van Nijmeegse burgers die met hulp van BWN een bezwaar- of beroepszaak hebben gewonnen of met een intensieve voorbereiding/ begeleiding door BWN "aan de voorkant" hun WIA-uitkering hebben behouden, en om die reden geen beroep hoeven te doen op een participatie uitkering van de gemeente Nijmegen.

De nieuwe verruimde prestatie overeenkomst/subsidie is vooralsnog verstrekt tot en met 2018.

Voor BWN een extra uitdaging om hieraan te blijven voldoen.

In die gevallen waarin BWN klanten adviseert af te zien van een kansloze bezwaar/beroepsprocedure, legt zij prioriteit bij mogelijke instroom in loonvormende arbeid veelal eerst met een tussenstap via vrijwilligerswerk.

Door de inspanningen op dit gebied, te vatten onder de noemers 'empowerment', 'toeleiden naar reïntegratie' en 'bevorderen zelfregie', zijn in het verslagjaar 11 personen ingestroomd in reguliere loonvormende arbeid en daarmee is instroom in de gemeentelijke bijstand voorkomen.

Inmiddels zijn – in goed overleg met de subsidieverstrekker- de voorwaarden van het prestatiecontract enigszins verruimd (30 dossiers) : wanneer met een goede advisering/intensieve begeleiding "aan de voorkant" een WIA- of Ziektewetuitkering aantoonbaar kan worden geëffectueerd – en daarmee instroom in de bijstand kan worden voorkomen – wordt ook aan de prestatie voldaan.

Ook werd meer ingezet op pre-mediation, waardoor procedures konden worden voorkomen.

In het verslagjaar heeft BWN spreekuur op locatie gehouden bij CWZ/Psychiatrie en UMC St. Radboud/Psychiatrie.

Verder maakt BWN – als sociaal juridisch expert - deel uit van het behandelteam verbonden aan de poli ASS/ADHD van UMC Radboud.

Omdat BWN in het verleden jarenlang spreekuur op locatie heeft gehouden in het voormalige MS-Centrum Nijmegen en nadien UMC Radboud vinden ook de nodige doorverwijzingen plaats van afdeling MS-Neurologie van CWZ, te Nijmegen en Jeroen Bosch Ziekenhuis te Den Bosch.

Wmo/Awbz

Van het totaal aantal helpdeskvragen hadden er 1845 betrekking op het aandachtsgebied WMO/AWBZ.

Voor het merendeel van de hulpvragen op het gebied van de WMO zijn nadien spreekuurafspraken ingepland om de hulpvraag optimaal te kunnen analyseren en vervolgens adequate ondersteuning/hulp te kunnen bieden.

Veelal was er sprake van het verstrekken van informatie en advies, vooral ook met de bedoeling de mogelijkheden af te tasten hoe de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen en meer en meer in te zetten op zelfregie.

Namens cliënten zijn 5 bezwaarprocedures opgestart inzake:

- Drietal aanvragen vervoersvoorziening: gegrond verklaard en alsnog toegekend;
- Tweetal aanvragen 'voortzetting' PGB/HH alsnog toegekend;

De in de loop der jaren lichte afname van beslissingen op bezwaar Wmo heeft als oorzaak dat er door de gemeente en door onszelf meer wordt ingezet op pre-mediation.

Bovendien wordt door de gemeente in bezwaarzaken vaker in goed overleg ingezet op een BIA (beschikking informele afhandeling).

Feitelijk is dit een soort schikking, waarin de gemeente in de lopende bezwaar/beroepprocedure voorstelt om alsnog over te gaan tot het verstrekken van de in 1^e instantie geweigerde/ingetrokken voorziening.

Voorwaarde is dan wel dat BWN de bezwaar/beroepprocedure intrekt.

Omdat BWN het belang van de cliënt als uitgangspunt heeft wordt in voorkomende gevallen hieraan tegemoetgekomen.

Vaak komt het ook voor, dat cliënten afgeraden wordt om in bezwaar te gaan (kansloze procedures).

COLLECTIEVE BELANGENBEHARTIGING

Ketenpartneroverleg, samenwerking en certificering AUTISME

In 2012 is er vanuit de poli psychiatrie ASS/AD(H)D volwassenen van het Radboud UMC een samenwerkingsverband gestart. Stichting BWN is van meet af aan bij dit ketenpartneroverleg betrokken geweest. Naast Radboud UMC waren andere partners Counseling Praktijk Gelderland, MEE, RIBW, Structuurpraktijk Ine Lamers, Amarus, Jobstap, UWV Werkbedrijf, gemeente Nijmegen en Zorgkantoor VGZ cure en care. In 2013 zijn contacten gelegd met De Praktijk en Karakter om afspraken te maken over nauwere samenwerking. Het voornemen was uit deze combinatie van organisaties een bundeling van expertise te realiseren op het gebied van ASS/AD(H)D bij normale tot hoogbegaafde volwassenen. Dit zou het hele gebied bestrijken van multidisciplinaire diagnostiek, behandeling, actualisering van de hulp- en zorgbehoefte en begeleiding buiten de kaders van de zorgverzekeringswet.

BWN heeft deelgenomen aan de werkgroep, die het plan heeft gemaakt voor een dergelijk bovenregionaal expertisecentrum met de naam RUCA & Co (Radboud UMC Centrum voor ASS en AD(H)D & Compagnons).

Wegens gebrek aan financiering is dit initiatief niet van de grond gekomen. Vanuit BWN zijn er nog wel geregeld rechtstreekse contacten met Radboud UMC over cliënten.

Ook maakt BWN als sociaal juridisch expert deel uit van het team ASS/ADHD.

Verder is BWN (A.Frederiks) namens BWN gecertificeerd na het voltooien van de training Werken met Autisme.

Deze training is er op gericht enerzijds "hoe als werkgever om te gaan met werknemer met autisme" en anderzijds "hoe positioneer je je als werknemer met autisme richting werkgever".

Deelname aan KGO / Cliëntenraad Participatiewet

BWN neemt via Ton van Hout deel aan Cliëntenraad Participatiewet. Dit overleg adviseert ambtenaren (management) en burgemeester en wethouders over beleid en uitvoering op het gebied van uitkeringen, Bijzondere Bijstand en minimabeleid.

De cliëntenraad participatiewet Nijmegen adviseert het gemeentebestuur gevraagd en ongevraagd over het beleid en uitvoering van de participatiewet. De raad richt zich hierbij vooral op (bijzondere) bijstand, armoedebestrijding, schuldhulpverlening en begeleiding naar werk.

De cliëntenraad komt hierbij op voor Nijmegenaren met een laag inkomen en/of financiële problemen.

De cliëntenraad bestaat uit:

een onafhankelijke voorzitter

een ambtelijk secretaris

acht leden uit de doelgroep

zeven leden van organisaties die werken met de doelgroep: Het Inter-Lokaal, BWN/ZRCN, FNV, Vluchtelingenwerk Oost Nederland, Fibon, Kentering en Sterker Sociaal.

Het college van burgemeester en wethouders benoemt de leden voor vier jaar. De cliëntenraad komt een keer per maand bij elkaar om beleidsvoorstellen, lopend beleid en beleidsevaluaties te bespreken. De raad geeft adviezen aan de ambtenaren. De vergaderingen zijn niet openbaar omdat de cliëntenraad regelmatig beleidsvoorstellen bespreekt die nog in ontwikkeling en vertrouwelijk zijn.

Nijmegen kent zo'n 7.500 a 8.000 klanten met een participatie uitkering.

De volgende onderwerpen zijn in het maandelijks overleg aan de orde geweest: Dienstverlening, Minima effectrapportage, CAZ (collectieve Aanvullende Ziektelastenverzekering), digitalisering, experimenten in de participatiewet, Meedoen-regeling, Strategisch arbeidsmarktbeleid

Er zijn diverse adviezen uitgebracht, onder andere:

Advies Dienstverlening kwetsbare groepen,

Advies over Collectieve Aanvullende Ziektelastenregeling.

Er zijn kritische vragen gesteld aan het College en de raad over de wachttijden bij de Sociale wijkteams.

Deelname aan JMG

BWN is via Ton van Hout vertegenwoordigd in de Adviescommissie Jeugd, Maatschappelijke opvang en Gehandicaptenbeleid, die in het verslagjaar 9 maal plenair bijeenkwam. Hij heeft als aandachtsgebied werk, inkomen en participatie. Adviezen op deze gebieden worden voorbereid door een werkgroep die is samengesteld op basis van deskundigheid en contacten in het werkveld.

Hij is tevens vice-voorzitter van de adviescommissie.

De Adviescommissie JMG (Jeugd, Maatschappelijke opvang en Gehandicapten) is een adviescommissie van burgemeester en wethouders. Ze geeft gevraagde en ongevraagde adviezen aan B & W vanuit het streven dat alle burgers van Nijmegen optimaal kunnen meedoen aan het samen leven. Daarbij vertegenwoordigen wij vooral burgers met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking, van jeugd en dak- en thuislozen.

De adviezen aan het college zijn aanbevelingen over een bepaald beleidsonderwerp; meestal in briefvorm, een enkele keer worden adviezen mondeling gegeven. Het college vraagt om advies naar aanleiding van een beleidsverandering of nieuw beleid op de drie terreinen. De adviescommissie adviseert het college ook ongevraagd als een onderwerp daar om vraagt.

De adviescommissie vindt het belangrijk vooral met ambtenaren en leden van het college te praten over nieuwe beleidsvoornemens en/of belangrijke uitvoeringsmaatregelen. Op die manier kan de kennis en deskundigheid van de adviescommissie het beste tot zijn recht komen.

Gevraagd advies Openbaar vervoer binnenstad 2017.

Het College van B&W gaat de gemeenteraad voorstellen om de bussen in plaats van de Burchtstraat over de Singels te laten rijden.

JMG adviseert het volgende:

Het verdwijnen van de grote bussen uit de Augustijnenstraat - Burchtstraat - St Jorisstraat hoeft nadrukkelijk niet te betekenen dat de binnenstad voor mensen met een beperking (vrijwel) onbereikbaar wordt. De oplossing moet dan ook niet gezien worden van uit alleen een financieel perspectief, maar uit de principiële opvatting en erkenning van het belang en de rechten van mensen met een beperking om de binnenstad te kunnen bereiken. Dat draagt mede bij aan het kunnen blijven participeren in de samenleving.

Gevraagd advies Beschermd Wonen

De adviescommissie heeft het college op 9 oktober een gevraagd advies gegeven over het Plan van Aanpak GGZ - Beschermd Wonen - Maatschappelijke Opvang. De adviescommissie is blij met het voorliggende plan en geeft het college nog een aantal adviezen in overweging.

Bouwstenen voor politieke partijen

De adviescommissies JMG, Seniorenraad, ACA en lhbt-beleid hebben de politieke partijen in de gemeenteraad bouwstenen gestuurd als input voor de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2018.

Eens in de vier jaar permitteren de adviescommissies, die uitsluitend het college van burgemeester en wethouders (on)gevraagd adviezen sturen, het zich om politieke partijen te informeren over onderwerpen die naar hun opvatting belangrijk zijn om opgenomen te worden in de verkiezingsprogramma's van de politieke partijen.

Klant tevredenheidsonderzoek

De adviescommissie heeft het college van B&W op 15 juni 2017 een ongevraagd advies gestuurd over de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Huishoudelijke Hulp.

Gevraagd advies inkoop Wmo en Jeugd 2018

De gemeente heeft de adviescommissie gevraagd advies uit te brengen over de gunningscriteria en het programma van eisen voor de inkoop Wmo en Jeugd 2018.

Gevraagd advies nieuwe Sportnota

De adviescommissie heeft op 21 maart 2017 op verzoek van het college van B&W een advies uitgebracht over de opvattingen van JMG over de in ontwikkeling zijnde beleidsnota Sport en Bewegen.

Verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2018

De adviescommissie heeft op 2 november 2017 het college een gevraagd advies gestuurd over de nieuwe verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2018. Het is een uitvoerig advies geworden dat onder meer stelt dat wettelijk is vastgelegd dat het pgb een gelijkwaardig alternatief is voor zorg in natura.

Ongevraagd advies Avan problematiek 2017

De commissie adviseert het College over een aantal problemen bij Avan.

- Invoeren Maatjesproject
- Aanpassen reistijden
- OV-begeleiderskaart

De adviezen zijn te downloaden van af de website van de adviescommissie:
www.jmgniimgen.nl

ZELFREGIECENTRUM

Concept Zelfregiecentrum

BWN blijft samenwerkingspartner binnen het Zelfregiecentrum Nijmegen.

Zelfregiecentrum Nijmegen stimuleert mensen zoveel mogelijk zelf de regie te nemen over hun leven. Dat wil zeggen dat je zelfstandig kunt beslissen hoe je leven er eruit moet zien op levensterreinen als wonen, werken en sociale contacten.

Bij zelfregie gaat het om de krachten, talenten en drijfveren van mensen, niet om hun problemen en beperkingen. Het vergroten van zelfregie leidt tot toename van zelfredzaamheid en participatie.

Bij het Zelfregiecentrum Nijmegen kun je zelf stappen zetten.

Samen met anderen. Met een steuntje in de rug.

Het Zelfregiecentrum biedt mogelijkheden om:

- Anderen te ontmoeten
- Je ervaringen te delen met lotgenoten
- Je ervaringskennis in te zetten en te ontwikkelen
- Trainingen en coaching te volgen om meer zelfregie te nemen
- Hulpvragen te stellen
- Vrijwilligerswerk te doen
- Zelf een activiteit te starten

Daarnaast doen we aan individuele en collectieve belangenbehartiging van mensen met een beperking, via onder meer:

- Spreekuren
- Deelname aan adviesraden college van burgemeester & wethouders
- Deelname aan cliëntenraden en uitvoeringsoverleggen
- Inspraak bij de gemeente
- Het organiseren van acties

Gezien onze achtergrond als belangenorganisaties bereiken we vooral mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. We vatten 'beperking' echter in de meest ruime zin op. We sluiten ons aan bij de formulering die Zelfregiecentrum Venlo hanteert: 'Wij ondersteunen mensen die om allerlei redenen minder tot hun recht komen dan zij zouden willen. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat je ziek bent geworden, een tijd in behandeling bent geweest, veel tegenslagen hebt gehad, steeds tegen dezelfde negatieve situaties aanloopt, veel denkt maar moeite hebt met doen, het gevoel hebt er alleen voor te staan, je niet gehoord of gezien voelt, minder energie hebt dan je zou willen, moeite hebt met voor jezelf opkomen of allerlei andere redenen.'

Om de WIG te ontlasten was in 2014 al de wenselijkheid vastgesteld om een praktische aanpassing in het samenwerkingsverband door te voeren, omdat het bestuur van WIG nu feitelijk zowel verantwoordelijk is voor de eigen begroting als die van het Zelfregiecentrum Nijmegen (voor wat betreft haar nieuwe taken). Inmiddels is hiertoe medio 2016 een nieuwe overkoepelende stichting Zelfregiecentrum Nijmegen opgericht. Bestuur BWN heeft ervoor gekozen samenwerkingspartner te blijven.

Coaching

Bij BWN komen mensen op spreekuur die in de regel meerdere problemen ervaren. Naast de hulpvraag op het gebied van uitkering, werk of zorg zijn er veelal andere problemen, zoals het ontbreken van een administratie, schuldenproblematiek, dreigende huisuitzetting, gevaar van recidive detentie, verkeren in crisissituatie, (driegend) conflict met werkgever. Onderliggende oorzaken zijn onder meer: verslaving, psychiatrische problematiek, een incestverleden, suïcidepogingen etc.

Het opbouwen van vertrouwen is van uitermate groot belang, omdat cliënten vaak bij het toelichten van de hulpvraag gevoelige persoonlijke zaken/omstandigheden moeten prijs geven.

In de praktijk blijken gemiddeld 3 tot 4 spreekuurcontacten nodig om de hulpvraag op het gebied van sociale zekerheid te beantwoorden, vaak met een goede afloop, maar soms ook niet.

Los van de materiële kant van de zaak worden mensen tijdens deze spreekuurcontacten gecoacht om zoveel als mogelijk zelf de regie te blijven voeren over hun leven. Daarbij wordt ook gewezen op de activiteiten van het Zelfregiecentrum Nijmegen en in het bijzonder de cursus 'Moed doet goed'.

Moed doet goed

In de afgelopen dertig jaar zijn er honderden onderzoeken geweest die bevestigen dat een optimistische levenshouding je gezondheid ondersteunt en verbetert.

In het leven moeten we allemaal uitdagingen trotseren en moeilijke momenten doorstaan. Soms gaat het nu eenmaal even niet allemaal zoals we willen. In die tijden is optimisme heel belangrijk.

Optimisme helpt je nieuwe kansen te creëren op momenten dat het leven even niet mee zit. Het is niet altijd even makkelijk om de moed erin te houden en de toekomst vol vertrouwen tegemoet te zien. De cursus MOED DOET GOED kan daarbij helpen.

Deelnemers leren:

- Meer moed en zelfvertrouwen te krijgen
- Eigen sterke kanten en vaardigheden in te zetten
- Tolerant en bemoedigend te zijn naar jezelf en anderen
- Fouten durven maken
- Beter om te gaan met kritiek
- Doelen stellen op een positieve manier

De centrale idee is: als je gaat doen wat je zelf kunt om je gelukkiger te voelen ga je meer grip op je leven ervaren en je hierdoor blijer voelen met jezelf en je leven.

Bemoediging van jezelf en anderen helpt om dit te ontwikkelen.

De cursus zal dan ook door BWN blijvend worden aangeboden.

Vertrouwenspersoon Sociaal Domein Regio Nijmegen

In het verslagjaar is de regio Nijmegen gestart met de vertrouwenspersoon Sociaal Domein. De opdracht daartoe is verstrekt aan Zorgbelang Gelderland in samenwerking met Zelfregiecentrum Nijmegen.

Namens ZRCN zijn op dit punt actief BWN en De Kentering.

Bij de start van de vertrouwenspersoon Sociaal Domein zijn afspraken gemaakt over de informatievoorziening aan de burgers van de regio Nijmegen.

Het Adviespunt Zorgbelang heeft een flyer gemaakt voor de regio Nijmegen; deze is tegelijkertijd breed met het magazine van het ZRCN verspreid in de regio.

Ook is er een artikel verschenen in weekblad De Brug.

Ook zijn de coördinatoren van de wijkteams van de verschillende gemeenten via de mail en in het regionaal coördinatorenoverleg geïnformeerd over de ondersteuning in de regio. Het derde en vierde kwartaal is ook contact gelegd met de GGD, als WMO toezichthouder en de projectgroep "Kwaliteit en Handhaving" om te onderzoeken in hoeverre de signalen die overal binnen komen, gebundeld kunnen worden. Voor individuele ondersteuning van burgers met klachten zal de GGD verwijzen naar het Adviespunt. De vertrouwenspersonen kunnen vervolgens burgers ook verwijzen naar het meldpunt dat de Regio Nijmegen per 1 oktober geopend heeft, zodat bijvoorbeeld vermoedens van fraude onderzocht kunnen worden. Dit wordt in de praktijk gedaan en we horen van burgers terug dat men het prettig vindt, dat dit meldpunt er is. Tevens is er binnen het regionaal beleidsoverleg gesproken over de signaleringsrapportage, zowel vanuit het Sociaal Domein, als vanuit de Jeugdwet.

Voor de regio Nijmegen is een Signaleringsrapport 2^e, 3^e en 4^e kwartaal opgesteld.

Korthedshalve wordt daar dan ook naar verwezen (zie bijlage 5.).

Inmiddels is bekend geworden, dat de activiteiten om budgettaire redenen in 2018 niet zullen worden voortgezet.

HUISVESTING

Inmiddels hebben de deelnemende partners binnen het ZRCN hun plekje meer dan gevonden op de St. Jorisstraat 72.

Goede bereikbaarheid, rolstoel/scootmobiel-toegankelijk en met OV-voorzieningen op loopafstand.

Er is veel activiteit met diverse trainingen, workshops, thema bijeenkomsten etc.

Ook de tuin is inmiddels opgefleurd en er is ook een groot rolstoeltoegankelijk terras vóór het gebouw gerealiseerd. Dit versterkt de ontmoetingsfunctie van het ZRCN en geeft buiten al iets aan van wat je binnen kunt verwachten.

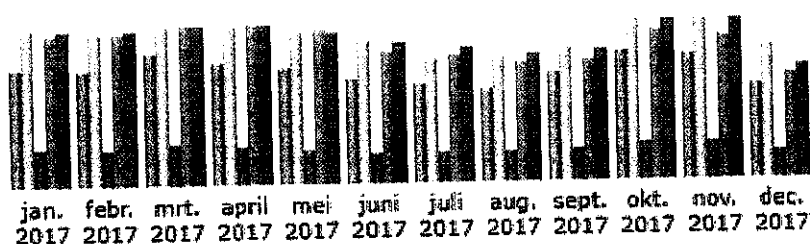
COMMUNICATIE

Meedoen in Nijmegen

BWN participeert in het concept Meedoen in Nijmegen. Onder deze noemer plaatsen 18 organisaties uit zorg en welzijn afwisselend nieuws op twee naast elkaar liggende pagina's in weekblad De Brug (oplage 110.000). De pagina's bieden een mooi platform, ook voor BWN, om hun activiteiten te belichten. BWN plaatst haar nieuwsberichten onder de vlag van Zelfregiecentrum Nijmegen.

Website

De website www.stichtingbwn.nl trok in 2017 ruim 54.000 unieke bezoekers. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2016 (43.000), 2015 (38.000), 2014 (24.000), 2013 (22.500), 2012 (17.000) en 2011 (10.000)



Maand	Unieke bezoekers	Aantal bezoeken			
jan. 2017	4,724	6,223	47,042	196,339	5.57 GB
febr. 2017	4,629	6,061	46,398	196,225	5.55 GB
mrt. 2017	5,327	7,175	54,042	232,578	6.45 GB
april 2017	4,895	6,308	47,940	210,792	5.95 GB
mei 2017	4,665	6,112	43,220	196,440	5.43 GB
juni 2017	4,180	5,680	38,486	169,276	5.08 GB
juli 2017	3,972	4,983	36,761	163,748	4.86 GB
aug. 2017	3,729	4,965	36,390	152,954	4.58 GB
sept. 2017	4,315	5,311	40,202	155,732	4.73 GB
okt. 2017	5,169	6,676	48,709	192,820	5.75 GB
nov. 2017	4,992	6,630	47,479	185,932	5.72 GB
dec. 2017	3,752	5,289	34,568	136,516	4.11 GB
Totaal	54,349	71,413	521,237	2,189,352	63.77 GB

PERSONELE ZAKEN

Bezetting

Aad Frederiks en Angelique van Megen kwamen in 2009 als beroepskrachten mee over van WIG/BWN.

Aad Frederiks is directeur en Angelique van Megen office manager.
Als consulente sociale zekerheid houdt Angelique ook spreekuren.

Naast deze 3 beroepskrachten zijn verder nog actief:

Ton van Hout houdt zich bezig met advisering en cliëntenparticipatie.

Mw Anny Langen (WMO) en mw Willemien van Hoof (Sociale Zekerheid) zijn als consulente Sociale Zekerheid/WMO actief.

Bureau AVL-Support van Leida Koenders verzorgt de financiële administratie en het jaarwerk.

Marieke Sueters, Babette Lagerweij, Floor Ruitkamp, Arthur van Leemput en Lucia Knoflickova houden zich als jurist en Frans Cuppen als arbeidsdeskundige op een voortvarende wijze bezig met bezwaar/beroepprocedures en ontlasten daarmee de directeur/raadsman in niet onbelangrijke mate, waardoor hij zich meer kan richten op zijn kerntaken.

Verder waren in het verslagjaar twee stagiaires van het ROC (opleiding Juridisch Medewerker, niveau 4) actief, t.w. Lara Hartog en Moniek Popping

Scholing

De medewerkers van BWN volgen in het kader van bijscholing met regelmaat modules Sociale Zekerheid en WMO.

Ook zijn hernieuwd abonnementen afgesloten met opleidingsinstituten, waarbij BWN alle medewerkers in de gelegenheid stelt digitaal kennis op te halen c.q. bij te scholen.

Op verzoek van UWV neemt de directeur BWN deel aan intercollegiale toetsingen van arbeidsdeskundigen van UWV. Hiermee kan het netwerk binnen UWV in het belang van de doelgroep nog verder worden verbreed. Bovendien biedt dit overleg voor BWN de gelegenheid in spreekuurwerk verkregen signalen direct via een korte lijn terug te koppelen naar medewerkers UWV. Soms kan dit ertoe leiden dat een bezwaarprocedure kan worden voorkomen. Bij dit overleg is voor BWN altijd het vertrekpunt: het belang van de cliënt.

Ook met Bureau Juridische Zaken van de gemeente vindt met regelmaat overleg plaats in het kader van pre-mediation met de bedoeling om zinloze/tijdroevende procedures te voorkomen.

SAMENSTELLING BESTUUR (per 01 januari 2017)

Eric Poll

Bob Teunissen
Peter de Bruijn

voorzitter
penningmeester
secretaris

Directeur

Aad Frederiks

Office manager:

Angelique van Megen

Beleidsmedewerkers

Ton van Hout

Juristen:

Marieke Sueters

Babette Lagerweij

Floor Ruiterkamp

Arthur van Leemput

Lucia Knoflickova

Arbeidsdeskundige:

Frans Cuppen

Financiële administratie/Jaarwerk

Bureau AVL-Support

Consulentes Sociale Zekerheid/WMO

Willemien van Hoof

Anny Langen

Angelique van Megen

Stagiaires ROC

Lara Hartog, Moniek Popping.

BIJLAGE 1

Deze bijlage bevat de integrale brief aan het Nijmeegse college van b&w over de positie van BWN, inclusief de inspraakreactie (mei 2014).

Inhoud en strekking is nog immer actueel.

“Met het oog op de college-onderhandelingen, willen wij graag aandacht vragen voor rol, positie en financiering van BWN.

Wij zien in het nieuwe jaar een duidelijke trend dat het UWV strenger is geworden in het beoordelen van bezwaarzaken. Vergelijkbare bezwaarzaken, die eerder gegrond werden verklaard, worden nu ongegrond verklaard. Zie bijgevoegde casus [bijlage 1]. Een element dat hierin een rol speelt, is dat verzekeringsartsen zich moeten verantwoorden bij een speciale commissie, wanneer zij een bezwaar gegrond willen verklaren.

Dat is op de eerste plaats voor klanten een heel vervelende ontwikkeling met vaak verstrekkende gevolgen.

Voor BWN als organisatie heeft deze ontwikkeling ook twee nadelige effecten. Er zijn minder opbrengsten door vergoeding van proceskosten. En het wordt moeilijker om aan het prestatiecontract te voldoen (vergoeding op basis van 23 gegrondverklaringen in bezwaar en/of beroep).

Tegelijk vermoeden wij met de komst van de Participatiewet dat de werkzaamheden voor BWN, als Expertisecentrum Sociale Zekerheid, aanzienlijk zullen toenemen. Dat betreft de voorbereiding op deze wet, het aantal vragen om informatie, spreekuurcontacten en bezwaarzaken.

Via eigen onderzoek bereiden we ons voor op de gevolgen van de Participatiewet voor betrokkenen. Op dit moment moet er nog veel regelgeving worden uitgewerkt, zoals het Schattingsbesluit (toetsingscriteria voor arbeidsongeschiktheid) en moet het wetsvoorstel nog door de Eerste Kamer worden aangenomen.

Ondertussen verkeren veel mensen in onzekerheid over wat de gevolgen voor hen persoonlijk zullen zijn. Dit leidt tot individuele vragen aan ons adres. We constateren dat er collectief behoefte is aan voorlichting. Wij zouden daar nadrukkelijk een rol in kunnen en willen spelen, als onafhankelijke stichting. Zo zien wij inhoudelijk ook mogelijkheden om invulling te geven aan een rol als onafhankelijk arbeidsadviseur in het Werkbedrijf. De adviescommissies en het Klantengroepenoverleg WWB hebben geadviseerd de functie van een dergelijke arbeidsadviseur in het leven te roepen.

Ook de behoefte aan spreekuurcontact zal toenemen. Zowel bij de Wajong als de Wsw is er sprake van subgroepen, die ieder andere behoeften hebben. Denk bijvoorbeeld aan mensen die tijdens de invoering van de Participatiewet op de wachtlijst van de Wsw staan of de groep die nieuw instroomt in de voorziening beschut werk.

Gezien het grote aantal Wajong-herkeuringen, zal ook het aantal bezwaarzaken toenemen.

Door een stijgend beroep op de dienstverlening van BWN de afgelopen jaren, was er al spanning tussen beschikbare menskracht en werklast. Dit hebben we voor een belangrijk deel kunnen ondervangen door onze werkwijze aan te passen en meer stagiaires aan te nemen.

Door de boven geschetste ontwikkelingen dreigt er structureel een disbalans te ontstaan tussen dienstverlening (wat BWN al doet en wat het nog meer zou kunnen betekenen) en beschikbare financiën. Dat signaal leggen we nadrukkelijk bij u neer."

CASUS WERKMETHODIEK VERZEKERINGSARTSEN UWV

Alleenstaande vrouw (52 j.), woonachtig te Nijmegen.

Was voor langere tijd werkzaam als secretaresse.

Werkgever ontbindt om bedrijfseconomische redenen de arbeidsovereenkomst, waardoor zij in de WW belandt.

Vanuit de WW valt ze volledig uit en komt in de (vangnet) ziektewet bij UWV.

Er is sprake van diverse CVA's met forse blijvende neurologische klachten.

Ook treden reumatologische klachten op, die waarschijnlijk aangewakkerd worden door medicatie ter verlichting van de neurologische klachten.

Na einde wachttijd verstrekt UWV haar een WIA/WGA-uitkering in de klasse 100% arbeidsongeschikt.

Bij de medische beoordeling (onder begeleiding van BWN) wordt met de verzekeringsarts gecommuniceerd of er geen sprake kan zijn van een IVA-uitkering (i.p.v. WGA).

Immers Mw voldoet aan de IVA criteria: volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zonder of geringe kans op herstel.

Een IVA-uitkering heeft voordelen voor zowel cliënt als (ex) werkgever.

Immers, de werkgever heeft dan geen inspanningsverplichting meer (en dus geen kosten) voor werknemer. Bij WGA is er nog 10 jaar lang re-integratie inspanningsverplichting en premieplicht ex-werkgever.

Voor Mw heeft IVA als voordeel, dat uitkering hoger is dan WGA (nl. 75% i.p.v. 70%) en als bijkomend voordeel dat IVA wordt toegekend tot 65e levensjaar zonder tussentijdse herbeoordelingen.

De verzekeringsarts laat weten, dat – wanneer er sprake is van IVA – toch eerst standaard WGA 100% wordt toegekend en 1 jaar na herkeuring de IVA alsnog zal worden geëffectueerd. Als reden wordt dan doorgaans aangevoerd, dat er nog enige behandeling "loopt".

BWN begeleidt Mw weer bij de herbeoordeling (na 1 jaar).

Tijdens een emotioneel zeer beladen keuring (Mw is het beu iedere keer maar weer te moeten erkennen dat ze feitelijk niets meer kan), laat de verzekeringsarts weten in de rapportage te willen "gaan" voor toekenning IVA.

Daarbij merkt de arts op, dan wel te moeten verschijnen voor een interne controlecommissie (nieuw intern beleid UWV).

Nadien ontvangt Mw een oproep om te verschijnen bij de arbeidsdeskundige van UWV (eveneens onder begeleiding van BWN).

In dat gesprek blijkt, dat de inmiddels opgestelde rapportage van de arts volledig afwijkt van hetgeen min of meer was toegezegd tijdens de keuring.

Kennelijk is de arts door de controlecommissie "teruggefloten".

Mw wordt weer belastbaar geacht en het uitkeringspercentage zal worden teruggebracht naar 55% arbeidsongeschiktheid met verstreckende financiële gevolgen voor Mw. (en voor ex-werkgever). Dus een verslechtering in plaats van een verbetering.

BWN bezwaart zich tegen deze gang van zaken en verzoekt hernieuwd contact tussen arbeidsdeskundige en verzekeringsarts.

BWN laat ook weten een klacht tegen de arts (en het systeem) te overwegen.

Uiteindelijk komt door deze interventie UWV terug op e.e.a. en kent alsnog (met een aangepast rapport van zowel de arts als de arbeidsdeskundige) de gevraagde volledige WIA-uitkering toe.

Voorheen zou BWN deze zaak namens cliënt hebben gewonnen. Nu is het bezwaar ongegrond verklaard. We merken dat dit geen uitzondering is, maar een duidelijke trend.

BIJLAGE 2: PROFIEL

Cliënten BWN: multiple problemen

De cliënten van BWN hebben in de regel multiple problemen. Naast de hulpvraag op het gebied van uitkering, werk of Wmo signaleren we andere problemen, zoals het ontbreken van een administratie, schuldproblematiek, dreigende huisuitzetting, gevaar van recidive detentie, verkeren in crisissituatie, (dreigend) conflict met werkgever.

Onderliggende oorzaken zijn onder meer: verslaving, psychiatrische problematiek, een incest-verleden, suïcidepogingen etc.

Veel huisartsen, maar één specialist

In de sociale infrastructuur van Nijmegen heb je meerdere 'huisartsen' op het gebied van sociale zekerheid, maar slechts één specialist: BWN. Die constructie is logisch: het totaal aan regelgeving is omvangrijk, complex en voortdurend aan verandering onderhevig. Kom je er als 'huisarts' niet uit, dan is het prettig dat je een beroep kunt doen op de 'specialist'. Vandaar ook dat we ons afficheren als 'Expertisecentrum Sociale Zekerheid'.

Bureaus Sociaal Raadslieden, Juridisch Loket, Stichting Het Inter-Lokaal, Iriszorg, MEE Gelderse Poort, NIM, maar ook UWV en re-integratiebedrijven verwijzen allemaal geregeld door naar BWN.

BWN is erkend als professioneel rechtshulpverlener door Rechtbank, gemeente Nijmegen en UWV.

Uniek netwerk; volwaardige partner UWV/gemeente Nijmegen

BWN beschikt over een uniek netwerk aan contacten met arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen van UWV Nijmegen. Normaal kom je als klant binnen via het Klant Contact Centrum van UWV, waar zaken nogal eens verzanden, om het mild uit te drukken. De sociaal raadslieden van BWN kunnen via hun persoonlijke netwerk insteken. Ook bij de gemeente Nijmegen bestaan goede ingangen, o.a. bij schuldhulpverlening.

Station BWN: laatste halte

Vanwege de complexiteit van hulpvragen is BWN zowel voor collega-organisaties als klanten vaak een laatste halte waar zij nog terecht kunnen.

Door gerichte doorverwijzing weten steeds meer mensen de weg naar deze halte te vinden. Daarnaast verzorgen wij zelf spreekuren op locatie: de psychiatrische afdelingen van het CWZ en UMC Radboud.

Visie: werk boven uitkering

Wij stellen werk boven inkomen, omdat in onze visie van werk een sterk emanciperende functie uit gaat. Voor de groeiende groep mensen die geen reële kans maakt op het behoud van hun uitkering, zetten we ons dan ook van harte in om ze toe te leiden richting (mogelijk) betaald werk. Als samenwerkingspartner van het Zelfregiecentrum Nijmegen, zijn er intern mogelijkheden via trainingen en workshops om daartoe (eerste) stappen te zetten.

BIJLAGE 3: DIENSTVERLENING

Filosofie BWN

- We werken vanuit cliëntperspectief voor inwoners van Nijmegen
- We behartigen zakelijke belangen (uitkering, werk, voorzieningen)
- We hebben ook aandacht voor mentale aspecten (erkenning, empathie)
- We bieden evt. begeleiding aan gedurende het traject (bij gesprekken met instanties)
- We moedigen mensen aan om zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven te blijven voeren (empowerment).
- We stellen werk boven uitkering, omdat werk emancipatie bevordert

Diensten

In het kort komt het huidige dienstenaanbod van de BWN op het volgende neer:

- houden van spreekuren: informatie en advies sociale zekerheid / empowerment / re-integratie;
- voorlichting en advies verstrekken en het aanleveren van tools ter bevordering van zelfregie van de doelgroep
- voorbereiding, hulp/ondersteuning en begeleiding bij WAO/WAZ/WAJONG/WIA-keuring door verzekeringsarts UWV;
- voorbereiding, hulp/ondersteuning en begeleiding bij gesprek arbeidsdeskundige UWV;
- hulp bij opstellen aanvraag voorzieningen WMO, alsmede voorbereiding, hulp/ondersteuning en begeleiding bij indicatiestelling gemeente/CIZ/keuringsarts CIZ;
- rechtshulpverlening; het voeren van bezwaar- en/of (hoger) beroepsprocedures UWV/Gemeente/Rechtbank/Centrale Raad van Beroep;
- geven van een second opinion in sociaaljuridische geschillen en via netwerkexpertise verstrekken van verzekeringsgeneeskundige en arbeidsdeskundige adviezen;
- bemiddeling inzake verzuimbegeleiding (Wet Verbetering Poortwachter/Case-management);
- bemiddeling en empowering bij re-integratie van arbeidsongeschikt geworden personen;
- onderhouden uitgebreide netwerk (verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, advocaten, rechtbanken, overheidsinstellingen, hulpverleningsinstanties, werkgevers, regiodirectie UWV, lokale, regionale en landelijke politiek/patiëntenverenigingen)
- adviseren van college van Burgemeester en Wethouders middels deelname in adviescommissie JMG

BIJLAGE 4: VOORGESCHIEDENIS

BWN bestond al ruim 20 jaar als een zelfstandige stichting toen door het intrekken van een belangrijk deel van de gemeentelijke subsidie door het toenmalige bestuur besloten werd de stichting BWN in 2003 op te heffen.

Om de dienstverlening voor de doelgroep veilig te stellen, werd aansluiting gezocht en gekregen bij stichting Arcon uit Overijssel. De organisatie is toen verder gegaan onder de vleugels van stichting Arcon. Toen deze partij zich eind 2006 terugtrok, werd mede dankzij de inbreng van de WIG (Werkgroep Integratie Gehandicapten/Nijmegen) het voortbestaan van BWN veilig gesteld. Met WIG had BWN al door de jaren heen een nauwe samenwerking, voornamelijk waar het hulpvragen inzake de WMO (v/h WvG) betreft en om pragmatische redenen is BWN toen als project bij stichting WIG ondergebracht.

Na 2 jaren als projectonderdeel van de WIG te hebben gefunctioneerd is gekeken of we die vorm wilden handhaven. Uiteindelijk besloot het Bestuur van de WIG en de medewerkers de nauwe samenwerking voort te zetten, maar beide organisaties financieel te ontvlechten.

Per 1 januari 2009 werd BWN weer een zelfstandige stichting met een eigen bestuur.

Veel werk werd verzet om de "nieuwe" Stichting (voluit Stichting Belangenbehartiging Sociale Zekerheid BWN) tijdig en wel voor 01-01-2009 "in de lucht" te krijgen.

Een nieuw bestuur werd geformeerd, directeur werd benoemd en arbeidscontracten van medewerkers bij WIG werden door de nieuwe Stichting "overgenomen".

Omdat BWN voor veel mensen een belangrijke brugfunctie vervult, werd als logo/motto in de nieuwe huisstijl de omschrijving "BWN helpt mensen over de brug" gelanceerd. Ook werd een nieuwe goed leesbare website ontworpen (www.stichtingbwn.nl)

Tevens werd in het kader van de financiële ontvlechting van BWN in goed overleg met de betrokken wethouders en respectievelijke ambtenaren per datum oprichting een rechtstreekse financiering (subsidie) voor BWN door de gemeente Nijmegen gerealiseerd. Deze financiering oftewel inkomsten BWN bestaat uit een basissubsidie en een prestatieovereenkomst.

BIJLAGE 5:

**SIGNALERINGSRAPPORTAGE VERTROUWENSPERSOON SOCIAAL DOMEIN 2^e, 3^e en 4^e
KWARTAAL 2017 REGIO NIJMEGEN.**



Rapportage Onafhankelijk vertrouwenspersoon sociaal domein in de Regio Nijmegen

Periode: 1 januari t/m 31 december 2017

Datum: 26 februari 2018
Naam: Petra Stolwijk
Telefoon: 026-384 28 26/06-53 88 54 91
E-mail: petrastolwijk@zorgbelang gelderland.nl

Adviespunt Zorgbelang – regio Gelderland | Utrecht
Postbus 5310 • 6802 EH Arnhem
Weerdjesstraat 168 • 6811 JH Arnhem
Telefoon 026 384 28 22
www.adviespuntzorgbelang.nl
adviespunt@zorgbelang gelderland.nl

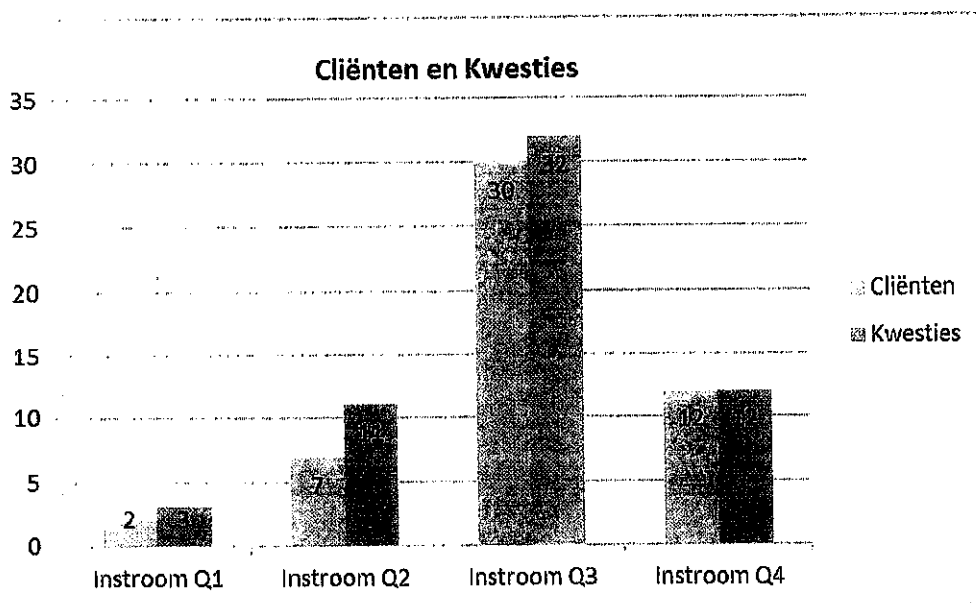


1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de onafhankelijk vertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang en het Zelfregiecentrum met betrekking tot de Regio Nijmegen. Deze rapportage beslaat de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017. De gebruikte cijfers zijn cumulatief, behalve waar anders aangegeven.

2. Aantal cliënten en kwesties

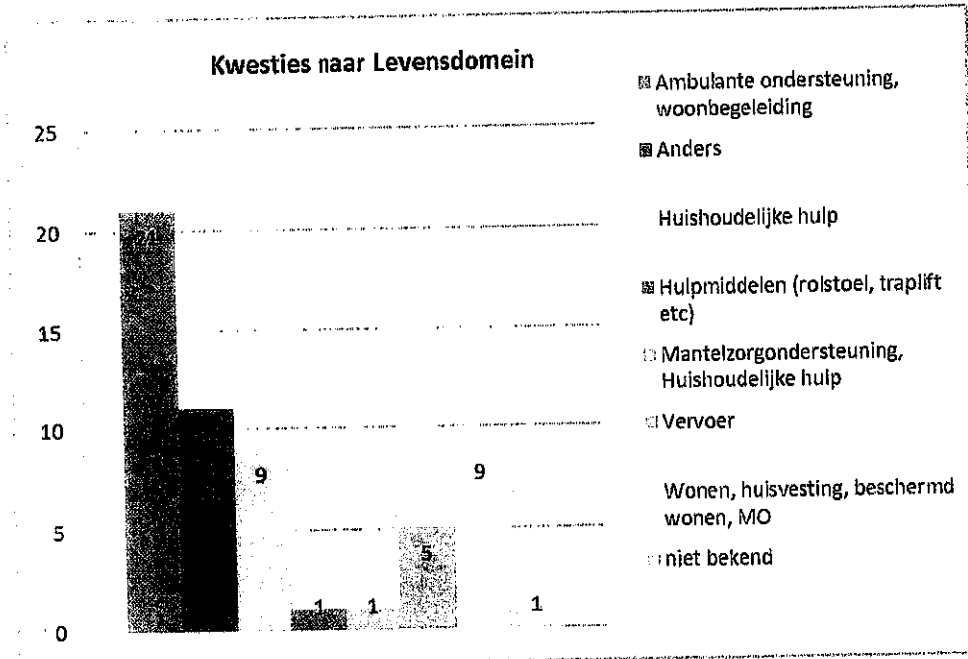
In onderstaand figuur vindt u het aantal cliënten en het aantal kwesties. Een cliënt kan meerdere kwesties aandragen. Bijvoorbeeld wanneer hij of zij een vraag heeft over de Wet maatschappelijke ondersteuning en tevens ontevreden is over de wijze waarop de medewerker van het wijkteam hem of haar te woord heeft gestaan.



In 2017 hebben eenenvijftig inwoners zich gemeld. Een aantal inwoners was al bij ons bekend, maar ze hebben nieuwe kwesties aangedragen of waren toch niet tevreden over de eerdere afhandeling van hun klacht.

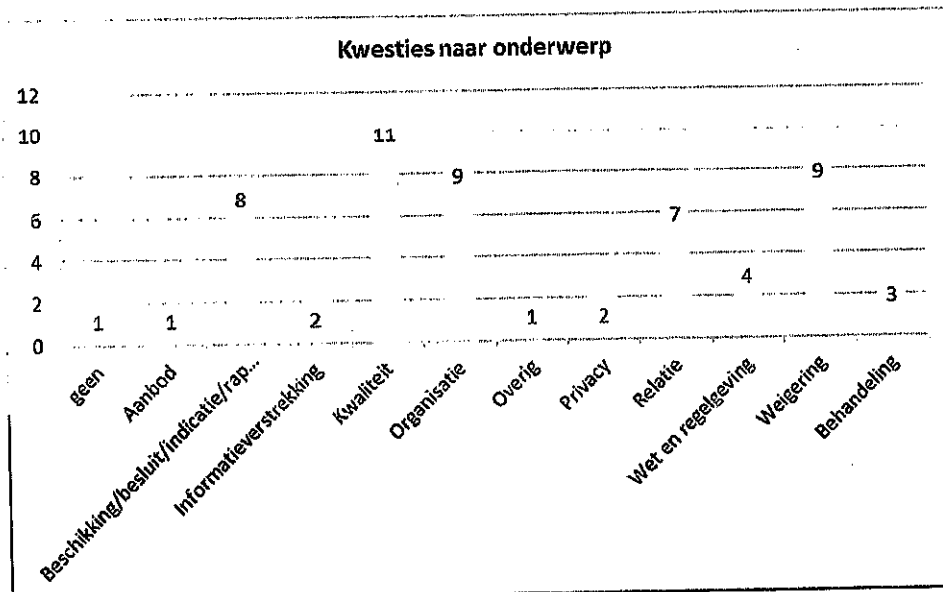
3. Levensdomein

In 2017 hebben zich eenenvijftig inwoners met achteenvijftig kwesties bij het Zelfregiecentrum en het Adviespunt gemeld. Hierbij valt op, dat een groot aantal kwesties gaat over ambulante ondersteuning en woonbegeleiding.



4. Onderwerp

De onderwerpen van de kwesties zijn vrij divers, waardoor geen duidelijke tendens te duiden is. We hebben wel gemerkt dat veel inwoners vragen/klachten hebben over de besteding van de geïndiceerde uren. Dit komt dan onder andere terug onder de onderwerpen "kwaliteit" omdat ze niet de hulp krijgen geboden, die is afgesproken, of "weigering" omdat ze niet de uren krijgen afgesproken.



De kwesties gingen over de volgende organisaties:

Organisatie	Kwestie
Wijkteam, Nijmegen	16
Wijkteam, Groesbeek	1
Wijkteam, Beuningen	1
Wijkteam, Wijchen	5
RIVB, Nijmegen	4
Rigtergroep, Nijmegen	5
Socra zorggroep	3
Jeugdfactteam Nijmegen	4
Regio Taxi	1
Zorgplus	3
Acteon	1
Ad Modum	5
Interzorg, huishoudelijke hulp	3
Stichting Stan	4
Verian	1
Driekracht	1
Totaal:	58

5. Bijdrage vertrouwenspersoon en het resultaat

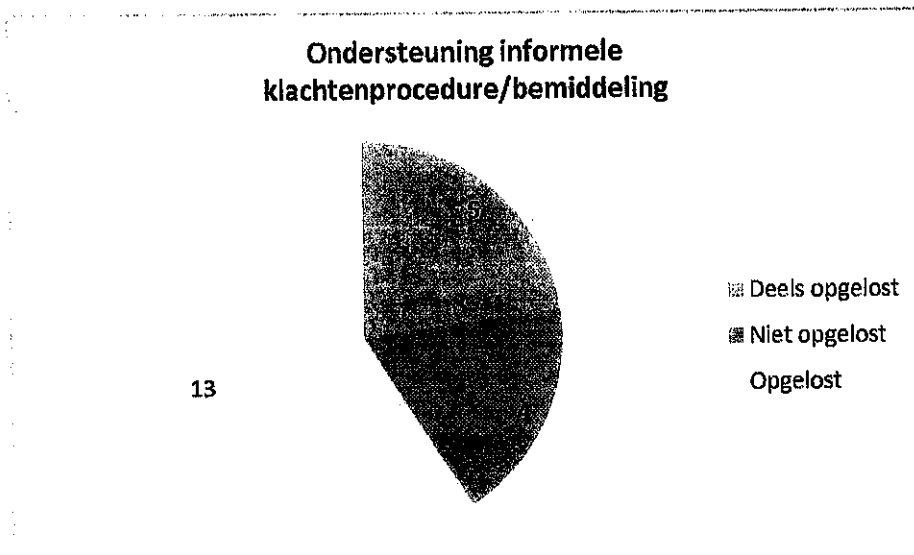
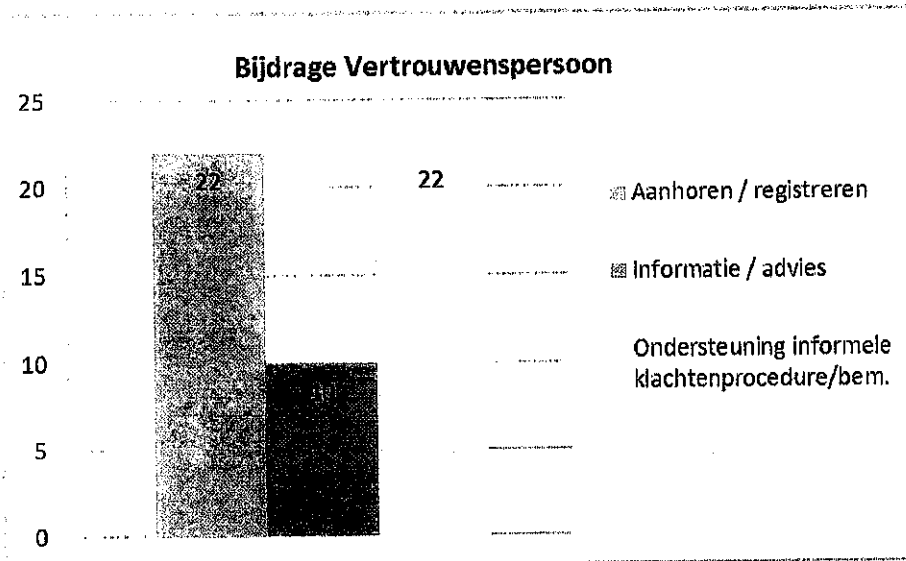
Gezien de toename van het aantal kwesties, is het niet langer mogelijk om van alle kwesties aan te geven waar deze over gingen en wat het resultaat is. We hebben er daarom voor gekozen om wel een aantal van de nieuw binnengekomen kwesties in het vierde kwartaal te benoemen, zodat een beeld ontstaat, waar de kwesties onder andere over gaan.

Korte omschrijving	onderwerp
Client wordt gedwongen om WLZ aan te vragen	Wet en regelgeving
Client krijgt geen vervangende (thuis)hulp bij ziekte	Organisatie
Wijkteam is slecht bereikbaar	Organisatie
Minder uren begeleiding ontvangen, dan geïndiceerd	Kwaliteit
Geen tijdig besluit ontvangen	Beschikking/besluit/indicatie/rapportage
Client moet steeds vrij nemen, omdat wijkteam op huisbezoek wil komen; volgens cliënt kan het ook telefonisch	Organisatie
Ondeugdelijke traplift	Kwaliteit
Moeizame doorstroming naar andere gemeente	Organisatie
Client vindt dat er een verkeerd beeld van hem wordt neergezet	Beschikking/besluit/indicatie/rapportage

In zijn algemeenheid kunnen we zeggen dat we veel telefoontjes krijgen van mensen die hun verhaal willen doen, maar er niet altijd een officiële klachtenprocedure voor willen starten. In die zin kunnen er organisaties bij staan, waarover geklaagd is, maar die daarvan niet op de hoogte zijn, omdat inwoners soms alleen maar willen dat het bekend is.

In een enkel geval was een kort advies van onze kant voldoende en wilden mensen vooral geïnformeerd worden over hun rechten en mogelijkheden. Sommige mensen vinden het nog steeds spannend om klachten bespreekbaar te maken, omdat ze bang zijn, dat het tegen hun gebruikt kan worden, zeker als zij zich in afhankelijke positie bevinden.

Van de 54 trajecten die zijn afgesloten, zijn de volgende resultaten bekend:



6. Signalen

In 2017 heeft de onafhankelijk vertrouwenspersoon de volgende zaken opgemerkt:

- Van inwoners horen wij dat men in Nijmegen lang moet wachten, voordat een keukentafelgesprek plaats kan vinden. Dit is wel afhankelijk van het wijkteam, waar men onder valt. In sommige wijken is de wachttijd langer, dan in andere wijken.
- Inwoners krijgen in Nijmegen en Wijchen niet altijd automatisch een gespreksverslag, als zij met een wijkteam gesproken hebben.
- Communicatie vanuit de regio gemeenten over het vertrouwenswerk is minimaal, waardoor inwoners niet goed geïnformeerd zijn over hun recht op een vertrouwenspersoon en ons vaak per toeval weten te vinden.
- We hebben de klachten en zorgen over de Rigtergroep zowel via cliënten, als via de media kunnen volgen. Er is een aantal keer getracht hierover het contact te zoeken met de gemeente Nijmegen, zodat wij cliënten goed zouden kunnen informeren en hen tijdens dit proces ook te kunnen ondersteunen. Helaas is het niet gelukt om hierover contact te krijgen met de gemeente

Nijmegen, waardoor voor ons niet duidelijk is geworden op welke wijze de cliënt belangen in dit proces vertegenwoordigd zijn.

- We hebben wel gemerkt, dat naar aanleiding van alle media aandacht over de Rigtergroep veel inwoners vragen/klachten hebben over de besteding van de geïndiceerde uren. Een aantal inwoners geeft aan niet de uren begeleiding te krijgen, zoals die zijn geïndiceerd. Tevens leven er veel vragen over de besteding van de uren, zoals; mogen de uren alleen besteed worden aan face to face contact, of mogen uren ook gedeclareerd worden, als inwoners op vakantie zijn, of niet aanwezig zijn tijdens een afspraak? In dat soort gevallen vragen we de desbetreffende organisatie om uitleg of een uitspraak van de gemaakte uren, zodat voor inwoners ook inzichtelijk is hoe hierin gehandeld wordt.
- Van inwoners krijgen we ook te horen dat consultants van het wijkteam soms moeilijk bereikbaar zijn. Zeker in urgente situaties of als mensen dringende vragen hebben, dan wordt dit als lastig ervaren.
- Van een inwoner in Nijmegen kregen we het signaal dat niet altijd duidelijk is wat Stip doet en wat het wijkteam doet. Zij had zich bij Stip gemeld en kreeg ineens bericht van iemand van het wijkteam toen ze klachten had. Voor deze inwoner was niet meer duidelijk wie waar over ging.
- Via een huisarts kregen we het bericht dat hij zich onvoldoende betrokken voelde bij een besluit van een wijkteam. Hij heeft diverse malen getracht contact te krijgen met het wijkteam om zijn zorgen te uiten en zijn hulp aan te bieden, maar daar werd geen gebruik van gemaakt, terwijl dat in deze situatie wel helpend was geweest.
- Een inwoner wilde graag zijn begeleider bij het keukentafelgesprek, maar dit mocht niet van het wijkteam.
- Bij een inwoner, hebben de verschillende afdelingen van de gemeente onderling geen afstemming gezocht, waardoor deze inwoner zich van het kastje naar de muur voelde gestuurd en er uiteindelijk niet tijdig hulp is geboden.

7. Activiteiten vertrouwenspersoon

Halverwege het vierde kwartaal hebben Adviespunt Zorgbelang en Zelfregiecentrum van de Regio vernomen dat er geen budget meer beschikbaar is voor voortzetting van de dienstverlening door de vertrouwenspersoon in 2018. Dit had niet met de kwaliteit van de dienstverlening te maken, maar met een bezuinigingsmaatregel.

We betreuren dit, aangezien inwoners ons steeds beter weten te vinden en onze dienstverlening nog maar onlangs op de websites van de gemeenten was te vinden.

Met de Regio hebben we toen afgesproken om vanaf half december geen nieuwe kwesties meer op te pakken en inwoners te verwijzen naar de onafhankelijke cliënt ondersteuning in de desbetreffende gemeente.

Tevens is afgesproken om lopende trajecten nog af te mogen maken in 2018, zodat deze zorgvuldig afgerond zouden kunnen worden. Deze trajecten bevinden zich inmiddels in de afrondende fase, maar hierover zal geen rapportage meer verschijnen, gezien het geringe aantal.

8. Uren

Kwartaal	Aantal uren cliëntondersteuning
Kwartaal 1	12,50 *
Kwartaal 2	25,75
Kwartaal 3	72
Kwartaal 4	53
Extra begroot voor afronding in 2018	30
Totaal	193,25uur

*Uren zijn gebaseerd op de uiteindelijke cijfers en facturen