

# Kwartaalrapportage Juiste Loket

Kwartaal 1 2021



*PerSaldo*

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Trends en signalen .....	4
2.1	Meer telefoon.....	4
2.2	Wlz GGZ .....	4
2.3	Wzd- Wvvgz .....	5
2.4	Daklozen .....	5
2.5	Ptz .....	5
2.6	Vervoer.....	6
2.7	Samenwerking Juiste Loket en VWS .....	6
3	Voorbeeldvraagstukken .....	7
3.1	Algemeen .....	7
3.2	Kinderen met een intensieve zorgvraag.....	7
3.3	Palliatieve zorg .....	8
3.4	Zorg op de Juiste Plek.....	9
3.5	Hulpmiddelen.....	10
3.6	Wlz-GGZ .....	11
3.7	Corona.....	11
4	Cijfers.....	13
4.1	Totaal vraagstukken .....	13
4.2	Algemeen .....	14
4.3	Kinderen met een intensieve zorgvraag.....	16
4.4	Palliatieve zorg .....	18
4.5	Zorg op de Juiste Plek.....	20
4.6	Hulpmiddelen.....	22
4.7	Wlz-GGZ .....	24
4.8	Corona-vragen.....	26
5	Bijkomende activiteiten .....	28

## 1 Inleiding

Het Juiste Loket is een informatie- en adviespunt voor de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw). Het Juiste Loket wordt vormgegeven door Per Saldo (dé landelijke vereniging van mensen met een pgb) en Ieder(in) (koepelorganisatie voor mensen met een beperking of chronische ziekte), in samenwerking met en gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Ieder kwartaal stelt het Juiste Loket een rapportage op. Dit is de rapportage over het eerste kwartaal 2021. Hierin leest u de trends en signalen die het afgelopen kwartaal bij het Juiste Loket zijn binnengekomen. Daarnaast beschrijven wij per doelgroep een aantal voorbeeldvraagstukken die illustreren wat het Juiste Loket zoal aan vraagstukken heeft behandeld.

In deze rapportage zijn ook het aantal binnengekomen vraagstukken van het afgelopen kwartaal opgenomen. Dit betreft zowel de totaalcijfers, als de cijfers per onderwerp en per kwartaal vanaf begin 2018. Hiermee is het verloop van het aantal binnengekomen vraagstukken inzichtelijk gemaakt. Daarnaast wordt weergegeven wie een vraagstuk bij het Juiste Loket heeft voorgelegd.

Tot slot beschrijven wij de bijkomende activiteiten die het Juiste Loket, naast het afhandelen van de vraagstukken, heeft verricht.

### Projectleider

5.1.2e

### Auteurs

5.1.2e

## 2 Trends en signalen

Hieronder staan diverse trends en signalen beschreven die in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket zijn binnengekomen. We spreken van een trend of signaal als het een actueel onderwerp betreft, bijvoorbeeld naar aanleiding van veranderende wet- en regelgeving, of als over een bepaald onderwerp beduidend meer of andersoortige vragen zijn gesteld in vergelijking met voorgaande kwartalen.

### 2.1 Meer telefoon

Net als het vorige kwartaal is er ook dit kwartaal een forse stijging van het aantal telefoontjes. Ook nu valt de complexiteit en de daarmee samenhangende duur van de telefoontjes op. Deze complexiteit vraagt ook andere vaardigheden van de medewerkers van het Juiste Loket. Mede om deze reden zal op korte termijn scholing plaatsvinden over hoe om te gaan met specifieke gesprekken. We zoeken tevens naar een goede manier van intervisie. Op deze manier wil het Juiste Loket haar professionaliteit waarborgen.

Het valt op dat we regelmatig gebeld worden over complexe casuïstiek door zorgverleners. Er wordt gebeld naar het Juiste Loket omdat de instanties die dit horen te regelen dit onvoldoende of niet doen.

Omdat deze instanties hun taken niet (goed) oppakken komen er extra werkzaamheden te liggen bij toch al vaak overbelaste zorgverleners als verpleegkundigen of begeleiders.

- ❖ Een voorbeeld is een oncologie verpleegkundige die hulpmiddelen aan het regelen is voor een client omdat de gemeente dit niet adequaat oppakt. Wij vinden dit een grote zorg.

Ook wordt er in deze situaties regelmatig door gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren naar het Juiste Loket verwezen. In een aantal gevallen probeert het Juiste Loket te bemiddelen en de verantwoordelijkheid weer op de juiste plek te leggen. De adviseurs van het Juiste Loket nemen hier soms bijna de rol van clientondersteuning over. Dit is niet wenselijk maar wel steeds vaker nodig. Clientondersteuners zijn of al met een casus bezig geweest maar kunnen geen oplossing vinden. Of mensen willen niets meer met clientondersteuners te maken hebben omdat zij toch vaak niet los staan van, vooral, gemeenten.

### 2.2 Wlz GGZ

In het eerste kwartaal zien we dat de toename van het aantal vragen over de toegang tot de Wlz-GGZ blijft. De meest gestelde vraag is de stand van zaken over de aanvraag tot de Wlz-GGZ. In de eerste brief van het CIZ over hun achterstanden stond het nummer van het Juiste Loket op een niet correcte plek. Hierdoor hebben de zorgvragers het idee dat wij inzichten hebben in de wachtlijsten en individuele indicaties. Het Juiste Loket kan in deze alleen maar doorverwijzen naar het CIZ en doet dit ook.

Daarnaast zijn er een aantal veel-bellers. Zij komen op verschillende manieren bij het Juiste Loket terecht:

- ze worden verwezen door een gemeente of zorgaanbieder omdat deze zelf niet het passende antwoord hebben
- zorgverleners bellen voor cliënten
- cliënten bellen zelf omdat ze zich gehoord voelen bij het Juiste Loket
- cliënten die het Juiste Loket kennen vanuit het verleden, vertrouwen hebben in het Loket en daarom terugbellen.

### **2.3 Wzd- Wvggz**

In het afgelopen kwartaal zijn er meerdere vragen geweest over de Wzd. De vragen gingen hierbij vooral over mentorschap, een vertrouwenspersoon en over het benodigde stappenplan dat niet goed gevolgd zou worden.

Met betrekking tot mentorschap kwamen er meldingen binnen waarbij de bestaande mentor door de instelling aan de kant werd geschoven en vervangen door een mentor van de organisatie. De instelling leek op eigen initiatief de mentor te vervangen met als gevolg dat de persoon die in eerste instantie als mentor was aangesteld niets meer over de zorg van de naaste te zeggen heeft. In de verhalen die er bij het Juiste Loket zijn gemeld werd aangegeven dat na de aanstelling van de nieuwe mentor de zorg achteruit is gegaan.

Het vinden van een vertrouwenspersoon, zowel voor de familie als de zorgvrager, blijkt een probleem. Waar vindt je deze mensen en hoe weet je dat ze goed zijn?

Tot slot lijkt het stappenplan van zowel de Wzd als de Wvggz niet altijd goed gevolgd te worden. Het gesprek met de client wordt regelmatig niet gevoerd waardoor er miscommunicatie ontstaat en geen passende zorg geleverd wordt.

Het zou goed zijn om de informatie over beschermingsmaatregelen helder onder de aandacht te brengen. Hierbij denken we niet alleen aan het aanvragen van de beschermingsmaatregel maar ook waar vindt je passende personen die dit willen en kunnen doen. Hoe weet je dat iemand goed zijn werk doet en waar kun je klachten over deze persoon melden. Informatieverstrekking over een vertrouwenspersoon zowel over de taken als waar je deze personen vindt wordt nu als groot gemis ervaren. Zowel op de website [www.goedvertegenwoordigd.nl](http://www.goedvertegenwoordigd.nl) als de website [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) is passende informatie te vinden. Mensen weten deze sites niet te vinden. Uitleg en informatie hierover zou duidelijker op de website [www.informatielangdurigezorg.nl](http://www.informatielangdurigezorg.nl) kunnen staan.

### **2.4 Daklozen**

Een deel van de vragen in het eerste kwartaal van 2021 ging over huisvesting en zorg. Het ging hierbij over mensen die al dan niet door onderliggende problematiek hun huis kwijt dreigen te raken en nergens gehoor lijken te krijgen voor hun verzoek om hulp. Ook belden er mensen die door Corona hun werk zijn kwijtgeraakt en ook hun huis dreigen te verliezen.

Een ander deel bestaat uit mensen die vanuit het buitenland (weer) naar Nederland (willen) komen en hier zorg nodig hebben. Om zorg aan te vragen is een woon/briefadres nodig. Mensen willen dus direct aan een huis en zorg geholpen worden. Het Juiste Loket verwijst naar de instanties die hiervoor zijn zoals gemeenten, het CAK en de SVB.

Tot slot was er een groep bellers die aangaven dakloos te zijn of dreigden te worden vanwege de kostendelersnorm. De mensen die hen onderdak boden, zouden zelf in de problemen komen vanwege een mindering op hun bijstandsuitkering. Dit zijn in de basis geen vragen die bij het Juiste Loket horen. Toch komen deze mensen bij ons terecht. Het lijkt goed te bekijken of de informatievoorziening voor deze doelgroepen (op sites van gemeenten, CAK en SVB) voldoende en duidelijk is.

### **2.5 Ptz**

In het eerste kwartaal kwamen veel vragen binnen over het financieel afdekken van de 24 uren zorg als het over palliatief terminale zorg gaat. Het Juiste Loket verwijst hierbij vaak naar de informatiekaart. We kwamen er door deze verwijzingen achter dat de informatiekaart geen duidelijkheid geeft over 24 uren zorg en daarmee de verwachting wekt dat het ten alle tijden ook om 24 uren zorg en toezicht gaat.

Het is aan te bevelen dit document te herzien en duidelijker te beschrijven wat 24 uren zorg inhoudt als ook de rollen van verschillende partijen die bij deze zorg betrokken kunnen zijn.

## **2.6 Vervoer**

Het Juiste Loket krijgt regelmatig vragen over de vergoeding van vervoer. Het gaat hierbij om 4 verschillende soorten vervoer:

- vervoer van en naar de dagbesteding
- vervoer van en naar logeeropvang
- medisch vervoer
- sociaal vervoer

Het probleem is de onduidelijke omschrijvingen wanneer vervoer voldoet aan een vergoeding uit een wet. Verstrekkers verwijzen vervolgens naar elkaar om het te regelen.

Voor vervoer van en naar de dagbesteding staat in zowel de Wmo als de Jeugdwet beschreven wat er vergoed moet worden. In deze tijden van bezuiniging horen de medewerkers van het Juiste loket steeds vaker dat mensen op hun eigen kracht en eigen sociale omgeving aangewezen zijn.

Bij het medische vervoer staat in de zorgverzekeringswet omschreven wanneer iemand voldoet aan de voorwaarde voor vervoer en/of de hardheidsclausule. Voor sociaal vervoer is de Wmo verantwoordelijk.

In de praktijk blijkt dat er een gat is tussen de Zvw en de Wmo waarbij beide domeinen naar elkaar blijven wijzen en niemand de verantwoordelijkheid lijkt te willen of mogen oppakken. Als gevolg hiervan zien we in sommige situaties dat mensen hun huis bijna niet meer uit kunnen of vrijwel geen sociale contacten meer kunnen onderhouden. In andere situaties gingen mensen niet naar ziekenhuis of doktersafspraken omdat er geen vervoer was.

## **2.7 Samenwerking Juiste Loket en VWS**

Casuïstiek die het Juiste Loket niet zelf af kan handelen sturen wij door naar diverse afdelingen van het ministerie van VWS. Deze samenwerking zou beter kunnen verlopen door:

- standaard de stand van zaken of doorlooptijd terug te koppelen aan het Juiste Loket
- het antwoord dat aan de vragensteller is gegeven terug te koppelen aan het Juiste Loket. In een volgende vergelijkbare situatie kunnen wij dan meteen het juiste antwoord geven
- Een redelijke en zoveel mogelijk uniforme reactietermijn af te spreken.

Met bovenstaande afspraken kunnen wij de verwachtingen van de cliënten beter sturen en voorkomen we onnodige herhaalgesprekken tussen zowel cliënten en het Juiste Loket als tussen het Juiste Loket en VWS.

### 3 Voorbeeldvraagstukken

Om een illustratie te geven van de vraagstukken die bij het Juiste Loket worden voorgelegd zijn hieronder een aantal voorbeelden beschreven.

#### 3.1 Algemeen

Een medewerker van een gemeente wil graag een casus voorleggen. Een alleenstaande moeder heeft 3 dagen voor een bevalling haar arm gebroken en moet aan die arm geopereerd worden. Kindje is prematuur geboren en moet iedere keer door iemand aan de borst gelegd worden omdat moeder dit zelf niet kan met haar gebroken arm. Ook optillen en verschonen is een probleem. Vraag is wie deze zorg moet vergoeden, de Wmo of de Wlz?

- ❖ Een medewerker van het juiste Loket legt uit waarom Wlz niet passend is. Het gaat om tijdelijke zorg, totdat de arm van moeder weer voldoende belastbaar is. Deze zorg hoort bij de Wmo. De handelingen van moeder moeten tijdelijk door iemand anders overgenomen worden.

Een vertegenwoordiger van een cliënt belt met de vraag of als iemand in aanmerking komt voor Wlz zorg je daarmee ook 24/7 zorg thuis kunt regelen?

- ❖ Een medewerker van het Juiste Loket legt uit dat er wel zorg thuis geregeld kan worden. Het budget is echter niet toereikend om 24 uren zorg en toezicht volledig te betalen. Als iemand thuis wil blijven wonen zal er ook een beroep gedaan moeten worden op familie/mantelzorgers voor een deel van de zorg. Als het niet meer verantwoord is om thuis te blijven wonen, zal er gekeken moeten worden naar passende zorg in zorginstelling.

#### 3.2 Kinderen met een intensieve zorgvraag

Via de mail kwam volgend bericht binnen: Ik werk als jeugdprofessional in een gemeente. Ik heb een aanmelding jeugdzorg gekregen van een moeder met een kindje van bijna 2 jaar oud. Het kindje heeft een vorm van epilepsie, staat onder behandeling van kinderarts en ook het Epilepsiecentrum doet onderzoeken bij haar. Het kind is verder fysiek niet beperkt, kan goed mee in een groep van het kinderdagverblijf maar krijgt soms per dag wel 8 epileptische aanvallen, die door prikkels van buitenaf worden opgewekt. Wanneer zij die aanvallen heeft moet er iemand direct hulp verlenen in de vorm van stabiel leggen, reanimatie (in het uiterste geval) en medicatie toedienen. Moeder zit al een jaar thuis en wil graag weer aan het werk, maar zij heeft opvang nodig die kan voorzien in 1 op 1 zorg. Ik heb hierover contact gehad met KinderThuisZorg, maar zij kunnen niets betekenen vanwege het onvoorspelbare karakter van de aandoening. Nu denk ik aan een pgb of Wlz. Kunt u mij hierin adviseren?

- ❖ De medewerker van het Juiste Loket neemt telefonisch contact op met de jeugdprofessional om de casus te bespreken. Zij legt uit dat pgb een leveringsvorm binnen alle zorgdomeinen is en Wlz een van de zorgdomeinen. Zij geeft advies de casus door een kinderverpleegkundige niveau 5 te laten beoordelen en indiceren. De zorg kan dan door de ouders ingehuurd worden via een pgb waarmee ze een zzp'er kunnen inhuren voor deze zorg. Er is hier geen sprake van Wlz-zorg omdat het kindje geen verstandelijke beperking heeft.

Meneer belt over een cliënt van 12 jaar met de ziekte van Duchenne. Er is tweemaal een Wlz-aanvraag voor hem gedaan en die zijn beiden afgewezen. Hij vraagt zich af wanneer een kind in aanmerking komt voor Wlz-zorg.

- ❖ Een medewerker legt uit dat zware somatische problematiek bij kinderen is uitgesloten van de Wlz. Zij geeft het advies om een kinderverpleegkundige niveau 5 naar de situatie te laten kijken en de zorg die vanuit de Zvw zou moeten komen te laten indiceren. De kinderverpleegkundige kan ook kijken of er nog ondersteuning vanuit de Jeugdwet kan worden aangevraagd. Ook geeft zij aan dat als er problemen zijn bij het vinden van een indicierend kinderverpleegkundige, er contact kan worden opgenomen met de Zorgverzekeraar van het gezin. Die kan verder helpen. Ook wordt aangegeven weer contact op te nemen met het Juiste Loket als ze vastlopen. Dan kijkt een medewerker mee met welke vervolgstappen dan eventueel gezet kunnen worden.

Een moeder belt voor haar dochter (10) met LG en veel verpleegkundige zorg; o.a. 4 EG pompen. Een kinderverpleegkundige heeft 185 uur zorg geïndiceerd. De Zorgverzekeraar verlaagt deze indicatie naar 68 uur door veel zorg als gebruikelijke zorg aan te merken. Mevrouw krijgt 40 uur voor de zorg die ze zelf levert en verder wordt er niets uitbetaald tenzij de zorg in ZIN afgenomen wordt. Daarnaast is de zorg al jaarlijks naar beneden bijgesteld.

- ❖ De medewerker van het Juiste Loket probeert te bellen met de Zorgverzekeraar maar mevrouw geeft aan dit net zelf gedaan te hebben zonder resultaat. Medewerker stuurt casus door naar het Ministerie van VWS. Daarvan krijgt ze het antwoord dat zij niets kunnen doen en adviseren om dit naar bemiddeling van de SKGZ te sturen. Dit is naar mevrouw gecommuniceerd. Moeder geeft echter aan dat deze belasting, boven op de zorg die al geleverd moet worden, te groot is. Zij is niet in staat om op deze, voor haar, bureaucratische manier de zorg voor haar dochter te regelen. Dit wordt teruggekoppeld naar VWS. VWS gaat bemiddelen met de zorgverzekeraar en moeder krijgt een vaste persoon die op de hoogte is van de situatie om de passende zorg voor dochter te indiceren.

### **3.3 Palliatieve zorg**

Mevrouw zorgt al jaren voor haar schoonouders die in de achtertuin wonen. Haar schoonvader heeft nog enkele weken te leven en haar schoonmoeder is dementerend. De zorg wordt haar te veel en ze wil weten welke ondersteuning ze kan krijgen bij de zorg. Mevrouw heeft een lang gesprek gehad met de zorgverzekeraar en die geven aan om met ons te bellen zodat het sneller gaat.

- ❖ Een medewerker van het Juiste Loket gaat in gesprek met mevrouw om duidelijk te krijgen welke zorg er precies geleverd wordt. Met betrekking tot de zorg voor de schoonvader wordt aangeraden de behandelend arts te laten vaststellen wat de levensverwachting is en dit te melden bij de Zorgverzekeraar zodat PTZ ingezet kan worden. Voor haar schoonmoeder lijkt een Wlz-indicatie aan de orde. Om dat te beoordelen kan mevrouw contact opnemen met OCO. Deze kan ook helpen met de eventuele aanvraag. Mevrouw kan hiermee verder. Medewerker JL geeft ook aan dat als er problemen mochten zijn zij weer contact met ons kan opnemen.

Een vriendin van een mevrouw die belt heeft net te horen gekregen dat ze is uitbehandeld. Haar levensverwachting is korter dan 3 maanden. Waar kan er zorg aangevraagd worden en hoe komen we aan een traplift voor haar?

- ❖ Een medewerker verwijst voor de PTZ naar de Zvw. Omdat er nog geen sprake is geweest van een Wlz indicatie hoort PTZ bij de Zorgverzekeraar thuis. Er volgt een korte uitleg over hoe dat in zijn werk gaat.  
Voor de traplift wordt mevrouw doorverwezen naar de gemeente. Hierbij wordt wel aangegeven dat de gemeente mag kijken naar de goedkoopst mogelijke praktische oplossing en dat dat iets anders zou kunnen zijn dan een traplift. Mochten er nog vragen zijn dan belt mevrouw terug.

### **3.4 Zorg op de Juiste Plek**

Een dochter belt over haar ouders van 94 en 91 jaar. Ze wonen zelfstandig. Moeder heeft een ZZP 5 en is dementerend. Ze is korte tijd opgenomen geweest in het ziekenhuis. Ze komt over een paar dagen naar huis. Vader gaat lichamelijk achteruit en heeft een ZZP 4. De zorg voor de nachten (bijv. helpen bij naar toilet gaan) kan de zorgaanbieder niet leveren. Wat kan ik nu doen?

- ❖ Het advies is om de transferverpleegkundige van het ziekenhuis hierbij te betrekken. Zij hebben een belangrijke rol in het regelen van zorg na ontslag uit het ziekenhuis. Daarnaast is er uitleg gegeven over de mogelijkheden van de inzet van zorg door middel van een mpt of pgb. Aangegeven dat 24 uren zorg in de nabijheid niet te leveren is in de thuissituatie. Inzet van de partner/naasten is aanvullend nodig. Misschien is het een idee de focus op de nachtzorg te leggen zodat vader 's nachts kan slapen. En de overige noodzakelijke zorg overdag evt. zelf in te kopen. De medewerker wijst ook op het bestaan van OCO vanuit het zorgkantoor en geeft het telefoonnummer. Die kunnen ook meedenken.

Mevrouw belt over haar moeder die opgenomen is geweest in een ziekenhuis. Ze verblijft nu in een revalidatiecentrum. Daar krijgt ze niet de zorg die ze nodig heeft. Andere mogelijkheden lopen stuk op kosten of een Wlz-indicatie. Mevrouw heeft contact gehad met Zorgverzekeraar. Die geven aan dat een herstelhotel met psychische ondersteuning een optie is. Dat wordt echter maar voor 75% vergoed en dat extra geld is er niet. Ze hadden een ander revalidatiecentrum gevonden maar die geven nu naar de huidige instelling aan dat ze haar toch niet kunnen opnemen. Dat terwijl de formulieren al opgestuurd zijn naar de familie. Wat kan ik nu doen?

- ❖ Een medewerker van het Juiste Loket vraagt met wie mevrouw contact heeft gehad bij de Zorgverzekeraar. Dat was met de klantenservice. Ze wordt gewezen op de zorgbemiddelaars van de Zorgverzekeraar. Daar had mevrouw nog nooit van gehoord. Mevrouw krijgt het telefoonnummer van zorgbemiddelaars en het advies terug te bellen als die haar niet verder kunnen helpen. Mevrouw heeft niet meer teruggebeld.

### 3.5 Hulpmiddelen

Een zorgaanbieder belt voor een cliënt naar het Juiste Loket met een vraag over de vergoeding van de hulpmiddelen. Cliënt heeft een mpt en wil weten of zijn scootmobiel ten laste komt van de Wlz of de Wmo.

- ❖ Het Juiste Loket stuurt het antwoord per mail zodat de client niet alleen het antwoord weet maar dit ook kan delen met de gemeente.  
"Vandaag belde u met het Juiste Loket. Een cliënt heeft een mpt en wil weten of een scootmobiel ten laste komt van de Wlz of de Wmo.  
In de volgende link kunt u dit terugvinden:  
<https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/mobiliteitshulpmiddelen-wlz>  
Mobiliteitshulpmiddelen bij vpt, mpt en pgb.  
Wlz-gerechtigde verzekerden die niet verblijven in een instelling, maar hun zorg ontvangen op basis van een volledig pakket thuis (vpt), een persoonsgebonden budget (pgb) en/of een modulair pakket thuis (mpt), hebben geen aanspraak op het individueel gebruik van mobiliteitshulpmiddelen ten laste van de Wlz. Zij zijn voor mobiliteitshulpmiddelen aangewezen op hun gemeente of zorgverzekeraar."

Een zoon belt namens zijn vader naar het Juiste Loket. Vader heeft in november 2020 een scootmobiel gekregen vanuit de WMO via de gemeente. In januari 2021 kreeg vader een Wlz-indicatie en werd hij tijdelijk opgenomen in een zorginstelling. In februari kwam hij weer naar huis en werd de Wlz-indicatie omgezet naar een VPT. Eind januari werd de zoon gebeld door de zorginstelling waar vader tijdelijke verbleef met de mededeling dat de scootmobiel van vader overgezet moest worden naar de Wlz. Zoon wil graag informatie over hoe of wie de scootmobiel over kan zetten naar de Wlz.

- ❖ Het advies van het Juiste Loket is dat vader van de gemeente een scootmobiel heeft ontvangen en die kan blijven gebruiken ook al is er sprake van een Wlz-indicatie. Ook het onderhoud en eventuele aanpassingen blijven voor rekening van de gemeente.

Een ergotherapeut belt met het Juiste Loket omdat er problemen zijn bij het verstrekken van een duofiets. De duofiets is voor een echtpaar waarvan de man dementie heeft. Er is door de ergotherapeut en casemanager bewust gekozen voor de duofiets om zo de zelfredzaamheid op zowel noodzakelijk vlak (bezoek huisarts bijvoorbeeld) als sociaal vlak (familiebezoek, ontspanning) te behouden. Meneer is niet vaardig om op een andere fiets te fietsen. Er is geen auto of rijbewijs. De belbus is een algemene voorziening in deze gemeente, maar die is alleen beschikbaar als er ruim van tevoren gereserveerd wordt. Er wordt hiermee ook voorbij gegaan aan de fysieke beweging, die meneer helpt om langer fit te blijven.

De gemeente heeft de aanvraag onderzocht en wil de fiets toekennen mits deze goed afgeschermd en veilig gestald kan worden.

Hierna ontstaat er verwarring over het bouwen van een schuurtje en een vergunning hiervoor. Voor de aandoening van meneer duurt dit te lang. Het Juiste loket wordt ingeschakeld om te onderzoeken of er andere mogelijkheden zijn. De ergotherapeut heeft al veel met de gemeente gebeld en geeft aan nu vast te lopen.

- ❖ Het Juiste loket heeft gebeld met zowel de indicatiesteller als de afdeling ruimtelijke ordening. Er blijkt deels sprake van een misverstand waardoor er kostbare tijd verloren is gegaan om de bouwaanvraag te doen. Daarnaast geeft de

indicatiesteller opties aan die volgens haar allemaal zijn doorgesproken maar niet passend blijken.

Er wordt een terugkoppeling aan de ergotherapeut gegeven en dan blijkt dat er een optie nog niet besproken was die wel passend lijkt. De ergotherapeut bespreekt dit met het echtpaar en de indicatiesteller. Hierna blijkt de duofiets snel geleverd te kunnen worden.

### 3.6 *Wlz-GGZ*

Een vertegenwoordiger van een cliënt belt met een vraag over de overgang van de Wmo naar de Wlz-GGZ. Er is een aanvraag gedaan maar de goedkeuring blijkt vertraagd te zijn. Cliënt gaat naar dagbesteding en hij wil weten of dat nu moet stoppen vanwege de vertraging. Ook wil hij weten of dagbesteding ook vanuit de Wlz vergoed wordt.

- ❖ De medewerker van het Juiste Loket geeft informatie over de overgangsregeling. In geval van cliënt zal de Wmo verantwoordelijk blijven voor de zorg totdat er een indicatie is vanuit het CIZ en het Zorgkantoor contact heeft opgenomen over hoe de zorg geregeld moet worden. Aan de vertegenwoordiger wordt uitgelegd waar hij de betreffend informatie kan vinden op de website-informatie langdurige zorg. De Wmo blijft in de tussentijd verantwoordelijk voor de dagbesteding van de cliënt. Ook is dagbesteding een van de zorgfuncties binnen de Wlz. Meneer geeft aan hierover in gesprek te gaan met de gemeente.

Een mevrouw belt over de zorg van haar man. Ze heeft eerder gebeld met een vraag over de overgangsregeling van Wmo naar Wlz-GGZ. Nu belt ze terug met de mededeling dat ze contact heeft gehad met de gemeente. Die geven aan dat ze nog nooit van een overgangsregeling hebben gehoord en dus de zorg niet willen doorbetalen. Wat moet ik nu doen?

- ❖ Mevrouw krijgt een toestemmingsformulier toegestuurd om contact op te mogen nemen met betreffende gemeente. Een medewerker neemt contact op met het Wmo-loket waar aangegeven wordt niet van de overgangswerkwijze gehoord te hebben. Medewerker van het juiste Loket stuurt de informatie, die meneer zal bespreken met zijn leidinggevende. Drie dagen later komt er bericht dat de zorg voor meneer geregeld is.

### 3.7 *Corona*

Een dochter mailt naar het Juiste Loket. Moeder woont nog thuis en gaat binnenkort verhuizen naar een instelling. Moeder krijgt nu dagelijks mantelzorg van haar beide dochters. Om zo nodig tijdens de avondklok bij mijn moeder op bezoek te kunnen gaan hebben we een bewijs nodig. Wat is de werkwijze hierin? Mevrouw is door de gemeente verwezen naar de website van het Juiste Loket.

- ❖ Het Juiste Loket stuurt dochter een antwoord met daarin de juiste link voor het maken van een eigen verklaring. Deze kan mevrouw downloaden en invullen. <https://www.mantelzorg.nl/nieuws/mantelzorg-tijdens-avondklok-mogelijk-met-verklaring-noodzakelijke-mantelzorg/>

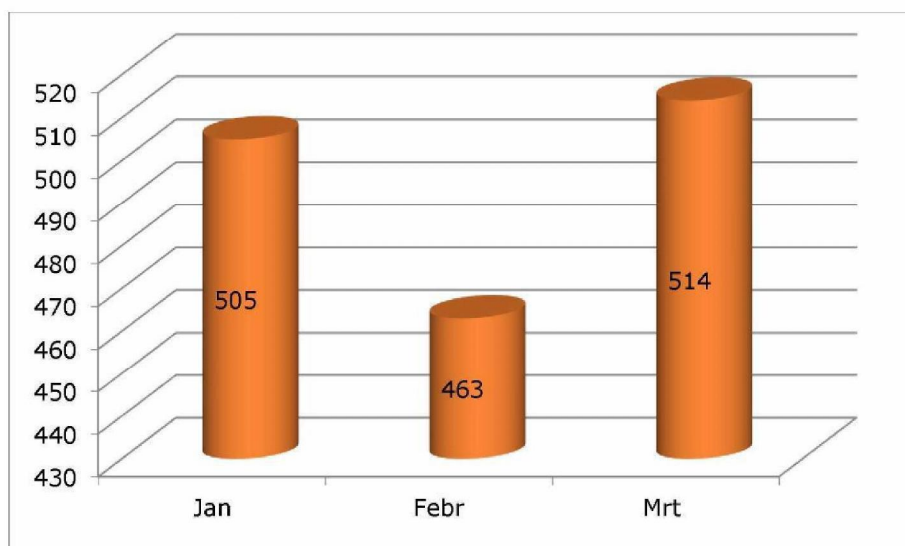
Het Juiste loket wordt gebeld door een meneer. Zijn vrouw is enig familielid en contactpersoon van haar zus die met een verstandelijke beperking in een instelling woont. Moet er nu formeel vertegenwoordiging worden aangevraagd om akkoord te mogen geven voor geven van het corona vaccin?

- ❖ Het Juiste Loket geeft aan dat mevrouw haar zus kan en mag vertegenwoordigen. Als er een mentor of curator geweest zou zijn, had deze de verantwoording op zich moeten nemen.

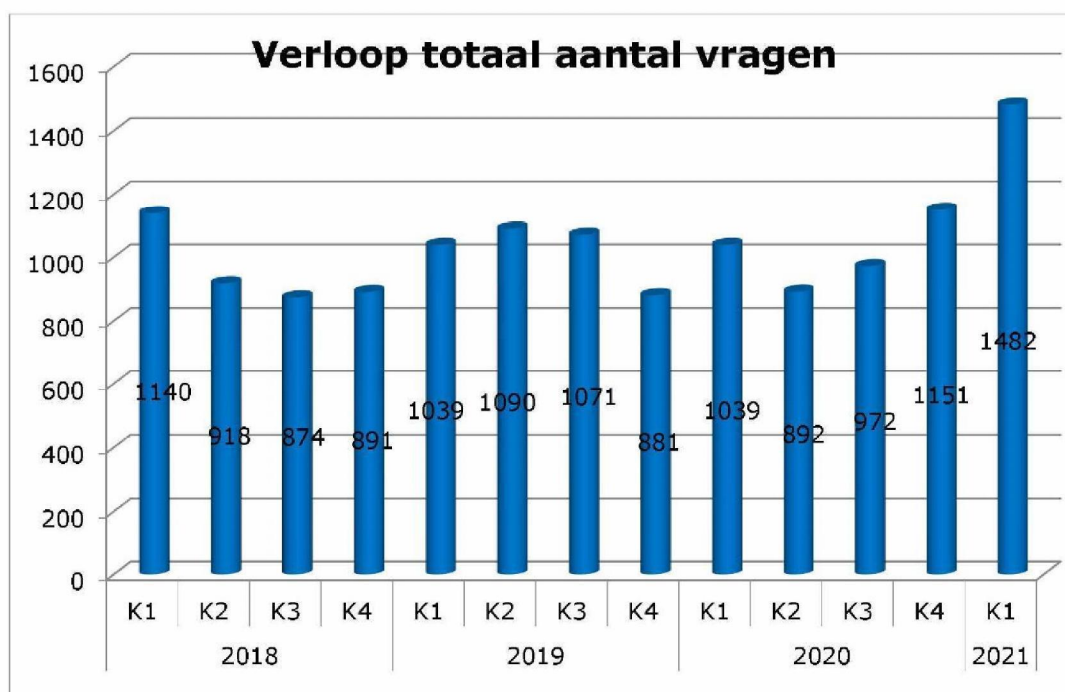
## 4 Cijfers

### 4.1 Totaal vraagstukken

In totaal zijn er **1.482** vraagstukken binnengekomen bij het Juiste Loket in het eerste kwartaal van 2021. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uitgesplitst.

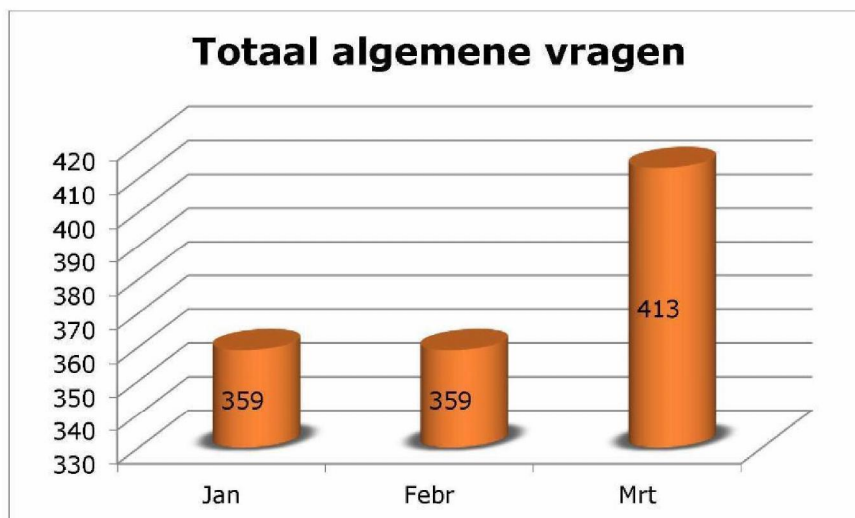


In totaal zijn er **13.440** vraagstukken vanaf 2018 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.

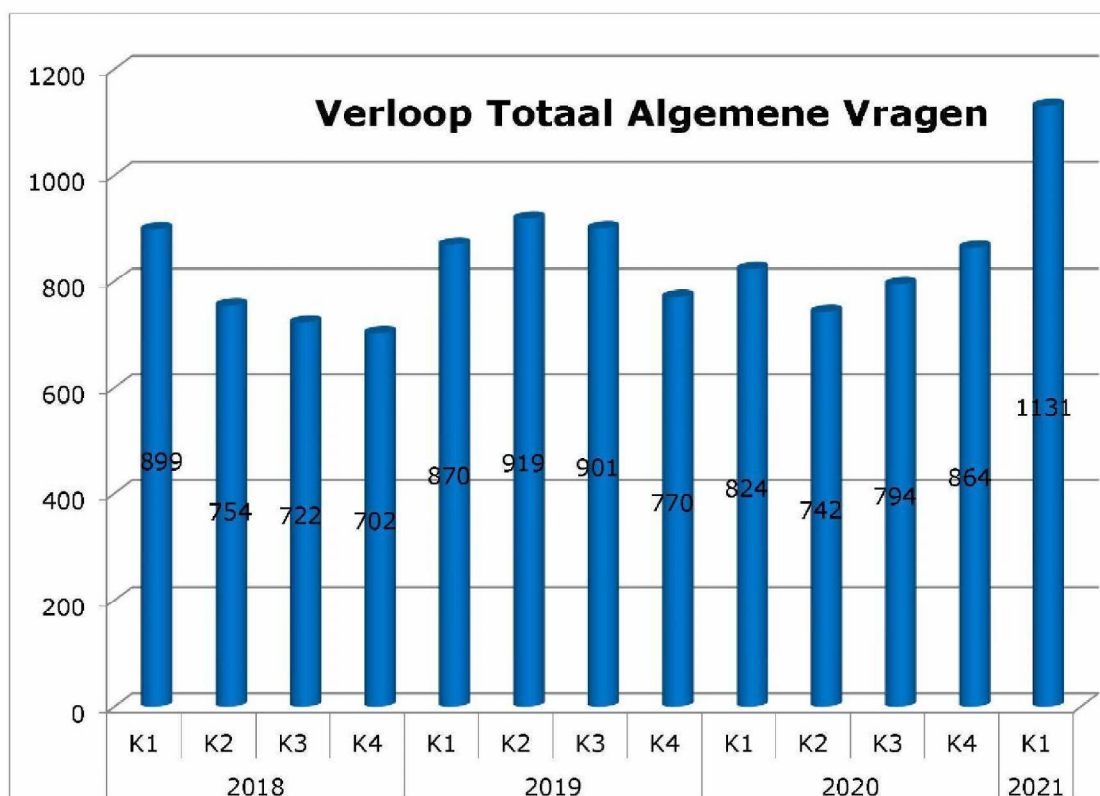


#### 4.2 Algemeen

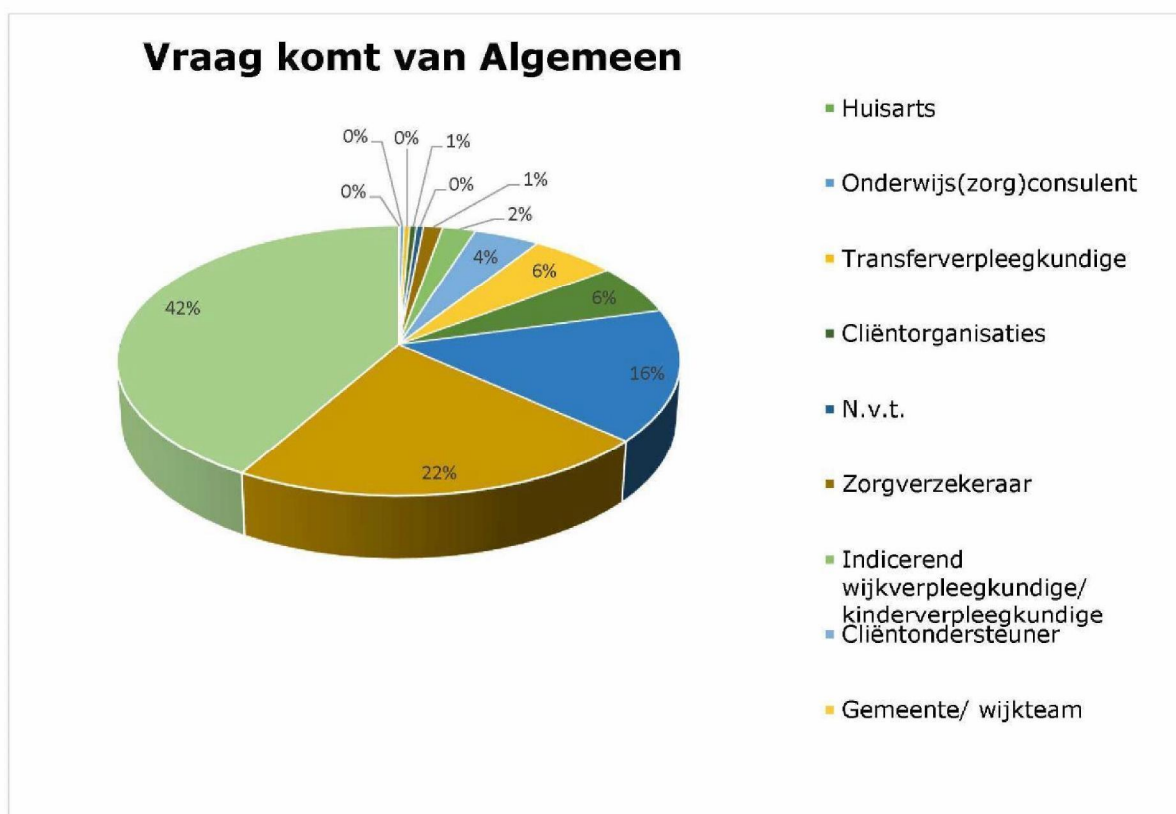
In totaal zijn er **1.131** algemene vraagstukken in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn **10.892** algemene vraagstukken vanaf 2018 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.



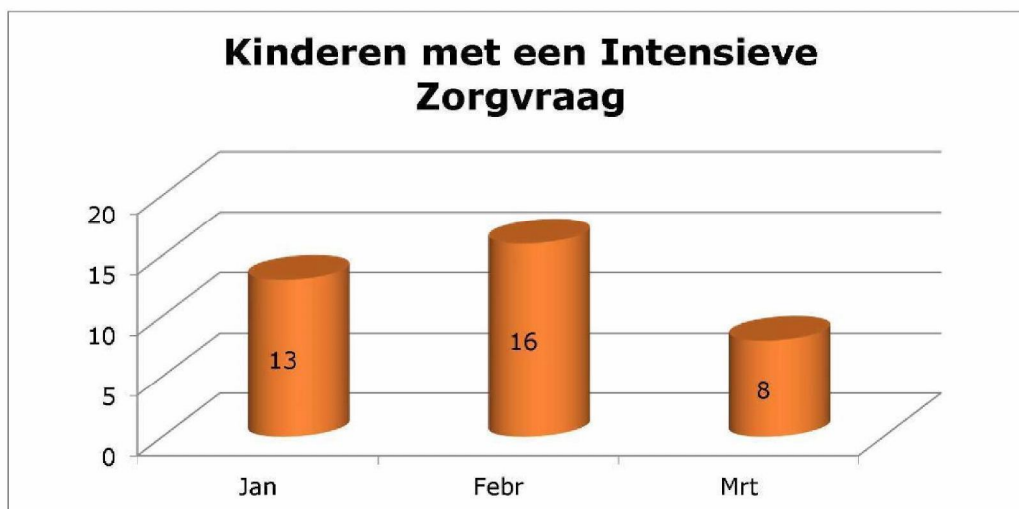
Hieronder is weergegeven wie algemene vraagstukken bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerste kwartaal van 2021<sup>1</sup>.



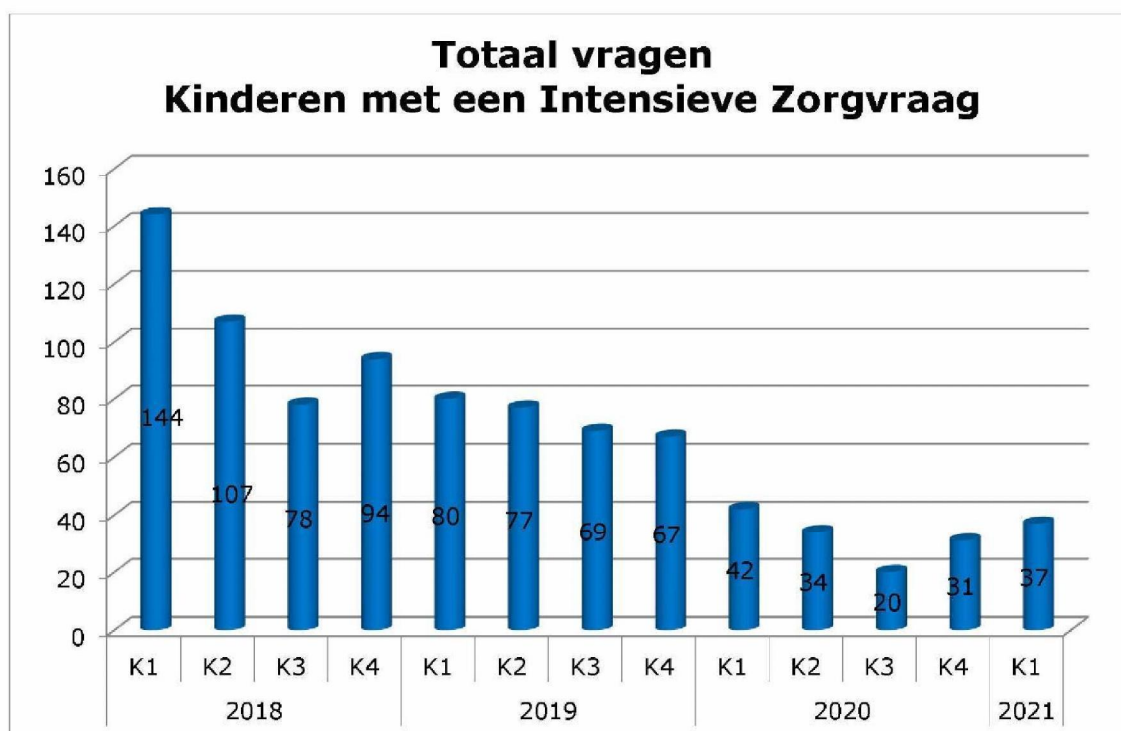
<sup>1</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

#### 4.3 Kinderen met een intensieve zorgvraag

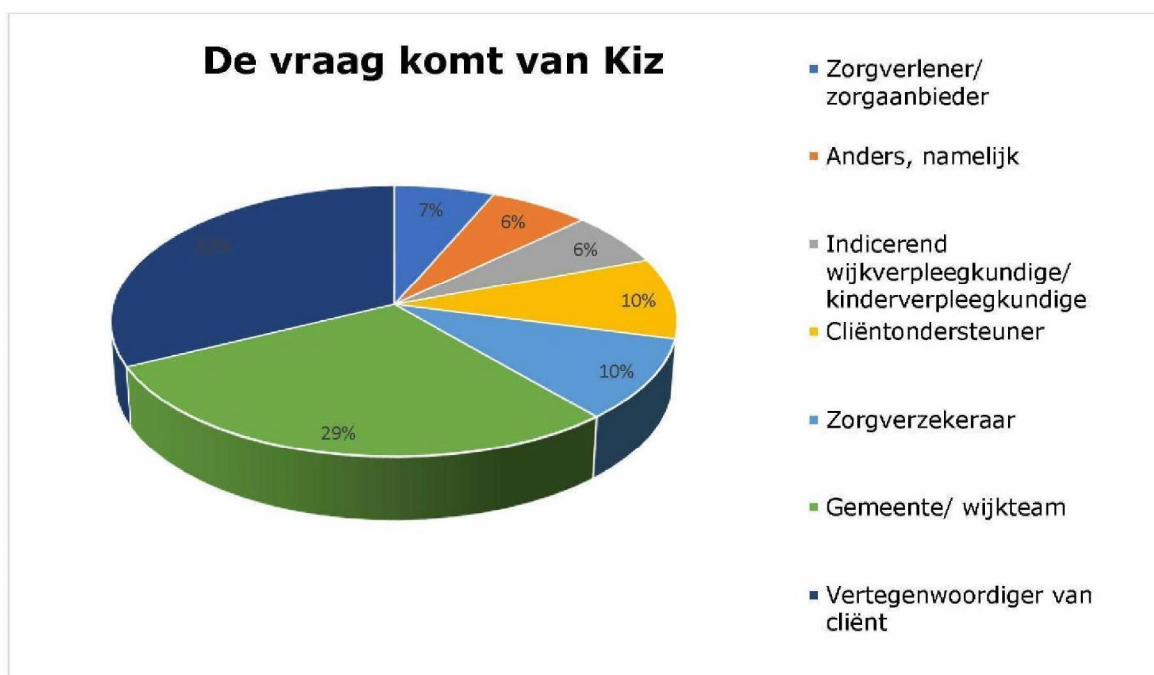
In totaal zijn er **37** vraagstukken rondom kinderen met een intensieve zorgvraag in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn er **880** vraagstukken rondom Kinderen met een intensieve zorgvraag vanaf 2018 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.



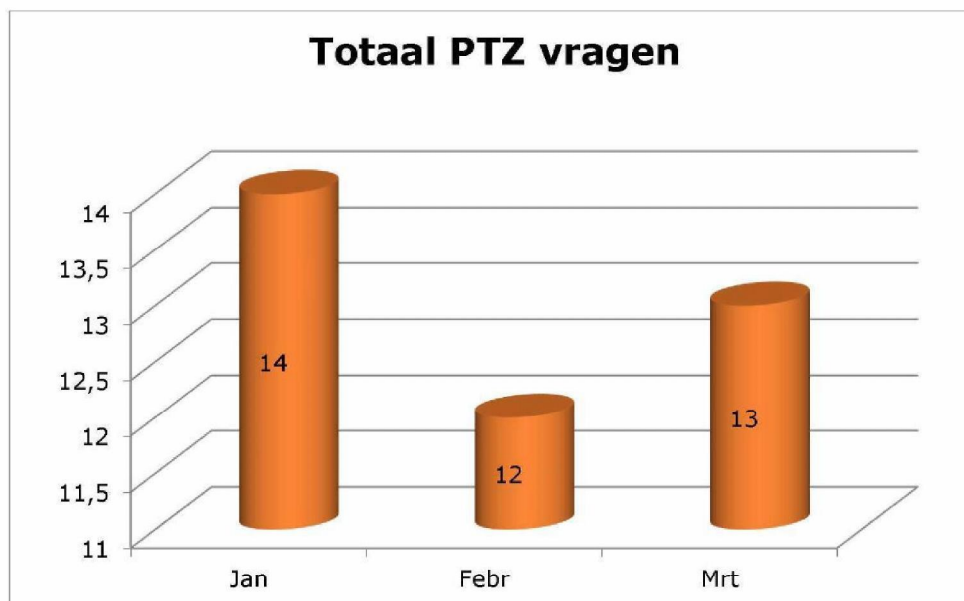
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Kinderen met een intensieve zorgvraag bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerste kwartaal van 2021.<sup>2</sup>



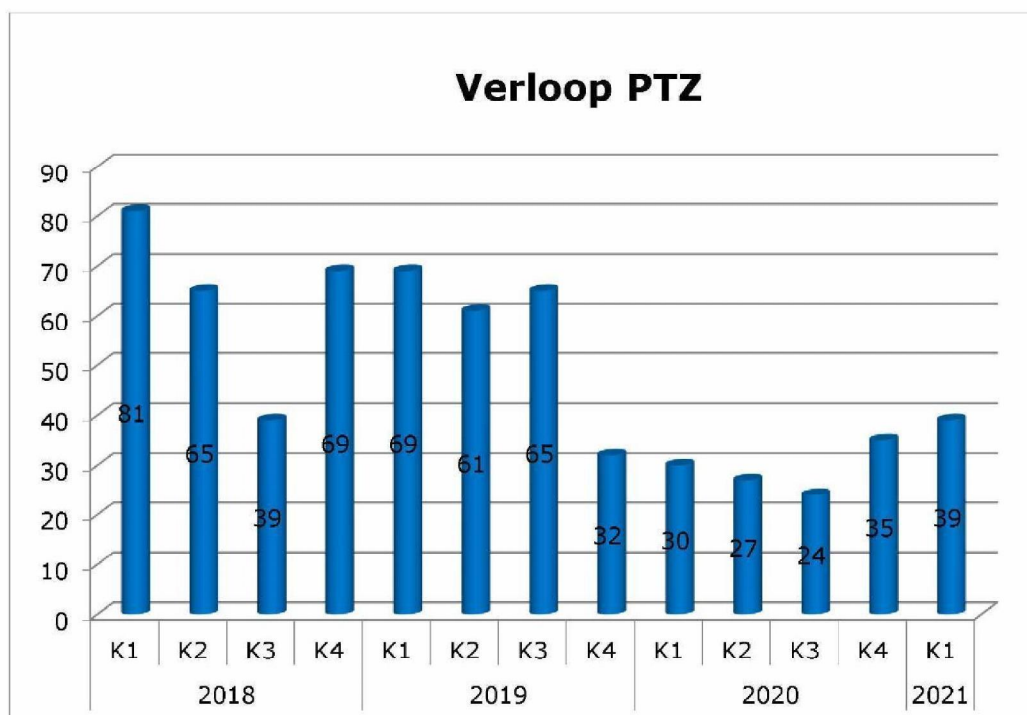
<sup>2</sup> Door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen.

#### 4.4 Palliatieve zorg

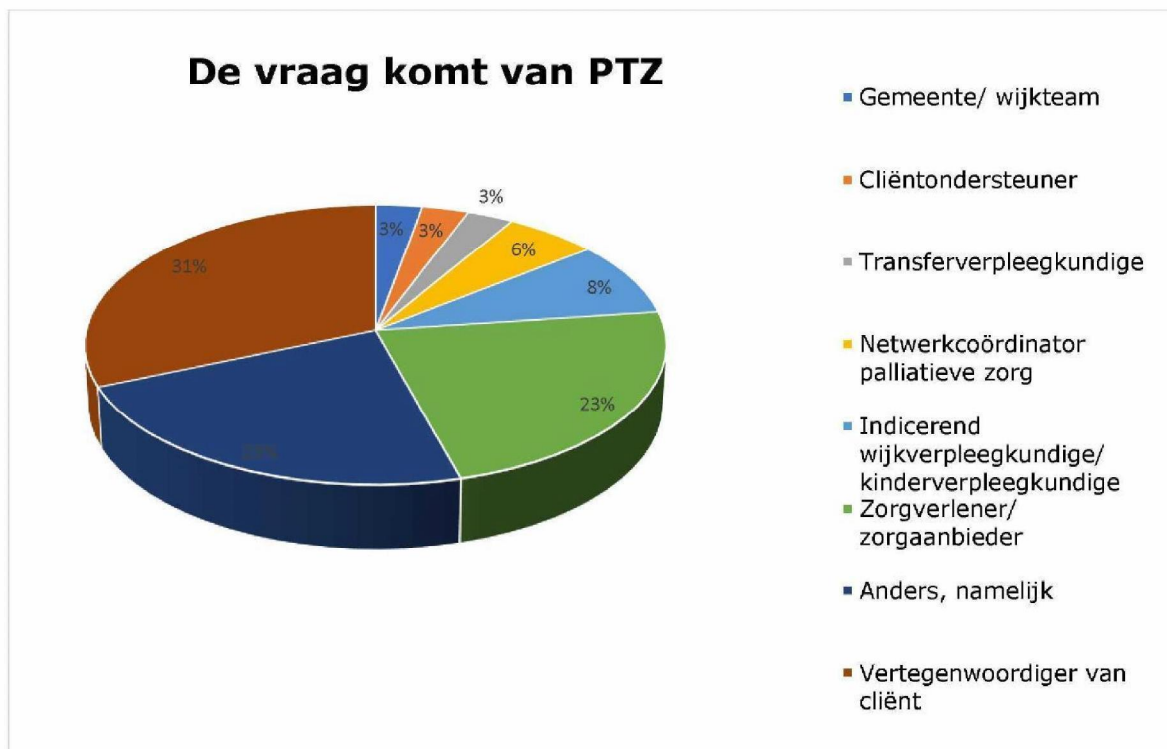
In totaal zijn er **39** vraagstukken rondom Palliatieve zorg in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn er **636** vraagstukken rondom Palliatieve zorg vanaf 2018 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.



Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Palliatieve zorg bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerst kwartaal van 2021.<sup>3</sup>



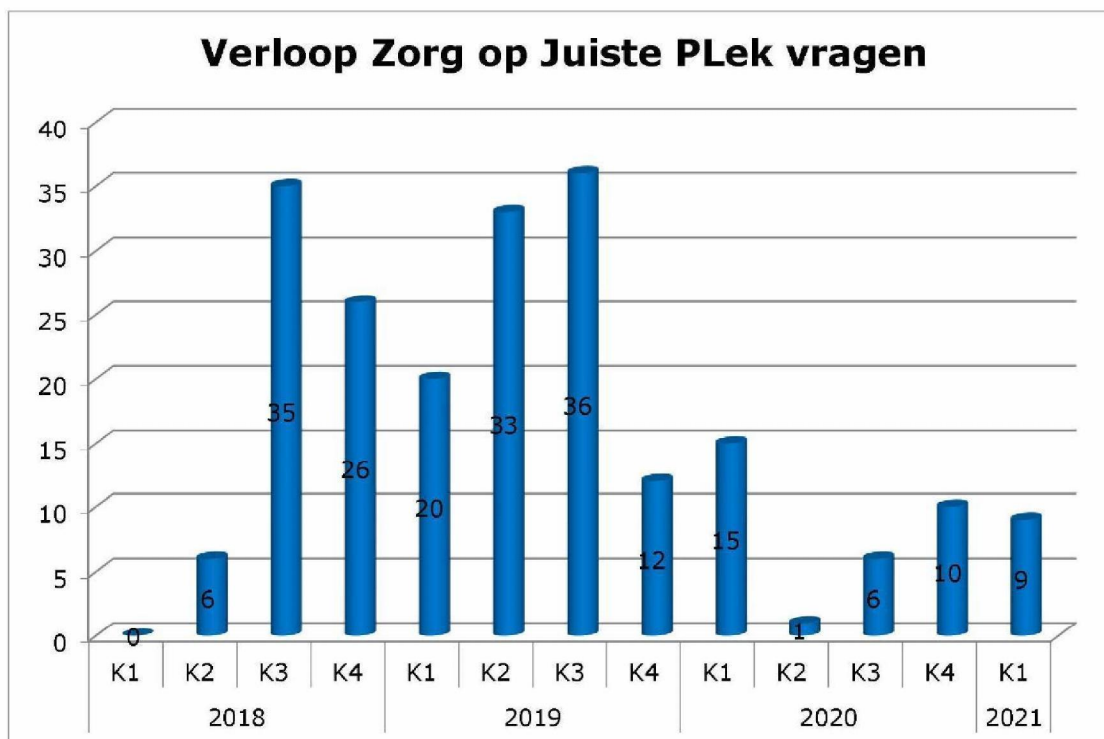
<sup>3</sup> Door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen.

#### 4.5 Zorg op de Juiste Plek

In totaal zijn er **9** vraagstukken rondom Zorg op de Juiste Plek in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket binnengekomen.

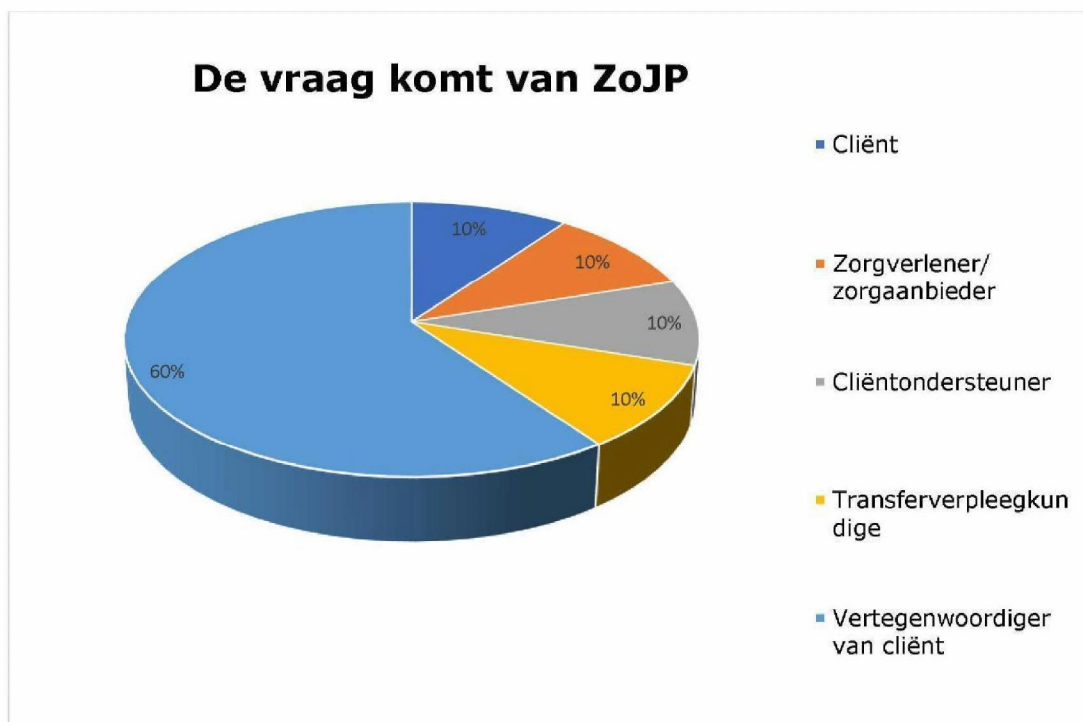


In totaal zijn **209** vraagstukken rondom Zorg op de Juiste Plek vanaf 2018 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per kwartaal uiteengezet.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Vanaf juni 2018 kan men bij het Juiste Loket terecht voor vragen of knelpunten rondom Zorg op de Juiste Plek. Daardoor ontbreekt Q1 van 2018 in dit overzicht en Q2 2018 betreft uitsluitend de maand juni.

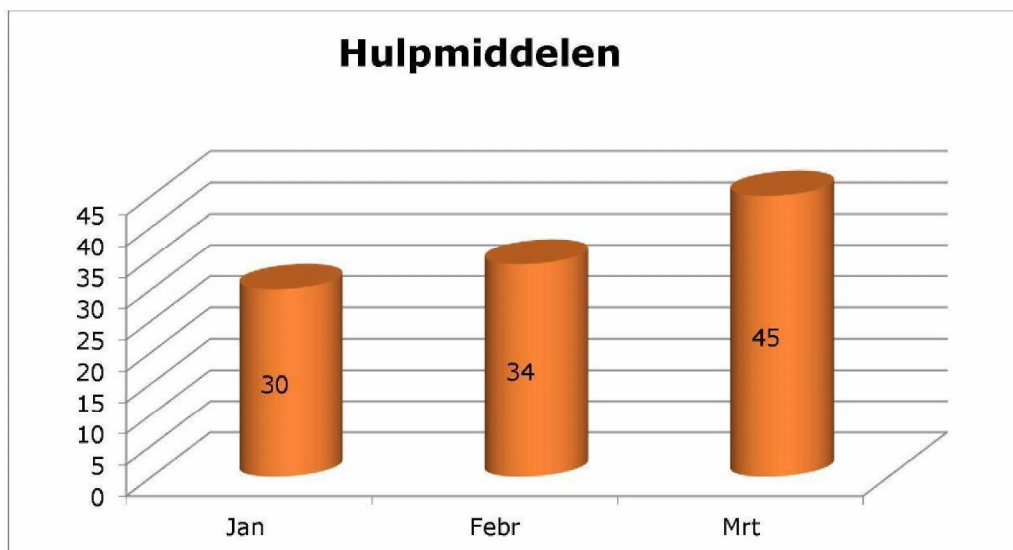
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Zorg op de Juiste Plek bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerste kwartaal van 2021.<sup>5</sup>



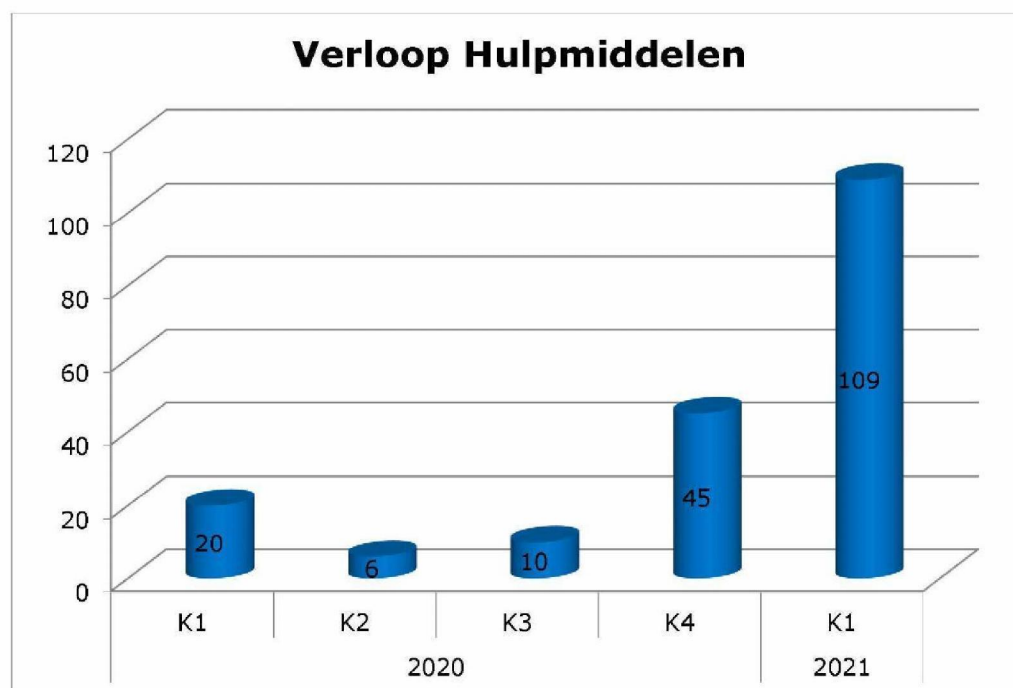
<sup>5</sup> Door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen.

#### 4.6 Hulpmiddelen

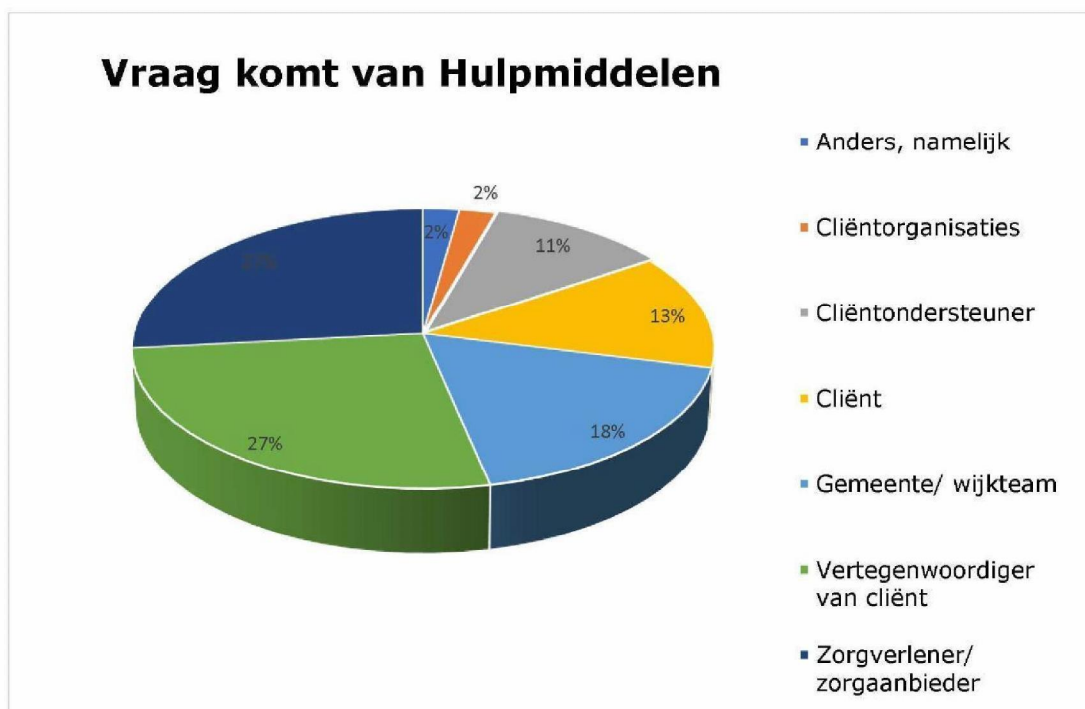
In totaal zijn er, in het eerste kwartaal van 2021, **109** vraagstukken betreffende het niet verkrijgen van passende hulpmiddelen binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn **190** vraagstukken rondom hulpmiddelen vanaf 2020 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen.



Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Hulpmiddelen bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerste kwartaal van 2021<sup>6</sup>.



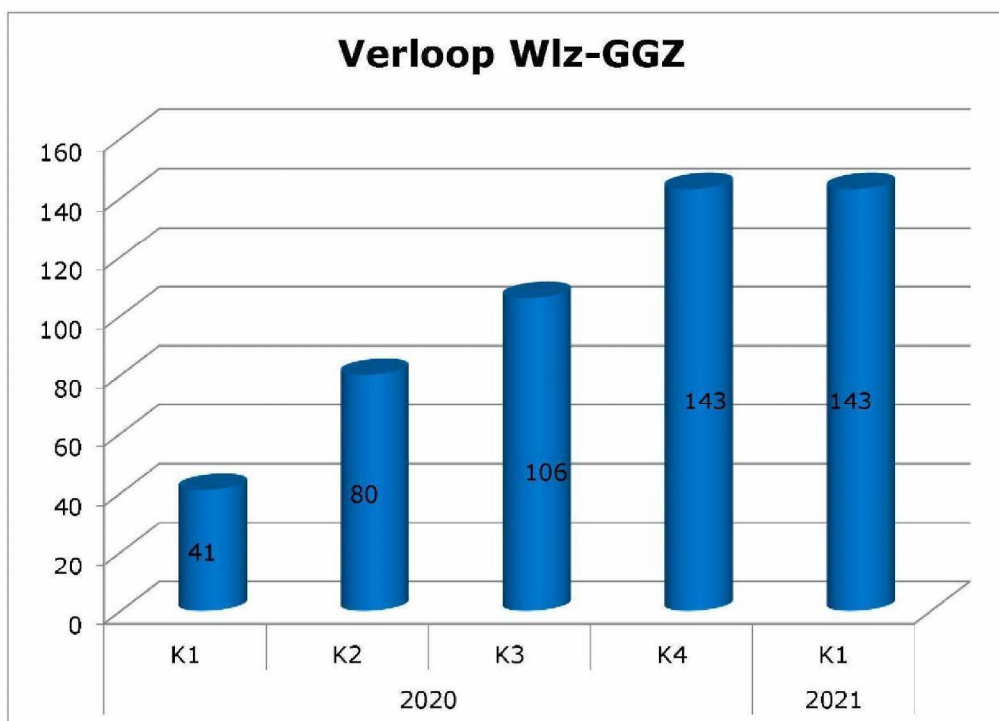
<sup>6</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

#### 4.7 Wlz-GGZ

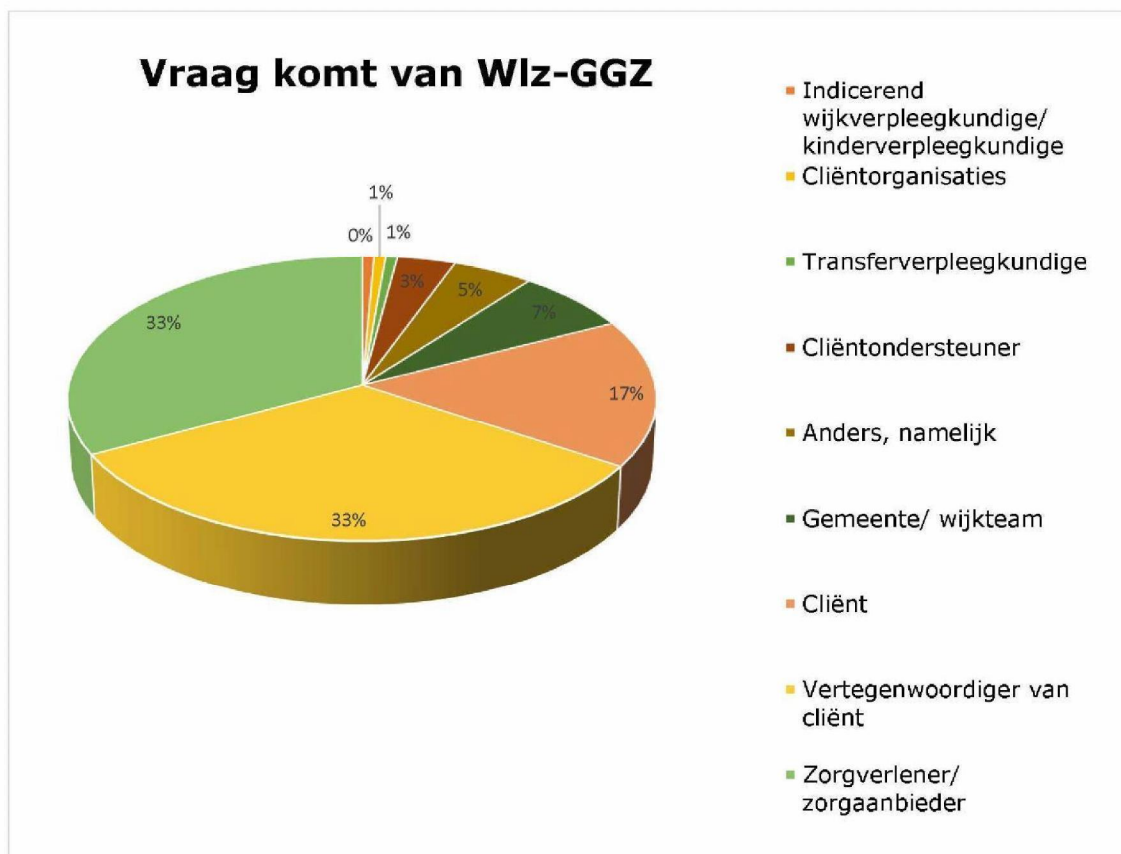
In totaal zijn er **143** vraagstukken rondom **Wlz-GGZ** in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn **513** vraagstukken rondom Wlz-GGZ vanaf januari 2020 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen.



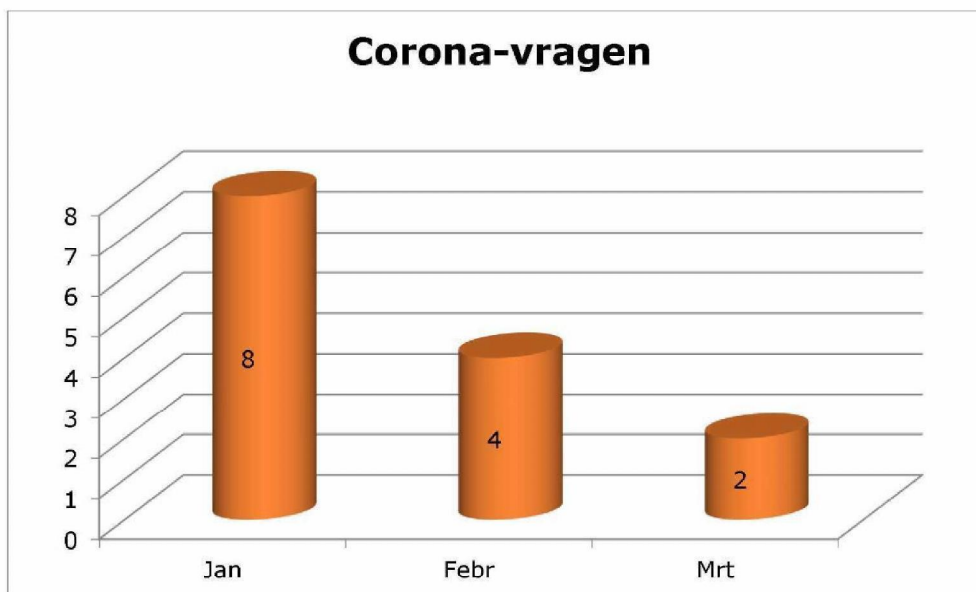
Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Wlz-GGZ bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerste kwartaal van 2021<sup>7</sup>.



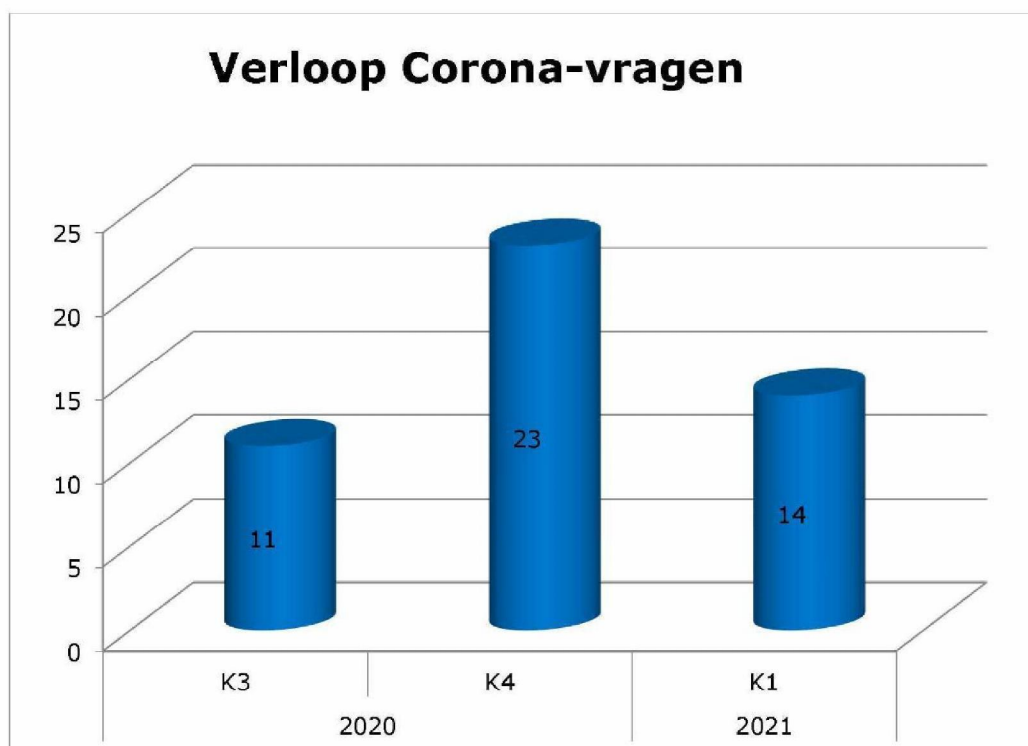
<sup>7</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

#### 4.8 Corona-vragen

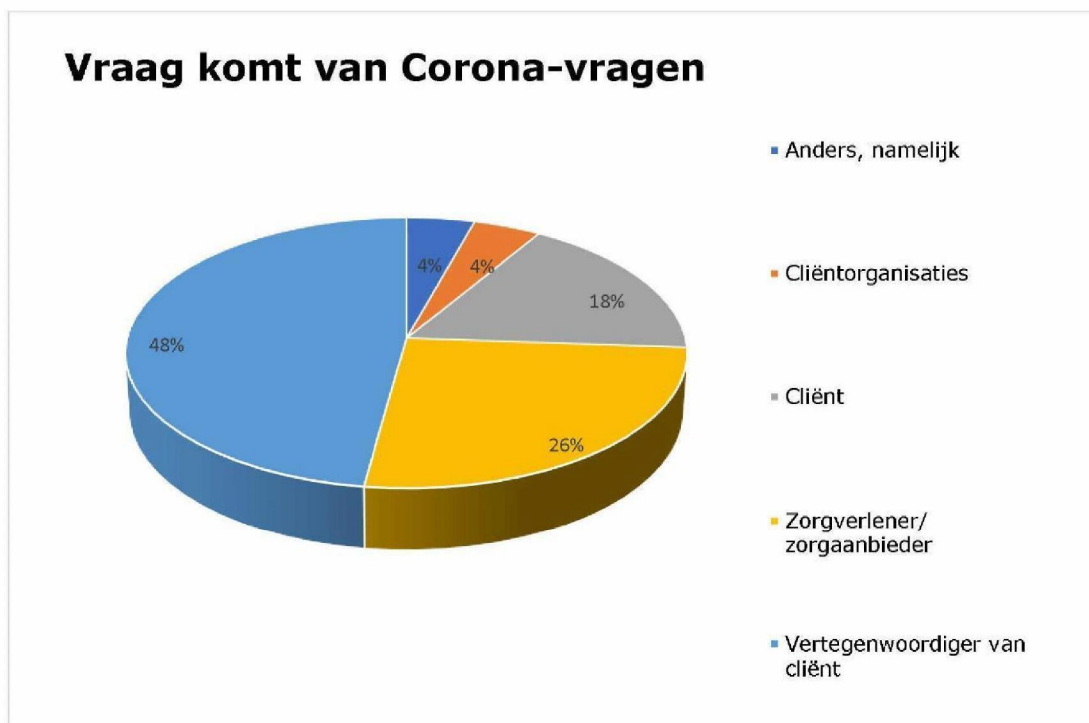
In totaal zijn er **14** vraagstukken rondom Corona-vragen in het eerste kwartaal van 2021 bij het Juiste Loket binnengekomen. Hieronder zijn het aantal vraagstukken per maand uiteengezet.



In totaal zijn **48** vraagstukken rondom Corona-vragen vanaf juli 2020 tot heden bij het Juiste Loket binnengekomen.



Hieronder is weergegeven wie vraagstukken rondom Corona-vragen bij het Juiste Loket hebben voorgelegd in het eerste kwartaal van 2021<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> door afronding kunnen kleine verschillen voorkomen

## 5 Bijkomende activiteiten

Het Juiste Loket richt zich, naast de afhandeling van vraagstukken, ook op andere activiteiten. Het Juiste Loket doet dit vanuit verschillende invalshoeken, te weten: informatief, meedenken in diverse overlegtafels en werkgroepen en het vergroten van de naamsbekendheid. De activiteiten van het afgelopen kwartaal worden hieronder nader toegelicht.

Het Juiste Loket heeft een aantal overleggen gehad met externen te weten;

- ❖ 14 januari: afstemmingsoverleg OPaZ/Informatie Langdurige zorg met o.a. 5.1.2e en 5.1.2e
- ❖ 3 februari: Kennismakingsoverleg met 5.1.2e (Regelhulp)
- ❖ februari: Korte presentatie over het Juiste Loket tijdens Denktankbijeenkomst OPaZ.
- ❖ februari: overleg 5.1.2e (Stichting Korrelatie); afstemming cursusopecties gericht op ggz-problematiek
- ❖ februari: overleg 5.1.2e (OPaZ) en Juiste Loket; afstemming werkzaamheden
- ❖ 23 februari: afstemmingsoverleg met 5.1.2e (geven korte presentatie over JL / samen optrekken in/ afstemmen over communicatie over Regelhulp en Juiste Loket).
- ❖ 16 maart: bijeenkomst "whole system in the room" – hulpmiddelen georganiseerd door Ministerie van VWS.
- ❖ 19 maart: kennismaking 5.1.2e, afstemming cursusopecties gericht op ggz-problematiek
- ❖ 19 maart: Korte presentatie over het Juiste Loket tijdens sessie "Regelhulp 2021"
- ❖ 29 maart: Kennis 5.1.2e, Programmamanager Basisvaardigheden Stafafdeling Bibliotheekstelsel over delen informatie over Juiste Loket richting medewerkers Bibliotheken.

Deelname werkgroep 3 "Communicatie" gerelateerd aan Actieplan hulpmiddelen;

- ❖ Maandelijks overleg met de werkgroep (jan, feb, maart)
- ❖ Deelname aan voorbereidingsgroep "transitietafel" (uitwerken van het idee voor een transitietafel waarop complexe problematiek wordt besproken met als doel oplossingen te vinden, bespreken en te delen. JL kan inbreng leveren bij aandragen relevante onderwerpen en eventueel casuïstiek).

Afronding communicatieplan Juiste Loket samen met 5.1.2e 5.1.2e

- ❖ 22 maart: 1<sup>e</sup> overleg communicatiegroepje het Juiste Loket.

WELKE  
WET,  
WELK  
LOKET?

JW WMO WLZ ZVW

GA NAAR HET JUISTE  LOKET

 [juisteloket.nl](mailto:juisteloket.nl)  030 789 78 78  5.1.2e  [t@juisteloket.nl](mailto:t@juisteloket.nl)  
 maandag t/m vrijdag van 10.00 – 17.00 uur