

Samen naar minder bezwaar

Voorkómen is beter dan goed afhandelen

De Ombudsman krijgt geregeld klachten over de Wmo. Bijvoorbeeld over korting op huishoudelijke hulp, de hoogte van de eigen bijdrage en indicaties voor zorg. In 2015 betrof het bijna 280 klachten en signalen over pgb, waarvan 161 over de eigen bijdrage. Via belangenvereniging voor budgethouders Per Saldo ontving de Ombudsman nog eens 750 signalen.

"Sinds de invoering van de Wmo2015 is het aantal bezwaren van burgers dat voor de rechter komt met 80% gestegen", meldt de Raad voor de Rechtspraak op haar website.

Een goed gesprek

Ervaring leert dat Wmo-onderzoek in de vorm van een persoonlijk gesprek het beste resultaat oplevert. Als burgers bovendien vooraf goed worden geïnformeerd over de procedure, de mogelijkheid van cliëntondersteuning en de mogelijkheid van bezwaar, zijn ze vaak toch tevreden met de uitkomsten, ook al kregen ze niet wat ze vroegen. Kortom: als de cliënt zich écht gehoord voelt, daalt het aantal klachten en bezwaren en stijgt de klanttevredenheid.

Nauwelijks bezwaar

Waar gehakt wordt, vallen spaanders. Maar opdrachtgevers die de MO-zaak de toegangsbepaling laten uitvoeren, krijgen maar weinig te maken met bezwaar. Zelfs bij herindicaties Jeugd en Wmo is ons bezwaarpercentage gemiddeld twee tot drie procent; een fractie daarvan wordt gegrond verklaard. Daar zijn we best trots op, al kan het altijd beter. Want elke klacht nemen we serieus. Dát is de basis van onze aanpak.

We lossen het voor u op

Het bezwaarpercentage van gemiddeld twee procent bewijst dat onze aanpak effectief is. Die delen we graag met u, juist als u de vraagverheldering en toegangsbepaling zelf organiseert. Dreigt er bezwaar of heeft u een complex dossier? Schakel dan onze ervaren adviseurs en artsen in

De MO-zaak en bezwaar en beroep

- Gekwalificeerde interim-specialisten die specifiek geschoold en ervaren zijn op het gebied van klachtenafhandeling, mediation en beroep en bezwaar
- Helpdesk Jeugd, Wmo, Cliëntondersteuning, Artsen, ook voor tweedelijns-ondersteuning
- Afhandeling van complexe dossiers door multidisciplinair team
- Onafhankelijke klachtafhandeling, second opinion en mediation
- Voor uw juridische afdeling: scholing op maat en e-learning over uitvoeringsregels en afwegingskader binnen Wmo, Jeugdwet en aangrenzende wetgeving
- Toetsing van ondersteunings- en zorgplannen en analyse van klachten en bezwaren van burgers

voor een second opinion. Blijft gewenst resultaat uit, dan zetten we mediation voor u in. Hierdoor is het aantal bezwaar- en beroepszaken uiteindelijk minimaal. Maar komt het er toch van, dan ondersteunen onze bezwaar-medewerkers en juristen u bij de afhandeling.

Piek in bezwaren?

Wordt u geconfronteerd met veel bezwaarzaken tegelijkertijd, bijvoorbeeld door een herindicatieproject? Ervaring leert dat zo'n piek enorm verstoort en leidt tot overbelasting van uw organisatie. Wij nemen deze tijdelijke werkvoorraad als project van u over en zorgen dat de bezwaren binnen de wettelijke termijnen worden behandeld en afgerond. Of we detacheren een bezwaar- en beroeps-specialist om achterstanden in te lopen.

Het extraatje: onze ervaringen uit de praktijk

De MO-zaak heeft contact met beleids- én uitvoeringsafdelingen en weet als geen ander de verbinding te leggen. Dat doen we tussen mensen, wensen, doelstellingen en de



Samen naar minder bezwaar

uitvoering in de weerbarstige praktijk. Bovendien kijken we bij meer dan driehonderd opdrachtgevers in de keuren en zien we veel dingen goed én minder goed gaan. Ook bij klachtafhandeling en bezwaarzaken. Graag zijn we uw sparringpartner en procesbegeleider en lossen we samen met u de knelpunten op, zodat het proces en de kwaliteit van uw dienstverlening verbeteren.

Tevreden opdrachtgevers

Meer weten over de projecten die we naar tevredenheid van onze opdrachtgevers hebben uitgevoerd? Bekijk onze website www.mozaak.nl voor cases en testimonials. Of stuur een mailtje naar zakelijk@mozaak.nl of bel 088 101 15 00.

Over de MO-zaak

De **MO**-zaak helpt gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders hun strategie en beleid succesvol te implementeren.

Een greep uit onze diensten:

- we werken wachtlijsten en achterstanden weg
- we herbeoordelen Jeugd en Wmo2015, op projectbasis of één dossier
- we verzorgen de toegangsbepaling Jeugd en Wmo2015: van vraagverheldering tot zorgtoewijzing en factuurcontrole
- we richten uw werkprocessen en systemen in op uw nieuwe verantwoordelijkheden
- we geven advies en voeren taken uit op het gebied van Beschermd wonen
- we ondersteunen uw medewerkers in de veranderende taakuitvoering door scholing, teamcoaching, coaching on the job, intervisie en e-learning

U kunt ook bij ons terecht voor:

- onafhankelijke klachtafhandeling
- second opinion en mediation
- bezwaar- en beroepszaken
- detachering van ervaren adviseurs Jeugd en Wmo, artsen, medewerkers bezwaar en beroep en administratief ondersteuners
- onafhankelijke cliënt- en mantelzorg-ondersteuning



Hoofdkantoor
Kabelweg 21
1014 BA Amsterdam

Postadres
Postbus 410
8901 BE Leeuwarden

Tel: 088 101 17 00
Fax: 020 258 15 11