



Een ander type Wmo-loket

Onlangs zag ik een uitzending van het tv-programma 'Kassa', geheel gewijd aan het thema verspilling in de zorg. Er kwamen drie deelonderwerpen aan de orde. Als eerste onderwerp het fenomeen dat tachtig procent van de bewoners van grote steden linea recta naar de veel duurdere spoedeisende hulp van een ziekenhuis of de huisartsenpost gaat in plaats van eerst naar de eigen huisarts. Het tweede deelonderwerp ging over het uitschrijven van geneesmiddelen in veel te grote hoeveelheden, waardoor jaarlijks voor vele miljoenen aan medicijnen wordt verstrekt die niet geslikt worden. Het derde deelonderwerp ging over de verstrekking van hulpmiddelen, met onder meer het verhaal dat mensen die na een revalidatieproces naar huis gaan hun persoonlijk aangemeten rolstoel en andere hulpmiddelen moeten inleveren en via de gemeente weer een nieuwe verstrekt krijgen. Deze uitzending zat voor mij vol inspiratie voor deze column. Hoewel alleen het laatste onderwerp een directe link heeft met de Wmo, zag ik bij alle drie een link. In deze column beperk ik mij tot het eerste punt door de diensten van de huisarts en die van het Wmo-loket met elkaar te vergelijken.

Sinds kort heeft elke gemeente een Wmo-loket. Net als de huisarts heeft dit loket een coördinerende rol in de organisatie van de ondersteuning voor een inwoner. Een van de redenen waarom

mensen niet naar de huisarts gaan is de slechte bereikbaarheid daarvan. Bij de meeste huisartsen moet je als je wat hebt je in de ochtend melden en wordt een afspraak ingepland of ga je naar een ochtendspreekuur. Heb je iets op een later moment op de dag of in het weekend, dan is de huisarts lastig bereikbaar. Deze lastige bereikbaarheid maakt dat hun klanten/patiënten andere wegen gaan zoeken. Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn dus belangrijk. De meeste Wmo-

Ik vergelijk de diensten van de huisarts met die van het Wmo-loket

loketten zijn ook maar een aantal uren per dag of per week open. Ook hier dus de kans dat mensen naar andere plekken gaan. Je kunt klagen dat mensen naar de verkeerde plek gaan, of je kunt de dienstverlening en openingstijden aanpassen. Ik ben een voorstander van dat laatste. Dus zorg dat Wmo-loketten veel vaker open zijn, ook in de avond en het weekend, zodat mensen snel en goed geholpen kunnen worden. Misschien is het slim om het Wmo-loket bij een huisartsenpost of ziekenhuis te vestigen?

Als je aan mensen vraagt waarom zij

hun eigen huisarts overslaan, hoor je nog twee andere dingen. Ten eerste dat zij verwachten dat hun huisarts hen zou hebben doorverwezen naar meer specialistische zorg, bijvoorbeeld voor het maken van foto's in een ziekenhuis. 'Dan kan ik daar toch beter meteen naartoe gaan?' De betrokkenen zeggen daarmee dat zij niet zitten te wachten op veel doorverwijzers. Hoe beter men meteen geholpen kan worden, hoe groter de kans dat de klant langs komt. Vergelijken we dit met de Wmo-loketten: zitten daar niet ook te veel doorverwijzers? Zitten er niet te weinig doeners die amper doorverwijzen maar meteen aan de slag gaan?

Het andere argument om de eigen huisarts over te slaan, is dat men geen band met de eigen huisarts heeft. Wat maakt het dan uit om naar een vreemde deskundige in een ziekenhuis of huisartsenpost te gaan? Vertalen we dit argument naar de Wmo, dan zie je hoe belangrijk het is dat mensen vooral een eigen contactpersoon hebben met wie een band wordt opgebouwd. Eén persoon die alles regelt en veel van betrokkenen weet, in plaats van voor elk deelaspect of prestatieveld een specialist. Kortom, als we de dienstverlening vanuit de Wmo vergelijken met die vanuit de huisarts, dan is er nog veel te verbeteren voor meer tevreden klanten die op efficiënte wijze worden geholpen vanuit de Wmo. Vraagt dit niet om een heel ander type Wmo-loket?