

Uitkomsten eerste klankbordbijeenkomst oude Wmo – 17 mei 2016

Aanwezig: Mariëlle Engelhart, Tonnie Bonnet, Hub Orbons, Marijke van Huizen, Agnes van Gaalen, Mieke Martens en Inge van der Heiden

- Scootmobielpool is een goed idee voor een specifieke doelgroep die niet dagelijks een scootmobiel nodig heeft. Let wel op communicatie onderling tussen gebruikers. Zet een goed verdeelsysteem op en geef daar goede voorlichting over. Ook over opladen en veilig gebruik. Voordeel van dit systeem t.o.v. eigen scootmobiel is geen eigen bijdrage.
- Voor een dergelijke pool voor rolstoelen ziet men geen gat in de markt.
- Goed idee om te gaan praten met wijkverpleging en huisartsen over mogelijke verbeteringen in de samenwerking en om tips op te halen over betere dienstverlening aan Wmo-klanten.
- Aan het begin inwoners goed informeren is cruciaal in het Wmo-proces. We kijken waar we klanten tevoren al informatie vooraf kunnen toesturen, zoals over het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart. Op dit moment moeten klanten eerst leges betalen voor het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart. De aanvraag kan dan nog afgewezen worden. In Uithoorn hebben ze voor toekennen woonurgenties een klantvriendelijker systeem waar we van kunnen leren.
- Kennis over de Wmo bij eerstelijnsmedewerkers Serviceplein kan beter. Tip: laat eerstelijners stage lopen, bijvoorbeeld door ze mee te nemen op huisbezoek.
- Als klanten zelf een hulpmiddel hebben aangeschaft met een Pgb, nagaan of ze kunnen meeliften op onderhoudscontract van de gemeente met leveranciers.
- Bejegening: beste ervaring die mensen kunnen krijgen is als het gevoel krijgen dat er echt naar ze geluisterd wordt. Dit betekent dat medewerkers moeten doorvragen en controlevragen moeten stellen om te checken of ze het goed begrepen hebben. Kennis over andere culturen is onontbeerlijk. Wat betekenen de antwoorden van mensen uit andere culturen? Zoek uitbreiding van cliëntondersteuningspool met mensen uit de meest voorkomende andere culturen.
- Wachttijden lijken altijd precies 8 weken te zijn. Verras mensen eens met een kortere behandeltermijn. Dit heeft een positief effect op klanttevredenheid. Ga na of nu al gewerkt wordt met urgent/niet urgent, standaard, dus makkelijke aanvraag en moeilijkere aanvraag.
- Bij verhuizen komen mensen met veel voorzieningen vaak in de problemen. Spullen moeten ingeleverd worden terwijl nieuwe gemeente nog niets toegekend heeft. Goede dienstverlening is een soepele opstelling en meedenken met de klant, actief andere gemeente benaderen. Maar ook: rekening houden met privacy klant.
- Klant gaat over naar de Wlz: kunnen hulpmiddelen overgenomen worden? Ook hier weer meedenken met klanten i.p.v. alleen regels toepassen.
- Wat betreft eigen bijdragen: inwoner moet hierover vooraf goed geïnformeerd worden, zodat hij een goede afweging kan maken of hij, met een dergelijke EB, de Wmo-voorziening wel wil. Sinds het nieuwe EB-regime blijkt dat de groep tussen minimum en 1,5 keer modaal de meeste last heeft van de verhoogde EB.
- Moet aanvraag altijd in de eigen wijk gedaan kunnen worden? Is voor iedereen weer anders. Het lijkt wenselijk voor inwoners uit Rijnwoude en Boskoop maar ook zij kunnen voorkeur hebben voor Serviceplein. Conclusie blijft dat toegang op voor klant logische plekken georganiseerd moet worden. Wel zou het goed zijn wanneer de medewerkers van Tom in de wijkcentra in staat zijn mensen de meest basale informatie te geven over de (oude) Wmo, zoals dat ze voor bepaalde ondersteuning kunnen bellen met 140172, dat er een EB wordt gevraagd.
- Tav de bezwaarprocedure is het wenselijk dat inwoners wanneer zij bezwaar maken informatie meekrijgen over de procedure (wat, wie, waar, e.d.).

- Ten slotte: let op privacy op het Serviceplein. Gesprekken aan tafeltjes zijn vaak letterlijk te verstaan aan de lees/wachttafel.