

Ouderkerk aan de Amstel, 21 februari 2014

het College van B&W gemeente Ouder-Amstel
Postbus 35
1190 AA Ouderkerk aan de Amstel

ONGEVRAAGD ADVIES OVER AANPASSING VAN PROCEDURE EN BEGELEIDING BIJ VERSTREKKING ELECTRISCH VOORTBEWOGEN HULPMIDDELEN

Op basis van eigen ervaringen, gesprekken met diverse gebruikers en de door Welzorg toegestuurde documentatie is naar voren gekomen dat een aantal zaken en aspecten bij aflevering en tijdens voortgaand gebruik daarvan voor verbetering vatbaar zijn.

De door ons gesignaleerde verbeterpunten en gewenste veranderingen zouden wij op de volgende manier ingevuld willen zien:

a) Bij aflevering:

Als het een hulpmiddel zonder individuele aanpassingen betreft graag een uitgebreide, product-specifieke handleiding verstrekken, die met de gebruiker geheel wordt doorgenomen en daarna in de praktijk wordt gebracht.

Indien het een op de gebruiker aangepast hulpmiddel is, dan naast bovengenoemde documentatie en demonstratie ook de specifieke info over de toegepaste veranderingen en de eventuele consequenties/ het gebruik/ het onderhoud daarvan verstrekken.

Het algemeen gebruik van het hulpmiddel en het in de praktijk gebruiken van 'knelpunten', zoals stoepen, bruggen, op- en afritten moeten besproken en uitgevoerd worden. De nieuwe gebruiker wordt daarbij door de begeleider vergezeld op een daartoe geschikt vervoermiddel, zodat aanwijzingen en adviezen direct gegeven en toegepast kunnen worden. Na afloop van de proef- en instructierit worden de adviezen nog eens doorgenomen, waarbij ook het aanpassen van het gedrag van de gebruiker in het verkeer, in winkelcentra en op fietspad en trottoir aan de orde moeten komen. Een schriftelijk overzicht daarvan kan goed ondersteunend werken.

b) Jaarlijks:

Het door medewerkers van de gemeente Ouder-Amstel en/of medewerkers van het WMO-loket organiseren van een plaatselijke, jaarlijks terugkerende "APK-bijeenkomst", in samenwerking met de verstrekkers van de hulpmiddelen, belangenhebbendenclubs/ gebruikers en daartoe geëigende dienstverlenende instanties (bijv. ANWB, VVN, Anbo). Hierbij komen aan de orde: onderhoud van het hulpmiddel, kleine reparaties, behendigheid en veiligheid.

Verstrekkers kunnen service en klein onderhoud verlenen en zo de veiligheid vergroten en ook grotere (vervolg)schade voorkomen, logistieke besparingen inboeken (ieder tegelijk op een plek), maar hebben ook informeler contact met de gebruikers.

Medewerkers van het WMO-loket kunnen vragen beantwoorden en het contact met cliënten. In een geanimeerder setting voortzetten. Tevens kan dan ook ingespeeld worden

op een eventueel veranderde behoefte of beperking van sommige cliënten. Deelname aan deze jaarlijks terugkerende bijeenkomst is verplicht voor inwoners/gebruikers van alle woonkernen van de gemeente Ouder-Amstel.

Met behulp van bijv. Anbo, ANWB en/ of de door deze gemeente gecontracteerde verstrekkers van hulpmiddelen moet bij deze jaarlijkse bijeenkomst ook een "hindernisbaan" of verkeersparcours opgezet worden, waarbij vaardigheid, inzicht en gedrag van gebruikers geoefend en aangescherpt kunnen worden.

Mogelijk blijkt hierbij ook dat sommige cliënten meer baat bij een ander hulpmiddel zouden hebben of niet meer in staat zijn om nog verantwoord gebruik te kunnen maken van het hun verstrekte hulpmiddel. Ook voor alle andere gebruikers is het een leuke gelegenheid vaardigheden aan te scherpen en ervaringen uit te wisselen.

c) Incidenteel:

Pech- en servicemelding: Bij de firma Welzorg is service- en pechcontact alleen mogelijk via een 0900- nummer.

Niet alleen is dat door hun landelijke centrale, die door moet verbinden met de regionale vestiging, erg omslachtig en langdurig; ook is daardoor bij pech- onderweg een erg ruim beltegoed nodig. Vaak zijn er lange wachttijden, is er slechte bereikbaarheid en duurt het lang om de dienstdoende monteur 'en route' te spreken te krijgen. Een gratis 0800- nummer of een snelle en goed georganiseerde terugbelservice zou een betere oplossing bieden voor dit probleem.

d) Vervangend hulpmiddel:

Omdat de gebruikers van deze hulpmiddelen daarvan afhankelijk zijn, zou er bij niet direct op te lossen technische problemen binnen 24 uur een zo goed mogelijk passend vervangend hulpmiddel verstrekt moeten worden. Ook de terugkoppeling van het reparatietraject en de te verwachten duur daarvan zou duidelijk en regelmatig met de gebruiker doorgenomen moeten worden.

e) Protocol:

Hoe een en ander met de overige verstrekkers is geregeld, is ons niet bekend. Daarom zou het erg wenselijk zijn om in overleg met hen te komen tot gemeenschappelijke protocollen voor aflevering, onderhoud, pechhulp en reparatie van hulpmiddelen en hulp bij de organisatie en uitvoering van de jaarlijkse bijeenkomst. Ook sponsoring daarvan zou tot de afspraken kunnen behoren.

Met vriendelijke groet,



A.M.J. Goudriaan, secretaris Wmo/Wwb-adviesraad Ouder-Amstel