

# Verslag van de Wmo themabijeenkomst hulpmiddelen op 22 november 2018

## in De Oever

<b>Dagvoorzitter:</b>	Wim van Bokhorst
<b>Aanwezig WmoRaad:</b>	Piet Verweel, Marga Riekwel, Karen Calf, Viola Vlietstra, Mirjam Uitterhoeve, Lucas Zimmerman
<b>Panel/tafelleiders:</b>	Jan T. Toos B., Dominique D., Maxime van D. Anneke G., Jessica R. Marijke B.
<b>Gemeente:</b>	Marcel van Zon, Gerard Wilts, Dick Klinkhamer
<b>Gebruikers en professionals:</b>	45 personen (gebruikers van hulpmiddelen en personen die te maken hebben met gebruikers)

### 1. Opening door de dagvoorzitter en toelichting programma

Piet Verweel (voorzitter WmoRaad Alkmaar) heet de aanwezigen hartelijk welkom, in bijzonder Marcel van Zon (wethouder gemeente Alkmaar). Verweel is blij met de goede opkomst en geeft het woord aan dagvoorzitter Wim van Bokhorst.

Van Bokhorst heet ook iedereen welkom en geeft een korte toelichting op het doel van deze themabijeenkomst. De gemeente houdt zich momenteel bezig met de voorbereidingen van nieuw beleid op het gebied van hulpmiddelen, evenals de nota van aanbesteding in het aankomende voorjaar. De gemeente verneemt signalen dat het niet altijd goed gaat met de verstrekking van hulpmiddelen, bijv. keuzevrijheid, levering, wachttijden en reparatie. De aanwezige gebruikers van hulpmiddelen worden gevraagd om tijdens deze bijeenkomst hun ervaringen te delen en in gesprek te gaan met beleidsmakers en aanbieders.

Hun aandachtspunten en wensen zullen, voor zover mogelijk, meegenomen worden in het nieuwe beleidskader voor Wmo-hulpmiddelen.

Hierna zullen enkele sprekers een en ander verder toelichten, en de aanwezigen in de zaal worden van harte uitgenodigd om te reageren als zij opmerkingen of ideeën hebben. Als eerste krijgt Van Zon het woord.

### 2. Sprekers

*Marcel van Zon (wethouder gemeente Alkmaar)*

De gemeente is verantwoordelijk voor de Wmo. Wmo maakt en voert het beleid en de WmoRaad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het college van B&W. Van Zon meldt dat het huidige contract m.b.t. de Wmo-hulpmiddelen eind volgend jaar afloopt en niet verlengd kan worden. De gemeente gaat daarom in het voorjaar een aanbestedingstraject in. Het doel van deze middag is om de wensen, opmerkingen, verzoeken en verbeterpunten m.b.t. Wmo-hulpmiddelen van de gebruikers te inventariseren, zodat deze (voor zover mogelijk) opgenomen kunnen worden in een nieuw beleidskader. Dit beleidskader zal als basis dienen voor het aanbestedingstraject.

Van Zon verzoekt daarom de aanwezigen om tijdens deze middag zoveel mogelijk aan te geven wat ze belangrijk vinden, waar rekening mee moet worden gehouden en wat wensen en verbeterpunten zijn.

Na de pauze zullen alle op- en aanmerkingen van de gebruikers geïnventariseerd worden door middel van “geeltjes”. Op de vraag van Van Zon om een eerste reactie worden de volgende opmerkingen gemaakt.

“Over het algemeen ben ik heel tevreden met hoe de zorg geregeld wordt door Wmo, maar het zou wel wat minder log en moeizaam moeten kunnen.”

“De aanbesteding zou beter kunnen. Kies niet voor de goedkoopste.”

“Het zit me dwars hoeveel macht een hulpverleningsverstrekker heeft.”

*Gerard Wilts (beleidsadviseur Sociaal Domein-Gemeente Alkmaar)*

Wilts meldt dat naar aanleiding van deze bijeenkomst een document opgesteld gaat worden. Op basis van dit document zullen keuzes gemaakt worden voor de aanbesteding hulpmiddelen. Hij hoort graag van de aanwezige gebruikers en leveranciers wat er speelt en wat zij belangrijk vinden.

**Besluit: Van Zon meldt dat bij dezen besloten is dat niet zal worden gekozen voor de laagste prijs, maar voor kwaliteit.**

Een gebruiker in de zaal reageert hierop met de opmerking dat dat vorige keer ook zo was, waardoor er maar een paar leveranciers overblijven en dat er daardoor minder keuzevrijheid is.

*Jan Troost (ervaringsdeskundige en dir. Van Adviesbureau Inclusie Verenigt)*

Troost is rolstoelgebruiker en hij vertelt aan de hand van een Powerpointpresentatie iets over de geschiedenis van de rolstoel.

Naar aanleiding hiervan, geeft Troost de volgende adviezen aan de gebruikers:

- Denk vooraf goed na over wat voor rolstoel je nodig hebt en op welke manier je hem gaat gebruiken. Dit heeft te maken met o.a. je leefsituatie, woonplaats etc.
- Kijk bij aanschaf van een rolstoel vooral goed naar de service die erbij hoort.
- Ga niet met slechts één leverancier in zee.
- Laat je goed voorlichten.
- Bouw een band op met het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de service.
- Een scootmobiel is alleen een vervoermiddel, hiernaast zal je ook een rolstoel nodig hebben.
- Sluit je aan bij een belangenorganisatie. Praat erover met elkaar.
- Zorg dat je goed voorbereid bent voordat je met de gemeente gaat praten. Je moet goed weten wat je wilt en wat mogelijkheden zijn. Dit is je eigen verantwoordelijkheid.

Jan Troost wordt bedankt voor zijn inbreng.

Naar aanleiding van de verhalen van de sprekers wordt de vraag gesteld of het handig is om met zoveel gemeentes tegelijk aan te besteden.

Van Zon legt uit dat gemeente Alkmaar met 17 gemeentes samen de aanbesteding doet. Dit is om praktische redenen: een leverancier heeft een bepaald volume nodig om betaalbaar te kunnen leveren. Daarbij komt dat het leefgebied van gebruikers van hulpmiddelen groter is dan alleen Alkmaar. Er zijn natuurlijk allerlei voor- en nadelen te bedenken om de aanbesteding wel of niet gezamenlijk te doen. De insteek moet zijn dat de gebruiker de beste service krijgt.

Verweel merkt op dat mensen voor thuiszorg keuze hebben in de aanbieder van de thuiszorg. Op zijn vraag of dat ook kan bij de aanschaf van hulpmiddelen antwoordt Van Zon dat dat inderdaad kan. Na wat kritische geluiden uit de zaal meldt Van Zon dat de gemeente verschillende categorieën heeft, maar dat het uiteraard wel betaalbaar moet blijven. Als het aan Van Zon ligt, gaat (voor zover mogelijk) de keuze van de gebruiker voor.

Enkele aanwezigen merken op dat er inderdaad gekozen kan worden tussen verschillende leveranciers, maar dit zijn er slechts een paar. En die hebben een beperkt aantal hulpmiddelen in hun pakket. “De helft van de elektrische-rolstoelgebruikers in Alkmaar rijdt in dezelfde rolstoel rond. En vaak ook nog tweedehands”.

### **3. In gesprek met het gebruikerspanel en uitwisselen van ervaring**

*Toos B.:* “Ik heb niet heel veel met Wmo te maken. Ik ben visueel gehandicapt en de meeste hulpmiddelen gaan via de zorgverzekeraar. Maar als je hulpmiddelen nodig hebt, heb je wel een indicatie nodig. Ik vind het heel belangrijk dat je dan serieus genomen wordt en dat degene met wie je spreekt een goed inlevingsvermogen heeft.”

*Dominique D.:* “Het aanmelden voor een keukentafelgesprek gaat wel goed, maar na de aanvraag krijg je te horen dat je binnen 6 weken bericht krijgt. Dat duurt wel erg lang. Dit moet toch veel sneller kunnen.”

*Maxime van D.:* “De keuzevrijheid is beperkt, er zijn maar een paar leveranciers. Veel mensen zijn niet tevreden met de producten die ze nu hebben. Ik denk dat het beter zou zijn als per persoon bekeken wordt wat gebudgetteerd kan worden en dat er meer keuzevrijheid per persoon is. Mijn verzoek is dus: meer maatwerk.”

*Jessica R.:* “De ergotherapeut meet de rolstoel aan, maar soms veranderen in de loop van de tijd je maten. En dan moet je weer opnieuw naar de gemeente om te vragen om een aanpassing. Je zou dan eigenlijk weer een nieuwe ergotherapeut moeten hebben die meet. En je moet keuze hebben in de rolstoel die bij je past”.

*Anneke G.:* “Wat mag je verwachten van een serviceverlener en omgekeerd? Vorige maand werkte mijn sensor niet meer goed. Ik kon nog wel rijden, maar alleen maar heel erg langzaam. Toen ik de leverancier hierover belde, zei hij dat ik nog wel kon rijden. Pas een maand later was het probleem helemaal opgelost. Ik erger me eraan dat het soms zo lang duurt voordat iets gerepareerd wordt. Mijn rolstoel zijn mijn benen!”

*Dominique D.:* “Ik had een keer 's avonds laat buiten een lekke band met mijn scootmobiel. Ik belde het alarmnummer en hoorde dat het nog 4 uur zou duren voordat er iemand kon komen. Ik kon niet naar huis. Gelukkig kwam er iemand langs die mij geholpen heeft. Pas de volgende dag werd mijn scootmobiel opgehaald voor reparatie. En afgelopen zomer heb ik een keer 2 weken moeten wachten op een reparatie”.

Wilts is van mening dat dit niet kan en niet mag! Hij stelt:

**Dit geldt voor alle gebruikers: als je midden in de nacht of in barre weersomstandigheden vast staat en je kunt niet naar huis omdat de monteur niet kan komen, dan kan je een (Wmo)taxi bellen en de rekening bij de gemeente indienen.**

*Marijke B.:* “Ik werd gevraagd waarom ik dacht dat ik in aanmerking zou komen voor hulpmiddelen terwijl bij mijn aanvraag, door de revalidatie arts en de ergotherapeut in samenwerking met mij, mijn hele medisch dossier en een uitgebreide uitleg over het waarom was toegestuurd aan de Wmo. Dan verwacht ik dat iemand zich inleest en niet dat ik mezelf nogmaals moet verkopen om in aanmerking te komen voor de hulpmiddelen die ik had aangevraagd. Een korte uitleg is prima, maar zoals het nu ging was teveel.

Vervolgens moest ik ook nog laten zien waarom ik een traplift nodig dacht te hebben en of ik maar even de trap op wilde lopen. Dit terwijl ik geen trappen meer kon lopen, dus op handen en voeten

naar boven ben gekropen zoals ik altijd deed, terwijl de consulent toekeek. Ik heb dit als zeer storend ervaren.”

*Dominique D.:* “Het zou fijn zijn als de straten en voetpaden goed onderhouden worden. Dat is nu niet altijd zo. Ik heb het college van B&W uitgenodigd om een ritje te maken met mijn scootmobiel. Vier wethouders hebben dat gedaan. Ze zijn helemaal door elkaar gehobbeld, waren doodop en hadden kramp in hun handen”.

“De rolstoel en de service die daarbij hoort zijn twee verschillende zaken. De leverancier kan best ver uit de buurt gevestigd zijn, als de service voor bijvoorbeeld een lekke band of kapotte accu maar dichtbij is. Service moet er binnen een bepaalde tijd kunnen zijn. Ik verzoek om lokale servicepunten”.

Verweel is van mening dat de aanschaf van een rolstoel losgekoppeld zou moeten kunnen worden van de service. Service moet lokaal geregeld worden, eventueel zelfs per wijk.

“Ondernemers proberen soms zelfs onder de kostprijs te leveren. Dit gaat natuurlijk altijd ten koste van de kwaliteit. Een artikel kan eventueel onder de kostprijs geleverd worden, maar service niet. Service en hulpmiddelen zijn twee hele verschillende dingen. Dit moet meegenomen worden in de aanbesteding.”

Een rolstoelgebruiker merkt op dat er momenteel weinig standaardisatie is. Ieder merk rolstoel heeft een andere wielmaat. Het zou veel handiger zijn als er, net zoals bij fietsen, standaard wielmaten bestaan die overal verkrijgbaar zijn.

“Waarom krijg je bij je auto wel een reservewiel en bij je rolstoel niet?”

Rolstoelgebruikster: “Ik heb een spierziekte. Een paar jaar geleden kwam een Wmo-consulent bij mij thuis voor een indicatiegesprek omdat ik een traplift nodig had. Ik had het gevoel dat ik aan een kruisverhoor was onderworpen en dat ik moest verdedigen waarom ik een traplift nodig had. Ik moest zelfs laten zien hoe ik alleen nog maar op handen en voeten naar boven kon kruipen. Ik was verbijsterd, maar deed het toch. Benader mensen zoals je zelf ook benaderd zou willen worden.”

Op een aantal punten gaan zaken niet zoals het zou moeten. Een klachtenprocedure is daarbij een laatste redmiddel, maar het is beter om problemen voor die tijd op een goede manier op te lossen. Hierop adviseert Troost nogmaals om lid te worden van een belangenorganisatie, zodat gebruikers zaken kunnen delen met elkaar.

De dagvoorzitter bedankt het gebruikerspanel voor hun inbreng.

## **pauze**

### **4. Inventariseren**

De ervaringen, knelpunten en verbeterpunten van alle de aanwezigen worden geïnventariseerd. In de zaal staan 4 thematafels met een flipover. Iedere tafel heeft een eigen tafelleider. De thema's zijn: “indiceren van zorg”, “kwaliteit van de service”, “klachtenprocedure” en “overige onderwerpen”. De aanwezigen schrijven bij meerdere onderwerpen op een geeltje hun opmerking en plakken die op de flipover. De tafelleiders coördineren, inventariseren de onderwerpen en vertellen na afloop de uitkomsten. Foto's van de flipovers zijn als bijlage bij deze notulen gevoegd.

Per thema worden hierna de belangrijkste opmerkingen en actiepunten genoemd.

### *Indiceren van zorg*

Tafelleider Miriam Uitterhoeve geeft aan wat de belangrijkste opmerkingen zijn bij dit thema. De meeste opmerkingen gingen over goed luisteren, empathie en inleveringsvermogen. Hierin kan e.e.a. verbeterd worden.

**Actie → gemeente, Wmo**

Neem het advies over van de ergotherapeut, ga het als Wmo-consulent niet nog een keer overdoen. WMO en ergotherapeut moeten samenwerken.

**Actie → gemeente, Wmo**

Meld het bij Wmo als er een probleem is met een voorziening. Maak gebruik van het piepsysteem. "Bel ze plat."

**Actie → gebruikers**

Clïëntondersteuning is mogelijk in een gesprek.

Soms heb je een nieuwe rolstoel nodig terwijl je huidige rolstoel nog niet versleten is.

Kennis van zaken is bij een eerste klantcontact belangrijk.

**Actie → gebruikers**

Aandacht voor de mantelzorger bij een indicatiegesprek is heel belangrijk.

**Actie → Wmo**

### *kwaliteit van de service*

Tafelleider Jan Troost geeft aan wat de belangrijkste opmerkingen zijn bij dit thema.

Kennis en service van de leverancier zijn belangrijk.

**Actie → leverancier**

Inleveringsvermogen van de leverancier naar de gebruiker is belangrijk en omgekeerd.

**Actie → leverancier en gebruiker**

### *Klachtenprocedure*

Tafelleider Lucas Zimmerman geeft aan wat de belangrijkste opmerkingen zijn bij dit thema.

Doe wat je belooft. Dit geldt vooral voor de leverancier en Wmo.

**Actie → leverancier en Wmo**

Niet goedkoop doen, maar kwaliteit leveren.

**Actie → gemeente**

Meer bemiddeling/mediation om op een goede manier problemen op te lossen.

**Actie → Wmo, gemeente, leverancier**

Probeer met elkaar in gesprek te komen/blijven als er problemen zijn. "Boerenverstand" is hierbij belangrijker dan procedures en protocollen.

**Actie → Wmo, gemeente, leverancier, gebruiker**

Wilts merkt op bovenstaande opmerking op dat er inderdaad soms problemen zijn. Eventueel kunnen gebruikers gebruik maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit staat wel vermeld in

brieven, maar dit moet tijdens het keukentafelgesprek expliciet benoemd en uitgelegd worden.

**Actie → gemeente, Wmo**

Als er een probleem is, ga dan zoeken naar een oplossing in plaats naar een schuldige. Meer begrip en meer samenwerking tussen leveranciers, gemeente, Wmo en gebruikers zou fijn zijn.

**Actie → leveranciers, gemeente, Wmo, gebruikers**

*Overige aandachtspunten*

Tafelleider Marga Riekwel geeft aan wat de belangrijkste overige aandachtspunten zijn.

Niet betuttelen bij keukentafelgesprek, dit geldt zowel voor Wmo als leverancier.

**Actie → Wmo en leverancier**

Erkennen en gelijkheid.

Verplichte ondersteuning of les bij hulpmiddelen

**Actie → leverancier**

Noodnummers voor pech onderweg aangeven.

**Actie → leverancier**

Openstaan voor creatieve oplossingen. Soms hebben gebruikers zelf een creatieve oplossing voor een probleem bedacht. Neem dat serieus.

**Actie → gemeente, leverancier**

Domotica hulpmiddelen vallen onder Wmo.

Leveranciers moeten beter luisteren naar wat de wensen van de gebruikers zijn. Luister goed naar wat nodig is.

**Actie → leverancier**

## **5. Afsluiting**

Wim van Bokhorst merkt op dat voor iedereen geldt dat hij/zij ervan uit moet gaan dat de ander van goede wil is. Iedereen wil het beste resultaat krijgen, voor zover dit past binnen de mogelijkheden.

Tot slot meldt Gerard Wilts dat vanaf 1-1-2019 voor gemeente Alkmaar geldt dat de eigen bijdrage voor voorzieningen € 17,50 per persoon per maand is, ongeacht het soort voorziening en de hoeveelheid voorzieningen die gebruikt worden. Alle bestaande Wmo eigen bijdragen zullen vanaf 1-1-2019 vervallen.

Verweel meldt dat hij op basis van de uitkomsten van deze middag een advies zal schrijven voor de gemeente. Hij vond het een zeer inspirerende middag en bedankt iedereen voor zijn of haar inbreng. Verweel bedankt de sprekers en panelleden met een presentje en alle aanwezigen ontvangen bij het verlaten van de zaal een goodiebag.

De bijeenkomst wordt om 16.45 gesloten.

Aansluitend is er een borrel.

## Overzicht acties, wensen/aandachtspunten en besluiten

<b>Actie</b>	<b>Door:</b>
Verbetering inlevingsvermogen, empathie, goed luisteren.	gemeente, Wmo, leverancier
Wmo en ergotherapeut moeten samenwerken.	gemeente, Wmo
Aandacht voor mantelzorger bij indicatiegesprek.	Wmo
Kennis en service van leverancier.	leverancier
Het hulpmiddel en de service die daarbij hoort zijn verschillende zaken. Service moet goed en lokaal geregeld worden. Aanschaf rolstoel loskoppelen van service.	gemeente, Wmo, leverancier
Doe wat je belooft.	leverancier, Wmo
Niet goedkoop, maar kwaliteit.	gemeente, WMO
Bemiddeling/mediation om op goede manier problemen op te lossen.	Wmo, gemeente, leverancier
Blijf/kom met elkaar in besprek als er problemen zijn.	Wmo, gemeente, leverancier, gebruiker.
Bij keukentafelgesprek mogelijkheid cliëntondersteuning benoemen en uitleggen.	gemeente, Wmo
Meer begrip en meer samenwerking tussen leveranciers, gemeente, Wmo en gebruikers.	leveranciers, gemeente, Wmo, gebruikers
Niet betuttelen bij keukentafelgesprek.	Wmo, leverancier
Verplichte ondersteuning of les bij hulpmiddelen.	leverancier
Noodnummers voor pech onderweg aangeven.	leverancier
Openstaan voor creatieve oplossingen van gebruikers.	gemeente, leverancier
Goed luisteren naar wensen van gebruikers.	leverancier
Meer budget voor betere service.	gemeente
Meer bemiddeling.	gemeente, Wmo
Denk vóór gesprek met gemeente goed na over wat voor rolstoel je nodig hebt (waar gebruik, leefsituatie, woonplaats)	gebruiker
Kijk bij aanschaf rolstoel goed naar bijbehorende service.	gebruiker
Ga niet met slechts één leverancier in zee.	gebruiker
Bouw band op met serviceverlener.	gebruiker
Laat je goed voorlichten.	gebruiker
Sluit je aan bij belangenorganisatie. Praat erover met elkaar.	gebruiker
Zorg dat je heel goed voorbereid bent vóór gesprek met gem.	gebruiker
Inleveringsvermogen van leverancier naar gebruiker, maar ook omgekeerd.	gebruiker
Maak gebruik van piepsysteem.	gebruiker

<b>Wensen / aandachtspunten</b>	<b>Door</b>
Keuzemogelijkheden voor gebruiker.	gemeente, Wmo, leverancier
Maatwerk.	gemeente, Wmo, leverancier
Storingen / reparatie sneller oplossen.	leverancier
Goed onderhouden straten en voetpaden.	gemeente
Lokale servicepunten, eventueel per wijk.	gemeente
Meer begrip tussen leveranciers, gemeente, Wmo en gebruikers.	leverancier, Wmo, gemeente, gebruikers
Standaardisatie in rolstoelen.	leverancier
Reservewiel rolstoelen.	leverancier

<b>Besluiten</b>	
Gekozen zal worden voor kwaliteit, niet voor de laagste prijs.	gemeente
Rolstoelgebruikers die met pech onderweg stil staan en niet naar huis kunnen, mogen een Wmo-taxi of reguliere taxi bellen en de rekening bij gemeente indienen.	gemeente

## Bijlage bij notulen

### Thema Indiceren van zorg

#### tekst geeltjes:

out of the box

creatieve mogelijkheden onderzoeken

cliëntondersteuning bij indicatiegesprek mogelijk

periodiek indiceren (her-indiceren)

betrokkenen niet tegenover, maar naast elkaar

indiceren persoonlijk maken

luisteren.... empathie tonen met cliënt

lever maatwerk

begrip, inleven

inleven

goed kunnen luisteren bij keukentafelgesprek

bejegening intake, zoals: zit u in de schuldsanering?

bij cliënten waar de ergotherapeut betrokken is en programma van eisen heeft opgesteld geen Wmo-consulent inschakelen maar rechtstreeks naar leverancier

vaker de ergotherapeut inkopen om te indiceren/programma van eisen etc./ haalbaarheid van een hulpmiddel te onderzoeken

ergotherapeut is leidend, niet consulent

geen Wmo consulent, maar ergotherapeut

neem advies ergotherapeut serieus en doe dit niet over!



## Thema kwaliteit van de service

### tekst geeltjes:

en de kennis dat je niet steeds van het kastje naar de muur wordt gestuurd

goed luisteren en afspraken nakomen

de monteurs zijn goed opgeleid

bij storing sneller opgelost

ervaringen met Wmo heel positief!

zes weken wachten nadat aanvraag is ingediend is echt te lang!

snelle reactie bij pech.

wel begrip van cliënt. Als het even niet lukt

zorgen dat je dossier op orde is en dat daar alleen in zit wat nodig is voor de indicatie

lokaal/per wijk organiseren

maatwerk

als reparatie niet dringend is, wel zo spoedig mogelijk inplannen door leverancier

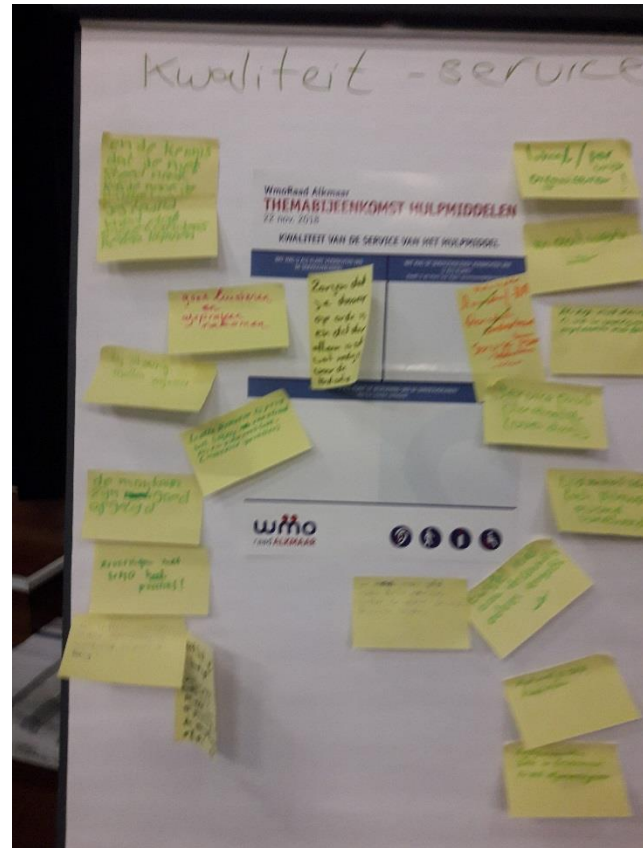
servicepunt plaatselijk (overdag)

lidmaatschap fiets ANWB avond weekend

twijfel niet aan deskundig advies ergotherapeut

kijk wat je zelf kunt doen

er moet meer geld naar de leverancier zodat ze betere service kunnen bieden



## Klachtenprocedure

### tekst geeltjes

doen wat ze beloven

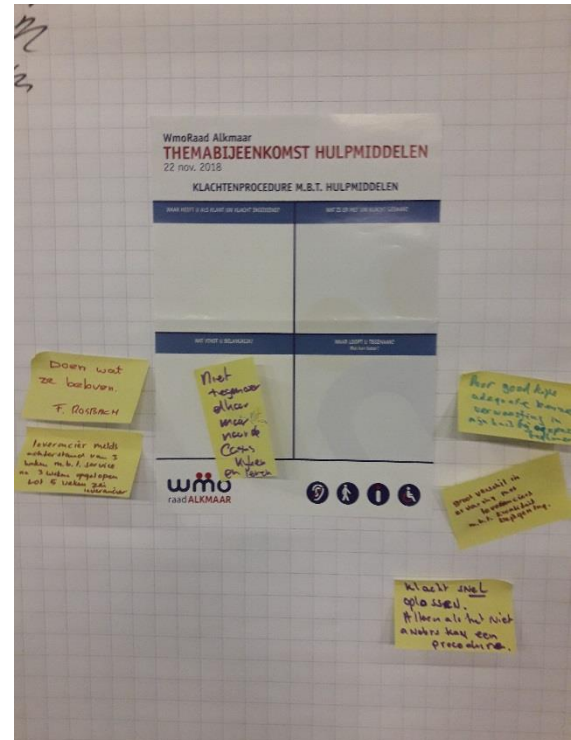
leverancier meldt achterstand van 3 weken m.b.t. service  
na 3 weken opgelopen tot 5 weken zei leverancier

door goedkope adequate keuze verwoesting in mijn huis bij  
aanpassing badkamer

klacht snel oplossen. alleen als het niet anders kan een procedure

niet tegenover elkaar maar naar de casus kijken en leren

groot verschil in ervaring met leveranciers mb.t.  
kwaliteitsbejegening



## Overige aandachtspunten

### tekst geeltjes:

minder bureaucratie

keukentafelgesprek overbodig

verplichte instructie (rijlesmiddag) hulpmiddelen

openstaan voor creatieve oplossingen bijv. mix zelf aanschaffen vs voorziening Wmo

denk aan onafhankelijke cliëntondersteuning bij keukentafelgesprek

hulpmiddelen op maat kopen, niet leasen

scootmobiel met stabilisator!

niet betuttelen, we zijn "normaal"

service/reparatie sneller en adequater

beter luisteren naar de klant

noodnummer niet bekend bij gebruikers

bij verhuizen hulpmiddelen bij cliënt

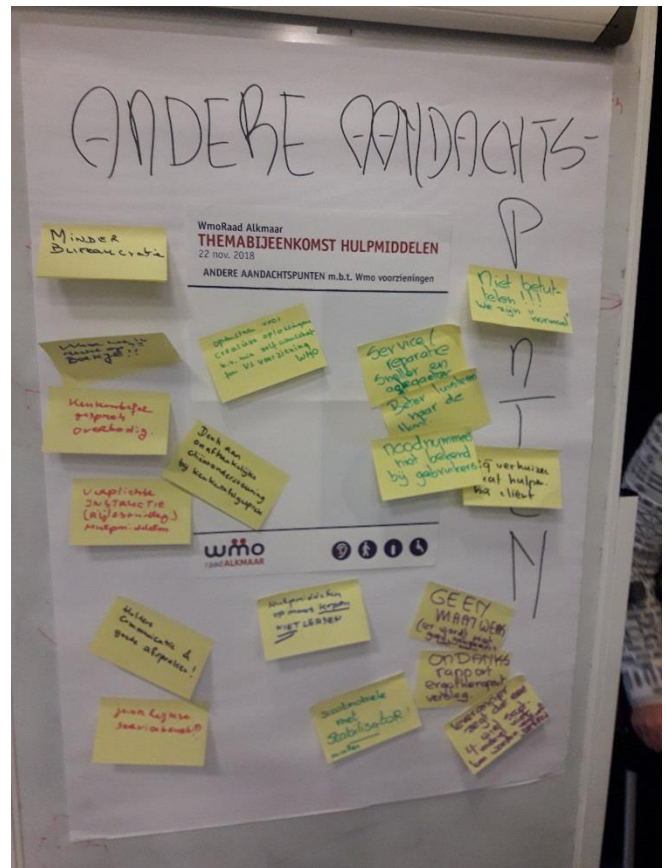
geen maatwerk, er wordt niet goed gekeken naar ..., ondanks rapport ergotherapeut verslag.

leverancier zegt dat een 4 wiel scootmobiel niet kan worden geleverd

reserveband

inlevingsvermogen /zelf naar leverancier

begrip voor dat het je benen zijn.



## Opmerkingen, gegroepeerd

### Opmerkingen voor leveranciers:

verplichte instructie  
noodnummers niet bekend  
hulpmiddelen mee verhuizen  
zonder goede service, begrip voor dat het je benen zijn  
reserveband  
inlevingsvermogen  
doe wat je belooft

### opmerkingen voor gebruikers

bij probleem bellen  
adequate hulp, kennis service

### opmerkingen voor gemeente / Wmo

doe wat je belooft  
luister, leef in en werk samen  
Wmo + ergotherapeut = samen meer kennis van zaken bij klantcontact  
openstaan voor creatieve oplossingen  
meer bemiddeling  
niet goedkoop maar kwaliteit  
niet betuttelen  
erkenning en gelijkheid  
er wordt niet gekeken wat nodig is  
onafhankelijke cliëntondersteuning promoten bij keukentafelgesprek  
valt domotica (bv. inductiekoken en thermostaat) onder hulpmiddelen?

