

Verslag bijeenkomst werkgroep prestatieveld 3 het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning Donderdag 5 juni 2008

Doel bijeenkomst:

Opstellen van lijst van aandachtspunten rondom prestatieveld 3, waarbij wordt gedacht vanuit de burger/zorgvrager

Uitgangspunten voor inrichting WMO-loket:

- 1) de klant centraal (bijv. optimaliseren klantvriendelijkheid door aanvraagformulieren aan te passen, zodat mensen niet bij iedere nieuwe aanvraag alle gegevens opnieuw hoeven in te vullen)
- 2) WMO-loket dient bemand te worden door deskundige medewerkers (in bezit van noodzakelijke kennis, ervaring met doelgroep, respectvolle bejegening e.d.)
- 3) Loket en haar diensten zijn voor iedere burger/zorgvrager gemakkelijk bereikbaar/toegankelijk (denk hierbij aan: inrichten spreekkamer om privacy te kunnen garanderen, hoe is het gesteld met de toegankelijkheid als iemand fysieke klachten heeft, bijv. niet lang kunnen staan e.d.)

Zie ook de lijst van aandachtspunten die al werd opgesteld tijdens de cursus van Zorgbelang en pag.7-8 van de notitie Implementatie Wet Maatschappelijke Ondersteuning Vaststelling van kaders en uitgangspunten (Juni/juli 2007)

In de notitie Implementatie WMO is vastgesteld dat het WMO-loket in het Land van Cuijk wordt ingericht vanuit de zgn. 1-loket-gedachte. Dat wil zeggen dat men heeft besloten om een 'diep' loket in te richten, waarbij vragen worden ingenomen en het proces van afhandelen in gang wordt gezet. In de Implementatie-notitie is deze loket-variant terug te vinden als Model 2: het informatie, advies en regelloket. Het betreft hier een groeimodel; op basis van ervaringen kan loket verder ingericht worden om uitvoering van haar taken te optimaliseren en beter aan te sluiten bij de hulpvraag van de burger/zorgvrager.

PRW kan zich vinden in de keus voor model 2 en zal zich vooral ten taak zien om de voortgang van de inrichting van het loket te bespoedigen en de kwaliteit van het loket te bewaken en te stimuleren vanuit oogpunt van de gebruiker.

Werkgroep prestatieveld 3 heeft aantal vragen aan de gemeente

- Is model 2 momenteel al in werking? Wat zijn de ervaringen tot op heden? Heeft er al 'groei' plaatsgevonden en op basis van welke ervaringen? Hoe is het met de klanttevredenheid?
- Is er al een cliënt-volg-systeem ingericht waarbij hele proces van intake tot uitvoering van het zorgaanbod gevolgd wordt. Dit systeem is een vereiste om als gemeente de regiefunctie te kunnen vervullen en kwaliteit te garanderen. Is dit systeem al in werking?
- Is er een klachten- en bezwaarprocedure ingericht? Wat zijn de ervaringen?
- de opening van de zuil met de sociale kaart ondervindt een flinke vertraging. Op welke manier kan de gemeente op korte termijn de al beschikbare informatie beschikbaar maken, zodat burgers/zorgvragers toch al gebruik kunnen maken van deze informatie?

Acties

●Bekendheid WMO vergroten door:

-op korte termijn een leesbare folder huis aan huis te bezorgen wat de WMO nu precies inhoudt, wie in aanmerkingen komen om een beroep te doen op de WMO en wat de burger/zorgvrager daar voor moet doen (routekaart WMO)

●effectiviteit PRW vergroten door:

-aangaan van samenwerkingsverbanden met beleidsmakers gemeente, zodat al in de voorfase van beleidsontwikkeling sprake is van burgerparticipatie

●bekendheid PRW vergroten door:

-website PRW, waarbij er behalve voor informatievoorziening bovenal ook ruimte zal zijn voor het inventariseren van ideeën en ervaringen met WMO-(loket) vanuit de burger/zorgvrager

-ideeënbus bij WMO-loket op basis waarvan PRW actie kan ondernemen richting gemeente met als doel optimaliseren van klantvriendelijkheid en kwaliteit van WMO-loket

Werkgroep prestatieveld 3

Marian Peters, Theo Rutten, Gerard van Halen, Marsha van Lanen