

Wassenaar

Wat kan volgens u beter? Proces van Wmo-aanvraag

\

BEANTWOORDING VRAGEN DOOR EEN MEDEWERKER BIJ EERSTE TELEFONISCH COI

Beter luisteren en niet van het kastje naar de muur gestuurd worden

Controle

Controle op uitvoering. Wegens personeel tekort 6 wkn geen huishoudelijke hulp gekregen terw

Dat de ondersteuning sneller tot stand komt

Dat het contact beter wordt met hulpverlening en client.

Dat mensen die echt huishoudelijke hulp hebben een half uur bij vragen niet krijgen.

De aanvraag zou sneller kunnen, maar ze begrijp dat het personeel te kort is

De inval/ opvang van huishoudelijke zorg als zij afwezig is, is niet zo goed geregeld. Ik kan er n

De lange wachtlijst inkorten

De toegekende tijd is onvoldoende. Heel spijtig dat een goede hulp telkens een half jaar moet s

De traplift zit aan de verkeerde kant volgens bouwvoorschrift moet het aan de smalle kant van c

De wachttijd

De wachttijden verkorten de aanvragen eerder behandelen en na toekenning eerder uit laten v

Degene die het intakegesprek kwam doen moest helemaal uit Friesland komen. Was ingehuurt

Door de lange doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering/toekenning veel tijd verstreken en lange

Eerder regelen van jullie kan met het cak, zodat mensen niet na 13 mnd de rekening krijgen vo

Empathie, inlevingsvermogen, interesse en oplossingsgericht van de WMO consulenten

Ga zo door

GEEN IDEE . DENK IK DEZE MENSEN HUN BESET DOEN.

Heb al jaren begeleiding via Middin.

Heeft mijn begeleidster grotendeels voor mij geregeld. Begeleidster is tevreden (begeleider indi

Heel goed

Het contact was heel plezierig en ik werd snel geholpen.

Het gaat nu prima.

Het gelukkig dat ik twee keer naar de dagbesteding mag heel fijne dames in Voorschoten

Het is onduidelijk wat er mogelijk is. Maar misschien moet ik dat gewoon vragen.

Het kan iets sneller.

het proces kan vlugger

Het was heel erg moeilijk om erachter te komen bij wie ik moest zijn voor mijn hulpvraag. Ik wei

Het zou voor de WMO medewerkers beter zijn als toekenningen landelijk gelijk zouden zijn en r

Iedere keer een ander tot ik de goede had.

Ik wacht nog op antwoord

In april 2021 in de covid periode, heb ik lang moeten wachten totdat er actie ondernomen werd.

In de eerste instantie hoorde ik niets, duurde het erg lang

informatie online vinden

is prima

Kan niet beter.

Kortere lijnen en niet van het muurtje van de ast gestuurd worden. Hier kregen wij slapeloze na

Kortere lijnen, afspraken nakomen. Geen loze beloftes maken.

Meer contact onderhouden.

Meer of beter hulp bij vragen. De hulp heeft vaak geen tijd.

Mijn hulp maakt erg globaal schoon en er is weinig tijd voor iets extra's

Minder lang wachten

Minder lange wachtlijst.

Na drie maanden een email gestuurd hoe het zat met de aanvraag, helaas was deze zoekgera:
Na eerste contact na 11 weken gebeld. Aanvraag was zoek. Weer een brief met weer wachttijd
Niet veel, 10 is volmaakt.

Nog steeds niet afgehandeld

Reactiesnelheid en snelheid tot afhandelen aanvraag

Sneller reactie, we hebben een brief naar de burgemeester moeten sturen om het proces (bijna
Sneller werken, verwerken, maatwerk leveren, communicatie verbeteren, kennis verhogen en b
snellere behandeling

snellere doorlooptijd

terugkoppelen naar clientonderling afstemmen door medewerkers binnen wmo mbt casusinzicht
Tijdsduur afhandeling

Tot nu toe gaat alles naar wens.

Tussentijds contact met WMO medewerker.

Vaak geen huishoudelijk hulp ivm personeelstekort (dit kan beter).

Van aanvraag persoonlijke aanpassing tot realisatie duurde veel te lang

Vanwege het feit dat ik niet kan zien, liever telefonisch contact.

Verslag van gesprek was heel slecht; zowel onvolledig als eenzijdig. Met onvolledig bedoel ik n
Wat vaker een tussentijds gesprek. Heb wel klachten over de vervanging van huishoudelijke hu

Wat kan volgens u beter? Stichting maatschappelijke ondersteuning Wassenaar

Aandacht

Activiteiten vaak overdag (ik werk 4 dagen) of s'avonds. Jammer voor mij.

Allereerst kunnen ze je toestaan om mee te denken. Dat is nu niet het geval. De dames houder
Als je belt wordt je niet terug gebeld.

Belangrijkste eert bewonen.

Dank voor u werk.

De communicatie. De SMOW in Wassenaar richt zich alleen op oudere zorg en gaat voorbij aan
De gemeentelijke organisaties, wo het smow, zijn niet erg duidelijk. Meere malen werd beloofd
De hulp in de huishouding dikwijls geen hulp. Twee nieuwe knieën, reuma, stoma, ben 94 jaar l
De zorg 1x per week, 2 uur via Groenord. Nu geen hulp er is niemand.

Ik ben [onleesbaar] de Smvragd, maar helaas is dit door de SMOW opgehouden en laten ze om
Ik wil graag een gesprek met een [onleesbaar] ondersteuner voor een andere vorm van hulp bij
Ik zit niet op uw plaats en de beste stuurlied staan aan wal.

is goed

Leveren wat op de site staat. Volgens de site is financiële ondersteuning mogelijk, na telefonisc
Minder praten, beter luisteren.

Na 5 maanden pas ondersteuningsplan ontvangen. Wist niet wat ik kon verwachten van schoor
Nooit reacties gehad op al mijn vragen

Onvriendelijk, onempathisch en naar personeel zelf neerbuigend -> dit werkt uiteindelijk door ->
prima

Telefonische bereikbaarheid is beperkt en past niet in de huidige/mijn tijdsgeest.

Ter info: ingangsdatum voor mijn huishoudelijke hulp februari 2023

Vervanging was vervelend en de vervanger functioneerde niet prettig. Ongevraagd andere tijd e
Voor is mijn zuster mantelzorgster. Ik neem ook altijd even contact met haar op.

Wachttijden.

Ze nemen geen contact op en bellen niet

Zeer tevreden

NTACT

vijl ik deze voor sommige taken beslist nodig heb

niet van op aan dat er iemand wekelijks komt. Ik kna niet zonder

stoppen om te voorkomen dat ze een contract voor onbepaalde tijd krijgt. Ik vind dat geen goed de trap, mijn vrouw is al een paar keer van de trap gevallen, gemeente doet er niks aan.

oeren

d om wachtlijst weg te werken. Tamelijk opmerkelijk

: tijd andere oplossingen moeten zoeken voor de vervoersuitdagingen.

or de eigen bijdrage!

ividuele begeleiding)

rd voortdurend doorverwezen naar nieuwe telefoonnummers om vervolgens weer terugverweze niet afhankelijk van gemeentelijk beleid

. De wmo activiteiten waren niet duidelijk, door rondbellen en informeren ben ik er uiteindelijk ac

ichten van.

akt/ computerstoring? daarna is het in een stroomversnelling gegaan. Complimenten
l van acht weken. Duurde zeker een halfjaar

a 1 jaar) te versnellen.
nuiten hokje denken.

rt van wmo medewerker in situatiebereikbaarheid wmo medewerker

rauwelijks ingevuld en deels ook niet afgemaakt (zinnen die nergens eindigen). Het was een cor
ulp. De vaste kracht is perfect, maar als zij afwezig is, krijgt mijn moeder geen vervanging (nu al

n er niet van als je een vraag hebt. Een dame heeft zelfs eens opgehangen terwijl ik nog aan he

n de behoefte van jongere mantezorger. Ze blijven hangen aan leeftijden terwijl de pensionering
dat ik teruggebeld zou worden en dat er geen relatie volgde.
heb hulp echt nodig die twee uur in de week

in de kou staan, tenzij zij de steun hard nodig hebben. Ze doen veel voor dementie maar om de
jvoorbeeld naar [onleesbaar] brengen

ch contact blijkt dit niet mogelijk.

nmaakhulp die diverse keren aangaf dat zij geen ramen mocht lappen. Beweert nu ik de map he

> mensen rennen niet zo hard meer.

en te dwingend

werknemersschap. De vervangers zijn van matige kwaliteit.

en te worden naar het eerste nummer. Soms werd ik zelfs verwezen naar een nummer dat heler

achter gekomen. van een clientondersteuner was geen sprake.

concept. Ik moest maar aanvullen....
(3 weken niet aanwezig)

at praten was. Ze horen je niet aan. Ik ben niet iemand die altijd moeilijk doet, maar zo wordt je v

gsleeftijd op 67 ligt. Een hoop mantelzorgers zitten nog in het arbeids proces; hebben veelal no

De Smaragd is einde verhaal. Dit kan toch niet, schandalig. De Smaragd was zo een grote steun v

ab dat zij dat niet had gezegd. Maar als de ramen dan om de 3 maanden zouden worden gedaa

naal niet bij mijn hulpvraag paste. Ik kreeg bijvoorbeeld van een medewerker van de gemeente

wel behandelt

ig jonge gezinnen. dus dubbeletaken. De matelzorg consulent is 1 op 1 maar voor de mantelzoi

voor ons. De directeur [naam] zegt hem maar naar [onleesbaar] nou echt niet.

in, waarom is dat dan binnen 5 maanden niet 1 keer gebeurt?

het nummer van de kindbescherming terwijl ik vroeg om begeleiding voor volwassenen met a

rgers in arbeidsproces geen aparte gespreksgroep meer waar je je bij aan kan sluiten en regeln

autisme. Ook is telefonisch contact heel ontoegankelijk voor mensen met autisme en verhoogt d

natig heeft men ookde deskundigheid niet in huis.

lit de drempel om de juiste hulp te krijgen.