

Aan College van de Gemeente Lelystad

Van Cliëntenraad Wmo Lelystad

Adres Postbus 91
8200 AB Lelystad

Adres Lemmerstraat 127
8244 DJ Lelystad

Telefoon 0320 264407

E-mail Ceesliavanvliet@upcmail.nl

Datum 18 november 2011
Onderwerp 2011-8 ongevraagd advies team zorg
Van Cliëntenraad Wmo Lelystad

Geacht College,

De cliëntenraad Wmo krijgt signalen dat inwoners zich niet prettig voelen tijdens een bezoek aan het zorgplein in het stadhuis. Het gebrek aan privacy is hier debet aan.

Aan de balie van zowel team zorg, team inkomen als de MO-zaak worden zeer privacy-gevoelige gesprekken gevoerd, echter iedereen in de directe omgeving kan gewild of ongewild meeluisteren. Het betreft hier medewerkers zorgplein, (wachtende) bezoekers zorgplein, gemeenteambtenaren die voorbij lopen van en naar het trappenhuis, gebruikers van de naastgelegen openbare toiletruimte, etc.

Wij adviseren u te onderzoeken op welke wijze de privacy voor gebruikers van het zorgplein verbeterd kan worden.

Daarnaast verbazen wij ons over de minimale bewegwijzering naar het zorgplein in het stadhuis. De tekst op de lage scheidingswanden achter de balies is slecht leesbaar en de teksten "team zorg" en "team inkomen" op de achterzijde van twee computerschermen minimaal. Dit geldt eveneens voor de balie van MO-zaak. Wij adviseren u dit te verbeteren.

Wij hebben ons ook verbaasd over de minimale presentatie op de Hiep Hoi Handig Beurs. Veel bezoekers hebben niet begrepen dat de tafel met de computerprint aanduiding "team zorg" bemand werd door medewerkers van de gemeente. Ook bij de Welzorg open dag waren de medewerkers van de gemeente niet als zodanig herkenbaar. Wij adviseren u de herkenbaarheid te verbeteren, omdat het "team zorg" (nog) geen begrip is. Voor veel inwoners is het "Zorgloket" nog steeds de plek waar men voor Wmozaken terecht kan.

In dit kader vragen wij aandacht voor de brief met aanvullende informatie over de eigen bijdrage vervoersvoorziening d.d. 10 november 2011. Hierin wordt aangegeven dat de brief is behandeld door: Team Zorg - WMO. Voor de hoogte van PGB's kunt u contact opnemen met de gemeente. U kunt langs komen op het Zorgplein. Telefonisch kunt u vragen naar medewerkers van team Zorg, WMO en de brief wordt ondertekend door de teamleider van team zorg van de afdeling werk, inkomen en zorg. Wij adviseren u, om verwarring te voorkomen, voortaan een eenduidige terminologie (incl. hoofdletters, komma's, streepjes) te gebruiken.

In afwachting van uw reactie, teken ik met vriendelijke groet, namens de cliëntenraad Wmo.

Lia van Vliet
secretaris

Datum 18 november 2011
Onderwerp 2011-8 ongevraagd advies team zorg
Van Cliëntenraad Wmo Lelystad