

Leveren en instrueren

In de fase leveren en instrueren komen belangrijke subthema's binnen het droombeeld naar voren:

Vergoeding

Binnen **de vergoeding van een COH** dient er rekening gehouden te worden met randvoorwaarden nodig voor een goed gebruik van het hulpmiddel: Vaak is het geven van een instructie bij levering niet voldoende en dient dit meermaals te gebeuren. Er is meer kennis en transparantie nodig met betrekking tot de vereiste diensten voor het mogelijk maken van een goed gebruik. COH dient terugbetaald te worden zonder opleg.

Levertijd

Na goedkeuring van het COH zou **de levertijd** niet langer mogen zijn dan 1 maand.

Procedure

De **procedure voor levering en instructie** moet starten met een goede voorbereiding waarbij alle mensen die betrokken dienen te worden in beeld zijn. Levering en instructie dient aan huis te gebeuren in aanwezigheid van alle betrokken partijen waarbij er zowel aandacht is voor technische (bediening, batterij, ...) als functionele instructie (hoe gebruiken en vullen). Instructie dient gefaseerd, gedoseerd en herhaald te gebeuren. Vaak worden mensen overladen met informatie waarbij de helft al verloren is nadat de leverancier het huis verlaat. De instructie dient op maat te zijn (verschillend voor volwassenen en kinderen) en dient praktisch van aard te zijn, zonder lange handleidingen. Het is belangrijk dat er bij aanvang reeds succeservaringen zijn. Het COH dient geleverd te worden met een basisvulling.

Instructiemateriaal

Het **instructiemateriaal** zou moeten bestaan uit maatwerk aangepast aan het kennisniveau en verwerkingsniveau van de eindgebruiker en zijn directe omgeving. Er dient gebruik gemaakt te worden van instructievideo's, foto's, beknopte handleiding met meerdere instapniveaus, face to face gesprekken, instructie- en meegroeischema's. Er zou een forum moeten zijn voor lotgenoten of een website met FAQ.

Leverancier

Belangrijk is dat **de leverancier** goed toegankelijk is en snel reageert op gestelde vragen, nu duurt dit vaak te lang en is de helpdesk beperkt bereikbaar en ontbreekt het aan communicatieve vaardigheden. Adviseurs kunnen mensen goed te woord staan, maar vaak krijgt men een techneut

Behandelaars

aan de lijn die de vraag moeilijk kan beantwoorden. Er is meer en herhaalde instructie nodig.

Het is essentieel dat **behandelaars** kennis hebben van de softwareprogramma's en de functies van het COH. Ze vormen de relatie tussen de gebruiker en de directe omgeving en moeten deze versterken. Het is belangrijk dat ze de juiste taal kunnen spreken die ook gebruikt wordt door leveranciers. Behandelaars moeten de juiste vragen leren stellen zodat tot het juiste COH gekomen kan worden. Behandelaars dienen betrokken te zijn in het hele proces met veel aandacht voor de implementatie van het COH in het dagelijkse leven van de eindgebruiker en zijn omgeving.

Tools

Om hierin te ondersteunen zijn onderstaande tools ontwikkeld.

- Tijdsplan
- Taken en verantwoordelijkheden
- Checklist instructielevels
- Checklist randvoorwaarden levering en instructie