

Nr. RV17.0003 (2017)

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie ChristenUnie betreffende dienstverlening van bedrijven van hulpmiddelen

Aan de fractie ChristenUnie
i.a.a. de leden van de Gemeenteraad

Op 19 januari 2017 heeft u onder verwijzing naar artikel 39 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld over dienstverlening van bedrijven van hulpmiddelen:

Het inkopen van hulpmiddelen en diensten voor de WMO levert regelmatig wisseling van bedrijven op. Gebruikers van hulpmiddelen hebben hierop geen invloed, maar worden wel geconfronteerd met de gevolgen van die wisselingen.

Daar waar het ene bedrijf kwaliteit en service leverde lijkt dat bij het huidige gecontracteerde bedrijf een stuk minder. Hierdoor moeten mensen soms weken wachten voor een kapotte rolstoel wordt gerepareerd of vervangen. Hierdoor raken mensen geïsoleerd en ontstaan gevaarlijke situaties als bijv. de rem kapot is van een rolstoel.

Als je auto kapot gaat tijdens de feestdagen, komt even goed de Wegenwacht. Als je rolstoel of ander hulpmiddel kapot is, wil je ook graag geholpen worden. Nu moesten plannen voor feestdagen afgezegd worden omdat men het huis niet kon verlaten. Dat leidt tot onnodige isolatie en eenzaamheid, wat niet passend is in onze visie op het meedoen in de samenleving.

Dat leidt tot de volgende vragen:

Vraag 1. Maken afspraken over termijnen waarbinnen service en/of vervanging van hulpmiddelen worden gerealiseerd onderdeel uit van overeenkomsten met bedrijven?

Vraag 2. Vindt u het aanvaardbaar dat mensen vanwege kapotte hulpmiddelen aan huis gebonden raken, geïsoleerd raken en in onveilige situaties belanden?

Vraag 3. Wat gaat u doen om gebruikers van hulpmiddelen meer en betere service te verlenen? (denk bijv. aan uiterste termijnen waarbij rolstoelen gerepareerd en/of vervangen moeten worden)

Wij beantwoorden deze vragen als volgt

Vraag 1.

Ja.

Vraag 2.

Nee, wij vinden dit niet aanvaardbaar. Wij nodigen u uit om dit casuïstiek te melden, zodat het kan worden opgelost. Nagegaan kan worden of aan de cliënt tijdelijk een vervangend hulpmiddel kan worden geleverd.

Vraag 3.

Wij hebben de leverancier aangesproken op de contractuele verplichtingen. In december 2016 is een verbetertraject gestart welke door regionaal contractbeheer wordt bewaakt. De leverancier van de hulpmiddelen wordt hiermee in de gelegenheid gesteld om de kwaliteit van de dienstverlening en de prestaties te verbeteren. Het traject loopt tot april 2017. Wij voeren regelmatig overleg met de leverancier en wij zien erop toe dat de cliënten adequaat worden geholpen en de juiste hulpmiddelen tot hun beschikking hebben.

Wij vertrouwen erop u met vorenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

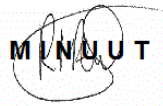
Den Helder, 14 februari 2017

Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

burgemeester
Koen Schuiling

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Koen Schuiling', is written over a rectangular stamp that contains the word 'MINUUT' in bold, uppercase letters.

secretaris
Robert Reus

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Reus', is written over a rectangular stamp that contains the word 'MINUUT' in bold, uppercase letters.