

Gemeente Heerenveen
t.a.v. mevr. S. van der Horst
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

Uw brief van :	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
	-EH-	- -	2 april 2020

Onderwerp: Inbreng op Bestek van aanbesteding Hulpmiddelen

Geacht mevrouw Van der Horst,

Op 11 maart jl. heeft u de Participatieraad de gelegenheid gegeven om inbreng te hebben op het Bestek van aanbesteden voor de Hulpmiddelen in de gemeenten Heerenveen, Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland. In dat overleg hebben we enkele aandachtspunten naar voren gebracht. Zoals het passief gebruik van de Friese taal en het gebruik van de zgn. "groene en rode kaarten" om de klanttevredenheid te meten.

We hebben afgesproken dat vanuit de totale Participatieraad nog aandachtspunten en aanbevelingen zouden kunnen worden aangereikt.

Wij hebben de volgende aandachtspunten:

1. Beding dat cliënten goede en degelijke (nieuwe) hulpmiddelen verstrekt krijgen

Dus vermijden dat cliënten zoals in de oude situatie, worden opgezadeld met 2^e hands producten die geregeld niet goed gereviseerd waren waardoor allerlei aanvullende kostbare reparaties nodig bleken. Dit brengt overlast teweeg bij cliënten en brengt hen in een lastige positie omdat zij regelmatig een beroep moeten doen op de reparatiedienst, wat gezien kan worden als klaaggedrag.

2. Zorg dat de cliënt een passend hulpmiddel krijgt als het gaat om voorzieningen als een rolstoel, of scootmobiel.

Keuze uit slechts 2 soorten is alleen mogelijk als voor cliënten met speciale beperkingen, of fysiek lange, of zware personen er **maatwerk** geleverd kan worden na een goede ergonomische inmeting van het hulpmiddel.

3. Reparaties aan een hulpmiddel dienen binnen 2 à 3 dagen te worden uitgevoerd.

Als dit niet lukt dan moet de verstrekker zorgen voor een vervangend, passend, vergelijkbaar (tijdelijk) hulpmiddel in afwachting van de reparatie. Hiermee voorkom je dat gezegd wordt dat het te vervangen onderdeel niet beschikbaar is c.q. besteld moet worden en de cliënt steeds moet wachten en bellen tot de reparatie geregeld is.

4. Zorg ervoor dat er regelmatig een tevredenheidsonderzoek wordt gehouden met betrekking tot de hulpmiddelen en de service van de verstrekker.

Dit kan jaarlijks via een digitale vragenlijst, anoniem, via een onafhankelijke organisatie en in opdracht van de gemeente.

Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zien uw reactie graag binnen de afgesproken termijn tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad



W.G.J. Dommerholt-Visser

Voorzitter



E. Hoekstra

Secretaris