

Gemeente Heerenveen
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
-	-EH-	-	15 mei 2023

Onderwerp: (on)gevraagd advies inzake verbetering dienstverlening hulpmiddelen

Geacht college,

Inleiding

Bij de Participatieraad zijn signalen binnengekomen dat de bereikbaarheid, bejegening en de kwaliteit van de huidige hulpmiddelen leverancier te wensen over laat. Ook de klachtenafhandeling is in sommige gevallen niet adequaat opgepakt.

Op woensdag 8 februari heeft hierover een gesprek plaatsgevonden met twee medewerkers van het Sociaal Domein. De medewerkers gaven aan dat er regelmatig overleg is met de leverancier en dat deze signalen niet bij hen bekend waren. Al enkele jaren wordt er geen klant-ervaringsonderzoek onder de gebruikers van de WMO-voorzieningen gehouden. Ook bestaat er geen klantenpanel. Wel onderschreven de medewerkers dat de dienstverlening en de hulpmiddelen adequaat moeten zijn.

Signalen

Ontvangen signalen:

- Moeilijke bereikbaarheid van de organisatie.
- Onduidelijkheid waar je moet zijn bij storingen/reparaties.
- Geen alternatief voor een vervangend hulpmiddel.
- Geen adequate nazorg wanneer het hulpmiddel is afgeleverd.
- De inzet van gebruikte 2^e handshulpmiddelen, die zouden zijn nagekeken, maar in de praktijk nogal eens gebreken vertonen.
- Afschrijvingstermijn voor vervanging hulpmiddel is niet bekend/inzichtelijk.
- Niet duidelijk is waar je terecht kunt met klachten.
- Er bestaat geen klantenpanel bij de hulpmiddelen leverancier en/of gemeente.

Advies en toelichting

Op grond van bovenstaande wil de Participatieraad u graag het volgende adviseren:

- Dat er zo spoedig mogelijk duidelijkheid komt waar de cliënten terecht kunnen met hun signalen.
- Dat er duidelijkheid komt omtrent serviceverlening. Cliënten aan de voorkant informeren wat men kan/mag verwachten van de serviceverlening van de hulpmiddelen-leverancier.
- Dat bij het aanbestedingsproces er voldoende aandacht is voor adequate dienstverlening en dat de hulpmiddelen-leverancier een klantenpanel binnen haar organisatie heeft.
- Dat er een uitbreiding komt van de rol voor de meitinker. Dus niet alleen adviseren over het hulpmiddel, maar ook een nazorggesprek na levering van het hulpmiddel en hulp van de meitinker bij het oplossen van eventuele problemen tussen klant en hulpmiddelen-leverancier.
- Er (voortaan) jaarlijks weer een klantervaringsonderzoek onder de cliënten die een beroep hebben gedaan op een WMO-hulpmiddel, woon- vervoersvoorziening, of een vorm van dagbesteding, zodat de gemeente de ervaringen uit de praktijk kan toetsen aan het uitgestippelde beleid.
- Dat de gemeente de resultaten van een klantervaringsonderzoek openbaar maakt.

Wij zien uw reactie graag binnen de afgesproken termijn voor de zomervakantie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Namens de Participatieraad



Baukje Elzinga
Vicevoorzitter



Edwin Hoekstra
Secretaris