

Aan de Participatieraad

uw brief van:  
15 mei 2023

ons kenmerk:

bijlage(n):

datum:  
29 augustus 2023

Onderwerp: advies verbetering dienstverlening hulpmiddelen

Geachte Participatieraad,

Op 15 mei 2023 hebben wij uw advies ontvangen over het niveau van dienstverlening van onze leverancier van Wmo hulpmiddelen. Het is een ongevraagd advies, zoals geregeld in artikel 9 lid 1 van de verordening Participatieraad "Meedenken is Meedoen"

U maakt in uw brief melding van negatieve signalen die u ontvangt over onze leverancier Medipoint. De bovenliggende oorzaak van de signalen lijkt de slechte bereikbaarheid en de gebrekkige communicatie van dit bedrijf.

U heeft deze signalen eerder besproken met onze contractbeheerders. Zij herkennen de signalen niet. Ook de gemeenten, waarmee wij samen contractuele afspraken hebben met Medipoint, herkennen ze niet. Vandaar dat we nader onderzoek doen.

We hebben contact opgenomen met Medipoint en uw bevindingen aan hen voorgelegd. Zij geven aan dat er zeker fouten worden gemaakt, maar dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over hun dienstverlening. De directie van Medipoint heeft ons toegezegd om de resultaten van het eigen klanttevredenheidsonderzoek binnenkort met ons te delen.

Ook gaan wij dit jaar het Wmo ervaringsonderzoek specifiek richten op de gebruikers van hulpmiddelen en hen vragen naar de dienstverlening van Medipoint.

Zodra de resultaten van beide onderzoeken bij ons bekend zijn, nemen we contact met u op om ze te bespreken.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Heerenveen.  
De gemeentesecretaris, De burgemeester,

Jeroen van Leeuwestijn

Tjeerd van der Zwan