

WMO Hulpmiddelen

Basisinformatie

Datum	20 december 2022
Gespreksleider	Julia Kleinrensink
Tijd	19.30 – 20.30 uur
Zaal	Stadhuis
Werkvorm	Gesprek tussen raadsleden, genodigden, ambtenaren en andere belangstellenden.
Portefeuillehouder	Wethouder Linda Voortman
Betrokken ambtenaren/presentatoren	2 ambtenaren van Gemeente Utrecht
Vervolg	Dit onderwerp is nog niet geagendeerd voor een debat in de gemeenteraad. Wilt u nog informatie delen met raadsleden, stuur dit naar raadsinformatiebijeenkomst@utrecht.nl Website gemeente en facebook
Links naar Deelnemers	2 deelnemers, Medipoint deelnemer, Meyra Retail & Services deelnemer, Zorgaanbieder Welzorg deelnemer, Kersten Hulpmiddelen deelnemer, Solgu deelnemer, WMO cliëntenraad

Programma

19:30–19:45u Bijdrage door Solgu en WMO cliëntenraad
19:45–20:00u Presentatie door gemeente Utrecht
20:00–20:15u Presentatie door 4 aanbieders Kersten Hulpmiddelen, Medipoint, Meyra en Welzorg
20:15–20:30u Vragen
Reflectieronde en afsluiting

Motivatie

Agendeerders

Nadia Stylianou (D66), Ilse Raaijmakers (PvdA), Bert van Steeg (CDA), Margreet Ramaker (VVD), Ingeborg Hornsveld (GroenLinks) en Wilma Duitscher (EenUtrecht).

Een deel van de cliënten met een beperking heeft een hulpmiddel (op maat) nodig. Er zijn signalen dat levering en reparatie van (maatwerk-)hulpmiddelen vaak moeizaam gaat. Cliënten moeten soms erg lang wachten tot de leverancier hulpmiddelen levert of reparaties uitvoert. Na levering of reparatie zijn cliënten niet altijd adequaat geholpen en moeten zij wederom lang wachten.

Raadsleden willen meer informatie over de systematiek van de levering en aanpassing van hulpmiddelen. Waar zitten de knelpunten de kansen om dit systeem te verbeteren?

Hierbij moeten de volgende vragen beantwoord worden:

1. Wat is de systematiek van het leveren en aanpassen van hulpmiddelen, waar gaat het nu mis in de keten?
2. Hoe verloopt de samenwerking tussen client, aanbieder en de gemeente?
3. Waar kan een cliënt terecht met klachten? Wat als dat contact niet naar tevredenheid verloopt? Hoe wordt klanttevredenheid gemeten?
4. Wat zijn mogelijkheden om een client meer in een regie positie te brengen?
5. Welke oplossingen hebben de betrokkenen en wat zijn op dit moment belemmeringen om dit door te voeren?
6. Wat zijn mogelijkheden bij een nieuwe aanbesteding?

Bijdragen

Deelnemer Solgu

Iemand moet de regie nemen!

Regie bij de cliënt, in de nieuwe aanbesteding

Laat de cliënt in overleg met de gemeente bepalen wanneer een leverancier het laatste deel van de rekening betaald krijgt. Pas als de cliënt tevreden is over de levering of reparatie van een hulpmiddel, geeft de cliënt groen licht voor de restbetaling van de rekening. Hiervoor is op 13 oktober een motie ingediend.

[Document Utrecht - M283 meer regie bij cliënt 13 oktober 2022.docx - iBabs RIS \(bestuurlijkeinformatie.nl\)](#)

Helaas werd de motie niet aangenomen. Reden hiervoor was dat de gemeente momenteel aan contracten met leveranciers is gebonden. Ik hoop dat wanneer nieuwe contracten met leveranciers moeten worden afgesloten, dit op één of andere manier in de aanbesteding komt. We staan open voor overleg om hiervoor een goed systeem te bedenken.

Klachtenprocedure

Tot die tijd kan de levering en reparatie van hulpmiddelen worden verbeterd door een betere klachtenprocedure.

Nu keurt de slager (dat is de leverancier) zijn eigen vlees, omdat cliënten zich moeten melden bij de leverancier met vragen of klachten. Er is geen definitie wanneer iets een klacht is, omdat er geen zicht is op hoe lang een levering of reparatie mag duren. Dus als een cliënt bijvoorbeeld een half jaar lang elke week belt wanneer zijn hulpmiddel wordt geleverd of wanneer iets wordt gerepareerd, blijft dit buiten beeld van de gemeente. Zolang de cliënt niet officieel een klacht indient, wordt dit niet als klacht geregistreerd door de leverancier.

Regierol gemeente

Nu hoort de gemeente dus niet wat er met een leveringsopdracht of reparatie gebeurt, dat wordt pas duidelijk wanneer er een klacht bij de gemeente binnenkomt. Er is geen info bij de gemeente over de status van het bestelde of te repareren hulpmiddel. Wel is er jaarlijks een gesprek met de leverancier over het aantal klachten en de afhandeling. Maar zoals gezegd, de leverancier registreert naar eigen inzicht. Het is dus een soort black box.

De gemeente zou meer regie moeten nemen, door zelf vinger aan de pols te houden. De cliënt spreekt de gemeente aan met vragen of klachten. De gemeente houdt bij hoe het staat met de levering of reparatie van een hulpmiddel en spreekt de leverancier hierop aan zo nodig.

Kortom: iemand moet de regie nemen

De regie ligt nu bij de leverancier. Dit gaat in veel gevallen goed, maar met maatwerk horen we te vaak dat het niet goed gaat. Wanneer de cliënt niet de regierol kan nemen zoals in M283 voorgesteld, stel ik voor dat de gemeente in elk geval tot de nieuwe aanbesteding, de regie moet nemen op levering en reparatie van hulpmiddelen.