Inzicht in ervaringen van Utrechters bij WMO Hulpmiddelen

14 december 2023

We willen graag van de gemeente weten wat de resultaten zijn van de Ervaringswijzer om zo inzicht te krijgen in de ervaringen van Utrechters met in dit geval het gebruiken van de WMO Hulpmiddelen. Hier heeft de WMO Cliëntenraad ook naar gevraagd. De gemeente geeft echter aan dat dit niet zo direct kan en schrijft zelfs letterlijk in een (WOO) openbaar toegankelijke mail (28 november 2023):
"Samenvattend is de Ervaringwijzer dus vooral bedoeld als middel tussen de Gemeente Utrecht en leveranciers om de kwaliteit te toetsen. De Ervaringwijzer is daarom niet direct geschikt als barometer voor de tevredenheid van de Utrechtse cliënten over de leveringen van hulpmiddelen zonder de juiste benadering en toelichting."

Dat vindt EenUtrecht een rare gang van zaken omdat we allemaal toch transparant willen zijn over hoe leveranciers jet doen of dat goed genoeg is, juist voor degenen voor wie we het doen. Vandaar de volgende vragen.

Vragen:

1. Onderkent het college dat inzicht uit de Ervaringswijzer belangrijke informatie geeft om vast te kunnen stellen of een leverancier van in dit geval WMO Hulpmiddelen wel of niet adequaat voldoet aan de opdracht van de gemeente en ook of cliënten daarover voldoende tevreden zijn?
2. Waarom kan deze informatie nu niet door de gemeente worden verstrekt?
3. Is het college het met ons eens dat dit zo niet kan en dat dit inzicht en de resultaten van deze Ervaringwijzer direct met o.a. de WMO Cliëntenraad en de gemeenteraad moeten worden gedeeld?
4. Wordt met de Ervaringwijzer bij WMO Hulpmiddelen inderdaad niet de tevredenheid van cliënten getoetst, zoals de gemeente nu aangeeft?
5. Zo ja, is het college het dan met ons eens dat de cliëntentevredenheid op een andere manier moet worden gemeten, bijv. met een jaarlijkse enquête onder cliënten waarin zij wel kunnen aangeven waar zij wel of niet tevreden over zijn?

Gesteld door:

- Gert Dijkstra, EenUtrecht