



**GOEDE INFORMATIE
OVER ZORGHULPMIDDELEN**

De raad van de gemeente Zoetermeer in vergadering bijeen op 4 juni 2018,

Constaterende

- dat in 2017 – vanwege een geschil over het contract - ruim 4 ton extra is betaald aan de leverancier van zorg hulpmiddelen,
- dat per 1 maart 2018 een ander bedrijf de leverantie en het onderhoud van de zorg hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen heeft overgenomen,
- dat bij de keuze voor deze leverancier het aspect kwaliteit (dienstverlening en communicatie) het doorslaggevende criterium is geweest.
- dat noch bij de cliënten noch bij de raad duidelijk is welke afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening zijn gemaakt, en dat ook niet duidelijk is op welke manier de kwaliteit door de gemeente wordt gemonitord,

Overwegende

- dat ook bij het personeel van de leverancier niet duidelijk lijkt te zijn welke afspraken er met de gemeente Zoetermeer zijn gemaakt,
- dat de kwaliteit van de dienstverlening tot nu toe nog niet goed genoeg is (het lijkt zelfs nog minder dan bij de vorige leverancier) en de cliënten met lege handen staan omdat ze niet weten waar ze aan toe zijn en ook niet duidelijk is waar ze terecht kunnen met vragen en klachten,

Verzoekt het college

1. de cliënten uitgebreid te informeren over de kwaliteit van de hulpverlening waar zij recht op hebben,
2. de raad ook inzicht te geven in alle afspraken die met dit bedrijf gemaakt zijn over de kwaliteit van de dienstverlening, zoals over de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van reageren op storingsmeldingen, de termijn waarbinnen reparaties uitgevoerd moeten worden, en de manier waarop de kwaliteit – immers een belangrijk aspect van de gunning – wordt gemeten,
3. de raad ook inzicht te geven in de maatregelen die zijn afgesproken als het bedrijf in gebreke blijft,
4. in ieder geval in het eerste jaar continu extra goed te monitoren – bijvoorbeeld door het inrichten van een meldpunt bij de gemeente - of aan alle afspraken wordt voldaan, zodat snel bijgestuurd kan worden,

En gaat over tot de orde van dag,

Zó! Zoetermeer
Carla Krullaars