

Datum: 18 mei 2021

Kenmerk: 20210006

Aan: College van B en W van de Gemeente Oss

Betreft: Ongevraagd advies rapport Klanttevredenheid Hulpmiddelen Wmo 2020.

Geacht college,

Op 31 maart 2021 ontving de Adviesraad Sociaal Domein Het rapport Klanttevredenheid Wmo Hulpmiddelen 2020. Met dit ongevraagd advies geven wij hier een reactie op.

Het verheugt ons te merken dat de firma's Medipoint en Kersten zo snel en adequaat het vacuüm hebben opgevuld dat na het faillissement van Hulpmiddelencentrum ontstond. Het bevestigt dat expertise en jarenlange ervaring bij de leveranciers van wezenlijk belang zijn voor een goede beoordeling en verstrekking van een hulpmiddel voor de Wmo client. Naar onze mening dient dit aspect bij de leveranciers, naast financiële afweging, in de toekomst zwaar te wegen bij een volgende aanbesteding.

Beide leveranciers scoren ruim voldoende op alle onderdelen van het onderzoek. Toch kan het niet anders dan dat er bij cliënten ook klachten zullen zijn die niet in dit onderzoek naar voren komen.

Wij hebben daar enkele vragen over.

- Heeft de gemeente voldoende inzicht over de aard en het aantal klachten die de cliënten rechtstreeks melden bij de leverancier. Geeft de leverancier wel voldoende inzicht in dit soort gegevens.
- Waar kan een client zich kan melden wanneer hij onvoldoende gehoor vindt voor een klacht bij de leverancier.
- Welke rol neemt de gemeente als vertegenwoordiger van de client op zich bij een conflict tussen gebruiker en leverancier. Vindt er bemiddeling plaats op basis van hoor en wederhoor?
- Is er een registratiesysteem bij de gemeente van klachten die wellicht via andere kanalen worden geuit.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert

Laat de ervaring, kennis en expertise van leveranciers Wmo hulpmiddelen zwaar meewegen in de keuze bij de aanbesteding.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert

De gemeente dient inzicht te hebben in het klachtenregister van de leveranciers Hulpmiddelen Wmo. De leverancier moet hiertoe altijd medewerking verlenen.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert

Steun de client bij een conflict over een geleverd hulpmiddel of over de tekorten in de dienstverlening van de leverancier.

De ASD Oss hoopt hiermee in het belang van de Osse cliënten een bijdrage te mogen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van leveranciers Wmo hulpmiddelen.

Met vriendelijke groet,

Jaap Kool, voorzitter
Adviesraad Sociaal Domein

Mart van Wanrooij, voorzitter
Kenniskring Wmo ASD Oss