



Functioneren hulpmiddelen centrum

Al langere tijd bereiken ons klachten over de afhandeling van reparaties en de verstrekking van hulpmiddelen door het Hulpmiddelencentrum. Extreem lange reparatie tijden, slechte reparaties, extreem lange wachttijden bij verstrekkingen.

Ook in het Noordhollands dagblad van afgelopen zaterdag werd aandacht besteed aan de misstanden.

Vragen:

1. Heeft het college kennis genomen van het disfunctioneren van dit bedrijf?
Het is bekend dat de uitvoering en verstrekking van de hulpmiddelen stroef verloopt. Dit komt regelmatig door klachten van inwoners naar boven.
Al lange tijd zijn wij in gesprek met het Hulpmiddelencentrum hierover. Er is eind 2016 een verbeterplan opgesteld door Hulpmiddelencentrum en er is ook een boete opgelegd in 2017. Het wenselijke resultaat werd echter niet behaald. Vervolgens is de afspraak gemaakt dat onze kwaliteitsmedewerker elke week de lopende(opstaande) leveringen/serviceaanvragen doorneemt met een verantwoordelijke bij het Hulpmiddelencentrum. Dit heeft tijdelijk zijn vruchten afgeworpen, tot begin april 2019. Hulpmiddelencentrum is overgegaan op een nieuwe systeem, waarbij rekening gehouden was met enkele weken voor de “kinderziektes” maar helaas duurt dit nu al 3 maanden en lopen de achterstanden weer op.
2. Hoe lang zijn er al signalen dat het dienstverlening niveau onder peil is?
Al een lange periode (enkele jaren). De dienstverlening van het Hulpmiddelencentrum fluctueert: er zijn goede en minder goede periodes.
3. Is het college bekend waardoor dit disfunctioneren veroorzaakt wordt?
Het Hulpmiddelencentrum heeft aangegeven dat dit met name zit dat zij een verouderd systeem hadden dat een verbeterlag in de weg zat.
4. Heeft het college in een eerder stadium stappen/pogingen ondernomen om de dienstverlening te verbeteren?
Ja. Elk kwartaal wordt er een accountgesprek op regionaal niveau gehouden, waarbij de problemen elke keer weer zijn besproken.
Zie verder het antwoord bij vraag 1.
5. Welke stappen kan het college nu nog nemen om het Hulpmiddelencentrum te dwingen de service te verbeteren.
We blijven met elkaar in gesprek. De bereidheid bij het Hulpmiddelencentrum om de dienstverlening te verbeteren is groot.

Ook nu bekend is dat wij vanaf 1 oktober 2019 met een andere aanbieder in zee gaan (Welzorg). Op 3 juli 2019 hebben wij een gesprek gehad met directie en management van het Hulpmiddelencentrum en duidelijke afspraken gemaakt om deze laatste maanden alles zo goed mogelijk te laten verlopen.

Het nieuwe systeem begint eindelijk goed te werken en zij willen graag bewijzen dat het echt beter kan, ondanks dat de gunning aan Welzorg is verleend. Wij blijven er bovenop zitten.

6. Is het niet wenselijker om de samenwerking met het hulpmiddelen centrum wegens wanprestatie te beëindigen en op zoek te gaan naar een organisatie die wel een goede service kan garanderen?

De markt met betrekking tot de hulpmiddelen is complex. Er zijn 4 aanbieders in Nederland. Per 1 oktober 2019 gaan wij een contract aan met Welzorg Nederland. Welzorg heeft een implementatieplan aangeleverd. Hierover is een eerste gesprek gevoerd, zodat de overgang van Hulpmiddelencentrum naar Welzorg zo goed mogelijk verloopt.

Er komt een persbericht, de cliënten worden schriftelijk geïnformeerd. Dit kan pas als de gegevens op cliëntniveau aan Welzorg zijn overgedragen (in september).

7. Wat is/zijn de reden(en) geweest dat het college met de eerder plaatsgevonden fusie van het hulpmiddelencentrum (Jens/Beenhakker en Jan Jissink bv. akkoord is gegaan?

Dit is aan het Hulpmiddelencentrum en niet aan de gemeente.