

Fractie:	ONS en PvdA
Naam:	Martin Mulder en Henk van der Linde
Onderwerp:	Achterstand in de hulpmiddelenverstrekking en -onderhoud
Datum indiening vragen:	30-09-2019

De achterstand in de hulpmiddelenverstrekking en -onderhoud is heel erg ongewenst. Het betreft kwetsbare gebruikers, die deze rompslomp er dan ook nog bij krijgen. Je ligt volledig in de kreukels en hebt de kracht niet om je te verweren. Het leek er op dat dit begin 2019 helemaal bij was en onder controle. Dat blijkt niet zo te zijn. In de beantwoording van de vragen in het vragenhalfuurtje lijkt het verband tussen gebruiker en hulpmiddelencentrum direct. Als alles goed gaat is dat prima. Als het niet goed gaat moet de gemeente ingrijpen, de gemeente is immers de opdrachtgever aan het hulpmiddelencentrum. Dat zal een betere monitoring opleveren en meer druk om het snel en goed te doen.

Vragen:

1. Naar aanleiding van de beantwoording van de mondelinge vragen van de PvdA over het hulpmiddelencentrum willen PvdA en ONS graag een actualisatie van bijgaande uitgebreide specificatie ontvangen.
Hieronder vindt u een actualisatie van de stand van zaken.
2. Wanneer en op welke manier is het college betrokken bij de problematiek?
Wij zijn gedurende de gehele looptijd van het contract betrokken bij de problematiek en op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Ook hebben we op bestuurlijk niveau gesprekken gevoerd met het Hulpmiddelencentrum.
3. Welke interventies zijn gepleegd? Richting wie? En welke interventies worden er nog gepleegd, zodat het probleem op korte termijn opgeheven wordt?
Vanaf eind 2017 tot heden hebben we verschillende interventies gepleegd richting het Hulpmiddelencentrum. Dit varieert van aanspreken op de problemen, ingebreke stellen, laten opstellen van verbeterplannen en boetes opleggen (inmiddels 6 maal). Momenteel vinden er maandelijks gesprekken met (de directie van) het Hulpmiddelencentrum plaats ter monitoring. We hebben wederom een verbeterplan van de directie ontvangen en deze wordt momenteel beoordeeld. Op basis van het resultaat nemen we een beslissing over de samenwerking.
4. Gebruikers met klachten worden verwezen naar Het Klant Klacht Centrum van het Hulpmiddelencentrum. Daar ligt een probleem omdat dit centrum een aantal zaken niet kan of wil in-/oplossen. Dus komt de professional of gebruiker niet verder. Graag zien we een meldpunt bij de Gemeente voor deze klachten, zodat de Gemeente zich actief opstelt in de oplossing van levering. Is het college bereid dit meldpunt in te richten?
Het meldpunt is reeds ingericht. De toegang vindt plaats via het KCC van onze gemeente. Binnenkomende klachten over het Hulpmiddelencentrum zetten we rechtstreeks door aan het Hulpmiddelencentrum. Wij vragen aan hen de klachten op te lossen en dit in een bestand te registreren.

5. Kan het college garanderen dat de problematiek z.s.m. wordt opgelost, maar uiterlijk per 1 december is opgelost en wat gaat ze daarvoor doen?

De problematiek heeft onze volle aandacht en wij gaan ervoor zorgdragen dat deze op zo kort mogelijke termijn is opgelost. Zoals bij de beantwoording van vraag 3 is aangegeven, nemen we een beslissing over de samenwerking met het Hulpmiddelencentrum. De vervolgcities hangen samen met het resultaat hiervan.

Datum beantwoording vragen:	8 oktober 2019
Contactpersoon:	J. Okma
E-mail adres:	j.okma@noordoostpolder.nl
Tel:	06-10892016