



MOTIE
art. 36 RvO

Voorstel nummer 17-77 / agendapunt 14

Onderwerp: Voorzieningen Wmo

De raad van de gemeente Middelburg in vergadering bijeen op 18 april 2017

De raad,
gehoord de beraadslaging,

overwegende dat

- het moeilijk blijkt om problemen met de voorzieningen zelf op te lossen (zie het PZC-artikel van december 2016 over een schrijnende situatie en casussen die de SWGW, PCG en diverse politieke partijen hebben ontvangen over trage en niet-adequate afhandeling, die aanleiding geven tot terechte zorg),
- zorgvragers op dit moment in de veronderstelling zijn dat zij hun problemen met de leverancier van o.a. rolstoelen en scootmobielen zelf op moeten lossen,
- het ons bekend is dat er inwoners van Middelburg zijn die al maanden op een (goed op maat gemaakte) voorziening wachten,
- een meldpunt inzicht kan geven in de klantvriendelijkheid en service van de leverancier,

van mening dat:

- en adequaat en op maat gemaakt hulpmiddel na goedkeuring binnen twee weken geleverd dient te worden door de leverancier,
- het goed is als aanvragers van hulpmiddelen weten wat de afspraken zijn waaraan de leverancier zich moet houden, zodat zij weten waar zij recht op hebben,
- niet elke aanvrager even mondig is/stevig in de schoenen staat en het niet zo kan zijn dat de gemeente deze inwoners aan laat modderen,
- het daarom goed is als de gemeente Middelburg erop toeziet dat adequate hulpmiddelen worden geleverd aan haar inwoners en deze binnen de gestelde contractafspraken op maat worden aangepast of gerepareerd,
- het daarnaast belangrijk is om inzicht te verkrijgen in de service van de leverancier voor het verlengen van het contract,
- een boeteclausule een rechtmatige en doelmatige stok achter de deur is om het tempo van reparaties en aanpassingen te verhogen,

dringt er bij het college op aan dat

1. in het nieuwe inkoopcontract een maximale termijn geldt van twee weken voor levering van een adequaat en op maat gemaakt hulpmiddel,
2. alle inwoners die gebruik maken van voorzieningen van de gemeente een overzicht krijgen van de afspraken waaraan de leverancier zich moet houden, zodat klanten weten waar zij recht op hebben,
3. de gemeente onder dit overzicht meldt dat als de leverancier zich niet houdt aan de afspraken er direct contact opgenomen kan worden met de gemeente om de klacht te melden en eventueel ondersteuning van een ergotherapeut aan te vragen om de afhandeling vlot te trekken,
4. voor mei 2017 een meldpunt wordt ingericht waar men klachten over de leverancier van voorzieningen kan melden,
5. een ergotherapeut beschikbaar is, om cliënten bij klachten die niet binnen de gestelde contractafspraken worden gerepareerd en/of op maat worden aangepast, ter plekke bij te staan,
6. het college de raad informeert hoe een boeteclausule gehanteerd kan worden in geval van overschrijding van contractuele termijnen door de leverancier bij levering, reparaties, aanpassingen of onderdelen,
7. een adequate telling en registratie van deze klachten plaatsvindt,
8. in de kwartaalrapportage aan de gemeenteraad een kort overzicht komt van het aantal klachten, inzet van extra ondersteuning en de snelheid van de daaruit voortvloeiende verbeteringen,

en gaat over tot de orde van de dag.

Namens de SP,
Petroesjka Sterk

CDA,
Krijnie Hoek

LPM,
Wim Steketee