

Input van de Wmo Cliëntenraad Utrecht m.b.t. aanbesteding hulpmiddelen 2022

7 september 2021 - Op 1 april 2022 verlopen de contracten met de huidige hulpmiddelenleveranciers Medipoint, Kersten en Meyra. Daarom is de gemeente begonnen met een nieuw aanbestedingstraject. De gemeente wil opnieuw een contract met meerdere partijen zodat er altijd sprake is van keuzevrijheid voor de cliënt. Rijanne Oostindie, Beleidsadviseur Wmo, heeft de Wmo Cliëntenraad Utrecht benaderd met het verzoek om input voor dit proces. Ze heeft ons gevraagd haar uiterlijk 8 september een antwoord te sturen.

Vragen van de gemeente Utrecht aan de Wmo CR

Waar is de Wmo CR tevreden over in de huidige contracten? Wat gaat goed in de huidige procedure en wil de cliëntenraad er dus graag in houden?

Het gaat meestal goed bij het aanvragen van standaardhulpmiddelen. Maatwerkhulpmiddelen zijn lastiger. Daarom is het verzoek van de Wmo CR om het klanttevredenheidsonderzoek op te splitsen in een onderzoek naar standaardhulpmiddelen en een naar maatwerkvoorzieningen.

Waar ziet de Wmo CR mogelijkheden voor verbetering?

- * Het opzetten van een onafhankelijke klachtenregistratie;
- * Mogelijkheid creëren dat cliënten een call centre kunnen bellen voor een afspraak voor reparatie. In het verleden kreeg de cliënt alleen een brief met daarin het tijdstip waarop de monteur zou komen;
- * Reparaties verlopen vaak traag;
- * Een vouchersysteem invoeren voor levering en reparatie van hulpmiddelen voor maatwerk. Dit idee wordt momenteel uitgewerkt, verdere details volgen.

Tips voor de gemeente tijdens het aanbestedingsproces

- * Klachtenregistratie: de gemeente brengt voorafgaand aan de aanbesteding de klachtenprocedure in kaart;
- * Kijk naar de klachten per leverancier voordat de leveranciers worden gekozen;
- * Hoe wordt het klanttevredenheidsonderzoek gedaan?
- * De leverancier moet kunnen aangeven hoe ze hun medewerkers trainen. Hoe wordt de kwaliteit van de service gegarandeerd?
- * Kies voor een call centre waar de cliënt een afspraak met een monteur kan maken;
- * Kies voor een leverancier die een fysiotherapeut of ergotherapeut inschakelt indien nodig;
- * Een vouchersysteem voor levering en reparatie van hulpmiddelen voor maatwerk invoeren. Nu is alles van tevoren betaald, dat is een onwenselijke situatie.