

CDA
t.a.v. de heer J. van der Kroef

Beantwoording schriftelijke vragen CDA over Inclusieve samenleving voor ouderen en rolstoelafhankelijken

Geachte heer Van der Kroef,

Op 10 juli 2017 heeft u ons college schriftelijke vragen gesteld over Inclusieve samenleving voor ouderen en rolstoelafhankelijken. Hieronder treft u onze antwoorden aan.

1. Vindt het college WMO-vervoer en het leveren en repareren van hulpmiddelen een middel om een inclusieve samenleving mogelijk te maken? Zo nee, waarom niet?

Zelfredzaamheid en participatie zijn het doel van het beleid sociaal domein in Almere. Wij bieden waar nodig passende ondersteuning. Wij zorgen voor een kwalitatief goed en complementair aanbod van voorzieningen en diensten in het sociaal domein, zoals maatwerkvoorzieningen vervoer en hulpmiddelen, met als doel om een inclusieve samenleving mogelijk te maken.

2. Ondanks dat de gemeenteraad het WMO-vervoer de afgelopen jaren al een aantal keren heeft besproken, blijft de klachtenstroom aanhouden. Is het college nog steeds van mening dat de uitvoerder zich binnen het afsprakenkader van de uitvoering begeeft?

Wij herkennen het beeld van een aanhoudende klachtenstroom niet. Door de gezamenlijke inzet eind 2016 van gemeente, belangenorganisaties en de gecontracteerde vervoerder voor het Mobiliteitslab is het aantal klachten fors gedaald. Het huidige aantal valt binnen de normen van een goed opererend vervoersbedrijf.

De gemeente en de belangenorganisaties hebben continu inzicht in de volgens de klachtenprocedure geregistreerde klachten. Maandelijks bespreken wij de binnengekomen klachten met de gecontracteerde vervoerder. De vervoerder voldoet daarmee volledig aan het afsprakenkader. In het meest recente klanttevredenheids-onderzoek geven cliënten de vervoerder gemiddeld een 7,4. Dit is een duidelijke toename ten opzichte van eerdere onderzoeken.

3. Ook bij het leveren en repareren van hulpmiddelen zijn er diverse klachten over de dienstverlening. Vindt het college dat de uitvoerende partij zich binnen het afsprakenkader van de uitvoering begeeft?

Wij hebben standaard overleg met onze hulpmiddelenleverancier om na te gaan of zij de afspraken uit het contract (bijvoorbeeld over dienstverlening naar klanten) nakomen. Na een landelijke reorganisatie van deze leverancier merkten wij dat de dienstverlening van de Almeerse vestiging niet altijd meer binnen het afsprakenkader viel.

Datum

05 september 2017

Uw brief van/kenmerk

Ons kenmerk

Verseon: 5289975

Bijlage(n)

De laatste maanden zijn de overleggen en mailcontacten tussen gemeente en leveranciers geïntensiveerd. Op ons verzoek heeft de hulpmiddelenleverancier een verbeterplan gemaakt. Wij monitoren intensief of zij tijdig de afgesproken verbeteringen realiseren.

Datum
05 september 2017

Ons kenmerk

Pagina
2/2

4. Vindt het college dat bij onenigheid tussen aanbieder en hulpbehoevende, dit enkel een relatie tussen hem en de dienstverlener betreft? Of zouden hier volgens het college andere partijen een ondersteunende of bemiddelende rol kunnen spelen (bijvoorbeeld de wijkteams)?

Wij zijn van mening dat andere partijen desgewenst een ondersteunende of bemiddelende rol kunnen spelen. Het wijkteam kan die rol op zich nemen, maar ook de onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE. Bij cliëntondersteuning is het belang van de cliënt het uitgangspunt. Een cliëntondersteuner kan onder andere gesprekken helpen voorbereiden, meegaan naar gesprekken en helpen bij het aangaan van bezwaar- en beroepsprocedures.

5. Welke leerpunten haalt het college uit de klachten om verbeteringen voor de toekomst aan te kunnen brengen? Hoe gaat het college dat verbeteren?

Op basis van onze ervaringen, bijvoorbeeld binnengekomen klachten, maken wij binnen de geldende contractvoorwaarden nadere of scherpere afspraken met de aanbieders. Voor de lange termijn geldt dat wij uit klachten aandachtspunten halen die wij meenemen bij nieuwe aanbestedingen en –contractafspraken. Dat kan bijvoorbeeld door te kijken naar eerder geleverde resultaten, waarbij partijen die in het verleden onvoldoende presteerden niet tot de aanbesteding worden toegelaten, of door vooraf te bepalen dat wij kiezen voor meer dan één leverancier.

6. Ziet het college, alles overziend, aanleiding actief te anticiperen op de bestaande contracten met betreffende aanbieders?

Voor het Mobiliteitslab zien wij geen aanleiding om actie te ondernemen, gelet op het minimum aan klachten en de meer dan voldoende algemene klanttevredenheid. Voor de hulpmiddelenleverancier zullen wij afhankelijk van de uitkomsten van het huidige verbetertraject actie ondernemen. De uitkomsten kunnen onze keus bepalen bij verlengingsopties van het huidige contract.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Almere,

de secretaris,
R. Wielinga

de burgemeester,
F.M. Weerwind