

Doesburg, 28 november 2019

Biedt het Actie-team oplossingen voor de problemen met hulpmiddelen?

The A-Team

Er komt weer een onderzoek, het zoveelste, om de rode draden vast te stellen in de problematiek van het verstrekken van hulpmiddelen en het (mede op basis van oplossingen van individuele casuïstiek) ontwerpen en doen implementeren van verbetermaatregelen en om follow-up te geven aan de veranderagenda domeinoverstijgende knelpunten bij hulpmiddelen en het bewaken van de voortgang bestuurlijke afspraken over Wmo-hulpmiddelen.

Dit is zo'n beetje de opdracht die minister De Jonge meegeeft aan een ACTIE-TEAM die onlangs is opgezet. Maar er zijn al zoveel onderzoeken uitgevoerd, iedereen weet wat de problemen zijn, ook de minister. Hij voelt zich alleen verantwoordelijk voor het stelsel, voor de rest is het aan... Ja, aan wie?

Wij van de SGRD vinden dat dit Actie-Team weer te veel tijd kost en dat de problemen dan nog niet zijn opgelost. Wij vinden echter dat dit een gemeentelijke kwestie is. De Wmo-voorzieningen worden aangevraagd bij de gemeente en dat gebeurt door een wettelijk vastgestelde procedure. Daarom vinden we dan ook dat het verstrekken van een hulpmiddel ook onderhevig moet worden gesteld aan een wettelijke termijn en dat het aan de gemeente is om dit monitoren.

Namens Stichting Gehandicapten Raad Doesburg e.o.

Jelle Berends
Voorzitter

NEE TEGEN ACTIETEAM HULPMIDDELEN

Wij vinden het plan van minister De Jonge om een Actie-team in te zetten voor het oplossen van probleemgevallen geen goed idee omdat dit o.i. op gemeentelijk niveau geregeld moet worden.

GEMEENTE

Het is de gemeente die de opdracht geeft aan een bedrijf die de hulpmiddelen verstrekt. Dan is het voor de hand liggend dat de gemeente dan ook moet nagaan of dit op de juiste manier gedaan wordt. De gemeente heeft het complete dossier van de persoon die een hulpmiddel heeft aangevraagd.

VERSTREKKEN VAN HULPMIDDELEN

Termijnen en monitoring

Zoals de behandeling van een aanvraag van een Wmo-voorziening onderhevig is aan een wettelijke termijn, zo moet het verstrekken van een voorziening/hulpmiddel ook onderhevig worden gesteld aan termijnen. De gemeente moet dit monitoren en als een bedrijf hier niet aan kan voldoen dan kan dit gevolgen hebben voor het contract wat het heeft met de gemeente (cumulatieve registratie en bij het bereiken van een x-aantal wanprestaties volgt ontbinding van het contract).

Dit systeem moet ook gelden voor reparaties en (aan)passingen.

DEFECTE HULPMIDDELEN

Boetes

Afspraken die niet worden nagekomen door het hulpmiddelenbedrijf moeten worden beboet ten gunste van de cliënt die de hele ochtend of middag wacht op een monteur of medewerker van het bedrijf, maar die niet komt opdagen! Met andere woorden, komt een monteur niet opdagen dan wordt een boete opgelegd aan het bedrijf en de cliënt ontvangt dit als compensatie. Mocht er in hetzelfde traject weer een afspraak niet worden nagekomen dan wordt de boete verdubbeld.

Wegenwacht

Er moet een soort van wegenwacht/servicefunctie zijn voor gebruikers van hulpmiddelen. Bijvoorbeeld rolstoelgebruikers met een defect aan de rolstoel moeten direct geholpen worden. Kan dit niet door de complexiteit van het euvel dan moet er direct een goede vervanging komen van het hulpmiddel en wordt de defecte rolstoel meteen afgevoerd voor reparatie.

Erkende fietsmakers

Cliënten mogen niet zelf reparaties (laten) uitvoeren aan hun hulpmiddel. Dit is alleen voorbehouden aan monteurs van het bedrijf die het hulpmiddel verstrekt. We vinden ook dat (erkende) fietsmakers bepaalde reparaties mogen uitvoeren aan een hulpmiddel zoals een rolstoel na het verlopen van de 'wegenwachtermijn'. De kosten hiervoor komen voor rekening van het bedrijf die het hulpmiddel verstrekt.

Voldoende voorraad

Hulpmiddelenbedrijven hebben nagenoeg geen onderdelen in voorraad. In voorkomende gevallen moet een onderdeel worden besteld bij de fabrikant. Maar dit kost erg veel tijd doordat het besteld, geleverd en gemonteerd moet worden. Bedrijven moeten voldoende voorraad voorhanden hebben van onderdelen die het meest vervangen worden. Aan de hand van de reparatieopdrachten kan eenvoudig vastgesteld worden wat het meest voorkomende defect per hulpmiddel is, waar dat aan te wijten is en wat er moet worden vervangen. Tegelijkertijd moet de fabrikant maatregelen treffen zodat herhaling van het defect kan worden voorkomen.

Contractueel vastleggen

Al dit soort zaken kunnen contractueel worden vastgelegd, inclusief de sancties. Bij een goede bedrijfsvoering door het hulpmiddelenbedrijf kan dit geen probleem zijn.

KLACHTEN

Klachtenprocedure

De huidige situatie is dat een klacht kan worden ingediend bij het loket van de Wmo. Dat dit ook mogelijk is bij het hulpmiddelenbedrijf is bij de meeste cliënten niet bekend en zeker niet via welk telefoonnummer. Voor de klachtenafhandeling wordt geen gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen.

Een cliënt die een klacht heeft over het hulpmiddelenbedrijf moet ons inziens de klacht deponeren bij de gemeente/Wmo. De Wmo-consulent dient de klacht ook te registreren als zijnde klacht en de cliënt hiervan een ontvangstbevestiging te doen toekomen. In de klachtencommissie hebben in ieder geval ervaringsdeskundigen zitting en kan het hulpmiddelenbedrijf vertegenwoordigd zijn.

De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en komt na repliek en dupliek tot een conclusie. De conclusie moet oplossingsgericht zijn en is bindend voor betrokken partijen. De klachtenprocedure moet kort zijn en zijn beslag krijgen binnen twee weken na indiening.

Aan de klachten kunnen voorwaarden gesteld worden, en uitgaan van bepaalde principes (o.a. redelijkheid en billijkheid). De gemeente moet vaststellen of een klacht ontvankelijk is of niet, en dit nader motiveren. In regionaal verband kan nog een overkoepelende klachtencommissie worden opgezet die gezien kan worden als een commissie waar de behandeling van een klacht in eerste aanleg alsnog kan worden betwist ('hoger beroep') maar dan onder stringente voorwaarden. (niet om de klacht opnieuw te behandelen)