

### Hulpmiddelen in de Drechtsteden

**Locatie:** Het Parkhuis, zaal Het Trefpunt, Haaswijkweg Oost 69a Dordrecht

Op 8 juli 2019 organiseerde de Regionale Adviesraad een themabijeenkomst over hulpmiddelen. Naast de leden van de Regionale raad waren ook leden van de lokale adviesraden, het Vervoersplatform van Stroomlijn, de gehandicaptenplatforms en medewerkers van de SDD aanwezig.

**Doel van de avond:** informatie van Medipoint en Meyra en bespreken van mogelijke knelpunten in het beleid. Meyra (zie ook [www.meyra.nl](http://www.meyra.nl)) en Medipoint (zie bijlagen en [www.medipoint.nl](http://www.medipoint.nl))  
Leveringen: ± 1000 per jaar en ± 3400 reparaties per jaar.

**Code VVR<sup>1</sup>:** rolstoelen moeten gecrashtest zijn voor 1 juli 2020. 95% voldoet aan de norm. Oude rolstoelen en rolstoelen die op maat gemaakt zijn, zijn vaak niet gecrashtest. In dat geval krijgen klanten individueel vervoer.

**Hulpmiddelen in België goedkoper/aanbesteding:** zowel Meyra als Medipoint kopen de hulpmiddelen niet in België. Er wordt Europees aanbesteed voor de hulpmiddelen. Leveranciers uit, bijvoorbeeld, België schrijven niet in. Naast het leveren van de hulpmiddelen, moeten zij ook service en onderhoud bieden en de Nederlandse taal spreken. Er vindt geen aanbesteding plaats samen met bijvoorbeeld Rotterdam. In de Drechtsteden kan er beter gestuurd worden op kwaliteit omdat het kleiner/dichterbij is.

**Toetsen op kwaliteit:** in het bestek zijn eisen opgenomen met betrekking tot de kwaliteit. Bij de inschrijving moeten leveranciers aangeven hoe zij aan deze eisen voldoen en tegen welke prijs. De SDD besluit op basis van een vooraf vastgestelde weging. De leveranciers leveren managementrapportages aan en geven elke maand een overzicht van de klachten die ze hebben gekregen. Verder heeft de Wmo-consulent contact met de cliënt en de leverancier.

**Klachten:** er wordt aangegeven dat mensen het moeilijk vinden om te klagen. Ze wachten vaak erg lang voordat ze een klacht indienen, ze zijn immers afhankelijk van de leverancier. Als mensen vinden dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunnen zij contact opnemen met de SDD. De Wmo-consulent gaat er dan mee aan de slag. Medipoint heeft 11 klachten gehad in de eerste helft van 2019.

**Responsetijden:** er is begrip dat het soms een aantal dagen duurt voor, bijvoorbeeld een rolstoel gemaakt is. Een vervangende rolstoel is niet voor iedereen geschikt. Als een klant een aantal dagen geen rolstoel heeft, is hij/zij meteen heel erg beperkt in zijn/haar mobiliteit. Er zijn responsetijden (termijn waarbinnen een reparatie klaar moet zijn), maar die zijn niet bekend bij klanten. De leverancier is wel 24-uur bereikbaar.

**Wat heeft de klant nodig:** de leverancier gaat na welk hulpmiddel het beste past bij de klant. Het kan zijn dat de klant iets anders wil. In dat geval wordt een onafhankelijk expert ingeschakeld. Ook de Wmo-consulent is erbij betrokken.

---

1

[https://www.sociaalfondstaxi.nl/application/files/9415/5800/7553/Code\\_VVR\\_Editie\\_2017\\_Versie\\_2.0\\_mei\\_2019\\_def.pdf](https://www.sociaalfondstaxi.nl/application/files/9415/5800/7553/Code_VVR_Editie_2017_Versie_2.0_mei_2019_def.pdf)