

Aan : **Gemeenteraad**

Datum : **26 november 2019**

Afzender : **College van burgemeester en wethouders**

Onderwerp : **Vraag van PBT**

Bijlage(n) : -

De heer Smit van Plaatselijk Belang Terschelling heeft de volgende vraag gesteld:

Hebben we op Terschelling ook last van een langere wachttijd op hulpmiddelen. De vraag is naar aanleiding van een krantenartikel uit de de Leeuwarder Courant van een paar weken geleden.

Navraag bij het Eilandteam leert dat wij daar ook last van hebben. Vervolgens is de vraag bij de Dienst uitgezet en zij hebben de vraag beantwoord:

Binnen het werkgebied van de Dienst Noardwest Fryslân worden de hulpmiddelen verstrekt door het Hulpmiddelencentrum in Burgum (HMC).

De levertijd van de hulpmiddelen kan sterk variëren per product. Soms is dit 2 weken; het kan oplopen tot enkele maanden voor zeer complexe hulpmiddelen. Ook in onze regio zijn het afgelopen half jaar de levertijden opgelopen. Dit is meestal alleen het geval bij zeer complexe producten, maar het gebeurt soms ook bij andere, minder complexe producten.

Door de leverancier zijn diverse redenen voor hun leverings- en serviceproblemen aangevoerd:

- Een veranderende organisatiestructuur (HMC heeft veel kleinere leveranciers 'overgenomen' en moest daar weer een geïntegreerde organisatie van maken).
- De overgang naar een gemoderniseerd administratiepakket. Deze transitie is niet bepaald vlekkeloos verlopen.
- Als gevolg van deze twee punten zijn cashflow problemen ontstaan, waardoor leveringen vertraging opliepen.
- Er zijn veel personeelwisselingen onder de adviseurs van HMC geweest.
- De telefonische bereikbaarheid was daardoor de afgelopen maanden niet optimaal.

Welke stappen heeft De Dienst tot nu toe ondernomen?

- Vanaf het moment dat de klachten dit voorjaar begonnen toe te nemen, is vanuit de Dienst continu contact gezocht met HMC over

alle individuele klachten. Deze worden behandeld door de klachtencoördinator van de Dienst. Alle klachten worden direct doorgespeeld naar en opgenomen met HMC. Zodat daadwerkelijk snel naar een oplossing kan worden gezocht.

- Vanuit De Dienst wordt 4 wekelijks overleg gevoerd vanuit Contractmanagement met de vestigingsleider en de 1e medewerker Frontoffice. Hierbij is ook de klachtencoördinator van de Dienst aanwezig. In dit overleg worden alle complexe casussen en klachten besproken. Door de continue monitoring worden op deze manier steeds meer klachten met spoed afgehandeld.
- Behalve deze monitoring is er overleg geweest over tijdelijke oplossingen ter verbetering, en de rol die de Dienst daarin eventueel kan spelen.

Op 28 oktober heeft op directieniveau een gesprek plaatsgevonden met HMC over de ontstane situatie, die naar mening van de Dienst onacceptabel is. Daarin zijn verdergaande verbeterafspraken gemaakt. Waarmee niet gezegd is dat alle leverings- en serviceproblemen meteen zijn opgelost.

De stand van zaken is:

1. Er is een nieuwe vestigingsmanager aangesteld.
2. De telefonische bereikbaarheid is sinds kort sterk verbeterd; na een intern onderzoek van HMC is de telefooncentrale efficiënter bemand en zijn de telefonisten beter geïnstrueerd.
3. Er kan worden gewerkt met directe financiering van een (complex) hulpmiddel door de Dienst aan de toeleverancier wanneer deze financiering voor HMC problemen oplevert.
4. HMC heeft een portal geopend waar op elk moment kan worden ingekeken of een aanvraag in behandeling is en hoever het proces van levering is.
5. Logistiek en planning zijn beter op orde nu het nieuwe administratiesysteem door alle werknemers bij HMC ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Met name het magazijnbeheer is efficiënter ingericht.

Ondanks deze verbeteringen zijn de omstandigheden nog niet optimaal: de Dienst blijft intensief met HMC in gesprek om zoveel mogelijk de overlast voor de cliënten te voorkomen.