

Vragen voor Meyra en Welzorg,
Tbv vergadering Car 14 november 2016.

Communicatie:

- Hoe zorgt de leverancier er voor dat een gebruiker van een hulpmiddel zich begrepen voelt en dat hun mensen empathisch zijn naar de gebruiker?
- Zijn ze zich bewust van ongepast woordgebruik, bijv. door de telefoniste of monteur en wat voor effect dat op cliënt heeft?
- Hoe zorgt u er voor dat cliënt altijd duidelijke informatie heeft over leveringen reparatie etc., zich houdt aan de afspraken enz. maar ook niet tegenstrijdig is met bijv. de informatie van Participe?
- Door wie en wanneer worden de gebruikers geïnformeerd over de afgesproken responstijden van de leveranciers en bij wie kunnen ze melden als de leverancier zich niet hieraan houdt?
- De telefoniste beweert dat men weigert een reparatie (bv lekke band bij een rolstoel) uit te voeren als de cliënt nog in de rolstoel zit. Waar moet de cliënt blijven als de reparatie onderweg moet worden uitgevoerd?

Samenwerking:

- Hoe wordt samengewerkt met andere partners en hoe gaat de leverancier om met bijv. een ander advies van de ergotherapeut dan de eigen wmo adviseur? En hoe wordt dit gecommuniceerd naar de klant?
- Hoe denkt u mee met de klant in mogelijkheden en verder dan alleen de indicatie/ voorziening? Sommige cliënten hebben behoefte aan voorzieningen buiten het standaard-pakket om, door pijn of hun specifieke beperkingen. Hoe gaat u hiermee om?

Preventief onderhoud

- Hoe zorgt u er voor dat een voorziening voor cliënt zo goed en lang mogelijk werkt, zonder dat dit ten koste gaat van een onevenredig aantal reparaties?
- Wie beslist wanneer er een nieuwe voorziening moet worden aangeschaft en waar kun je in bezwaar gaan als je het niet eens bent met deze beslissing?
- Houdt u bij de afweging nieuwe verstrekking naast de technische afschrijving ook rekening met gebruikersgemak cliënt en waar blijkt dat uit (bijv. bij veel-gebruikers)?
- Een tijdelijke leenvoorziening die aangeboden wordt als vervanging bij langdurige reparaties, is niet altijd passend bij de medische noodzaak en beweegvrijheid van cliënt, we snappen dat je geen 100% identieke voorziening kan leveren maar hoe voldoet u aan ondersteuning op maat?

Algemene vragen:

- De ervaring leert dat een leverancier bij het begin van het contract alle toezeggingen perfect naleeft. Als in de loop der tijd een andere regio erbij komt (door het binnenhalen van een andere aanbesteding) dan gaat dat in de praktijk ten koste van de dienstverlening in Alphen aan den Rijn. Hoe kan dit in de toekomst worden vermeden?
- Waar loopt u als leverancier zelf tegen aan in relatie met gemeente en Participe?
- Wanneer het revalidatie centrum of een therapeut (ergo of fysio therapeut) beslist dat er een aanpassing van een voorziening nodig is, wie is dan beslissingsbevoegd over deze aanpassing?