

Beste klantenraad,

Het klopt inderdaad dat er een regionale aanbesteding is geweest van het hulpmiddelen contract die gaat over van Welzorg naar Kerstens. De aanbesteding is overtuigend gewonnen door Kerstens en de verwachting is dat de kwaliteit hiermee een positieve impuls krijgt. Al was de kwaliteit ook bij Welzorg goed. De administratieve overdracht en opstart van ondersteuning loopt op dit moment en 1 januari zal de nieuwe aanbieder starten.

- 1) Waar het informeren is mis gegaan is mij onduidelijk, duidelijk is dat we dit natuurlijk hadden moeten bespreken.
- 2) De hulpmiddelen worden niet gewisseld. Alle inwoners blijven hun huidige middel houden, alleen administratief worden deze 'overgedragen' aan de nieuwe aanbieder. Ook de gegevens voor reparatie etc worden aangepast. Hierover worden klanten natuurlijk actief geïnformeerd. Dit is iets wat deze partijen regelmatig doen en de verwachting is niet dat hier veel problemen zullen ontstaan.
De toegang etc veranderd ook niet, dit blijft via het wijkteam. Voor nieuwe aanvragen blijft de route dus hetzelfde.
De impact voor de bestaande klant is daarmee beperkt: alleen bij reparatieverzoeken moet er een ander nummer worden gebeld. Nieuwe klanten gaan volledig naar de nieuwe aanbieder. Er is een team vanuit de regio, waar wij onderdeel van zijn, samen met de contractmanager bezig met de administratieve en inhoudelijke overdracht.
Specifieke punten kan ik daar indien gewenst opvragen.
- 3) Nee hier zijn nog geen signalen over.
- 4) De klantenraad had zeker eerder betrokken moeten worden. Graag zou ik samen onderzoeken welke rol de klantenraad hierin ziet voor zichzelf: informeren, adviseren en op welke manier dan? Zoals aangegeven: dit is een regionaal contract omdat de omvang van Hollands Kroon te klein is om zelfstandig hoogwaardige kwaliteit te kunnen leveren. Dit is de aanleiding geweest om regionaal samen te werken. Dat maakt dat er ook regionale besluitvorming is op dit stuk waar wij natuurlijk wel onderdeel van zijn. Dit staat natuurlijk los van het punt dat we jullie eerder hadden moeten betrekken.
Ook zou ik graag willen weten wanneer wel/niet. Deze is duidelijk maar regelmatig werken wij samen met (kleine) nieuwe partijen, soms incidenteel soms structureel. Hoe komen we tot een samenwerking die passend is?

Excuses dat we jullie niet eerder hebben geïnformeerd. Wij zullen nagaan waar het mis is gegaan en afspraken maken om dit te voorkomen voor de toekomst.