

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
en alle Raadsleden van gemeente Heerhugowaard
Postbus 390
1700 AJ Heerhugowaard

Datum: 13 december 2017

Geachte Gemeenteraadsleden,

Wij zijn de cliëntenraad van cluster Linger, onderdeel van Esdégé-Reigersdaal.

Naar aanleiding van uw idee om als gemeenteraadsleden in gesprek te gaan met mensen uit Heerhugowaard, hadden wij u uitgenodigd voor onze vergadering op 30 november. Helaas kregen wij bericht dat dit gesprek met u niet door kon gaan. Dit betreuren wij zeer, want wij hadden graag gezien dat de gemeenteraad op bezoek was gekomen om te horen over onze bevindingen.

Toch willen we graag meedenken over hoe bepaalde dingen verbeterd kunnen worden. Vandaar dat we alsnog willen reageren middels deze brief.

Graag willen we uw aandacht voor de volgende onderwerpen die bij ons spelen. Wij denken dat andere medeburgers met een beperking er ook profijt van kunnen hebben als deze punten worden opgepakt.

Contracten met leveranciers voor hulpmiddelen en reparaties:

- De contracten met de leveranciers voor hulpmiddelen en reparaties worden gesloten na een inschrijfronde. Daarbij wordt vooral gelet op prijs. De goedkoopste wordt uitgekozen, maar die is niet altijd de beste.
- De gemeente zou moeten toetsen welk bedrijf een goede continuïteit heeft in de te leveren service. Dat is voor de cliënten erg belangrijk. Onderhoud rolstoel bijvoorbeeld: dat loopt niet altijd even soepel. Als je 's avonds belt dan komen ze niet. En dit terwijl onze rolstoelen onze benen zijn. Zonder rolstoel komen we nergens. Meestal is er wel een monteur binnen 24 uur, maar niet altijd. Soms komt er wel een monteur, maar die komt eerst kijken, dan heeft hij geen oplossing mee en zegt dan dat hij de volgende dag pas kan kijken in het magazijn, terwijl de maatvoeringen van de rolstoel bekend kunnen zijn, als je het type noemt. Het zou beter zijn als de monteur bij de gegevens kan, zodat hij gelijk kan handelen.
- Een leenrolstoel zit vaak niet lekker en dan duurt een reparatie erg lang! Na 6 weken heb je een gesprek en dan gaat het proces van een aanvraag pas beginnen. Het is van belang dat het besef er is, dat een rolstoel voor ons van levensbelang is. En dat niet goed zitten allerlei extra klachten kan geven zoals decubitus of pijn in het lichaam.

- Aanpassingen aan de rolstoel duren o.i. vaak onnodig lang omdat naast een advies van een officiële ergotherapeut ook vaak de gemeente zelf nog een oordeel wil vellen over de noodzaak van een aanpassing.
- Wij zijn van harte bereid om deel te nemen aan een kwaliteitspanel voor beoordeling van de keuze voor een revalidatiebedrijf of leverancier van hulpmiddelen.
- Ook zijn wij van harte bereid om alsnog de gemeenteraadsleden uit te nodigen voor een gesprek hierover.

Toegankelijkheid:

- Wij ervaren in Heerhugowaard dat er bijna geen enkel restaurant is waar een goed ingericht invalidentoilet is. Dit zou volgens het VN-verdrag van de rechten van de mens wel verplicht gesteld kunnen worden.
- De toegankelijkheid in openbare gebouwen en winkels kan veel beter. Sommige winkels kom je gewoon niet in, maar zelfs het gemeentehuis is soms niet toegankelijk voor ons, omdat de aangepaste deur stuk is.
- Er zijn in Heerhugowaard véél drempels in de wegen en ook is het wegdek vaak niet gelijk (kuilen of bulten). Dit rijdt met de rolstoel of in de rolstoelbus verre van comfortabel.
- Op- en afritten kunnen wat ons betreft wel wat breder en glooiender. Nu raakt de voetenplank geregeld de grond bij het afrijden van een afrit.
- Op veel plekken bij stoplichten moet je als voetganger een knop indrukken. Dat kan niet iedereen in een rolstoel. Wij pleiten voor het plaatsen van lussen in het wegdek die voelt dat een rolstoeler staat te wachten.
- Sommige bermten naast een voet- of fietspad lopen steil af naar een sloot. Dit geeft rolstoelers een heel onveilig gevoel en vaak mijden wij deze wegen dan ook. Voorbeeld: het fietspad aan de zuidkant nabij de Media Markt.
- Pinautomaten in winkels staan vaak te hoog en staan vast. Die zijn voor ons dan niet te gebruiken. Aandachtspunt voor de middenstand. We hopen dat de gemeenteraad hierin een rol kan spelen.

WMO-taxivervoer:

- Het WMO taxivervoer van Connexxion loopt niet altijd even soepel. In de planning wordt vaak geen rekening gehouden met het feit dat je in een grote rolstoel zit. Die past dan of niet,
- De combinatie is vaak omlogisch; dan je moet bijvoorbeeld weer uit de bus gehaald worden als een voorganger er eerder uit moet. Kan hier op worden gelet? Door weer en wind is dit niet prettig.
- Vaak staan er 3 adressen op 1 tijdstip gepland. Dit is ondoenlijk voor de chauffeur en daarom loopt de tijd vaak uit.
- De tijds marge van 20 minuten vóór of na het afgesproken tijdstip is erg lang. Wij zitten vaak al met jassen aan te wachten.
- Soms komt het voor dat een chauffeur aanbelt maar al snel ongeduldig op de bellen van de burens gaat drukken (Roze Flamingo).
- Soms gebeurt het dat er een verkeerde cliënt wordt meegenomen. Sommige mensen kunnen niet praten en de chauffeur denkt dan "wie zwijgt stemt toe".

Wij hopen dat u hiervan kennis wil nemen en dat u erover na wilt denken om een en ander te verbeteren.

Graag vernemen wij van u een reactie.

Hoogachtend en met vriendelijke groet,

Anita Schoemaker
Voorzitter cliëntenraad Linger
Roze Flamingo 6
1704 WN Heerhugowaard

Mailadres: clienraadlinger@gmail.com