**De werkgroep trapliften heeft de volgende belangenorganisaties gemaild:**

1. Arnhems platform chronische zieken en gehandicapten [www.**apcg**.nl](http://www.apcg.nl)
2. Stichting Arnhemse Ouderen
3. Ouderenbonden KBO/PCOB, afdeling Arnhem [www.kbo-pcob.nl](http://www.kbo-pcob.nl)

In deze mail stond de volgende tekst;

**De adviesraad vraagt om uw medewerking!**

De gemeente Arnhem start met het project “inkoop en Aanbesteding Trapliften”. De adviesraad Wmo is gevraagd te adviseren op onderdelen van dit traject. Vandaar dat wij graag uw ervaringen willen horen om deze mee te nemen in de advisering richting gemeente.

Iedereen die de afgelopen drie jaar een traplift vanuit de Wmo (via de sociale wijkteams of de gemeente Arnhem) in huis geleverd heeft gekregen, wordt verzocht zijn/haar ervaring met ons te delen. Hierbij gaat het om uw ervaring met betrekking tot:

* De uitvoering, denk hierbij aan het inmeten, de eventuele passing, de plaatsing en het onderhoud aan de traplift,
* Maar ook hoe u het contact met de leverancier/monteur heeft ervaren.

Uw ervaringen ontvangen wij graag voor 22 maart 2018 op [info@adviesraadarnhem.nl](mailto:info@adviesraadarnhem.nl)

**Taak adviesraad Wmo.**

De adviesraad Wmo heeft als taak het College van B&W gevraagd en ongevraagd te adviseren en te informeren over het Wmo beleid, en belangrijke ontwikkelingen op het terrein van het sociaal domein te signaleren. De adviesraad Wmo zal, indien gewenst, overleggen met de adviesraden Jeugdhulp en Werk&Inkomen en komen tot een integraal advies.

De adviesraad Wmo zal voor de advisering gebruikmaken van de inbreng van Arnhemmers; burgers en professionals en onderhoudt daartoe contact met o.a. wijkteams, belangenorganisaties en doelgroepen.

Meer informatie over de Adviesraad Arnhem kunt u vinden op [www.adviesraadarnhem.nl](http://www.adviesraadarnhem.nl)

**Respons op de emails.**

Het Arnhems platform voor chronische zieken en gehandicapten heeft een respons gestuurd op de email. Voor die mailinhoud, zie hieronder;



Aanbevelingen Apcg bestek trapliften, maart 2018

1. Voldoende kennis in het wijkteam over indicatie voor een traplift, om een snelle doorloop te bewerkstelligen.

Indicatie loopt via het wijkteam. We hebben een signaal uit 2017 dat het hele proces van indicatie tot plaatsing ongeveer 8 maanden heeft geduurd; wijkteam was niet bereikbaar, belde niet terug, verkeerde informatie, etc. Toen dat rond was is de traplift binnen 2 weken geplaatst.

In het verleden kregen we wel eens klachten over dat het traject aanvraag – plaatsing erg lang duurt; dat kan ook bij het deel van de plaatsing (aannemer) liggen; we weten niet hoe dat in Arnhem nu is.

2. Storingsmelding en responstijd.

1. a. Bij storing 24/7 rechtstreeks bellen met de monteur.

Er zijn leveranciers waarmee de gemeente een onderhoudscontract afgesloten heeft en niet. Dat hangt ogenschijnlijk af van wanneer een traplift geleverd is. Klanten waarvan de leverancier een onderhoudscontract heeft afgesloten met de gemeente kunnen nu bij een storing rechtstreeks bellen met de monteur. Het is belangrijk dat dit zo blijft. Klanten met trapliften waarvoor dit niet het geval is, moeten bij een storing eerst de gemeente bellen, die vervolgens een opdracht moet geven. Dit geeft onnodig oponthoud, zeker bij calamiteiten. Wij pleiten er voor dat onderzocht wordt, of dit gelijk getrokken kan worden. Dus dat alle klanten rechtstreeks een storing kunnen melden bij een monteur, en ook dat bij alle klanten jaarlijks een preventieve onderhoudsbeurt plaatsvindt.

1. b. Er moet snel gereageerd worden bij een calamiteit 24/7.

In het bestek ‘hulpmiddelen’ staan verschillende responstijden genoemd. We hebben in 2017 een klacht gekregen van iemand met een storing van de traplift, die een aantal uren boven heeft gezeten, daardoor werkafspraken heeft moeten afzeggen. Door de monteur is alleen gezegd dat hij op de lijst stond voor die dag. Uiteindelijk duurde de reparatie tot eind van de middag, omdat op een onderdeel moest worden gewacht. We pleiten ervoor dat de responstijd (1-2 uur) die gehanteerd wordt bij hulpmiddelen, wordt overgenomen.

1. c. Oplossen storing.

In het bestek moet worden opgenomen binnen welke tijdsbestek een storing moet zijn verholpen. Het komt nu soms voor dat er weken op onderdelen moet worden gewacht. Wij pleiten er voor dat onderdelen op voorraad beschikbaar zijn, ook van de liften die voor de service zijn overgenomen van andere fabrikanten.

Indien gewenst zijn wij ook bereid mee te lezen met het programma van eisen.

Met vriendelijke groet,

Dick Cochius, Voorzitter Arnhems platform chronisch zieken en gehandicapten (Apcg)