

## **Reacties op het spiegelgesprek met hulpmiddelenleverancier Medipoint**

**Renske Kooiman-Visser**, hoofd afdeling Indicatiestelling & Uitvoering bij ROGplus

'Dit spiegelgesprek heeft ons waardevolle informatie opgeleverd. Zo zullen wij opnieuw duidelijk onder de aandacht brengen dat het bij ieder gesprek dat een cliënt voert met een consulent mogelijk is om een familielid, iemand uit het netwerk of een behandelaar mee te nemen. Ook de behoefte aan meer maatwerk en vooral ook begrip en goed kunnen luisteren hebben we gehoord. Tijdens alle gesprekken streven wij hiernaar. We hebben ook te maken met een kernassortiment waarbinnen we eerst op zoek gaan naar een passende maatwerkvoorziening. Op het moment dat iemand het gevoel heeft onvoldoende geholpen te zijn met de gekozen voorziening, is het uiteraard mogelijk om opnieuw in gesprek te gaan met de consulent. Een alternatief hiervoor is contact opnemen met onze kwaliteitsmedewerkers. Zij kijken nog eens goed mee naar alle mogelijkheden en geven een second opinion. Waar we als ROGplus in de toekomst naartoe werken is dat we zelf contact opnemen met cliënten voor goede nazorg.

**Marco Gruppen**, vestigingsmanager bij Medipoint

'Wat mij het meeste is opgevallen tijdens dit spiegelgesprek is dat hoe wij denken dat onze dienstverlening is, niet altijd overeenkomt met hoe de mensen de dienstverlening in de praktijk ervaren. Inmiddels zijn we met alle signalen aan de slag gegaan. Zo letten we er op dat we cliënten die bellen doorverbinden met de juiste persoon. Wij streven er altijd naar om maatwerk te leveren. Onze medewerkers krijgen nu technische workshops om hun kennis van de producten verder te vergroten. Dat betekent niet dat alles mogelijk is, we hebben ook te maken met het met ROGplus overeengekomen kernassortiment aan hulpmiddelen. Zo zijn bijvoorbeeld de inklapbare aluminium rolstoelen die we leveren, al een stuk lichter dan de stalen rolstoelen van vroeger. Maar de nog lichtere titanium rolstoelen die vele malen duurder zijn, die zitten niet in het kernassortiment. Met goede samenwerking en communicatie over en weer, tussen de cliënt en onze medewerkers, helpen wij iedereen zo goed mogelijk. Bij vragen of opmerkingen kunnen cliënten dan ook altijd contact met ons opnemen.