



| | | |
|---|--|-------------------------------|
| Onderwerp Informatiebrief Achterstanden levering hulpmiddelen en verbeterplan Hulpmiddelencentrum | | |
| Nummer | 2019/815476 | Datum college 15 oktober 2019 |
| Portefeuillehouder | Meijs, M.-Th. | |
| Programma/beleidsveld | 2.1 Voorzieningen volwassenen | |
| Afdeling | MO | |
| Auteur | K.S. de Vries | |
| Telefoonnummer | 023-5113233 | |
| Email | ksdevries@haarlem.nl | |
| Bestemd voor: | Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving. | |
| Bijlagen | | |
| <p>Het college wil de commissie nader informeren over de situatie rondom de service en levering van de Wmo-hulpmiddelen. Wmo-hulpmiddelen zijn mobiliteitshulpmiddelen, zoals rolstoelen, fietsen en scootmobielen en woonvoorzieningen, zoals douche- en tilhulpmiddelen. In de vergadering van de commissie samenleving van 26 september 2019 is door wethouder Meijs aan u gemeld dat er bij onze leverancier, het Hulpmiddelencentrum (HMC), sprake is van een langere wachttijd dan gebruikelijk en dat u nader geïnformeerd zou worden over deze situatie. Ook uit de landelijke berichtgeving, onder andere in een uitzending van Kassa afgelopen zaterdag, zien we dat er problemen spelen binnen de hulpmiddelenzorg.</p> <p>Wij vinden het belangrijk dat inwoners die zijn aangewezen op een hulpmiddel daar ook daadwerkelijk zo snel mogelijk de beschikking over krijgen. Het niet of niet tijdig leveren van hulpmiddelen leidt er immers toe dat inwoners, die van een hulpmiddel afhankelijk zijn maar daar niet over kunnen beschikken, ernstig beperkt worden in hun functioneren.</p> <p>Overeenkomst per 1 mei 2019 Het Hulpmiddelencentrum is de leverancier die (voorheen onder de naam Jens Beenhakker en Jens Revalidatiecentrum) de hulpmiddelen al meer dan 10 jaar in Haarlem levert. De huidige contractperiode is op 1 mei 2019 gestart, na een aanbestedingsprocedure door de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort. In de aanbesteding is als uitgangspunt geformuleerd dat de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat, tegen reële marktconforme tarieven. Hiermee is voortgebouwd op het bestaande beleid. Gemeenten hadden bij deze aanbesteding ook de wens om meerdere partijen te contracteren. Er heeft slechts 1 leverancier, het Hulpmiddelencentrum, een geldige offerte uitgebracht.</p> <p>Achterstanden levering hulpmiddelen Bij de start van de nieuwe contractperiode was HMC volop bezig met de implementatie van een nieuw ICT-systeem en een landelijke structuurwijziging van de organisatie, waardoor de implementatie van de nieuwe contractvoorwaarden vertraging opliep. In de zomer meldde HMC ons dat er problemen waren, zowel in de facturatie als in het operationele proces. Op dat moment was niet duidelijk wat de omvang van het probleem</p> | | |

was, mede als gevolg van het uitblijven van de managementrapportage. Omdat HMC problemen had met de facturatie, ontstond een cash-flow probleem en kon HMC toeleveranciers tijdelijk niet betalen. Een deel van deze toeleveranciers heeft de levering aan HMC vervolgens stopgezet, waardoor de levering van nieuwe hulpmiddelen aan onze inwoners vertraging opliep. De verwachting van HMC was dat de problemen na de zomer opgelost zouden zijn. Dit bleek echter niet het geval te zijn.

Verbeterplan

Omdat de problemen begin september nog niet volledig opgelost waren, heeft HMC, conform de voorwaarden in de overeenkomst, op ons verzoek een verbeterplan aangeleverd. In het verbeterplan beschrijft HMC welke stappen zij zetten om binnen een periode van maximaal drie maanden aan de gestelde eisen te gaan voldoen. De belangrijkste punten waar de gemeenten verbetering eisen zijn:

- de lever- en reparatietijden: een deel van de leveringen is ernstig vertraagd, de wachttijd is daarbij langer dan de maximale 30 werkdagen.
- de telefonische bereikbaarheid: de vestiging is voor inwoners onvoldoende bereikbaar, er wordt te vaak doorgeschakeld naar de landelijke achterwacht.
- de klachtafhandeling: door oplopende wachttijden nemen klachten toe. Er is onvoldoende inzicht in het aantal en de aard van de klachten. Bij gemeente zijn door inwoners sinds augustus 2019 19 klachten gemeld. Ter vergelijking: in de periode daarvoor werden in heel 2018 tot en met juli 2019 in totaal 10 klachten bij de gemeente gemeld.
- de managementrapportage: is niet conform de format die gemeenten hebben geëist, hierdoor is onvoldoende inzicht in de levertijden per hulpmiddel en geen inzicht in de uitstaande werkvoorraad.
- de facturatie: gemeente wil dat facturatie digitaal verwerkt wordt via het berichtenverkeer. HMC heeft nog geen facturen via het berichtenverkeer gestuurd sinds de ingang nieuw contract 1 mei 2019.

Omvang probleem

Vanwege het ontbreken van een actuele, volledige managementrapportage is het moeilijk om exact aan te geven hoeveel inwoners op dit moment langer dan de maximale levertijd van 30 dagen op een hulpmiddel moeten wachten. Het Hulpmiddelencentrum geeft aan dat door de aanpassingen in het ICT-systeem, opdrachten niet goed in hun systeem zijn ingevoerd en daardoor nog niet allemaal op de juiste fase staan. Uit de door HMC in week 40 bij ons voorgelegde cijfers blijkt dat circa 50 leveringen een vertraging van 30 werkdagen of meer hebben opgelopen. De problemen met lange levertijd spelen met name bij de fietsvoorzieningen en bijzondere maatwerk hulpmiddelen die HMC niet op voorraad heeft of in depot heeft staan voor hergebruik.

Voortgang en monitoring

Gedurende de komende drie maanden monitoren de gemeenten de prestaties van HMC en de voortgang van het verbeterplan. Er is daarbij nauw contact met HMC, zowel wekelijks met de vestigingsmanager, als maandelijks op directieniveau. In spoed- en schrijnende situaties, zoeken wij met het Hulpmiddelencentrum een oplossing en waar dat nodig is wordt een alternatieve oplossing geboden. Als HMC op korte termijn zelf

