



|                                                                                                            |                                                                                                                                                                              |                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Update omtrent Achterstanden levering hulpmiddelen en verbeterplan Hulpmiddelencentrum |                                                                                                                                                                              |                                |
| Nummer                                                                                                     | 2020/37802                                                                                                                                                                   | Datum college: 21 januari 2020 |
| 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.<br>Behoort bij onderwerp 2019-815476 in commissievergadering van 31 oktober 2019. |                                |
| Bijlagen                                                                                                   | n.v.t.                                                                                                                                                                       |                                |

In de raadsinformatiebrief ( [2019815476](#)- ) van 15 oktober 2019 bent u geïnformeerd over de achterstanden en problemen bij onze leverancier van Wmo hulpmiddelen, het Hulpmiddelencentrum (HMC). De dienstverlening door HMC is ernstig onder druk komen te staan, waardoor leveringen en reparaties van Wmo hulpmiddelen ernstig vertraagd zijn. De belangrijkste oorzaak van de problemen lag in de implementatie van een nieuw ICT-systeem waardoor betalingsachterstanden aan toeleveranciers zijn ontstaan. In deze brief brengen wij u op de hoogte van de huidige stand van zaken.

**Wat is de huidige situatie?**

HMC is er nog niet in geslaagd om de dienstverlening op het gewenste niveau te krijgen. Hier ondervinden onze inwoners hinder van bij de levering van nieuwe hulpmiddelen, aanpassingen en reparaties. De belangrijkste oorzaak van de vertraagde leveringen is het voortduren van het liquiditeitsprobleem. De financieringsmaatschappij van HMC heeft inmiddels ingestemd met een nieuw financieel proces, om hiermee de huidige problemen voor de toekomst te voorkomen. Voor de huidige openstaande betalingen verwacht HMC in het eerste kwartaal van 2020 een kapitaalinjectie van de financieringsmaatschappij.

**Wat is er verbeterd?**

De afgelopen drie maanden heeft HMC ons maandelijks geïnformeerd over de stand van zaken. Er is maandelijks overleg geweest met de directie, om de voortgang van de verbeteringen te bespreken. Op operationeel niveau is er vrijwel dagelijks afstemming waar nodig en is er een periodiek overleg met de vestigingsmanager, waarin de spoed- en schrijnende situaties worden besproken en oplossingsmogelijkheden worden afgestemd.

- De telefonische bereikbaarheid is in de afgelopen periode verbeterd. Er wordt minder vaak doorgeschakeld naar de landelijke achterwacht, waardoor onze inwoners in de meeste gevallen

direct te woord gestaan worden door de medewerker van HMC in de lokale vestiging.

- De klachtafhandeling is verbeterd door de implementatie van een uniforme klachtenprocedure. De registratie en de afhandeling van de klachten is hierdoor verbeterd. De gemeente ontvangt periodiek een overzicht van de klachten en kan over de afhandeling met de vestigingsmanager afstemmen.
- De managementrapportage wordt geoptimaliseerd. De huidige rapportage geeft inmiddels inzicht in de gemiddelde levertijden en de lopende aanvragen.
- De facturatie komt op gang. De omzetting van de hulpmiddelen naar het nieuwe contract is gereed en er is een start gemaakt met de facturatie.
- De regionale vestiging van HMC is in december 2019 van Haarlem verhuisd naar Nieuw Vennep. Op de nieuwe locatie heeft HMC een ruimere werkplaats, waardoor reparaties lokaal uitgevoerd kunnen worden en niet eerst naar de werkplaats in Almere getransporteerd hoeven te worden.

#### **Wat is er niet verbeterd?**

Uit de managementrapportage blijkt dat HMC op dit moment niet voldoet aan de contractuele afspraken omtrent de lever- en reparatietijden. Als gevolg van de betalingsachterstanden zijn er toeleveranciers die momenteel niet aan HMC willen leveren. Als er geen alternatief hulpmiddel op voorraad beschikbaar is en een nieuw hulpmiddel besteld moet worden, dan lopen de levertijden nog verder op. Dit is ook bij reparaties waarbij een onderdeel besteld moet worden de oorzaak van een langere wachttijd. In 64 gevallen kan op dit moment in Haarlem geen directe levering of reparatie plaatsvinden.

#### **Welke maatregelen zijn getroffen ?**

- De gemeente heeft in de zomer een voorschot betaald aan HMC omdat de facturatie voor de uitstaande hulpmiddelen nog niet opgestart was.
- In situaties waarbij een toeleverancier niet aan HMC wil leveren vanwege de betalingsachterstand, verzoeken wij de toeleverancier de levering in afstemming met HMC doorgang te laten vinden, waarbij de gemeente zorgdraagt voor betaling van de factuur. De gemeente heeft inmiddels deze werkwijze ongeveer 30 keer toegepast. De verwachting is dat deze werkwijze het eerste kwartaal van 2020 voortgezet zal moeten worden.
- In situaties waarbij het niet mogelijk is om de factuurbetaling van HMC over te nemen hebben wij contact met de inwoner en zoeken wij alternatieven of tijdelijke oplossingen.
- Omdat de problemen bij HMC niet binnen drie maanden opgelost blijken te zijn, brengen wij komende maand aan de hand van een risicoanalyse in kaart wat de grootste risico's zijn en welke beheersmaatregelen er mogelijk zijn. Overstappen naar een andere leverancier is gecompliceerd vanwege een beperkt aantal leveranciers, afspraken over de overname van uitstaande hulpmiddelen door een nieuwe leverancier en Europese aanbestedingsregels. Aan de hand van deze analyse zullen wij tevens de financiële risico's van dergelijke keuzes in kaart brengen.

#### **Landelijk probleem**

Over de situatie bij HMC zijn inmiddels Kamervragen gesteld en de Nationale Ombudsman heeft een beroep



gedaan op minister De Jonge om de problemen die burgers ervaren met de leveringen en reparaties van Wmo-hulpmiddelen op te lossen. Er is een landelijk actieteam Hulpmiddelen gestart dat de klachten oppakt en een landelijk actieplan Hulpmiddelen opstelt. Vooral bij de gemeenten die een contract hebben met HMC blijken problemen lastig op te lossen. De gemeente Haarlem heeft via het landelijk actieteam tot nu toe 2 klachten ontvangen, waarvan 1 klacht inmiddels naar tevredenheid is opgelost.

Eind januari 2020 moet een landelijk actieplan ter verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen gereed zijn. De gemeente Haarlem is aangehaakt bij het landelijk actieteam.

De financiële situatie waarin HMC momenteel verkeert heeft ook de aandacht van het ministerie van VWS. Het ministerie heeft de regie op de monitoring van de landelijke klachten en is op de hoogte dat de gemeente Haarlem er alles aan doet om klachten zo goed mogelijk op te lossen.

#### **Tot slot**

Hoewel wij op onderdelen verbeteringen zien, heeft het verbetertraject meer tijd nodig dan wij hadden verwacht en gewild. Wij monitoren het verbetertraject van HMC nauwlettend, want wij willen voorkomen dat deze situatie onnodig lang voortduurt. Wij zullen de uitkomsten van de risicoanalyse gebruiken om de vervolgstappen te bepalen als samenwerking met HMC niet langer mogelijk is.

#### **Actuele informatie d.d. Dinsdag 21 januari 15:00 uur**

Op basis van contacten met toeleveranciers neemt onze zorg over de situatie bij HMC toe. Er is vanaf hedenmiddag een crisisteam ingericht dat de ontwikkelingen op de voet volgt en maatregelen voorbereidt die ingezet kunnen worden als de situatie verslechterd.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,