

Collegebericht

Datum	15 oktober 2019
Aanleiding	Informereren gemeenteraad
Onderwerp	Levering Hulpmiddelen Wmo
Portefeuillehouder	Sjaak Struijf

Aanleiding

Via dit bericht informeren wij u over de vertraging in de levering van Wmo-hulpmiddelen door het Hulpmiddelencentrum (HMC). HMC is door ons gecontracteerd voor de levering van mobiliteitshulpmiddelen, zoals rolstoelen, fietsen en scootmobielen en woonvoorzieningen, zoals douche- en tilhulpmiddelen. Reden hiervoor is dat bij HMC sprake is van een langere wachttijd dan gewenst.

Wij vinden het belangrijk dat inwoners die zijn aangewezen op een hulpmiddel daar ook daadwerkelijk 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. HMC dient te voldoen aan de contractuele verplichtingen ten aanzien van deze hulpmiddelen.

Overeenkomst per 1 mei 2019

HMC is de leverancier die (voorheen onder de naam Jens Beenhakker en Jens Revalidatiecentrum) de hulpmiddelen al meer dan 10 jaar in onze regio levert. De huidige contractperiode is op 1 mei 2019 gestart, na een aanbestedingsprocedure door de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort gezamenlijk. In de aanbesteding is als uitgangspunt opgenomen dat de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat, tegen reële marktconforme tarieven. Gemeenten hadden daarbij ook de wens om meerdere partijen te contracteren. Er heeft helaas slechts 1 leverancier, het Hulpmiddelencentrum, een geldige offerte uitgebracht.

Probleem

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 ontstonden er problemen zowel in de facturatie als in het operationele proces. Als gevolg van de problemen 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. De verwachting van HMC was dat de problemen na de zomer opgelost zouden zijn. Dit bleek echter niet het geval te zijn.

Verbeterplan

Achtereenvolgens is HMC begin september gevraagd een verbeterplan aan te leveren, waarin staat beschreven hoe zij binnen een periode van maximaal drie maanden aan de gestelde eisen gaan voldoen. De belangrijkste punten waar de gemeenten verbetering eisen zijn de lever- en reparatietijden, de telefonische bereikbaarheid en klachtafhandeling. Daarnaast is het van belang dat de managementrapportage op orde is en dat de administratieve afhandeling verbetert.

Voortgang en monitoring

Het verbeterplan is aangeleverd en er is nu meer inzicht in de oorzaak en de omvang van de problemen. HMC is inmiddels volop bezig om zowel het onderhanden werk weg te werken als de verbeteracties door te voeren. 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. Indien de komende drie maanden de verbetering van de uitvoering van het contract door HMC achterwege blijft, beraden wij ons op verdere stappen.

Tussentijds zoeken we in spoed- en schrijnende situaties met HMC een oplossing. Waar dat nodig is, bieden we een alternatieve oplossing, bijvoorbeeld door zelf opdracht te geven aan de toeleverancier. Met HMC maken we in dat geval afspraken over de terugkoop van het hulpmiddel.