



GCR Goudse Cliëntenraad

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Gouda
Postbus 1086
2800 BB Gouda

Betreft: Uw verzoek om advies over de regionale aanbesteding hulpmiddelen.

Gouda, 14 mei 2021

Geacht college,

Op 30 maart 2021 heeft de Goudse Cliëntenraad uw vraag om advies over de regionale aanbesteding hulpmiddelen ontvangen. Wij voldoen met dit advies graag aan uw verzoek.

Inleiding.

Een hulpmiddel is voor zorgvragers van essentieel belang, het helpt hen immers een zo zelfstandig mogelijk leven te kunnen leiden. Hierbij is het leveren van maatwerk de leidende factor, wat voor de één toereikend is, kan voor de ander niet passend zijn. De verstrekking, onderhoud en reparatie maken onderdeel uit van een passend en goed werkend hulpmiddel. In het kader van het VN-verdrag Handicap is ook de 'Eigen Regie' van belang. Bij 'Eigen Regie' hoort ook de vrijheid om zelf keuzes te maken, om te kunnen kiezen voor een hulpmiddel dat bij de cliënt past, ongeacht het verstrekkingenboek van de gemeente.

De uitgangspunten.

De GCR onderschrijft de door u benoemde uitgangspunten voor deze aanbesteding. Bij uitgangspunt 3, dat betrekking heeft op de financiële impact, willen we graag de volgende kanttekening plaatsten.

Vaak wordt gesproken over het leveren van een goedkoop adequaat hulpmiddel, maar adequaat is niet altijd goedkoop en kan juist duurder uitvallen. Het leveren van een goedkoop, maar niet adequaat of een niet goed passend hulpmiddel, leidt soms voor de hulpvrager tot een ellenlange weg van aanpassingen. Er is dan soms sprake van houtje touwtje oplossingen, nieuwe aanvragen, bezwaarschriften of de gang naar de rechter. Met soms maanden gedoe voor de hulpvrager. Dit drijft ook de kosten voor de gemeente op.

Aanvullende vragen ten behoeve van de aanbesteding.

Alvorens een antwoord te geven op de aanvullende vragen geven wij hieronder eerst aan welke geluiden en signalen wij de afgelopen jaren hebben ontvangen over de hulpmiddelen.

Ontvangen signalen.

De ontvangen signalen gaan vooral over de organisatie, de planning en de communicatie van de leveranciers. Over de monteurs zelf is men over het algemeen tevreden. De signalen hebben betrekking op alle leveranciers.

De telefonische bereikbaarheid van de leveranciers is vaak slecht. Mensen worden lang in de wacht gezet, soms lukt het helemaal niet om contact te krijgen.

Als een hulpmiddel gerepareerd moet worden, duurt het vaak erg lang (1 á 2 maanden) voordat de reparatie uitgevoerd wordt. Cliënten worden niet op de hoogte gehouden over de voortgang.

Als er onderdelen besteld moeten worden, duurt het nog langer. Vaak gebeurt het dat een onderdeel al bij de leverancier binnen is, maar de cliënt daarover niet geïnformeerd wordt. Of het onderdeel is niet besteld door een communicatiefout.

Cliënten moeten er zelf achterheen zitten om voor elkaar te krijgen dat een hulpmiddel (tijdig) wordt gerepareerd of om een vervangend hulpmiddel te krijgen. Als een hulpmiddel gerepareerd moet worden heeft de cliënt recht op een passend vervangend hulpmiddel. Dit gaat niet altijd goed, in de zin dat de cliënt er zelf op aan moet dringen een vervangend hulpmiddel te willen, waar men dan ook nog weken op moet wachten.

Bij de levering van een nieuw hulpmiddel of aanpassingen van het hulpmiddel kan het lang duren voordat dit gerealiseerd wordt, met uitschieters van een jaar!

Planning en communicatie laten te wensen over. Afspraken worden niet nagekomen, er komt geen monteur opdagen of de monteur heeft geen of de verkeerde onderdelen bij zich.

Gebruikers ervaren dat leveranciers bepalen welk hulpmiddel wordt toegekend en dat dit niet altijd het best passende hulpmiddel is. Leveranciers proberen zoveel mogelijk hulpmiddelen uit het voorkeurspakket te verstrekken omdat dit voor hen goedkoper is. Accessoires zoals tassenhaken of een rolstoeltasje worden niet meer verstrekt omdat dit extra kosten voor de leverancier met zich meebrengt. Bezwaar maken tegen een besluit van de leverancier is niet mogelijk, omdat dit geen besluit in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht is.

Verbeterpunten voor de nieuwe aanbesteding.

Naar aanleiding van de door u gestelde aanvullende vragen ten behoeve van de aanbesteding en de door ons ontvangen signalen van cliënten hebben we de volgende aanbevelingen voor verbeterpunten. We gaan ervan uit dat de gemeente Gouda zich bij deze aanbesteding laat leiden door het Landelijk normenkader hulpmiddelen en het Actieplan hulpmiddelen (januari 2020).

1. Uiteraard moet de doorlooptijd zo kort mogelijk zijn, maar maatwerk zal altijd meer tijd kosten dan een algemene voorziening. Als zorgvrager mag men verwachten dat men een luisterend oor vindt, een begripvolle bejegening. De leverancier moet 24 uur, 7 dagen in de week bereikbaar zijn. De kwaliteit van de hulpmiddelen hebben we hierboven uitgebreid besproken, maatwerk is leidend. De leverancier gaat soms uit van een goedkope adequate oplossing, terwijl adequaat niet altijd de goedkoopste oplossing is. De medewerkers van de leverancier zouden een gedegen opleiding gevolgd moeten hebben voor het passen van een hulpmiddel. De leverancier moet bij het wachten op onderdelen, een goed vervangend hulpmiddel aanbieden. Stel als gemeente service-level afspraken vast met leveranciers voor doorlooptijden, wacht- en levertijden en stuur daarop.

Zorg voor een landelijk dekkend netwerk: een netwerk van leveranciers, gemeenten en reparateurs zodat hulpmiddelen snel kunnen worden gerepareerd of vervangen. Dit netwerk moet 24/7 toegankelijk zijn.

2. Belangrijk is dat er goed geluisterd wordt naar de zorgvrager, de revalidatiearts, de ergotherapeut. Hun adviezen moeten overgenomen worden door de gemeente en/of de leverancier. Op termijn zal zichtbaar worden dat door goed te communiceren de hulpmiddelen beter zijn en de kosten lager uitpakken. Hier ligt al een taak bij de medewerkers die het keukentafelgesprek doen, al dan niet ondersteund door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook de mogelijkheid tot een persoonsgebonden budget, waarbij afgeweken kan worden van het standaard pakket, is voor velen de ideale oplossing, hier hoort wel een reële vergoeding tegenover te staan. Maak het als gemeente mogelijk dat leveranciers ook hulpmiddelen buiten het voorkeurspakket verstrekken, als dit een beter passend hulpmiddel oplevert en/of door de arts of ergotherapeut wordt geadviseerd.
3. Voor de signalen die wij de afgelopen jaren hebben ontvangen verwijzen we u naar de eerdere alinea hierover. Zie verder onze suggesties onder 1. en 2.
4. Uit oogpunt van duurzaamheid is het hergebruik van nog goede hulpmiddelen geen bezwaar, mits de voorzieningen passend zijn. Het is aan te bevelen dat de gemeente criteria opstelt voor hergebruik. Duurzaamheid kan ook een criterium zijn voor de selectie van hulpmiddelen: houden de leveranciers en producenten van hulpmiddelen zich aan de spelregels rond arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden, kinderarbeid en milieu; maken de monteurs gebruik van milieuvriendelijk vervoer.

Ook de leefomgeving speelt een grote rol, Gouda is een mooie historische stad, met een zakkende bodem, de straten zijn niet strak geplaveid. Een pijnpatiënt zal hier meer hinder van ondervinden, en zal eerder een betere voorziening nodig hebben. Waar nodig moeten de hulpmiddelen hier aan worden aangepast.

Maak als gemeente afspraken over het behoud van hulpmiddelen bij verhuizing tussen gemeenten, bij wijzigingen van leverancier en bij overgang tussen zorgstelsels.

Leveranciers dienen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op te nemen met de cliënt over het (leverings)proces.

Gemeente en de leverancier zorgen voor een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt, die verantwoordelijk is voor een goed proces van aanvraag tot en met gebruik en onderhoud. Zij houden de cliënt proactief en periodiek op de hoogte van de voortgang van de aanvraag en levering van het hulpmiddel. Leverancier en gemeente informeren cliënten waar ze terecht kunnen voor service en reparatie.

De gemeente en leveranciers zorgen voor de mogelijkheid voor cliënten om ervaringen te melden, houden regelmatig cliëntervaringsonderzoeken en stellen op basis van de uitkomsten verbetermaatregelen op. In het jaarlijkse cliëntevredenheidsonderzoek kunnen aparte vragen over hulpmiddelen worden opgenomen. De gemeente en/of de leverancier zou kunnen nabellen of het geleverde hulpmiddel wel voldoet. Schriftelijke vragen leveren minder respons op.

Bij dit advies is gebruik gemaakt van de volgende achterliggende stukken.

Landelijk normenkader hulpmiddelen. Actieteam hulpmiddelen, januari 2020.

Actieplan hulpmiddelen. Actieteam hulpmiddelen, januari 2020.

Handreiking Inkoop hulpmiddelen, VNG, Firevaned en Ieder(in), 2018.

Ton de Korte

Voorzitter Goudse Cliëntenraad.