



Aan: De Goudse CliëntenRaad sociaal domein

Gouda, 6 mei 2021.

Betreft: Advies aanbesteding hulpmiddelen Wmo

Geachte heer De Korte,

Hierbij ontvangt u onze reactie op de nieuwe aanbesteding Hulpmiddelen Wmo.

### **Uitgangspunten**

Voor veel mensen met een aandoening of een beperking zijn hulpmiddelen nodig in het dagelijks leven. Zij vergroten de mogelijkheid om op voet van gelijkheid deel te nemen aan de samenleving en vergroten de kwaliteit van leven. Zonder een hulpmiddel kunnen mensen erg veel last ondervinden van hun aandoening of beperking. Een passend en goed werkend hulpmiddel kan die hinder beperken. De verstrekking, onderhoud en reparatie maken daar onderdeel van uit.

#### VN-Verdrag Handicap

Uitgangspunt bij iedere verstrekking is dat deze passend is, de zelfredzaamheid verhoogt en zorgt voor gelijkwaardigheid.

Die gelijkwaardigheid is belangrijk, en heeft met de ratificatie van het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap – beter bekend het VN-verdrag Handicap – een bijzondere plek gekregen in ons rechtsstelsel. Het verdrag geldt ook voor de overheid en dus ook voor de Wmo. Gelijkwaardigheid – ‘op voet van gelijkheid’ – en Eigen Regie zijn belangrijke thema’s in het verdrag die volwaardige participatie aan de maatschappij moeten waarborgen. Bij Eigen Regie hoort ook; de vrijheid om zelf keuzes te maken. Daar hoort dus ook bij het vrij kunnen kiezen voor het hulpmiddel dat bij de cliënt past, ongeacht het verstrekkingenboek van de gemeente.

Die grondbeginselen van gelijkwaardigheid en eigen regie zijn zo belangrijk, dat in de preambule van de Wet op Gelijke Behandeling de zin: “Ieder mens moet in staat worden gesteld aansluitend bij zijn eigen mogelijkheden autonoom te zijn.” is toegevoegd.

#### Maatwerk/recht op een passend hulpmiddel

Als persoon met een handicap heb je recht op een passend hulpmiddel, dat kan verstrekt worden middels een maatwerkvoorziening. Maar dan moet dat hulpmiddel wel maatwerk zijn en beschikbaar zijn als het nodig is.

Biedt voldoende ruimte voor maatwerk, met name bij mensen met een complexe hulpvraag. Hoe specifieker de hulpvraag, hoe belangrijker maatwerk wordt.

Een niet passend hulpmiddel of beperken van de toegang tot maatwerk leidde vaak tot hoge kosten direct verstrekken van het juiste maatwerk hulpmiddel werkt kostenbesparend.

Zet in op een goede deskundige analyse van wat passend is voor de zorgvrager.

Houd rekening met grote gevolgen voor mensen als zij een niet of niet goed werkend of slecht passend hulpmiddel toegekend krijgen. Zij kunnen soms letterlijk de straat niet meer op, kunnen niet naar school of werk en missen contacten buiten de deur. Organiseer goede bereikbaarheid en snelle beschikbaarheid van reparatiediensten.

We geven hieronder eerst aan welke geluiden/signalen wij in het afgelopen jaar over de hulpmiddelenverstrekking hebben ontvangen. Vervolgens geven wij een aantal verbeterpunten aan die wij in de aanbesteding verwerkt zouden willen zien. We hebben daarbij gebruik gemaakt van het landelijk normenkader hulpmiddelen<sup>1</sup>.

### **Ontvangen signalen**

De klachten gaan vooral over de organisatie, planning en communicatie van deze leveranciers. Over de monteurs zelf is men over het algemeen wel tevreden. De klachten komen bij alle gecontracteerde leveranciers voor.

De telefonische bereikbaarheid van de leveranciers is vaak slecht. Mensen worden vaak lang in de wacht gezet, (5 minuten gemiddeld) soms lukt het helemaal niet om contact te krijgen.

Als het hulpmiddel gerepareerd moet worden, duurt het vaak erg lang (1 à 2 maanden) voordat de reparatie uitgevoerd wordt. De cliënt wordt niet op de hoogte gehouden van de voortgang.

Als onderdelen besteld moeten worden, duurt het nog veel langer. Vaak gebeurt het dat het onderdeel allang bij de leverancier binnen is, maar dat de cliënt hierover niet wordt gebeld. Of het onderdeel is helemaal niet besteld door een communicatiefout.

Cliënten moeten er zelf flink achterheen zitten om voor elkaar te krijgen dat een hulpmiddel (tijdig) wordt gerepareerd of om een vervangend hulpmiddel te krijgen.

Als een hulpmiddel namelijk naar de werkplaats gebracht moet worden voor reparatie, heeft de cliënt recht op een zo goed mogelijk passend vervangend hulpmiddel (dit staat in het servicecontract). Dit gaat lang niet altijd goed, in die zin dat cliënt er zelf op aan moet dringen een vervangend hulpmiddel te willen hebben, waar men dan ook nog weken op moeten wachten en al die tijd de deur niet uit kan.

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

De planning en communicatie laat vaak te wensen over. Afspraken worden niet nagekomen, er komt geen monteur opdagen of de monteur heeft de afgesproken onderdelen niet bij zich, of hij heeft de verkeerde onderdelen bij zich. Ook wordt er vaak geen rekening gehouden met de eigen afspraken/agenda van de cliënt.

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 goedkoper is voor hen. Ook bepaalt de leverancier dat accessoires zoals tassenhaken en een rolstoeltasje niet meer verstrekt worden omdat dit extra kosten voor hem zijn. Op deze werkwijze heeft de gebruiker vrijwel geen invloed, want bezwaar maken tegen het besluit van de leverancier is niet mogelijk omdat het geen besluit is in de zin van de algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat de gebruiker machteloos staat.

---

<sup>1</sup> Landelijk normenkader hulpmiddelen. Actieteam hulpmiddelen. Januari 2020.

### Een paar verhalen:

*“Helaas laat de levering en de zorg rond het onderhoud van mijn fiets en hulpmiddelen in het algemeen veel te wensen over. In mijn geval leidt een kapotte fiets tot het dagelijks lief aan moeten kijken van mijn familie om mij naar het station te brengen of om boodschappen te doen. Dat is toch niet wat je als 26-jarige wilt. Dit moet toch anders!”*

*“Mijn rolstoel is mijn twee benen, en zoals ook bij benen van vlees en bloed geldt is het belangrijk dat alles naar behoren past en werkt. Toen ik in een andere rolstoel dan mijn Wmo-stoel opeens moeiteloos veel verder zelfstandig kon rollen realiseerde ik me pas hoeveel verschil een merk en model kunnen maken, hoewel de specificaties op papier vrijwel gelijk waren.”*

*“Mijn elektrische rolstoel vertoonde veel mankementen na jarenlang gebruik, maar de leverancier wilde aanvankelijk geen nieuwe rolstoel leveren en mijn oude rolstoel oplappen. Ik heb moeten praten als Brugman om de leverancier te overtuigen dat dit geen oplossing was voor de mankementen. Uiteindelijk kreeg ik een hergebruikte rolstoel, die gelukkig veel beter was dan mijn oude rolstoel. Maar ik voelde me overgeleverd aan de wil van de leverancier en kreeg geen steun van de gemeente.”*

### **Verbeterpunten voor de nieuwe aanbesteding**

Wij nemen aan dat de gemeente zich bij de aanbesteding van de Wmo hulpmiddelen houdt aan het Landelijk Normenkader Hulpmiddelen (zie noot 1). De gemeente Gouda is bij de totstandkoming van dit normenkader zelf betrokken geweest.

In januari 2020 is ook het Actieplan hulpmiddelen opgesteld.<sup>2</sup> Het doel van het actieplan is een tijdige toegang en levering van passende en adequate hulpmiddelen, en hiermee een merkbare verbetering in de verstrekking van hulpmiddelen voor cliënten te realiseren. Zodat cliënten met een hulpmiddel in staat worden gesteld om optimaal te functioneren in de maatschappij.

In dit actieplan zijn 53 oplossingen genoemd om de hulpmiddelenverstrekking te verbeteren, grotendeels binnen de Wmo. Wij vragen de gemeente deze oplossingen te betrekken in de nieuwe aanbesteding.

#### **1. Doorlooptijden**

Onderhoud en de service die geleverd wordt aan gebruikers is belangrijk voor de zelfredzaamheid van mensen met een handicap. Als dit niet goed geregeld is, worden mensen met een beperking beperkt in hun bewegingsvrijheid.

Elke gebruiker moet er op kunnen rekenen, dat een passend hulpmiddel beschikbaar is. En dat tijdige levering, reparatie of vervanging gegarandeerd is.

#### **Aanbevelingen:**

1. Zorg voor kortere doorlooptijden voor leveringen en reparaties dan waar gebruikers nu mee geconfronteerd worden. Stel als gemeente service-level afspraken vast over de wacht- en levertijden in het contract met de leverancier en stuur daarop.
2. Zodra het duidelijk is welke voorziening nodig is, moet het mogelijk zijn dat de leverancier het hulpmiddel meteen gaat bestellen zonder eerst te moeten wachten op schriftelijke bevestigingen.
3. Zorg voor een vervangend hulpmiddel als de gebruiker hierom vraagt. Gebruikers van een rolstoel die gerepareerd of vervangen moet worden, krijgen vaak geen vervangend middel, maar

---

<sup>2</sup> Actieplan hulpmiddelen. Actieteam hulpmiddelen. Januari 2020

zijn hier wel afhankelijk van. Bij speciaal op maat gemaakte rolstoelen is onmiddellijke vervanging niet altijd mogelijk. Maar juist dan moet met spoed een (tussentijdse) acceptabele oplossing geboden worden.

4. Zorg voor een landelijk dekkend mobiliteitsnet. Er moet een landelijk dekkend mobiliteitsnet komen: een netwerk van aanbieders, leveranciers, gemeenten en reparateurs, opdat rolstoelen en scootmobielen snel kunnen worden gerepareerd of vervangen. Alleen met een bundeling van initiatieven kan 24 uur per dag, 7 dagen per week 365 per jaar een gebruiksvriendelijke mobiliteitsoplossing in heel Nederland gegarandeerd worden.

## 5. Selecteren en beslissen

Het huidige hulpmiddelverstrekkingsbeleid is als volgt. Een hulpmiddelenleverancier sluit een contract met de gemeente. De leverancier krijgt een vast bedrag per hulpmiddel van de gemeente, ongeacht of dit hulpmiddel goedkoper of duurder is dan dit bedrag. Het standaardbedrag wordt gebaseerd op de hulpmiddelen die in het voorkeurspakket zitten. Daarom probeert de leverancier zoveel mogelijk hulpmiddelen uit het voorkeurspakket te verstrekken. Als er geen passende hulpmiddelen in dit pakket zitten voor de betreffende cliënt kan er buiten het voorkeurspakket worden verstrekt. De extra kosten van deze vaak duurdere verstrekking zijn voor rekening van de leverancier. De gemeente betaalt alleen het standaardbedrag aan de leverancier.

Het gevolg van dit beleid is dat de leverancier bepaalt welke hulpmiddel wordt verstrekt en dat hij zoveel mogelijk uit het voorkeurspakket wil verstrekken omdat dit goedkoper is.

Door dit beleid wordt het voor de cliënt veel moeilijker om een passende voorziening te krijgen.

Bovendien heeft de cliënt zoals eerder gezegd geen enkele invloed op dit proces.

### Aanbevelingen:

1. Zorg voor voldoende keuzevrijheid voor gebruikers voor een hulpmiddel, zodat deze bij hun persoonlijke, fysieke en leefsituatie aansluit. Biedt uitleg over mogelijkheden en alternatieven. Dat geldt deels ook voor instructie en begeleiding bij gebruik.
2. Betrek bij maatwerkvoorzieningen standaard een ergotherapeut. Neem als gemeente en leverancier het functionele advies van een ergotherapeut in acht bij de selectie van een hulpmiddel. Het functionele advies is leidend, tenzij...
3. De leverancier maakt de technische vertaalslag (aan de hand van het functionele advies) en selecteert in samenspraak met de cliënt een passend hulpmiddel.
4. Zorg dat de cliënt ondersteund wordt als hij er met de leverancier niet uitkomt. Maak duidelijk aan de cliënt dat hij altijd ondersteuning kan krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner, maar ook van zijn eigen consulent/casemanager bij de gemeente.
5. Mensen vallen nog te vaak tussen de wal en het schip, domweg omdat de regels of systemen niet op elkaar aansluiten. In zo'n geval moeten de regels wijken voor de noodhulp. Samenwerkende partijen moeten afspreken wie in een dergelijk geval gemachtigd is om tijdig de knopen door te hakken. Voor schrijnende of urgente zaken moet zo snel mogelijk een oplossing gerealiseerd worden. Dit volgens het principe: eerst de mens dan de regels.

## 6. Inkoop

In 2018 is de Handreiking Inkoop hulpmiddelen van de VNG geactualiseerd<sup>3</sup>. Belangrijke aanleiding hiervoor was een brief van de minister van VWS aan de gemeenten, waarin zes knelpunten rondom Wmo-

---

<sup>3</sup> Handreiking Inkoop hulpmiddelen 2018. Opgesteld door de VNG, Firevaned en Ieder(in)

hulpmiddelen worden benoemd<sup>4</sup>. Deze knelpunten komen voort uit een rapport van onderzoeksbureau Berenschot, waarin ook een veranderagenda is opgenomen met mogelijke oplossingsrichtingen. Eén van deze oplossingsrichtingen is het aanpassen en stimuleren van het gebruik van de handreiking inkoop hulpmiddelen.

#### **Aanbevelingen:**

1. Laat in het nieuw af te sluiten contract met leveranciers de Handreiking Inkoop hulpmiddelen de basis zijn voor de inkoop.
2. Neem als gemeente samenwerkingsafspraken op tussen meerdere leveranciers, onder andere ten aanzien van het behoud van op maat gemaakte hulpmiddelen (bijvoorbeeld bij een verhuizing tussen gemeenten, overgang tussen stelsel of wijziging van leverancier).
3. Stel als gemeente service-level afspraken vast over de wacht- en levertijden in het contract met de leverancier en stuur daarop.
4. De leverancier neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de cliënt over het (leverings)proces.
5. Na de (eerste) passing, verstrekt de leverancier een eenduidige informatie over de verwachte levertijd. De leverancier houdt zich hierbij aan de service-level afspraken over de lever- en wachttijden in het contract met de gemeente.
6. Op het gebied van Wmo-beleid en uitvoering, als in zorg en revalidatie en in het aanbod van hulpmiddelen, zijn er regelmatig belangrijke veranderingen en vernieuwingen. Om passende oplossingen voor complexe zorgvragen te kunnen blijven bieden is het belangrijk om voldoende te investeren in kennisuitwisseling tussen Wmo-consulenten/specialisten, zorginstellingen en leveranciers van hulpmiddelen.

## **7. Communicatie**

#### **Aanbevelingen:**

1. De gemeente en 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).
2. De gemeente en/of leverancier houdt de cliënt proactief en periodiek op de hoogte van de voortgang van zijn/haar aanvraag en/of levering van het betreffende hulpmiddel (nieuwe aanvragen en reparaties van hulpmiddelen).

## **8. Gebruiken en evalueren**

Hulpmiddelen of hulpmiddelenzorg bestrijkt een breed terrein van middelen en een diverse groep van gebruikers. Voor zicht op verbeteringen is gedetailleerde informatie noodzakelijk. Hiervoor moeten standaard cliëntervaringen verzameld worden per hulpmiddel of groep van hulpmiddelen. Het biedt bovendien noodzakelijke kennis voor alle partijen in de hulpmiddelenzorg. Cliëntervaringen zijn de graadmeter voor “merkbaar betere hulpmiddelenzorg”.

---

<sup>4</sup> Dit zijn de 6 knelpunten: gebrek aan informatie en positie cliënt, gebrek aan maatwerk, problemen rond verhuizingen, wachttijden levertijden en bereikbaarheid, afstemming en samenwerking tussen partijen, ervaren kwaliteitsverschillen tussen gemeenten.

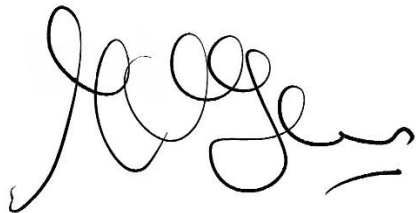
**Aanbevelingen:**

1. De gemeente en leverancier richten een standaardmogelijkheid in om ervaringen te melden en voeren bovendien periodiek een cliënttevredenheidsonderzoek uit waarin wordt gereflecteerd op het gehele proces van verstrekking van hulpmiddelen en stellen op basis van de uitkomsten verbetermaatregelen op. Als wordt aangesloten bij het wettelijke cliëntervaringsonderzoek, zorg dan dat het onderdeel hulpmiddelen een aparte categorie wordt waarbij de vragen opgesteld worden in samenwerking met ervaringsdeskundigen.
2. De leverancier neemt na levering van een hulpmiddel contact op met de cliënt waarbij de ondersteuningsvraag complex is geweest, om na te gaan of de cliënt tevreden is.
3. Zorg voor een mogelijkheid om recensies, goed en slecht, achter te laten zodat er inzicht ontstaat wat er goed loopt en waar verbeteringen nodig is. Laat de leverancier hierover jaarlijks schriftelijk rapporteren. Maak de uitkomst onderdeel van de verlenging van het contract.
4. De leverancier en gemeente informeren cliënten waar zij terecht kunnen voor service en reparatie. Spoedreparaties worden binnen 24 uur uitgevoerd. Indien de reparatie niet binnen 24 uur uitgevoerd kan worden, informeert de leverancier de cliënt over de verwachte reparatietijd.
5. De gemeente moet de mogelijkheid hebben om de leveranciers aan te spreken als het niet goed loopt met de hulpmiddelenverstrekking. Instrumenten zoals boetes/malus moeten als middel ingezet kunnen worden als de kwaliteit van de hulpmiddelenverstrekking niet verbetert.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Namens de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking,



Margit van Hoeve,  
Voorzitter ad interim.