

## Informatiebrief aan de Raad

016

Zaaknummer: Z/82689  
Documentnummer: 379947  
Datum: 20 februari 2024/verzonden 21 februari 2024  
Onderwerp: Raadsinformatiebrief kwaliteit van leveranciers van hulpmiddelen  
Bijlage(n): n.v.t.

Geachte Raad,

Tijdens de commissievergadering van woensdag 6 december heeft het college toegezegd met een Raadsinformatiebrief (RIB) te komen over hulpmiddelen. Deze RIB gaat over de contractnaleving hulpmiddelenleveranciers over de afgelopen jaren. De centrale vraag is of de leveranciers van de hulpmiddelen voldoen aan de contractrichtlijnen van de gemeente, zoals het tijdig leveren van voorzieningen en het op tijd komen van monteurs voor reparaties. In deze brief wordt de raad geïnformeerd over de contractafspraken met betrekking tot de levertijden, reparaties en klachten over de hulpmiddelen.

### ***Levertijden binnen 8 weken***

In de contracten zijn afspraken gemaakt over de levertijden van o.a. hulpmiddelen en rollend vervoersvoorzieningen zoals scootmobielen en elektrische rolstoelen. Na de opdrachtverstrekking door de gemeente moeten de hulpmiddelenleveranciers (Meyra, Medipoint en Welzorg) binnen 8 weken leveren. In de grafieken is zichtbaar dat in het vierde kwartaal van 2022 de grootste problemen zich voordeden bij een van de drie leveranciers.

Het contractmanagement geeft aan dat er progressie zit in de levertijden van de voorzieningen. Voorheen kon de levering van een enkele specifieke voorziening zes maanden duren. De tijd is nu teruggebracht naar twee maanden wachttijd. Dit is conform de contractafspraken.

### ***Onderhoudscontract en reparaties binnen een week***

In het algemeen worden de hulpmiddelen zoals scootmobielen in huur verstrekt. Aan de gehuurde voorziening is een jaarlijks onderhoudscontract gekoppeld. Mocht er een onderdeel gerepareerd moeten worden, dan moet de reparatie conform het contract binnen een week worden uitgevoerd. Het contractmanagement bemiddelt regelmatig en ziet er op toe dat het onderhoud binnen de termijnen wordt uitgevoerd. De gangbare onderdelen zoals bijvoorbeeld accu's, banden, remmen,

armleggers en voorwielen zijn op voorraad. De reparatiewerkzaamheden kunnen daardoor direct uitgevoerd worden.

### ***Spoedreparaties binnen 24 uur***

Een noodreparatie is een reparatie aan o.a. een elektrische rolstoel, waarvan de gebruiker volledige afhankelijkheid is van de voorziening. De monteurs van de leveranciers dienen binnen 24 uur de reparaties uit te voeren of een leenvoorziening aan te bieden.

In gevallen dat de gebruiker op straat komt te staan wordt de gebruiker door de consulent en of monteur geholpen naar huis te komen met de regio taxi. De leverancier zal zorgdragen voor het ophalen en repareren van de voorziening.

### ***Klachtprocedures***

In het hulpmiddelencontract is opgenomen dat de aanbieders elk kwartaal rapporteert aan het contractmanagement over het aantal klachten, de doorlooptijd en de aard (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) en de afhandeling van de klachten. Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert de aanbieder welke maatregelen zullen worden genomen zodat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen.

### ***Conclusies***

In de grafieken is zichtbaar dat de levertijden eind 2022 het meest onder druk stonden. De leveringen stonden onder druk door de coronacrisis, de krapte op de arbeidsmarkt en de schaarste van materialen. Een aanbieder, te weten Welzorg, presteerde vanaf dat moment onder de maat. Het contractmanagement heeft daarom met Welzorg een verbetertraject afgesproken. Er is vanaf Q2 van 2023 een lichte verbetering zichtbaar.

Het boetebeding was op basis van coronacrisis en wereldwijde leveringsproblemen voor materialen en grondstoffen tijdelijk buitenwerking gesteld. Nu de condities voor de leveringen weer genormaliseerd zijn, wordt het boetebeding per 1-1-2024 weer gehandhaafd door het contractmanagement.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

drs. K.D. Handstede,  
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

## Bijlage

### Totaal aantal leveringen in Wassenaar



