

Aan het College van Burgermeester en Wethouders
Van de Gemeente Midden-Drenthe
T.a.v. Dhr. M.korf en H. Gerrits

Zaaknummer: 2149319
Onderwerp: Aanbesteding hulpmiddelen 2022
Datum: 21.06.23.

Geacht college,

Op 19 mei ontvingen we per mail en ter informatie uw brief – gedateerd 6 april 2021 - over de aanbesteding hulpmiddelen 2022. We willen u graag een reactie geven op deze brief vanuit de persoonlijke ervaringen van één van onze Wmo-raadsleden, dhr. Galesloot.

We zijn blij dat er een oplossing is gevonden voor het gat dat is ontstaan na het faillissement van HMC. Fijn dat de komende 1.5 jaar de firma Kerstens onder dezelfde conditie en voorwaarden het contract overneemt en dat het contract met Welzorg met een jaar is verlengd. Daarmee is een stuk continuïteit gewaarborgd. Ook is het goed om te lezen dat er verkend wordt naar de nieuwe aanbesteding van 1 januari 2022.

U schrijft ook dat er voor de nieuwe aanbesteding van 2022 een verkennend onderzoek is geweest onder de inwoners in samenwerking met de NMD. Wij vragen ons af hoe dit onderzoek is uitgevoerd. Dhr. Galesloot maakt gebruik van Wmo-hulpmiddelen hij is persoonlijk nooit benaderd om mee te doen aan de verkenning en zijn ervaringen te delen. Wel is er via de NMD coördinator mevr. Vening per mail een verzoek binnen gekomen bij de WMO Raad Midden-Drenthe of de vraag uitgezet kon worden binnen het netwerk van de Wmo-raad. Dhr. Galesloot heeft toen een reactie gegeven. Vervolgens heeft dhr. Galesloot namens de Wmo-raad mevrouw Vening gevraagd om een inzicht te geven in de binnengekomen reacties over dit onderwerp. Volgens haar was er één reactie binnen gekomen van de Gemeente Midden- Drenthe. Dat kan dus alleen maar de reactie van dhr. Galesloot geweest zijn. Dhr. Galesloot heeft de cliëntadviseurs van Welzijnswerk Midden-Drenthe gevraagd om bij de cliënten navraag te doen over dit onderwerp. Ook hier was het onderwerp niet bekend. U begrijpt dat wij nu toch wel vraagtekens zetten bij de verkenning die u heeft uitgevoerd en dat we daar graag wat nadere informatie over willen. Hoeveel gebruikers van hulpmiddelen zijn benaderd in Midden-Drenthe, wat was de respons en wat zijn de ervaringen.

Persoonlijk heeft dhr. Galesloot wel het één en ander op te merken over zijn leverancier van een scootmobiel wat betreft de gang van zaken rond reparaties. Met name de communicatie is een punt. Het kost veel bellen om de goede persoon aan de lijn te krijgen. Vervolgens moet zeer gedetailleerd uitgelegd worden wat er aan

de hand is en voor iemand met weinig technisch inzicht is dat lastig. Dan is niet duidelijk wat de leveringsduur van de materialen is en wanneer het hulpmiddel daadwerkelijk gerepareerd kan worden.

Het bevreemdt de heer Galesloot dat, als de reparateur klaar is met de reparatie, er niets getekend hoeft te worden over de gebruikte materialen en de tijdsbesteding. Zo is er geen enkele controle mogelijk over de kosten die gemaakt worden.

U schrijft dat bij de Wmo de inwoner bepalend is voor de keuze van de leverancier. De ervaring van de heer Galesloot is dat die keuze in de praktijk niet eenvoudig is. In de eerste plaats is het al lastig om als ‘nieuwkomer’, als je heel plotseling door bijvoorbeeld een ongeluk allerlei hulp en hulpmiddelen nodig hebt, er achter te komen hoe alles precies werkt. Naast de moeite die het kost om psychisch en fysiek om te gaan met je nieuwe situatie, moet je plotseling dingen regelen en keuzes maken. Daar kan je wel wat hulp en ondersteuning bij gebruiken, met name om je te helpen je nieuwe situatie goed te overzien, te kijken wat je echt nodig hebt en wat de consequenties zijn van bepaalde keuzes. Dhr. Galesloot pleit ervoor dat een onafhankelijke cliëntondersteuner aan de voorkant – voor het keukentafelgesprek – met de nieuwe cliënt alles goed op een rijtje zetten en bij het keukentafelgesprek met de Wmo-consulent aanwezig zijn om de cliënt te ondersteunen. Zelf was hij niet op de hoogte van de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen van onafhankelijk cliëntadviseurs; hij had dat achteraf graag gewild. U schrijft bij monitoring en kwaliteit dat bij de Wmo de inwoners/cliënten kunnen kiezen bij welke leverancier men de hulpmiddelen kan bestellen. In de praktijk is het als nieuwkomer heel lastig om uit te zoeken hoe dit precies werkt. Ook het maken van een gefundeerde keuze is moeilijk. Daarom is zijn suggestie om voor het keukentafelgesprek de nieuwe cliënten eerst door onafhankelijke cliëntadviseurs van bijvoorbeeld welzijnswerk Midden-Drenthe alles goed te laten informeren hoe alles in zijn werk gaat bij het aanvragen van de Wmo.

Wat betreft de keuzemogelijkheid voor hulpmiddelen: veel duidelijker zou moeten zijn wat het aanbod is waaruit gekozen kan worden. En wat binnen de Wmo-regels niet of niet volledig vergoed kan worden. Ook is het belangrijk om duidelijk aan te geven welke kosten er voor de cliënt zijn bij aanschaf van hulpmiddelen via de pgb, bijvoorbeeld wat betreft verzekeringen, onderhoud etc.

Overigens: wij missen bij monitoring en kwaliteit een goede monitoring naar het gebruik van Wmo-hulpmiddelen. Volgens ons is niet duidelijk in hoeverre hulpmiddelen daadwerkelijk gebruikt worden en of het budget besteed wordt aan de hulpmiddelen waarvoor het bedoeld is.

In uw brief schrijft u dat de inwoners op de gemeentesite de gecontracteerde leveranciers kunnen zien, deze is echter niet te vinden op de gemeentesite.

Samengevat onze aandachtspunten en advies,

1. We willen graag inzicht in de gedane verkenning naar hulpmiddelen in de gemeente Midden-Drenthe. Hoeveel gebruikers zijn benaderd, hoeveel hebben er gereageerd en wat waren de reacties. Als inderdaad blijkt dat er maar van één persoon reacties is gekomen, lijkt het ons gerechtvaardigd om opnieuw een verkenning te doen, omdat cliëntervaringen bijdragen aan de kwaliteit van deze diensten. Graag uw reactie hierop.
2. Wij willen u adviseren Wmo-cliënten beter te adviseren over de keuze van de leveranciers van hulpmiddelen. Dit door deze informatie goed zichtbaar te maken op de gemeentelijke website, zoals u trouwens aangeeft in uw brief. Maar ook via social media of in een persoonlijke brief/brochure kan deze informatie gegeven worden.
3. We adviseren om ‘nieuwkomers’ - met name mensen die heel plotseling te maken krijgen met WMO-ondersteuning en Wmo-hulpmiddelen aan de voorkant met onafhankelijke cliëntadviseurs hun situatie in kaart te brengen en te informeren over de verschillende mogelijkheden. De cliëntadviseur kan vervolgens bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn om de cliënt te ondersteunen.
4. We adviseren u op de gemeentelijke website duidelijk en overzichtelijk ruimte te maken voor informatie over Wmo-hulpmiddelen, mogelijkheden voor advies, voor hulp en ondersteuning.

Midden Drenthe, 21.06.23
WMO-Raad Midden Drenthe