ZorgRegio
Midden IJssel
Oost Veluwe

www.zorgregiomijov.nl
info@zorgregiomijov.nl

AANTEKENEN

Hulpmiddelencentrum

Bolderweg 6
1332 AT Almere

Datum: 19 december 2019 Ons kenmerk: 2019-12-19-01
Betreft: Ingebrekestelling

Geachte

Uw organisatie verkeert financieel gezien in zwaar weer. Daarover hebben uw collega's ons adequaat geïnformeerd. Hoewel wij begrip hebben voor de situatie van Hulpmiddelencentrum (hierna: HMC), hebben wij besloten tot in gebreke stellen over te gaan. In deze brief leest u waarom we daartoe besloten hebben en wat dit voor u betekent.

HMC voldoet niet aan alle KPI's
In de Raamovereenkomst die u met ons heeft, zijn diverse KPI's opgenomen. Aan één KPI kan HMC duidelijk niet voldoen: in het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers van de gemeenten bedraagt het rapportcijfer een 6,0 waar een 7 vereist is.
Als het gaat om andere KPI's, zien we dat HMC hetzij nét voldoet danwel vermoedelijk niet voldoet. Vermoedelijk, omdat we voor een aantal KPI's van u in uw rapportage een cijfer of percentage vragen in de kwartaalrapportage, maar u dat niet aanlevert. Meer hierover onder het kopje over de kwartaalrapportage. Qua cliënttevredenheid werd door HMC over de maanden juli, augustus en september 2019 een gemiddeld rapportcijfer gehaald van 6,71 waar een 7 vereist is.

De kwartaalrapportage is onvolledig
In Annex 2 paragraaf 9 van de Raamovereenkomst zijn de minimumeisen voor rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording opgenomen. De eerste kwartaalrapportage is van januari 2019 over het laatste kwartaal van 2018. Daarover heeft u feedback ontvangen van onze gemeenten. De daaropvolgende rapportages bevatten weliswaar verbeteringen, maar voldoen nog niet aan de vereisten. Zo moeten gemeenten in die rapportage kunnen zien hoeveel procent van de hulpmiddelen binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijden is geleverd. Die informatie vinden wij niet terug in de kwartaalrapportage van HMC, evenals het vereiste percentage directe aflevering/first time right . Ook zijn er wel responstijden opgenomen, maar niet het vereiste daaraan gekoppelde percentage. Wij kunnen door het ontbreken van informatie dus niet toetsen of u voldoet aan de vereisten.

We hebben van HMC onlangs per gemeente een Excel-overzicht “IOR” (onder handen werk) ontvangen. Als voorbeeld gaan we in op het overzicht voor de gemeente Apeldoorn, de grootste gemeente in de Zorgregio plus gemeente Olst-Wijhe waar ca. 43 % van onze inwoners woont. We zien in dat bestand dat van de 39 regels er 20 leeg zijn en 12 staan op de fictieve einddatum van 31-12-2020. De overige 7 orders hebben een toegezegde ontvangstdatum in november, maar waren bij het versturen van dit overzicht (9 december 2019) nog niet afgeleverd. De kolom “verwachte ontvangstdatum” is 39 keer leeg. Vermoedelijk kunnen levertijden soms ook niet genoemd worden, omdat ze niet door de leverancier worden bevestigd. Maar hieruit blijkt hoezeer er geen grip op de situatie is bij HMC, met als gevolg dat met name cliënten daar geen duidelijkheid over krijgen.

Op grond van de raamovereenkomst moet u ons in de kwartaalrapportage kunnen laten zien hoeveel procent binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijd is geleverd. Maar hoe kunt u daar een percentage voor geven als u geen toegezegde ontvangstdatum en afleverdatum registreert? Onze conclusie is dan ook dat HMC niet stuurt op het overeenkomen van levertijden met de cliënt, terwijl u hier contractueel wel toe gehouden bent.

HMC ontvangt het eerste kwartaal 2020 geen nieuwe opdrachten
Het niet voldoen aan alle KPI’s, het niet volledig zijn van de kwartaalrapportage en het niet sturen op met de cliënt afgesproken levertijden geven ons voldoende aanleiding een beroep te doen op artikel 9.1 lid 8 van annex 2 paragraaf 9 van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat HMC gedurende het eerste kwartaal van 2020 tijdelijk van de dienstverleningslijst verwijderd wordt en HMC dientengevolge gedurende deze periode geen nieuwe opdrachten zal ontvangen. De serviceverlening voor uitstaande hulpmiddelen loopt wel door.

Alle cliënten van HMC moeten kunnen rekenen op continuïteit en kwaliteit
De kern van uw dienstverlening moet gericht zijn op continuïteit en kwaliteit. Dat hebben we onder andere verwoord in Annex 2 paragraaf 1.1 van de Raamovereenkomst waar de minimumeisen van u als opdrachtnemer zijn opgenomen. Eén van die eisen luidt:

> *“Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening en beheer (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).”*

In uw “update m.b.t. het verbeterplan Hulpmiddelencentrum” van 13 december geeft u aan:

> *“De huidige leveringsperformance van het Hulpmiddelencentrum raakt vooral cliënten die complexe hulpmiddelen nodig hebben. Door onze betalingsachterstand bij leveranciers worden specifieke onderdelen en/of voorzieningen niet uitgeleverd. Op ons totale bestand onderhanden werk (peildatum eind november) zit momenteel 22% van de leveringen ‘vast’ door het ontbreken van de juiste onderdelen en/of voorziening.”*

Vervolgens geeft u aan dat de meeste orders dus wel “gewoon” goed gaan. Dit betekent dat HMC op dit moment juist die cliënten die het meest afhankelijk zijn van hun hulpmiddel nu vaak niet kan voorzien van continuïteit en kwaliteit van dienstverlening. Wij maken dit graag concreet met een aantal voorbeelden:

Op 28 november vraagt een ergotherapeut vanwege acute problemen een aanpassing aan het zitkussen van een cliënt aan bij HMC. Het gaat om een cliënt met forse decubitus. De ergotherapeut vraagt concreet: op welke termijn kunnen jullie dit realiseren? Wat volgt is een e-mailwisseling met HMC die de ergotherapeut ten einde raad met ons deelt op 6 december. We zien dat HMC aangeeft:

> *“Zoals ik het nu kan inschatten kunnen we op dit moment helaas niet leveren hoe graag ik het probleem ook zou willen oplossen. Ik begrijp het dan ook als je andere oplossingen gaat zoeken.”*

Deze cliënt valt dus duidelijk onder de 22% van de leveringen die ‘vast’ zitten bij HMC. Maar dat is een schrale troost voor iemand met acute decubitusproblemen die te horen krijgt dat niet duidelijk is op welke termijn er een adequaat zitkussen kan worden geleverd.

HMC heeft in meerdere cliëntsituaties aangegeven dat zij begrijpen als er door cliënt en/of gemeente voor wordt gekozen een andere oplossing buiten HMC te gaan zoeken. Hiermee wordt bevestigd dat HMC niet in staat is de levering en servicedienstverlening continu en kwalitatief te bieden. In de taal van onze inwoners noemen wij dit: “nee verkopen”. Ook bij andere cliënten wordt dit bevestigd en blijkt dat HMC niet aan kan geven wanneer wél kan worden geleverd:

- Een cliënt wacht al twee maanden op een rolstoelincontinentie hoes. Deze is nog steeds niet geleverd. HMC geeft nu aan dat er problemen zijn met verschillende leveranciers.

- Een cliënt meldt zich in het voorjaar van 2019 bij HMC vanwege een niet passend zitkussen voor zijn rolstoel. Er is afgesproken een ander zitkussen te bestellen. Binnen HMC is vervolgens (citaat HMC*) “(…) iets misgegaan waardoor de bestelling niet goed is uitgevoerd/de bestelling zoek is geraakt. Dit heeft mogelijk te maken met de overgang naar ons nieuwe ERP systeem. Hierdoor is de gehele order uit het zicht geraakt. In november is er opnieuw contact geweest met (…) omdat er nog geen kussen geleverd was. De bestelling naar de leverancier hiervoor loopt inmiddels. We doen ons uiterste best om de bestelling met voorrang binnen te krijgen zodat we toch op korte termijn het kussen voor meneer kunnen leveren.”* (einde citaat). Tot op heden is er geen zitkussen geleverd.

- Een cliënt meldt zich in de zomer van 2019 bij HMC, omdat de huidige rolstoel met orthese niet meer voldoet. Er wordt een andere rolstoel ingezet met orthese, maar deze voldoet ook niet. In oktober 2019 ontdekt de gemeente dat deze cliënt al geruime tijd wacht op een rolstoel met passende orthese. Bij de cliënt is dan inmiddels sprake van een toename van zitdrukproblemen, met mogelijke consequenties voor opname tot gevolg. Er is meerdere malen gevraagd door familie en ergotherapeut aan HMC om actie te ondernemen. In oktober 2019

wordt vanuit HMC aangegeven dat levering niet mogelijk is. De cliënt is daarop overgestapt naar een andere leverancier.

- De motor van een scootmobiel van een cliënt moet vervangen worden. HMC kan geen servicedienstverlening bieden, want HMC kan deze motor niet bestellen bij de betreffende leverancier. De cliënt stapt over naar een andere leverancier teneinde een nieuwe motor te kunnen krijgen en weer in zijn zelfstandige vervoersbehoefte buitenshuis te kunnen voorzien.

- (citaat HMC) *"U bent net gebeld door de vestiging in Deventer over de bestelling van de hoepels. Helaas hebben wij nog steeds een leverprobleem met de leverancier en kunnen wij u niet voorzien van de hoepels voor de door u aangegeven datum. Wanneer dat wel is, is ook onduidelijk. Wij betreuren deze situatie. Het staat u vrij om dit met de gemeente te bespreken en naar een andere oplossing met de gemeente te zoeken. Zij zullen dan de aanvraag bij ons annuleren."*

Plan van aanpak
Het is volstrekt helder dat de geleverde dienstverlening van HMC niet voldoet aan de gestelde eisen in de raamovereenkomst. Wij zijn dan ook genoodzaakt om HMC hierbij formeel in gebreke te stellen.
Ingevolge artikel 3.1 lid 2 AIV SD verzoek ik u hierbij om uiterlijk binnen vier weken een SMART plan van aanpak op te stellen waarin u laat zien hoe u binnen een redelijke termijn alsnog aan bovenstaande voorwaarden kunt voldoen. De periode van vier weken zou eindigen op 17 januari. Rekening houdend met de feestdagen schuiven we de deadline twee weken op naar 31 januari.

Graag zien wij uw plan van aanpak voor 31 januari 2020 tegemoet.

Tot slot
Voor vragen of aanlevering van het plan van aanpak kunt u zicht richten tot de accountmanager, de heer P. Liebrechts (p.liebrechts@apeldoorn.nl , 055-5802131)

Namens de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Olst-Wijhe, Voorst en Zutphen,