ZorgRegio
Midden IJssel
Oost Veluwe

www.zorgregiomijov.nl
info@zorgregiomijov.nl

AANTEKENEN

Hulpmiddelencentrum

Bolderweg 6
1332 AT Almere

Datum: 20 februari 2020 Ons kenmerk: 2020-02-20-01
Betreft: vervolg op ingebrekestelling

Geachte

Op 19 december 2019 hebben de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Olst-Wijhe, Voorst en Zutphen Hulpmiddelencentrum (HMC) in gebreke gesteld omdat niet voldaan werd aan meerdere contractuele verplichtingen. Om alsnog aan de gestelde eisen te voldoen, is u gevraagd om uiterlijk 31 januari 2020 een Plan van Aanpak in te dienen. Helaas moeten wij constateren dat er geen Plan van Aanpak (PvA) ontvangen is. In deze brief gaan we in op de gevolgen daarvan.

Contact met management HMC na ingebrekestelling
Na 19 december jl. is door de heer Liebrechts (regionaal accountmanager) op 6 januari 2020 contact opgenomen met mevrouw Hawinkels van HMC. Dit om te checken of de ingebrekestelling in goede orde ontvangen is. De ontvangst werd door haar bevestigd. Mevrouw Hawinkels heeft tijdens dit gesprek aangegeven dat ze inmiddels tot een oplossing/overeenstemming is gekomen met de financier van HMC, waardoor de financiële problemen op zouden moeten lossen. Concreet kon ze daarover nog niet zijn. Door de accountmanager is gewezen op de ingebrekestelling, het daarin gevraagde PvA en de daar aan gestelde deadline van 31 januari 2020.

Op 20 januari 2020 is door de heer Liebrechts opnieuw contact opgenomen met mevrouw Hawinkels, vanwege ziekte van de heer Strijdveen (vestigingsmanager van HMC) en een naderend kwartaaloverleg met HMC, Medipoint en Meyra. Tijdens het kwartaaloverleg op 28 januari 2020 is door de heer Liebrechts, na instemming hierover door de heer Strijdveen voorafgaand aan dit overleg, melding gemaakt van de ingebrekestelling. Op details zoals de aan HMC gestelde termijn is niet in gegaan, omdat die informatie niet bedoeld is voor de andere twee leveranciers. Wel is toegezegd dat de andere twee leveranciers van de gemeenten nader bericht ontvangen zodra daar aanleiding toe is en berichtgeving ook mogelijk is.

Ontvangen vóór verstrijken deadline 31 januari 2020
Op 31 januari jl. ontving de accountmanager van de gemeenten een Whatsapp bericht van mevrouw Hawinkels van HMC. Daarin geeft ze aan dat er een “handshake akkoord” is bereikt over een “gefaseerde kapitaal injectie”.
Ze geeft aan dat ze de week daarna uitwerkt hoe daarmee zo snel mogelijk de leveringen weer op gang kunnen worden gebracht. Voor verdere communicatie verwijst ze naar de vestigingsmanager. Er wordt niet gevraagd om uitstel of het opschorten van de op die dag aflopende deadline voor het indienen van een PvA.

Omdat volstrekt duidelijk is dat dit Whatsapp bericht geen PvA behelst, is hier door de accountmanager formeel op gereageerd, verwijzend naar de ingebrekestelling.

Ontvangen ná verstrijken deadline van 31 januari 2020
Op 5 februari 2020 ontvangen de gemeenten van de heer Strijdveen een brief van de directie met als onderwerp “Update financiële situatie en herstarten leveringen”.

Eveneens op 5 februari jl. stelt mevrouw Hawinkels in een e-mail voor om op 9 maart af te spreken op de vestiging van HMC in Deventer voor een update gesprek. Ze spreekt daarbij over het uitvoeren van een herstelplan in de drie weken voorafgaand aan 9 maart.

Conclusie van de gemeenten is dat beide berichten weliswaar welkom zijn, maar geen PvA bevatten. Ook wordt niet gevraagd naar uitstel of meer tijd voor HMC in de breedste zin van het woord, voor het maken en uitvoeren van een PvA.

Functioneren van HMC in de tussentijd
Na 19 december 2019 is het aantal meldingen over het niet kunnen leveren van hulpmiddelen, onderdelen, reparaties of aanpassingen in onze regio verder toegenomen. Steeds vaker wordt door een medewerker van HMC aan inwoners geadviseerd over te stappen naar een andere leverancier, omdat HMC het benodigde hulpmiddel of onderdeel niet kan bestellen wegens een betalingsachterstand bij de betreffende importeur. Hoewel de cliënttevredenheid in december (7,24) weer wat minder laag was dan in november (6,53), was het gemiddelde rapportcijfer van HMC over juli-december 2019 een 6,8 waar een 7 vereist is.

Hierdoor is bij gemeenten duidelijk geworden dat HMC weliswaar eerlijk toegeeft wanneer levering c.q. dienstverlening niet mogelijk is, maar dat daarmee ook niet wordt voldaan aan de kern van wat uw dienstverlening zou moeten zijn: het bieden van continuïteit en kwaliteit aan onze inwoners met hulpmiddelen. In dit verband wijzen wij op Annex 2 paragraaf 1.1. van de Raamovereenkomst:

> *“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).”*

De managementinformatie van HMC na 19 december bevestigt dit beeld; van uitstaande opdrachten is de leverdatum niet bekend of door HMC op een fictieve leverdatum gezet.

Besluit: ontbinding
In onze brief van 19 december 2019 hebben wij u gevraagd om uiterlijk 31 januari 2020 een SMART PvA op te stellen waarin u laat zien hoe u binnen een redelijke termijn alsnog aan de verplichtingen kunt voldoen. Dit verzoek is gebaseerd op grond van artikel 3.1 lid 2 van onze Algemene Voorwaarden SD. In dat artikel is ook opgenomen dat de door ons gestelde termijn een fatale termijn is, ingevolge HMC per deze datum in verzuim is komen te verkeren.

Omdat er vanuit HMC geen PvA is ingediend, er geen uitstel van de gestelde deadline is gevraagd en omdat de performance van HMC na de ingebrekestelling verder achteruit gegaan is, hebben de gemeenten besloten per 31 maart 2020 tot ontbinding van de Raamoverkomst met HMC over te gaan.

Overdracht van hulpmiddelen
Op grond van artikel 7 van de Raamovereenkomst vragen wij u binnen één maand na dagtekening van deze brief een digitaal databestand (MS Excel) aan te leveren met daarin per cliënt de navolgende gegevens:

- Indien uitstaand bij cliënt een voor gemeente te herleiden uniek cliëntnummer;
- Categorie, merk, type, bouwjaar, datum van aflevering en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
- Aanschafwaarde en bruto catalogusprijs;
- Logboek van ieder hulpmiddel;
- Maatgegevens inclusief actuele aanpassingen

Tot slot
Wij betreuren dat we tot ontbinding van de Raamovereenkomst hulpmiddelen met één van onze drie leveranciers over moeten gaan, maar handelen daarbij in het belang van inwoners die afhankelijk zijn van hun hulpmiddelen. Zij hebben de afgelopen maanden al teveel hinder ondervonden van de problemen van HMC.
Wij vertrouwen er op dat u in dialoog met de gemeenten, Medipoint en Meyra zal zorgen voor overdracht van hulpmiddelen en verdere afwikkeling van de ontbinding, met als uitgangspunt dat de inwoners hier geen hinder van ondervinden.

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

Ambtelijk opdrachtgever Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe