



Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

Een verkennend onderzoek naar het reparatie-, aanpassings- of vervangingstraject van cliënten
die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel

Voorwoord

Hulpmiddelen, zoals rolstoelen, douchestoelen en tilliften, zijn voor personen met een beperking van groot belang om te kunnen functioneren in de maatschappij. Ze maken het mogelijk om zo onbeperkt en zo lang mogelijk mee te doen in de samenleving.

Vanuit de Wmo 2015 worden er hulpmiddelen verstrekt. Meestal gaat de verstrekking en reparatie van hulpmiddelen goed, maar niet altijd. Juist voor personen die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel of een ingewikkelde hulpvraag hebben, is dit een grote beperking. Om die reden zijn er de afgelopen jaren verschillende initiatieven opgestart om uit te zoeken hoe de verstrekking beter kan.

Een aantal voorbeelden van deze initiatieven:

- in 2018 heeft de gemeente Amsterdam een spiegelgesprek georganiseerd met cliënten en de bij hulpmiddelen betrokken organisaties waaronder Cliëntenbelang Amsterdam;
- in 2019/2020 is er een landelijk actieplan hulpmiddelen en een normenkader opgesteld;
- eind 2020 gaf de gemeentelijke contractmanager hulpmiddelen aan meer zicht te willen krijgen op de ervaringen van cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en hoe deze processen verlopen.

In 2021 houdt de GGD Amsterdam toezicht op de Wmo-voorziening hulpmiddelen te Amsterdam, en heeft om bovenstaande reden besloten zich te richten op personen die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en die te maken krijgen met een reparatie, aanpassing of vervanging van hun hulpmiddel. Voor deze doelgroep betekent dit vaak dat hun hulpmiddel tijdelijk niet bruikbaar is. Dit heeft grote invloed op hun leven, ook omdat het tijdelijk, vervangend hulpmiddel voor hen niet altijd voldoende bruikbaar is. Dit thematisch toezicht onderzoekt hoe deze doelgroep dit traject van reparatie, aanpassing of vervanging ervaart en hoe de bij dit traject betrokken organisaties te werk gaan en communiceren, wat er goed gaat en wat er beter kan.

De titel van dit Rapport is 'Samen sterk met hulpmiddelen'. Het uitgangspunt van dit onderzoek is dat de betrokken professionals meedenken en zich vrij moeten voelen om de onderzochte casussen toe te lichten, hun mening te geven en ideeën in te brengen. Om die reden staan er bij de resultaten geen namen van leveranciers en toeleveranciers. Ik hoop dat dit onderzoek eraan bijdraagt om met elkaar in gesprek te blijven en samen de dienstverlening verder te optimaliseren.

José Manshanden
Directeur Publieke Gezondheid

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1 Samenvatting	4
2 Inleiding en onderzoeksopzet	7
2.1 Inleiding	7
2.2 De onderzoeksopzet	8
2.3 Leeswijzer	11
3 Resultaten Communicatie	12
3.1 Wat gaat er goed in de communicatie?	12
3.2 Wat kan er beter in de communicatie?	13
3.3 Reflectiebijeenkomst 'Communicatie'	15
4 Resultaten Levering	17
4.1 Wat gaat goed bij de levering?	17
4.2 Wat kan beter bij de levering?	18
4.3 Reflectiebijeenkomst 'Levering'	22
5 Resultaten passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel	23
5.1 Passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel is meestal niet bruikbaar	23
5.2 Reflectiebijeenkomst 'Passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel'	23
6 Conclusie en aanbevelingen	24
6.1 Conclusie	24
6.2 Aanbevelingen	25
Bijlage 1 Stellingen reflectiebijeenkomst	26
Bijlage 2 Vragenlijst interview met cliënt/ vertegenwoordiger	27

1 Samenvatting

De GGD Amsterdam is toezichhouder op de Wmo voor de gemeente Amsterdam. De GGD houdt toezicht op de kwaliteit van aanbieders, doet onderzoek bij calamiteiten en kijkt thematisch naar bepaalde onderdelen van het stelsel. Thematisch onderzoek wordt uitgevoerd om een breder beeld te krijgen van een aspect van de uitvoeringspraktijk. De toezichthouder van de GGD heeft in de eerste helft van 2021 thematisch toezicht uitgevoerd op hulpmiddelen.

Doel en onderzoeksopzet

De centrale vraag in dit thematisch toezicht is:

Op welke wijze is het uitvoeringsproces rondom hulpmiddelen georganiseerd en hoe kan het verder verbeterd worden?

Hierbij is in het bijzonder gekeken naar cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en het afgelopen jaar te maken hadden met een reparatie, aanpassing of vervanging. De toezichthouder wil inzicht krijgen in wat er tijdens dit proces gebeurt en welke verbeteringen betrokkenen voorstellen. Het doel is om gezamenlijk van deze inzichten te leren, en een bijdrage te leveren aan de kwaliteit.

Voor dit onderzoek interviewde de toezichthouder 8 cliënten en de bij hun reparatie-, aanpassings- of vervangingstraject betrokken organisaties, zoals de leverancier, toeleverancier, Adviesbureau Reade en de Afdeling Zorg van de gemeente Amsterdam. Vooraf was duidelijk dat 4 cliënten ontevreden waren over hun onderzochte traject. Daarna is een online reflectiebijeenkomst georganiseerd met de bij deze trajecten betrokken organisaties en Cliëntenbelang Amsterdam. Tijdens de reflectiebijeenkomst zijn de resultaten uit de interviews besproken aan de hand van 4 stellingen (bijlage 1).

Uit de resultaten van het onderzoek komen duidelijk 3 hoofdthema's naar voren: Communicatie, Levering en Tijdelijk vervangend hulpmiddel. Hieronder leest u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek en de reflectiebijeenkomst.

Resultaten Communicatie

Uit het onderzoek blijkt dat de leveranciers de cliënten of hun vertegenwoordigers vriendelijk te woord staan en hen informeren als ze contact opnemen. Verbeteringen zijn te behalen in het verwachtingsmanagement ten aanzien van de cliënt, de interne communicatie bij de leverancier, de procesbewaking. Hieronder leest u de uitleg over wat er beter kan.

- Cliënten en hun vertegenwoordigers willen dat de leveranciers hen regelmatig proactief informeren. Uit het onderzoek blijkt dat leveranciers weinig initiatief nemen om cliënten proactief te informeren waardoor cliënten niet weten wat ze kunnen verwachten.
- De interne communicatie en vooral de vaak schriftelijke informatieoverdracht tussen de vele afdelingen van de leverancier leidt regelmatig tot miscommunicatie en fouten. Daardoor blijven opdrachten soms lang op een afdeling liggen.

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

- Bij de meeste onderzochte casussen is het onduidelijk wie of wat het proces bewaakt. Bij een aantal casussen komt de leverancier er pas achter dat de opdracht ergens is blijven steken, het verkeerde is besteld, gemaakt of geleverd als de cliënt, de ergotherapeut of casemanager belt om te informeren naar de status van het proces.
- Uit het onderzoek blijkt dat ouders van jeugdige cliënten een drempel ervaren om zich kritisch op te stellen naar de leverancier. Ze voelen zich dusdanig afhankelijk van de leverancier dat ze geen risico willen lopen om schade toe te brengen aan de relatie met de leverancier, en daarmee hun eigen positie.

Reflectiebijeenkomst over communicatie

De meeste deelnemers aan de reflectiebijeenkomst vinden het belangrijk dat de cliënt weet wat hij kan verwachten en dat de leverancier dit kan realiseren door regelmatig proactief contact op te nemen met de cliënt om hem te informeren, zeker bij wijzigingen. De deelnemers aan de reflectiebijeenkomst geven aan dat de gemeente met heldere communicatie op de gemeentelijke website ook een belangrijke bijdrage kan leveren aan realistische verwachtingen bij de cliënten. Voor het verbeteren van informatieoverdracht tussen de afdelingen van de leverancier wordt voorgesteld om vaker tijd in te plannen voor een oog in oog afstemming tussen de adviseur monteur die bij de cliënt is geweest en de monteur van de werkplaats.

Resultaten Levering

Als de cliënt doorgeeft dat zijn hulpmiddel kapot is, aangepast of vervangen moet worden, komt de leverancier snel langs, meestal binnen een dag. Er volgt een snelle levering aan de cliënt als de leverancier het product al in zijn depot heeft of al heeft ontvangen van de toeleverancier. De leveranciers denken meestal mee met de cliënt en proberen de door de cliënt aangedragen oplossingen te realiseren. De betrokkenheid van een externe casemanager (Adviesbureau Reade) of een ergotherapeut heeft een goede invloed op het proces, zij geven een onderbouwing van de aanvraag, houden het leverproces in de gaten en informeren de cliënt. Tussen de leverancier en de toeleverancier zijn er duidelijke afspraken over de maximale tijd dat de toeleverancier een opdracht uitvoert en aan de leverancier levert.

Verbeteringen zijn te behalen in een efficiëntere werkwijze van de leverancier, het bestelproces tussen leverancier en toeleverancier, het versnellen van de doorlooptijden en de kennis en vaardigheden van medewerkers van de leverancier. Hieronder leest u de uitleg over wat er beter kan.

- Processen duren vaak lang doordat de meeste leveranciers veel afdelingen hebben waarlangs een opdracht gaat. Uit het onderzoek blijkt dat een opdracht bij elke afdeling 1 of meerdere dagen ligt en dat het systeem van overdracht tussen afdelingen foutgevoelig is. Ook het inplannen van het transport van het middel duurt vaak meerdere dagen;
- Als de leverancier een onderdeel of hulpmiddel niet op voorraad heeft, bestelt hij dit bij de toeleverancier. Dit bestelproces duurt vaak lang door de vele stappen en doordat de leverancier van 'niet gangbare' onderdelen of hulpmiddelen vaak artikelnummers en informatie over aanpassingen moet opvragen bij de toeleverancier. Meerdere betrokken partijen geven aan dat het sneller zou kunnen als deze informatie al in het systeem van de leverancier staat;
- De gemeente Amsterdam stelt dat er snellere termijnen gelden voor cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en te maken hebben met een reparatie. In dat geval moet de monteur binnen 1 uur langs komen en als het hulpmiddel niet meteen gerepareerd kan worden, moet de cliënt binnen 24 uur een passend vervangend hulpmiddel krijgen. Uit het onderzoek blijkt dat het voor de leveranciers onduidelijk is wanneer deze snellere termijnen toegepast

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

moeten worden omdat er geen officiële definitie is voor 'cliënten die volledig afhankelijk zijn van een hulpmiddel'. De gemeente heeft aangegeven dat de cliënten in de onderzochte casussen volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel. Toch duurt het meestal een dag voordat de monteur of adviseur bij de cliënt is en 2 dagen voordat de cliënt een vervangend hulpmiddel heeft. Slechts 1 cliënt heeft aangegeven het een probleem te vinden dat deze snellere termijnen niet gehaald worden. Het merendeel van de onderzochte cliënten vindt juist het vervolgtraject te lang duren, bij de onderzochte casussen duurt dit gemiddeld 3 maanden.

- uit het onderzoek blijkt dat leveranciers wel eens een verkeerde bestelling plaatsen bij de toeleveranciers. Soms door een gebrek aan kennis en vaardigheden van adviseurs, monteurs en/of diegenen die de bestelling plaatsen over een onderdeel of hulpmiddel.

Reflectiebijeenkomst over levering

De deelnemers aan de reflectiebijeenkomst zien mogelijkheden om het proces/systeem efficiënter in te richten waardoor de doorlooptijd korter wordt. Ze geven hiervoor de volgende suggesties:

- *zorg dat de juiste onderdelen op voorraad zijn;*
- *voorkom dat het proces blijft steken bij 1 van de vele afdelingen.* De overdracht van de adviseur (die de opdracht aanneemt bij de cliënt) naar de monteur is belangrijk;
- *houdt de kennis en vaardigheden van de medewerkers op peil door (bij)scholing;*
- *geen hulpmiddelen ouder dan 8 jaar omdat de toeleverancier de onderdelen niet meer op voorraad heeft en deze dan handmatig gemaakt moeten worden;*
- *strenger monitoren van de doorlooptijden en procesafspraken met de toeleverancier;*
- *meer processen automatiseren;*
- *verbeter de procesbewaking.* De toename van het aantal parttimers verdeelt de verantwoordelijkheid voor een reparatie-, aanpassings- of vervangingstraject en dit leidt tot meer fouten;
- *jaarlijkse onderhoudscontrole.* Het vaker uitvoeren van de jaarlijkse onderhoudscontrole voorkomt een aantal reparatiemeldingen.

Resultaten 'Passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel'

Het onderzoek laat zien dat het tijdelijk leveren van een passend vervangend hulpmiddel vaak niet haalbaar is bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel, omdat er maatwerk aanpassingen nodig zijn die tijd kosten. Meestal ontvangt de cliënt wel een vervangend hulpmiddel maar omdat deze niet op maat gemaakt is, kan de cliënt het vaak niet gebruiken en wordt hij beperkt in zijn dagelijkse activiteiten.

Reflectiebijeenkomst over passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel

Tijdens de reflectiebijeenkomst vertellen de leveranciers en betrokken organisaties dat het soms niet mogelijk is om een passend vervangend hulpmiddel in te zetten bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel. De oorzaak zijn de vele maatwerk aanpassingen die hiervoor nodig zijn. Het helpt als de leverancier meer specialistische onderdelen op voorraad heeft. Een casemanager van Adviesbureau Reade vertelt dat cliënten die hun vervangende hulpmiddel niet kunnen gebruiken soms in bed moeten blijven liggen en hierdoor ernstige gezondheidsproblemen kunnen krijgen.

2 Inleiding en onderzoeksopzet

2.1 Inleiding

Hulpmiddelen, zoals rolstoelen, tilliften en verrijdbare douchestoelen, zijn onmisbaar voor mensen die te maken hebben met lichamelijke beperkingen en die zich zonder hun hulpmiddel niet door hun woning kunnen bewegen.

In 2021 houdt de toezichthouder voor het eerst toezicht op de Wmo-voorziening hulpmiddelen te Amsterdam. Het aantal Wmo-hulpmiddelen dat in Amsterdam bij bewoners staat, is ongeveer 13.500. Hieronder leest u meer informatie over deze voorziening, welke organisaties er allemaal betrokken zijn bij de levering en de aanpak van het onderzoek.

De gemeente Amsterdam heeft door een aanbesteding de volgende 4 leveranciers aangewezen die uitvoering geven aan de voorziening hulpmiddelen: Kersten hulpmiddelen, Medipoint, Meyra en Welzorg. In opdracht van de gemeente verstrekken zij een hulpmiddel aan een cliënt en werken hiervoor nauw samen met het Indicatie Adviesbureau Amsterdam, de gemeente, toeleveranciers en Adviesbureau Reade. Elke leverancier heeft een eigen werkplaats met monteurs en een depot.

Indicatie Adviesbureau Amsterdam en gemeente

Of en welk hulpmiddel een cliënt nodig heeft, wordt meestal onderzocht door een indicatieorgaan, momenteel is dit het Indicatieadviesbureau Amsterdam. Als de gemeente het eens is met hun advies, dan neemt de gemeente een besluit en ontvangt de cliënt een beschikking voor het hulpmiddel. Daarna neemt de leverancier contact op met de cliënt. De leverancier laat de cliënt 1 of meerdere hulpmiddelen uitproberen en beoordeelt of en welke aanpassingen er nodig zijn. Elke leverancier heeft een werkplaats met monteurs voor het uitvoeren van aanpassingen of reparaties. Als er een onderdeel vervangen moet worden, gebeurt dit in eerste instantie uit eigen depot.

Toeleverancier

Als de leverancier de aanpassing of vervanging niet zelf kan uitvoeren, dan geeft hij hiervoor opdracht aan een toeleverancier. De toeleverancier is gespecialiseerd in het maken van maatwerk aanpassingen, ortheses voor bepaalde merken, middelen en/of doelgroep(en). De toeleverancier heeft onderdelen van bepaalde merken en middelen op voorraad of bestelt deze bij een fabrikant. De leverancier heeft een overeenkomst met de toeleverancier waarin ook de maximale levertijd staat beschreven. De leverancier blijft verantwoordelijk voor het proces, de levertijden en de communicatie met de cliënt.

Adviesbureau Reade

In de gemeente Amsterdam voert het Adviesbureau Reade het casemanagement en productadvies uit. Een casemanager van het Adviesbureau Reade wordt toegekend aan cliënten van het revalidatiecentrum Reade en aan cliënten met een ingewikkelde hulpvraag zoals bijvoorbeeld ALS-clieñten en meervoudig gehandicapte kinderen. De casemanager begeleidt de cliënt bij de aanvraag en soms ook bij het traject

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

erna, bijvoorbeeld als het hulpmiddel stuk is, aangepast of vervangen moet worden. De casemanager is de contactpersoon voor de cliënt en werkt nauw samen met de gemeente, het Indicatieadviesbureau Amsterdam en met leveranciers van Wmo-voorzieningen zoals hulpmiddelen. Adviesbureau Reade heeft ook productadviseurs die onder andere met een technisch adviseur van een leverancier en cliënt afstemmen welk hulpmiddel en/of aanpassing er nodig is.

Aanleiding voor het onderzoek

De gemeentelijke contractmanager van hulpmiddelen wil meer zicht krijgen op cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en te maken krijgen met een reparatie-, vervangings-, of aanpassingstraject. De reden is dat een dergelijk traject een grote invloed heeft op deze doelgroep omdat ze er volledig van afhankelijk zijn en hun hulpmiddel dan tijdelijk niet kunnen gebruiken. Dit belemmert hen in hun functioneren en hun participatie, binnen- en buitenshuis. In 2017/2018 heeft de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek uit laten voeren, waarvan de resultaten over het algemeen positief waren, maar daarin is deze doelgroep niet apart onderzocht. Om die reden is besloten om toezicht te houden op deze doelgroep en de processen bij een reparatie-, aanpassings-, of vervangingstraject.

Cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel

Er ontbreekt een officiële definitie over cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel. Hierover staat niets vermeld op de website van de gemeente, in de Wmo verordening, in de Wmo Nadere regels of in het Programma van eisen voor hulpmiddelen. Maar de definitie die de gemeente en leveranciers meestal hanteren is dat de cliënt zonder zijn hulpmiddel geen loopfunctie heeft en alleen op een bank of stoel kan zitten of in bed kan liggen. Hij kan dan bijvoorbeeld niet zelfstandig naar het toilet gaan, thee of koffiezetten of andere dagelijkse bezigheden uitvoeren.

Wat is onderzocht?

Dit thematisch toezicht onderzoekt op welke wijze het uitvoeringsproces rondom hulpmiddelen is georganiseerd en hoe het verder verbeterd kan worden?

Het doel is om gezamenlijk van de inzichten te leren, en een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de voorziening hulpmiddelen.

2.2 De onderzoeksoopzet

De GGD Amsterdam is toezichthouder op de Wmo voor de gemeente Amsterdam. De GGD houdt toezicht op de kwaliteit van aanbieders, doet onderzoek bij calamiteiten en kijkt thematisch naar bepaalde onderdelen van het stelsel. In dit onderzoek is breder gekeken naar de organisatie en werking van (een deel van) het uitvoeringsproces rondom hulpmiddelen. In dit hoofdstuk leest u hoe het onderzoek is uitgevoerd.

Het thematisch toezicht op hulpmiddelen startte in januari 2021. Allereerst heeft de toezichthouder verkennende gesprekken gevoerd met de gemeente (Services & Data), de 4 leveranciers van hulpmiddelen in Amsterdam, Adviesbureau Reade (casemanagement) en Cliëntenbelang Amsterdam.

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

Vervolgens heeft de toezichthouder door specifieke casussen inzicht gekregen in wat er tijdens het proces gebeurt en welke verbeteringen betrokkenen voorstellen.

Met de volgende organisaties en personen zijn hierover gesprekken gevoerd:

- 8 cliënten;
- 5 ergotherapeuten;
- 3 casemanagers van Adviesbureau Reade (3x dezelfde casemanager);
- 2 productadviseurs van Adviesbureau Reade;
- 15 medewerkers van de leveranciers;
- 4 medewerkers van de toeleveranciers;
- 1 medewerker van de gemeente Amsterdam.

Effecten van Covid-19

Zoals in de hele samenleving, heeft het coronavirus ook invloed gehad op de wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd. Vanwege de geldende Covid-19 maatregelen vonden de gesprekken en interviews via (beeld)bellen plaats. Uit ervaring weet de toezichthouder dat face-to-face gesprekken waarschijnlijk meer informatie hadden opgeleverd, maar voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag is de toezichthouder voldoende geïnformeerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door 4 toezichthouders, hierna te noemen: de toezichthouder.

Selectie casussen

De toezichthouder heeft aan de gemeente Amsterdam gevraagd om casussen aan te leveren van cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en die het afgelopen jaar een reparatie/aanpassing/vervangingstraject ondergingen. Het bleek dat de gemeente Amsterdam geen selectiemogelijkheden had voor deze doelgroep waardoor het niet mogelijk was om deze casussen uit hun eigen bestand te halen. Om die reden heeft de gemeente Amsterdam ervoor gekozen om het Klachtenteam Sociaal Domein en het Adviesbureau Reade te vragen casussen aan te leveren. Elk hebben zij 4 casussen aangeleverd.

De toezichthouder is zich ervan bewust dat de casussen afkomstig van het Klachtenteam Sociaal Domein een uitzondering vormen op de doorsnee-casussen voor deze doelgroep. Vanwege het kleine aantal aangeleverde casussen, heeft de toezichthouder geen selectie hoeven te maken.

De toezichthouder heeft 8 casussen onderzocht. Per leverancier:

- 1 casus van een cliënt die tevreden was over het traject;
- 1 casus van een cliënt die ontevreden was over het traject.

Het is niet bekend hoeveel cliënten volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel. Sommige leveranciers hebben het over maximaal 5 % van hun cliënten.

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

Interviews

Per casus heeft de toezichthouder allereerst de cliënt of zijn vertegenwoordiger geïnterviewd met behulp van een vaste vragenset (zie bijlage 2). In dat gesprek werd gevraagd hoe het proces verlopen was, wat er goed ging en beter zou kunnen en welke organisaties en medewerkers er bij het proces betrokken waren. Daarna heeft de toezichthouder in chronologische volgorde de medewerkers van de betrokken organisaties geïnterviewd. De vragen van de vervolg-interviews zijn per interview vastgesteld en kwamen voort uit het 1^e interview met de cliënt. Het doel van deze interviews was om te achterhalen hoe het proces verlopen was, wat er goed ging en beter zou kunnen.

Reflectiebijeenkomst

Na het uitvoeren van het onderzoek is een reflectiebijeenkomst georganiseerd met de organisaties die betrokken waren bij de interviews. Het doel van de reflectiebijeenkomst was om de resultaten van de interviews in grote lijnen te bespreken en te vragen hoe de aanwezigen daarover denken en welke oplossingen zij hebben of aandragen voor zaken die verbeterd kunnen worden volgens de geïnterviewden. Voor de reflectiebijeenkomst hebben de genodigden een beknopte samenvatting ontvangen van de resultaten van het onderzoek.

2.3 Leeswijzer

Opbouw rapport

In het eerste hoofdstuk heeft u de samenvatting kunnen lezen. In hoofdstuk 2 leest u hoe wij het onderzoek hebben uitgevoerd. In hoofdstuk 3, 4 en 5 leest u de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 6 staan de conclusies en aanbevelingen van de toezichthouder.

Begrippen

Hieronder staat een uitleg van de in dit onderzoek gebruikte begrippen:

Wmo	Wmo is een afkorting van Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Cliënt	In dit onderzoek betekent de term 'cliënt' zowel de cliënt als zijn vertegenwoordiger, zoals ouder(s), ergotherapeut of casemanager van Adviesbureau Reade.
Adviseur	De adviseur van de leverancier wordt bij sommige leveranciers de monteur buitendienst genoemd. Hij bezoekt de cliënt en bekijkt hoe de reparatie, aanpassing of vervanging uitgevoerd moet worden en beschrijft dit in een opdracht die opgepakt wordt door een afdeling van de leverancier. Sommige reparaties, aanpassingen of vervangingen voert de adviseur zelf uit bij de cliënt.
Serviceplanner	De medewerker van de leverancier die het werk verdeelt, de planning doet.
Monteur	Elke leverancier heeft een werkplaats met monteurs voor het uitvoeren van aanpassingen of reparaties.
Levertijd	Tijd tussen het melden door de cliënt dat er een reparatie, aanpassing of vervanging nodig is totdat het probleem opgelost is en de cliënt weer over het hulpmiddel beschikt.
Passing	Het aanpassen van een hulpmiddel aan de cliënt. Zoals het instellen van de juiste zithoogte, -diepte en stahoogte van het hulpmiddel en het aanbrengen van speciale voorzieningen aan het hulpmiddel, zoals een speciale zitting, een nekkussen of een speciale steun. Bij elektronische rolstoelen kan het gaan om het aanpassen van standaard besturingssystemen aan de mogelijkheden van de cliënt.

3 Resultaten Communicatie

Bij communicatie draait het om alle vormen van communicatie; intern zoals de communicatie tussen bijvoorbeeld verschillende afdelingen van de leverancier, maar ook extern zoals de communicatie tussen de leverancier en de cliënt. Een goede communicatie draagt bij aan het gevoel gehoord te worden en voorkomt misverstanden waardoor het goed is voor de snelheid waarmee een reparatie, aanpassing of vervanging plaatsvindt.

3.1 Wat gaat er goed in de communicatie?

Vriendelijke communicatie en heldere uitleg

Voor cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel is het juist vanwege deze afhankelijkheid zeer belangrijk dat de leverancier hen op een vriendelijke wijze te woord staat en de juiste uitleg geeft. Een goede communicatie met de cliënt geeft de cliënt het gevoel dat er geluisterd wordt, dat hij begrepen wordt en meer grip krijgt op zijn eigen situatie doordat hij weet wat hij kan verwachten. Hierdoor voelt de cliënt zich gesteund en neemt zijn zelfredzaamheid toe.

In het onderzoek vertellen de cliënten en hun vertegenwoordigers dat de leverancier hen vriendelijk te woord staat, voldoende naar hen luistert en meestal duidelijk uitleg geeft. Ook reageren leveranciers passend op e-mailberichten van de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Voorbeelden van een vriendelijke communicatie zijn een cliënt die vertelt dat de leverancier hem het gevoel geeft dat het goed is dat hij contact opneemt en een ergotherapeut die voor een casus een direct telefoonnummer van de adviseur heeft waardoor hij 1 aanspreekpersoon heeft. Twee cliënten vinden dat de leverancier hen beter kan helpen. De ene cliënt omdat de vaste contactpersoon van de leverancier vertelt dat hij het probleem gaat oplossen maar dit daarna niet doet en bij de andere cliënt omdat de informatie die de leverancier heeft gegeven achteraf niet blijkt te kloppen.

Externe casemanager en/of de ergotherapeut dragen bij aan een goede communicatie

Uit de interviews blijkt dat de betrokkenheid van een casemanager van Adviesbureau Reade en/of de ergotherapeut van cliënt zeker bijdragen aan een goede communicatie met de leverancier. Ze volgen het proces, spreken de leverancier aan op levertijden en verwachtingen. Ze informeren de cliënt hier proactief over. Als de ergotherapeut onvoldoende inzicht krijgt in de voortgang van het proces of als zijn inspanningen tot onvoldoende resultaat leiden, schaaft hij op naar het casemanagement van Adviesbureau Reade.

Bij 3 van de 8 onderzochte casussen is een casemanager betrokken die er telkens voor zorgt dat het proces snel wordt uitgevoerd. In de gemeente Amsterdam voert het Adviesbureau Reade het casemanagement en productadvies uit. De casemanager voert de regie over het aanvraag-, of aanpassings- of vervangingstraject. Op dit moment krijgen vooral cliënten met een progressieve aandoening of kinderen met een handicap begeleiding van een casemanager voor het regelen van een

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

reparatie of aanpassing van hun hulpmiddel. Bij deze cliënten wijzigt de fysieke (soms ook psychische) situatie relatief snel en om die reden krijgen zij vaak te maken met aanpassingen en vervangingen. Andere cliënten die het moeilijk vinden om zelf een aanvraag te doen voor een reparatie, aanpassing of vervanging van hun hulpmiddel, kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van een maatschappelijk werker. Adviesbureau Reade heeft vaste contactpersonen bij de leveranciers, de gemeente en het Indicatie Adviesbureau. Volgens 1 van de geïnterviewde casemanagers helpt dit bij het aanvragen, volgen en versnellen van een aanpassing of vervanging.

Bij 5 van de 8 onderzochte casussen is een ergotherapeut betrokken. Deze blijft contact houden met de betrokken leveranciers om te informeren naar de status van de levering en de leverancier aan te spreken op de levertijd of op fouten in de levering. Gedurende het hele proces houdt de ergotherapeut proactief contact met de cliënt en informeert hem waar nodig tijdig. In 1 casus vindt er afstemming plaats tussen de ergotherapeut en de leverancier over de beste oplossing voor de cliënt en besluiten ze om de cliënt tegemoet te komen in zijn wensen. In een andere casus volgt de ergotherapeut al maanden het aanpassingsproces en constateert telkens dat het proces is vastgelopen of dat er fouten zijn gemaakt in de uitvoering waardoor de toeleverancier verkeerde onderdelen maakt. Als de ergotherapeut de casemanager van Adviesbureau Reade benadert en de casemanager het proces gaat volgen, lijkt het leverproces sneller te gaan.

Een ergotherapeut heeft beroepsmatig veel kennis over de beperkingen van cliënten, de hulpmiddelen die nodig zijn en aanpassingen eraan. Meestal heeft de ergotherapeut al langere tijd contact met de cliënt en heeft om die reden goed inzicht in wat de cliënt wil en nodig heeft. Deze informatie kan hij vanuit zijn professionele achtergrond goed overbrengen naar de leverancier.

3.2 Wat kan er beter in de communicatie?

Uit het onderzoek blijkt dat er verbeteringen mogelijk zijn in de communicatie. Een betere afstemming tussen de verschillende partijen heeft als resultaat dat het gerepareerde, aangepaste of vervangen hulpmiddel sneller bij de cliënt terecht komt.

Verwachtingsmanagement

Voor een goed verwachtingsmanagement is het belangrijk dat de leverancier nagaat wat de cliënt verwacht en er een duidelijk antwoord op geeft. Het is belangrijk dat de leverancier het proces bewaakt en de cliënt regelmatig informeert over de stand van zaken en eventuele wijzigingen, zoals een wijziging in de levertijd. Voor een cliënt die volledig afhankelijk is van zijn hulpmiddel, geeft het wachten veel onrust, zeker als hij geen passend vervangend hulpmiddel heeft. Tijdens het onderzoek vertellen meerdere cliënten dat ze wel een vervangend hulpmiddel ontvangen, maar dat deze niet voor hen op maat gemaakt is, waardoor ze er pijn of wonden van krijgen en het vervangende hulpmiddel dus niet gebruiken. In dat geval kunnen de meesten alleen in bed liggen of de hele dag op één plek zitten. Het maken van een kopje koffie of naar het toilet gaan, laat staan het uitvoeren van andere dagelijkse bezigheden is dan niet mogelijk.

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

Proactief informeren

Uit het onderzoek blijkt dat deze cliëntengroep het zeer belangrijk vindt dat de leverancier hen regelmatig proactief informeert zodat ze weten wat ze kunnen verwachten. De meeste cliënten vinden dat de leverancier te weinig doet om hen tijdens het traject regelmatig op de hoogte te houden.

Interne communicatie bij de leverancier

Goede communicatie tussen verschillende afdelingen bij een leverancier zorgt ervoor dat alle medewerkers over de juiste informatie kunnen beschikken, zodat misverstanden en fouten worden voorkomen. Het draagt bij aan een betere dienstverlening en cliëntervaring.

Uit het onderzoek blijkt dat er soms vertragingen in de levertijd ontstaan doordat de informatieoverdracht tussen afdelingen van de leverancier niet goed gaat, een opdracht op een afdeling blijft liggen of er fouten worden gemaakt. Het systeem van overdracht van de opdracht aan de volgende afdeling is nu foutgevoelig doordat de leveranciers bijvoorbeeld werken met:

- bonnen in bakjes. De opdracht wordt in een bakje op de afdeling gelegd. Wordt een bon niet opgepakt, dan ligt het proces stil;
- het invoeren van een opdrachtnummer. Bij een verkeerd invoering, ontvangt de volgende afdeling geen opdracht en gebeurt er niets.

Een casemanager vraagt zich af waarom adviseurs tijdens hun bezoek aan de cliënt geen tablet bij zich hebben met daarin een opdrachtformulier wat ze direct in kunnen vullen. Nu moet de adviseur de opdracht op kantoor uitwerken. Soms doet hij dat dezelfde dag, maar soms is er geen tijd voor en gebeurt het op een andere dag. Dit leidt tot vertraging omdat de volgende medewerker de opdracht later oppakt.

Procesbewaking

Goede procesbewaking maakt het mogelijk om het proces te volgen en na te gaan of de opdracht op een afdeling van de leverancier of bij een andere organisatie onnodig lang blijft liggen en of de overdracht van informatie zorgvuldig gebeurt. Als de leverancier dit in de gaten houdt, dan kan hij op de juiste momenten actie ondernemen zodat alle stappen in het proces goed en tijdig worden doorlopen.

Bij de meeste onderzochte casussen is het onduidelijk wie of wat het proces bewaakt. Cliënten en hun ergotherapeuten of casemanagers vertellen regelmatig dat ze contact opnemen met de leverancier en dat de leverancier er dan achter komt dat de opdracht ergens is blijven liggen. Ook komt het een aantal keer voor dat er iets verkeerd is besteld, gemaakt of geleverd. Dit duidt op een onjuiste informatieoverdracht tussen afdelingen van de leverancier naar de toeleverancier en onvoldoende bewaking van het proces.

Afhankelijke positie van ouders

Uit het onderzoek blijkt dat ouders van jeugdige cliënten zich niet altijd kritisch durven of willen opstellen richting de leverancier. Zij ervaren, juist ook vanwege de volledige afhankelijkheid van het hulpmiddel, een grote mate van afhankelijkheid van de leverancier. De ouders vertellen dat zij vaak overbelast zijn door alle extra zorgen voor hun gehandicapte kind en willen om die reden geen risico lopen de relatie met de leverancier, en daarmee hun eigen positie, schade toe te brengen.

3.3 Reflectiebijeenkomst 'Communicatie'

Verwachtingsmanagement en proactief informeren van de cliënt

De deelnemers aan de reflectiebijeenkomst herkennen dat het voor de cliënt die volledig afhankelijk is van zijn hulpmiddel belangrijk is dat hij goed geïnformeerd wordt over wat hij kan verwachten gedurende het proces van reparatie, aanpassing of vervanging van zijn hulpmiddel. De deelnemers stellen dat het verwachtingsmanagement kan verbeteren door de cliënt tijdens het traject regelmatig proactief te informeren en door de informatie op de gemeentelijke website realistischer te maken.

Proactief informeren

Tijdens de reflectiebijeenkomst zijn alle deelnemers het erover eens dat de leverancier de cliënt regelmatig moet informeren over de status van zijn levering en dat dit momenteel te weinig gebeurt. Een ervaringsdeskundige van Cliëntenbelang Amsterdam legt uit dat het voor hem heel vermoeiend is om telkens zelf te bellen en elke keer een andere medewerker te spreken die vaak onvoldoende kennis heeft om zijn vragen te beantwoorden.

Voor de inrichting van een proactieve communicatie noemen de leveranciers de volgende mogelijkheden. Sommigen passen al 1 van deze mogelijkheden toe:

- het toewijzen van een regievoerder aan cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel;
- het koppelen van een plandatum aan een leverdatum, zodat het systeem automatisch een waarschuwingssignaal geeft als de leverdatum wordt overschreden en cliënt hierover geïnformeerd kan worden. Ook het Klachtenteam Sociaal Domein noemt dit verbeterpunt;
- een digitaal portaal, waarin cliënten de status van de levering kunnen inzien;
- versturen van brieven als de levertijd uitloopt.

Informatievoorziening gemeentelijke website

Op de gemeentelijk website (www.amsterdam.nl) staat informatie over de maximale levertijden van reparatie en vervanging en over het tijdelijk inzetten van een vervangend hulpmiddel. Volgens de leveranciers scheppen deze teksten verwachtingen die in de praktijk niet altijd haalbaar zijn en ondervinden zij hiervan last omdat de cliënten verwachten dat de leverancier hieraan voldoet.

Verbeteren interne communicatie

Volgens een aantal deelnemers is het bij een ingewikkelde opdracht nodig dat er naast een schriftelijke informatieoverdracht ook een face-to-face afstemming plaatsvindt tussen de adviseur en de monteur van de leverancier en dat hiervoor tijd wordt ingepland. Dit voorkomt miscommunicatie waardoor de opdracht verkeerd kan worden uitgevoerd, wat leidt tot een langere levertijd voor de cliënt.

Hoe kun je het proces bewaken?

Momenteel bewaken de leveranciers de processen bij deze doelgroep op verschillende wijze:

- met een regievoerder;
- met het bijwerken van informatie in een systeem, zodat alle medewerkers de juiste informatie hebben;
- met een adviseur of een andere expert die gaat over het wel/niet toekennen van een versnelde procedure;

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

- met een 'Special desk' waar cliënten met een ingewikkelde hulpvraag hun vragen kunnen stellen en geïnformeerd worden. Volgens Cliëntenbelang Amsterdam is het nadeel van de 'Special desk' dat de cliënt bij elk contactmoment zijn verhaal aan een ander moet vertellen.

Over de procesbewaking worden de volgende verbetervoorstellen gedaan:

- de leverancier bouwt een herinnering in zijn systeem zodat hij een melding krijgt dat hij de cliënt op een bepaald moment moet informeren;
- vooral bij zeer ingewikkelde hulpmiddelen krijgt de adviseur meer tijd om het proces te volgen.

4 Resultaten Levering

Voor de levering van een hulpmiddel is het belangrijk of het hulpmiddel op voorraad is en de aanpassingen die nodig zijn. In dit onderzoek is specifiek gekeken naar de vervanging, aanpassing of reparatie van een meestal 'niet gangbaar' of 'complex' hulpmiddel voor cliënten die volledig afhankelijk zijn van dit hulpmiddel. Bij de levering is het voor deze cliënten van groot belang dat de levertijd zo kort mogelijk is, zodat de cliënt zijn hulpmiddel snel weer kan gebruiken. Vooral als er geen passend vervangend hulpmiddel beschikbaar is. Het niet kunnen gebruiken van een hulpmiddel is belastend voor cliënten die er volledig afhankelijk van zijn omdat het hen belemmert in het uitvoeren van de dagelijkse bezigheden, zoals bijvoorbeeld iets te eten maken of naar het toilet gaan, maar ook voor het doen van alle andere bezigheden binnen- en buitenshuis.

De levertijd gaat over het moment dat de cliënt een melding doet bij de leverancier tot aan het leveren door de leverancier van een gerepareerd, aangepast of vervangen hulpmiddel aan de cliënt.

4.1 Wat gaat goed bij de levering?

De adviseur/monteur komt snel langs

Cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee de leverancier hun melding van een reparatie/aanpassing/vervanging oppakt en een adviseur of monteur bij hen langskomt. Volgens de gemeentelijke website moet de leverancier binnen 24 uur bij de cliënt zijn en bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel binnen 1 uur. In de onderzochte casussen is de monteur meestal niet binnen het uur maar wel binnen 1 dag bij de cliënt om ter plekke een reparatie uit te voeren en/of om te bepalen welk vervolgtraject er moet komen.

Snelle levering als de leverancier het product heeft

Vaak volgt een snelle levering als de leverancier het product of onderdeel op voorraad heeft. Dit is ook het geval als de monteur nog iets aan het product of onderdeel moet aanpassen (maatwerk). Soms moet de leverancier een onderdeel bestellen of laten maken bij een toeleverancier. Als de toeleverancier het product of onderdeel eenmaal heeft geleverd bij de leverancier, zorgt de leverancier vaak voor een snelle levering of passing met cliënt.

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

Leveranciers zijn flexibel en denken mee

Leveranciers doen hun best om in overleg met de cliënt, ergotherapeut of casemanager passende oplossingen te bedenken. Bij 1 cliënt blijkt na een traject van een half jaar dat de geleverde aanpassing minder passend is dan het tijdelijk hulpmiddel waarvoor de ergotherapeut heeft gezorgd. De leverancier zorgde er toen voor dat de cliënt dit tijdelijke hulpmiddel kan houden en heeft het verder aangepast. Dit hulpmiddel valt trouwens al wel onder het beheer van deze leverancier.

Betrokkenheid externe casemanager en/of ergotherapeut

Uit meerdere casussen blijkt dat de betrokkenheid van een casemanager van Adviesbureau Reade of een ergotherapeut een goede invloed heeft op het verloop van het proces. Zij geven een goede onderbouwing van de aanvraag, houden het leverproces in de gaten en informeren de cliënt hierover.

4.2 Wat kan beter bij de levering?

Uit het onderzoek blijkt dat het vaak gaat om maatwerk aanpassingen en/of om niet gangbare hulpmiddelen waarvan de leverancier en soms ook de toeleverancier de onderdelen niet altijd op voorraad heeft waardoor het bestelproces lang duurt. In het onderzoek hebben sommige cliënten al langer dan 8 jaar en in een enkel geval al 20 jaar hetzelfde hulpmiddel en zijn onderdelen moeilijk te krijgen, omdat ze niet meer gefabriceerd worden en dan handmatig gemaakt moeten worden.

Regelmatig ervaart de cliënt de lange levertijd als problematisch, ook doordat er vaak geen passende tijdelijke oplossing is voor de cliënt. Als de cliënt ervaart dat het vervangende hulpmiddel niet bruikbaar is, is hij beperkt in zijn functioneren.

Uit het onderzoek blijkt dat de levertijd vaak (veel) langer is dan gewenst en ook langer dan nodig. Dit heeft verschillende oorzaken.

Maken van een afspraak voor levering of passing

Bij een passing laat de leverancier het onderdeel of de voorziening uitproberen door de cliënt, om te kijken in hoeverre het voldoet of wat er verbeterd moet worden. Als de voorziening of het onderdeel aangepast of vervangen is, dan moet er een afspraak gemaakt worden voor een passing met de cliënt en eventueel zijn vertegenwoordigers. Het maken van deze afspraak duurt soms lang doordat:

- het vinden van een gezamenlijk tijdstip voor een afspraak met betrokken professionals weken kan duren;
- de cliënt moeilijk bereikbaar is voor het maken van een afspraak;
- de leverancier er dagen over doet voordat hij het initiatief neemt om een afspraak in te plannen. Soms is de planner niet op de hoogte dat het product klaar staat en vervoerd moet worden naar de cliënt.

Werkprocessen leverancier

Processen duren vaak lang doordat de meeste leveranciers veel afdelingen hebben waarlangs een opdracht gaat. Uit het onderzoek blijkt dat een opdracht bij elke afdeling 1 of meerdere dagen ligt voordat hij aan de volgende afdeling wordt overgedragen. De casemanager van adviesbureau Reade merkt op dat de leveranciers het werkproces in veel verschillende stappen hebben opgedeeld en dat het proces bij elke stap kan blijven hangen. Ook blijkt dat de overdracht van de opdracht aan de volgende afdeling foutgevoelig is (zie hoofdstuk 3 'Resultaten Communicatie', kopje 'Verbeteren-Interne communicatie bij de leverancier').

Als een cliënt meldt dat zijn hulpmiddel kapot is of niet voldoet, is er meestal binnen een dag een adviseur of monteur bij de cliënt. Als die vaststelt dat het hulpmiddel opgehaald moet worden, duurt dit vaak 1 of meerdere dagen. Daarna duurt het nog 1 dag voordat het hulpmiddel in de werkplaats staat. De leverancier kijkt meestal eerst in zijn eigen depot of het benodigde onderdeel of hulpmiddel op voorraad is. Als dit het geval is, dan moet het daarna gekeurd worden in de werkplaats. Dit proces neemt vaak meerdere dagen in beslag. Bij 1 casus duurt het opzoeken in het depot en keuren 3 weken. Als de werkplaats het middel afkeurt dan moet het besteld worden bij een toeleverancier en dan duurt het proces meestal lang.

Vervoer

Uit een aantal casussen blijkt dat het inplannen van het vervoer van het hulpmiddel door de leverancier en toeleverancier veel tijd eist. Een toeleverancier vertelt dat de leverancier aan kan geven of de opdracht versneld behandeld moet worden. Vervolgens kan de toeleverancier bijvoorbeeld een koerier regelen voor een snellere verzending naar de leverancier. De toeleverancier kan dit alleen doen als de leverancier hiervoor opdracht geeft, want de leverancier moet de extra kosten voor de koerier betalen.

Gemeente

In 1 casus moet het hulpmiddel vervangen worden en valt het nieuwe hulpmiddel in een andere categorie. Daarom is er een categoriewijziging nodig die de gemeente moet goedkeuren. In deze casus doet de gemeente 10 dagen over de goedkeuring.

Categoriewijziging

De leverancier doet een aanvraag voor een categoriewijziging bij de gemeente als er een ander type voorziening nodig is voor de cliënt omdat de huidige voorziening niet passend is of passend gemaakt kan worden voor de cliënt. De gemeente beslist vervolgens over de toekenning van de categoriewijziging. Voor elke categorie kent de gemeente een specifiek standaardbedrag toe inclusief levering, onderhoud, reparaties en aanpassingen aan het hulpmiddel. Voor een aantal categorieën geldt dat de leverancier een offerte maakt die door de gemeente wordt gekeurd.

Bestelproces tussen leverancier en toeleverancier

Voor het bestellen van onderdelen bij een toeleverancier, maakt de leverancier in de meeste gevallen gebruik van artikelnummers. Met name bij de 'niet-gangbare hulpmiddelen' zijn de artikelnummers vaak niet bekend bij de leverancier en moet de leverancier deze telefonisch of digitaal opvragen bij de toeleverancier. De artikelnummers staan meestal ook op de website van de toeleverancier. Maar voor het plaatsen van een bestelling met de juiste artikelen, moet de leverancier dit vaak toch afstemmen met de toeleverancier omdat die informatie heeft van de eerder uitgevoerde aanpassing en/of veel specifieke kennis heeft van het hulpmiddel.

De telefonische of digitale afstemming tussen leverancier en toeleverancier blijkt foutgevoelig te zijn waardoor er soms verkeerde onderdelen worden besteld. Een bestelling van verkeerde artikelnummers wordt meestal pas opgemerkt als de monteur van de leverancier erachter komt dat het nieuwe onderdeel niet past op het hulpmiddel of als er een leveringspassing met cliënt plaatsvindt.

Als de leverancier de artikelnummers heeft ontvangen, verwerkt hij ze in zijn systeem. Bij 1 leverancier duurt dit meestal 3 dagen omdat een andere afdeling de artikelnummers in het systeem zet en hiervan weer melding moet maken aan de afdeling die de bestelling plaatst bij de toeleverancier. Meerdere partijen geven aan dat de leverancier het bestelproces kan versnellen door van elk hulpmiddel een registratie bij te houden van alle onderdelen met hun artikelnummers en eventuele specificaties. Daarnaast blijkt in het onderzoek dat in een enkel geval er onnodig veel tijd zit tussen de ontvangst van de offerte van de toeleverancier en de uiteindelijke bestelling door de leverancier. In meerdere casussen duurt het dagen of in een enkel geval zelfs weken voordat de leverancier de bestelling heeft geplaatst bij de toeleverancier. In sommige gevallen wordt de offerte pas bevestigd en de bestelling geplaatst nadat de cliënt navraag heeft gedaan bij de leverancier over de status van de aanpassing of vervanging.

Levertijd toeleverancier

De leverancier heeft overeenkomsten met zijn toeleveranciers waarin staat hoe lang zij mogen doen over het aanleveren van onderdelen of voorzieningen aan de leverancier. Een toeleverancier geeft aan dat de levertijd van een maatwerk aanpassing vaak 2 tot 3 weken in beslag neemt en dat met de leverancier is afgesproken dat dit hooguit 3 weken mag duren. Tijdens de meeste casussen voldoet de toeleverancier aan deze levertijd.

Reparatietijd bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel

De gemeente Amsterdam stelt dat de monteur binnen 1 uur langs moet komen bij een reparatie aan een hulpmiddel van een cliënt die er volledig van afhankelijk is. Als het hulpmiddel niet meteen gerepareerd of kan worden, moet de cliënt binnen 24 uur een passend vervangend hulpmiddel krijgen. Bij alle onderzochte casussen betreft het cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel, maar duurt het langer voordat de monteur of adviseur bij de cliënt is en voordat de cliënt een vervangend hulpmiddel heeft ontvangen. Maar 1 cliënt vindt dit een probleem. Bij de onderzochte cliënten die een vervangend hulpmiddel krijgen is het vervangende hulpmiddel meestal niet passend en wordt het om die reden niet gebruikt.

Er blijkt geen officiële definitie te zijn van het begrip 'volledig afhankelijk van een hulpmiddel', terwijl dit wel bepaalt of de leverancier er een versnelde procedure van moet maken. Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van de leveranciers elk een eigen uitleg geven aan de voorwaarden waaraan een cliënt moet

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

voldoen om 'volledig afhankelijk van het hulpmiddel' te zijn. Vaak omschrijven ze dit als volgt: een cliënt zonder loopfunctie die zonder het hulpmiddel alleen op de bank of in bed kan liggen.

Bij de 8 casussen in het onderzoek duurt het van 2 weken tot 7 maanden voordat de cliënt zijn hulpmiddel weer kan gebruiken. Gemiddeld duurt dit 3 maanden (2x 2 weken, 1x 2 maanden, 1x 2,5 maand, 1x 3,5 maand, 2x 4 maanden en 1x 7 maanden). De meeste onderzochte cliënten vinden de doorlooptijd te lang en problematisch, ook doordat de meeste cliënten die een tijdelijk vervangend hulpmiddel krijgen dit niet passend vinden, er fysiek last van ondervinden en het daarom niet gebruiken.

Kennis en vaardigheden medewerkers

De kennis en vaardigheden van de adviseurs, monteurs en medewerkers die de bestelling plaatsen helpen om fouten te voorkomen en de levertijd te minimaliseren. Tijdens het onderzoek plaatsen de leveranciers een aantal keer een verkeerde bestelling of leveren een hulpmiddel bij de cliënt wat niet voldoet. Uit een aantal casussen blijkt dat de adviseurs, monteurs of medewerkers die de bestelling plaatsen soms onvoldoende bekend zijn met de producten of onderdelen. Door onvoldoende kennis van het merk is er bijvoorbeeld een verkeerd onderdeel besteld. Ook is er iets verkeerd besteld doordat een monteur een verkeerde meting heeft gedaan waardoor de toeleverancier verkeerde maten had ontvangen. In beide gevallen werd de doorlooptijd langer.

Tijdens het onderzoek blijkt dat er veel personeelwisselingen zijn bij de leveranciers. Dit heeft mogelijk invloed op de uitvoering van het werk. De toezichthouder hoort regelmatig dat medewerkers bij andere leveranciers hebben gewerkt of sinds kort niet meer bij de leverancier werken en vaak overstapt zijn naar een andere door Amsterdam gecontracteerde leverancier.

Kwaliteit levering - goedkoopst, compenserende oplossing

De leverancier moet volgens de overeenkomst met de gemeente de goedkoopst, compenserende oplossing leveren. In het onderzoek kwam naar voren dat in sommige gevallen een extra onderdeel of aanpassing aan het hulpmiddel kan bijdragen aan de kwaliteit van leven en de zelfredzaamheid van de cliënt of een verlichting van de fysieke belasting van de thuiszorgmedewerker (voldoen aan de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-eisen)). Per categorie hulpmiddel is er een vast bedrag beschikbaar, waarvan de leverancier ook reparaties en aanpassingen moet betalen. Sommige cliënten met een volledige afhankelijkheid van hun hulpmiddel, hebben een aanpassing nodig met extreem hoge kosten. Volgens een medewerker van de gemeente Amsterdam is er sinds kort meer geld beschikbaar voor enkele specialistische hulpmiddelen of onderdelen zoals bijvoorbeeld een kinbesturing.

4.3 Reflectiebijeenkomst 'Levering'

De deelnemers aan de reflectiebijeenkomst herkennen dat het efficiënter inrichten van hun processen de levertijd zal verkorten. De leveranciers geven hiervoor verschillende mogelijkheden:

- *juiste onderdelen op voorraad.* Een groter depot kan soms helpen, maar is vaak niet de oplossing als het om maatwerk aanpassingen gaat. De leveranciers willen geen gebruik maken van elkaars depot. Als reden wordt aangegeven dat de onderlinge concurrentiepositie dit niet toelaat vanwege de 4-jaarlijkse aanbesteding. Cliëntenbelang Amsterdam wil dat sommige onderdelen op voorraad zijn, zoals het ventiel van een antidecubitus kussen. Tijdelijk vervangende kussens passen vaak niet. Als het antidecubitus kussen niet goed is, dan kan de cliënt wonden krijgen;
- *voorkom dat het proces blijft steken bij 1 van de afdelingen.* De overdracht van de adviseur (die de opdracht opneemt bij de cliënt) naar de monteur is belangrijk. De casemanager hoort vaak dat de adviseur nog geen tijd heeft gehad om de opdracht uit te werken en wil dat de adviseur hiervoor extra tijd en bijvoorbeeld een tablet krijgt zodat hij het bij de cliënt kan uitwerken;
- *het op peil houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers* door (bij)scholing;
- *geen hulpmiddelen ouder dan 8 jaar.* Sommige cliënten met een verouderd hulpmiddel willen niet overstappen op een meer gangbaar hulpmiddel. Een toeleverancier geeft aan dat het bij een hulpmiddel ouder dan 8 jaar vaak lastig is om aan onderdelen te komen omdat die niet meer te verkrijgen zijn. Onderdelen moeten dan handmatig gemaakt worden;
- *strenger monitoren doorlooptijden en procesafspraken toeleverancier;*
- *automatiseren processen.* Vooral voor producten die geen maatwerk zijn, verkort het de levertijd. Hierdoor blijft er meer tijd over voor producten die wel maatwerk zijn. 1 leverancier gebruikt de 'exploded view', een 3-dimensionale digitale tekening die het mogelijk maakt om onderdelen aan te klikken en te bestellen. 2 andere leveranciers zouden de 'exploded view' ook willen gebruiken;
- *procesbewaking.* Een betere procesbewaking leidt tot minder fouten. De leveranciers hebben veel parttimers in dienst waardoor de verantwoordelijkheid voor een reparatie-, aanpassings- of vervangingstraject vaak bij meerdere medewerkers ligt en dit leidt tot meer fouten;
- *jaarlijkse onderhoudscontrole* Volgens de gemeentelijke website moet de leverancier jaarlijks een onderhoudscontrole uitvoeren op bruikbaarheid en veiligheid, of de cliënt het hulpmiddel gebruikt en of dit op de juiste manier gebeurt. Twee leveranciers stellen dat het standaard preventieve onderhoud reparatie/schade kan voorkomen. De casemanager en de ervaringsdeskundige van Cliëntenbelang vertellen dat de jaarlijkse onderhoudscontrole vaak niet plaatsvindt.

5 Resultaten passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel

5.1 Passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel is meestal niet bruikbaar

Bij standaardproducten is het vaak mogelijk om tijdelijk een passend vervangend hulpmiddel te bieden, maar als er maatwerk aanpassingen nodig zijn, is er vaak geen passend vervangend hulpmiddel omdat het aanbrengen van de aanpassingen aan het hulpmiddel veel tijd kan kosten of omdat de leverancier een soortgelijk hulpmiddel niet op voorraad heeft. Als de reparatie, aanpassing of vervanging niet binnen 1 of enkele dagen te doen is, dan blijkt uit het onderzoek dat de leverancier:

- regelt dat er een tijdelijk vervangend hulpmiddel komt, maar dat cliënt dit vaak niet gebruikt omdat het niet op hem/haar is toegesneden en dus vaak niet goed past;
- of regelt dat de cliënt zijn hulpmiddel behoudt, terwijl de nodige (maatwerk) onderdelen worden gemaakt of besteld.

Gevolgen van een onvoldoende bruikbaar vervangend hulpmiddel

Een cliënt die volledig afhankelijk is van zijn hulpmiddel heeft vaak geen loopfunctie. Als de cliënt geen passende tijdelijke oplossing heeft, dan is hij beperkt in zijn functioneren. De casemanager van Adviesbureau Reade geeft aan dat het dan voorkomt dat een cliënt alleen in bed kan liggen en dat dit ernstige gezondheidsproblemen kan opleveren, vooral bij cliënten met een longaandoening.

5.2 Reflectiebijeenkomst 'Passend (tijdelijk) vervangend hulpmiddel'

De leveranciers en betrokken organisaties vinden dat het niet mogelijk is om altijd een passend tijdelijk vervangend hulpmiddel in te zetten bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel omdat deze hulpmiddelen vaak specialistische aanpassingen nodig hebben. De leveranciers geven aan dat ze bij zeer ingewikkelde zaken verder zoeken naar meer passende oplossingen.

6 Conclusie en aanbevelingen

Doordat het onderzoek klein van omvang is en een verkennend karakter heeft, kunnen de onderzoeksresultaten niet gebruikt worden voor stevige uitspraken. Toch zijn er een aantal leerpunten te halen uit de ervaringen van de cliënten, leveranciers en betrokken organisaties. Deze kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening en tevredenheid van cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun Wmo-hulpmiddel.

De centrale vraag tijdens dit thematisch toezicht is:

Op welke wijze is het uitvoeringsproces rondom hulpmiddelen georganiseerd en hoe kan het verder verbeterd worden?

Het onderzoek richt zich op cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en te maken hebben met een reparatie, aanpassing of vervanging van hun hulpmiddel.

6.1 Conclusie

Op basis van dit onderzoek concludeert de toezichthouder wat goed gaat en wat beter kan en geeft vervolgens aanbevelingen aan de leveranciers en aan het college van B&W.

Wat gaat goed

- Leveranciers staan cliënten vriendelijk te woord en informeren hen als ze contact opnemen;
- Als de cliënt doorgeeft dat zijn hulpmiddel kapot is, aangepast of vervangen moet worden, komt de leverancier snel langs, meestal binnen een dag;
- Er volgt een snelle levering aan de cliënt als de leverancier het product al in zijn depot heeft of al heeft ontvangen van de toeleverancier;
- De leveranciers denken meestal mee met de cliënt en proberen de door de cliënt aangedragen oplossingen te realiseren;
- De betrokkenheid van een externe casemanager (Adviesbureau Reade) of een ergotherapeut heeft een goede invloed op het proces. Zij geven een onderbouwing van de aanvraag, houden het leverproces in de gaten en informeren de cliënt;
- Tussen de leverancier en de toeleverancier zijn er duidelijke afspraken over de maximale tijd dat de toeleverancier een opdracht uitvoert en aan de leverancier levert.

Wat kan beter

- Het verwachtingsmanagement van de leverancier voor de cliënt, met name in het regelmatig proactief informeren van de cliënt;
- Het verwachtingsmanagement van de gemeente voor de cliënt, met name in het verstrekken van realistischere informatie op de gemeentelijke website;
- Interne communicatie tussen afdelingen van de leverancier;

Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'

- Efficiëntie van het werkproces en procesbewaking van de leverancier;
- Efficiëntie van het bestelproces tussen de leverancier en toeleverancier;
- De bewaking van de doorlooptijd van de reparatie, aanpassing of vervanging van het hulpmiddel van cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel;
- Het opstellen van een officiële definitie van het begrip 'cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel';
- De kennis en vaardigheden van medewerkers bij de leveranciers, zoals adviseurs, monteurs, medewerkers die de bestelling plaatsen, en medewerkers die met de cliënt communiceren.

6.2 Aanbevelingen

De toezichthouder raadt aan om de aanbevelingen hieronder verder te onderzoeken en/of met de leveranciers en de afdeling Zorg van de gemeente Amsterdam te bespreken.

Aanbevelingen aan de leveranciers

Op basis van het onderzoek en de getrokken conclusies doet de toezichthouder de volgende aanbevelingen:

- Zorg ervoor dat cliënten regelmatig proactief worden geïnformeerd over de status van het reparatie-, aanpassing-, of vervangingsproces;
- Richt de werkprocessen beter in zodat er geen tijd verloren gaat bij de leverancier en tussen de leverancier en de toeleverancier;
- Zorg voor een betere procesbewaking van het reparatie-, aanpassing-, of vervangingsproces;
- Zorg dat de door de gemeente gestelde termijnen voor een reparatie aan een hulpmiddel en inzet van een passend vervangend hulpmiddel in de praktijk worden uitgevoerd;
- Onderzoek hoe er vaker een tijdelijk vervangend hulpmiddel geleverd kan worden dat passend is;
- Onderzoek of er samenwerking en kennisuitwisseling mogelijk is met andere leveranciers;
- Zorg ervoor dat alle medewerkers voldoende kennis hebben om een opdracht uit te voeren en het proces goed en zo snel mogelijk te laten verlopen.

Aanbevelingen aan het college van B&W:

Op basis van het onderzoek en de getrokken conclusies doet de toezichthouder de volgende aanbevelingen:

- Zorg dat de informatie op de gemeentelijke website bijdraagt aan realistische verwachtingen voor cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel. Let hierbij met name op de informatie over het leveren van een tijdelijk vervangend hulpmiddel;
- Onderzoek hoe de gemeente kan bijdragen aan het verkorten van de doorlooptijden bij een reparatie-, aanpassing-, of vervangingsproces bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel;
- Onderzoek of de gemeente een heldere definitie kan/wil maken van het begrip 'cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel';
- Onderzoek of het wenselijk is om te registreren of cliënten volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel ten dienste van verdere monitoring, onderzoek en/of toezicht;
- Onderzoek in hoeverre ouders van jeugdige cliënten een drempel ervaren om kritisch te zijn tegen of over de leverancier en als dit het geval is, hoe deze drempel verlaagd kan worden.

Bijlage 1 Stellingen reflectiebijeenkomst

1. Het is haalbaar om een cliënt regelmatig te informeren over de status van zijn aanpassing/vervanging/reparatie.
2. Het proces loopt beter als de leverancier 1 regievoerder aanwijst voor elke cliënt die volledig afhankelijk is van zijn hulpmiddel.
3. Ik zie mogelijkheden om het proces/systeem efficiënter in te richten waardoor de levertijd korter wordt.
4. Het is mogelijk om de volledig afhankelijke cliënt een passende tijdelijke oplossing te bieden.

Bijlage 2 Vragenlijst interview met cliënt/ vertegenwoordiger

- 1 Wanneer is uw hulpmiddel gerepareerd/vervangen/aangepast?
- 2 Hoeveel tijd zat er tussen uw melding en dat de leverancier langs kwam?
- 3 Wat moest er gebeuren aan/met het hulpmiddel?
- 4 Hoe is die vervanging/aanpassing/reparatie gegaan?
- 4a Waardoor is het proces wel goed verlopen?
- 4b Waardoor is het proces niet goed verlopen?
- 4c Wat had er beter gekund?
- 5 Kreeg u tijdelijk een vervangend hulpmiddel te leen? Hoe ging dat? (doorvragen).
- 5a Als ja, hoe lang duurde het voordat u het tijdelijke hulpmiddel kreeg?
- 5b Als ja, waardoor was het vervangende hulpmiddel wel/niet goed bruikbaar?
- 5c Als ja, hoe had dit beter gekund?
- 6 Was voor u duidelijk wie welke rol/taak had in het proces? Waarom wel/niet
- 6a Hoe had dit beter gekund?
- 7 Heeft het proces ergens vastgezeten (vertraging opgelopen)?
- 7a Als ja, hoe lang duurde de vertraging
- 7b Als ja, hoe bent u geïnformeerd over deze eventuele vertraging?
- 7c Als ja, hoe had de vertraging voorkomen/verkort kunnen worden?
- 8 Kon u contact opnemen met iemand/leverancier over het proces. Met wie en hoe?
- 9 Was diegene/leverancier goed bereikbaar?
- 10 Hoe verliep de communicatie?
- 10a Wat vond u goed gaan in de communicatie?
- 10b Wat vond u niet goed gaan in de communicatie?
- 10c Hoe had communicatie beter gekund?
- 11 In hoeverre werd u vriendelijk te woord gestaan? Hoe had dit beter gekund?
- 12 Werd er voldoende naar u geluisterd? Hoe had dit beter gekund?
- 12a Als ja, wat werd hiermee gedaan? Hoe had dit beter gekund?
- 13 Heeft u een melding gedaan of klacht ingediend? Als ja bij welke organisatie?
- 13a Als ja, hoe is de afhandeling van de melding/klacht verlopen?
- 13b Als ja, bent u goed geïnformeerd tijdens de behandeling van de melding/klacht? Wat ging (niet) goed?
- 14 Overige bevindingen