

Aan: Cliëntenadviesraad

Van: Elvedina Zulcic– Sabovic en Joyce Niesten, beleidsmedewerkers

Datum: februari 2017

Onderwerp: uw vragen aan de wmo hulpmiddelenleveranciers

Geachte Cliëntenadviesraad,

De WMO hulpmiddelen leveranciers Meyra en Welzorg hebben zich op 27 oktober 2016 aan u gepresenteerd als de aanbieders van de WMO hulpmiddelen per 2017. Tijdens deze bijeenkomst hebben ze ook antwoord op een aantal door u vooraf aangegeven vragen gegeven. Zoals afgesproken ontvangt u bijgaand daar ook schriftelijk een reactie op. Uw vragen zijn in vier thema's ingedeeld en worden per thema beantwoord; communicatie, samenwerken, preventief onderhoud en algemene vragen. De antwoorden zijn in gezamenlijkheid met de gemeente opgesteld.

Communicatie:

1. Hoe zorgt de leverancier er voor dat een gebruiker van een hulpmiddel zich begrepen voelt en dat hun mensen empathisch zijn naar de gebruiker?

De hulpmiddelen leveranciers hebben zich gecommitteerd aan de visie van de gemeente waarin gestreefd wordt naar een communicatie die past bij de doelgroep van deze opdracht. Dat betekent onder andere, dat al het personeel met klantcontact de juiste communicatieve vaardigheden heeft om zich in te leven in de situatie van de klant. Het betreffende personeel moet met klant mee te kunnen denken over het juiste hulpmiddel en het gebruik van dit hulpmiddel en moet de communicatie bij instructie goed afstemmen op de doelgroep. Hierbij gaat het niet alleen om communicatie bij het face-to-face contact, maar ook over telefonisch, digitaal en schriftelijk contact. De leveranciers hebben in hun opleidingsprogramma's hier aandacht voor en de gemeente stuurt hier op. Zo geeft Meyra aan dat het ontwikkelen van het empathisch vermogen is vastgelegd in het opleidingsprogramma van de medewerkers. Middels periodieke trainingen is hier aandacht voor. Welzorg benadrukt het belangrijk te vinden goed te luisteren, samen te vatten en door te vragen, om zo een optimale situatie te creëren waarin de leverancier en klant het eens zijn over de voorgestelde richting. Indien overeenstemming onderling niet lukt dan overleggen ze met de gemeente en klant voor een mogelijke oplossing.

2. Zijn ze zich bewust van ongepast woordgebruik, bijv. door de telefoniste of monteur en wat voor effect dat op cliënt heeft?

Zowel Meyra als Welzorg geven expliciet aandacht aan woordkeus en bewustwording hoe een medewerker overkomt op de klant in hun trainingen. Welzorg benadrukt daarbij

ongepast taalgebruik niet te vinden passen bij een positieve benadering en niet alleen in cursusvorm maar ook “on the job” hier aandacht voor te hebben. Daarom nemen zij bij contact gesprekken op en willen ze daar van leren.

3. Hoe zorgt u er voor dat cliënt altijd duidelijke informatie heeft over leveringen reparatie etc., zich houdt aan de afspraken enz. maar ook niet tegenstrijdig is met bijv. de informatie van Participe?

De gemeente gaat uit van een goede bereikbaarheid van de leveranciers, waar haalbaar van zo kort mogelijke lever- en responstijden en van een goede nazorg na levering of reparatie van het betreffende hulpmiddel. De gemeente en leveranciers hebben duidelijk afspraken over de lever en reparatietijden gemaakt en communiceren hier helder over naar de klant. De lever- en reparatietijden zijn zowel bij de leveranciers als Participe bekend. Wanneer er twijfel is over leveringen/reparaties en onderlinge afspraken en mogelijkheden zal Participe samen met leverancier in overleg gaan met klant. Welzorg geeft daarbij aan de klanten tijdens de telefonische intake te vertellen wat ze van hun kunnen verwachten en hun klantcontactorganisatie zo in te richten dat alle relevante informatie eenvoudig vindbaar is, zodat ze altijd direct de juiste informatie voorhanden hebben. Daarbij evalueren ze regelmatig in gesprekken met Participe en halen zo signalen op.

4. Door wie en wanneer worden de gebruikers geïnformeerd over de afgesproken responstijden van de leveranciers en bij wie kunnen ze melden als de leverancier zich niet hieraan houdt?

Tijdens de verschillende contactmomenten leggen leveranciers uit hoe de procedure werkt en wat een cliënt wanneer van ze mag verwachten. Heeft de cliënt hier later nog vragen over of is deze ontevreden over de dienstverlening, dan kan deze de leverancier bellen. Uiteraard is het ook mogelijk om dit te melden bij Participe of de gemeente. Participe meet in opdracht van de gemeente middels een klanttevredenheidsonderzoek de tevredenheid van klanten over de lever en responstijden.

5. De telefoniste beweert dat men weigert een reparatie (bv lekke band bij een rolstoel) uit te voeren als de cliënt nog in de rolstoel zit. Waar moet de cliënt blijven als de reparatie onderweg moet worden uitgevoerd?

Wanneer de cliënt een transfer kan maken, neemt de cliënt tijdelijk plaats op de bank in de representatieve servicebus van de monteur of in een andere voorziening wanneer die paraat is. Kan de cliënt de transfer niet maken, dan zorgt de monteur als nodig voor rolstoelvervoer naar huis wanneer de stoel niet gemaakt kan worden met de cliënt erin. Thuis kan dan de transfer plaatsvinden waarna de voorziening gemaakt kan worden.

Samenwerken:

1. Hoe wordt samengewerkt met andere partners en hoe gaat de leverancier om met bijv. een ander advies van de ergotherapeut dan de eigen wmo adviseur? En hoe wordt dit gecommuniceerd naar de klant?

In de Visie van Opdrachtgever staat dat integrale samenwerking uitgangspunt is van de Gemeente. Voor de leverancier betekent dat samenwerken met de gemeente, de indicatieadviseurs (Participe), de klanten, maar vooral ook met het netwerk dat aanwezig is rondom de klant. Dit kunnen maatschappelijke organisaties zijn die de klant begeleiden bij het meer zelfredzaam worden bijvoorbeeld, maar ook de revalidatietherapeut, de mantelzorger of de cliëntondersteuner. Hierbij is de leverancier goed bereikbaar voor al deze partners en zoekt waar nodig proactief de samenwerking met dit netwerk op en communiceert tijdig met gemeente over het proces rondom de klant.

De adviseur van de leverancier brengt de wensen en eisen van alle betrokkenen bij elkaar om tot een eenduidig advies te komen. Daar waar adviezen met elkaar lijken te conflicteren gaat deze personen in overleg met klant en zijn netwerk (en indien nodig Participe) om te komen tot een gezamenlijk advies, binnen de context van het contract. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in wensen en eisen en worden alle argumenten objectief tegen elkaar afgewogen om consensus te bereiken. De leverancier informeert klant en betrokkenen over het genomen besluit.

2. Hoe denkt u mee met de klant in mogelijkheden en verder dan alleen de indicatie/voorziening? Sommige cliënten hebben behoefte aan voorzieningen buiten het standaardpakket om, door pijn of hun specifieke beperkingen. Hoe gaat u hiermee om?

De gemeente verwacht van de leverancier dat deze op zoek gaat naar de meest passende oplossing voor de klant. Dit in samenwerking met de klant, de indicatieadviseur en mogelijke andere partners. Dat betekent dat de leveranciers niet standaard uitgaan van het hulpmiddel dat meestal het beste werkt bij een bepaald soort beperking, maar dat echt wordt gekeken naar wat het beste werkt voor de betreffende klant. Dat kan ook betekenen dat voor een standaard oplossing wordt gekozen met modulaire aanpassingen. Van belang hierbij is, wat de klant met het hulpmiddel wil bereiken en de visie van de gemeente op zelfredzaamheid en participatie. De leveranciers geven dan ook aan niet met een standaard pakket te werken en maatwerk te bieden. De leverancier is verplicht om het goedkoopst adequate hulpmiddel te leveren, hierin staan de (functionele) behoefte, waarvan pijn en specifieke beperkingen onderdeel zijn centraal. Indien nodig zijn er ook mogelijkheden hier particulier een toevoeging op te doen zodat naast eisen ook wensen van klant in praktijk kunnen worden gebracht.

Preventief onderhoud

1. Hoe zorgt u er voor dat een voorziening voor cliënt zo goed en lang mogelijk werkt, zonder dat dit ten koste gaat van een onevenredig aantal reparaties?

De gemeente vindt duurzaamheid een belangrijk thema en verwacht daarom dat hulpmiddelen, daar waar mogelijk, worden hergebruikt. Dit hergebruik mag niet ten koste van de Dienstverlening en Kwaliteit gaan. Zo is het niet de bedoeling dat hulpmiddelen verstrekt worden waarvoor onevenredig veel reparaties nodig zijn. Ook bij hergebruik moet een hulpmiddel nog minimaal drie jaar goed mee kunnen gaan. De leveranciers kiezen de hulpmiddelen zorgvuldig op basis van wettelijke eisen, kwaliteit en keurmerken en moeten deze onderhouden volgens de contract afspraken.

Meyra geeft aan zaken zoals wanneer een voorziening te vaak reparaties nodig heeft of slijtageproblemen die zich voordoen te monitoren en de intensiteit van het gebruik mee te wegen in hun evaluatie en te bepalen inzet. Welzorg geeft aan bij voorkeur hulpmiddelen uit hun eigen voorkeursassortiment te leveren, omdat ze bij dit kernassortiment hebben gekozen voor middelen, die kwalitatief hoogwaardig zijn. Duurder in aanschaf maar daardoor minder reparaties nodig en dus minder overlast voor de gebruiker.

2. Wie beslist wanneer er een nieuwe voorziening moet worden aangeschaft en waar kun je in bezwaar gaan als je het niet eens bent met deze beslissing?

De leverancier is eigenaar van de hulpmiddelen en beslist over een nieuwe voorziening. Meyra geeft aan bij een disbalans tussen de kosten voor reparaties en de waarde van het hulpmiddel, te besluiten of het hulpmiddel vervangen moet worden. Welzorg benadrukt dat de keuze te vervangen (of juist niet) weloverwogen gemaakt dient te worden en te begrijpen dat cliënt daar grootste belang bij heeft, dus de input van cliënt in de afwegingen te betrekken.

De leverancier informeert cliënt over het besluit en wanneer de cliënt het niet eens is met de beslissing en de argumentatie hiervoor, kan hij dit kenbaar maken bij de leverancier. Komen zij er samen onverhoopt niet uit, dan kan de cliënt zich wenden tot de gemeente (Participe) voor bemiddeling.

3. Houdt u bij de afweging nieuwe verstrekking naast de technische afschrijving ook rekening met gebruikersgemak cliënt en waar blijkt dat uit (bijv. bij veel-gebruikers)?

De leveranciers geven aan hier rekening mee te houden, door argumenten van cliënt in hun afwegingen mee te nemen en in goed overleg tot een beslissing willen komen waar beide partijen zich zo veel mogelijk in kunnen vinden.

4. Een tijdelijke leenvoorziening die aangeboden wordt als vervanging bij langdurige reparaties, is niet altijd passend bij de medische noodzaak en beweegvrijheid van cliënt, we snappen dat je geen 100% identieke voorziening kan leveren maar hoe voldoet u aan ondersteuning op maat?

De leveranciers moeten voorzieningen leveren die er voor zorgen dat onze inwoners zo min mogelijk worden beperkt in hun dagelijks leven en bewegingsvrijheid. Meyra geeft aan bij een langdurige reparatie een tijdelijk hulpmiddel in te zetten dat zo dicht mogelijk in de buurt komt van het eigen hulpmiddel van de cliënt. Eventuele aanpassingen worden waar mogelijk overgezet op de tijdelijke voorziening.

Algemene vragen:

1. De ervaring leert dat een leverancier bij het begin van het contract alle toezeggingen perfect naleeft. Als in de loop der tijd een andere regio erbij komt (door het binnenhalen van een andere aanbesteding) dan gaat dat in de praktijk ten koste van de dienstverlening in Alphen aan den Rijn. Hoe kan dit in de toekomst worden vermeden?

De gemeente stuurt op de contractafspraken en dienstverlening en kwaliteit daarin. Indien blijkt dat de leverancier om wat voor redenen dan ook hier niet aan voldoet dan krijgt de leverancier de opdracht om binnen tien werkdagen met een SMART verbeterplan te komen. Vervolgens krijgt de leverancier na beoordeling van het verbeterplan, drie maanden de tijd om het verbeterplan uit te voeren. Als niet voldaan wordt aan de doelen of acties benoemd in het eigen verbeterplan krijgt de leverancier drie maanden geen nieuwe opdrachten van de gemeente. In deze periode zorgt de leverancier dat hij alsnog de betreffende doelen behaalt c.q. acties uitvoert. Lukt dit niet, dan wordt de klantenstop met drie maanden verlengd. Hierna is het mogelijk om het contract niet te verlengen of per direct te beëindigen. Meyra geeft aan bovenstaande te vermijden door kritisch naar de capaciteit (collega's, producten, materialen) die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst met Alphen aan den Rijn te kijken en dit in elk nieuw contract weer te doen. Voordat een nieuw contract bij Meyra in uitvoering gaat, draagt een ervaren implementatieteam er zorg voor dat de capaciteit past bij de uitvoering van de bestaande contracten en het nieuwe contract.

2. Waar loopt u als leverancier zelf tegen aan in relatie met gemeente en Participe?

De samenwerking met de gemeente en Participe verloopt naar verwachting.

3. Wanneer het revalidatie centrum of een therapeut (ergo of fysio therapeut) beslist dat er een aanpassing van een voorziening nodig is, wie is dan beslissingsbevoegd over deze aanpassing?

Meyra geeft aan dat een therapeut niet beslist of er een aanpassing nodig is aan een voorziening, deze geven een advies aan de cliënt. Wanneer de cliënt een meerwaarde hierin ziet kan hij gezamenlijk (of alleen) deze vraag bij de leverancier neerleggen. De adviseur of servicemedewerker van de leverancier zal deze vraag oppakken en bekijken hoe de vraag het beste opgelost kan worden binnen het contract met de gemeenten. Soms vragen therapeuten oplossingen die technisch niet haalbaar zijn of beter op een andere manier toegepast kunnen worden. De expertise in dit vraagstuk ligt bij de leverancier. Welzorg geeft aan dat op het moment dat een therapeut (ergo- of fysiotherapeut) een aanpassing wenselijk acht, zij een afspraak maken en kijken hoe dit vorm te geven.