

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2541

Vragen van het lid **Siderius** (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *problemen met hulpmiddelen van Welzorg* (ingezonden 11 juni 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 15 juli 2014)

#### Vraag 1

Acht u het wenselijk dat ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking forse problemen ervaren met de dienstverlening van Welzorg, en hierdoor in de problemen komen met hun hulpmiddelen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik vind de verstrekking van hulpmiddelen aan mensen die daar voor hun zelfredzaamheid en participatie op zijn aangewezen (en de daarbij behorende kwaliteit van dienstverlening) van groot belang.

#### Vraag 2

Is het waar dat u in gesprek bent met Welzorg over de aanbestedingsproblematiek van hulpmiddelen bij gemeenten? Zo ja, welke maatregelen heeft u tot op heden getroffen om de problemen met de dienstverlening bij Welzorg op te lossen?

#### Antwoord 2

Nee, ik ben niet in gesprek met Welzorg over aanbestedingen door gemeenten.

#### Vraag 3

Acht u het wenselijk dat organisaties die hulpmiddelen verstrekken met het instrument «telefonische schouw» werken? Zo nee, op welke wijze gaat u de «telefonische schouw» van hulpmiddelen verbieden?

#### Antwoord 3

Een schouw van het uitstaande hulpmiddelenbestand van gemeenten vindt in de meeste gevallen plaats bij een wisseling van de leverancier. Dit is belangrijk voor de nieuwe leverancier, zodat hij over een up-to-date inzicht

<sup>1</sup> Tegen zorgmoloch is het elk voor zich», de Volkskrant, 6 juni 2014

van het hulpmiddelenbestand beschikt. Daar waar er onduidelijkheden zijn, zal een schouw (inspectie) plaatsvinden. Wanneer het een eenvoudige vraag betreft, is het gebruikelijk dat de gebruiker telefonisch wordt benaderd. In andere gevallen kan een fysieke check van de hulpmiddelen noodzakelijk zijn. Het is aan gemeenten om, indien zij dit wenselijk achten, eisen te stellen aan de manier waarop de schouw wordt uitgevoerd. Steeds vaker wordt een schouw in het Programma van Eisen opgenomen door gemeenten. Daarnaast worden ook de kwaliteits- en veiligheidseisen van hulpmiddelen via overeenkomsten met de leveranciers in het Programma van Eisen opgenomen. Aan deze eisen liggen de bepalingen van de Wet Medische Hulpmiddelen en de Wegenverkeerswet ten grondslag.

#### Vraag 4

Kunt u de omvang van de lange wachttijden en de gebrekkige service van Welzorg toelichten? Bent u bereid Welzorg tot de orde te roepen met betrekking tot de gebrekkige dienstverlening en het ondeskundige personeel? Zo nee, welke maatregelen gaat u nemen om deze chaotische situatie met spoed op te lossen?

#### Antwoord 4

Het betreft hier overeenkomsten tussen individuele gemeenten en een leverancier. Welzorg heeft in een verklaring aangegeven, zo begrijp ik, dat de klachten met betrekking tot de dienstverlening te wijten zijn aan de fundamentele veranderingen binnen de organisatie als gevolg van een veranderende markt.

De betreffende hulpmiddelenleverancier heeft aangegeven de gang van zaken te betreuren, verantwoordelijkheid te zullen nemen en zich de komende tijd te richten op de verbetering van de serviceverlening aan haar klanten. Dit uit zich in concrete maatregelen, namelijk extra personeel, extra steunpunten en ruimere openingstijden.

#### Vraag 5

Hoeveel en welke gemeenten maken gebruik van de diensten van Welzorg met betrekking tot de hulpmiddelen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning? Bent u bereid de Kamer hiervan een overzicht te doen toekomen?

#### Antwoord 5

Ik beschik niet over een overzicht van aanbieders van hulpmiddelen per gemeente. Deze informatie wordt niet centraal geregistreerd. Ik zie daartoe ook geen aanleiding.

#### Vraag 6, 7 en 8

Wat is uw oordeel over de berichtgeving dat de dienstverlening van Welzorg verslechterd is als gevolg van bezuinigingen en fusies in de zorg? Deelt u deze analyse? Zo ja, welke mogelijkheden ziet u om deze bezuinigingen en fusies terug te draaien? Kunt u uw antwoord toelichten?

Vindt u het acceptabel dat zorgaanbieders door gemeenten gecontracteerd worden op basis van de laagste prijs, omdat gemeenten dankzij uw bezuinigingen het mes op de keel wordt gezet? Wat blijft er precies over van uw mooie woorden bij de behandeling van de Wet maatschappelijke ondersteuning dat «de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) een verzameling is van nadere criteria, anders dan alleen de laagste prijs»?<sup>2</sup>

Acht u het wenselijk dat zorgaanbieders in de wurggreep van gemeenten zitten, en hierdoor te lage prijzen moeten accepteren, omdat zij anders gedwongen worden personeel te ontslaan of moeten stoppen met dienstverlening? Zo nee, welke maatregelen gaat u nemen om deze aanbestedingsgekte te voorkomen?

<sup>2</sup> Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 – 33 841

Antwoord 6, 7 en 8

Gemeenten zijn voor de inkoop van hulpmiddelen gehouden aan de Europese aanbestedingsregels en de Aanbestedingswet. Deze regels waarborgen dat inschrijvers bij aanbestedingen gelijke kansen hebben en dat het speelveld daarmee voor alle aanbieders zonder uitzondering gelijk is.

Ik constateer dat de afgelopen jaren de prijzen van een aantal hulpmiddelen die in het kader van de uitvoering door de Wmo door gemeenten worden ingekocht, zijn gedaald. Het is de verantwoordelijkheid van gemeenten om kwaliteitseisen in het bestek van de aanbesteding op te nemen en deze vervolgens ook gedurende de contractperiode te bewaken. Er loopt reeds een aantal initiatieven die de kwaliteit van de hulpmiddelen ten goede zullen komen. Zo ontwikkelt de VNG in samenwerking met Firevaned (de branchevereniging voor hulpmiddelen-leveranciers) een model-aanbestedingsdocument voor hulpmiddelen met oog voor zowel de economische belangen als de kwaliteit van de dienstverlening. Ook heeft de branchevereniging Firevaned het initiatief genomen om een Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen te introduceren. Dit is een ISO gecertificeerd keurmerk dat alle elementen van de verstrekking en dienstverlening met betrekking tot de kwaliteit van hulpmiddelen borgt. Op dit moment zijn leveranciers zich hierop aan het voorbereiden.

Vraag 9

Wat was het salaris van de directeur/bestuurder van Welzorg in 2013 (uitgesplitst in de diverse onderdelen)? Wat is uw oordeel daarover?

Antwoord 9

In dit geval gaat het om een privaatrechtelijke rechtspersoon die hulpmiddelen levert op basis van gewonnen aanbestedingen die in het kader van de Wmo door gemeenten zijn uitgeschreven. Deze rechtspersonen vallen niet onder de werking van de Wet normering topinkomens. De gegevens waar u naar vraagt, zijn om die reden niet beschikbaar. Het zijn overigens de colleges van B&W die over hun contracten verantwoording moeten afleggen aan de gemeenteraden.

Vraag 10

Is bekend wat de kosten zijn van aanbestedingen voor hulpmiddelen voor gemeenten en voor aanbieders? Zo ja, kunt u de Kamer die informatie sturen? Zo nee, bent u bereid dit te onderzoeken? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 10

Ik beschik niet over deze informatie en zie ook geen aanleiding dit te onderzoeken. De aanbestedingsrichtlijnen zijn door de EU opgesteld om ten behoeve van het tot stand komen van een interne markt, eerlijke en vrije concurrentie te stimuleren.

Vraag 11

Op welke wijze wordt omgegaan met aanwezige hulpmiddelen bij ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking thuis, als er een andere aanbieder van hulpmiddelen wordt gecontracteerd? Klopt het dat alle hulpmiddelen dan moeten worden omgewisseld? Wat vindt u hiervan?

Antwoord 11

Er zijn twee typen aanbestedingen voor gemeenten op basis van de Wmo verstrekte hulpmiddelen. Gemeenten kiezen of voor de aankoop van de hulpmiddelen of voor huur van deze hulpmiddelen.

Bij aankoop worden de hulpmiddelen eigendom van de gemeente en is er bij een leverancierswissel geen sprake van een fysieke vervanging, alleen neemt de nieuwe leverancier de hulpmiddelen administratief van de vorige leverancier over, hier ziet de opdrachtgevende gemeente op toe.

Bij het huren door de gemeente van de hulpmiddelen van de leverancier blijft deze leverancier eigenaar van deze hulpmiddelen. Als deze aanbieder na een nieuwe aanbesteding geen contract gegund wordt, zal de oude leverancier haar hulpmiddelen terughalen en de nieuwe leverancier haar hulpmiddelen dan inzetten. De gemeente zal toezien op een goed verloop van deze wisseling, maar dit heeft gevolgen voor de gebruikers. Door in het pro-

gramma van eisen een zogenoemde «afbouwconstructie» op te nemen kunnen gemeenten hier echter iets tegen doen. Dit houdt in dat de gebruikers van hulpmiddelen van een vorige leverancier de hulpmiddelen van die oude leverancier kunnen blijven gebruiken zolang zij deze nodig hebben. De gemeente blijft deze huren van de oude leverancier. Pas als de gebruiker een ander hulpmiddel nodig heeft dan zal de nieuwe aanbieder hier voor zorgen. Met deze methode is er dus ook geen vervanging voor de cliënt. De nieuwe leverancier zal in deze gevallen alleen maar de nieuwe aanvragen verstrekken. Doordat er in de grote meerderheid van de aanbestedingen of sprake is van de aankoop van hulpmiddelen door gemeenten of van huur met de beschreven afbouwconstructie vindt er in steeds beperktere mate omwisseling van de hulpmiddelen in verband met een leverancierswisseling plaats. Ik vind dat een goede ontwikkeling.