

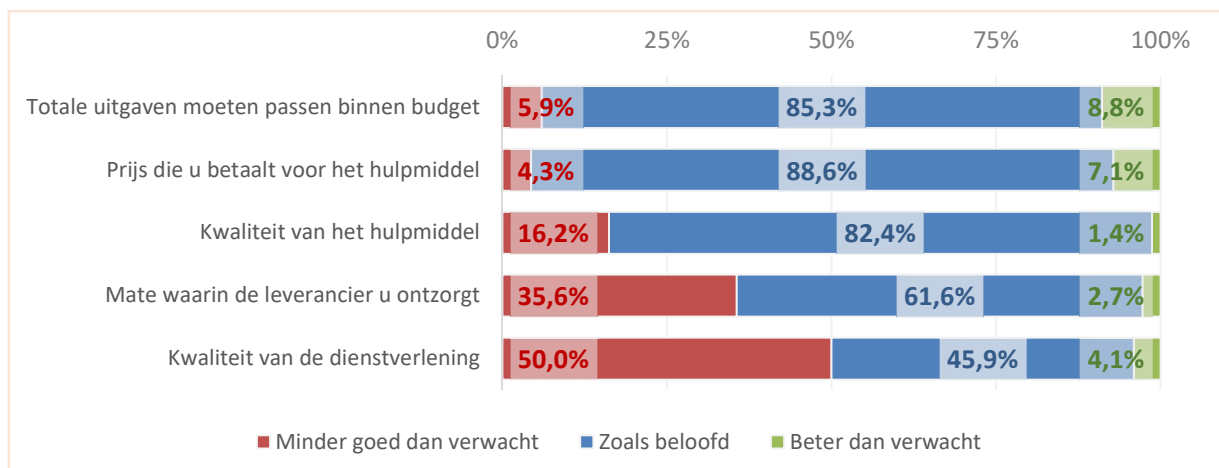


## Gemeente-ervaringsonderzoek Wmo hulpmiddelen

Gemeenten verstrekken in het kader van de Wmo 2015 hulpmiddelen aan inwoners met een fysieke beperking. Het gaat om rolstoelen, scootmobielen, aangepaste fietsen etc. Gemeenten werken hiervoor samen met één of meerdere leveranciers.

### Praktijkervaring van gemeenten

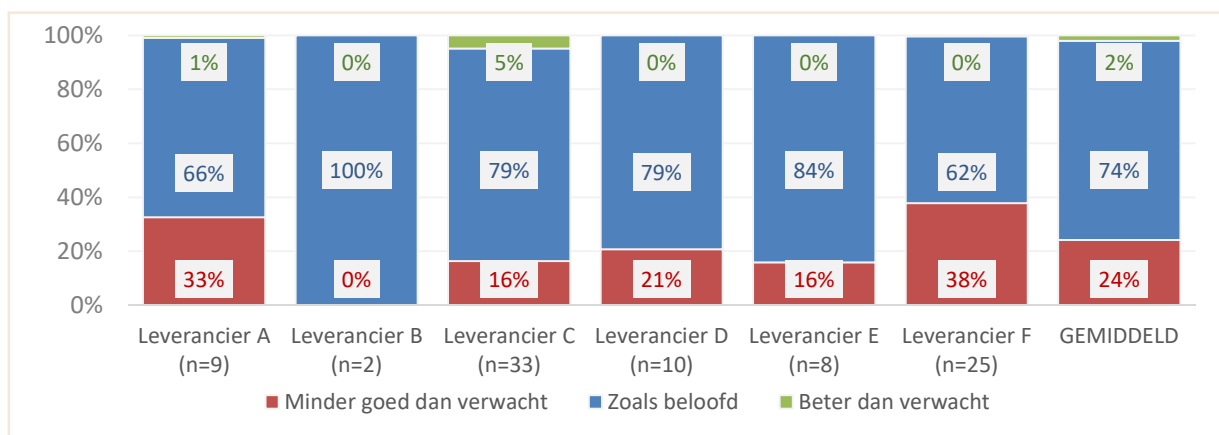
BS&F vroeg meer dan 100 gemeenten naar hun ervaringen met hulpmiddelenleveranciers. Er zijn vragen gesteld over de kwaliteit van de dienstverlening, de kosten en de samenwerking. Ook is gevraagd naar hoe gemeenten aankijken tegen innovatie in de markt en het aanbesteden van contracten.



Gemeenten vinden het belangrijk dat de kosten passen binnen het beschikbare budget. De praktijk blijkt aan te sluiten bij de verwachting. Dit geldt ook voor de kwaliteit van het geleverde hulpmiddel. Over de mate waarin gemeenten worden ontzorgd (ondersteuning in het proces van aanvragen e.d.) door de leverancier is men minder positief. Ook de ervaren kwaliteit van de dienstverlening (onderhoud en service aan de gebruiker) is minder goed dan vooraf beloofd.

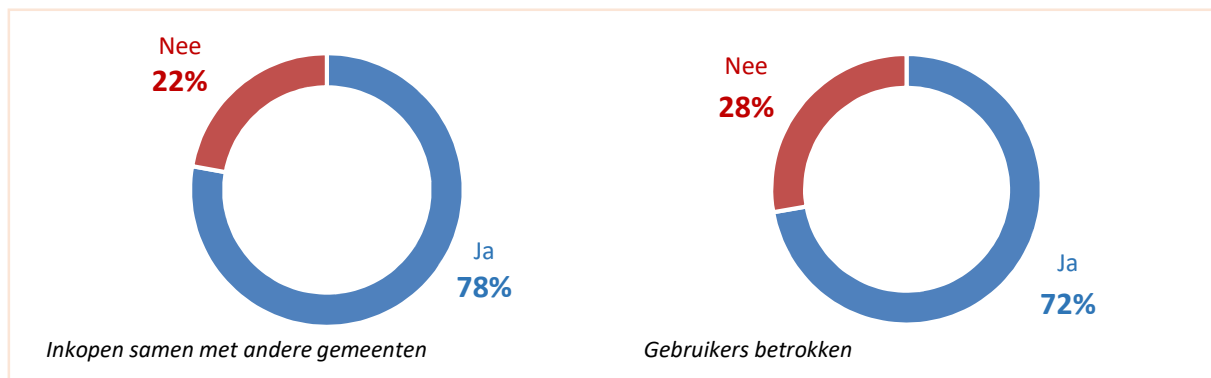
### Kwaliteit van de dienstverlening

Er zijn zes landelijk of regionaal opererende leveranciers actief. Twee leveranciers hebben ieder zo'n 1/3<sup>e</sup> deel van de markt in handen. Het resterende deel wordt ingevuld door de andere vier leveranciers. De contracten worden periodiek aanbesteed. De gemeentelijke opdrachten hebben een gezamenlijke omzetwaarde van € 300 tot € 350 miljoen per jaar. Aan gemeenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de dienstverlening ervaren.



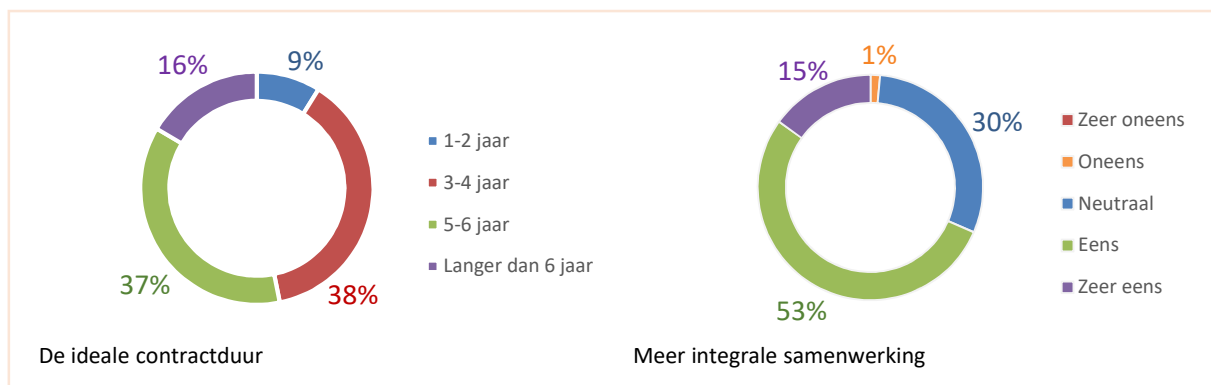


## Samen inkopen met betrokken inwoners



Meer dan driekwart van de gemeenten werkt bij het aanbesteden samen met andere gemeenten. De reden voor samenwerking is veelal dat gezamenlijk betere voorwaarden kunnen worden bedongen bij leveranciers. Bijna driekwart van de gemeenten betreft gebruikers van hulpmiddelen bij de totstandkoming, uitvoering en/of evaluatie van het contract met de leverancier(s).

## Langdurig en integraal samenwerken



Een meerderheid van de gemeenten geeft de voorkeur aan een contractrelatie van 5 jaar of langer (samen 53%). Zodoende kan een samenwerkingsrelatie met de leverancier(s) worden opgebouwd. Gemeenten die de voorkeur geven aan een kortdurend contract (tot 4 jaar, samen 47%) geven onzekerheid over de gemeentelijke financiën op als reden. 68% van de gemeenten vindt dat er meer samenwerking zou moeten zijn tussen gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren. Zo kan het (her)gebruik en de verstrekking van hulpmiddelen efficiënter worden georganiseerd tussen verschillende regelingen, opdrachtgevers en leveranciers. Te denken valt aan gezamenlijke inkoop of uitwisseling tussen gemeenten en WLZ-instellingen binnen de regio.

## Meer resultaten of een maatwerk-analyse voor uw gemeente?

Deze factsheet bevat een selectie van de resultaten van het Gemeente-ervaringsonderzoek Wmo hulpmiddelen dat BS&F uitvoerde in de 1<sup>e</sup> helft van 2017. Aan dit onderzoek werkte meer dan 100 gemeenten mee. Daarmee geeft het een representatief beeld op landelijk niveau. Wilt u alle resultaten of een maatwerk-analyse per leverancier voor uw gemeente ontvangen? Neem dan contact met Arjan Koerts, projectmanager (telefoon 06-13553525 / e-mail [arjan.koerts@bsenf.nl](mailto:arjan.koerts@bsenf.nl)).

Meer informatie over onze dienstverlening rond de samenwerking tussen gemeenten en leveranciers van Wmo hulpmiddelen vindt u op: [www.bsenf.nl/hulpmiddelen](http://www.bsenf.nl/hulpmiddelen)

