

Opvattingen van het college of burgemeester ex. artikel 33 Reglement van Orde. De griffie zorgt voor verspreiding. Beantwoording volgt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 4 weken.

Beantwoording is openbaar/~~niet openbaar~~ (doorhalen wat niet van toepassing is).

**Naam en fractie:** Elisa Nuij, 50PLUS  
**Datum indiening:** 3 september 2018/26 oktober 2018  
**Datum antwoord:** 23 oktober 2018  
**Onderwerp:** Scootmobielen

### Inleiding

Uit de beantwoording van de technische vragen die eerder zijn gesteld door de fractie van 50PLUS blijkt dat 222 mensen gebruik maken van een, middels de WMO beschikbaar gestelde, scootmobiel. Het betreft hier een groep oudere en kwetsbare inwoners die om medische redenen of door fysieke beperkingen gebruik moeten maken van een technisch hulpmiddel.

De gemeente betaalt jaarlijks €63.260,00 voor preventief onderhoud aan drie landelijke partijen, waarvan de contracten regionaal zijn ingekocht. Uit gesprekken met gebruikers van scootmobielen blijkt dat er geen enkele keer sprake is geweest van preventief onderhoud. Het moge duidelijk zijn dat de fractie van 50PLUS dit een kwalijke zaak vindt, omdat een technisch hulpmiddel preventief, dan wel periodiek onderhoud, nodig heeft. Bovenstaande brengt de fractie van 50PLUS tot de volgende vragen.

### **Vraag 1**

Is het college op de hoogte van het feit dat er kennelijk geen preventief onderhoud plaatsvindt, ondanks dat dit in de contracten is overeengekomen?

### **Antwoord 1:**

Op basis van de marktconsultatie met meerdere leveranciers is er voor gekozen om jaarlijks preventief onderhoud niet te verplichten. De ervaring van de leverancier leert dat preventief onderhoud niet per definitie meerwaarde biedt en dat reparatie plaats moet vinden zodra de scootmobiel niet meer na behoren functioneert. Mocht een hulpmiddel gedurende een jaar geen reparatie hebben gehad, dan hoeft de leverancier niet alsnog het hulpmiddel preventief te onderhouden. Er wordt wel verwacht dat de leverancier preventief onderhoud verricht als de leverancier het hulpmiddel repareert. Het uitgangspunt is dat een hulpmiddel elke 2 jaar wordt gezien door de leverancier of eerder indien nodig. De leverancier is wel verplicht om op basis van een melding door een inwoner binnen afgesproken termijnen herstelwerkzaamheden uit te voeren zonder extra meerkosten.

Het college is op basis van de informatie in het contract op de hoogte van de mate van preventief onderhoud aan scootmobielen. De huidige afspraken over het onderhoud aan scootmobielen zijn volgens de regionale afdeling inkoop en contractbeheer tot op heden voldoende dekkend als het gaat om preventief onderhoud. Daarnaast heeft er medio 2018 een regionaal klantervaringsonderzoek in het kader van de Wmo plaatsgevonden, waarbij inwoners met een hulpmiddel bevestigd zijn. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat inwoners tevreden zijn over de service en het onderhoud. Ook bij het klachtenmeldpunt Gooi en Vechtstreek, waar klachten geregistreerd worden, zijn er in 2018 geen klachten binnengekomen over het onderhoud van de scootmobiel.

Het jaarlijks te betalen all-in bedrag voor onderhoud is niet uitsluitend bedoeld voor preventief onderhoud. Dit staat ook in de afspraken/contracten die wij met de 3 leveranciers hebben. Het bedrag is ook bedoeld om de WA verzekering van te betalen, het curatieve onderhoud (herstelwerkzaamheden/reparaties) en er kunnen aanpassingen en accessoires mee betaald worden die later aan de scootmobiel worden toegevoegd. Te denken valt aan spiegels, rollatorhouder of stokhouder.

### **Vraag 2:**

Is het college bereid een onderzoek (bv. kleine enquête) te doen onder de 222 bezitters van een scootmobiel en hen te vragen naar hun ervaringen m.b.t. het preventieve onderhoud, teneinde een objectief oordeel te krijgen?

### **Antwoord 2:**

Bij het klachtenmeldpunt van regio Gooi en vechtstreek worden klachten geregistreerd. In 2018 is er 1 klacht binnen gekomen bij het klachtenmeldpunt over een scootmobiel van een inwoner van Gooise Meren. Deze klacht had geen betrekking op het onderhoud. Ook het regionaal klantervaringsonderzoek van medio 2018 bevestigt de tevredenheid van inwoners met betrekking tot de service en het onderhoud. Verbeterpunten werden met name gezien in communicatie en telefonische bereikbaarheid. Bij blijvende behoefte tot beoordeling van het preventieve onderhoud kunnen bij een volgend klantervaringsonderzoek hierover vragen worden toegevoegd.

**Vraag 3**

Voor mensen binnen deze kwetsbare groep is het vaak moeilijk om te beseffen dat de scootmobiel onderhoud nodig heeft. Zij rijden dus door tot er zich een mankement voordoet. Maar een scootmobiel vraagt net als een auto om periodiek onderhoud. De Gemeente Gooise Meren heeft ervoor gekozen deze neer te leggen bij een drietal grote landelijke leveranciers. Hoe mooi zou het zijn het periodieke onderhoud van de scootmobielen neer te leggen bij onze eigen plaatselijke ondernemers.

De voordelen hiervan zijn:

1. Directe betrokkenheid en kortere lijnen;
2. Goede bereikbaarheid voor de gebruikers van de scootmobielen, ze kunnen er zelf gemakkelijk heen rijden;
3. Er ontstaat een "persoonlijke" band tussen de ondernemer en de scootmobiel gebruiker. Dus meer sociale controle en een beter zicht op de doelgroep. Omdat het hier een zeer kwetsbare groep betreft is dit een zeer waardevolle bijkomstigheid;
4. Stimuleren van plaatselijke ondernemers.

Als blijkt dat de huidige leveranciers de contractuele afspraken niet of onvoldoende nakomen is het college dan bereid te kijken naar de mogelijkheden om het preventieve en curatieve onderhoud, alsmede de achteraf-aanpassingen, bij plaatselijke ondernemers binnen onze eigen gemeente neer te leggen?

**Antwoord 3:**

De huidige overeenkomst is getekend voor de periode tot en met 30 september 2020. Het is niet mogelijk om de overeenkomst tussentijds te ontbinden. Scootmobielen vallen onder het kernassortiment waarvoor een exclusiviteit van leveren afgesproken is.

Op dit moment worden aan de contractuele afspraken voldaan en bestaat geen aanleiding om hierover in gesprek te gaan met de leveranciers. Mocht bij de raad de wens blijven bestaan om afspraken te maken met plaatselijke ondernemers voor de uitvoering van preventief onderhoud, dan zal bij een nieuwe aanbesteding de mogelijkheden verkend moeten worden. Mogelijk brengt dit wel een kostenverhogend effect met zich mee, omdat de kosten voor het extra preventieve onderhoud niet vallen onder het bestaande all-in tarief.

**Vraag 4**

De contracten zijn regionaal ingekocht. Uit gesprekken blijkt inderdaad dat men ook buiten de gemeente Gooise Meren, dus binnen de regio, dezelfde ervaringen heeft. Mogelijk zal er dan ook regionaal naar een oplossing moeten worden gezocht. Is het college bereid om deze situatie in regionaal verband te bespreken om zo samen tot een gepaste oplossing te komen?

**Antwoord 4:**

De gemaakte afspraken zijn tot op heden voldoende dekkend als het gaat om preventief onderhoud. Gezien de naleving van de contractafspraken en de positieve beoordeling van de gebruiker bestaat er op dit moment geen reden om in gesprek te gaan.