

Van Adviesraden WMO regio Groot Leiden en Katwijk
Aan Colleges van B&W regio Groot Leiden en Katwijk
Betreft: Definitief advies Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2010
Datum 24 juli 2009

Voorwoord

De gezamenlijke WMO-raden stellen dat de termijnen voor het inlezen en uitbrengen van het gewenste gezamenlijk advies, namelijk in totaal 20 dagen, samenvallend met de zomerperiode waarin veel adviesraadsleden niet optimaal inzetbaar zijn, op zijn minst niet voldoen aan het in artikel 11, lid 2 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning genoemde “vroegtijdig in de gelegenheid gesteld worden zelfstandig voorstellen voor het beleid te doen”. U hebt hier reeds uw excuses voor aangeboden en respijt gegeven van enkele dagen. Vorig jaar deed zich dezelfde situatie voor bij de aanbesteding van de Hulp bij Huishouden. Om dit soort problemen in de toekomst te voorkomen verwachten de adviesraden in het vervolg vroegtijdiger in een procedure geraadpleegd te worden. Dit moet tot uitdrukking komen in een aan de adviesraden op het einde van het jaar te overleggen jaarplanning voor het volgende jaar, waarin de adviesmomenten staan vermeld. In een dergelijke jaarplanning zal rekening moeten worden gehouden met een voor adviesraden aanvaardbare termijn / afgesproken termijn voor het uitbrengen van advies.

Inleiding

De adviesraden hebben na de verhelderende informatiebijeenkomst, georganiseerd door de aanbestedende gemeenten op 9 juli j.l., zich een duidelijker beeld kunnen vormen van het conceptbestek. Hieronder vindt u enkele opmerkingen en aanbevelingen die de adviesraden graag verwerkt zien in de definitieve versie van het bestek. Ook hebben de adviesraden tenslotte, los van het bestek, enige aanbevelingen gedaan ten aanzien van het te voeren hulpmiddelenbeleid.

Algemene opmerkingen:

1. In het conceptbestek wordt gesproken over eindgebruiker. Graag zouden wij zien dat dit vervangen wordt door cliënt, zoals in de hulpverlening gebruikelijk is. Ook doet het woord eindgebruiker afbreuk aan de gewenste menselijke maat, in hoeverre daar nog enigszins sprake van kan zijn in een bestek.
2. Het conceptbestek biedt door de verdeling van aanvragen over drie aanbieders in zijn algemeenheid meer mogelijkheden voor de cliënt dan de huidige situatie. Wij adviseren aan de cliënt de mogelijkheid te bieden minimaal een duidelijke afkeur/voorkeur voor een aanbieder aan te geven. Verstrekking van hulpmiddelen met de daarbij behorende service, is niet louter een “zakelijke relatie”.
3. Extra aandacht behoeft de groep kwetsbare cliënten die in het dagelijks leven afhankelijk is van meer dan één hulpmiddel. Immers door de vorm van het bestek en de gemeente die bepaalt welke aanbieder welk hulpmiddel het meest adequaat en goedkoop levert, bestaat de kans dat cliënten afhankelijk zijn van meerdere leveranciers. Klantvriendelijkheid van het systeem kan dan ter discussie komen te staan. Bij meerdere hulpmiddelen bij één cliënt, dient ernaar gestreefd te worden zoveel mogelijk bij dezelfde aanbieder af te nemen, voor zover de cliënt dit wenst.
4. Gedurende de looptijd van de contracten, dient er ruimte te zijn voor nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de voorzieningen.
5. De adviesraden zijn positief over het feit dat het maatwerk nu ook in de all-in huurprijs meegerekend wordt.

6. In het conceptbestek wordt gesproken van wensen (p. 17, 25, 42 e.v.). De adviesraden vinden wensen te vrijblijvend en stellen voor een aantal genoemde wensen te vervangen door vereisten, met name die onder 2, 3, 4, 6, 7, 12 en 14 zijn genoemd. In tegenstelling tot wensen zijn vereisten voorwaarden waaraan een contractpartij moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.
7. Op het Wmo-aanvraagformulier zelf of in de toelichting moet duidelijk staan dat de hulpmiddelen die verstrekt worden van verschillende aanbieders kunnen zijn bij ZIN¹. In de folder over hulpmiddelen van het Wmo-loket dient dit en de procedure rondom klachten uiteengezet te worden, onder andere waar men terecht kan. Ook dient in het aanvraagformulier vermeld te worden dat toilet- en douchevoorzieningen onder € 500,- in eigendom worden verstrekt.
8. Wij gaan er vanuit, dat alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen aanbieder en zorgvrager in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.

Tenslotte moet er gezorgd worden voor een soepele overgang, tijdige voorlichting over de aanvraagprocedure, leverancierselectie, leveringsafspraken en klachtenregeling is daarbij van groot belang.

Opmerkingen bij onderdelen van het bestek:

1. p. 5, 1.1. Compensatiebeginsel vervangen door compensatieplicht, zoals bepaald in artikel 4 van de WMO.
2. p. 6. Mocht uit de nota van inlichtingen blijken dat in overwegende mate van het onderhavige bestek wordt afgeweken, behouden de adviesraden zich het recht om een nieuwe overlegronde met de aanbestedende dienst voor te stellen.
3. p.13, 2.11.1. De servicemonteur moet de Nederlandse taal beheersen.
4. p. 15. De beoordelingscriteria en voorwaarden waaraan de inschrijvers moeten voldoen zijn ingewikkeld en zeer gedetailleerd, zie hiervoor ook de ruim 40 eisen in hoofdstuk 5, p. 35-41. Hierdoor kan de aanbestedende dienst genoodzaakt zijn compromissen te moeten sluiten met de inschrijvers, met als gevolg een feitelijke wijziging op het bestek. Deze uitputtende lijst kan ook leiden tot prijsopdrijvingen. De adviesraden hebben dan ook het dringende verzoek om bij het beoordelingsproces ten aanzien van de kwaliteit en de prijzen, voorafgaande aan de gunning, een delegatie namens de adviesraden te betrekken.
5. p. 20. Beleid m.b.t. eigen bijdragen is gemeentelijk beleid. Niet alle gemeenten vragen voor alle hulpmiddelen eigen bijdragen.
6. p. 21. In het “prijzenboek” ook elektrische fietsen vermelden. De adviesraden pleiten ervoor een fiets met motoraanpassing op te nemen in de lijst met hulpmiddelen en te verstrekken na indicatie.
7. p. 22. De aanbestedende dienst is op zoek naar drie contractpartners. De adviesraden vragen zich af of hiermee *maximaal* drie partijen bedoeld wordt?
8. p. 22, eerste bullet, aanvullen met: ..een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek, waarbij een speciale monitoring van de kwetsbare groep in opgenomen is.
9. p. 22, derde bullet: De adviesraden vragen zich af of een sanctie van 4% van het totale marktaandeel per jaar niet te mild is in percentage en termijnvoering. Daarom wordt de volgende tekst voorgesteld: “Tijdens de looptijd van het contract wordt voor het eerste jaar een boete van 4% opgelegd. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om na de eerste evaluatie, na het eerste jaar, dit percentage voor de volgende jaren te verhogen tot maximaal 6%. Een en ander zal worden ingevoerd

¹ ZIN: zorg in natura

indien partijen tot de conclusie komen dat het opleggen van boetes in het eerste jaar terecht is geschied.

10. p.26 punt 1. Twee maanden geen gebruik is erg kort, maximaal 6 maanden is realistischer.
11. p. 26, punt 2. De adviesraden onderschrijven dat bij handbewogen rolstoelen voor incidenteel gebruik het niet realistisch is taxifixatie op te nemen. Wel dient in de gebruiksvoorschriften duidelijk aangegeven te worden dat dit type ongeschikt is om te reizen met een rolstoeltaxi, tenzij de cliënt plaats neemt op een reguliere zitplaats..
12. p. 29-33: De adviesraden adviseren de aanbestedende dienst de taxifixaties (inclusief veiligheidsgordel) bij de categorieën 1,3,4,5 en 6 niet als opties te beschouwen, maar als “prestatie-eisen” in het bestek op te nemen waar rolstoelen aan dienen te voldoen. Hooguit kan een speciale taxi-fixatieset als bijzondere optie worden vermeld voor die gevallen die ook met de standaard vastzetsystemen niet kan worden vastgezet. De adviesraden vinden het correct om bij scootmobielen (punten 7a, b en c) taxifixatie(sjorogen) wel als optie te benoemen, omdat een scootmobiel niet altijd deugdelijk *als lading* vastgezet kan worden. De noodzaak daartoe hangt sterk af van de fabrikant en de toegepaste materiaalkeuzes. De adviesraden verwijzen voor een toelichting op bovenstaande opmerkingen graag naar toegevoegde bijlage.
13. p. 35, punt 1, aanvullen met: Cliënten kunnen zowel telefonisch als schriftelijk klachten indienen bij de aanbestedende dienst en de leverancier. Beide zijn verantwoordelijk voor de afhandeling binnen gestelde termijnen. Klachten worden individueel geregistreerd, zodat betreffende Wmo-consulent meteen inzicht heeft in de stand van zaken. Nadat de klacht behandeld is, dient bij de cliënt te worden geïnformeerd naar zijn tevredenheid. Per jaar dient een totaaloverzicht van de klachten en afhandeling daarvan te worden verstrekt aan de adviesraden Wmo en de aanbestedende dienst.
14. p. 36, punt 8, aanvullen met: bij verstrekking van een hulpmiddel dient actief aan de cliënt kenbaar gemaakt te worden dat bij door de leverancier geconstateerd oneigenlijk gebruik door de cliënt of buiten proportionele slijtage etc., gemeld wordt aan de gemeente.
15. p. 37, punt 19, vervangen door: U kunt zonder meerkosten één vast aanspreekpunt / casemanager aan de cliënt toewijzen.
16. p. 37, punt 23: vervangen door: Rijlessen vormen een vast onderdeel bij verstrekking van een scootmobiel. Een opfriscursus van verkeersregels voor de cliënt dient eenmaal per drie jaar gevolgd te worden. Hierbij vindt tevens rapportage plaats, met verantwoording van bevindingen aan aanbestedende dienst. De adviesraden pleiten voor het opnemen van een definitie van een rijles², zodat cliënt zijn scootmobiel optimaal kan gebruiken, waarvoor die ook is verstrekt. Dit is in tegenstelling tot de huidige praktijken, waarbij scootmobielen vaak ongebruikt blijven door angst voor een ongeval of aanrijding. Te overwegen zou zijn een kennismakingstijd van vier tot zes weken te introduceren, waarna de cliënt zijn hulpmiddel weer kan inleveren of vervangen door een ander hulpmiddel dat beter bij hem past.
17. p. 38, punt 27: “Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt u de cliënt een vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is,” aanvullen met: Voor hulpmiddelen die op maat gemaakt zijn (gemoduleerd) en dusdanig uniek dat vervanging onmogelijk is, dient de leverancier

² Hiermee bedoelen wij dat wij van de ergotherapeut verwachten dat deze bepaalt hoeveel gewenningsrijlessen er nodig zijn om veilig de scootmobiel te gebruiken.

de hoogste prioriteit te geven aan het zoeken naar een adequate oplossing in overleg met de cliënt.

18. p. 38, punt 34, aanvullen met: facturering is pas mogelijk nadat de cliënt het hulpmiddel schriftelijk heeft geaccepteerd.
19. p. 41, punt 41: Bij minder dan 95% totaal gemiddeld in een kwartaal op tijd leveren treedt een boetebeding in werking. De adviesraden vragen zich af of de meest kwetsbare groep cliënten met deze sancties uiteindelijk geholpen is, daar de sanctie niet direct voelbaar is voor de leverancier.
20. p. 44, punt 2: moet zijn: meest adequaat/goedkoopst (in die volgorde).

Aanbevelingen voor de gemeenten ten aanzien van te voeren beleid verstrekking hulpmiddelen:

1. De aanbestedende partij dient heldere condities voor cliënten die gebruik willen maken van PGB³ op te stellen. Deze moeten op zijn minst gelijk zijn aan de condities voor cliënten die voor ZIN kiezen.
2. De kortingen die bedongen worden in de contracten met de leveranciers van hulpmiddelen moeten ook gelden voor cliënten die gebruik maken van een PGB.
3. De aanbestedende partij moet onderzoeken of aanbieders ondersteuning verzorgen in geval van een calamiteit.
4. Bij aanpassing van de volumetoewijzing gelden drie indicatoren: de klanttevredenheidsonderzoeken, de contractmonitoring en de belevingsgegevens van de gemeente. De klanttevredenheidsonderzoeken zijn belangrijk maar pas over enige tijd beschikbaar. Het is dus belangrijk dat de gemeenten in de belevingsgegevens ook de beleving van de gebruikers meenemen. De adviesraden willen graag medeadviseren over de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek. Ook daarvoor is een goede klachtenprocedure noodzakelijk.
5. De bij de zorgloketten door cliënten geuite klachten over hulpmiddelen (onder andere over de werking) dienen door de gemeenten nauwkeurig te worden geregistreerd en de afwerking van de klacht door de leverancier te worden gevolgd en vastgelegd. Een overzicht van deze klachten zou ook voor de adviesraden beschikbaar moeten zijn.

Gezamenlijke Adviesraden Wmo regio Groot Leiden en Katwijk

³ PGB: persoonsgebonden budget

Bijlage

Toelichting bij de opmerkingen met betrekking tot de taxifixatie (rolstoelen en scootmobielen).

Om veilig rolstoelvervoer te garanderen, is het heel belangrijk dat de totale *veiligheidsketen* goed in orde is. De veiligheidsketen bestaat uit: (1) de auto met een wettelijk voorgeschreven vastzetsysteem, (2) de “aan het vastzetsysteem koppelbare” rolstoel en (3) het *juiste* gebruik van de veiligheidsgordel.

Vanzelfsprekend moeten alle onderdelen op de juiste wijze worden gebruikt.

Voor wat betreft punt (1) heeft de overheid eind vorig jaar de wettelijke eisen belangrijk aangescherpt. Vanaf 20 november 2008 (zie Staatscourant 695 van 18 november 2008) mogen in nieuwe voertuigen alleen nog vastzetsystemen worden toegepast, die voldoen aan de norm ISO 10542. Daaraan voldoen vooralsnog alleen de zogenaamde 4-punts spanbandensystemen.

Wat onder het juiste gordelgebruik (punt 3) wordt verstaan, is voldoende duidelijk in de wet vastgelegd (Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens artikel 59 lid 4 en lid 7).

In de praktijk blijkt dat voor wat betreft punt (2) en (3), er nog veel onduidelijkheid bestaat over de noodzakelijke constructiedetails van de rolstoelen. Nog niet altijd kunnen de haken van de nieuwe vastzetsystemen eenvoudig aan het rolstoelframe gekoppeld worden en belemmert een verbinding tussen de armleggers en de rugleuning van de rolstoel nog vaak het juiste gebruik van de veiligheidsgordel.

Daartegenover staat dat steeds meer rolstoelfabrikanten al wel met deze eisen rekening houden. Een positieve ontwikkeling dus.

Toch is het belangrijk dat die ontwikkeling ook gestimuleerd wordt door de opdrachtgevers. Mede vanuit dit perspectief heeft de “Stichting Vast = Beter” een voorstel gedaan aan de minister van verkeer en waterstaat om specifieke eisen voor rolstoelen in de wet op te nemen. Bovendien heeft de CG-Raad dat advies schriftelijk ondersteund.

Enkele onderdelen uit dit voorstel:

Wat nog ontbreekt in het totale veiligheidssysteem, is dat ook voor rolstoelen tenminste (wettelijke) “prestatie”eisen moeten gelden die de garantie bieden dat de vastzetsystemen eenvoudig en op een juiste wijze aangekoppeld kunnen worden en de veiligheidsgordel in de juiste positie tegen het lichaam gedragen kan worden.

Als een rolstoel moet voldoen aan het predicaat “veilig vervoerbare rolstoel” zoals bedoeld in de Code VVR, zijn de eisen daarvoor eenduidig vastgelegd in de norm ISO 7176-19. Een rolstoel die daaraan voldoet is veilig en zal zonder problemen vastgezet kunnen worden. Met het eventueel op korte termijn wettelijk laten voldoen van de rolstoelen aan de genoemde norm ISO 7176-19, zullen zich echter aanzienlijke kostenverhogingen voor doen. Vooral de VNG verzet zich tegen deze hogere kosten.

Om die kosten te vermijden kan (voorlopig) ook worden volstaan met wat minder vergaande detaileisen en worden volstaan met enkele functionele basiseisen. Hiermee wordt een zeer verantwoord veiligheidsniveau bereikt. In ieder geval een grote verbetering ten opzichte van nu en het verleden.

Stichting Vast = Beter heeft daartoe een voorstel gedaan om de volgende tekst op te nemen in het RVV, artikel 59.

Rolstoelen die in een personenauto of bedrijfsauto gebruikt worden voor het vervoer met een inzittende, moeten aan de volgende voorwaarden voldoen:

- a) de constructie van een rolstoel en eventueel aangebrachte aanpassingen, mogen een juiste positie en vrije loop van de veiligheidsgordel niet belemmeren, en*
- b) een rolstoel dient zowel aan de voor- als achterzijde twee, door de constructie of markering, duidelijk herkenbare plaatsen te hebben waaraan rolstoelinzittendenbeveiligingssystemen die voldoen aan eisen zoals bedoeld in artikel 5.2.47b en artikel 5.3.47b van het Voertuigreglement eenvoudig en doeltreffend kunnen worden bevestigd.*
- c) De minister kan bij algemene maatregel van bestuur nadere eisen stellen aan rolstoelen teneinde deze als veilige zitplaats toe te staan.*

Ook specialisten van bijvoorbeeld de Inspectie Verkeer en Waterstaat en Vilans, project Code VVR (v/h KBOH) onderschrijven dit voorstel. Bij hen blijken dezelfde inzichten te bestaan.

Op basis van het bovenstaande voorstel wordt thans bij het ministerie van verkeer en waterstaat gewerkt aan een wettelijke regeling om veilig rolstoelvervoer inderdaad te garanderen.

Gezien de steun vanuit de politiek zal dit mogelijk eind 2009 of begin 2010 van kracht gaan worden.

De Stichting Vast = Beter (zie www.vastisbeter.nl) voert op dit moment een onderzoek uit om een inschatting te verkrijgen van de eventuele extra kosten die de wettelijke maatregelen kunnen veroorzaken.

Op grond van de eerste onderzoeksbevindingen ziet het er naar uit, dat die kosten mee zullen vallen en acceptabel zullen zijn.

Gezien de geschetste ontwikkelingen lijkt het heel erg verstandig als nu in de aanbestedingen wordt geëist om aan de voorgestelde "prestatie-eisen" te voldoen.