

Retouradres: Postbus 9100, 2300 PC Leiden

Adviesraad WMO
Mevrouw S. Lambermont
Van der Valk Boumanweg 178 d3
2352 JD LEIDERDORP

Gemeente Leiden
Bezoekadres Langegracht 72
2312 NH Leiden
Postadres Postbus 9100
2300 PC Leiden
Telefoon 071 – 5165 5165
E-mail m.kamphuis2@leiden.nl
Website www.leiden.nl

Datum 17 november 2010
Ons kenmerk DIV-2010-18423
Onderwerp Reactie op 2 ongevraagde adviezen d.d. 25-6-2010:
aanbesteding standaard woningaanpassingen en
aanbesteding trapliften.

Contactpersoon M. Kamphuis
Doorkiesnummer 071-516 5413

Geachte mevrouw Lambermont,

Op 25 juni 2010 bracht u twee ongevraagde adviezen uit. Eén inzake de aanbesteding van standaard woningaanpassingen en één over trapliften. Deze adviezen werden ontvangen nadat de regionale ambtelijke kerngroep voor deze aanbestedingen een traject met alle Adviesraden van de Leidse regio en Katwijk had afgerond, waarbij vragen konden worden gesteld en suggesties voor veranderingen konden worden gegeven. Op basis van dat traject heeft de kerngroep het bestek op onderdelen aangepast en hebben de Colleges van B&W, daar dat van toepassing is, ingestemd met het bestek. Het was derhalve niet opportuun om op basis van uw adviezen de betreffende bestekken nog verder te wijzigen. De betreffende aanbestedingen zijn op dit moment nagenoeg afgerond.

Hieronder gaan wij kort in op de door u gestelde punten:

Trapliften

- 1. Op blz. 23, onderaan bij 4.3.4 wordt de volgende formulering gebruikt: “De inschrijver die *in zekere mate* voldoet aan de gestelde eisen krijgt per item maximaal 6 punten.” De Adviesraad WMO Leiden stelt voor de term *in zekere mate* te wijzigen omdat die niet voldoet. Je voldoet namelijk aan kwaliteitscriteria of niet. Dus stellen we voor om de 6 punten af te schaffen en aan ieder gesteld item 10 punten toe te kennen.**

Dit is niet aangepast. Het gaat hier om een beschrijving van potentiële aanbieders van de invulling van kwaliteitsaspecten. Indien de gemeenten deze beschrijving als voldoende beoordelen (in zekere mate voldoen) zal dit 6 van de 10 punten opleveren. Pas als de beschrijving uitmuntend is, krijgt de inschrijver 10 punten;

- 2. Met betrekking tot het in eigendom zijn van trapliften bij de gemeente: Op 27 mei jl. is in het document waarin de vragen van de Wmo-Adviesraden Leidse regio en**

Katwijk geïnventariseerd zijn, antwoord gegeven op blz. 7: “De traplift wordt door elke gemeente afzonderlijk aangeschaft. Dit houdt in dat hergebruik van de traplift dus ook op gemeentelijk niveau wordt vormgegeven. Vaak zal de traplift binnen dezelfde gemeente worden hergebruikt. Voor zover nodig of gewenst, kan in de uitvoeringspraktijk intergemeentelijke uitruil van trapliften voor hergebruik plaatsvinden.” Op blz. 56, punt 14 van het aanbestedingsdocument staat echter: **“In voorkomende gevallen kunnen (trap)liften uit depots van andere gemeenten worden aangeboden, mits deze voldoen aan de door ons gestelde eisen van een her te gebruiken (trap)lift. Is deze formulering niet in strijd met het gestelde antwoord dat trapliften door elke gemeente afzonderlijk worden aangeschaft en het hergebruik ook op gemeentelijk niveau wordt vormgegeven? De Adviesraad WMO Leiden stelt vanuit het oogpunt van duurzaamheid en het effectief inzetten van financiële middelen, dat wanneer trapliften voldoen, ze in alle gemeenten hergebruikt moeten kunnen worden. Hergebruik dient altijd overwogen te worden. De gemeentegrenzen moeten hiervoor geen beletsel zijn.**

Het antwoord en de passage zijn niet strijdig met elkaar. het antwoord had betrekking op hergebruik tussen gemeenten. De passage in bestek gaat breder, namelijk dat de aanbieder ook een gereviseerd middel als koopmiddel aan de gemeenten mag aanbieden;

- 3. De Adviesraad WMO Leiden is akkoord met 1 opdrachtnemer, mits strikte naleving van de gemaakte afspraken door de gemeenten gegarandeerd is.**
Strikte naleving van de gemaakte afspraken door de aanbieder kunnen de gemeenten niet garanderen, maar onder meer via het gezamenlijke contractbeheer zullen gemeenten er wel nauw op toezien.
- 4. Met betrekking tot de klachtenprocedure:**
 - 4.1. De Adviesraad wenst vóór de aanbesteding bevestigd te hebben dat de verdere invulling van de klachtencommissie wordt voorgelegd aan de Adviesraad.**
 - 4.2. De Adviesraad gaat ervan uit betrokken te worden bij de evaluatie (van de klachtenafhandeling), we stellen voor het woord *eventueel* op blz. 27 bij punt 5.2.7 weg te laten.**
 - 4.3. De Adviesraad pleit voor één of meerdere commissieleden in de klachtencommissie op voordracht van de Adviesraad.**

Gevraagde betrokkenheid van Adviesraad bij klachtenprocedure/klachtencommissie is niet aangepast. Klachtencommissie en overleg over klachten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is primair een zaak van deze twee partijen.

Woningaanpassingen

- 1. Het gebruik van het woord opdrachtgever op blz. 8 en 10 is niet correct. Dit moet worden vervangen door aanbestedende dienst. Zie namelijk hiervoor de lijst met afkortingen op blz. 6. Dank voor deze tekstuele opmerking.**
- 2. Met betrekking tot herverstreking blz. 28 bij punt 5.2.1 d:**

“In voorkomend gevallen gaat herverstreking voor nieuwe levering.”

Vanuit het oogpunt van duurzaamheid en het effectief inzetten van financiële middelen, stelt de Adviesraad WMO Leiden dat herverstreking altijd voor gaat op nieuwe levering. Er dient altijd onderzocht te worden of hergebruik mogelijk is. Het is ook ons uitgangspunt dat herverstreking, waar mogelijk, voor nieuwe levering gaat en zo is de gehele alinea 5.2.1 ook bedoeld.

3. **Met betrekking tot noodgevallen bij 5.2.3 punt 4 op blz. 29: “In noodgevallen voert opdrachtnemer reparaties binnen 2 uur na melding door de Wmo-cliënt uit. Een noodgeval wordt in gezamenlijk overleg bepaald door de gemeente en de opdrachtnemer.” De Adviesraad WMO Leiden vraagt zich of hoe dit buiten kantoor tijden gerealiseerd kan worden. Zoals u weet is de gemeente Leiden alleen op werkdagen tijdens kantoor tijden bereikbaar.**

De defect melding van een woonvoorziening kan rechtstreeks bij de aanbieder gedaan worden.

4. **Met betrekking tot de klanttevredenheid punt 5.4.6 op blz.33:**

4.1. **De Adviesraad vindt de wijze waarop het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) in dit bestek is ingevuld erg minimaal en wil graag nader geïnformeerd worden over de invulling hiervan.**

Nadere uitwerking volgt na de bestekfase.

4.2. **De Adviesraad vindt de gestelde termijn van 1 maand erg kort om een KTO te doen.**

Het gaat hier om het feit dat aanbieder niet verplicht is het gehele jaar door de klanttevredenheid te meten, maar in één maand van het jaar;

4.3. **De Adviesraad stelt dat alle afleveringen van standaardwoningaanpassingen geëvalueerd dienen te worden. We stellen een respons van 100 % in plaats van 90 % voor.**

Het eisen van een respons bij het meten van klanttevredenheid van 100% lijkt ons onrealistisch. Het getal, 90%, had betrekking op het percentage tevreden klanten. Wij achten dat een realistische eis.

4.4. **Met betrekking tot de weging perceel C, elektrische deurdrangers en deuropeners, G2 op blz. 23 en 24, worden de punten voor de klanttevredenheid gemist.**

Klopt, hier wordt alleen klantenservice meegewogen. Dat komt omdat deurdrangers/openers een ander product zijn en een relatief kleine hoeveelheid cliënten betreft. Het eisen van het meten van klanttevredenheid aan de aanbieder werd om die reden niet reëel geacht.

Het college van burgemeester en wethouders,
Namens deze,

Hoogachtend,

S.E. Gresnigt
Teamleider Stadsleven
Afdeling Realisatie