



**Betreft:      Gevraagd advies over de aanbesteding hulpmiddelen Wmo 2018-2025**

**Uitgebracht d.d. 29 juni door de Adviesraad WMO/Jeugd Leiden**

## **I.            Inleiding**

Voor verschillende Wmo-adviesraden uit de Leidse regio en Katwijk, Voorschoten en Wassenaar is door de regionale ambtelijke werkgroep op 19 april 2017 een bijeenkomst georganiseerd waarin de wijzigingen in het programma van eisen voor de aanbesteding hulpmiddelen 2018 e.v. zijn besproken.

Op deze bijeenkomst heeft de Adviesraad Wmo/Jeugd Leiden reeds enkele suggesties gedaan ten aanzien van onderwerpen die vanuit cliëntperspectief belangrijk zijn om mee te nemen in de aanbestedingsprocedure. We noemden o.a. het probleem van niet mee kunnen verhuizen van op maat gemaakte hulpmiddelen. Daarnaast hebben we suggesties gegeven ten aanzien van het ophalen van signalen en ervaringen van gebruikers door de gemeenten. Verder hebben we geadviseerd een afvaardiging vanuit cliëntperspectief deel te laten nemen in de beoordelingscommissie.

De laatste aanbeveling is overgenomen, de andere suggesties zien wij onvoldoende terug in de stukken die wij op 7 juni 2017 ontvingen.

Hieronder zijn adviezen geformuleerd en worden vragen gesteld met betrekking tot de aan ons beschikbaar gestelde informatie.

## **2.            Adviezen**

- 2.1 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 1.2, 1.4 en 1.6. Daar staat: bij de levering wordt een Nederlandstalig instructieboekje meegeleverd en dient goed leesbaar te zijn voor de doelgroep. De Adviesraad adviseert het informatiemateriaal en de instructie geschikt te laten zijn voor mensen met o.a. met een visuele beperking en laaggeletterden(ook niet-Nederlandstaligen) zoals het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap voorschrijft.
- 2.2 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 1.5 tweede bullit. Daar staat dat wanneer een cliënt verhuist buiten de gemeentegrenzen de bruikleenovereenkomst beëindigd wordt. We adviseren hieraan toe te voegen dat dit niet geldt voor verhuizingen binnen de aanbestedende gemeenten. Zie ook onze vragen met betrekking tot dit onderwerp hieronder bij 3.1 tot en met 3.3.
- 2.3 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 1.5: We adviseren de termijn waarop de bruikleenovereenkomst kan worden ontbonden bij niet-gebruik te schrappen of ten minste te verlengen van twee maanden niet gebruik naar bijv. 6 maanden niet-gebruik. Zodat wanneer cliënten bij ziekte voor langere tijd geen gebruik kunnen maken van hun hulpmiddel deze niet op korte termijn hoeven in te leveren.
- 2.4 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 1.18. We adviseren wanneer een ergotherapeut geïndiceerd wordt door een huisarts, de kosten hiervan voor rekening van de gemeente te laten komen in plaats van via het eigen risico van de cliënt bij de zorgverzekeraar .

- 2.5 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 3.2 De termijn waarbinnen reparaties uitgevoerd moeten worden. In het belang van cliënten is extra aandacht gewenst voor snelheid, zorgvuldigheid, klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. Advies: laat dit onderdeel zwaarder meewegen bij de beoordeling.
- 2.6 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 4 Klachtenprocedure: We adviseren de mogelijkheid van bezwaar op te nemen in de eisen, zodat wanneer de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht er een beroep op deze bezwaarprocedure kan worden gedaan.
- 2.4 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 5.1. Ten aanzien van levertijden van hulpmiddelen uit het kernassortiment. Deze is 15 werkdagen, hierdoor kan met het 1<sup>e</sup> contactmoment samen het toch snel 4 weken duren voordat de cliënt zijn hulpmiddel in gebruik kan nemen. De Adviesraad adviseert daarom de levertijd voor hulpmiddelen uit het kernassortiment te verkorten naar 10 werkdagen.
- 2.5 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 8.1. De Adviesraad mist in de aanbesteding het kwaliteitsonderdeel cliëntervaringsonderzoeken. Dat cliënten standaard gevraagd wordt naar hun ervaringen, zowel vanuit de aanbestedende gemeenten als onderdeel in het programma van eisen voor de leveranciers. Wij adviseren een onderdeel op te nemen waarin staat hoe de cliënten bevraagd worden over de tevredenheid en ervaringen met het hulpmiddel en de service na ingebruikname.
- 2.6 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 6.3. De Adviesraad is positief over het hergebruik van materialen in het kader van duurzaamheid. Hierbij is het van belang dat de kwaliteit van het geleverde hulpmiddel gelijk is aan een nieuw hulpmiddel. Zoals het nu staat weergegeven in de bijlage geeft dit geen garantie aan cliënt. Advies: geef een definitie van wat een uitstekende (functionele, technische en optische) conditie is. Daarnaast adviseren we ten aanzien van duurzaamheid nog een stap verder te gaan en eisen te stellen aan de productie, zoals bijv. geen kinderarbeid en recyclebare materialen te gebruiken.
- 2.7 In het programma van eisen worden geen eisen gesteld aan eigen vermogen of solvabiliteit. Het is ons bekend dat een aantal organisaties in problemen zijn gekomen. Om deze te voorkomen adviseren we eisen op te nemen t.a.v. het eigen vermogen en/of solvabiliteit.
- 2.8 Bijlage 8 prijzenblad, huurtarieven: De Adviesraad adviseert de eenheid van deze huurtarieven aan te geven: per dag, week of maand.
- 2.9 Uitnodiging tot Inschrijving, Begrippenlijst: Beste PKV Beste prijskwaliteitsverhouding: Bij Beste Prijskwaliteitsverhouding (Beste PKV) wegen naast prijs ook andere kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van inschrijvingen. We adviseren deze andere kwaliteitsaspecten te benoemen.
- 2.10 Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 2.11 Stoplichtenmodel, 3e alinea: Daar staat: de uitkomsten van deze continue monitoring worden periodiek door de contractmanagers(van Opdrachtgever) en Opdrachtnemers(s) besproken. Ook zal de Opdrachtgever de informatie vanuit de monitoring beschikbaar stellen aan cliënten op een nader te bepalen openbare website. We adviseren deze informatie te allen tijde ook schriftelijk aan de cliënten kenbaar maken. Niet iedereen beschikt over een pc/laptop.
- 2.11 Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 2.3 door de cliënt gewenste aanvullende opties: De adviesraad adviseert de voor cliënten noodzakelijk aanvullende opties, die het individueel gebruik van het hulpmiddel optimaliseren, niet voor rekening te laten komen voor de cliënt. Zodat keuzevrijheid ook daadwerkelijk mogelijk is.

### **3. Vragen**

- 3.1 Wat is er geregeld voor cliënten die verhuizen binnen de gemeenten die samenwerken in Servicepunt71?
- 3.2 Hoe zit dat bij een verhuizing buiten de grenzen van de samenwerkende gemeenten?
- 3.3 Wat is er geregeld ingeval een (minderjarige) cliënt, bijvoorbeeld als gevolg van een echtscheiding, op meerdere plaatsen verblijft, zowel binnen als buiten de grenzen van Servicepunt71?
- 3.4 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 2.9. Hier wordt gesproken over 'cliënten met een specifieke situatie'. Gezien het feit dat de verstrekking van hulpmiddelen binnen het kader van de Wmo verondersteld wordt maatwerk te zijn, is het ons niet duidelijk wie hieronder worden verstaan. Daarbij: zou niet aan iedere cliënt bij wie sprake is van een langdurig beroep op de verstrekking van hulpmiddelen binnen het kader van de Wmo een vaste technische adviseur kunnen worden toegewezen?
- 3.5 Bijlage 1a, Programma van Eisen, 7.8. Daar staat: 'een vervanging of verhuizing binnen de gemeenten geldt niet als levering en dient apart geregistreerd te worden'. Wat wordt hiermee bedoeld in verband met de vorige vragen?
- 3.6 Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 2.2. De aanbesteding hulpmiddelen Wmo concentreert zich op hulpmiddelen voor mobiliteit (o.a. rolstoelen, scootmobiel, driewiel/duo-fietsen en tandems) enerzijds en hulpmiddelen voor in huis (tilliften, douche/badliften) anderzijds. Met betrekking tot hulpmiddelen voor in de woning worden de categorieën 'zonwering' en 'speciale verlichting' -hulpmiddelen die voor mensen met een specifieke visuele beperking cruciaal zijn voor hun functioneren-gemist.
- 3.7 De Adviesraad vraagt een beschrijving van hoe de aanbestedende dienst de kwaliteit van de medewerker en hulpmiddelen gaat controleren.

*Adviesraad WMO/Jeugd Leiden  
29 juni 2017*