

Aan: Cliëntenadviesraad
Van: Joyce Niesten en Elvedina Zulcic– Sabovic, beleidsmedewerkers
Datum: 7 juni 2016
Onderwerp: Aanbesteding Wmo–hulpmiddelen

Geachte cliëntenadviesraad,

U heeft de gemeente geadviseerd op de aanbesteding Wmo–hulpmiddelen. Graag geven wij u terug hoe we met uw adviezen zijn omgegaan. Ook het APG heeft ons adviezen gegeven. Aangezien het APG niet meer bestaat, koppel ik ook die gegeven adviezen terug aan u, mede omdat het gesprek toen is gevoerd met mevrouw Orbons–Meijerink die ook in uw raad zitting heeft.

Per gegeven advies geven we hieronder onze reactie weer. U zult merken dat we overal aandacht aan hebben besteed, maar wellicht niet overal zo concreet als u in gedachten had. Dat heeft te maken met onze manier van sturing op de nieuwe aanbieders. We willen ruimte geven aan de professional, niet alles te dicht inregelen. Aan de andere kant weten we ook dat er veel slechte ervaringen zijn en dat een aantal zaken toch concreet benoemd moet worden als eis richting de nieuwe aanbieders. Hierin hebben we een gezonde middenweg gevonden, waarbij vooral de manier waarop we gaan sturen op de klanttevredenheid komende jaren ons gaat helpen. We gaan werken met een gele en rode kaarten systeem en doen twee maal per jaar onderzoek naar de tevredenheid van onze klanten. Bij ontevredenheid krijgen aanbieders een gele kaart en bij blijvende ontevredenheid of het blijvend niet nakomen van contractuele afspraken een rode kaart. Bij een tweede rode kaart heeft de gemeente de mogelijkheid om het contract per direct op te zeggen of om te besluiten om niet te verlengen. Over de gele en rode kaarten wordt ook naar klanten gecommuniceerd.

Aanbevelingen voor aanbesteding Wmo–hulpmiddelen

1. Werk met **Sla's** (service level agreements). Sommige reparaties moeten binnen het uur, andere dezelfde dag, weer andere dezelfde week worden uitgevoerd, naargelang iemand geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van het hulpmiddel en de aard van de reparatie. Bv iemand is volledig gebonden aan elektrische rolstoel: binnen het uur helpen als hij niet meer rijdt, binnen een dag helpen als er een lampje stuk is. Of bv iemand gebruikt scootmobiel incidenteel maar heeft ook ander vervoer: hij is stuk dan binnen een week repareren.

Reactie gemeente: We hebben een aantal eisen hierover in het Programma van Eisen opgenomen. Hier moet de aanbieder aan voldoen. Voorbeelden zijn: bij calamiteit binnen het uur, zoveel mogelijk reparaties ter plaatse, bij gewone storingen binnen 3 werkdagen reactie. Datum reparatie wordt in overleg met cliënt bepaald. Daarnaast levert elke inschrijver (aanbieder die een offerte indient) een lijstje aan met lever- en responsetijden waar we hen vervolgens aan kunnen houden gedurende de contractperiode.

Ook moet Inschrijver in zijn offerte beschrijven hoe hij de dienstverlening en communicatie ziet en moet hij een concrete casus uitwerken. Op deze punten beoordelen we de offerte.

2. Zorg ervoor dat de leveranciers **niet alleen die merken leveren waar zij kortingsafspraken mee hebben!** **BV** Voor mij is een rolstoel van het merk Quicky het meest geschikt, maar die wil de leverancier liever niet leveren want hij heeft afspraken met Invacare. Ik heb iets dergelijks ervaren met Beenhakker en toen duurde het **2 jaar** voor ik de voor mij geschikte rolstoel kreeg.

Reactie gemeente: In de opdracht gaan wij er van uit dat de aanbieder zich in de behoefte van de klant verdiept en een oplossing biedt die daarbij past. Dat is niet altijd hetzelfde als wat de klant wilt. Het is echter niet de bedoeling dat klanten standaard hetzelfde wordt geboden omdat de aanbieder nu eenmaal afspraken heeft met een andere leverancier. Dat is namelijk geen maatwerk meer.

3. Zorg voor een bereikbare helpdesk, waar je je niet door een brei van keuzemenu's moet worstelen. Als je gestrand bent met een lekke band is je telefoon al leeg en je beltegoed op voor je om hulp kunt vragen.

Reactie gemeente: We hebben de volgende zaken in ons Programma van Eisen opgenomen:
–klanten moeten kunnen bellen tegen lokaal tarief;

–iedere medewerker met klantcontact spreekt goed Nederlands

De inschrijvers moeten een offerte indienen die zich richt op de klanttevredenheid en goede dienstverlening. Bereikbaarheid is één van de elementen van klanttevredenheid. Dit wordt tweemaal per half jaar gemeten en bij een onvoldoende resultaat gaan we met de gele/rode kaarten werken.

Op dit punt beoordelen we dus de offertes en sturen we de contracten vanaf 2017.

Daarnaast zijn we voornemens in de interviews te vragen hoe de aanbieders hiermee omgaan.

4. Als jullie weer meerdere aanbieders gaan inzetten, verdeel ze per wijk/buurt/dorp. Zo kun je efficiënter werken.

Reactie gemeente: Dit advies nemen we niet over. We willen dat aanbieders met elkaar concurreren om de klanttevredenheid. Het is voor ons belangrijk dat klanten kunnen kiezen. Als er maar één aanbieder per gebied is, kunnen klanten niet meer kiezen.

5. Zorg voor goede monteurs die voldoende onderdelen bij zich hebben voor spoedreparaties. Anders moeten ze 2 keer komen en moet het onderdeel besteld worden dat duurt te lang!

Reactie gemeente: We hebben in het Programma van Eisen opgenomen dat reparaties zo mogelijk ter plaatse uitgevoerd moeten worden. Dat kan alleen als de juiste onderdelen worden meegenomen.

6. Zorg voor voldoende vervangende voorzieningen die uitgeleend kunnen worden in geval van niet gelijk te repareren.

Reactie gemeente: In het Programma van Eisen is opgenomen dat de aanbieder moet zorgen voor vervangende hulpmiddelen.

7. Zoveel mogelijk reparaties aan huis.

Reactie gemeente: We hebben in het Programma van Eisen opgenomen dat reparaties zo mogelijk ter plaatse uitgevoerd moeten worden.

8. Werk samen met mensen/jongeren uit de bijstand o.i.d. Kleine reparaties kunnen zij verrichten: banden plakken, remmen stellen.

Reactie gemeente: uit de marktverkenningssprekken is gebleken dat in de praktijk dit lastig te regelen is en wegens verantwoordelijkheid over het hulpmiddel en dus ook niet gewenst is door de leveranciers. Daarbij vinden reparaties, veelal kleine, bij klant thuis plaats en is flexibele inzet van de mobiele busjes noodzakelijk. In het kader van SROI wordt wel gekeken hoe bijstandsklanten ingezet kunnen worden. Daarnaast stellen we aanbieders verplicht om met ons na te denken over innovaties in het proces of de inhoud.

9 Werk samen met fietsenwinkels (zie 8)

Reactie gemeente: Alhoewel dit een goed idee is, zullen we dit als gemeente niet opleggen. Het is aan de aanbieders om er voor te zorgen dat hun dienstverlening goed is en aan hen om te bepalen hoe ze dat gaan doen.

10. Zorg voor goede adviseurs die niet alleen voor eigen parochie preken (zie 2) maar echt kijken naar wat het beste is voor de cliënt en het goedkoopst voor de gemeente.

Reactie gemeente: Aanbieders zijn verplicht maatwerk te leveren en het meest passende product per klant uit te zoeken.

11. Ik vind Meyra erg goed, Beenhakker waardeloos en Welzorg te onpersoonlijk.

Reactie gemeente: om de aanbesteding niet in gevaar te breng vanwege persoonlijke meningen over de verschillende aanbieders, beoordelen we het schriftelijke gedeelte anoniem.

12. Geef mensen met een hoge eigen bijdrage (bijna iedereen) de mogelijkheid om het hulpmiddel zelf te kopen maar tegen **een lage vergoeding** te servicen. (dus een tientje per maand ofzo).

Reactie gemeente: Aanbieders moeten de mogelijkheid tot koop aanbieden, daar waar dit voor klant de beste oplossing is.

13. Doe meer aan hergebruik, maar overdrijf niet. Het is zeer onverstandig om zomaar in 1 keer je oude rolstoel in te ruilen voor een nieuwe. Je hebt een periode van gewenning nodig en meestal gaat de oude rolstoel toch naar het afval.

Dit geldt natuurlijk niet voor hulpmiddelen die weinig gebruikt worden. (of als de cliënt is overleden)

Reactie gemeente: De aanbieders worden verplicht de hulpmiddelen te hergebruiken, mits dit reëel is. Hier gaan we tijdens de contractperiode gericht op sturen.

14. Zorg dat de leveranciers snel kunnen leveren; bij sommige ziektebeelden gaat de cliënt zo hard achteruit dat de traplift niet meer nodig is als hij pas na een maand of 4 wordt geleverd: dan kan de cliënt al niet meer lopen.

Reactie gemeente: De traplift zit niet in de opdracht, deze wordt door Participe apart geregeld. Bij andere hulpmiddelen is het aan gemeente om hier op te sturen en aanbieder is verplicht te handelen vanuit de behoefte van de klant.

15. Zorg dat de **cliënt centraal** staat en met respect wordt behandeld en dat zijn wensen serieus worden genomen.

Reactie gemeente: Dit uitgangspunt is volledig meegenomen in de aanbesteding. We meten op tevredenheid, op de volgende elementen:

- *bejegening*
 - *persoonlijke benadering (gericht op wensen/behoefte klant)*
 - *informatievoorziening*
 - *betrouwbaarheid*
 - *levertijd en responstijd*
 - *bereikbaarheid*
 - *voldoet het product aan de verwachtingen?*
 - *kan klant goed met het product omgaan (voldoet de instructie)?*
 - *samenwerking rondom de klant*

Dit doen we tweemaal per jaar.

Bij te lage score werken we met een gele en rode kaartensysteem. Dit kan tot uitsluiting voor nieuwe klanten en beëindiging contract leiden.

Input cliëntenraad algemeen

16. Kan er een steunpunt in Alphen komen? Voor kleine reparaties etc.

Reactie gemeente: Centraal staat de snelheid van handelen. We vragen de leveranciers hoe ze dit zo snel mogelijk kunnen realiseren. Dat kan een lokaal service punt zijn, maar Alphen is voor inwoners van Boskoop en Koudekerk etc. ook weer ver. We gaan dit dus niet opleggen.

17. De service kan soms sneller. Als je bv aangeeft dat wiel kapot is nemen ze niet meteen reserve onderdeel mee, maar komen eerst kijken en gaan het dan ophalen etc.

Reactie gemeente: Zie hierboven het antwoord op punt 5.

18. Overgang van leverancier moet goed lopen voor cliënten

Reactie gemeente: Dit is een belangrijk punt in de gesprekken. Ook hier moet maatwerk mogelijk zijn. We vragen de inschrijvers tevens een implementatieplan op te sturen, waarvan communicatie een belangrijk onderdeel uitmaakt.

19. Leverancier bepaalt nu of een hulpmiddel vervangen moet of mag worden, Participe heeft dan geen rol. Bij huur is dat soms arbitrair, levensduur wordt opgerekt

Reactie gemeente: We laten de aanbieder vrij hier in en sturen via klachten en klanttevredenheid. Daarnaast moet aanbieder uitgaan van de klant en samenwerking zoeken met het netwerk rondom de klant. Dat is ook samenwerking met Participe. Tot slot maken we concrete afspraken met de aanbieders over hergebruik van hulpmiddelen. Goed hergebruik mag er niet toe leiden dat een hulpmiddel teveel in reparatie is omdat deze te oud is geworden.

20. Zijn de type klachten in beeld? Die betrekken bij aanbesteding

Reactie gemeente: Voor de beoordeling en gesprekken zullen we gebruik maken van cases die in het verleden tot problemen hebben geleid. Dit onderdeel speelt een belangrijke rol bij het beoordelen van de offerte.

21. Vraag ook de inwonersadviesraad om advies

Reactie gemeente: We beperken ons in dit geval tot de cliëntenraad en het APG omdat het zeer specifieke ervaringen betreft. We verwachten niet dat de inwonersadviesraad nog belangrijke aanvullingen zal hebben. Daarbij is het ook gezien de tijdsplanning niet goed haalbaar. Wel hebben we klanten gevraagd input te leveren en is er een klant die ons adviseert in het beoordelingstraject.

Input vanuit APG (Marjan en Huub Orbons)

22. Laat vastleggen dat leverancier van alle uitstaande hulpmiddelen de meest gangbare reserve onderdelen beschikbaar heeft

Reactie gemeente. Is geëist in het programma van eisen. zie ook hierboven antwoord bij 2 en 5

23. Waarom maximale hoogte van eigen bijdrage (in verordening vastgesteld) en voorbeeld van informatie Amsterdam, die Huub op zal sturen

Reactie gemeente: Deze vraag is voor ons niet duidelijk.

24. Waarom is de eigen bijdrage niet gerelateerd aan de levensduur van de voorziening? Service en reparatiedeel wel uniform?

Reactie gemeente: De eigen bijdrage is gerelateerd aan de indicatie en is voor iedereen gelijk, onafhankelijk van hoe oud de aangeboden voorziening is.

25. Koop soms voordeliger dan huur:

Reactie gemeente: Dat klopt. Daarom moet de mogelijkheid voor koop ook bestaan en moeten er in dat geval twee offertes worden gedaan zodat de keuze duidelijk is voor de cliënt. Dit is met nadruk in het huidige aanbestedingsdocument opgenomen.

26. Is het mogelijk onder voorwaarden kleine reparaties aan hulpmiddel (bv nieuwe spiegel) zelf te regelen, wat vaak veel goedkoper is, en de nota aan de leverancier te sturen

Reactie gemeente: zie het antwoord bij 9.

27. Er komen meer klachten over Meyra nu zij de aanbesteding in A'dam en Zaandam hebben gewonnen. Er gaat blijkbaar personeel over etc. In de gaten houden en inbrengen bij bezoek aan Meyra

Reactie gemeente: We hebben een bezoek gebracht aan Meyra en zij hebben met nadruk aangegeven dat een nieuwe gewonnen aanbesteding nooit consequenties kan hebben voor de personele inzet in het lopend contract elders. Indien nodig zetten ze een nieuw filiaal op en trekken ze extra personeel aan. Als zoiets in de nieuwe contractperiode gebeurt, zullen we de kwaliteit die geleverd wordt extra in de gaten houden en hier gesprekken over voeren met de leverancier, mede op basis van dit soortsignalen.

28. Zorg ervoor de deskundigheid van Participe en SP te behouden Is er nu voldoende deskundigheid binnen het Serviceplein?

Reactie gemeente: dat zullen we zeker doen. Er zijn ook gesprekken gevoerd waarbij de taakverdeling tussen Serviceplein en Participe is aangescherpt. Naast SP en Participe kan ook bijvoorbeeld het advies van het revalidatiecentrum een belangrijke rol spelen.

29. Aandacht voor levering speciale kussens. Leverancier wil ze vaak vervangen door een andere. De mal gebruiken van het revalidatiecentrum bv was veel goedkoper

Reactie: Aanbieders moeten aanbieden wat medisch noodzakelijk is, want dit wordt vergoed. Wensen kunnen meegenomen worden, maar zijn voor rekening van de klant.