

Adviesraad **Wet maatschappelijke ondersteuning**

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 9033  
7300 ES Apeldoorn

Aan: College van B & W.

T: 055 580 22 41  
E: [clientenraden@apeldoorn.nl](mailto:clientenraden@apeldoorn.nl)  
[www.wmoraadapeldoorn.nl](http://www.wmoraadapeldoorn.nl)

CC:

Datum: 4 mei 2013  
Uw brief d.d.:  
Ons kenmerk: WMO 1305-B

Bijlagen: Geen

Betreft: Bemerkingen op de uitgangspuntennotitie aanbesteding hulpmiddelen.

Geacht college,

Gezien de korte tijd die de adviesraad Wmo heeft gekregen voor de behandeling van onderhavige notitie hebben wij ons genoodzaakt gezien ons te beperken tot enkele inhoudelijke opmerkingen van de bij dit dossier betrokken leden van de adviesraad Wmo. Deze brief is om die reden dus geen formeel advies van de adviesraad Wmo als geheel, zoals te doen gebruikelijk.

Inspelen op ontwikkelingen (pag 1)

*“De ontwikkeling van wetgeving, de veranderende houding van de overheid jegens haar burgers en burgers onderling (‘de kanteling’) maar ook de aanbesteding als aanleiding op zich, roept de vraag op of de wijze van inkopen / aanbesteden tot nu toe de meest geëigende vorm is. Gemeenten komen tot de conclusie dat dit het geval is echter wel met een aantal kanttekeningen”.*

Wij delen deze conclusie niet en zijn van mening dat dit zeer afhankelijk is van het onderwerp. Het lijkt ons zinvol om hierover in regionaal of gemeentelijk verband, afhankelijk van het onderwerp, een inhoudelijke discussie te voeren.

Aan dit thema zouden we willen toevoegen dat ook een van die nieuwe ontwikkelingen is dat door de kanteling mensen geacht worden meer zelf een voorziening te kopen. Dit ondersteunen we wanneer mensen de middelen hebben en goed geïnformeerd zijn. Vanuit de praktijk horen we echter dat de informatievoorziening voor verbetering vatbaar is en er geen mogelijkheden zijn waarbij men kan meedelen in de voordelen van centrale inkoop. Daarom bepleiten wij om in het bestek de aanbieder ook voor deze particuliere doelgroep een aanbod te laten doen.

De uitgangspunten (pag 2)

Voorstel aantal aanbieders:

Uw voorstel tot 1 aanbieder per perceel houdt in dat keuzevrijheid voor cliënten wordt beperkt en het risico bestaat dat een aanbieder zich als een monopolist gedraagt. De geschiedenis heeft daar voorbeelden van laten zien.

Indien u bij uw keus blijft bevelen we aan de wachtkamerfunctie niet toe te kennen aan de aanbieder van het andere perceel, maar aan de aanbieders die de opdracht niet is gegund.

Naast het inbouwen van prikkels tot optimale service door inzet van een wachtkamerconstructie bepleiten wij ook een boeteclausule of een bonusmalus systeem.

Dit is van belang omdat betreffende cliënten zeer sterk afhankelijk zijn van de voorzieningen.

Voorstel aanwezigheid vestiging.

U benoemt bij de uitgangspunten dat de leverancier verplicht is: *Een centraal goed bereikbaar servicepunt per perceel (stad Apeldoorn en stad Deventer) in te richten*. Wij adviseren u om in het bestek eisen te stellen aan dit servicepunt zoals o.a. royale parkeergelegenheid; kunnen faciliteren van kleine reparaties en handhaven vestigingslocatie gedurende de contractperiode.

Voorstel depot van hulpmiddelen.

De verdeling van verantwoordelijkheden lijkt hier door elkaar te lopen. Wat is des aanbieders en wat is des gemeente. Uit uw voorstel maken we op dat de aanbieder een loketfunctie krijgt voor in en uitleen van hulpmiddelen en de service hierop. Alle risico's liggen op deze wijze bij de gemeente terwijl de uitvoering en het beheer uit handen wordt gegeven. Een constructie die (financiële) problemen oproept. Er zijn volop voorbeelden van missers m.b.t. inkoop, zoals tilliften die niet te bezorgen zijn of teveel ruimte innemen in kleine appartementen.

We bevelen aan een vorm te kiezen waarbij alles in 1 hand is inclusief de (financiële) verantwoordelijkheid voor inkoop, voorraadbeheer, services etc.

Voorstel service niveau:

We missen afspraken en kaders waarop de gerealiseerde service van de aanbieder wordt gevolgd en beoordeeld. In het bestek zou moeten worden opgenomen op welke wijze de aanbieder periodiek moet aantonen dat de gevraagde services ook daadwerkelijk volgens de afspraken zijn geleverd. Bij het inbouwen van prikkels naast focussen op niet tijdig leveren o.a. ook denken aan het niet kunnen voldoen aan de gevraagde servicegraad.

Voorstel contractbeheer

Naast het 2 jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek voor alle gemeentes wordt er ruimte bedongen voor ervaringsonderzoek door afzonderlijke gemeentes. Hier zijn veel (onnodige) kosten mee gemoeid. We vragen ons af of uitkomsten en effecten niet ook via afspraken in het contractbeheer te meten zijn. Aanbieders moeten ook zelf (onafhankelijke) ervaringsonderzoeken doen wanneer ze gecertificeerd zijn.

Voorstel assortiment.

Uit de notitie wordt niet duidelijk op welke wijze en door wie het assortiment wordt samengesteld. We stellen voor om hiervoor een assortimentscommissie in te stellen waarin ook gebruikers en medewerkers deelnemen.

Voorstel presentatie.

Wij ondersteunen het idee van een presentatie door de inschrijver, vóór de gunning, dit om meer inzicht in de kenmerken van de inschrijver te krijgen. We zouden willen voorkomen dat slechts gekeken wordt naar, en beoordeeld wordt op de verkoopvaardigheid van de inschrijver. We bevelen aan naar de bedrijfsvoering en de servicegerichtheid van de inschrijver te kijken, bijvoorbeeld door middel van een werkbezoek op locatie.

We zij graag bereid, indien noodzakelijk, een en ander mondeling toe te lichten.

Met vriendelijke groet,  
namens de betrokken Wmo-leden,

M. Venema  
Vice voorzitter.