

Platform Clientenparticipatie (ZWW-raad en adviesraad VWI)
Y.M. Wolf, G. van der Scheer, M. Heij, H. Jebbink, J.H.M. Hoebe, J.D. Kruitbosch.
Secretariaat: Postbus 9033, 7300 ES APELDOORN
055-5802241, c.voort@apeldoorn.nl

Aan het College van B & W

Apeldoorn: 12-03-2009

Referentie: hulpmiddelen12032009

Betreft: voorgenomen besluit programma van eisen kernassortiment hulpmiddelen en beleidsmatige uitgangspunten Europese aanbesteding voor de inkoop van hulpmiddelen volgens de Wmo.

Geacht College,

1. Inleiding.

Op donderdag 19 februari heeft de gemeente een tweetal bijeenkomsten georganiseerd betreffende de volgende voorgenomen besluiten:

1. Programma van eisen rond het kernassortiment hulpmiddelen en
2. De beleidsmatige uitgangspunten van de Europese aanbesteding voor de inkoop van hulpmiddelen volgens de Wmo.

Op deze middag zijn de aanwezigen voor de eerste maal geïnformeerd over het kernassortiment hulpmiddelen en de beleidsmatige uitgangspunten betreffende de aanbesteding.

In de door u gezonden brief (van 3 februari 2009 en ontvangen door de leden op 12 februari) is vermeld dat er “gepraat zou worden over dit assortiment producten en de eisen die daaraan gesteld zouden moeten worden” en over “welke zaken de betrokkenen van belang zouden vinden bij de Europese aanbesteding”.

Op 19 februari, waar de betrokkenen voor het eerst geïnformeerd werden, bleek dat dit ook het moment was waarop advies gegeven zou moeten worden, met hoogstens de mogelijkheid dit aan te vullen tot 25 februari 2009. De aanwezigen hebben tijdens deze middag reeds aangegeven dat het moeilijk is adequaat te adviseren op het moment dat er voor het eerst voorlichting wordt gegeven en informatie wordt verstrekt.

Zoals wij het afgelopen jaar verschillende malen hebben aangegeven en ook tijdens de ZWW-raad vergadering van 26 januari 2009 met één van uw ambtenaren hebben besproken, zijn deze bijeenkomsten niet de momenten waarop de ZWW-raad zijn adviezen uitbrengt. De ZWW-raad dient op basis van artikel 2.5 Regeling Cliëntenparticipatie binnen vier weken na ontvangst van de adviesaanvraag, zijn advies uit te brengen.

Dit advies vindt u in deze brief. Het advies is als volgt opgebouwd:



In de tweede paragraaf geven wij een overzicht van het door de ZWW-raad gevolgde traject om tot dit advies te komen.

In de derde paragraaf beschrijven wij de beoordelingscriteria en onze conclusies.

In de vierde paragraaf geven wij onze adviezen en in de laatste paragraaf volgt de door ons voorgestelde procedure voor verdere behandeling.

2. Het traject dat de ZWW-raad gevolgd heeft om dit advies te schrijven.

In het afgelopen jaar heeft de ZWW-raad (in)direct informatie ontvangen over de hiervoor genoemde onderwerpen door:

- Gesprekken met medewerkers van het Zorgloket.
- Het lezen van het tevredenheids onderzoek van 2007 van de huidige hulpmiddelen leverancier.
- Gesprekken met de achterban.
- Het bijwonen van de bijeenkomsten voor hulpmiddelen en de Europese aanbesteding voor hulpmiddelen.

3. Een voorlopig oordeel en voorlopige conclusie van de ZWW-raad

3.1. Beoordelingscriteria.

Om tot een weloverwogen oordeel te kunnen komen heeft de ZWW-raad de volgende criteria als uitgangspunten gesteld om uw voorgenomen beleid te toetsen:

- Het centraal staan van de cliënt.
- Ervaringen met huidige leverancier.
- Streven naar zo lang mogelijke zelfstandigheid van de burgers.
- Bevorderen van maatschappelijke participatie bij totstandkoming beleid.
- Streven naar een gelijkblijvend kwaliteitsniveau.
- Realistische normen.
- Snelle afhandeling, geen vertragende factoren.
- Volledigheid van kernassortiment.
- Keuzevrijheid (waar dit mogelijk is).
- Waarborgen dat lopende aanvragen geen vertraging oplopen bij wisselingen.
- Goede planning en transparantie van de besluitvormingsprocessen.
- Correcte planning en toepassing van besluitvormingsprocedures.
- Compenserende mogelijkheden bij wegvallen andere voorzieningen.
- Energieverbruik en recycling.

3.2. Oordeel en conclusie

Op grond van bovenstaande komt de ZWW-raad tot de volgende oordelen en conclusies:

- De planning van de besluitvormingsprocessen verloopt nog steeds niet optimaal. Voorlichting krijgen (wat wij zien als de informerende fase) en gelijk moeten adviseren is niet wenselijk. Op deze manier is het nauwelijks mogelijk om met de achterban te kunnen overleggen. Wij zullen hier in een apart voorstel op terug komen.

- Als ZWW-raad zijn we blij met de toezegging dat de gemeente te allen tijde de cliënt als uitgangspunt neemt waardoor de verstrekkingen van hulpmiddelen maatwerk blijft.
- Ons algemene beeld op dit moment is dat de meeste klanten zeer tevreden zijn met de huidige leverancier.
- De klanten verwachten dat dezelfde kwaliteit gehandhaafd wordt in de nieuwe Europese aanbesteding en het blijkt uit de gepresenteerde stukken dat dit ook het streven van de gemeente lijkt te zijn.
- De afschrijvingsnorm door de ZWW-raad wordt in twijfel getrokken (zie: advies).
- Er dienen meer mogelijkheden te komen voor specifieke wensen (zie: advies).
- Er mag nog meer aandacht zijn voor het energieverbruik en recycling mogelijkheden.
- Extra aandacht is belangrijk voor de waarborgen en overdracht bij een mogelijk nieuwe leverancier (zie: advies).
- Extra aandacht is nodig voor de wijzigingen in de AWBZ en mogelijke compensatie door hulpmiddelen (zie: advies).
- De gepresenteerde beleidsmatige uitgangspunten op de sheets bij Europese aanbesteding worden onderschreven.

4. Het advies van de ZWW-raad.

4.1. Adviezen, vragen en opmerkingen met betrekking tot het kernassortiment hulpmiddelen.

4.1.1. Voldoende waarborg

Opedane ervaringen uit het verleden leren dat bij een mogelijke omschakeling van aanbieders er problemen kunnen optreden bij de overdracht en dat er bijvoorbeeld vertragingen kunnen optreden. Vertragingen bij de aanvragen, levertijden en bij de doorlooptijd tussen de melding van een reparatie en het oplossen daarvan.

(Bijvoorbeeld: een cliënt die zonder zijn elektrische rolstoel niet uit bed kan komen moet ook in de weekenden ervan op aan kunnen dat zijn of haar rolstoel gerepareerd wordt. En indien dit niet mogelijk is dat er een vervangend middel ingezet kan worden).

Ook vragen we de gemeente om zorg te dragen voor het geven van de hoogste prioriteit bij het repareren van voertuigen en die apparaten die voor de cliënt onontbeerlijk zijn om te kunnen functioneren!

De begrippen optimale leveringsbetrouwbaarheid, reparatietijd en herverstrekbaarheid dienen SMART uitgewerkt te worden.

Wij adviseren u:

a. Goede overdrachtsafspraken te maken.

b. Mocht er een andere hulpmiddelenleverancier dan de huidige uit de Europese aanbesteding komen, te waarborgen dat de goede zorg voor hulpmiddelen blijft. Dat de lopende aanvragen geen onnodige vertraging oplopen bij eventuele omschakeling.

c. Wij adviseren de gemeente dat er ten eerste duidelijke afspraken komen over leveringstijden en ten tweede dat de cliënten verzekerd zijn van een spoedige reparatie van hun hulpmiddelen (SMART). Met name bij die groepen waarbij de hulpmiddelen onontbeerlijk zijn voor hun functioneren.

4.1.2. Verlenging levensduur hulpmiddelen.

Al sinds enige tijd heeft de gemeente besloten dat er een aantal hulpmiddelen, bijvoorbeeld de rolstoelen en elektrische rolstoelen, in plaats van een afschrijvingsperiode van vijf jaar naar een afschrijvingsperiode van zeven jaar zijn gegaan. Terwijl het nog steeds dezelfde middelen en merken rolstoelen zijn. Bij zeer intensief gebruik van de hulpmiddelen valt het te betwijfelen of 7 jaar een realistische afschrijvingsperiode is.

(Bijvoorbeeld: als wij kijken naar elektrische rolstoelen dan zijn er mensen die bedlegerig zijn en de rolstoel alleen gebruiken om even naar het toilet te gaan. Tegelijkertijd zijn er ook mensen die van 's morgens vroeg tot 's avonds laat in de rolstoel zitten en er vele kilometers zowel binnen als buiten mee rijden. Ook bij scootmobielrijders kan er qua intensiviteit van gebruik een enorm verschil zijn. De één rijdt bijvoorbeeld 3000 km in zeven jaar, de ander 3000 per jaar.)

Wij adviseren de gemeente dringend om nog eens goed kijken of deze langere afschrijvingsperiode wel een haalbare kaart is en deze normering aan te passen aan de intensiteit van gebruik.

4.1.3. Uitbreidingen voor ieder hulpmiddel met betrekking tot het programma van eisen ten behoeve van het kernassortiment.

Wij adviseren u de volgende eisen te stellen aan de levering van ieder hulpmiddel:

- a. Alle hulpmiddelen dienen voorzien te zijn van een Nederlandse handleiding.*
- b. Bij reparatieafspraken dient niet alleen de dag maar ook het dagdeel aangegeven te worden.*
- c. Elektrische apparaten dienen voorzien te zijn van een energielabel.*
- d. Stroomverbruikindicatie op jaarbasis bij aanvang gebruik (stroomkosten voor veelgebruikers kunnen in een jaar erg oplopen).*
- e. Controle op gebruik (tachograaf) bij scootmobielen zodat deze weer ingenomen kunnen worden indien deze niet gebruikt worden.*
- f. Hulpmiddelen moeten zoveel mogelijk recyclebaar zijn en dat betekent bijvoorbeeld dat opladers, accu's en banden(maten) zoveel mogelijk uniform en uitwisselbaar dienen te zijn.*
- g. Zittingen van rolstoelen die volgens indicatie permanent in gebruik zijn dienen voorzien te zijn van een dubbele set uitwasbare stoffering of desnoods een tweede zitgedeelte.*

Naast bovengenoemde eisen vragen wij uw aandacht voor de volgende problematiek van specifieke doelgroepen:

- Vooral voor jongeren is het heel belangrijk om mee te doen in de maatschappij en via hun rolstoel hun levensstijl uit te dragen. Dit hoeft niet altijd op kosten van de gemeente maar er moet wel een keuzemogelijkheid zijn waarvoor bijvoorbeeld voor de meerkosten een eigen bijdrage gevraagd kan worden.
- h. Wij adviseren u dan ook meer keuzemogelijkheden aan te bieden t.a.v. kleuren van een rolstoel voor de cliënten (vooral jongeren). Voor evt. meerkosten zou een eigen bijdrage gevraagd kunnen worden.*

Daarnaast zouden wij graag zien dat er meer keuzemogelijkheden komen op het gebied van accessoires. Hierbij valt te denken aan een extra mand op de elektrische rolstoel of scootmobiel, aangepaste regenkleding, zachtere tilmatten bij de tillift (sommige cliënten moeten de gehele dag op deze matten blijven zitten) e.d..

i. Wij adviseren u meer keuzemogelijkheden aan te bieden met betrekking tot de accessoires (zodanig met bijbetaling).

4.1.4. Opmerkingen/ adviezen bij de productgroepen..

4.1.4.1. Productgroep handbewogen rolstoelen.

Ons algemene advies is:

- a. Bied een mogelijkheid tot het aanvragen van een rolstoel voorzien van extra goede vering voor mensen met rugklachten.*

Omdat een meerderheid van de cliënten problemen krijgt als de benen langdurig naar beneden hangen zijn in hoogte verstelbare beensteunen vaak noodzakelijk (zie bijvoorbeeld ook de officiële richtlijnen voor mensen die per vliegtuig reizen, waar gesteld wordt dat dit medisch noodzakelijk is om trombose in de benen te voorkomen).

- b. Ons advies: Geef cliënten de mogelijkheid tot het kiezen van een rolstoel met in hoogte verstelbare beensteunen zodat cliënten met gestrekte benen kunnen zitten.*

4.1.4.2. Productgroep elektrisch aangedreven rolstoelen.

Onze adviezen hier zijn:

- a. Geef bij de elektrische rolstoelen ook de mogelijkheid tot het kiezen voor een extra goede vering bij eventuele rugklachten.*
- b. Geef de mogelijkheid om voor acculaders te kiezen die sneller laden, aan mensen die de elektrische rolstoel per etmaal intensief en langdurig gebruiken (waardoor de laders in een kortere nachtperiode de accu vol moeten laden).*
- c. Geef de mogelijkheid om een zwaardere accu te kiezen aan mensen die dag in dag uit de rolstoel intensief gebruiken.*
- d. Bied bij elektrische binnen/ buiten rolstoelen standaard de mogelijkheid voor het bevestigen van een achteruitkijkspiegel.*
- e. Lever bij scootmobielen en elektrische rolstoelen die buiten rijden goede claxons of toeters (standaard zit er nu meestal een klein elektronisch piepje op dat nauwelijks hoorbaar is).*
- f. Bied een royale mogelijkheid om de kleuren van de rolstoel te kunnen kiezen (desnoods bij een afwijkende kleur een eigen bijdrage voor de meerkosten).*
- g. Breng een eenvoudige strip aan voor het ontladen van de elektrische rolstoel. Bij veel rolstoelgebruikers springen de vonken over als ze de kraan aanraken of anderen een hand geven omdat de stoel (veelal in een droge omgeving) statisch geladen is.*

4.1.4.3. Productgroep scootmobielen.

Onze adviezen zijn:

- a. Rust de scootmobiel uit met standaard taxi-vastzetmogelijkheden.*
- b. Breng meer standaardisering aan in de bediening van de scootmobiel (knippen is gas geven op een scootmobiel, dus niet remmen zoals je bij het fietsen al jaren gewend was).*
- c. Beveilig de scootmobiel tegen ongeoorloofd gebruik door anderen (bijvoorbeeld d.m.v. een startonderbreking).*

4.1.4.4. Productgroep tilliften.

Ons advies:

- a. Lever een tweede accu bij tilliften.*

Accu's van tilliften e.d. moeten door gebruik geheel leeg raken voordat ze weer opgeladen mogen worden. Hierdoor gaan ze veel langer mee. Maar een lege accu op het moment dat je in de lift hangt is geen prettig vooruitzicht. Daarom moet er altijd een tweede accu (uit de lader) voorhanden zijn.

4.1.4.5. Productgroep douche- en toilethulpmiddelen

Ons advies:

- a. Verstrek standaard een po stoel (eventueel in plaats van een po, een po emmer).*

4.1.5. Invulling normtijden: leveringstijden, aanvraagperiodes en reparatieperiodes..

De ZWW-raad maakt zich zorgen over de volgende doelgroepen en vraagt hier extra aandacht voor:

- a. Kinderen: voor kinderen is naast een op maat geleverde aanpassing ook de snelheid waarmee deze aanpassing geleverd wordt van groot belang.
(Bijvoorbeeld: kinderen kunnen snel groeien. Snelle aanpassingen zijn dan gewenst zodat een kind niet langdurig geconfronteerd wordt met een hulpmiddel dat veel te klein is).*
- b. Mensen met progressieve aandoeningen: mensen die in korte tijd met ernstige beperkingen te maken krijgen en bovendien met een zeer snel progressief verloop bijv. enkele jaren, zullen in een snel tempo gebruik moeten kunnen maken van aanpassingen.*

Ons advies met betrekking tot bovengenoemde groepen:

Wij adviseren de gemeente om t.a.v. leveringstijden, aanvraagperiodes en reparatieperiodes goede afspraken met de leverancier te maken en daarbij met name voor deze twee doelgroepen aanvullende afspraken te maken.

4.1.6. De voorlichting aan burgers.

- a. De ZWW-raad adviseert u om burgers die ervaring hebben met het gebruik van hulpmiddelen de volgende keer eerder te betrekken bij de samenstelling van de lijst met voorzieningen.*
- b. De ZWW-raad adviseert u met deze groep, nadat het contract eenmaal gegund is en de leverancier aan de slag is, na een jaar nog eens goed naar het kernassortiment te kijken, hoe dit in de praktijk voldoet, dit te evalueren en zo nodig bij te stellen.*

4.1.7. Veranderende situatie in de AWBZ.

Zoals u bekend is zijn er op dit moment veel veranderingen in de regelgeving van de AWBZ. Er zijn mensen die hun ondersteunende begeleiding kwijtraken. Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat de maatschappelijke participatie achteruit gaat. Vaak is dit door goede hulpmiddelen op te vangen of gedeeltelijk te compenseren.
(Bijvoorbeeld; iemand die voorheen hulp kreeg bij het boodschappen doen zou zich nu kunnen redden met een in de hoogte beweegbare elektrische rolstoel).

Wat we de gemeente dringend adviseren is echter dat er bij het verstrekken van hulpmiddelen ook gekeken wordt naar de veranderende situatie in de AWBZ. Het is belangrijk in te schatten wat hiervan de gevolgen zullen zijn t.a.v. de maatschappelijke participatie en te kijken of dit gecompenseerd kan worden met aangepaste hulpmiddelen.

4.2. Advies m.b.t. de beleidsuitgangspunten van de Europese aanbesteding.

Op 19 februari heeft u via een Powerpoint presentatie uw beleidsuitgangspunten voor de Europese aanbesteding gepresenteerd. De gepresenteerde uitgangspunten: transparant, objectief, niet discriminerend, passende mate van openbaarheid, gelijke informatieverstrekking belangstellenden, geen voorkeurspositie dienstverlener, geen discriminerende zaken in het bestek, inzichtelijke beoordelingscriteria en het objectief beoordelen van alles, kan de ZWW-raad onderschrijven.

Wij adviseren u deze uitgangspunten, nadat de aanbesteding gegund is, te evalueren en wij zouden de conclusie van deze evaluatie graag ontvangen.

5. Procedure voor verdere behandeling.

Mochten er nog vragen en/of onduidelijkheden bestaan m.b.t. bovengenoemde adviezen dan bieden wij u nadere toelichting aan.

Op ons gegeven schriftelijke advies en onze gestelde vragen, ontvangen wij gaarne een schriftelijk gemotiveerd antwoord.

Met vriendelijke groeten,

M. Heij,
Vice-voorzitter ZWW-raad Apeldoorn

J.H.M. Hoebe,
Secretaris.