

Adviesraad **Wet maatschappelijke ondersteuning**

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 9033  
7300 ES Apeldoorn

Aan: College van B&W van de gemeente Apeldoorn

T: 06-28314935  
E: [clienraden@apeldoorn.nl](mailto:clienraden@apeldoorn.nl)  
[www.wmoraadapeldoorn.nl](http://www.wmoraadapeldoorn.nl)  
Datum: 24 oktober 2017

CC: Peter Liebrechts

Ons kenmerk: WMO 1710-01

Betreft: Advies inzake de notitie Aanbesteding Hulpmiddelen 2018

Geacht college,

De Adviesraad Wmo heeft op 13 september 2017 het verzoek ontvangen om advies uit te brengen op de notitie Aanbesteding Hulpmiddelen 2018. De adviesraad heeft het opportuun geacht dit advies te laten uitbrengen door de klankbordgroep 'Overleg Wmo-loket', waar het onderwerp verstrekking en dienstverlening t.b.v. hulpmiddelen regelmatig geagendeerd is. In de klankbordgroep participeert een afvaardiging van de Adviesraad VWI. Bovendien heeft de klankbordgroep het Platform Gehandicapten Apeldoorn (PGA) geconsulteerd, aangezien daar de ervaringsdeskundigheid aanwezig is.

Allereerst danken wij de gemeenten voor de informatieverstrekking over dit onderwerp en de mogelijkheid als toehoorder te participeren tijdens de marktconsultatie. Het contact met de betrokken ambtenaren en met name de accountmanager wordt als open en constructief gewaardeerd.

De aanbesteding vindt plaats in samenwerking met 10 gemeenten. De overweging om ook met de betreffende 10 Wmo-adviesraden een gezamenlijk advies uit te brengen is om praktische redenen onhaalbaar gebleken. Dit advies geldt dan ook uitsluitend voor de gemeente Apeldoorn.

Op grond van de notitie en de marktconsultatie onderscheiden wij 10 thema's waarover een standpunt wordt gevraagd, resp. wij een aanbeveling hebben:

1. Huur of koop
2. Eén of meerdere aanbieders
3. Welk aanbestedingsmodel
4. Maatwerk en de rol/expertise van de gemeente
5. Keuzevrijheid door de cliënt
6. Wel of geen lokaal depot
7. De leveringstermijn, incl reparaties
8. De prijs-kwaliteitsverhouding
9. Overgang producten vanuit bestaande naar nieuwe situatie
10. Het toezicht op de kwaliteit (van uitvoering)

#### Ad 1 Huur of koop

Huur van de hulpmiddelen lijkt een beter beheer door de aanbieder op te leveren, maar wordt complex als er voor meerdere aanbieders wordt gekozen. Onduidelijk is bovendien wat de gevolgen zijn voor een PGB bij een huurconstructie. Een voordeel bij koop door de gemeenten is de lagere eigen bijdrage die wordt berekend bij een 2<sup>e</sup> hands hulpmiddel.

De adviesraad adviseert uiteindelijk om te kopen. Dat lijkt goedkoper en is bij het overgaan naar een andere leverancier eenvoudiger af te handelen.

#### Ad 2 Eén of meerdere aanbieders

Tijdens de marktconsultatie werd door meerdere aanbieders geadviseerd om meerdere aanbieders te contracteren. Het argument dat daarmee de keuzevrijheid voor de cliënt tot z'n recht komt, spreekt ons zeer aan. Bijkomend voordeel is dat klanttevredenheid tot uiting komt doordat de cliënt naar een ander kan overstappen. Bovendien wordt een situatie zoals die zich nu voordoet in Apeldoorn voorkomen (een wachtkamerconstructie die niet werkt). De adviesraad adviseert om meerdere, bijvoorbeeld drie, aanbieders te contracteren.

#### Ad 3 Welk aanbestedingsmodel

In de notitie wordt het klassieke aanbestedingsmodel afgezet tegen het Best Value Procurement model. De marktconsultatie leerde ons een derde model: het Utrechtse model. Kenmerk van dit model is de gemiddelde prijsstelling op basis van meerdere offertes en betrokkenheid van cliënten bij zowel de aanbestedingsprocedure, als een halfjaarlijkse voortgangsbespreking. De adviesraad adviseert dit laatste model, waarbij met name de betrokkenheid van de cliënt, ook periodiek, van groot belang wordt geacht.

#### Ad 4 Maatwerk en de rol/expertise van de gemeente

Complexere hulpmiddelen als elektrische rolstoelen dienen als maatwerk te worden beschouwd, waarvoor een eenheidsprijs niet passend is. Bovendien dient een externe deskundige, bijvoorbeeld een ergotherapeut, te worden geraadpleegd bij de beoordeling betreffende het juiste hulpmiddel, inclusief maatvoering en extra voorzieningen. Dit conform het raadplegen van een medisch adviseur bij andere Wmo-voorzieningen. De adviesraad adviseert een basisprijs per product te hanteren en een meerprijs voor maatwerk.

#### Ad 5 Keuzevrijheid door de cliënt

Naast de keuzevrijheid die onder punt 2 is genoemd, is het wenselijk dat een cliënt extra voorzieningen kan toevoegen aan het basisproduct (incl. maatwerkextra's), als dat door hem gewenst wordt. Daarvoor dient de cliënt een meerprijs zelf te betalen. De gemeente dient erop toe te zien dat deze mogelijkheid wordt gecontinueerd. De adviesraad adviseert genoemde mogelijkheid in het contract/de contracten op te nemen.

#### Ad 6 Wel of geen lokaal depot

Een lokaal depot is niet noodzakelijk voor een betere serviceverlening. Wel dient de schaalgrootte waarop de leverancier(s) opereert zodanig te zijn dat er snel geleverd kan worden, de regionale behoefte bekend is en communicatie plaatsvindt op basis van bekendheid met de cliënt. De adviesraad adviseert een regio-indeling af te spreken die tegemoet komt aan bovengenoemde eisen en het monitoren van klachten beter te regelen, incl. het zo nodig toepassen van sancties.

#### Ad 7 De leveringstermijn, incl. reparaties

Van belang is een realistisch verwachtingenmanagement. Dat geldt zowel voor nieuwe producten, als voor reparaties. De mate van afhankelijkheid van de cliënt van zijn hulpmiddel dient leidend te zijn. Tijdelijke verstrekking van hulpmiddelen bij grote afhankelijkheid hoort tot de mogelijkheden en kleinere reparaties dienen een maximum wachttijd te kennen. Zo nodig kan de leverancier voor kleinere reparaties terugvallen op lokale serviceverleners (zoals fietsmakers). De adviesraad adviseert deze voorwaarden op te nemen in het contract, maar bovendien toe te zien op de naleving daarvan.

#### Ad 8 De prijs-kwaliteitsverhouding

De in 2013 gehanteerde prijs-kwaliteitsverhouding van 70-30% blijkt geen goede te zijn. Wij hebben begrepen dat de AMvB die door de Rijksoverheid is uitgevaardigd voor Huishoudelijke Hulp, aanvankelijk ook bedoeld was voor hulpmiddelen. De essentie, om op basis van transparante kostenberekening tot een realistische prijsstelling te komen is van groot belang voor de sector hulpmiddelen.

De adviesraad adviseert deze AmvB als richtlijn te gebruiken om tot een realistische prijsstelling te komen.

Ad 9 Overgang producten vanuit bestaande naar nieuwe situatie

Er is in de huidige situatie geen gedegen inventarisatie van uitgezette hulpmiddelen. Dus ook geen reële waardebeoordeling. Noch een onderhoudsplan voor de hulpmiddelen. De adviesraad adviseert hier direct werk van te maken, opdat zowel de overdracht na aanbesteding, als de gebruikszekerheid voor cliënten op orde komt.

Ad 10 Het toezicht op de kwaliteit (van uitvoering)

In de Wmo 2015 is bepaald dat het College van B&W een toezichthouder aanwijst die op de naleving van de wet toeziet. In de gemeente Apeldoorn is dat de GGD. Gezien de uitvoeringspraktijk in de huidige situatie, is het meer dan noodzakelijk toe te zien op naleving van het gestelde in het contract. Het betreft hier zowel de kwaliteit (ontbreken onderhoud bijvoorbeeld), als de processen (ernstig tekort schietende communicatie met cliënten). De adviesraad adviseert nadrukkelijk werk te maken van toezicht en handhaving op de kwaliteit en uitvoeringsprocessen.

De klankbordgroep, waarin beide adviesraden zijn vertegenwoordigd, vertrouwt hiermee vanuit haar expertise en standpunten een constructieve bijdrage te leveren aan een verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen aan hen die daarvan afhankelijk zijn. Wij danken hierbij het PGA voor haar aandeel in ervaringsdeskundigheid.

Leden van de klankbordgroep 'Overleg Wmo-loket' zijn, indien gewenst, graag bereid e.e.a. toe te lichten.

Met belangstelling zien wij uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groeten,



De heer J. Wesselink,  
Voorzitter Adviesraad Wmo gemeente Apeldoorn