

## **Uitgangsnote inkoop Hulpmiddelen WMO**

Advies van de regionale adviesraden aan de Colleges van Burgemeester en Wethouders Noord Veluwe.

Ermelo, 15-07-2016

### **1. Algemeen**

Ondanks de zeer korte tijd is het de Adviesraden gelukt onderstaand advies uit te brengen op de uitgangspuntennotitie inkoop hulpmiddelen WMO. Het is een kort en bondige notitie waarin de kern duidelijk wordt weergegeven. De uitgangspunten zijn positief geformuleerd. Tegelijkertijd ook zo algemeen dat de raden op verschillende thema's nader willen adviseren.

### **2. Maatwerk**

De adviesraden adviseren in de uitgangspunten meer aandacht voor de inwoner terug te laten komen. De indruk is dat met de huidige formulering van uitgangspunten er onvoldoende maatwerk voor inwoners is gegarandeerd. Het roept bij de adviesraden de volgende vragen op: krijgt iedereen wat nodig is? Is er sprake van een vast pakket hulpmiddelen of kan er gekozen worden voor andere meer adequate hulpmiddelen? Hoe wordt deskundigheid bij de in te kopen hulpmiddelen gewaarborgd? Vragen die ertoe doen en richting geven aan de aanbesteding.

Het advies van de raden is dan ook de behoeften van inwoners nadrukkelijker mee te nemen, maatwerk op te nemen in de uitgangspunten en de uitgangspunten meer smart te formuleren. Bijvoorbeeld bij klanttevredenheid: welk percentage van de klanten, welke score. Of bij de korte levering- en reparatietijden: wat is kort bij reparatie en wat is een maximale levertijd. Ook concrete afspraken over het kwaliteitsniveau zijn van belang om verwachtingen goed af te stemmen en kwaliteit te kunnen borgen.

Adviesraden adviseren eveneens aandacht te hebben voor een klachtenregeling en deze onderdeel te laten zijn van de evaluatie met de leverancier.

De raden gaan ervan uit dat een concretere formulering van bovenstaande punten leidt tot een betere afstemming van verwachtingen en bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit.

### **3. Toewijzen**

Momenteel zijn er vaak meerdere personen betrokken bij een toewijzing en bij het leveren van voorzieningen. Het is dan niet altijd duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is en dat veroorzaakt vaak vertraging en onduidelijkheid. Voor de aanbesteding lijkt het noodzakelijk de procedure van toewijzing met daarin een heldere procedure op te nemen. De adviesraden zien graag het aspect van korte lijnen en duidelijkheid naar de persoon die de hulpmiddelen ontvangt, toegevoegd in de notitie.

### **4. Innovatie en kwaliteit**

De adviesraden adviseren in de geformuleerde uitgangspunten aandacht te hebben voor innovatie. Juist door technologische innovatie is het mogelijk kwaliteit te verhogen en kosten te sparen. Leveranciers zouden beoordeeld moeten worden op innovatieve kracht en actief meewerken aan innovatie op het gebied van hulpmiddelen.

## **5. Keuze leverancier**

De adviesraden zijn niet overtuigd van het argument die de keus voor een aanbieder rechtvaardigen. Het risico van een leverancier is volgens de adviesraden te kwetsbaar (denk bijvoorbeeld aan een faillissement), het creëert een te grote afhankelijkheid en beperkt de keuzevrijheid van inwoners.

Het advies van de raden is te kiezen voor twee leveranciers. Twee leveranciers kunnen aanvullend zijn door de keuze in het assortiment. Enige concurrentie leidt meestal tot verhoging van de kwaliteit en scherpere prijzen. De adviesraden zijn er niet van overtuigd dat het voorgenomen stevige contractmanagement bij 5.5 de risico's van een monopolist voldoende afdekt.

## **6. Duurzaamheid**

De adviesraden zijn van mening dat bij het aspect duurzaamheid expliciet hergebruik van middelen opgenomen moet worden. Duurzaamheid in de huidige notitie is te beperkt geformuleerd. De adviesraden adviseren om het uitgangspunt te hanteren dat verspilling wordt tegengegaan en dat er concrete afspraken worden gemaakt over hergebruik van middelen.

## **7. Overgang naar nieuwe leverancier**

De adviesraden kunnen zich voorstellen dat de overgang van de oude naar de nieuwe leverancier praktische problemen gaat geven die niet wenselijk zijn. Voor de aanbesteding is van groot belang dat er afspraken worden gemaakt m.b.t. onderhoud en vervanging van bestaande hulpmiddelen.

## **8. Tot slot**

Bij de aanbesteding voor de periode van twee jaar zal extra aandacht en zorg nodig voor het waarborgen van continuïteit. Geleverde producten zullen na twee jaar mogelijk gerepareerd/ vervangen of teruggenomen moeten worden. Het gevaar van afschuiven van verantwoordelijkheid bestaat dan zeker. Het advies van de raden is om hier duidelijke afspraken met de nieuwe aanbieder over te maken.

Namens de adviesraden Sociaal Domein Noord Veluwe

Karin Bloemendal