



## **Adviesaanvraag**

**Aan: Samenwerkende gemeente Noord Veluwe**

**Van: Adviesraad Sociaal Domein samenwerkende gemeenten SNV:  
Gemeente Oldebroek, Elburg, Nunspeet, Harderwijk, Ermelo,  
Putten en Zeewolde**

### **Algemeen**

Datum : 8 november 2018 (aanvraag ontvangen)  
Onderwerp : Inkoop WMO hulpmiddelen  
Contactpersoon : Alma Knol (vanuit de adviesraden Reint Scholten)

### **Doel**

Ter advisering

### **Fase in het beleidsproces**

Inspraak en advies

### **Reactie van Adviesraad Sociaal Domein uiterlijk: 1 december 2018**

Op 8 november jl. is het verslag van de marktoriëntatie voor de inkoop van WMO hulpmiddelen en de notitie met aanbevelingen en uitgangspunten voor de aanbesteding van de WMO hulpmiddelen aangereikt. Het verslag en de uitgangspuntennotitie vormen de basis voor de feitelijke inkoop en aanbestedingsprocedure van WMO hulpmiddelen.

### **Onderwerp van de adviesaanvraag**

Colleges uit de Inkoop Samenwerking Noord Veluwe hebben besloten tot een nieuwe aanbesteding van de Wmo hulpmiddelen. In dat document worden uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspuntennotitie vormt daarmee de start van de nieuwe aanbesteding. De inkoop richt zich specifiek op de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten en Zeewolde.

### **Achtergrond van de adviesaanvraag**

Op 1 en 2 oktober jl. zijn er marktoriëntatiegesprekken gehouden waarbij een vertegenwoordiging van de adviesraden aanwezig was. Het doel van die bijeenkomst was om informatie te verzamelen en daarmee tot een goed proces te komen van aanbesteding: met als resultaat om tot een goed contract voor de inkoop van WMO hulpmiddelen te komen. Met instemming wordt geconstateerd dat veel van de ideeën die geopperd zijn tijdens de marktoriëntatiedagen, zijn meegenomen in de voorliggende uitgangspuntennotitie.

### **Concrete adviesvragen**

Er wordt in beide documenten geen concrete adviesaanvraag gesteld. Beide documenten dienen als basis voor een aanbestedingsprocedure rondom de inkoop van WMO hulpmiddelen. Met die wetenschap wordt van de adviesraden gevraagd of zij kunnen instemmen met de voorgestelde procedure in de uitgangspuntennotitie.



In de voorbereidingsbijeenkomsten zijn er concrete vragen gesteld over deze procedure, waarin de volgende aspecten centraal stonden:

- a. Ontwikkelingen in de hulpmiddelenbranche
- b. De wijze van aanbesteden en welke procedure wordt gevolgd
- c. Op welke wijze de continuïteit is geborgd, evenals de prestaties en monitoring
- d. Wat men verstaat onder partnerschap
- e. Hoe de thema's als duurzaamheid, circulariteit en Social Return zijn geborgd
- f. Of er een transparant prijs- en tariefoverzicht opgeleverd wordt.

Op grond van bovenstaande aspecten is het advies door de gezamenlijke adviesraden van de samenwerkende gemeenten Noord Veluwe conform onderstaande perspectieven opgebouwd.

### **Advies van de gezamenlijke adviesraden Sociaal Domein SNV**

Het advies wordt aan de hand van vier perspectieven beschreven:

1. Vanuit de visie op inwoners van de deelnemend gemeenten
2. Op basis van uitgangspunten voor inwoners/klanten
3. De belangrijkste uitgangspunten van de betrokken organisaties/opdrachtnemers
4. Zijn de uitgangspunten van financiën voldoende benoemd.

#### 1. Visie op inwoners

Het is aan te bevelen om een korte omschrijving te geven over welke inwoners het gaat en hoe de indicatie gesteld wordt om voor hulpmiddelen in aanmerking te komen inclusief de daarvoor geldende criteria. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de coördinatie na het afgeven van de indicatie. Wij adviseren om in deze aanbesteding de verantwoordelijkheid en uitvoering vooraf te beschrijven.

In de uitgangspunten wordt om een sterke communicatie en lokale betrokkenheid gevraagd van de opdrachtnemers. Met dat aspect kan worden ingezet op de lokale betrokkenheid, waardoor de klanten op maat kunnen worden benaderd en geholpen. De inwoners van alle gemeenten komen daarmee centraal te staan. De ondersteuning is voldoende gericht op meedoen in de samenleving: er wordt een heldere afweging gemaakt op de eigen kracht van de klant, waardoor de vraag centraal staat.

De lokale betrokkenheid is nu te vrijblijvend beschreven. Wij adviseren om bij dit onderwerp eisen te formuleren voor de aanbieders, bijvoorbeeld het inzetten van lokale bedrijven en de samenwerking met die uitvoerende bedrijven. Daarnaast wordt ingezet op de klanttevredenheid en is er een procedure rondom de KPI's. Klanttevredenheid is slechts een van de KPI's, wij adviseren om de andere KPI's ook te beschrijven in het aanbestedingsdocument. Wel zou nog aandacht gevraagd kunnen worden voor de klachtenprocedure en intake bij inwoners van onze gemeenten. "De aanbieder maakt in geval van storingsmeldingen een heldere afweging tussen direct oplossen... en de kracht van de klant". Het risico hiervan is dat de aanbieder beslist voor de klant. Ons advies hierin is: samen met de klant afwegen, waarbij de klant doorslaggevend is. Wij willen erop wijzen dat bij de beoordeling van de kwaliteit het gaat om klanttevredenheid, waarbij bejegening en grote rol speelt, maar daarnaast ook om de kwaliteit van het product.

De aanbieders krijgen via het 'kaartensysteem' veel kansen om hun eigen tekortkomingen lange tijd in stand te houden. We adviseren om duidelijk te beschrijven op welke wijze de klanten worden opgevangen nadat een opdrachtnemer een rode kaart heeft gekregen. Er moet goed gezorgd worden dat zij niet (tijdelijk) in een gat vallen na de rode kaart doordat het aanbod van die opdrachtnemer wegvalt. Dit mag dus niet ten koste gaan van de inwoners van onze gemeente.

Wij adviseren tevens om bij de KPI's in elk geval een snelle reactie op storingsmeldingen op te nemen en deze in tijd te concretiseren. Bij algemene uitgangspunten 3.2 punt 4 staat "wanneer aanbieder vaststelt dat een andere oplossing..... en de gemeente hiervan heeft overtuigd..." Vanuit cliëntperspectief adviseren we om hieraan toe te voegen "de gemeente en de klant hiervan heeft overtuigd".

De term klant vinden we wat ingewikkeld in dit stuk, omdat zowel de gemeente als de inwoner klant is. Het advies hierin is om daar duidelijk onderscheid in te maken. De gebruiker heeft niet echt de positie van klant, feitelijk is dat de aanbestedende gemeente. En die gemeente moet daardoor wel inzage blijven houden in de klachten e.d.

De termijnen van het aanleveren over een plan van aanpak bij het niet nakomen van de KPI's zouden wij willen adviseren om dit te verkorten naar een periode van maximaal 4 weken. Naast de genoemde gele en rode kaarten kan ook gedacht worden aan een positieve benadering bij goede en adequate dienstverlening: "fair-play" prijzen als waardering.

De maatschappelijke betrokkenheid is opgenomen in de paragraaf duurzaamheid, waarin de social return uitgangspunten zijn beschreven. Deze branche lijkt bij uitstek geschikt om te voldoen aan de 5% SROI. Ook voor de klanten voor wie zij werken kan dit een hoopgevend effect hebben. De evaluatiemomenten worden per maand en per kwartaal opgebouwd, waardoor er een goed evaluatieplan is, conform de PDCA-cyclus. Dit geldt ook voor de klanttevredenheid (CTO).

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt gefinancierd door de aanbieders en zij hebben bemoeienis met de inrichting van het onderzoek. Wij adviseren om dit door een onafhankelijke organisatie te laten uitvoeren, in samenspraak met de SNV-gemeenten.

De adviesraden stellen de klantenwens centraal als aanvullend advies op dit onderdeel: Het opstellen van een protocol voor een goede intake en ook een mogelijkheid voor het volgen van de aanvraag na intake is van belang voor een goed toegankelijk contact tussen aanbieder en burger.

## 2. Uitgangspunten voor de inwoners/klanten

Er is enige keuzevrijheid in aanbieders. Uiteindelijk worden er twee opdrachtnemers geselecteerd, waardoor die keuzevrijheid ontstaat. Hiermee is de kwetsbaarheid slechts voor een deel geborgd. Door een keuze te maken tussen A en B heeft de inwoner geen garantie (en hierop ook geen invloed) dat het goed gaat. Ook bij situaties waarin het zogenaamde sterfhuisconstruct van toepassing is, wordt wel voorzien, zij het in beperkte mate. De keuze van de klant, dus onze inwoners is leidend en daarmee zelf verantwoordelijk voor het formuleren van een resultaat.

Het assortiment en de productcategorieën worden functioneel beschreven, waardoor de behoeften van de klant centraal komen te staan. Wij adviseren om die functionele beschrijvingen alvast te benoemen in het aanbestedingsdocument.

We adviseren tevens om vast te leggen dat de aanbieder duidelijkheid geeft naar de cliënt hoelang het duurt voordat hulpmiddel geleverd wordt en/of hoelang reparatie duurt. En dat er geregistreerd wordt hoeveel tijd het heeft gekost voordat de cliënt naar tevredenheid het hulpmiddel kan gebruiken.

### 3. Uitgangspunten voor organisaties (opdrachtnemers)

Door te kiezen voor twee opdrachtnemers wordt de continuïteit voor de inkoop van hulpmiddelen voldoende geborgd. De wijze van samenwerken en pro-actief werken moeten leiden tot een goed partnership, hetgeen de adviesraden onderschrijven. Ten aanzien van de vestiging van organisaties is voldoende beschreven wat de klanten kunnen verwachten. Met de productcategorieën wordt inzichtelijk welke middelen van waarde zijn voor de klant. In het aanbestedingsdocument is er beperkt aandacht voor duurzame oplossing(en), innovatie en ontwikkeling van de wmo hulpmiddelen. Wij adviseren om meer in te zetten op innovatie. Rond het thema duurzaamheid adviseren wij het hergebruik van materialen of toepassing van hernieuwbare materialen uit terugkomende hulpmiddelen in de aanbesteding mee te nemen.

Ten aanzien van procedures rondom de plaatsing van hulpmiddelen en de route bij een defect aan de hulpmiddelen adviseren wij om dit in een heldere procedurebeschrijving op te nemen in dit aanbestedingsdocument. Zo worden de verwachtingen op voorhand al gemanaged. De ervaringen tot nu te laten zien dat dit nu erg omslachtig is en eerst via een klantmanager georganiseerd moet worden. Wij pleiten en adviseren voor korte lijnen die meestal sneller en goedkoper zijn. Dat geldt eveneens voor de plaatsing van hulpmiddelen bij klanten, ook als er ter plaatste geconstateerd wordt dat er meerdere aanpassingen noodzakelijk zijn voor de veiligheid van de inwoners van onze gemeenten.

Met betrekking tot het klein onderhoud van de middelen (dus op het niveau van een lekke band en dergelijke) adviseren wij om in de overeenkomst een soort (waakvlam)overeenkomst op te nemen met lokale ondernemers (bijvoorbeeld een fietsenmaker). Als de client weet met wie hij dan contact mag opnemen zal hij/zij wellicht sneller geholpen worden en kan dit kostenbesparend werken.

De effectieve inzet van digitale middelen, zoals de iWmo wordt niet als harde eis gesteld. Gelet op het feit dat dit met de huidige technologie toch snel in te vullen moet zijn, adviseren de adviesraden om hier wel een termijn aan te verbinden. De stip op de horizon is niet concreet genoeg.

In het kader van communicatie naar de klanten is het ontwikkelen van een app waarin mensen de voortgang van een bestelling of reparatie kunnen volgen aan te bevelen. Klanten beschikken over actuele informatie en hoeven er niet over te bellen. Om de lijnen tussen klant en aanbieder zo kort mogelijk te houden lijkt dit een goede oplossing. (dit wordt niet ondervangen in het iWMO, contact tussen aanbieder en gemeente).

Vanuit de adviesraden is er waardering voor de koppeling met lokaal betrokken opdrachtnemers; hierdoor is de betrokkenheid m.b.t. de kwaliteit groter en is het positief voor de relatie burger-aanbieder.

### 4. Uitgangspunten financiën

De keuze voor een vaste all-in categorieprijzen kan de adviesraad onderschrijven. Door te kiezen voor twee opdrachtnemers krijgen inwoners individuele vrijheid om te kiezen en zo ook de tarieven goed te kunnen vergelijken.

De looptijden van de contracten bieden voldoende mogelijkheden om toekomstige wijzigingen in de regio te kunnen opvangen. Bij het kiezen van een termijn van 7 jaar willen we adviseren om na 3 jaar een evaluatie te laten plaatsvinden en niet automatisch het contract te verlengen. Met de beschreven borging voor het realiseren van gunstige tarieven die in verhouding staan met de beschikbare budgetten, kunnen de geldmiddelen direct volgen op de klant. De feitelijke gunning zal plaatsvinden op de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Bij de keuze voor twee aanbieders zal het niet louter gaan om de prijs en de financiën als leidinggevend principe maar zal vooral de kwaliteit een leidende rol spelen.

Bij de prijs/kwaliteitsverhouding, ook wel de Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) genoemd, zou als overheid onze gemeenten ten miste 60/70% kwaliteit moeten worden gehanteerd. Waar mogelijk zou in de aanbestedingsprocedure ook elementen van Best Value Procurement (BVP), de zogenaamde prestatie-inkoop te worden meegenomen.

### 5. Samenvatting

De adviesraden van de samenwerkende gemeenten Noord Veluwe kunnen instemmen met de aanbevelingen en uitgangspunten voor de aanbesteding van de WMO hulpmiddelen. Wij vragen in dat kader uw aandacht voor:

- a. Verantwoordelijkheid en uitvoering indicatie/intake vooraf beschrijven
- b. Het inschakelen van plaatselijke reparateurs voor kleine reparaties
- c. Een heldere beschrijving van de klachtenprocedure en intake
- d. Alle voorgenomen KPI's transparant beschrijven
- e. Verkorten van de klachtenprocedure en doorlooptijd van het plan van aanpak
- f. Een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (niet door aanbieder zelf)
- g. Een functionele beschrijving van het assortiment en de productcategorieën
- h. Meer inzet op innovatie en duurzaamheid
- i. Routing defecten/onderhoud
- j. Onderhoud en klein onderhoud defecten lokaal organiseren
- k. Een effectieve inzet van de digitale middelen, zoals de iWmo en een app
- l. Meenemen van BVP-elementen in de aanbesteding
- m. De principes van EMVI toe te passen
- n. Evaluatie na 3 jaar alvorens het contract te verlengen voor een periode van 7 jaar
- o. Kwaliteit als leidinggevend principe.

### 6. Tot slot

Het lijkt waardevol te zijn om meer verantwoording te leggen bij de aanbieders, die deskundig zijn op hun vakgebied. Dit kan leiden tot een sneller en beter persoonlijk contact tussen klant en uitvoerder. Om een vinger aan de pols te houden kan vanuit de gemeente steekproefsgewijs gecontroleerd worden ofwel bij het bedrijf ofwel bij de klant.

### **Terugkoppeling:**

Na het passeren van dit advies dienen de samenwerkende gemeenten een terugkoppeling te verzorgen aan de adviesraden. Dit onderdeel zal nog nader ingevuld worden door Alma Knol.