

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN

GEVRAAGD advies

Datum: 17 juli 2024 (e-mail T. Wolters)

Onderwerp: Uitvoeringsvoorwaarden & Programma van eisen
hulpmiddelen

Portefeuillehouder: G. Boonzaaijer

Advies uitgebracht door de Adviesraad sociaal domein (ASD),
kerngroep WMO



Advies

De Adviesraad dankt u hartelijk voor toezending van Bijlage A van de aanbesteding voor de levering van hulpmiddelen in het kader van de WMO en heeft deze met belangstelling gelezen.

De Uitvoeringsvoorwaarden & Programma van eisen verwoorden niet alleen op heldere wijze waaraan de te leveren hulpmiddelen en dienstverlening moeten voldoen, maar gaan tevens in op de noodzaak van een klachtenregeling en klant-/inwoner-tevredenheids- en ervaringsonderzoek ter bewaking van de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht. Ook is stilgestaan bij de communicatie en is er aandacht voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam gebruik van hulpmiddelen. Wij kunnen dan ook instemmen met de inhoud van Bijlage A.

In aanvulling op dit advies volgen hieronder nog enige aanbevelingen/opmerkingen.



Aanbevelingen

1. De opname van een begrippenlijst met eenduidige definities van diverse voorzieningen zoals genoemd op pagina 1.
2. Op pagina 2 onder 1.1 wordt voorgeschreven welke vereisten worden gesteld aan de kwaliteit van de dienstverlening. Volledigheidshalve zou hieraan toegevoegd kunnen worden dat hulpmiddelen ook dienen te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.
3. Onder 1.2 algemeen wordt het belang van een goede samenwerking met de sociaal (dorps) teams genoemd. Welke rol deze teams in het totale proces van indicatiestelling tot en met evaluatie spelen, wordt niet nader uitgewerkt. Hierdoor is ook niet duidelijk hoe de eventuele inbreng van deze teams in (onderdelen van) het proces wordt geborgd.
4. T.a.v. 1.4.2 bij 2: Naast een vast aanspreekpunt bij opdrachtnemer is een vergelijkbaar vast aanspreekpunt bij opdrachtgever wellicht ook wenselijk voor de sociale dorpssteams.
5. T.a.v. 1.4.2 bij Resultaat communicatie punt 4: naast 'actief signaleren' wordt geadviseerd ook actief te laten monitoren op het niet en/of oneigenlijk gebruiken van hulpmiddelen.
6. T.a.v. 1.4.3 Randvoorwaarden communicatie punt 3: Onduidelijk is wat de consequenties zijn van het te laat overleggen of niet beschikken over een VOG.
7. T.a.v. 1.4.3 Resultaat communicatie met inwoners: Deze resultaten zouden eveneens onderdeel kunnen vormen van het klant-/inwoner-tevredenheids- en -ervaringsonderzoek; dit dan ook vermelden.
8. T.a.v. 1.4.8 Termijnen van levering: Deze ook meenemen in de managementinformatie van opdrachtnemer aan opdrachtgever (punt 1.5.4).
9. Preventie is voor de gemeente een belangrijk issue bij de bevordering van de gezondheid, zelfredzaamheid en het blijvend participeren van inwoners in de samenleving. Dit aspect maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding, terwijl de opdrachtnemer hieraan - daartoe uitgenodigd door de gemeente - vanuit diens specifieke expertise wellicht een (belangrijke) bijdrage kan leveren

Vragen/opmerkingen

1. T.a.v. pagina 2, bij punt 1/pagina 3 punt 1.2.3 en punt 1.4.1 2^e alinea : Bij de indicatiestelling voor een hulpmiddel is “het uitgangspunt ‘adequaaf’ gepaard met de ‘goedkoopste oplossing’ leidend”. Hoe verhoudt zich dit met punt 1 bij de opdracht: “het leveren van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (volledig afgestemd en ingesteld op de lichaamsmaten en de beperkingen van de inwoner). Het lijkt op het eerste gezicht enigszins in tegenspraak met elkaar.
Daarnaast schrijft 1.4.1 voor dat opdrachtnemer voorrang geeft aan de belangen van inwoner.
Kan het financiële aspect bij indicering er niet toe leiden dat opdrachtnemer minder goed kan voldoen aan het laten prevaleren van het belang van de inwoner, resp. het leveren van het meest adequate (maatwerk) hulpmiddel?
En zou in dit verband het all-in tarief van invloed kunnen zijn op de keuze van het hulpmiddel door opdrachtnemer?

2. T.a.v. 1.3, 3^e alinea bij de eis van een score 6: Is dit gemiddeld of op alle onderdelen van het onderzoek (m.u.v. het resultaat van selectie & passing, aflevering en onderhoud, waarvoor gemiddeld een 7 wordt geëist).

Evenmin is duidelijk of deze score geldt voor het collectief (het resultaat van alle ingevulde vragenlijsten) of ook individueel? Hoewel een zes voor het collectief al geen hoge score is, oogt dit cijfer in het laatste geval magertjes en het niet halen hiervan zou voor opdrachtnemer aanleiding moeten zijn om erover met inwoner in contact te treden.

Bij een score lager dan 6 kan uiteindelijk ingebrekestelling van opdrachtnemer volgen; onduidelijk is wat de gevolgen zijn van het niet behalen van de 7.

3. Soms lijkt sprake van een onevenwichtige verdeling (i.c. uitsluitend neergelegd bij opdrachtnemer) van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Het betreft bijvoorbeeld 1.4.1 en 1.5.3: “Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen leveringen van de hulpmiddelen en de daarbij behorende uit te voeren servicedienstverlening” en “De opdrachtnemer haalt voor zijn

rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland als de inwoner is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente”. Zijn dergelijke afspraken gebruikelijk bij dit type aanbestedingen? Is er geen risico dat het opdrachtnemerschap hierdoor onaantrekkelijk wordt voor potentiële opdrachtnemers?

4. T.a.v. 1.4.2 bij Resultaten communicatie punt 2 en 3: “doelmatig” resp. “actief” zijn algemene begrippen. Worden deze in een later stadium nog geconcretiseerd?
5. T.a.v. 1.4.3 bij Randvoorwaarden communicatie punt 2 en onder 1.4.7 bij Randvoorwaarden aflevering punt 4: Wat gebeurt er als blijkt dat de inwoner niveau B1 niet machtig is?

Tot slot:

1.4.5 bij Resultaten opdrachtverstrekking punt 1: In de tweede zin staat ‘opdrachtgever’ waar ‘opdrachtnemer’ wordt bedoeld.

1.5.4 bij Randvoorwaarden registratie en managementinformatie punt 6: In de zin slaat ‘hem’ terug op opdrachtnemer waar ‘inwoner’ bedoeld lijkt.