

**Aan het College van Burgemeester en wethouders
gemeente Epe**

Epe, 17 oktober 2017

Postbus 49

8160 Epe

www.wmoadviesraadepe.nl

info@wmoadviesraadepe.nl

Betreft: advies inzake aanbesteding hulpmiddelen 2018

Geacht College,

De Wmo-adviesraad heeft kennis genomen van de stukken inzake de aanbesteding van hulpmiddelen 2018. De Wmo-adviesraad maakt van de gelegenheid gebruik advies uit te brengen op enkele onderdelen van de bovengenoemde stukken. De onderdelen waarover de Adviesraad wil adviseren zijn:

- De te hanteren tarieven
- Keuzevrijheid
- Financieel
- Klanttevredenheid
- Klachtenregeling

De te hanteren tarieven:

Het Ministerie van VWS heeft een AmvB Inkoop WMO het licht doen zien die niet verplicht is gesteld voor de inkoop van hulpmiddelen. De AmvB bevat het uitgangspunt dat de gehanteerde tarieven reëel zijn. De Wmo-adviesraad is van oordeel dat realistische tarieven ook moeten gelden bij de inkoop van hulpmiddelen, waarbij de zorg voor voldoende kwaliteit niet uit het oog mag worden verloren. De Adviesraad onderkent het causale verband tussen het beschikbare budget en realistische tarieven en kwaliteit. Daarom adviseert de Wmo-adviesraad om bij de VNG aan te dringen op marktonderzoek naar reële tarieven van kwalitatief goede hulpmiddelen. Met 6 leveranciers en 50 gespecialiseerde fabrikanten moet dit mogelijk zijn. Bij het onderdeel Financieel komen wij terug op de relatie beschikbare budget en gehanteerde tarieven.

Keuzevrijheid:

De Wmo-adviesraad adviseert in de aanbestedingsdocumenten voorwaarden op te nemen waar rekening wordt gehouden met de keuzevrijheid van cliënten. Zodat op het

moment dat de leverancier met wie het contract is afgesloten niet het gewenste hulpmiddel kan leveren, of niet aan maatwerk kan voldoen, de cliënt dan de keuzevrijheid heeft naar een leverancier te gaan die wel aan de eisen kan voldoen. Zo nodig kan een PGB in zo'n geval voor deze cliënt uitkomst bieden.

Financieel:

De gemeente is tot nu toe overgegaan tot koop van de hulpmiddelen die vervolgens ter beschikking worden gesteld van de cliënten. Daarna was het onderhoud voor de leverancier. Ervaring heeft geleerd dat de klachten met de huidige leverancier vooral zijn ontstaan door wachttijden op levering en onderhoud van Wmo-hulpmiddelen. Het verdienmodel van de huidige leverancier wordt in belangrijke mate bepaald door de verkoop van de hulpmiddelen. Door bij de inschrijving te lage tarieven te hanteren kon niet worden voldaan aan de leverings- en onderhoudsverplichtingen waardoor de problemen met Welzorg o.a. zijn ontstaan. Dit moet in de toekomst worden voorkomen.

Het verdienmodel van een leverancier zou ook kunnen zijn het ter beschikking stellen van hulpmiddelen tegen een reëel tarief. Met andere woorden kies voor het leasen van kapitaalgoederen en beperk de inkoop van hulpmiddelen tot die hulpgoederen die minder kostbaar zijn en vrijwel geen onderhoud vergen. Het leasen heeft diverse voordelen: toezicht op het gebruik door de leverancier. Bij beëindiging of onvoldoende gebruik kan het hulpmiddel hergebruikt worden. Dit voorkomt overvolle magazijnen. Het onderhoud en repareren van het hulpmiddel wordt naar verwachting goed en tijdig uitgevoerd door of namens de leverancier, immers het zijn diens eigen producten die onderhouden moeten worden.

Als een leverancier in gebreke is – bv de leverancier voldoet niet tijdig aan reparatie of onderhoud van het hulpmiddel – zou dit direct van invloed moeten zijn op de vergoeding voor het leasen van het betreffende hulpmiddel c.q. het leasecontract. Deze financiële prikkel kunnen we duiden als een stok achter de deur.

Op basis van hun functie/geavanceerdheid kunnen de hulpmiddelen in categorieën worden ingedeeld en kunnen gespecialiseerde leveranciers per categorie aanbesteden. Per categorie kan een leasetarief worden afgesproken. Daardoor komt een Gemeente niet voor onvoorziene kosten te staan. Naar het oordeel van de Wmo-adviesraad levert leasen daardoor ook een positieve invloed op de budgetbewaking, leidt leasen tot reductie van administratieve lasten en vermindering van controle c.q. toezichtstaken

door de Gemeente. Bovendien levert hergebruik ook een bijdrage aan de duurzaamheid van de hulpmiddelen.

Klanttevredenheid:

Maak met een cliënt een gebruikersovereenkomst. Indien een cliënt gebruik maakt van een geleased hulpmiddel is er actieve communicatie tussen gebruiker en de leverancier. Bij een storing aan een hulpmiddel kan een cliënt zich rechtstreeks in verbinding stellen met een leverancier. De leverancier zorgt ervoor dat 24/7 iemand beschikbaar is om een storing op te heffen. De verwachting is dat de klanttevredenheid daardoor zal toenemen.

Klachtenregeling:

In beginsel horen klachten te worden ingediend bij de leverancier van het hulpmiddel waarna de leverancier periodiek bij de Gemeente verantwoordt hoe klachten zijn behandeld. Naar het oordeel van de Wmo–adviesraad zouden klachten tussen cliënten en leveranciers niet alleen periodiek bij de gemeente terecht moeten komen. Het advies is bij de Gemeente een meldpunt in te richten waar een cliënt ook zijn/haar bij de leverancier gedane klacht kan deponeren. Hierdoor is de Gemeente tijdig op de hoogte van de problematiek en kan, indien noodzakelijk, tijdig worden ingegrepen of bijgestuurd.

Namens de Wmo–adviesraad,
Tineke Broer,secretaris