



Adviesraad Sociaal Domein Dronten

Postbus 34

8250 AA Dronten

Onderwerp: reactie op advies aanbestedingsdocumenten Wmo hulpmiddelen

Geachte leden van de adviesraad sociaal domein Dronten,

Bedankt voor uw advies over de aanbestedingsstrategie, het concept Programma van Eisen en concept gunningscriteria over de aanbesteding Wmo hulpmiddelen. Uw betrokkenheid bij onze inwoners en het dossier blijkt duidelijk uit dit advies. Net als u hechten wij veel waarde aan het landelijk actieplan en normenkader hulpmiddelen.

Wij zien de samenwerkingen tussen de participatie- en adviesraden van de drie gemeenten als een goede ontwikkeling. Daarom hebben wij deze reactie ook samen met Noordoostpolder en Urk opgesteld. De advies- en participatieraden van deze gemeenten ontvangen een identieke reactie.

In deze brief gaan wij eerst in op de door u genoemde onderwerpen uit het Programma van Eisen. We bespreken de Kritische Prestatie Indicatoren, het contracteren van meerdere opdrachtnemers, hoe de inwoner centraal staat en op welke wijze we voorbereid zijn op veranderingen. We sluiten af met een reactie op de gunningscriteria.

#### Kritische Presentatie Indicatoren

Wij nemen uw advies over om te werken met twee levertijden in plaats van één gemiddelde levertijd. Er komt een levertijd van maximaal 10 dagen voor standaard hulpmiddelen en een levertijd van maximaal 25 dagen voor hulpmiddelen waarbij maatwerk is vereist. Deze informatie wordt verzameld door de opdrachtnemer. Indien er signalen zijn dat controle hierop nodig is, gaan wij als gemeente daarop over. Met informatie die uitgewisseld, opgeslagen of anderszins verwerkt moet zorgvuldig en in lijn met de AVG worden omgegaan. Dit wordt nu extra benadrukt in het Programma van Eisen.

Bijlage(n): --



Wanneer het voor de opdrachtnemer niet mogelijk is een hulpmiddel binnen de gestelde maximale termijn te leveren moet een vervangend middel worden verstrekt. Wij passen de formulering van 2.11.1 en 8.2.5 aan om het belang van een tijdige levering te benadrukken.

Uw advies om wel financiële consequenties te verbinden aan het cliënttevredenheidsonderzoek in 2021 nemen wij eveneens over. In het Programma van Eisen passen wij voor 2021 het tevredenheidspercentage aan van 85 procent naar 75 procent. Verder staat opgenomen dat het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd dient te worden door een onafhankelijk bureau. Daarbij dient de vragenlijst in het onderzoek eerst door de gemeenten goedgekeurd te worden. Naast dit jaarlijkse onderzoek wordt de cliënttevredenheid maandelijks besproken met de opdrachtnemer.

#### Contracteren meerdere opdrachtnemers

De samenwerking tussen de potentiële opdrachtnemers krijgt een prominentere rol in het Programma van Eisen. Artikel 11 over de afspraken met betrekking tot de samenwerking wordt samengevoegd met artikel 1 over de afspraken met de opdrachtgever. In dit nieuwe artikel 1 worden, in navolging van uw advies, meer afspraken opgenomen. Onder andere over welke opdrachtnemer verantwoordelijk is wanneer er problemen zijn bij het leveren van hulpmiddelen en welke opdrachtnemer naar de inwoner communiceert.

Indien meerdere opdrachtnemers worden gecontracteerd kiezen wij ervoor de inwoner te laten kiezen voor één opdrachtnemer. Dit is in lijn met uw advies de hulpmiddelen niet evenredig te verdelen. Het staat de gemeenten echter vrij maar één opdrachtnemer te contracteren voor de levering en service van hulpmiddelen. De keuzevrijheid binnen de Wmo is gewaarborgd doordat inwoners een keuze hebben tussen een persoonsgebonden budget (PGB) en zorg in natura (ZIN).

#### Inwoner staat centraal

Zoals u opmerkt staat in alle artikelen van het Programma van Eisen de inwoner centraal. U adviseert ons toe te voegen dat opdrachtgever en opdrachtnemer inwoners attenderen op cliëntondersteuning en het advies- en informatiepunt Het Juiste Loket. En dat voor mensen die een specialistisch op maat gemaakt hulpmiddel hebben een vaste contactpersoon wordt toegewezen. Deze adviezen nemen wij over.

In het Programma van Eisen is opgenomen dat opdrachtnemer(s) 24 uur per dag, zeven dagen per week in ieder geval telefonisch bereikbaar is. U adviseert ons toe te voegen dat men in het geval van een wachtrij een terugbelverzoek achter moet kunnen laten en de plek in de wachtrij vermeld moet worden. Deze adviezen nemen wij over en de maximale wachttijd beperken wij tot 15 minuten. Tevens staan in het Programma van Eisen respons- en hersteltijden genoemd voor de service aan hulpmiddelen. Deze tijden worden ook aan inwoners gecommuniceerd.

U merkt op dat in de aanbestedingsstrategie eenmaal wordt gesproken over 'hulpbehoevenden', dit passen wij aan naar 'inwoners'.



### Voorbereid op verandering

In het Programma van Eisen wordt een artikel toegevoegd over verhuizing. Hierbij wordt de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizingen gehanteerd, net als het verhuisconvenant dat in januari 2019 tussen VNG en branchevereniging Firevaned is afgesloten.

Wij zijn het met uw raden eens dat het goed is te kijken of het bestaande pakket aan hulpmiddelen nog aansluit bij de behoefte van onze inwoners. Uw voorbeeld van de tandem wordt door de gemeente Urk onderzocht.

In het Programma van Eisen is opgenomen dat in het geval van een pandemie de dienstverlening aan inwoners zo goed mogelijk moet blijven. Hieraan voegen wij toe dat wij als gemeenten verwachten dat de opdrachtnemer lering trekt uit hoe eerder met COVID-19 is omgegaan en met welke knelpunten de opdrachtnemer in die situatie werd geconfronteerd.

### Gunningscriteria

Wij hebben het gunningscriterium genoegdoening laten vervallen en de overige gunningscriteria verzaamd. U gaf aan dat de focus bij genoegdoening moet liggen op het serieus nemen van het probleem, de inwoner op de hoogte houden en moeite doen te komen tot de best beschikbare oplossing. Dit verwerken wij in het gunningscriterium communicatie. Hierin komt ook meer aandacht voor de omgang met klachten. Een eis aan de opdrachtnemer wordt het opstellen van een klachtenprotocol. Deze dient ter goedkeuring aan de gemeenten te worden voorgelegd.

In het gunningscriterium duurzaamheid wordt meer aandacht besteed aan het betrekken van lokale ondernemers. Hieronder valt naast reparatie ook de levering van hulpmiddelen. Wij dagen de opdrachtnemer uit hier vorm aan te geven en wegen dit mee in de gunning van de opdracht.

### Heeft u vragen of opmerkingen?

Neem gerust contact op met Liesbeth aan de Stegge, beleidsmedewerker gemeente Dronten, via e-mailadres [l.aandestegge@nautus.nl](mailto:l.aandestegge@nautus.nl).

Wij danken u nogmaals voor uw inhoudelijke en onderbouwde advies op de aanbestedingsdocumenten Wmo hulpmiddelen.

Met vriendelijke groet,

namens het college van Dronten,



de heer K. van Erp  
team Samenleving



Datum : 2 november 2020  
Bladnr. : 4  
Kenmerk : U20.008798/ TS/ KE/ml

