



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 1 december 2017

Onderwerp: Advies Inkoopkader Hulpmiddelen WMO

Geacht College,

U heeft ons gevraagd een advies uit te brengen op het Inkoopkader Hulpmiddelen WMO. Aan dat verzoek voldoen we graag. We brengen advies uit over het Inkoopkader: het bijbehorende Collegevoorstel was op het moment van advisering nog niet beschikbaar.

We hebben ons advies opgesteld samen met leden van de Stichting Toegankelijk Zwolle. Enkele leden van de Participatieraad waren eerder in het voorjaar ook betrokken bij de voorbereiding van het cliëntervaringsonderzoek.

Op 23 november hebben leden van de Participatieraad en leden van de Stichting Toegankelijk Zwolle van de betrokken beleidsadviseur een toelichting gekregen op het Inkoopkader Hulpmiddelen WMO. We hebben afgesproken dat we als projectgroep meedenken en betrokken blijven in het verdere proces van aanbesteding Hulpmiddelen WMO.

We starten ons advies met enkele algemene opmerkingen. Hierna gaan we bij het kopje Specifieke opmerkingen nader in op het Inkoopkader.

Algemene opmerkingen

Het onderwerp hulpmiddelen WMO - de aanbesteding die moet leiden tot een nieuwe aanbieder hulpmiddelen WMO - is voor de Participatieraad en voor de Stichting Toegankelijk Zwolle een belangrijk onderwerp waar voor veel (vaak kwetsbare) Zwollenaren het nodige van afhangt. Het belang dat we hieraan hechten mag ook blijken uit de brief van 27 juni 2017 die de Participatieraad over het onderwerp WMO hulpmiddelen aan u stuurde.

We zijn benieuwd naar de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek dat u heeft laten uitvoeren. Op het moment dat we dit advies opstelden waren de resultaten van dit onderzoek nog niet openbaar en konden we het dus niet betrekken bij ons advies.

Overigens zijn we er tevreden over dat uw College besloot tot het laten uitvoeren van dit onderzoek.



We hebben veel aandachtspunten voor de aanbestedingscriteria. Deze hebben we alvast in de bijlage vermeld. We bespreken deze graag in de hierboven genoemde projectgroep.

Het is bekend dat de huidige aanbieder (opnieuw) gaat reorganiseren en gaat werken met lokale hulpcentra. We adviseren u te monitoren hoe dit uitwerkt en de resultaten te betrekken bij de nieuwe aanbesteding.

Specifieke opmerkingen

Gezien de ervaringen met de huidige aanbieder en het feit dat uw motto 'van werken vanuit vertrouwen naar strak controleren' geworden is, mogen de uitgangspunten in het Inkoopkader wat ons betreft stelliger geformuleerd worden.

Gezien de ervaringen van de afgelopen jaren onderschrijven we van harte uw voornemen te gaan werken vanuit de andere houding: van vertrouwen naar controleren. We adviseren u als gemeente strakke regie te voeren.

Bij het Inkoopkader vragen we ons af of de keuze voor meerdere leveranciers een goed uitgangspunt is. Bij het kiezen van een hulpmiddel moet worden uitgegaan van wat het beste aansluit bij een persoon: zijn of haar hulpvraag staat centraal. Het komt ons in dat licht niet logisch voor dat de aanschaf van een eventueel tweede hulpmiddel geschiedt bij dezelfde aanbieder als die van het eerste hulpmiddel.

Bekend is dat inwoners van Zwolle kiezen voor een Persoonsgebonden budget (PGB) omdat ze dan zelf de keuze kunnen maken.

We stemmen er van harte mee in dat u bij de aanbesteding opneemt dat houders van een PGB dezelfde korting krijgen als niet-PGB'ers.

De nieuwe aanbesteding wilt u uitvoeren binnen het huidige beschikbare budget. Wij zetten grote vraagtekens bij de haalbaarheid hiervan. Naar ons idee gaat dit niet passen omdat, onder andere door langer zelfstandig te blijven wonen, steeds meer mensen een voorziening nodig hebben.

In het nieuwe Regeerakkoord is een passage opgenomen over het Preferentiebeleid. Cliënten krijgen vaak een rolstoel aangeboden met forse kortingen. Het maatwerk, soms 5 of 6 aanpassingen, maakt de stoel dan toch duur. We vragen ons af of dan niet beter direct voor de goede, wellicht in eerste instantie iets duurdere stoel gekozen kan worden.

Wanneer u de kosten van medewerkers van het SWT, die ingezet worden wanneer er een slechte stoel wordt geleverd, meerekent kunt u beter direct kiezen voor een duurdere maar betere stoel. Hier geldt *pennywise, poundfoolish*.

We zijn op de hoogte van uw voornemen om direct na de aanbesteding op papier te zetten waar cliënten recht op hebben. Bijvoorbeeld dat zij bij een lekke band op de openbare weg binnen één uur hulp moeten krijgen van de aanbieder. We adviseren u deze spelregels niet alleen duidelijk op papier te zetten maar hier ook, via diverse kanalen, goed over te communiceren.

Van diverse kanten vernemen we dat het niet meer verschijnen van het WMO-blad, dat u hier tot drie jaar geleden voor gebruikte, door veel, met name oudere, gebruikers van WMO-voorzieningen als een gemis wordt ervaren.



Uw voornemen om inwoners van Zwolle, gebruikers van WMO-hulpmiddelen, een rol te geven en hun ervaringen te gebruiken bij het contractmanagement, ondersteunen we van harte.

De aanbieder van hulpmiddelen moet eerst en vooral een dienstverlener zijn, geen techneut of verkoper. Hij of zij moet verder kunnen kijken dan een reparatie.

Bejegening vinden we een belangrijk punt. Een monteur moet om kunnen gaan met zowel kwetsbare als mondige inwoners.

We adviseren u te onderzoeken op welke momenten bij het adviseren over of aanvragen van hulpmiddelen het Sociaal Wijkteam als schakel in het proces kan vervallen. De transformatie van de gemeente Zwolle kent als motto: Eigen kracht, eigen regie. Een groot aantal cliënten is uitstekend in staat de aanvraag en de levering van een hulpmiddel zelfstandig te regelen. Wij zien geen reden hen deze zelfstandigheid te ontnemen en vragen u dat ook niet te doen. We onderschatten daarmee anders de kennis en de zelfredzaamheid van een groep Zwollenaren die dit graag wil behouden.

De verantwoordelijkheid moet liggen bij de cliënt, die het zelf wil regelen en het soms niet kan.

We adviseren er voor te zorgen dat de leverancier van de WMO-hulpmiddelen op de hoogte is van de transformatie-uitgangspunten van de gemeente Zwolle.

Controleert een Sociaal Wijkteam bij een reparatie door een aanbieder van hulpmiddelen ook zelf het proces dat ze in gang hebben gezet? Als inwoners een reparatie via het wijkteam moeten melden dan verwachten ze ook toezicht en bemiddeling.

Mocht ons advies u aanleiding geven tot vragen dan zijn wij graag bereid een toelichting te geven.

Vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad Zwolle,

Mevrouw Rabia Madarun
Voorzitter



Bijlage

Aandachtspunten aanbestedingscriteria die we in een later stadium graag in de projectgroep aan de orde stellen.

- Twee van de grote aanbieders van hulpmiddelen Wmo beschikken niet over een keurmerk. Wat is de rol bij de aanbesteding van het hebben van een keurmerk?
- De aanpassingen aan een rolstoel worden betaald door de aanbieder. De gemeente krijgt hiervoor geen kosten in rekening gebracht. We vragen ons af of dit voor de leverancier inderdaad een prikkel is om meteen het goede materiaal te leveren. Het is voor een leverancier geen prikkel om (meer) maatwerk te leveren omdat dit voor hem een kostenpost is.
- Er is behoefte aan lokale werkplaatsen en lokale aanspreekpunten voor gebruikers van een WMO-voorziening.
- Als de eis van de lokale infrastructuur als volgt in het Programma van Eisen Aanbesteding komt:
 - o cliënten kunnen lokaal hulpmiddelen uitproberen
 - o er kunnen lokaal kleine reparaties worden uitgevoerd en
 - o er is lokaal een aanspreekpuntdan stemmen we met deze aanbestedingseisen (of scoring) in.
- In de aanbesteding wilt u opnemen dat een onafhankelijk medewerker / ergotherapeut (van de Stichting Argonaut) de passing uitvoert. In de projectgroep bespreken we graag met u welke rol bijvoorbeeld een ergotherapeut van De Twijn kan vervullen als die het kind vanuit zijn werk goed kent.
- Vooral de inwoners van Zwolle die voor de eerste keer een rolstoel krijgen, moeten extra begeleid worden. Dit zou in de aanbestedingscriteria een plaats moeten krijgen.
- Het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek moet niet gedaan worden door de aanbieder maar door de gemeente. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek moeten naar ons idee beslissend zijn bij het besluit of het contract met de aanbieder bij de tweejaarlijkse evaluatie al dan niet verlengd wordt.
- We adviseren u te beschrijven om welke hulpmiddelen WMO het bij de aanbesteding gaat. En te beschrijven wat er bijvoorbeeld onder de WMO, de WLZ of ziektekostenverzekering valt.
- De hierboven al genoemde projectgroep vanuit de Participatieraad en Stichting Toegankelijk Zwolle die gaat meedenken en adviseren in het proces van de aanbesteding, wil graag een gesprek met de partij die de aanbesteding wint over de invulling van de Social Return On Investment (SROI).
- Degene die de aanbesteding wint zou moeten werken met een vaste groep monteurs zodat een cliënt niet voortdurend met een andere monteur te maken krijgt.



- De chauffeur die de hulpmiddelen levert, is vaak niet de monteur. Een cliënt kan dan alleen tekenen voor ontvangst van het hulpmiddel, er wordt niet geïnstalleerd. We vinden dit een onwenselijke situatie.
- Telefonisten spelen een cruciale rol bij WMO hulpmiddelen. Hier moet bij de aanbesteding veel aandacht voor komen.