

Adviezen regionale adviesraden ZOU-regio op uitvoeringsvoorwaarden & programma van eisen aanbesteding hulpmiddelen

De adviesraden in de regio Zuidoost Utrecht hebben in juli het concept "uitvoeringsvoorwaarden & programma van eisen" toegestuurd gekregen. 30 september is, in een overleg met alle raden en de betreffende beleidsmedewerkers, het concept besproken. De adviezen van de raden en wat daar besproken is is hieronder weergegeven. De adviesraden krijgen hier ook een afschrift van.

	Input regionale adviesraden	Reactie ZOU-gemeenten
1. Opdrachtomschrijving	<p>We missen een onderscheid tussen eenvoudige en complexe vragen van de inwoner.</p> <p>Bij complexe vragen is de rol van een deskundige ergotherapeut van belang om de behoefte/vraag zo duidelijk en concreet mogelijk te vertalen in ondersteunende hulpmiddelen. Ook missen we de inbreng van de inwoner zelf en de bijdrage van de Onafhankelijke Clientondersteuning.</p>	<p>Deze zaken horen bij het toegangsproces en hebben geen betrekking op de aanbesteding. Het is altijd mogelijk dat genoemde personen erbij mogen zijn.</p>
	<p>Het valt ons op dat financiële afwegingen (kostendrukkende maatregelen) centraal staan. De gebruikers van de hulpmiddelen centraal stellen of het gebruiksgemak centraal stellen is onderbelicht. Wij komen tot deze conclusie aan de hand van de volgende voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruiksvriendelijkheid/ gebruiker centraal wordt niet benoemd bij 'opdracht betreft' punt 1 op blz 2 - Op pagina 5 wordt als eis gesteld dat de klanttevredenheid minimaal een zes is. Dit straalt geen ambitie uit. -Gebruiksvriendelijkheid van het te verstrekken middel staat nergens als selectie criterium. - In de managementrapportage wordt niet gevraagd naar aantal en duur van de storingen en het aantal klachten dat de afgelopen maand in totaal is ontvangen. <p>Advies: Voeg gebruiksvriendelijkheid toe aan punt 1 (1.1 Opdrachtbeschrijving)</p>	<p>Bij een aanbesteding zijn de financiële afwegingen een belangrijk element. We zoeken namelijk naar de leverancier die ons voor een goede prijs de kwaliteit kan leveren die we verwachten. Deze balans, of dit spanningsveld, is helemaal belangrijk in deze periode waar financiën onder druk staan.</p> <p>Wat betreft de gebruiksvriendelijkheid: Die zit in de kwaliteit. In de bespreking hebben we hierbij stil gestaan. Een leverancier moet een adequaat hulpmiddel leveren. Is die niet gebruiksvriendelijk dan is die niet adequaat.</p>
1.2 Algemeen	<p>Social Return On Investment: opdrachtnemer zet aantoonbaar minimaal 2% van de opdrachtwaarde per jaar excl. BTW in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden. Dit is een wat bescheiden ambitie.</p>	<p>Hierover is contact met onze regionale sociale dienst. 2% heeft ook te maken met de haalbaarheid. De leverancier heeft een afhankelijkheid hierin van onze RSD. We kunnen de leverancier niet iets vragen wat ze niet kunnen waarmaken.</p>
1.4.2 Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en	<p>De communicatie met de vragende client moet adequaat zijn. In deze tekst worden slechts 'magere' eisen gesteld aan de communicatie tussen opdrachtgever en -nemer. Naast een onderscheid tussen eenvoudige en complexe vragen van inwoners is ook nog een specifieke regeling mogelijk voor een groep inwoners, met</p>	<p>Eens dat de communicatie adequaat moet zijn. Dit is een punt waar het vaak op mis gaat. Vandaar de eisen onder 1.4.3 communicatie met de inwoner. Daar wordt</p>

1.4.3 Communicatie van Opdrachtnemer met inwoners	een blijvende beperking of aandoening zonder perspectief op herstel. Daarvoor zou je een WMO-indicatie kunnen afgeven zonder einddatum. Dit geeft rust, vertrouwen en duidelijkheid. De gemeente Winterswijk heeft dit daarom zo geregeld voor haar inwoners. Jaarlijks wordt eenmalig met de betreffende inwoner gecommuniceerd hoe het gaat en of er aanvullend nog iets nodig is.	ingegaan op de communicatie met de client i.p.v. die met de opdrachtgever. Een indicatie voor onbepaalde tijd is in veel gemeenten al mogelijk. Overigens hoort dat niet bij deze aanbesteding maar bij het toegangsproces.
1.3 Toetsen kwaliteit van de uitvoering	Opdrachtgever eist van opdrachtnemer dat deze minimaal een 6. De adviesraden vinden dit weinig ambitieus, een 7 of liever nog 8 is meer aan de orde op een schaal van 10 bij het houden van een klant/ inwoner-tevredenheidsonderzoek /klant/-inwoner-ervaringsonderzoek.	Uiteraard gaan wij voor een 7 of 8. Dit bespreken we in de accountgesprekken. De 6, die hier staat, is wat juridisch ingegeven. Zakt de leverancier onder de 6 dan betekent dit ook gevolgen voor het contract. Dat wil zeggen eerst een verbetertraject en als dat niets oplevert een ingebrekestelling.
	Klanttevredenheid dient minimaal een acht te zijn.	Zie antwoord hierboven.
1.4.3 Communicatie van de opdrachtnemer met inwoners	Taalniveau op B1 lijkt in een aantal gevallen te hoog gegrepen. Advies: draag zorg dat er ook instructie gegeven kan worden op niveau A1	Eens dat dat in uitzonderlijke gevallen nodig is. Dan zal dat ook gebeuren. Voor de harde eis die we hier stellen volgen we de richtlijnen van de rijksoverheid, dat is B1.
1.4.4. Afhandeling van klachten	Ook een interne klachtenfunctionaris dient onafhankelijk te zijn. Waar is deze functionaris ondergebracht, hoe is deze bereikbaar. Ook de inwoner moet toegang tot de klachtenfunctionaris en – als een klacht niet wordt opgelost- de klachtencommissie hebben. Tijdpad afronding en beoordeling van de klacht moet ook geregeld en gecommuniceerd worden met de inwoner/client.	Eens, dit is iets wat de leverancier moet regelen. De eisen hiervoor zijn opgenomen in paragraaf 1.4.4 afhandeling klachten. Binnen 5 werkdagen moet er duidelijkheid zijn over de afhandeling van de klacht. In de werkafspraken (die gemaakt worden na gunning) zal dit verder uitgewerkt worden en vervolgens, daar waar relevant, gecommuniceerd met de inwoner.
1.4.5. Opdrachtverstrekking	Opdrachtgever en opdrachtnemer houden rekening met het 'Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen', zo ook met het 'Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende hulpmiddelen bij verhuizing'. Wij vinden dit te zwak. Aanpassen in: handelt in overeenstemming met).	Goede suggestie. Aangepast in het document.
1.4.6 Selectie en passing van het hulpmiddel	Resultaten selectie en passing; Punt 2 2. De inwoner wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken. Advies: de inwoner zelf moet betrokken worden bij de beoordeling van de veiligheid van het hulpmiddel. De regeling met betrekking tot compensatie van de inwoner is vaag. Punt 7 toevoegen: De inwoner zelf moet betrokken worden bij de beoordeling van de veiligheid van het hulpmiddel.	Het is aan de inwoner zelf om mee te denken in de beoordeling van de veiligheid al dan niet geholpen door een clientondersteuner. Een passing wordt altijd gedaan met de inwoner. Is het hulpmiddel niet veilig dan is het niet adequaat.

1.4.7 Afleveren van het hulpmiddel	<p>T.a.v. punt 5: Een voor de inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding. Advies: als de inwoner onvoldoende thuis is in de Nederlandse taal zal de gebruikersdocumentatie ook in een voor de inwoner begrijpelijk taal moeten worden verstrekt.</p> <p>Toevoegen: "Nadat opdrachtnemer en inwoner ervan overtuigd is dat de inwoner de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken", laat opdrachtnemer inwoner een ontvangstbewijs ondertekenen en indien van toepassing een "Verstrekkingsovereenkomst".</p>	<p>Dat is een grootte eis. Dat zou betekenen dat er van elke taal een gebruikshandleiding moet zijn. Voor ons is het belangrijk dat de inwoner op een doelmatige en veilige manier van zijn hulpmiddel gebruik moet kunnen maken. Dat moet ook kunnen als de inwoner analfabeet is. Dit mag niet afhangen van een gebruiksaanwijzing. Vandaar dat ook randvoorwaarde 5 is opgenomen. Dit document is de opdracht aan de leverancier. Die moet overtuigd zijn. Dat kan hij uiteraard alleen door dat ook bij de inwoner te checken.</p>
1.5.1 Storingsmelding en reparatie	<p>Wat wordt bedoeld met 'Bij een inwoner die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel' op blz 13 punt 6c. Wat zijn daarvoor de selectiecriteria en hoe worden die bepaald? Advies: geef een verdieping.</p>	<p>Dit is onderdeel van het onderzoek dat gedaan wordt door de wijkteammedewerker. Die kan aangeven of 'Een inwoner in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel'</p>
1.5.4. Registratie en managementinformatie	<p>Voeg toe in de managementrapportage een hoofdstuk over storingen en aantal klachten</p>	<p>Deze zaken worden opgevraagd bij de evaluatie. Dit is beschreven in de paragraaf 1.5.5 Evaluatie en overleg</p>
1.5.5 Evaluatie	<p>Wij vragen ons af hoe de klanttevredenheid wordt gemeten onder inwoners die gebruik maken van de hulpmiddelen, hoe vaak wordt dit gemeten en wanneer is deze meting voor het laatst geweest? En hoe worden de uitkomsten van de meting onder inwoners en andere punten uit de evaluatie gebruikt om het proces te verbeteren?</p>	<p>Eike gemeente heeft zijn eigen manier van onderzoek. Waar nodig wordt dit afgestemd. Klachten worden tijdens accountgesprekken besproken. Ernstige klachten ook tussendoor. Het proces moet uitgevoerd worden zoals omschreven in het programma van eisen. Als dat niet gebeurt (zoals kan blijken uit een evaluatie) wordt een verbetertraject ingezet.</p>
3. Functioneel Programma van Eisen	<p>Er staan 33 hulpmiddelen beschreven en er wordt een lijst opgesomd op bladzijde 18 welke hulpmiddelen niet onder de uitvoeringsvoorwaarden vallen. Hoe worden deze middelen gecontracteerd? Of zijn dit hulpmiddelen waar nooit een beschikking voor verkregen kan worden? In deze lijst staat bijvoorbeeld geen traplift genoemd. Hoe wordt deze gecontracteerd en mogelijke andere middelen? Advies: geef een nadere toelichting hoe deze middelen ingekocht worden.</p>	<p>Trapliften zijn elders ingekocht. Alle andere hulpmiddelen komen zo sporadisch voor of zijn zo specialistisch dat die per hulpmiddel gekocht worden.</p>
	<p>Stimuleer het gebruik van nieuwe technieken door opdrachtnemer zodat je vooruitgang en innovatie stimuleert. Bijvoorbeeld automatisch parkeren bij auto's, kan dit toegepast worden op een rolstoel?</p>	<p>Aan opdrachtnemer zal worden voorgelegd welke kansen zij ziet tot innovatie gedurende de overeenkomst. Daarbij leveren zij ook aan wat de kosten hiervoor zijn en wat het de gemeente oplevert. Gemeenten kunnen dan gedurende het contract gebruik maken van deze innovaties als zij daar kansen zien.</p>

Aanvullende opmerkingen adviesraad De Bilt	<p>Een programma van eisen omvat in ieder geval een overzicht hoe het PROCES is ingeregeld. Een goede procesbeschrijving alsook een heldere verhandeling over hoe met de cliënt wordt omgegaan is essentieel.</p>	<p>De eisen gaan met name over de kwaliteit die we voor ogen hebben. Na gunning wordt er een werkafsprakenboek opgesteld. Die gaat over het proces. Die is ook afhankelijk van de interne processen van de leverancier.</p>
	<p>Het is van groot belang dat een klanttevredenheidsonderzoek door een onafhankelijke derde wordt uitgevoerd. De afhankelijkheidsrelatie van de cliënt richting leverancier staat een deugdelijk klanttevredenheidsonderzoek door de producent zelf in de weg.</p>	<p>De onderzoeken worden door een onafhankelijk bureau uitgevoerd of door de gemeente.</p>
	<p>Indien de behandeling van de klacht van cliënt door de leverancier door de cliënt als onvoldoende wordt beschouwd dan moet de cliënt zich kunnen wenden tot de gemeente: de gemeente blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor een deugdelijke levering van hulpmiddelen. Ook dit proces dient nauwkeurig beschreven te worden.</p>	<p>Dit staat, misschien wat cryptisch, bij <i>1.4.4 Afhandeling van klachten</i> onder 3. In het werkafsprakenboek wordt dit proces meer als proces beschreven.</p>