

Colleges van b & w gemeenten Rijk van Nijmegen
T.a.v. Projectgroep aanbesteding Wmo-hulpmiddelen'
Peter Tiesema, projectleider

Nijmegen, 9 augustus 2019

Betreft: advies Regionale Klankbordgroep Wmo-hulpmiddelen/Medipoint ten aanzien van 'Inkoopkader Wmo-hulpmiddelen Rijk van Nijmegen'.

Geachte colleges,

Met deze brief reageren we als klankbordgroep op het inkoopkader Wmo-hulpmiddelen. We merken op dat de tijd om te reageren, in de vakantieperiode bovendien, zeer kort was. Daardoor heeft niet iedereen een bijdrage kunnen leveren.

Geen budgetplafond

Wij constateren dat u om diverse redenen rekening houdt met een groei van kosten, zoals: vergrijzing, aanzuigende werking vanwege abonentstarief van 19,00 euro, naar verhouding meer complexe voorzieningen en een sterkere positie van leveranciers die minder risico's willen dragen en realistischer tarieven wensen. Het lijkt ons goed op die kostenstijging voorbereid te zijn.

U stelt echter een '*plafondbedrag ter bescherming budget*' voor (p. 7). We interpreteren dat als het instellen van een budgetplafond. Dat is in strijd met het feit dat de Wmo een open-einde-regeling is. Het kan niet zo zijn dat u als gemeenten 'nee' gaat verkopen als het budgetplafond is bereikt.

Kwaliteit

Er is begrip voor de verhouding prijs (40%) en kwaliteit (60%). Het wordt echter nergens duidelijk wat die kwaliteit precies inhoudt. Wel wordt opgemerkt: '*We willen via een overeenkomst met één leverancier optimaal gaan sturen op een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening voor onze inwoners. De sturing kan goed ingeregeld worden met prestatie-indicatoren en geborgde verbeterprocessen*' (p. 6)

Als klankbordgroep hebben we eerder aangedrongen op het hanteren van prestatie-indicatoren, zoals: x procent van de telefoontjes moeten binnen x minuten zijn afgehandeld. Dit geldt ook voor onderwerpen als maximale reparatietijd, communicatie rond reparaties thuis, een goede digitale dossieropbouw, de afhandeling van spoedaanvragen en het aanvaardbare aantal klachten (zie ook de bijlage met eerdere aanbevelingen die we hebben gedaan).

U geeft aan dat 'het contractmanagement wordt geoptimaliseerd': we vragen ons af wat dit concreet inhoudt en hoe dit bijdraagt aan een goede kwaliteit van dienstverlening?

Ten slotte bepleiten wij in het kader van kwaliteit om in het Programma van Eisen pressiemiddelen op te nemen, zoals het invoeren van een boete-clausule of een bonus malus.

Eén leverancier

Meerdere leveranciers geeft meer keuzevrijheid voor de cliënt, maar de uitleg in het inkoopkader om te gaan voor één leverancier achten we voldoende, op voorwaarde dat er nog steeds (zoals wettelijk bepaald) een pgb kan worden verstrekt. Een wachtkamerconstructie lijkt ons wenselijk.

Positief is dat wordt vastgehouden aan de mogelijkheid 10% van het budget bij een andere leverancier te besteden.

Algemeen gebruikelijke voorzieningen

‘Eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen (stoel op poten, zitjes en beugels) worden in het nieuwe contract niet meer meegenomen’ (p. 3). Als klankbordgroep hebben wij eerder aangegeven, en we herhalen dat hier, dat douchezitjes en toiletbeugels niet zomaar tot de algemeen gebruikelijke voorzieningen gerekend mogen worden, omdat mensen veelal over een laag inkomen beschikken. Bij aanpassing van een hulpmiddel is het sowieso niet meer algemeen gebruikelijk. Oftewel: aanpassingen aan een hulpmiddel moeten altijd worden vergoed, omdat anders de veiligheid in het geding komt.

Verder pleiten we voor een overgangsregeling voor mensen die dit jaar een douchezitje en/of toiletbeugels hebben gekregen: dat zij recht houden op nog één jaar onderhoud. Tevens adviseren we uw colleges om een lijst van algemeen gebruikelijke voorzieningen te maken, zodat voor iedereen helder is welke voorzieningen hiertoe worden gerekend.

Vestigingseis

U stelt voor dat vestiging in de regio geen harde eis meer is, maar dat de leverancier een alternatieve paslocatie beschikbaar moet hebben binnen de regio, die goed bereikbaar is voor de inwoners.

Hoe garandeert u dat het vervallen van de harde vestigingseis niet leidt tot langere wachttijden (van reparaties) voor inwoners? Als die garantie er niet is, pleiten wij alsnog voor de vestigingseis.

Klachtenafhandeling

U merkt op dat *‘betere sturing en inzicht op registratie, rapportage en onafhankelijke wijze van afhandelen ingeregeld worden’* (p. 7). Hoe gaat u de onafhankelijke wijze van afhandelen vormgeven? Eerder geeft u aan dat de leverancier vooral aan zet is bij de klachtenafhandeling (de slager die zijn eigen vlees keurt).

Bij klachtenafhandeling vinden we de communicatie tussen leverancier, gemeente en klankbordgroep heel belangrijk. Geregeld overleg tussen deze partijen achten we noodzakelijk. Terzijde merken we op dat we het logisch vinden dat de nieuwe leverancier de klankbordgroep faciliteert, zoals dat nu ook gebeurt.

Voorts vragen we aandacht voor deskundige inname van klachten en reparatiemeldingen van iemand die kennis van en affiniteit heeft met de doelgroep.

Aanvullende opmerkingen

- Bij overlijden wordt elk koop hulpmiddel in eigendom overgedragen aan de nieuwe leverancier (p.6). Het hulpmiddel is toch gekocht? Dus zou je verwachten dat het naar de gemeente gaat, die het naar beste kunnen toewijst.
- Preventief onderhoud: graag opnemen in het belang van de cliënt, zodat een hulpmiddel de cliënt niet of zo min mogelijk in de steek laat.
- Wat is een calamiteit? Dit begrip zorgvuldig formuleren, waarbij de afhankelijkheid van cliënt goed wordt meegewogen.
- Waarom geen contract-overeenkomst van maximaal 7 jaar (de duur van en hulpmiddel)?
- Dat Nijmegen depot en koop blijft houden werkt averechts bij een verhuizing binnen de regio.
- Duurzaamheid kan zich ook richten op verstrekking hulpmiddelen aan derden na verloop bruikbaarheidstermijn.
- Theoretische en praktische informatie bij verstrekking van een tijdelijk vervangend hulpmiddel.
- We hechten aan continue bereikbaarheid (24 uur/dag) hulpmiddelenleverancier voor storingen en onderhoud.
- Eventueel blokkade van een prijsstelling (verhogingen) in de lopende contractperiode.

U geeft aan dat in de aanbesteding ook aandacht wordt besteed aan de onderwerpen: kwaliteit in te zetten personeel, veiligheid, privacy, toepassing Wmo, verhuizing en maatwerk gerelateerd aan de (mate van) afhankelijkheid van het hulpmiddel. We adviseren daar te zijner tijd graag op.

Hoogachtend,

Klankbordgroep Wmo-hulpmiddelen

BIJLAGE

Eerdere adviezen, aanbevelingen en opmerkingen van de klankbordgroep Medipoint ten behoeve van de nieuwe regionale aanbestedingsprocedure voor de hulpmiddelenleveranciers.

- Keuzevrijheid. Het zou goed kunnen zijn om aan twee partijen de gunning te verlenen. De kans dat hierdoor goede concurrentie ontstaat is aanwezig. De kwaliteit van dienstverlening kan hierdoor omhoog gaan.
- Als dit niet kan, zou voor een wachtkamerconstructie gekozen kunnen worden. Bij ontevredenheid over de ene partij kan de gemeente dan het contract opzeggen en overstappen naar de tweede partij. Hierbij dient dan wel een goede regeling voor overname van hulpmiddelen opgenomen worden.
- Maximale wachttijd aan de telefoon: De gemeente zou met de hulpmiddelenleverancier moeten afspreken (...% van de telefoontjes moet binnen.... minuten afgehandeld zijn). Deze cijfers moeten vooraf bekend zijn, zodat het makkelijker is om de hulpmiddelenleverancier aan deze afspraak te houden. Zo weten mensen ook waar ze aan toe zijn. Dit geldt natuurlijk ook voor de reparaties die de hulpmiddelenleverancier uitvoert. Wij adviseren om dit op te nemen in het contract!
- Maximale reparatietijd. Hier vinden we een maximale duur van één week / vijf werkdagen aanvaardbaar, mits er een geschikt leenhulpmiddel kan worden ingezet. Dit zal in de praktijk wel betekenen dat er meer goederen op voorraad moeten zijn. Doorlooptijden zijn momenteel erg lang vanwege het wachten op onderdelen.
- Reparaties thuis: Eigenlijk zou iemand bij wie een monteur langs moet komen voor een reparatie een dag van te voren of uiterlijk 's ochtends moeten kunnen bellen om te horen in welk tijdvak ze komen (ochtend/middag of het liefst een tijdvak van twee uren). Dit is van wezenlijk belang voor mensen die werken, studeren, hun hulphond moeten uitlaten of zorg moeten inplannen. Het dient verplicht te zijn dat de monteur een half uur van te voren even belt dat hij eraan komt. Zo voorkom je dat je de deur niet kan open doen door bijv. een toiletbezoek. Sowieso is het wenselijk dat -bij uitloop van de werkzaamheden- de monteur even belt, zodat de cliënt niet tevergeefs wacht op de monteur. Kortom, een betere communicatie is waar het hierom draait.
- Goede digitale dossieropbouw: de cliënt zou ook inzage moeten hebben in zijn of haar eigen dossier. Ook is het belangrijk dat daar in staat welk hulpmiddel bij welke cliënt hoort. Zo voorkom je verrassingen. Het telefoonnummer van de cliënt staat daar ook in, zodat de monteur even kan bellen bij uitloop o.i.d. Dus adviseren wij een Digitaal Portaal voor de klant. We willen graag meedenken hoe dit moet worden ingericht. De webapplicatie dient te voldoen en moet de juiste verantwoordingsinformatie genereren.
- Bejegening aan de telefoon en vertaling naar welke spullen moeten mee naar het huisbezoek dient correct te zijn: reparaties zijn niet mogelijk wanneer je niet de goede spullen bij je hebt.
- Beter in kaart brengen van spoedgevallen: de mensen die stilstaan op de weg, maar ook cliënten die met spoed een ander hulpmiddel ter vervanging moeten hebben. Leg deze termijnen vast en laat de hulpmiddelenleverancier zich hier zo strikt mogelijk aan houden. Maak hier goede afspraken over.

- De gemeentes zouden een deel van het budget dat bestemt is voor hulpmiddelen moeten reserveren voor de aanschaf van hulpmiddelen die niet opgenomen zijn in het reguliere Handboek Voorzieningen. Ieder hulpmiddel wat noodzakelijk is moeten de hulpmiddelenleveranciers kunnen leveren.
- Er moet up-to-date informatie zijn over de voorraad aan Wmo-hulpmiddelen in het depot uitstaande middelen, datum servicelevering, leverdatum voorzieningen en dergelijke. Dit leidt tot managementinformatie over afgehandelde leveringen. Hierdoor kan door leverancier en gemeente proactief gestuurd worden.
- Goede technische kennis en sociale vaardigheden van monteurs zijn vereist. De partij die de gunning krijgt moet een goed opleidingsplan kunnen laten zien.
- De hulpmiddelenleverancier moet bij elk geleverd product een handleiding meeleveren en indien gewenst een uitleg geven over het gebruik van het hulpmiddel.
- Hulpmiddelen worden na 7 jaar afgeschreven. Die worden dan vaak weer ingenomen is er geen mogelijkheid om een hulpmiddel over te kopen tegen de dagwaarde? Ook al krijg je een nieuw hulpmiddel via de gemeente. Het kopen van een hulpmiddel tegen de dagwaarde maakt het voor de gebruiker betaalbaar en zorgt ervoor dat de koper een eigen reserve-hulpmiddel heeft.
- Er zou een boeteclausule moeten worden opgenomen voor als de hulpmiddelenleverancier de afspraken uit het contract heel vaak niet haalt. Ook zou de boeteclausule van toepassing moeten zijn bij veel klachten.
- PGB. Handhaaf de mogelijkheid voor PGB-budgethouders om, tegen vergelijkbare condities als zorg in natura, bij een andere leverancier een voorziening in te kopen. Deze mogelijkheid is wettelijk verankerd. Zorg dan wel voor goede voorlichting over de rechten en plichten. Daarbij moet het budget voor het onderhoud en de verzekering ook hoog genoeg zijn om dit te kunnen betalen. -Er moet meer duidelijkheid komen m.b.t. PGB aanvragen.
- Een rijvaardigheidskursus voor de scootmobiel/elektrische rolstoel moet uitgebreider voor diegene die dat nodig heeft. Vaak kan dit niet in de drie kwartier die er nu voor staat.
- Iemand die verhuist naar een andere gemeente, zou zijn eigen hulpmiddel moeten kunnen meenemen. Wij hebben er begrip voor dat het lastige is uitwisselen tussen gemeentes met een koopbestand en gemeentes met een huurbestand.
- Douchezitjes en toiletbeugels mogen niet zomaar tot de algemeen gebruikelijke middelen worden gerekend. Bij aanpassing van een hulpmiddel (bijv. een douchezitje) is het sowieso niet meer algemeen gebruikelijk. Dan wel: aanpassingen aan een hulpmiddel moeten altijd worden vergoed, anders komt de veiligheid in het geding.
- Eigendomsrecht: In de huidige aanbesteding is ervoor gekozen om het eigendomsrecht te laten bij de leverancier. Dit zal ook gebeuren bij de nieuwe aanbesteding. Evenals de beslissing of een hulpmiddel nog toereikend genoeg is voor iemand. Wij pleiten ervoor om de beslissing over het onderhoud van een hulpmiddel en het ergonomisch advies -wat soms bij het vervangen van een hulpmiddel komt kijken- niet door een en dezelfde partij te laten doen. Acht de gemeente hier een andere partij capabel in?
- Er moet een duidelijke klachtenprocedure zijn. Waar moet je naar toe als er een klacht is over de hulpmiddelenleverancier? De gemeente moet hierin ook haar rol pakken en deze regeling

- niet aan de leverancier overlaten.
- Spoedaanvraag. Uiteraard is het spoed wanneer iemand met pech langs de weg staat. Daarnaast kan het ook spoed zijn wanneer iemand om ergonomische redenen niet meer een adequaat hulpmiddel heeft. Beschrijf in de aanbesteding wanneer er sprake is van een spoedaanvraag. Beschrijf ook wat de levertijd moet zijn van een spoedaanvraag. (Bijvoorbeeld bij pech 1 uur en bij een niet meer adequaat hulpmiddel een tijd van vier weken)
- Communicatie. Het kan natuurlijk altijd dat iets anders loopt dan gepland. Nu krijgt de klant vaak een automatisch aangemaakte brief. Hierin is het vaak niet duidelijk om welk hulpmiddel het gaat. Zeker wanneer je meerdere hulpmiddelen in gebruik of reparatie hebt ontstaat er vaak onduidelijkheid bij de klant, maar ook bij de medewerker die je aan de lijn krijgt.
- Complexe casussen. Medipoint heeft een half jaar geleden een casemanager aangenomen, die complexe zaken op zich neemt. Hierover zijn we zeer positief. Wij adviseren om deze functionaris als eis op te nemen in de nieuwe aanbesteding.
- Aansprakelijkheid. Zoals het nu in de WMO-verordening geregeld is blijft het hulpmiddel eigendom van de hulpmiddelenleverancier. In dit geval moet deze ook de WA-verzekering voor het voertuig regelen. Dit is in het huidige contract een verantwoordelijkheid van de leverancier. Wij vinden dat dit in de nieuwe aanbesteding wederom een verantwoordelijkheid moet zijn van de leverancier. Indien iemand veel schade veroorzaakt vinden wij wel dat zo iemand een rijvaardigheids- en veiligheidstraining moet kunnen worden opgelegd.
- De servicebus van Medipoint komt iedere eerste woensdag van de maand naar Wijchen. Het is belangrijk om die mogelijkheid te behouden zodat mensen bij een klein defect niet naar Medipoint hoeven te komen. Het is belangrijk om die mogelijkheid te behouden, zodat mensen bij een klein defect niet naar Medipoint hoeven komen.
- Twee keer per jaar is er in Wijchen een terugkommiddag voor mensen die het laatste half jaar een scootmobiel verstrekt hebben gekregen. Het is belangrijk om tips en ervaringen uit te wisselen. Wij adviseren dat deze regeling blijft en zelfs kan worden uitgebreid naar andere gemeentes.
- Er wordt een scootmobieltocht gehouden in Wijchen. Medipoint stelt altijd een reserve scootmobiel beschikbaar en een monteur is standby bij pech. Ook deze tocht dient o.a. om de rijvaardigheid van de bestuurder te verbeteren. Scootmobielrijders die ver van Wijchen afwonen worden opgehaald door een rolstoelbus. Wij vinden het van groot belang dat deze tocht behouden zal blijven.
- **Let erop dat inschrijvers op de aanbesteding kunnen waarmaken wat ze zeggen.**