



Aan de bestuurders Sociaal Domein Regio Rivierenland

Tiel, 8 juli 2015

Betreft: ongevraagd Advies procedure en aanbesteding hulpmiddelen 2015

Geachte bestuurders Sociaal Domein,

Het Netwerk Wmo-raden is door de gemeenten op 21 januari 2015 uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst over de aanbesteding hulpmiddelen Wmo 2015-2017 waar een delegatie van ons aan heeft deelgenomen.

Doel van deze bijeenkomst was het informeren van de Wmo-raden over de (her)aanbesteding hulpmiddelen (maatwerkvoorzieningen Wmo), de wijze waarop deze aanbesteding tot stand is gekomen, de gemaakte keuzes en het tijdpad.

Het Netwerk Wmo-raden heeft, na kennis te hebben genomen van de aan hen verstrekte informatie, besloten om ongevraagd advies te geven. Gezamenlijk bieden we het advies aan het regio bestuur aan.

Daarnaast kan iedere Wmo-raad het advies aanbieden aan het eigen College van B&W en verzoeken onze adviespunten te onderschrijven en mee te nemen in het regionaal overleg t.a.v. aanbestedingen in het Sociaal Domein.

Onze adviezen:

1. De Wmo-raden in de volgende aanbesteding vroegtijdig te betrekken en een voorstel ter advies voor te leggen.
2. Bij de volgende aanbesteding de keuzevrijheid van de burger/klant te borgen.
3. Zorg te dragen voor een zorgvuldige en tijdige communicatie aan de burger/klant.
4. Zorg te dragen voor een eenvoudige wijze en vindbare wijze van klachten.
5. Gebruikers te betrekken bij de evaluaties betreffende het behandeldoel en het hulpmiddel.
6. Kwaliteits- en tevredenheidsmetingen dienen te worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij, met een toetsing op vastgestelde criteria.
7. Gebruikers en de Wmo-raad te betrekken bij het opstellen van de criteria en de vragenlijsten voor de kwaliteits- en tevredenheidsmetingen.

Argumenten:

Ad.1 Burgerparticipatie vorm geven

De Wmo-adviesraden zijn niet betrokken bij het gezamenlijke regionale inkoopproces. Er is geen officieel advies gevraagd, dit bevreemdt ons.

Alles wat regionaal uitgevoerd wordt, onttrekt zich nu aan democratische controle en inspraak. Het Netwerk Wmo-raden wil hierover met u in gesprek en bespreken hoe dit bij een volgende aanbesteding geborgd gaat worden.

Ad. 2 Uitgangspunten als leidraad

Het is bevreemd ons dat van de zijde van de gemeenten gekozen wordt voor één leverancier. Keuzevrijheid voor de klant is essentieel, zoals u ook in de contourennota als uitgangspunt heeft vastgesteld. Monopolie posities zijn onwenselijk en sluiten niet aan op de vraag van de klant en uw eigen toetsingskader.

Ad. 3 Kennis leidt tot goed gebruik

Een goede communicatie naar klanten over de nieuwe regels (huur, onderhoud, reparaties, klachten, enz.) zorgt ervoor dat klanten/burgers de veranderingen leren kennen en zo makkelijker gebruik kunnen maken van voorzieningen. De informatie kan breed verspreid worden zodra de aanbesteding heeft plaats gevonden en de leverancier(s) bekend zijn.

Ad. 4 Vertrouwen geven en opbouwen

Een eenvoudige wijze van klachten indienen met b.v. een eigen klachtenmeldpunt voor cliënten zorgt voor vertrouwen bij burgers/klanten. Klachtenprocedures van de leverancier zijn vaak ingewikkeld. Zeker voor mensen met een beperking kan het indienen van een klacht bij de leverancier een zware belasting betekenen. Het gevolg kan zijn dat de klacht niet terecht komt bij de leverancier of bij de gemeente. Dit kan een slecht imago voor de leverancier, de gemeente en de ambtenaren opleveren.

Ad. 5 Leren van ervaringen

Er zijn verschillende onderwerpen die evaluatie behoeven, o.a. het behandeldoel en het hulpmiddel. Beide evaluaties moeten leiden tot een juist en correct functionerend hulpmiddel, eventueel na aanpassen van het hulpmiddel. Betrek gebruikers bij deze en bij alle andere onderwerpen betreffende hulpmiddelen die geëvalueerd worden.

Ad. 6 Meten is weten

Kwaliteits- en tevredenheidsmetingen dienen niet te worden uitgevoerd door de leverancier om niet 'de slager zijn eigen vlees te laten keuren'. Een onafhankelijke partij geeft een objectief beeld waarbij een toetsing op vastgestelde criteria een handleiding mee kan geven.

Ad. 7 Ervaring is kennis

De gebruikers zijn een schat aan ervaring en kennis en daarmee een onmisbare schakel bij het opstellen van de criteria en de vragenlijsten, waarbij de Wmo-raad ondersteunend wil meedraaien.

Tot slot stellen wij u twee vragen.

1. Het Netwerk Wmo-raden vraagt zich af wat de waarde van de aanbesteding is als er straks sprake is van PGB's. Burgers met een PGB kunnen niet gedwongen worden diensten af te nemen bij de geselecteerde partij. Behouden zij hun rechten als ze voor een andere leverancier kiezen?

2. In de informatiebijeenkomst is toegezegd dat de Wmo-raden alle informatie betreffende deze aanbesteding toegestuurd zouden krijgen, graag ontvangen wij deze informatie zo snel mogelijk.

Vertrouwend u met ons advies geïnspireerd te hebben zien wij met belangstelling uw reactie op ons advies én onze vragen tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Netwerk Wmo-raden Rivierenland

Voorzitter mevrouw S. Hakvoort

