Adviesraad sociaal domein, Haren

Secretariaat
Dorpsweg 35-B
9755 PA Onnen
adviesraadsociaaldomeinharen@gmail.com

Datum: 10 april 2017

Aan het College van B&W
t.a.v. dhr. M. Verbeek, wethouder
Raadhuisplein 10
9751 AN Haren
cc. G. de Boer (per email)

Betreft: advies bestek aanbesteding hulpmiddelen

Geachte wethouder M. Verbeek,

Wij waarderen het dat wij het concept- bestek - met erkenning van te laat toesturen- alsnog hebben mogen ontvangen. Wij zullen er prudent mee omgaan in de wetenschap dat het pas na publicatie openbaar is.

Het eerder meenemen van onze raad in een dergelijk proces was overigens wel wenselijk geweest. Dat had gekund door het vroegtijdig geven van een mondelinge toelichting op de keuzes die de gemeenten bij het opstellen van het bestek voor ogen hebben en de achtergronden daarvan. Wij menen dat het zinvol was geweest daarover met elkaar en met gebruikers te spreken om zorgvuldig en getoetst aan de praktijk uitgangspunten voor de vormgeving van het bestek te formuleren. Nu stappen we in een rijdende trein en wordt aangegeven dat het bestek al bijna klaar is.

Wel hebben wij nog wat kanttekeningen.

Het bevreemdt ons dat de gemeenten slechts kiezen voor 1 leverancier. Wij menen dat meerdere leveranciers het systeem minder kwetsbaar maken (bij faillissement bijv.) en het beperkt de keuzevrijheid van inwoners. Wij hebben geen passage kunnen vinden over een contract op de achtergrond met een tweede leverancier voor het geval dat de leverancier aan wie gegund is niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Gezien de grootte van het perceel lijkt het ons ook geen probleem om voor meerdere leveranciers te kiezen.
Wij merken wel op dat wij tot nu weinig klachten hebben gehoord over de huidige leverancier, al is het geen garantie dat die na aanbesteding opnieuw gegund krijgt.

Onze indruk is dat het bestek niet veel garanties geeft in die zin dat de klant er uit kan lezen hoe met zijn belangen zal worden omgegaan. Beschrijving van de werkelijke vormgeving van de klachtenprocedure voor de klant en inhoud van het klanttevredenheidsonderzoek is in onze ogen van belang alsmede een daaraan verbonden bonus/malusregeling om de klant de indruk te geven dat ook werkelijk goed toegezien zal worden op naleving van de in het bestek gestelde eisen.
In een door een onafhankelijke instantie uit te voeren tevredenheidsonderzoek kunnen vragen gesteld worden over de ervaren kwaliteit en onderhoud van de hulpmiddelen, over bejegening en telefonische bereikbaarheid, over hoe het gaat met service en reparatie en hoe de communicatie en instructies rond het hulpmiddel zijn verlopen.

Het lijkt ons een goede aanvulling in het bestek iets op te nemen over een of meer door de leverancier te regelen proeflessen ten behoeve van het in gebruik nemen van het hulpmiddel (rolstoel, scootmobiel) , waarbij voor de rolstoel voor buitengebruik en de scootmobiel ook aandacht wordt gegeven aan de geldende verkeersregels.

Wij hebben bij de gunningscriteria een voorkeur voor een prijs- kwaliteitsverhouding van 30%-70% in plaats van de nu gekozen 40%-60%. Daarmee wordt beter aangesloten op de komende wijziging van het landelijk Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, die ten doel heeft een goede prijs-kwaliteitsverhouding te bewerkstelligen bij aanbestedingen in het sociaal domein.

Wij vinden het gunstig dat het kernassortiment is uitgebreid om het aantal voorzieningen dat buiten dit assortiment valt te beperken, waarmee wordt voorkomen dat de leverancier daarvoor hoge tarieven kan berekenen.

Verder vragen wij ons af hoe het zal gaan met pgb-ers. Het pgb is het enige middel dat de klant nog enige keuzevrijheid kan geven bij het selecteren van een aanbieder. Moeten pgb-ers die niet te ruim bij kas zitten bijna gedwongen diensten afnemen bij de uiteindelijk geselecteerde aanbieder, omdat het toe te kennen pgb tarief niet hoger zal zijn dan wat de gemeente aan de aanbieder betaalt of ligt dat in de praktijk in individuele gevallen anders?

Bij onderdeel 2.5 van het bestek willen wij nog het volgende opmerken.
De voorgeschreven telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer binnen 5 minuten is lang zeker wanneer je met pech met je scootmobiel langs de weg staat. Onze voorkeur zou zijn die wachttijd tot 1 minuut terug te brengen.
Voor pechsituaties buitenshuis zou het ook wenselijk kunnen zijn dat gebruikers met hart-en vaatziekten goed geregistreerd staan om versnelde hulp mogelijk te maken in dat soort persoonlijke situaties van de gebruiker.

Tenslotte: waarom is in het bestek niet de algemene eis gesteld dat uitstaande hulpmiddelen door de winnende inschrijver moeten worden overgenomen? Klanten komen dan nooit voor een onplezierige ruilsituatie met een nieuwe aanbieder te staan, als ze tevreden zijn met hun huidige hulpmiddel.

Wij worden graag geïnformeerd over de nota(‘s) van inlichtingen omdat die ook bepalend zullen zijn voor de uiteindelijke vormgeving van het bestek.

Tot zover het advies van de adviesraad sociaal domein.
Graag vernemen wij uw reactie op ons advies.

Met vriendelijke groet namens de Adviesraad Sociaal Domein gemeente Haren,

Voorzitter, J.Hommes Secretaris, K.Venekamp