

Ouderkerk aan de Amstel, 15 september 2014

het College van B&W gemeente Ouder-Amstel
Postbus 35
1190 AA Ouderkerk aan de Amstel

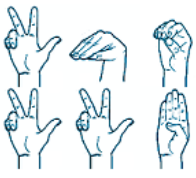
Betreft: advies uitgangspunten Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen

Geacht College,

Hierbij brengen wij u genoemd advies uit. We hebben ons hierbij gebaseerd op de Startnotitie Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen, alsmede op de informatie die we hebben verkregen op de bijeenkomst van 4 september 2014.

In grote lijnen kunnen we ons goed vinden in de gehanteerde uitgangspunten. We willen hierbij de volgende opmerkingen plaatsen:

1. De keuze om met 8 gemeenten samen de aanbesteding te doen, begrijpen we en ondersteunen we. Een zekere politieke kwetsbaarheid is hierin evenwel besloten. We gaan ervan uit dat mocht de politieke situatie wijzigingen veroorzaken in de samenwerking, dat de cliëntenraad hiervan in kennis wordt gesteld en bij grote veranderingen in de gelegenheid wordt gesteld opnieuw advies uit te brengen.
2. Prestatie-indicatoren: we adviseren om bij deze indicatoren ook aandacht te besteden aan preventief onderhoud. Dus niet alleen op aanvraag van een cliënt met een probleem, maar proactief op een voor de hand liggend moment voor het betreffende hulpmiddel.
3. Om een nieuwe cliënt in de gelegenheid te stellen een goed onderbouwde keuze te kunnen maken tussen de leveranciers, adviseren we een "ranking list" samen te stellen op basis van de bevindingen van de cliënten met de betreffende leveranciers.
4. Ten aanzien van de uitgifte van de enquêteformulieren adviseren we om deze niet uitsluitend bij aanvang van de relatie met de leverancier te laten invullen door de cliënt, maar ook op andere momenten tijdens het gebruik van het hulpmiddel. Een zekere mate van verplichting kan hierbij worden gehanteerd. De informatie die hieruit naar voren komt is goede input voor de evaluaties van de gemeentes met de leverancier, maar ook voor de onder punt 3. genoemde "ranking list". Bovendien adviseren we de gemeente om een actieve rol te spelen rondom het invullen en inleveren van de enquêteformulieren. Uitleg over het doel ervan en wat er met de verkregen informatie wordt, zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. Wellicht dat het Wmo-loket hierbij een actieve rol kan krijgen.
5. De bejegening van de cliënt is een belangrijk punt van aandacht. Niet alleen is het van belang dat medewerkers van een leverancier, die contact hebben met de cliënten, het Nederlands machtig zijn, maar bovenal dat de cliënt zich serieus genomen voelt. Daar staat tegenover dat een cliënt zelf verantwoordelijk is voor ondersteuning bij het gesprek met een medewerker van een leverancier, indien hij het Nederlands zelf onvoldoende machtig is. Voor de cliënt is belangrijk, dat hij begrijpt wat met zijn vraag of klacht wordt



Wmo/
Wwb-
adviesraad
Ouder-Amstel

A.M.J. Goudriaan (secretaris)
Hoofdenburg 17
1191 NA Ouderkerk aan de Amstel
06 28644697
wmowwbouderamstel@gmail.com

gedaan; wanneer een antwoord te verwachten is; welke tijdsperiode nodig is voor reparaties en welke stappen nodig zijn. Voor hulpmiddelen in reparatie is een "track and trace" systeem een duidelijke kwaliteitsverbetering ten opzichte van de huidige situatie.

6. Hoewel uitgerekend is dat met de gekozen prijs/kwaliteit verhouding de inschrijving zeker niet gewonnen kan worden door in te schrijven met een lage prijs (vanaf 20/80) adviseren we de verhouding om te keren, te weten 40% prijs en 60% kwaliteit.

Met vriendelijke groet,

A.M.J. Goudriaan, secretaris Wmo/Wwb-adviesraad Ouder-Amstel