



Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning  
Secretariaat: Vermeersdwarsweg 5, 7391JN Twello  
E-mailadres [info@clienraad-voorst.nl](mailto:info@clienraad-voorst.nl)  
Website [www.clienraad-voorst.nl](http://www.clienraad-voorst.nl)

Het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Voorst,  
H.W. Iordensweg 17,  
7391 KA TWELLO.

Twello, 18 oktober 2017.

Betreft: Advies aanbesteding Hulpmiddelen WMO 2018

Geacht College,

De CMO is zowel schriftelijk als mondeling geïnformeerd over de ervaringen, plannen en ontwikkelingen met betrekking tot de aanbesteding hulpmiddelen 2018 op basis van de Evaluatie, aanbevelingen en uitgangspunten. De CMO kan zich in grote lijnen vinden in deze evaluatie.

In april 2017 heeft de CMO u uitvoerig geïnformeerd over haar opvattingen met betrekking tot Inkoopnota Jeugd, WMO en MO/BW – 2019. Hierin werd gepleit om zowel vanuit bestuurlijk als vanuit cliënt perspectief te kijken naar de aanbesteding.

Ook nu kiest de CMO nadrukkelijk vanuit het perspectief van de individuele burger, de cliënt die gebruik moet maken van hulpmiddelen in het kader van de WMO. **Kwaliteit moet leidend zijn.**

Middels dit advies wil de CMO een stap verder gaan. Overal om ons heen zien we voorbeelden waaruit blijkt dat de burger zelf aan zet is. Hij regelt zijn eigen bankzaken, kiest zijn eigen zorgverzekering en kan een keuze maken uit de dikte van de sneden van het brood door het brood zelf in de broodsnijmachine leggen. Een bewust, actieve burger.

Waarom zou hij/zij dat niet kunnen met hulpmiddelen die hij/zij nodig heeft voor persoonlijke verzorging. De rol van de gemeente zou naar onze mening tweedelig dienen te zijn.

- De burger wil in toenemende mate zelf willen onderzoeken, zelf zijn keuzes willen maken. De rol van gemeente is daarbij faciliterend;
- Enerzijds door samen met de cliënt te kijken welke voorzieningen hij nodig heeft. Stel de procedure hiervoor op, samen met het MNV, nu en op middellange termijn;
- Richt het MNV zodanig in dat specifiek deskundigen, samen met de burger en de leverancier kunnen onderzoeken en vaststellen wat nodig, wenselijk is;
- Geef de burger een advies waar hij/zij die hulpmiddelen zelf kan aanschaffen en stel vast welke vergoedingen daarbij horen. De burger kan vervolgens bepalen of hij het aangeboden hulpmiddel wil aanschaffen of, middels een bijbetaling een duurder artikel;

- Ga bij de aanbesteding niet uit van een of twee leveranciers maar benoem een aantal leveranciers die aan de burger in de gemeente Voorst mogen leveren. Bepaal of basis van de evaluatie criteria waaraan deze leveranciers aan moeten voldoen. Een leverancier die niet voldoet prijst zichzelf uit de markt. Hij zal niet meer benaderd worden door de burger. De leverancier die wel goed werk levert, prijs, kwaliteit en mate van dienstverlening kan zichzelf, stelt de burger tevreden en hij kan zich ook op termijn beter profileren. Hiermee wordt voorkomen dat er om de paar jaar een circus van aanbestedingen plaats vindt. Hiermee voorkom je naar onze mening ook dat leveranciers halverwege bestedingsperiode afhaken omdat ze toch niet kunnen voldoende aan de gestelde voorwaarden.

#### **Advies vanuit cliënt perspectief:**

- CMO pleit ervoor dat keuzes gemaakt worden vanuit het perspectief van de burger.
- De inkoop moet zo georganiseerd zijn dat de cliënt keuzes kan maken. Hoe kan hij uit het aanbod, vervat in een ingewikkelde en complexe inkoopnota, keuzes maken die de kwaliteit van zijn leven van belang zijn. Maak duidelijk op welke wijze mensen hun PGB of eigen middelen in kunnen zetten.
- Ongeacht het inkoopmodel, dient er daadwerkelijke en integrale ondersteuning te komen voor een cliënt. Samenwerking tussen instellingen verloopt vaak moeizaam en een sociaal wijkteam zal dat niet vanzelf oplossen. Er is een doorzettingsmacht nodig waardoor de cliënt daadwerkelijk en integraal ondersteuning krijgt. In het geval van meerdere hulpvragen dient een regisseur de doorzettingsmacht te hebben om afspraken te maken met de cliënt waar aanbieders zich vervolgens aan dienen te houden.
- De CMO is van mening dat hierbij een duidelijke taak is weggelegd voor de plaatselijke CJG en het MNV. Het is hun taak om, op basis van de vraag van de burger, en met de hulp van onafhankelijke clientondersteuning de burger wegwijs te maken in de mogelijkheden en middelen. Hierdoor ontstaat naar onze mening een integraal aanbod, maatwerk en tevreden burgers.
- Het Verdrag voor de rechten van personen met een beperking van de Verenigde Naties biedt na ratificatie in 2015 een kader voor het stimuleren van de integratie en participatie van mensen met een beperking en moet worden opgenomen in het (inkoop)beleid van gemeenten en instellingen. Het verdrag kan een impuls zijn om algemene voorzieningen meer toegankelijk te maken voor mensen met een beperking, te stimuleren dat zij vaker in dienst worden genomen en dat zij beleidsmatig meer kunnen meedenken.

#### **Advies:**

- Als onderdeel van de besturingssystematiek willen wij u als besturingsonderdelen meegeven: Culturele sturing (samenbrengen), innovatieve sturing (vernieuwing en verkennen), bedrijfsmatige (beheersen en regelen) en resultaatsturing (koersbepaling) en presteren \* (Vier werelden van besturing – Aardema, 2004).
- Breng inkoop op onderdelen samenhangend en dichterbij de burger, richting preventie, voorkom stapeling.
- Breng een knip aan in hoog specialistische en specialistische dienstverlening.
- Maak het voor de z.g. kleine zorgaanbieder niet extra moeilijk met een grote hoeveelheid 'inkoopregels' Zij hebben, in tegenstelling tot grote zorgaanbieders

eerder het vizier op goede dienstverlening en geen 'specialisten' in dienst voor een ingewikkeld inkoopproces.

- Als gekozen wordt voor achteraf afrekenen, zonder bevoorschotting, hoort daar ook bij op tijd, binnen 14 dagen betalen.
- Maak een vastgesteld bedrag vrij voor innovatie en vernieuwing.

Tijdens de bijeenkomst van de gezamenlijke cliëntenraden en gemeenten op 10 oktober jl., werd ons ook duidelijk dat de huidige leverancier en de deelnemende gemeenten eigenlijk in een 'Wurggreep' zitten. De mate van dienstverlening is onder de maat. Het huidige contract is c.q. wordt opgezegd, op allerlei manieren wordt geprobeerd om (samen) te werken. Echter, knelpunten van burgers blijven bestaan. Wij adviseren u om de knelpunten en klachten op gemeenteniveau in kaart te brengen. De inventarisatie dient te leiden tot voor de gehandicapte burger acceptabele oplossingen. Het geeft u inzicht in de knelpunten en een handvat voor verbetering op korte en lange termijn. De idee om meerdere leveranciers te betrekken bij deze aanbesteding en uiteindelijke gunning biedt de burger een betere keuzevrijheid.

Wij zijn gaarne bereid dit advies nader toe te lichten.

Hoogachtend,

F.W. van der Vegte,  
Voorzitter.

T. Janssen,  
Secretaris