

Retouradres: Postbus 9100, 2300 PC Leiden

WMO Adviesraad Leiden  
t.a.v. mw. S. Lambermont  
Oude Rijn 44b/c  
2312 HG Leiden

Gemeente Leiden  
Bezoekadres Stationsplein 107  
2312 AJ LEIDEN  
Postadres Postbus 9100  
2300 PC LEIDEN  
Telefoon 071-516 56 03  
E-mail [sleute@leiden.nl](mailto:sleute@leiden.nl)  
Website [www.leiden.nl/gemeente](http://www.leiden.nl/gemeente)

Datum 16 oktober 2013

Ons kenmerk ESZ 2013-7259

Onderwerp Advies inzake de aanbesteding hulpmiddelen WMO  
2014-2017

Contactpersoon S. van der Staak  
Doorkiesnummer 5759

Geachte mevrouw Lambermont,

Zoals eerder al met u is besproken zal per 1 januari 2014 de verstrekking van de Wmo hulpmiddelen in natura opnieuw aanbesteed worden. De (ambtelijke) Kerngroep Wmo Hulpmiddelen Aanbesteding 2013 is hiermee bezig. Op 4 juli 2013 vond in dat kader een (gezamenlijke) informatiesessie plaats voor de Wmo-adviesraden van de verschillende betrokken gemeenten. De Wmo-adviesraden van de gemeenten Kaag en Braassem, Katwijk, Leiderdorp, Leiden, Oegstgeest en Wassenaar waren daarbij aanwezig. Na deze - informatiesessie is het 'halfabriakaat' met de Wmo-adviesraden gewisseld. Het 'halfabriakaat' gaat over de inhoudelijke aspecten van de aanbesteding en niet over het technische en procedurele gedeelte van de aanbesteding. Voor het 'halfabriakaat' heeft de inhoud van de vorige aanbesteding als basis gediend.

De Adviesraad WMO Leiden heeft op het 'halfabriakaat' gereageerd. Middels deze brief willen wij u laten weten dat we uw advies goed hebben doorgenomen en willen we puntsgewijs reageren op uw advies.

## 1. Inleiding

Ondanks het voornemen van de kerngroep om de Wmo-adviesraden tijdig te betrekken bij de voorbereiding van de aanbesteding, blijkt dit toch niet gerealiseerd te zijn. Hier moet naar de toekomst toe absoluut lering uit getrokken worden. De kerngroep heeft zich verkeken op de tijdsdruk en de daarbij gestelde tijdsplanning.

## 2. Adviezen per hoofdstuk

2.1. goede beschrijving van gekanteld werken.

2.2. Bij categorie 4, handbewogen rolstoel: taxifixatie als standaardspecificatie op te nemen.

Dit heeft bij de vorige aanbesteding ook al gespeeld. Daar is toen vanuit gemeentezijde het volgende op gesteld: 'Met de keuze in het Bestek voor een all-in huurprijs wordt gerealiseerd dat, daar waar de indicatie een taxifixatie aangeeft, dit ook geleverd wordt. Hiermee is, in voorkomende gevallen, een taxifixatie gegarandeerd. Er wordt van uit gegaan dat niet alle klanten standaard een taxifixatie behoeven. Het standaard opnemen van een taxifixatie kan daarom, naar ons oordeel, kostenverhogend werken. In dat geval



moet de leverancier namelijk altijd een taxifixatie aanbrengen, ook daar waar deze niet benodigd is. De leverancier zal dit in de geoffreerde prijzen verwerken.' Het antwoord dat bij de voorige aanbesteding is gegeven is nog steeds actueel.

2.3. Nummer 1: Het lijkt de adviesraad gewenst dat de verzoeker standaard een kopie van een schriftelijke klacht krijgt.

Via de managementrapportage krijgt de gemeente al (geanonimiseerd) maandelijks inzage in de klachten. Met deze bepaling kan de gemeente desgewenst diepgaander en op klantniveau informatie verkrijgen. Met deze bepaling wordt eveneens beoogd de dwingende regels (administratieve regeldrift) zo veel mogelijk te beperken. Naar aanleiding van de reactie van de adviesraden is de tekst directer en duidelijker gemaakt: 'Op verzoek van de betrokken gemeente stuurt u een kopie van een schriftelijke klacht per email door'.

2.4. Nummer 15: of in overleg met de klant' veranderen naar 'en in overleg met de cliënt', omdat de Raad meent dat de inname van een hulpmiddel binnen 14 dagen, gezien de mogelijkheid voor hergebruik, voldoende ruimte biedt.

De strekking van de eis is dat de huur 2 dagen na opzegging eindigt en dat het hulpmiddel wordt ingenomen. Een 'en-bepaling' beperkt de handelingsvrijheid, er moet namelijk aan allebei de voorwaarden voldaan worden. De 'of-bepaling' zorgt er voor dat het hulpmiddel (in en/of na overleg met de klant) te allen tijde uiterlijk na 14 dagen wordt opgehaald met een mogelijkheid om daar, in overleg met de klant, van af te wijken. De gehanteerde formulering geeft voor de uitvoering de meeste ruimte (om desgewenst individueel maatwerk te leveren). Dit onderdeel is niet aangepast.

2.5. Nummer 22: Aanvullen met: Een opfriscursus van verkeersregels voor de cliënt dient eenmaal per drie jaar gevolgd te worden. Hierbij vindt tevens rapportage plaats, met verantwoording van bevindingen aan de aanbestedende dienst.

Dit aspect is ook bij de vorige aanbesteding aan de orde geweest. Daar is toen vanuit gemeentezijde het volgende op gesteld. 'Een algemene 'opfriscursus' voert te ver, dit werkt naar verwachting ook kostenverhogend. Zo nodig kan op dit punt door de gemeente, in voorkomende gevallen, individueel maatwerk worden geleverd, daar waar blijkt dat een klant bij het zich op adequate en veilige wijze vervoeren met een scootmobiel (aanvullende) hulp behoeft. Het Bestek voorziet met de geformuleerde tekst hierin. Met het voorstel van de gezamenlijke Wmo-adviesraden wordt op het punt van de verplichtingen van de leverancier onvoldoende duidelijkheid gegeven. Het aantal rijlessen wordt bijv. niet genoemd en ook wat precies onder een 'opfris-cursus' wordt verstaan en wat dat exact inhoudt is niet duidelijk. Onder die omstandigheden zullen aanbieders niet makkelijk de financiële gevolgen van de verplichtingen kunnen overzien en liggen om die reden hogere offerteprijzen in de rede.' Deze argumenten gelden ook nu nog (steeds). In het verlengde van dit onderwerp is eis 23 aangevuld met de navolgende tekst: 'Indien de technische staat van het hulpmiddel daar aanleiding toe geeft, zal de opdrachtnemer de rijvaardigheid van de cliënt beoordelen en wanneer nodig aan de gemeente rapporteren'.



### 3. Overige adviezen

3.1. Tijdens de bijeenkomst zijn er opmerkingen gemaakt over de service in de regio, bijvoorbeeld dat men voor banden oppompen soms wordt verwezen naar Den Haag. In het bestek lijkt dit probleem ondervangen te zijn. De Adviesraad benadrukt het belang dat de cliënt voor dergelijke praktische zaken bij ingebruikname van het hulpmiddel goed geïnformeerd wordt waar hij terecht kan of op welke manier hij geholpen wordt.

Wij vinden dit uiteraard ook zeer belangrijk. Eis 26 stelt hierover: 'U gaat ermee akkoord dat het onderhoud en reparatie, voor zover mogelijk, uitgevoerd worden bij de gebruiker thuis of, indien u niet over een mobiele werkplaats beschikt, op een locatie centraal gelegen binnen de Leidse regio, met bereikbaarheid van de regiotaxi (aanvullend OV- en Wmo-vervoer). De voorkeur van de klant is in deze leidend'. Het spreekt voor de Kerngroep als vanzelf dat bij aflevering de cliënt hierover afdoende wordt geïnformeerd door de leverancier. Leveranciers dienen cliënt-gericht te werken, zoals ook bijvoorbeeld blijkt uit eis 8 waarin geëist wordt dat medewerkers daarin geschoold zijn/worden. Verder komen deze aspecten ook aan de orde in het programma van wensen, waarop de offerende leveranciers straks beoordeeld gaan worden (zie bijvoorbeeld programma van wensen nrs. 2 en 7).

3.2. Conform het advies destijds over de aanbesteding Hulpmiddelen 2010, met betrekking tot het onderwerp persoonsgebonden budget (pgb): De aanbestedende partij dient heldere condities voor cliënten die gebruik willen maken van een pgb op te stellen. Deze moeten op zijn minst gelijk zijn aan de condities voor cliënten die voor zorg in natura (ZIN) kiezen.

Hiermee wordt verwezen naar een aanbeveling, die bij de vorige aanbesteding door de gezamenlijke adviesraden Wmo is gedaan ten aanzien van het te voeren beleid met betrekking tot de verstrekking van hulpmiddelen. Van gemeentezijde is daar destijds op geconcludeerd dat deze aanbevelingen zien op 'het te voeren beleid' en daarmee niet op de aanbesteding zelf. Gesteld is toen daarom ook dat 'deze aanbevelingen in een later stadium, buiten het (publiceren van) het Bestek om, aandacht zullen moeten krijgen'. In deze is in het algemeen van belang dat de gemeenten met betrekking tot de vorm waarin het hulpmiddel wordt verstrekt (natura of PGB) gehouden zijn aan de wettelijke bepalingen (artikel 6 Wmo – keuzevrijheid burger) en de gevormde jurisprudentie op dat punt, dat de voorlichting daarover helder, volledig en eenduidig moet zijn (artikel 6a – inlichtingenverstrekking B&W) en dat in beide gevallen (zowel bij natura als bij PGB) voldaan moet zijn aan het compensatie-beginsel van de Wmo en daarmee een passende oplossing moet worden geboden.

4. Tekstueel advies: In het gehele bestek wordt gesproken over 'klant'. De adviesraad vindt het gebruik van deze term niet wenselijk. Als alternatief adviseert de adviesraad 'zorgvrager', 'burger met een ondersteuningsvraag' of 'cliënt' te gebruiken.

De woorden klant en cliënt worden in de dagelijkse praktijk veelvuldig door elkaar heen gebruikt. Met beide woorden is in het algemeen wel voldoende duidelijk wat er mee bedoeld wordt, maar het gaat ook om het gevoel bij het woord. Met de adviesraden kan meegegaan worden dat het gebruik van het woord 'cliënt' hier meer op zijn plaats is dan gebruik van het woord 'klant'. Dit is in de tekst aangepast.



Graag willen wij u nogmaals bedanken voor het uitbrengen van een advies rondom de aanbesteding van de hulpmiddelen.

Mocht u nog vragen hebben, kunt u altijd contact opnemen met de behandelend beleidsmedewerker van der Staak-Stijnman. Zij is te bereiken op telefoonnummer :071-5165759, of via e-mailadres: s.van.der.staak@leiden.nl.

Met vriendelijke groet,



Mw. I. Baard  
Afdeling Realisatie  
Team Stadsleven