

In dit document treft u de beantwoording (*in het blauw*) op het advies van Adviesraad Jeugd en Wmo met betrekking tot het aanbestedingsdocument Wmo-hulpmiddelen.

Aandachtspunten en adviezen

Aandachtspunt 1:

complex maatwerk of complexe situatie In het aanbestedingsdocument wordt verwezen naar het landelijk Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen. De gemeente conformeert zich aan het convenant en opdrachtnemende leveranciers dienen een casemanager aan te stellen met de rol zoals beschreven in dit convenant. In het aanbestedingsdocument is nieuw opgenomen dat een 'Special' (een hulpmiddel dat het best passend en adequaat is, maar niet is opgenomen in de productcategorieën waaruit de leverancier kan kiezen) mag worden geleverd. Vanuit inwonersperspectief heeft de Adviesraad de volgende adviezen.

Adviezen

1.1 De Adviesraad adviseert om bij het leveren van maatwerk te kijken naar de gehele situatie van de aanvrager van een hulpmiddel, zoals werk, gezin en kinderen.

Antwoord: Voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening is het sociale wijkteam betrokken en heeft er een keukentafel gesprek plaatsgevonden. In het keukentafel gesprek worden alle levensgebieden breed uitgevraagd en is het netwerk van de inwoner in kaart gebracht. Deze informatie wordt meegewogen in de aanvraag.

1.2 Zoals in de nog niet ondertekende convenanten opgenomen, is gezien de complexiteit bij maatwerk het advies van de zorgprofessional (ergotherapeut en/of revalidatiearts) dat in samenspraak met de aanvrager tot stand komt, leidend. Laat het oordeel van de zorgprofessional, opgesteld samen met de inwoner en mantelzorger/naaste, richtinggevend zijn. Onder aandachtspunt 7 komt de Adviesraad nog terug op de (niet ondertekende) convenanten.

Antwoord:

Arnhem is voornemens de twee convenanten (maatwerk- en verhuisconvenant) te gaan tekenen. In het maatwerk convenant komt de positie van de ergotherapeut aan bod, met name de adviezen met betrekking tot de functionele eisen van het hulpmiddel. Zodra de convenanten getekend zorgen wij voor een goed geïmplementeerd proces.

Op dit moment nemen wij de functionele eisen ook mee om te komen tot een passend en adequaat hulpmiddel.

1.3 De Adviesraad is verheugd dat de mogelijkheid van een Special is opgenomen in het aanbestedingsdocument. Hierbij wordt vermeld dat de contractmanager van de gemeente beoordeelt en bepaalt of de Special kan worden geleverd. Deze afstemming kan de nodige tijd kosten. Om vertraging en extra wachttijd te voorkomen adviseert de Adviesraad een vaste beslistermijn voor de gemeente.

Antwoord:

De leverancier is ten allen tijden verplicht om binnen de gestelde levertermijnen een passende en adequate voorziening te leveren. Dit geldt ook voor voorzieningen die vallen onder de categorie 'special'.

Omdat een special een voorziening betreft, die qua samenstelling (meerdere aanpassingen) en (hoge) complexiteit, duidelijk afwijkt van de reguliere voorzieningen binnen de productenlijst, mag de leverancier alleen met goedkeuring van de contractmanager een afwijkende prijs declareren.

De categorie 'special' is dus uitsluitend bedoeld als een passende financieringsvorm voor de leverancier, zodat de kosten voor het leveren van een adequaat hulpmiddel op redelijke wijze gecompenseerd worden.

Wij verwachten dat in principe alle producten onder de productcategorieën kunnen vallen waarvoor we met leveranciers vaste prijsafspraken hebben. Er zijn echter uitzonderingsgevallen waarbij het niet redelijk is om een product onder die prijsafpraak te laten vallen. Daarvoor is de categorie special bedoeld.

In het aanbestedingsdocument hebben we de toevoeging gedaan dat het wachten op goedkeuring om een voorziening als 'special' aan te merken, geen invloed mag hebben op de levertijd. De beoordeling of een voorziening als 'special' wordt geclassificeerd, betreft uitsluitend de financiële afhandeling en mag de levering van het hulpmiddel niet vertragen.

Aandachtspunt 2: levering bij urgente situaties

In de werkwijze is opgenomen dat bij bijzonderheden de opdracht voor levering pas na beoordeling of realisatie van aanpassingen plaatsvindt. Bij urgente situaties dient de leverancier ter overbrugging een tijdelijke voorziening te leveren.

Adviezen

2.1 De Adviesraad adviseert om bij ernstige en snel verlopende ziekte (zoals ALS) en bij onverwachte situaties als een ongeval een snelle procedure te hanteren en snel tot levering over te gaan. De kans dat een progressieve ziekte zich alweer op een andere manier manifesteert is aanwezig, waardoor er opnieuw aanpassingen of een nieuwe voorziening nodig zijn. Dit vraagt begrip van de wijkcoaches en snelle levering van de leverancier.

Antwoord: Dit is meegenomen in de aanbesteding en zal ook aan bod komen als

gunningscriterium. Indien er spoed/urgentie is dan schakelt de wijkcoach met de opdrachtnemer en wordt er een spoedvoorziening ingezet. Zie in aanbestedingsdocument de volgende punten 4.6 lid A en B:

SELECTIE EN PASSING HULPMIDDELEN

<i>A</i>	<i>Opdrachtnemer voert binnen acht (8) werkdagen na intakeopdracht met de Inwoner een selectie en passing uit, tenzij dit voor de Inwoner niet mogelijk is.</i>
<i>B</i>	<i>Indien wijkcoach aangeeft dat er spoed/urgentie is, dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen ter overbrugging een tijdelijke voorziening leveren.</i>

Gunningscriterium:

- Hoe u borgt dat de Inwoner steeds op tijd de juiste voorziening heeft in een steeds veranderende situatie (zoals progressieve ziekten bijvoorbeeld ALS);*

2.2 Geef de leveranciers helder mee dat een tijdelijke voorziening snel wordt gerealiseerd.

Hierbij denkt de Adviesraad o.a. aan een noodoplossing voor stalling van een scootmobiel wanneer deze niet gerealiseerd kan worden bij de aanvrager.

Antwoord: dit punt is meegenomen in de aanbesteding, zie punt 4.6 lid J:

<i>J</i>	<i>Als er stalling van de Voorziening buitenshuis noodzakelijk is zal de Opdrachtnemer bij ontbreken- of eventueel noodzakelijk aanpassen daarvan contact opnemen met de wijkcoach. Als de wijkcoach acht dat er een (tijdelijke) oplossing noodzakelijk is, al dan niet in afwachting van een goede stalling, zal de Opdrachtnemer hieraan mee werken, bijvoorbeeld door het leveren van een dekzeil voor het stallen op eigen terrein. De opdrachtnemer stelt het dekzeil tijdelijk ter beschikking.</i>
----------	--

Aandachtspunt 3: trainingen, opleiding, proef- en gewenningslessen

In de aanbesteding zijn eisen opgenomen voor trainingen en opleiding, zodat de aanvrager optimaal gebruik kan maken van de verstrekte voorziening.

Adviezen

3.1 Het is niet alleen voor kinderen zinvol om proef- en gewenningslessen in te zetten.

De Adviesraad adviseert om inwoners breed de mogelijkheid te bieden om bijv. een scootmobiel uit te proberen voordat hiervoor een aanvraag wordt ingediend. Tevens levert een check op rijvaardigheid vooraf op dat de juiste aanvraag wordt gedaan. Een verstrekking op proef kan een ondoelmatige verstrekking voorkomen.

Antwoord: de proef- en gewenningslessen zijn niet alleen voor kinderen bestemd zoals beschreven staat in punt 4.9 van de aanbesteding.

Wij kiezen ervoor om niet voor het aanvraag traject proef-/gewenningslessen te verstrekken. Er dient eerst getoetst te worden of een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerk voorziening vanuit de Wmo. Daarna zal onderzocht worden welk type voorziening een passende oplossing kan bieden. Daarmee wordt altijd maatwerk toegepast.

- 3.2 De Adviesraad adviseert om bij training en opleiding aandacht te hebben voor mensen (jeugd en volwassenen) met een psychische kwetsbaarheid en verstandelijke beperking. Door deze kwetsbaarheid en/of beperking mee te nemen is het aanleren van een nieuwe vaardigheid succesvoller. De organisaties MEE en LFB (vereniging voor en door mensen met een beperking) kunnen hierbij adviseren.

Antwoord:

We nemen deze suggestie mee door in het Programma van Eisen onder “Eisen werknemers, training en opleiding” een toevoeging te doen.

“De Opdrachtnemer draagt zorg voor goed opgeleide, deskundige medewerkers waarbij de focus ligt op klantgerichtheid (rekening houdend met verschillende achtergronden van de inwoner zoals psychische kwetsbaarheid, verstandelijke beperking), doelgerichtheid en kwaliteit, waarbij in principe de Nederlandse taal gesproken dient te worden met de inwoners. “

Gunning:

Tevens hebben vragen wij aan leveranciers in de beoordelingscriteria op welke wijze zij de kennis van de medewerkers borgen met betrekking tot omgang met inwoners met o.a. een psychische kwetsbaarheid, verstandelijke beperking. Inschrijvers kunnen op deze manier aantonen op welke wijze zij hieraan invulling geven en zij zich hierin onderscheiden.

- 3.3 Betrek, indien aanwezig of gevraagd, ook de mantelzorger/naaste bij instructie, zodat deze kan ondersteunen in het gebruik van een verstrekt hulpmiddel.

Antwoord: In het keukentafelgesprek met de inwoner wordt de betrokkenheid van het netwerk besproken en de inwoner gewezen op aanwezige hulpbronnen.

Wij gaan uit van eigen kracht van de inwoner en dat deze in staat is om zelf zijn netwerk te betrekken als dit nodig is. Wanneer uit het keukentafelgesprek blijkt dat het voeren van eigen regie niet mogelijk is, wordt er contact gelegd met de mantelzorger van de inwoner.

Aandachtspunt 4: poollocaties

De ontwikkeling van poollocaties wordt in de toekomstontwikkelingen vermeld en het beheer hiervan is opgenomen in het programma van eisen voor de leveranciers. Hiermee wordt deelgebruik gestimuleerd en het aantal poollocaties uitgebreid.

Adviezen

4.1 De Adviesraad steunt het idee van deelgebruik. Bij het uitbreiden van scootmobielpools blijft het wenselijk dat inwoners die dagelijks of intensief gebruik maken van een scootmobiel en inwoners met een ernstige loopbeperking altijd een eigen exemplaar kunnen gebruiken.

Antwoord: We begrijpen de wens van de adviesraad om persoonlijke scootmobielen te blijven verstrekken wanneer de situatie hierom vraagt. Wij delen deze mening en vragen de leverancier om altijd naar de persoonlijke situatie van de inwoner te kijken. Wel willen we 2 kanttekeningen plaatsen bij dit advies:

- *Ook wanneer een inwoner intensief gebruik maakt van een scootmobiel kan een deelvoorziening passend zijn zolang we via monitoring van de poollocatie kunnen zorgen dat er voldoende aanbod blijft. Hoewel het de voorkeur heeft dat een veelgebruiker een persoonlijke scootmobiel kan hebben, zou de situatie in diens woonlocatie er toch voor kunnen zorgen dat besloten wordt tot poolgebruik. Iedere situatie is anders en onze wijkcoaches overwegen altijd welke optie het beste is.*
- *Wanneer een inwoner een ernstige loopbeperking heeft is doorgaans een rolstoel een beter passend product.*

4.2 Neem de ervaringen met het gebruik van een poollocatie nadrukkelijk mee in de klanttevredenheidsonderzoeken en evaluatie van hulpmiddelen. Zie hiervoor tevens de adviezen bij aandachtspunt 7.

Antwoord: De adviesraad is uitgebreid betrokken bij de opzet van de inwonerservaringsonderzoeken nieuwe stijl. Zoals u weet voorziet de vraagstelling op dit moment niet in poolgebruik. Op een later moment –los van deze aanbesteding- gaan we graag met u in overleg om opties te verkennen.

Aandachtspunt 5: afstemming met benodigde woonaanpassingen

De levering van een voorziening vindt pas plaats na de realisatie van adequate stalling.

Advies

5.1 De Adviesraad adviseert om de afstemming over woningaanpassingen met de leverancier die dit gaat realiseren goed te regelen, zodat de inwoner zo snel mogelijk gebruik kan maken van zijn meest adequate voorziening.

Antwoord: Op het moment een woningaanpassing nodig is, wordt dit teruggekoppeld aan het Sociaal Wijkteam. Afhankelijk van de situatie zijn er meerdere partijen die voor deze woonaanpassing verantwoordelijk kunnen zijn. Daarbij kan gedacht worden aan de inwoner zelf, de woningcoöperatie of het Sociaal wijkteam. Het is daarom het meest voor de hand liggend dat de inwoner zelf contact opneemt met de leverancier van de hulpmiddelen zodra diens woning gereed is voor het product.

Aandachtspunt 6: communicatie

Communicatie met aanvragers en gebruikers van hulpmiddelen vanuit de Wmo is een essentieel onderdeel van het volledige proces rondom hulpmiddelen. Hiervoor zijn eisen opgenomen voor de leveranciers, maar ook de sociale wijkteams spelen hierin nadrukkelijk een rol. Inwoners zijn een belangrijke partij, omdat het om hun leven gaat.

Adviezen

6.1 De gemeente heeft gekozen voor het communiceren in duidelijke en inclusieve taal. Stimuleer leveranciers om hun informatie richting inwoners vooraf te laten toetsen door de gemeentelijke afdeling Communicatie, zodat inwoners duidelijke en toegankelijke taal ontvangen. Dit is wenselijk voor de communicatie over alle processtappen van aanvragen t/m levering, evenals de processen voor reparatie en retourneren van een hulpmiddel.

Antwoord:

Wij nemen dit advies niet in zijn geheel over. De afdeling communicatie van de gemeente zal niet de informatie richting inwoners vooraf toetsen. Wij doen een toevoeging bij de eis dat er minimaal op B2 niveau wordt gecommuniceerd. Als blijkt dat informatie onvoldoende duidelijk is nemen wij dit mee in de kwartaalgesprekken met de leverancier.

6.2 Wees alert op wantrouwen van inwoners die in 2019 negatieve ervaringen hadden bij het wegvallen van een leverancier. Communiceer helder over keuzes voor inwoners. Geef duidelijk aan wat een keuze van leverancier betekent en hoe definitief deze is. Zorg dat het voor inwoners duidelijk is dat een leverancier hen niet mag weigeren

wanneer er een overstapwens is. Mogelijk kan raadpleging van een aantal huidige gebruikers helpen in het optimaal communiceren met inwoners.

Antwoord:

Dit advies nemen we mee voor in de implementatieperiode.

6.3 Bij onoverbrugbare problemen; een geschil tussen leverancier en inwoner of bij schade aan een hulpmiddel waarbij, dient de leverancier altijd in afstemming met de inwoner contact op te nemen met betrokken wijkcoach. Bij een vermoeden van verwijtbaar gedrag adviseert de Adviesraad dat de leverancier hierover in gesprek gaat met de inwoner en meldt dat contact wordt opgenomen met de wijkcoach.

Antwoord:

Wij hebben de toevoeging gedaan dat bij vermoeden van verwijtbaar gedrag de opdrachtnemer dit bespreekt met de inwoner.

Onder 4.8 onder B

Bij schade waarbij wordt vermoed dat er sprake is van verwijtbaar gedrag door de Inwoner, wordt dit door opdrachtnemer besproken met de inwoner.

Bij verwijtbaar gedrag stuurt de Opdrachtnemer een waarschuwingsbrief (volgens format gemeente) aan de Inwoner. Ook wordt dit gemeld aan het Wijkteam. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en mogelijke oorzaak.

Aandachtspunt 7: verhuizingen

In de convenanten 'Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen' zijn afspraken tussen Nederlandse gemeenten gemaakt om ervoor te zorgen dat mensen hun Wmo-hulpmiddelen kunnen meenemen en blijven gebruiken bij een verhuizing naar een andere gemeente. Doel hiervan is de continuïteit van zorg te waarborgen, zodat gebruikers van Wmo-hulpmiddelen na een verhuizing niet zonder hun essentiële hulpmiddelen komen te zitten en niet opnieuw de volledige aanvraagprocedure hoeven te doorlopen. Nieuwe inwoners hoeven het gehele aanvraagproces niet meer te doorlopen, waardoor de lasten voor de nieuwingezette tot een minimum worden beperkt. De gemeente Arnhem heeft, zoals in de raadsbrief van 1 april 2025 uiteengezet is, deze convenanten nog niet ondertekend en hierbij nog geen oplegger vastgesteld. Ambtelijk is men bezig geconstateerde knelpunten op te lossen. In het concept-aanbestedingsdocument zijn aanvullende regels opgenomen wanneer een leverancier een hulpmiddel mag weigeren. Deze regels horen thuis in een oplegger bij de getekende convenanten.

Adviezen

7.1 De Adviesraad adviseert de convenanten 'Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen', inclusief oplegger zo spoedig mogelijk te ondertekenen, zodat nieuwe inwoners van de gemeente Arnhem hun Wmohulpmiddelen kunnen meenemen en blijven gebruiken. Indien de contracten die worden afgesloten met de gegunde leveranciers afwijken van de afspraken in de oplegger bij de convenanten, pas de contracten hierop aan.

Antwoord:

In de nog te sluiten overeenkomst hebben wij als eis opgenomen dat de leverancier bij verhuizing het Wmo-hulpmiddel over dient te nemen. Hierop zijn enkele uitzonderingen, zie hiervoor uitleg bij 7.2.

Wanneer de convenanten getekend worden zullen we door middel van uitvoeringsafspraken concretiseren wat dit voor de uitvoering betekent. Aanpassen (lees: openbreken) van contracten is onnodig en ongewenst.

7.2 Leg vast dat de leverancier met de nieuwe inwoner bespreekt en beoordeelt of hulpmiddelen kunnen worden overgenomen.

Antwoord:

Als de inwoner verhuist kijkt de wijkcoach van Sociale wijkteams Arnhem samen met de inwoner wat de hulpvraag van de inwoner is. Er is tenslotte sprake van een gewijzigde situatie van de inwoner. Op basis van de hulpvraag met de daarbij behorende functionele eisen kijkt de leverancier naar het hulpmiddel dat de inwoner heeft en adviseert of deze nog passend adequaat is voor de bijbehorende hulpvraag van de inwoner. Indien deze passend is, wordt deze overgenomen.

Tevens zal de leverancier kijken naar de staat van het hulpmiddel en of deze nog aan alle kwaliteitseisen voldoet. Ons doel is dat de inwoner een altijd passend en adequaat hulpmiddel heeft.

Aandachtspunt 8: klanttevredenheid

Tijdens het contact met verantwoordelijk ambtenaren in augustus is aangegeven dat het onderdeel klanttevredenheid nog niet volledig is uitgewerkt. Op dat moment werd eraan gedacht om dit mee te nemen in het inwonerservaringsonderzoek.

Adviezen

8.1 De Adviesraad adviseert om meer dan alleen het inwonerservaringsonderzoek te benutten om de ervaringen met hulpmiddelen vanuit de Wmo op te halen.

Antwoord:

Inwonertevredenheid wordt breder gemeten dan alleen inwonerstevredenheidsonderzoek.

De leverancier voert binnen 1 maand na levering van het hulpmiddel nazorg uit. Daarin worden ervaringen over het gebruik, verwachtingen, functioneren van de voorziening besproken.

In het aanbestedingsdocument is opgenomen dat kwartaalgesprekken plaatsvinden tussen de contractmanager en leverancier. Daar worden ervaringen van inwoners ook besproken.

In de casusoverleggen tussen de wijkcoach van het sociaalwijkteam en de leveranciers worden ook ervaringen meegenomen.

8.2 Richt een klankbordgroep in met inwoners, Apcg en BiA om de stem van mensen met een levenslange en levensbrede beperking te borgen.

Antwoord:

We gaan ons hierover beraden of er een klankbordgroep ingericht gaat worden. Echter staat dit los van de aanbesteding.