

Adviesraad Sociaal Domein
Postbus 5
5340 BA Oss

E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
8 juni 2021		W. van der Wielen	
Onderwerp			
Reactie op ongevraagd advies Rapport Klanttevredenheid Wmo hulpmiddelen 2020			

Geachte leden van de ASD,

Op 18 mei ontving het college van B&W van u een ongevraagd advies over het Rapport klanttevredenheid Wmo hulpmiddelen 2020.

Dank u wel voor het ontvangen van uw advies.

U geeft advies over drie punten. Per punt geef ik een reactie.

Laat de ervaring, kennis en expertise van leveranciers Wmo hulpmiddelen zwaar meewegen in de keuze bij de aanbesteding

Voor zover bedoeld wordt op het vragen van referenties, dan heeft dat in vrijwel elke branche, maar zeker in die van de Wmo hulpmiddelen, in de huidige marktsituatie geen meerwaarde.

Daar zijn een aantal redenen voor:

1. Elke ondernemer zal alleen positieve referenties opgeven
2. De hulpmiddelenmarkt (ondernemers die zaken kunnen én willen doen met gemeenten) is zeer klein. Er zijn landelijk zo'n 5 leveranciers, die allemaal over jarenlange ervaring, kennis en expertise beschikken. In de afgelopen aanbesteding hadden wij 2 inschrijvingen (HMC en Medipoint), terwijl we gehoopt hadden op 3 te contracteren ondernemers.
3. Onze eisen borgen de kennis en expertise al. Voldoe je niet cq kun je niet aan de eisen voldoen, dan val je vóór inschrijving al af.

4. De gemeente laat mogelijk kansen liggen als een nieuwe speler op de markt (die uiteraard wel over de kennis en expertise beschikt) niet kan toetreden, omdat wij bijvoorbeeld een eis van x jaar ervaring opvragen. Juist in deze kwetsbare markt (trapliften is ook zo'n kwetsbare markt) zou het juist mooi zijn als er nieuwe ondernemers toetreden. Dat zou de markt een stuk gezonder kunnen maken.

De gemeente dient inzicht te hebben in het klachtenregister van de leveranciers hulpmiddelen Wmo. De leverancier moet hiertoe altijd medewerking verlenen.

In de overeenkomst wordt het aanbestedingsdocument van toepassing verklaard en is daarmee onderdeel van de overeenkomst. In het aanbestedingsdocument is onderstaande eis van een klachtenprocedure opgenomen:

Oprachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure, waarin elke klacht wordt geregistreerd, de wijze van afhandeling wordt vastgelegd en rapportage naar de gemeente vindt plaats.

Verder was onderdeel van de gunning een tweetal gespreksronden. In gespreksronde 2 is het uitdrukkelijk over de klachtenprocedure gegaan:

De Oprachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure. Wij bespreken met Oprachtnemer de vormgeving hiervan. In een bredere context bespreken we ook hoe klachten zo veel mogelijk kunnen worden voorkomen door processen zo veel mogelijk klantgericht vorm te geven.

Kortom, de klachtenafhandeling is zowel als eis als ook als een gespreksonderwerp onderdeel geweest van de aanbesteding en vervolgens uitgewerkt in de werkafspraken klachten:

- ❖ De medewerker van de leverancier dient te handelen naar de door de leverancier vastgestelde klachtenprocedure. Beide leveranciers hebben op lokaal niveau een functionaris in dienst.
- ❖ Leverancier draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure, waarin elke klacht wordt geregistreerd, de wijze van afhandeling wordt vastgelegd en rapportage naar de betreffende gemeente plaatsvindt. De rapportage bevat een rubricering naar categorie van het hulpmiddel.
- ❖ Een klacht is in principe elke uiting van ongenoegen, maar als hij direct wordt opgelost, hoeft hij niet geregistreerd te worden. Formeel ingediende klachten moeten worden geregistreerd en teruggekoppeld worden via de managementrapportage.

❖ Jaarlijks gaan de leveranciers in gesprek met de ASD en een afvaardiging van gebruikers. Het afgelopen jaar heeft er vanwege Corona nog geen gesprek met de ASD plaats gevonden.

BS&F (onze partner in contractmanagement) vraagt dit in de monitoring ook uit. Kortom: er is inzicht in de klachten. We ontvangen ook daadwerkelijk deze rapportages, deze worden besproken in de uitvoering overleggen en de stuurgroep.

Ook over de **klantbejegening** is gesproken, dit was onder andere een gunningscriteria, waarin partijen in hun offerte antwoord moesten geven:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat in maximaal 4 pagina A4 wordt beschreven hoe de gevraagde kwaliteit wordt gegarandeerd en op welke wijze de Opdrachtnemer zich inzet om het gevraagde minimum aan kwaliteit te overtreffen en zodoende te streven naar maximale klanttevredenheid en het ontzorgen van de Opdrachtgever. Daarbij zal worden gelet op SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) geformuleerde en realiseerbare doelen en activiteiten.

Volgens de aanbestedende dienst bestaat de dienstverlening van Opdrachtnemers ten minste uit de volgende onderdelen. Geef per onderdeel aan wat 'goede kwaliteit' op dit onderdeel inhoudt en hoe u deze gaat garanderen.

Houd bij de beantwoording rekening met de in hoofdstuk 8 gestelde eisen:

1. Advies en Passing; Ga hierbij ook in op de mogelijkheden om een hulpmiddel uit te proberen.
2. Levering van het hulpmiddel; Ga hierbij ook in op hoe u levertijden en 'first-time-right' gaat realiseren.
3. Onderhoud en service; Ga hierbij ook in op hoe u reactietijden 'first-time-right' gaat realiseren.
4. Communicatie, klantbejegening en samenwerking; Ga hierbij ook in op bereikbaarheid en op hoe u omgaat met informatievoorziening aan cliënten (ook aan hen die niet digitaal vaardig zijn) en gemeenten.

Per onderdeel wordt verwacht dat u ten minste ingaat op wat de door u voorgestelde aanpak betekent voor de gebruiker en voor de gemeente.

Hun offerte/voorstel hierover is onderdeel van het contract.

Over de dienstverlening zijn verder te monitoren eisen gesteld:

Bureau BS&F voert, tenminste één keer per jaar, een benchmarkonderzoek uit waarbij tenminste de volgende aspecten aan de orde komen:

- Klantbejegening door personeel van Opdrachtnemer;
- Service en dienstverlening in algemene zin;
- Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantoor tijden;
- Responsetijden na melding schade/reparatie;
- Aflevering van hulpmiddelen;
- Gebruikersinstructie.

Opdrachtnemer dient hieraan volledige medewerking te verlenen. Ten behoeve van een kwalitatieve verdieping van de resultaten dient Opdrachtnemer tevens jaarlijks gesprekken te voeren met (een representatie van) lokale gebruikers.

De resultaten van het onderzoek zullen integraal onderdeel uitmaken van de periodiek te houden evaluaties.

Steun de cliënt bij een conflict over een geleverd hulpmiddel of over de tekorten in de dienstverlening van de leverancier.

De inwoner kan zich bij onvoldoende gehoor bij de leverancier melden bij de Wmo. Na melding door de inwoner neemt de consulent op met de leverancier. De ervaring leert dat dit in de samenwerking met inwoner en leverancier meestal leidt tot een oplossing leidt. De consulenten hoeven zich tot heden maar weinig te mengen in de klachtenafhandeling. De meeste klachten worden door de leverancier zelf met de inwoner afgehandeld.

Formele klachten die via het klachtenformulier binnenkomen bij de ombudscommissie worden geregistreerd. Ook de raadgever Sociaal Domein kan als een "extra bemiddelingsmogelijkheid" worden benaderd.

We hopen dat bovenstaande voldoende antwoord geeft op uw advies. Mocht dat niet zo zijn of hebt u nog aanvullende vragen/opmerkingen dan horen wij dit graag.

Met vriendelijke groet



Thijs van Kessel

Wethouder Zorg en Welzijn c.a.