

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad Zwolle  
t.a.v. mevrouw R. Madarun  
ZWOLLE

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon 14 038  
E.van.Assem@zwolle.nl

[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door Ellen van Assem-Tielbeke

Datum 19 december 2017

Onderwerp Reactie op uw advies over het Inkoopkader hulpmiddelen  
Wmo

Geachte mevrouw Madarun,

Op 1 december hebben wij uw advies ontvangen over het Inkoopkader hulpmiddelen Wmo. De Participatieraad heeft al meerdere malen betrokkenheid getoond bij dit onderwerp en wij blijven u in de toekomst bij dit onderwerp betrekken.

Uit uw advies blijkt dat wij in grote lijnen de uitgangspunten delen. Het belang van goede dienstverlening en bejegening zien wij ook. Daar proberen wij nadrukkelijk op te sturen. Goede communicatie van zowel gemeente als leverancier is daarbij essentieel.

In de loop van het komende jaar willen wij samen met de nieuwe leverancier(s) zorgen voor goede informatievoorziening over hoe het proces er uit ziet en wat cliënten kunnen verwachten. Daarbij past ook het, waar mogelijk, vereenvoudigen van processen. Zoals het rechtstreeks kunnen benaderen van de leverancier zonder tussenkomst van het SWT.

U vraagt ons om strakke regie te voeren op het contract. Het is de bedoeling om zeker in de beginperiode van het contract zeer regelmatig met de leveranciers in gesprek te zijn over de prestaties. Het contractmanagement is in deze periode intensief. Op het moment dat blijkt dat afspraken nagekomen worden en cliënten tevreden zijn kan er eventueel afgebouwd worden naar iets minder frequente periodieke controles.

In uw advies vraagt u zich af of de keuze voor meerdere leveranciers een goed uitgangspunt is. Uit een nadere toelichting blijkt dat u wel voorstander bent van het contracteren van meerdere leveranciers, maar vindt dat de klant bij elk nieuw hulpmiddel vrije keuze voor de leverancier moet hebben. Wij begrijpen uw wens voor maximale keuzevrijheid. Daarom hebben wij een aanpassing gedaan in het voorstel. Bij elk hulpmiddel kan opnieuw gekozen worden voor een leverancier. Zo waarborgen we de keuzevrijheid. De mogelijkheid om tussentijds over te stappen wordt door deze keuze wel beperkt. De leverancier die het hulpmiddel levert blijft het dus ook onderhouden. Hiermee voorkomen we dat het hulpmiddel overgenomen moet worden

## bericht

Datum 7 december 2017

Ons kenmerk

door een leverancier die hier geen specialistische kennis van heeft. Overstappen wordt wel mogelijk gemaakt als een cliënt klachten heeft over een leverancier, en deze niet naar behoren zijn opgelost.

Bij het maken van een keuze voor een hulpmiddel is het gemeentelijk beleid om te kiezen voor de goedkoopst adequate voorziening. Wij zijn het met u eens dat in bepaalde gevallen een hulpmiddel dat direct adequaat is voldoet aan de eis van goedkoopst adequaat. Een standaard hulpmiddel waar veel aanpassingen aan gedaan moet worden is soms duurder en volstaat dan niet. In het proces van de toekenning van hulpmiddelen nemen we deze opmerking mee zodat hier aandacht voor is bij de afweging welk hulpmiddel het goedkoopst adequaat is.

U vraagt aandacht voor informeren van de aanbieder over de transformatie in Zwolle, dit nemen wij mee in de documenten van de aanbesteding. Zo weet de nieuwe leverancier wat de uitgangspunten zijn en welke verwachtingen we daarbij hebben.

De aandachtspunten voor de aanbestedingscriteria nemen wij mee in de verdere uitwerking van de stukken voor de aanbesteding. Wij gaan hier graag verder met u over in gesprek en betrekken de Participatieraad bij de uitwerking.

Wij willen u danken voor de grote betrokkenheid bij dit onderwerp.

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,

Nico Middelbos  
hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling