

Samenwerken aan hulpmiddelen

De verstrekking van hulpmiddelen aan mensen met een beperking is al meer dan 20 jaar de verantwoordelijkheid van gemeenten. Sinds 1994 op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) en sinds 2007 in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Sindsdien is een trend ingezet waarbij de laagste prijs bepalend is voor wie in een gemeente hulpmiddelen mag leveren. Teruglopende budgetten bij gemeenten en Europese aanbestedingsregels zouden de veroorzakers zijn van deze trend. Leveranciers zagen hun marges slinken of zelfs verdwijnen. Het aantal partijen dat de slag met gemeenten aankan is teruggelopen naar een handvol leveranciers.

En waar blijft het belang van de gebruiker van een hulpmiddel in dit geheel? Keuzevrijheid en kwaliteit van service hebben te lijden onder de 'race to the bottom' die gemeenten en leveranciers met elkaar organiseren. Leveranciers geven al langer aan dat de bodem in de prijs is bereikt en dat het anders moet. Onder druk van mondige gebruikers van hulpmiddelen zoeken ook de gemeenten inmiddels naar mogelijkheden om binnen de kaders van de aanbestedingsregels meer kwaliteit en keuzevrijheid te bieden. Her en der in het land ontstaan initiatieven waarbij dit weer zwaarder weegt dan de prijs.

Het is belangrijk dat de betrokken partijen zich bewust zijn van elkaars belangen. "Gebruikers hebben behoefte aan kwalitatief goede hulpmiddelen en service waar je op kunt vertrouwen. Het moet mogelijk worden een langdurige relatie met je leverancier op te bouwen. Niemand is gebaat bij verplicht wisselen van

leverancier alleen omdat er een nieuwe aanbesteding is geweest. Ook leveranciers willen langdurige relaties. Dit maakt het voor hen mogelijk investeringen te doen en deze redelijkerwijs terug te verdienen."

In veel gemeenten heeft één leverancier het alleenrecht op levering en service. De kwaliteit daarvan heeft geen invloed op het al dan niet krijgen van een volgend contract. Er is daarom voor de leverancier geen prikkel om gebruikers aan zich te binden. "Wanneer gemeenten zouden kiezen voor langdurige samenwerkingsrelaties, wordt het voor de leverancier interessant te investeren in de lokale situatie van een gemeente. Door meerdere leveranciers te contracteren ontstaat er keuze voor de gebruiker en ontstaat er een belang om klanten aan je te binden."

Geïnspireerd door ervaringen bij de gemeente Utrecht ontwikkelde adviesbureau BS&F een aanpak voor

gemeenten. "Laat gebruikers, leverancier en gemeenten samen bepalen wat er nodig is en geef aanbieders gelijke kansen. Geen vuistdikke bestekken waarop moet worden ingeschreven, maar gezamenlijk de behoefte en het aanbod vormgeven door inhoudelijke gesprekken. Geef gebruikers daarbij volwaardige invloed. Dit past binnen de kaders van aanbesteden."

In Utrecht hebben gebruikers en cliëntvertegenwoordigers samen met leveranciers de behoefte en het aanbod geformuleerd. De gemeente gaf slechts een aantal randvoorwaarden mee, waaronder het beschikbare budget. Het resultaat is dat men kan kiezen uit verschillende leveranciers. Bovendien is er de mogelijkheid over te stappen naar een andere leverancier wanneer de service niet bevalt.

Er is enige schaalgrootte nodig om deze keuzevrijheid mogelijk te maken. Samenwerking tussen gemeen-

ten is dan nodig. Daarbij is het geen voorwaarde dat gemeenten het over alles met elkaar eens zijn. BS&F is gewend te zoeken naar gedeelde belangen en tegelijk ruimte te geven aan lokale kleurverschillen. Door leveranciers schaalvoordeel te bieden ontstaat voor hen een regionaal of zelfs landelijk speelveld en is men minder bezig met het voortdurend winnen en verliezen van aanbestedingen. Zo ontstaat ruimte voor investeren in meer lokaal maatwerk. En dat sluit weer aan bij de beleidsdoelstellingen die gemeenten hebben in het kader van de Wmo. BS&F ontwikkelt een benchmark voor gemeenten waarmee de prestaties van leveranciers onderling kunnen worden vergeleken. Dit maakt het voor gemeenten mogelijk de gecontracteerde leveranciers bij de les te houden. Zeker voor gemeenten die niet de omvang hebben om onderlinge concurrentie mogelijk te maken, een nuttig instrument.



ARJAN KOERTS WAS BELEIDSMEDEWERKER WMO BIJ DE GEMEENTE UTRECHT EN ADVISEERT NU GEMEENTEN.