Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Reinout Heutink
r.heutink@nijmegen.nl

Ons kenmerk
E23.000909

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 18 april 2023
Onderwerp Voornemen college om contract Welzorg te verlengen

Geachte leden van de raad,

Met dit schrijven wil het college uw raad een update geven over de stand van zaken rondom Welzorg en u informeren over de uitkomsten van de gesprekken die zijn gevoerd met betrekking tot de motie tot het inzetten van andere leveranciers. Tot slot gaan wij in op het voornemen van het college om gebruik te maken van de mogelijkheid om het contract met Welzorg eenmalig met twee jaar te verlengen per 1 juni 2024. Het college wil uw raad meenemen in de overwegingen die tot dit intentiebesluit hebben geleid.

Stand van zaken Welzorg update
In de raadsbrief van 7 februari jl. heeft het college aangegeven dat er volop wordt ingezet op verbetering door het college en de leverancier.

Per 23 maart 2023 is het aantal wachtenden op een hulpmiddel in Nijmegen verder gedaald en ongeveer gehalveerd ten opzichte van 14 december 2022. Voor mensen die wachten op een reparatie/onderdeel zien we dezelfde halvering. De inwoners die wachten worden door Welzorg periodiek geïnformeerd met een status update en worden zoveel mogelijk mobiel gehouden met leenmiddelen. In de raadsbrief van 7 februari jl. zijn ook maatregelen genoemd waarmee Welzorg de ‘klantreis’ dusdanig aan het hervormen is waarbij de inwoner het uitgangspunt is en centraal komt te staan. Dit zien we terug in een verdere afname van het aantal klachten. Het aantal klachten zit nu weer rond het contractueel afgesproken percentage.

Daarnaast nemen de wachttijden bij onze gemeentelijke toegangspoort ook verder af door de genomen maatregelen en hebben we voor hulpmiddelen met een grote wachttijd de indicatiestelling aan gemeentelijke kant versneld zodat Welzorg in een eerder stadium contact kan leggen met de inwoner en deze niet onnodig geconfronteerd wordt met dubbele wachttijden.

De beschikbaarheid van hulpmiddelen en onderdelen blijft een punt van aandacht. We zien over de hele breedte van het hulpmiddelen assortiment een licht herstel optreden van de

levertijden maar anderzijds soms ook een negatieve verandering per type hulpmiddel. Hierdoor zullen er af en toe complexe gevallen voorbij blijven komen met een langere wachttijd dan gewenst.

Vervolg onderzoek motie 'inzetten andere leveranciers' na gesprekken Medipoint en Kersten

De afgelopen tijd heeft het college gesprekken gevoerd over de juridische mogelijkheden om extra leveranciers in te zetten. Ook zijn er gesprekken gevoerd met Welzorg en andere leveranciers om de mogelijkheden te onderzoeken. Deze mogelijkheden blijken helaas beperkt. De gemeente is gebonden aan het contract en daardoor kunnen we maximaal 5% van onze hulpmiddelen elders inkopen. Daarnaast blijkt uit onze gesprekken dat het inzetten van de 5% geen directe oplossing biedt voor alle problemen die er spelen.

In eerste instantie is met de gecontracteerde partijen gekeken naar de mogelijkheden om de overgang van Medipoint naar Welzorg (sterfhuisconstructie) te vertragen. Dit is voor Medipoint geen optie omdat deze constructie financieel ongunstig is. Bovendien gaan inwoners van Medipoint over naar Welzorg als het hulpmiddel is afgekeurd. Medipoint geeft terecht aan dat een hulpmiddel met een reden wordt afgekeurd en dat het onverantwoord is om inwoners vanaf dat moment langer mobiel te houden op het afgekeurde middel.
Met Medipoint is wel de afspraak gemaakt dat bij complexe casuïstiek zowel de adviseur van Medipoint als die van Welzorg bij het eerste contact met betrekking tot de overname aanwezig is om voor een warme overdracht te zorgen.

Daarnaast heeft het college gesproken met Kersten Hulpmiddelen. Dit gesprek heeft verder inzicht gegeven in de hulpmiddelenbranche, de uitdagingen in de markt en de werkwijze van Kersten en visie op de toekomst. Ze hebben aangeboden dat we de gecontracteerde 5% bij hun afnemen, maar ze hebben ook aangegeven dat ze niet onze complexe casuïstiek kunnen en willen opvangen.

We kunnen zowel bij Medipoint als bij Kersten maximaal 5% van de hulpmiddelen aanschaffen tegen marktprijs. Een grove berekening laat zien dat deze prijs zo'n 30% hoger ligt dan onze contractprijzen. Bovendien blijkt uit de gesprekken dat zowel Medipoint als Kersten te maken hebben met leverproblemen en tekorten. Daardoor zal de prioriteit van beschikbare middelen bij hun eigen contracten liggen. In de praktijk betekent dit dat andere leveranciers ons eerder kunnen helpen met de hulpmiddelen die beter voorradig zijn in de branche en juist niet met de complexe voorzieningen waar behoefte aan is. In de branche hebben de leveranciers hier tevens afspraken over gemaakt. Deze komen erop neer dat leveranciers elkaar helpen en ondersteunen waar dit kan, maar dat ze geen casuïstiek van elkaar overnemen die in de hele branche moeilijk is.

Het is aan de voorkant lastig om van een categorie hulpmiddel of een stapel aanvragen te bepalen of een andere leverancier een uitkomst kan bieden. Veelal betreft het maatwerk en er zijn tijdens het traject naar een hulpmiddel veel casus afhankelijke factoren die

kunnen zorgen voor een lang traject. Dit is blijkt bij andere leveranciers niet anders. Hierdoor is het mede ook gezien de fors hogere kosten onverstandig om die 5% zonder meer te verdelen over andere leveranciers. Die lopen dan namelijk tegen dezelfde problemen aan als Welzorg waar onze inwoners niet mee geholpen zijn.

Hoe gaan we deze 5% dan wel inzetten?
Afgesproken is dat Welzorg het gesprek met de gemeente aangaat wanneer er bij een casus vroegtijdig duidelijk wordt dat het om een complexe aanvraag gaat en een andere leverancier mogelijk een uitkomst kan bieden. We kunnen die 5% dan veel gerichter inzetten dan wanneer we dit in een keer verdelen over andere leveranciers. Op deze manier kunnen we er eerder voor zorgen dat de 5% inzet leidt tot een versnelling in de dienstverlening en behouden we de mogelijkheid voor de WMO consulent om al in de indicatiefase uit te kunnen wijken bij zeer specifieke casussen. Financieel is er ruimte in de begroting om op incidentele basis elders een hulpmiddel aan te schaffen.

Afwegingen verlengen/aanbesteden en voornemen van het college om te verlengen.
Het huidige contract met Welzorg loopt tot 1 juni 2024, contractueel is het college bevoegd dit contract eenmalig met twee jaar te verlengen met wederzijds instemmen en behoud van voorwaarden uit het contract. Er is met Welzorg afgesproken dat deze keuze uiterlijk 1 juli 2023 moet worden gemaakt.

Het college heeft de afgelopen weken de voor- en nadelen van het verlengen of aanbesteden onderzocht. Uit dit onderzoek blijkt dat de voordelen van verlengen en de risico's van aanbesteden van die orde zijn dat het college voornemens is het contract per 1 juni 2024 eenmalig met twee jaar te verlengen. Welzorg en ook de overige gemeenten van het Rijk van Nijmegen hebben de intentie uitgesproken om te verlengen. Graag neemt het college de raad mee in de overwegingen.

<u>Niet verlengen en dus aanbesteden</u>

Nadeel; Aanbesteden betekent opnieuw overname van inwoners door andere leveranciers.
Het college vindt het belangrijkste argument om te verlengen het creëren van rust voor onze inwoners die afhankelijk zijn van hulpmiddelen. Als het college besluit te gaan aanbesteden en er wordt gekozen voor een andere of meerdere leveranciers zullen er weer inwoners overgaan van leverancier. Dit gaat vaak gepaard met onrust en veranderingen zoals we die nu ook zien in de overgang van Medipoint naar Welzorg. Dit willen we juist niet.

Nadeel; Ongunstig klimaat voor aanbesteding.
Door de krapte die is ontstaan is het klimaat in de hulpmiddelenbranche ongunstig om een aanbesteding uit te schrijven. Leveranciers moeten alle zeilen bijzetten om in de al gecontracteerde gemeenten te voldoen aan de contract afspraken. Leveranciers zijn terughoudend met het inschrijven op nieuwe contracten omdat er weinig middelen zijn. De verwachting is dat er door de omvang van het contract wel inschrijvers zullen zijn maar tegen aanzienlijk minder gunstige voorwaarden dan in ons huidige contract zijn

afgesproken. Zoals eerder aangegeven liggen de huidige marktprijzen circa 30% hoger dan de tarieven in ons huidige contract. Bij verlenging wordt dit moment nog twee jaar uitgesteld waarbij de huidige contractvoorwaarden blijven gelden. Zo heeft de markt tijd om zich te herstellen en is het fijn dat we nog twee jaar gunstige tarieven hebben in een wereld waar de financiële middelen schaars zijn. Bovendien kunnen we op die manier in het komende jaar uitgebreid de tijd nemen om de wensen ook in overleg met uw raad voor de volgende aanbesteding goed voor te bereiden.

Nadeel; Aanbesteden met als reden een andere leverancier willen is risicovol.
Aanbesteden gaat volgens de regels van de Europese aanbestedingswet. Dit betekent ook dat er een kans bestaat dat Welzorg weer als winnaar uit de bus komt. In dat geval wordt er hetzelfde ingekocht tegen ongunstigere prijzen en contractafspraken.

Voordeel; Aanbesteden geeft de mogelijkheid tot het contracteren van meerdere leveranciers.
We kunnen op korte termijn onderzoek gaan doen en toewerken naar een constructie waarbij we meerdere leveranciers contracteren. Dit is ook het advies vanuit de VNG en ook de leveranciers zijn hier voorstander van. Dit zorgt voor inwoners voor keuzevrijheid en eigen regie wanneer ze ontevreden zijn over de dienstverlening van de leverancier. Echter lost dit niet de problemen van tekorten op hulpmiddelen en grondstoffen op omdat alle leveranciers hier last van hebben.

<u>Verlengen en dus niet aanbesteden</u>

Voordeel; Het college blijft inzetten op het verbeteren van de dienstverlening Welzorg en het verkorten van de wachtlijsten bij de gemeentelijke toegangspoort en creëert op die manier rust voor onze inwoners.
Het college heeft de afgelopen maanden samen met Welzorg veel geïnvesteerd in het verbeteren van de dienstverlening op communicatie en bejegening van onze inwoners. Het college is overtuigd en heeft vertrouwen dat Welzorg de urgentie ziet en dat er de goede dingen gebeuren. Niet alles gaat meteen goed en verandering heeft tijd nodig maar het college ziet steeds meer de resultaten van deze inzet. Zowel de communicatie en bejegening gaat beter als ook het voorradig zijn van hulpmiddelen en onderdelen laat een positief beeld zien. Daarom is het college van mening dat deze ingeslagen weg een vervolg moet krijgen zodat we de aankomende jaren rust creëren voor onze inwoners zo werken aan een goede en duurzame relatie met Welzorg tegen goede voorwaarden.

Voordeel; Sterfhuisconstructie Medipoint is afgelopen als de verlenging van het contract ingaat.
Een deel van de problematiek ontstaat doordat in het huidige contract is afgesproken dat er elk jaar 25% van het bestand van Medipoint wordt overgedragen aan Welzorg. Dit betekent dat Welzorg de eerste vier jaar van het contract jaarlijks 25% moest overnemen naast de nieuwe aanvragen die ze binnenkregen. Deze overnames zijn vaak gevoelig omdat inwoners te maken krijgen met een nieuwe, onbekende adviseur en/of een ander merk en type hulpmiddel. Dit heeft veel ruis veroorzaakt. Na de initiële contractperiode van 4 jaar is deze constructie afgerond en kan Welzorg zich bij de start van de verlenging volledig richten op de nieuwe aanvragen en service/onderhoud van huidige inwoners. Dit zorgt ook

weer voor meer rust en duidelijkheid voor onze inwoners en hoeven ze niet weer over te stappen van leverancier.

Voordeel; Bij verlengen blijven de gunstige contractafspraken zoals prijs en sturingsmogelijkheden gelden.
In het huidige contract staan scherpe prijsafspraken en contracteisen om mee te kunnen handhaven. Bij een verlenging van het contract kan het college hier nog langer op inzetten en van profiteren. Het college zit er kort op en zal dit blijven doen in de verlengingsperiode. Daarnaast liggen de huidige marktprijzen zo'n 30% hoger als de overeengekomen prijzen. Als het college besluit aan te besteden zal deze indexatie doorgevoerd worden in de inschrijfprijs. Als het college daarnaast kiest voor een inschrijving met meerdere leveranciers is de verwachting dat hier nog een percentage bovenop komt. De afzet per leverancier wordt dan kleiner en die zullen daardoor minder scherp inschrijven op prijs. Bovendien is de verwachting dat leveranciers in de huidige markt een minder scherpe inschrijving kunnen doen dan in ons huidige contract. Er moet rekening gehouden worden met lange levertijden op hulpmiddelen en service/onderhoud maar ook meer marge in de klachtenafhandeling en dienstverlening.

<u>Concluderend</u>
Het college is van mening dat ondanks de onrust waar we inzitten, we het contract moeten verlengen. Aanbesteden is op dit moment een onverstandige en risicovolle keuze als de voor- en nadelen naast elkaar worden gezet waar onze inwoners niet bij gediend zijn.

Het college heeft met de Adviescommissie JMG gesproken over de uitdagingen in ons huidige contract en ook over ons voorgenomen besluit voor de nabije toekomst. Vanuit de JMG is er begrip uitgesproken om nu te kiezen voor rust op het dossier voor onze inwoners. Daarbij geven zij aan dat het college en Welzorg moeten blijven inzetten op het verder verbeteren van de dienstverlening in die periode. Tevens hebben zij, net als het college, de wens om voor de toekomst de mogelijkheid te onderzoeken van een constructie waarbij meerdere leveranciers worden gecontracteerd.

Met deze eenmalige verlening van het contract lossen we niet in een keer alle problemen op die er spelen in de hulpmiddelen markt, maar zorgen we de aankomende jaren wel voor rust bij onze inwoners en geeft het college en Welzorg de ruimte om samen verder te verbeteren. Bovendien heeft het college dan de tijd zich goed voor te bereiden op een nieuwe aanbesteding waarvan wij de voorbereidingen volgend jaar zullen starten. Daarin zal onderzoek naar keuzevrijheid en eigen regie voor inwoners door het contracteren van meerdere leveranciers worden meegenomen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester