



GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2017 / 41

MEMO

Aan : Raads- en Burgerleden
Van : College van B&W
Betreft: : Verlenging contract hulpmiddelen
Datum : 27 juli 2017

Geachte Raads- en Burgerleden.

Het College heeft op 17 juli jl. besloten het contract met hulpmiddelenleverancier Welzorg nog één jaar te verlengen. Het verlengen van contracten is gemandateerd aan het College. Door de onrust bij de huidige hulpmiddelenleverancier als gevolg van een reorganisatie willen wij u graag informeren over de afwegingen die hieronder ten grondslag liggen.

Aanleiding

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de gemeente verantwoordelijk voor het aanbieden van hulpmiddelen als maatwerkvoorziening aan inwoners met een beperking. Het gaat hier over de verstrekking van rolstoelen, vervoersvoorzieningen zoals scootmobielen en losse woonvoorzieningen (geen bouwkundige).

Begin 2012 is een traject tot gemeenschappelijke Europese aanbesteding gestart met de gemeenten Boekel, Oss, Uden, Bernheze en Landerd. Welzorg B.V. heeft destijds de 'economisch meest voordelige' aanbesteding gedaan. De deelnemende gemeenten zijn, afzonderlijk, met Welzorg een overeenkomst aangegaan voor een contractperiode van 4 jaar (vanaf 1 april 2013 t/m 31 maart 2017) met een optie van verlenging door de gemeenten van twee maal één jaar onder de zelfde condities en voorwaarden.

Beoogd effect

Met behulp van deze hulpmiddelen (rolstoelen, vervoers- en woonvoorzieningen) kunnen kwetsbare inwoners langer zelfstandig blijven wonen en mee blijven doen in de Boekelse samenleving.

Argumenten

Het College heeft besloten de 'Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen Welzorg Nederland B.V.' te verlengen met één jaar op basis van de volgende argumenten:

1. De huidige hulpmiddelen kunnen bij de klant blijven, dit zorgt voor rust en continuïteit van ondersteuning en dienstverlening.
2. Klantonderzoeken en de klachtenregistratie laten voor onze gemeente voldoende klanttevredenheid zien in de afgelopen periode, ondanks de reorganisatie.
3. De overeenkomst is in 2013 op 'het dieptepunt/hogtepunt' van de concurrentiestrijd van de hulpmiddelenmarkt afgesloten. Indien wij opnieuw gaan aanbesteden is de verwachting dat een nieuw contract ons meer geld gaat kosten. U moet daarbij denken aan 40% hogere uitgaven.

Kanttekeningen

1. Welzorg verkeert in een reorganisatie

Welzorg verkeert momenteel in een omvangrijke reorganisatie. Niet iedere gemeente is even tevreden met de dienstverlening van Welzorg en ook in de media is er landelijk regelmatig aandacht voor de problemen veroorzaakt door de reorganisatie. Doel van de reorganisatie is voor de langere termijn een efficiënter klant- en logistiek proces te creëren. In onze regio hebben de gemeenten Boekel en Landerd andere ervaringen met de gevolgen van de reorganisatie dan de gemeenten Bernheze, Uden en Oss. De laatste drie gemeenten hebben daarom besloten om de overeenkomst niet met een jaar te verlengen en een nieuwe aanbesteding te starten in de hoop dat daarmee de huidige dienstverlening verbetert.

2. Een nieuwe aanbesteding leidt niet per definitie tot een betere dienstverlening

De gemeenten Boekel en Landerd hebben naast andere, positievere, ervaringen met Welzorg, niet de overtuiging dat in de huidige markt een nieuwe aanbesteding per definitie tot betere dienstverlening leidt. Daarbij speelt ook dat een groot deel van onze cliënten geen of aanvaardbare problemen ervaart met Welzorg. De gevolgen van een nieuwe aanbesteding en de onrust die dit kan veroorzaken bij deze groep kwetsbare cliënten weegt niet op tegen de onzekere voordelen die een nieuwe overeenkomst kan bieden. De gemeenten Landerd en Boekel willen wel graag deelnemen aan de aanbesteding en een jaar later het contract in laten gaan. Zo hopen we de 'kinderziekten' van een nieuw contract in de huidige onrustige markt te omzeilen en niet meegezogen te worden in de onrust in andere gemeenten. Deelname aan de regionale aanbesteding staat verlenging van de bestaande overeenkomst met één jaar niet in de weg. Voordeel is bovendien dat wij in de regio gezamenlijk op blijven trekken en het volume behouden. Instroom in een nieuwe overeenkomst kan plaatsvinden vanaf 1 april 2019.

3. Keuzevrijheid mogelijk maken

In het najaar 2017 worden de contouren van de nieuwe aanbesteding hulpmiddelen zichtbaar. De gemeente Boekel wil daarbij insteken op een aanbesteding met mogelijkheid van concurrentie (bijvoorbeeld twee aanbieders): daardoor ontstaat keuzevrijheid voor de cliënt. Dit is voor cliënt, Dorpsteam, gemeente en de Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente Boekel belangrijk om de cliënt alternatieven te kunnen bieden als het niet goed gaat met de dienstverlening van één aanbieder.

4. Rust voor onze inwoners in een oververhitte markt

De Nederlandse markt van hulpmiddelen-leveranciers is steeds kleiner geworden in de afgelopen jaren; er zijn landelijk twee grote partijen en twee kleine over. Dit betekent dat alle leveranciers momenteel onder druk staan, kans op reorganisaties bij andere leveranciers toeneemt, toeleveranciers onder druk staan met gevolgen voor doorlooptijden en kwaliteit voor de cliënten van dien. Een nieuwe aanbesteding gaat niet per definitie zorgen voor rust en kwaliteitsverbetering voor klanten. Voor onze gemeente bestaat ook de kans dat het slechter wordt. Daarom kiezen de gemeenten Landerd en Boekel voor later instromen en behoud van de huidige rust bij 95% van onze klanten. Het aantal klachten in Boekel schommelt sinds eind 2016 tussen 0, 1 of 2. Dat is binnen de marge van de 1,5% toegestane aantal klachten van het Boekelse uitstaande bestand (160 hulpmiddelen) in de huidige overeenkomst. De klachten zijn daarmee niet hoger dan vóór de start van de reorganisatie en vergelijkbaar met andere jaren. Het Dorpsteam doet er alles aan om deze klachten snel op te lossen met Welzorg.

5. Verbetering in dienstverlening zichtbaar, maar fragiel

Daarbij zien we dat de dienstverlening in de afgelopen maanden langzaam verbetert is bij Welzorg, al zijn we er zeker nog niet. Het blijft continue aandacht en inzet vragen van Welzorg, het contractbeheer en het Dorpsteam Boekel. Met name het samen optrekken met de cliënt, wordt door de inwoners gewaardeerd. In april zijn de vragenlijsten van het clientervaringsonderzoek Wmo verstuurd naar de Boekelse Wmo-clients, zo ook de respondenten die gebruik maken van hulpmiddelen van Welzorg. De resultaten laten geen significante afwijkingen zien in de tevredenheid tussen Welzorg-clients en clients die andere Wmo-ondersteuning van de gemeente ontvangen.

Adviesraad Sociaal Domein

De Adviesraad Sociaal Domein in de gemeente Boekel wordt maandelijks mondeling geïnformeerd over de stand van zaken bij Welzorg. Zo ook over de voorgenomen eenjarige verlenging van de overeenkomst en de gezamenlijke aanbesteding in de regio.

De mondelinge reactie van de ASD op dit besluit op de vergadering van 7 juli jl. is dat zij in kunnen stemmen met deze verlenging en de gezamenlijke aanbesteding in de regio op basis van de genoemde argumenten. Afgesproken is dat de Adviesraad in de gelegenheid wordt gesteld om uitgangspunten mee te geven voor de nieuwe regionale aanbesteding in het najaar.

Financiële gevolgen en dekking

Een nieuwe aanbesteding zal een hogere kostprijs tot gevolg hebben. Dat is nodig omdat de huidige bodemprijzen de markt ontwricht hebben met alle gevolgen van dien. Door investeringen elders in de Wmo (Wijkverpleegkundige en Huishoudelijke Verzorging) is de financiële ruimte voor 2018 beperkt. In 2019 aansluiten geeft ons de mogelijkheid ruimte te creëren voor de extra kosten. Er wordt een kostenstijging verwacht van 40%.

Wij hopen u op deze wijze voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

College van B&W