

VVD fractie
Tav de heer Van den Heuvel

| | | | |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------------|
| Uw brief van | 4 april 2017 | Ons kenmerk | |
| Uw kenmerk | --- | Bijlage | --- |
| Datum | 11 april 2017 | Behandeld door | G.J. Hutten |
| Onderwerp | Artikel 33 vragen VVD vragen Welzorg | Team | Ontwikkeling |

Geachte heer Van den Heuvel,

Op grond van artikel 33 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad heeft de fractie van de VVD op 28 februari aanvullende vragen gesteld over de dienstverlening van Welzorg.

In uw brief heeft u het volgende gesteld (zie kader):

De VVD wil in de eerste plaats dank uitspreken voor de beantwoording van de eerste serie vragen, die de fractie eerder stelde inzake het constateren van grove nalatigheden met cliënten van het bedrijf Welzorg en de mate van serviceverlening bij het aanleveren en onderhouden van hulpmiddelen voor deze cliënten. De gemeente Nijkerk heeft op eerdere vragen van de VVD-fractie over de dienstverlening door Welzorg bevestigd dat er ernstige tekortkomingen bestaan. Welzorg bevindt zich volgens het college in een ingrijpende reorganisatie, maar zou al verbeteringen realiseren en verwachtte binnen drie maanden de problemen grotendeels te hebben opgelost. Bij de VVD komen echter nog tal van klachten binnen over de levering van scootmobiels, rolstoelen, krukken en over de serviceverlening aan mensen met een fysieke beperking. Er lijkt helemaal nog geen sprake van verbeteringen. De gedupeerden staan machteloos, omdat er nu voor hen geen alternatief bestaat.

Uit onze vorige beantwoording mag duidelijk zijn dat ons college gezien de reeds gepleegde inzet uw zorgen deelt. Zoals uit deze aanvullende beantwoording blijkt, vindt vanuit de gemeente in regionaal verband al geruime tijd structureel afstemming met Welzorg plaats over de geleverde dienstverlening.

Wekelijks wordt Welzorg gevraagd of zij voldoen aan de eis van een responstijd van 24 uur, de aanwezigheid bij calamiteiten binnen één uur overdag en bij calamiteiten in de avond/nacht voor 9 uur de volgende dag. Wij kunnen u melden dat de responstijd sinds medio januari weer op orde is. De aanwezigheid bij calamiteiten is al sinds vorig jaar op orde. In de feitelijke en dagelijkse afhandeling van hulpmiddelen bij inwoners kunnen zich problemen voordoen. Een betere bereikbaarheid betekent namelijk niet per direct een betere dienstverlening.

Het gaat veelal om maatwerk, waarbij de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat Welzorg ook gedeeltelijk weer afhankelijk is van derden waardoor niet alle knelpunten aan Welzorg zijn toe te rekenen. Een aanpassing moet vaak op maat worden gemaakt en dit vergt tijd. Wat voor inwoners uiteraard tijdelijk tot vervelende situaties kan leiden. Dat neemt niet weg dat ons college zeer hecht aan een respectvolle bejegening en hierop vanuit ons ook op aangedrongen is.

U heeft namens uw fractie de volgende vier vragen aan ons college gesteld:

Vraag 1:

Op welk moment bepaalt het college of de contractbeheerder dat het nu echt welletjes is geweest? Moeten de gedupeerde inwoners inderdaad nog vele maanden of zelfs tot 2018 wachten?

Antwoord:

- De wethouders in de regio Amersfoort hebben op 22 maart jl. zoals ook in een persbericht vermeld, de intentie uitgesproken om het contract met Welzorg eind 2017 niet te verlengen. Conform afspraken wordt het contract rechtsgeldig uitgediend.
- In mei zullen de colleges in de regio Amersfoort het inkoopproces starten. Dit moet uiteindelijk leiden tot een definitieve gunning in oktober van dit jaar. De nieuwe aanbieders (zie ook reactie op vraag 3) starten met ingang van 1 januari 2018.
- Voor de resterende maanden in 2017 is het zo dat inwoners, gezien het afgesloten contract met slechts één aanbieder, afhankelijk zijn van Welzorg, waarbij Welzorg er alles aan doet om goed maatwerk te leveren en eventuele knelpunten adequaat te behandelen.

Vraag 2:

De VVD verzoekt het college om voor de gedupeerde inwoners van Nijkerk toch op korte termijn een alternatief te bieden. Volgens onze informatie zijn er andere leveranciers die daartoe op korte termijn mogelijkheden hebben.

Antwoord:

In dat geval wordt contractbreuk gepleegd. Wij begrijpen de wens om hiertoe over te gaan, maar in de praktijk is dit helaas niet mogelijk. De afstemming met Welzorg vindt zoals gezegd wekelijks plaats. Er zijn verbeteringen zichtbaar en wij hopen dat ook onze inwoners zo snel als mogelijk de verbeteringen in de thuissituatie gaan merken. Bovendien hebben andere leveranciers, daar waar het gaat om maatwerk, ook te maken met wachttijden.

Vraag 3:

Het contract met Welzorg loopt af per 31 december 2017. In de loop van de komende maanden volgt een nieuwe aanbestedingsprocedure. Bij de vorige procedure is gekozen voor één leverancier, die daarmee een monopolie positie heeft. De VVD-fractie vraagt het college met nadruk om in de komende onderhandelingen meerdere aanbieders te contracteren, zodat de cliënt een keuzevrijheid heeft. Bovendien kan bij het niet naleven van de afspraken bij de ene aanbieder dan gemakkelijk een beroep worden gedaan op de diensten van andere gecontracteerde aanbieders. Deze systematiek is volgens onze informatie naar tevredenheid in andere gemeenten toegepast. Is het college bereid deze manier van aanbesteden mee te nemen richting de onderhandelingen over de komende de aanbestedingsprocedure?

Antwoord:

Vanuit de regio Amersfoort is reeds aangegeven dat per 2018 minimaal twee leveranciers dienen te worden geselecteerd zodat onze inwoners keuzevrijheid hebben. Wij opteren voor de mogelijkheid om zelfs drie aanbieders te gunnen, zodat optimale vrijheid van handelen ontstaat vanuit onze inwoners.

Vraag 4:

Wordt bij de aanbestedingsprocedure ook de mening/ervaring c.q. inbreng van de gebruikers betrokken? Hoe kunnen gebruikers participeren bij het komen tot kwaliteitsstandaarden?

Antwoord:

Voor de aanbesteding zijn een aantal inhoudelijke uitgangspunten bepaald:

1. **Koop van de hulpmiddelen door de gemeenten.**
Gemeenten kunnen kopen of huren. Door een lagere administratieve lastendruk en een gering prijsverschil wordt in de nieuwe periode gekozen voor koop van de hulpmiddelen.
2. **Contractering van tenminste 2 leveranciers.** Daarbij is het goed om te melden dat er in de regionale markt maar 4 aanbieders actief zijn. Er wordt gekozen voor een contract van drie jaren met de mogelijkheid tot een optionele verlenging van tweemaal 2 jaar, omwille van een stabiele, kwalitatieve bedrijfsvoering.
3. **Ondergrens en bovengrens in de prijsstelling per hulpmiddelencategorie.** De grenzen zijn gebaseerd op ervaringscijfers uit andere regio's. Via prijsstelling wordt voorkomen dat aanbieders onrealistisch hoge prijzen vragen of juist zo scherp offereën dat ze dit in de praktijk niet waar kunnen maken.
4. **Wegingsfactor van 40/60 prijs/kwaliteit.** Om de technische kwaliteit te kunnen waarborgen worden kerncompetenties benoemd. Voor deze kerncompetenties ondertekenen gebruikers een tevredenheidsverklaring. Zodoende is voor ons in totaliteit in beeld welke klanttevredenheid geldt bij de diverse aanbieders.

Via de nauwe betrokkenheid vanuit gemeenten bij de uitvoering van de hulpmiddelen door Welzorg is lokaal goed bekend tegen welke situaties inwoners aanlopen. Deze ervaringen worden uiteraard meegenomen in het aanbestedingstraject. Aangezien het om een vrij gestandaardiseerd product gaat wordt er niet voor gekozen om vooraf actief de gebruikers te betrekken bij het vaststellen van de kwaliteitsstandaarden. In de markt van de hulpmiddelen zijn deze namelijk redelijk standaard en al jaren gelijklopend. De inzet moet erop gericht zijn om tot een goede uitvoering te komen. De inwonertevredenheid speelt wel mee in de wegingsfactor prijs/kwaliteit. Door alle politieke aandacht, mede door uw fractie, is regionaal het proces van aanbesteding reeds opgestart en zijn sneller dan beoogd acties ingezet richting de bestaande aanbieder, maar ook nieuwe aanbieders gemaakt. Dit in het belang van de inwoners van Nijkerk.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,


de heer G. van Beek

De burgemeester,


de heer mr. drs. G.D. Renkema