

Raadsplein besluitvormend

Datum 18 april 2017

onderwerp Contractering hulpmiddelen Wmo
portefeuillehouder Nelleke Vedelaar
informant Bruns, Suzanne (4057)
afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het besluit van het college om het huidige contract met de leverancier van hulpmiddelen in Zwolle – Welzorg – te verlengen tot 01-10-2018. Deze verlenging van het huidige contract met negen maanden geeft de mogelijkheid om:

- ? een zorgvuldige inventarisatie uit te voeren naar de ervaringen en wensen van cliënten;
- ? de haalbaarheid te bepalen van nieuwe initiatieven en manieren voor het verstrekken en onderhouden van hulpmiddelen;
- ? te voorkomen dat het verstrekken en het onderhouden van hulpmiddelen voor (nieuwe) cliënten tot problemen leidt;
- ? een passende aanbestedingsprocedure te organiseren die aansluit bij de opgedane inzichten vanuit het cliëntperspectief

2. Met deze informatienota wordt de motie "verbetering kwaliteit aanbieder(s) hulpmiddelen WMO" van ChristenUnie, VVD, D66, CDA en Swollwacht beantwoord.

Informatienota voor de raad

Datum 13 maart 2017

Onderwerp	Contractering hulpmiddelen Wmo
Versienummer	V1.1

Portefeuillehouder N. Vedelaar

Informant H. Stigter/S.A.P. Bruns
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 4057
Email S.Bruns@zwolle.nl
Bijlagen -

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. Het besluit van het college om het huidige contract met de leverancier van hulpmiddelen in Zwolle – Welzorg – te verlengen tot 01-10-2018. Deze verlenging van het huidige contract met negen maanden geeft de mogelijk om:
 - een zorgvuldige inventarisatie uit te voeren naar de ervaringen en wensen van cliënten;
 - de haalbaarheid te bepalen van nieuwe initiatieven en manieren voor het verstrekken en onderhouden van hulpmiddelen;
 - te voorkomen dat het verstrekken en het onderhouden van hulpmiddelen voor (nieuwe) cliënten tot problemen leidt;
 - een passende aanbestedingsprocedure te organiseren die aansluit bij de opgedane inzichten vanuit het cliëntperspectief
2. Met deze informatienota wordt de motie “verbetering kwaliteit aanbieder(s) hulpmiddelen WMO” van ChristenUnie, VVD, D66, CDA en Swollwacht beantwoord.

Datum 13 maart 2017

Inleiding

Zwolle heeft in het kader van de Wmo met één aanbieder een contract gesloten voor de levering en het onderhoud van hulpmiddelen, te weten Welzorg. De kwaliteit van de dienstverlening van Welzorg is niet naar tevredenheid. Dit is het gevolg van een organisatieverandering die effect heeft op de huidige dienstverlening waardoor Welzorg momenteel niet altijd de kwaliteit en de service biedt die zij willen. Recente maatregelen laten een verbetering zien, maar leiden nog niet tot tevredenheid.

Het huidige contract met Welzorg loopt af op 31-12-2017 met de optie tot verlenging met één jaar. Hoewel het contract ruimte biedt voor tussentijdse beëindiging, is dit op korte termijn niet verantwoord. In verband met de huidige contractering van één aanbieder kan Zwolle – in tegenstelling tot bijvoorbeeld de gemeente Utrecht, waar meerdere aanbieders zijn gecontracteerd – niet op korte termijn het contract met Welzorg beëindigen. Dit zou immers de continuïteit van de dienstverlening aan bestaande en nieuwe cliënten ernstig in gevaar brengen.

Volgens de contractuele bepalingen moet de gemeente voor 31-03-2017 vaststellen of het contract met Welzorg aan het einde van dit jaar afloopt, of dat het huidige contract voor een bepaalde periode wordt verlengd.

Kernboodschap

Het college heeft besloten om het huidige contract met Welzorg te verlengen met negen maanden tot 01-10-2018.

Het laten aflopen van het huidige contract met Welzorg per 01-01-2018 zou betekenen dat al op 12 juni 2017 de nieuwe aanbesteding gepubliceerd moet worden om tijdig (in het najaar) tot gunning te kunnen overgaan. Het college acht de periode tot 12 juni te kort om tot een zorgvuldige voorbereiding van het aanbestedingstraject te komen. Deze beoordeling hangt samen met een aantal wensen en ontwikkelingen.

In de eerste plaats willen we met lokale partners en SWT het proces van verstrekken van hulpmiddelen analyseren en kijken naar nieuwe samenwerkingsmogelijkheden.

In de tweede plaats wil het college een gedegen onderzoek uitvoeren onder huidige gebruikers van hulpmiddelen naar wat zij belangrijk vinden in de dienstverlening. Hun ervaringen, wensen en verwachtingen wil het college meenemen in de eisen die aan (een) nieuwe leverancier(s) worden gesteld. De komende weken wordt dit cliëntenonderzoek uitgevoerd.

Ten derde wil het college een marktconsultatie laten plaatsvinden om de aanbesteding zodanig te kunnen inrichten dat de markt optimaal wordt benut tegen een goede prijs. Dat kan door via een marktconsultatie te toetsen of de beoogde eisen en/of wensen haalbaar zijn. Daarnaast biedt de marktconsultatie de mogelijkheid om de markt te vragen om met ideeën te komen voor specifieke eisen. Het college geeft in deze marktconsultatie ook uitwerking aan de motie van uw raad (09-01-2017) om bij de eerstvolgende contractering van aanbieders serieus te overwegen om meerdere partijen toe te laten om zodoende de keuzevrijheid voor (potentiële) gebruikers van hulpmiddelen te vergroten.

Er spelen daarnaast ook andere interessante ontwikkelingen die het college graag in de komende maanden wil verkennen en waarvan wij de meerwaarde en haalbaarheid willen kunnen inschatten. Het betreft bijvoorbeeld een lokaal initiatief, gericht op zowel het verstrekken van hulpmiddelen als de wijze waarop hulpmiddelen worden ingekocht en onderhouden. Dit initiatief kan leiden tot verbeteringen van

Datum 13 maart 2017

de kwaliteit voor de cliënten en tot efficiencyvoordelen. Daarnaast heeft de gemeente Apeldoorn ons benaderd om de mogelijkheden voor regionale samenwerking te verkennen ten aanzien van de aanbesteding zoals bijvoorbeeld een gezamenlijke marktconsultatie. In het kader van onze regionale samenwerking is het goed in beeld te brengen hoe we hierbij gezamenlijk kunnen optrekken. Apeldoorn is voornemens hun contract met Welzorg te verlengen met zes maanden.

Tot slot heeft onze keuze voor een verlenging van negen maanden ermee te maken dat vanuit de uitvoering is aangegeven dat het niet wenselijk is om alle nieuwe contracten (jeugdzorg, integrale arrangementen Diah, vervoer, dagbesteding, hulpmiddelen) op een zelfde tijdstip in te laten gaan. Dit leidt tot knelpunten in de uitvoering en bij de backoffice om het proces in goede banen te leiden.

Consequenties

De inspanningen in de komende maanden zijn erop gericht om eind van de zomer de inzichten uit alle bovenstaande acties te vertalen naar een inhoudelijk voorstel voor een nieuwe aanbestedingsprocedure. In het najaar kan vervolgens de formele procedure dan van start gaan.

Communicatie

In de aangenomen motie van 9 januari 2017 heeft de Raad het college opgeroepen om op korte termijn concrete stappen te zetten om de dienstverlening van Welzorg te doen verbeteren. In dat kader is er momenteel tweewekelijks contact tussen het SWT en de accountmanager van Welzorg. In deze gesprekken nemen we de signalen en klachten die ons bereiken van cliënten en organisaties vanzelfsprekend mee. Daarnaast heeft recent een gesprek plaatsgevonden tussen onze contractmanager en de relatiemanager van Welzorg om de problemen te duiden en scherp te stellen wat nodig is om tot verbeteringen te komen. We stellen vast dat Welzorg de problemen serieus neemt en dat er sprake is van vooruitgang. We blijven de komende weken en maanden de voortgang monitoren.

Het contract met Welzorg biedt de mogelijkheid om bij ernstige incidenten over te stappen naar een andere aanbieder. Een dergelijke situatie heeft zich al een keer voorgedaan; het SWT heeft toen de ANWB ingeschakeld. Indien nodig is er derhalve een mogelijkheid om te escaleren.

Vervolg

De komende periode zullen wij het onderzoek uitvoeren onder huidige gebruikers, nieuwe samenwerkingsmogelijkheden (lokaal en regionaal) verder onderzoeken, een marktconsultatie doen, ten behoeve van de inhoudelijke voorbereiding van de nieuw te starten aanbesteding in de tweede helft van dit jaar. In deze brede oriëntatie besteden wij ook aandacht aan het verzoek van de Raad (zie motie 9 januari 2017) om op basis van de nieuwe aanbestedingsprocedure meerdere partijen te contracteren.

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

Datum 13 maart 2017

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 33943

Onderwerp Contractering hulpmiddelen Wmo

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 28-03-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 18 april 2017,

de voorzitter,

de griffier,