

Raadsplein info/debat Raadzaal

Datum 8 januari 2018

onderwerp Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen (19.35 – 20.50 uur)
portefeuillehouder Eefke Meijerink
informant Assem - Tielbeke, Ellen van (2672)
medeopstellers
afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen Voorstel: Beslisnota inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen
 Bijlage: 1. Inkoopkader
 Bijlage: 2. Cliëntervaringsonderzoek
 Bijlage: 3. Advies van de Participatieraad
 Bijlage: 4. Reactie van het college van burgemeester en wethouders
 op de brief van de Participatieraad

Voorgesteld besluit raad

1. kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek;
2. in te stemmen met het inkoopkader voor de aanbesteding van de hulpmiddelen;
3. de volgende uitgangspunten voor de aanbesteding vast te stellen:
 - de cliënt en het proces van de cliënt staan centraal;
 - er worden eisen gesteld aan de communicatie door de leverancier;
 - de leverancier is op locatie in Zwolle te benaderen;
 - er worden twee leveranciers gecontracteerd;
 - de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek en input van cliënten worden gebruikt in het contractmanagement;
 - realistische tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening;
 - bij het maken van keuzes in het type hulpmiddel moet de vraag van de cliënt centraal staan;
 - opdrachtnemers(s) zijn verplicht om 5 % van de gefactureerde opdrachtsom te besteden aan activiteiten in het kader van Social Return;
 - bij de inkoop wordt gekeken naar duurzaamheid bij onderhoud van het materiaal en op welke wijze hergebruik en circulariteit wordt bevorderd.

Beslisnota voor de raad

Datum 7 december 2017

Openbaar

Onderwerp Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen
Versienummer 3.2

Portefeuillehouder Eefke Meijerink
Informant Ellen van Assem-Tielbeke
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OWS
Telefoon (038) 498 2672
Email E.van.Assem@zwolle.nl

Bijlagen

1. Inkoopkader
2. Cliëntervaringsonderzoek
3. Advies van de Participatieraad
4. Reactie van het college van burgemeester en wethouders op de brief van de Participatieraad

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

- 1 kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek;
- 2 in te stemmen met het inkoopkader voor de aanbesteding van de hulpmiddelen;
- 3 de volgende uitgangspunten voor de aanbesteding vast te stellen:
 - a. de cliënt en het proces van de cliënt staan centraal;
 - b. er worden eisen gesteld aan de communicatie door de leverancier;
 - c. de leverancier is op locatie in Zwolle te benaderen;
 - d. er worden twee leveranciers gecontracteerd;
 - e. de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek en input van cliënten worden gebruikt in het contractmanagement;
 - f. realistische tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening;
 - g. bij het maken van keuzes in het type hulpmiddel moet de vraag van de cliënt centraal staan;
 - h. opdrachtnemers(s) zijn verplicht om 5 % van de gefactureerde opdrachtsom te besteden aan activiteiten in het kader van Social Return;
 - i. bij de inkoop gekeken naar duurzaamheid bij onderhoud van het materiaal en op welke wijze hergebruik en circulariteit wordt bevorderd.

Datum 13 november 2017

Toelichting op het voorstel

Inleiding

In april 2017 is besloten om een aanbesteding te starten voor de hulpmiddelen die worden verstrekt op grond van de Wmo. Het contract met de huidige leverancier van de hulpmiddelen is verlengd tot 1 oktober 2018 zodat er passende voorbereidingstijd is voor de aanbesteding. Om input te krijgen voor de aanbesteding is een cliëntervaringsonderzoek gedaan en zijn gesprekken gevoerd met leden van de participatieraad en toegankelijk Zwolle. De uitgangspunten uit het inkoopkader liggen nu ter besluitvorming voor.

Beoogd effect

Met de aanbesteding willen wij een nieuw contract afsluiten voor het leveren van de hulpmiddelen die wij verstrekken op grond van de Wmo. In de huidige contractperiode zijn veel klachten en signalen ontvangen over de service van de leverancier van de hulpmiddelen. Met het nieuwe contract willen wij goed sturen op de wijze waarop de middelen worden geleverd en de daarbij behorende service.

Naast het nieuwe contract dat afgesloten wordt, is het van belang dat ook de processen voor levering en onderhoud van de hulpmiddelen goed worden uitgewerkt en uitgevoerd. Communicatie naar cliënten over wat zij kunnen verwachten is daarbij van groot belang. Op basis van de eisen die wij hieraan stellen wordt dit samen met de nieuwe aanbieder uitgewerkt nadat de opdracht gegund is. Hiermee willen we bereiken dat de cliënttevredenheid wordt vergroot.

Argumenten

1 Kennis nemen van het cliëntervaringsonderzoek.

Om de wensen van cliënten in beeld te krijgen is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De respons hierop was 50%, dat betekent dat ruim 1000 cliënten aan het onderzoek hebben meegedaan. De resultaten zijn verrijkt met twee klankbordsessies. Hier is veel waardevolle informatie uit gehaald over wat cliënten belangrijk vinden als input voor de aanbesteding.

2. Instemmen met het inkoopkader voor de aanbesteding van de hulpmiddelen.

In het inkoopkader zijn de uitgangspunten voor de aanbesteding opgenomen. De belangrijkste uitgangspunten zijn in beslispunt drie opgenomen zodat deze kunnen worden vastgesteld.

3.a De cliënt en het proces van de cliënt staan centraal.

In de hele aanbesteding is het van belang dat dit uitgangspunt op de voorgrond blijft. Het gaat er om dat er goed met de cliënt wordt overlegd en dat daar een adequaat compenserend hulpmiddel bij gevonden wordt. Dit moet zorgen voor een verbetering in de processen en de dienstverlening. Uit het cliëntervaringsonderzoek wordt meegenomen dat mensen graag periodiek onderhoud aan het hulpmiddel willen. Ook de wens om ergens naartoe te kunnen voor onderhoud of reparatie van het hulpmiddel wordt opgenomen in de eisen.

3.b Er worden eisen gesteld aan de communicatie door de leverancier.

Cliënten geven aan dat zij goed geïnformeerd willen worden door de leverancier. Dat betekent dat ze informatie over de mogelijk te verstrekken hulpmiddelen willen, maar ook willen horen hoe lang het

Datum 13 november 2017

duurt voordat het hulpmiddel er is en op de hoogte gehouden worden van de voortgang van leveringen, onderhoud en eventuele reparaties.

3.c De leverancier is op locatie in Zwolle te benaderen.

Een wens van cliënten is dat zij naar de leverancier toe kunnen. Dat kan op verschillende manieren worden vormgegeven. De inschrijvers bij de aanbesteding moeten aangeven hoe zij dit gaan vormgeven. Dat kan bijvoorbeeld door een vestiging te openen of gebruik te maken van lokale fietsmakers.

3.d Er worden twee leveranciers gecontracteerd.

Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat veel cliënten keuze willen hebben in de leverancier. Door te kiezen voor twee leveranciers komen we hier aan tegemoet. Dit heeft wel gevolgen voor het contractmanagement, met meer aanbieders kost dat ook meer tijd. Ook kan het gevolgen hebben voor de prijs, de leverancier heeft immers minder zekerheid over de hoeveelheid te leveren middelen bij het delen van de markt. De participatieraad stelde vragen bij de wijze waarop de keuzevrijheid voor twee leveranciers was vormgegeven. In eerste instantie was in het inkoopkader opgenomen dat één leverancier voor alle hulpmiddelen gekozen moest worden. De participatieraad is vóór het gebruik maken van meerdere leveranciers, maar vindt ook dat bij ieder hulpmiddel dat iemand aanvraagt er voor een leverancier gekozen moet kunnen worden. Naar aanleiding van dit advies is het inkoopkader aangepast. Bij elk hulpmiddel kan opnieuw voor een leverancier gekozen worden. Tussentijds overstappen kan dan niet zomaar meer, dat is voor de uitvoering door het SWT en de leverancier erg arbeidsintensief. Alleen wanneer er sprake is van klachten over de leverancier die niet goed worden opgelost, wordt er een mogelijkheid voor overstappen geboden. We hebben hierbij gezocht naar de balans tussen keuzevrijheid van de cliënt en de extra belasting voor de leverancier en eigen organisatie

3.e De resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek en input van cliënten krijgt een plek in het contractmanagement.

We vinden het belangrijk om te blijven toetsen hoe de dienstverlening wordt ervaren. De afgelopen periode hebben we veel informatie gekregen uit de gesprekken met cliënten en Toegankelijk Zwolle. Om een goed beeld te houden van de service blijven we gesprekken voeren met de gebruikers van hulpmiddelen. De uitkomsten van deze gesprekken gebruiken we in het contractmanagement.

3.f Realistische tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening.

Het is belangrijk dat leveranciers realistische tarieven hanteren waarmee zij voldoende kwaliteit van zorg kunnen leveren. Kwaliteit weegt daarom zwaarder dan prijs in de aanbesteding. Dit was in de vorige aanbesteding van hulpmiddelen ook het geval.

3.g Bij het maken van keuzes in het type hulpmiddel moet de vraag van de cliënt centraal staan.

Het is belangrijk dat goed geluisterd wordt naar de wensen en behoeften van de cliënt. Het hulpmiddel moet adequaat zijn, maar als het volstaat en toereikend is wordt er geen extra luxe verstrekt. In principe worden de basis middelen verstrekt, als deze niet volstaan is er ruimte voor maatwerk. In de Wmo verordening is ook opgenomen dat de goedkoopst adequate voorziening wordt verstrekt. Deze overweging wordt altijd gemaakt, het leveren van een hulpmiddel op maat voor de vraag van de cliënt staat daarbij centraal.

Datum 13 november 2017

3.h Opdrachtnemers(s) zijn verplicht om 5 % van de gefactureerde opdrachtsom te besteden aan activiteiten in het kader van Social Return.

Social Return wordt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde opgenomen in deze aanbesteding (conform het inkoopbeleid van de gemeente Zwolle).

3.i Bij de inkoop gekeken naar duurzaamheid bij onderhoud van het materiaal en op welke wijze hergebruik en circulariteit wordt bevorderd.

De gemeente hecht waarde aan het thema duurzaamheid. Het streven is duurzame en milieuvriendelijke producten in te kopen met een lange levensduur en zoveel mogelijk hergebruik van grondstoffen. De opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het inkopen, het onderhouden en het hergebruik van de hulpmiddelen en materialen om dit te bereiken.

Risico's

Financieel

Ondanks dat het uitgangspunt is om binnen het huidige budget te blijven zijn er wel financiële risico's. De verwachting is dat de kosten voor de hulpmiddelen de komende jaren zullen stijgen. Hiervoor zijn een aantal redenen:

1. De vorige aanbesteding heeft geleid tot relatief lage tarieven. De verwachting is dat de prijzen gaan stijgen.
1. Gebruik maken van meer leveranciers kan leiden tot verhoging van tarieven.
2. Gunnen op kwaliteit boven prijs. Aanbesteden op basis van nieuwe uitgangspunten kan leiden tot hogere tarieven, we leggen meer de nadruk op kwaliteit. Ook in de vorige aanbesteding telde kwaliteit zwaarder dan prijs. Het verschil is dat we in de nieuwe aanbesteding de eisen scherper willen formuleren.
3. De aantallen nemen naar verwachting toe en de vragen zijn complexer. De vraag naar Wmo-hulpmiddelen neemt de komende jaren naar verwachting toe, uitgaande van het groeiende aantal ouderen en de inzet om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Daarnaast is in het regeerakkoord een wijziging van de eigen bijdrage regeling aangekondigd die kan zorgen voor een grotere vraag naar hulpmiddelen.

Het is lastig om te voorspellen hoe groot de financiële gevolgen van bovengenoemde ontwikkelingen zijn. De gevolgen voor de prijs per hulpmiddel zijn direct na de aanbesteding duidelijk. Halverwege 2018 kan voor de begroting 2019 aangegeven worden wat de gevolgen zijn van de stijging van de kosten per hulpmiddel. De gevolgen van de groei in aantallen zijn lastiger te voorspellen. De wijziging van de eigen bijdrage wordt op zijn vroegst past in 2019 ingevoerd. De overige ontwikkelingen gaan geleidelijk.

De mogelijkheden om te sturen op het budget zijn na de aanbesteding beperkt, dit kan leiden tot budgetoverschrijding. Adequaat inspelen op deze ontwikkelingen vraagt om een zorgvuldige afweging van het budget dat hiervoor beschikbaar wordt gesteld. Hier komen wij op terug in de begroting van 2019.

Dienstverlening

Over de huidige leverancier zijn (vooral begin 2017) veel klachten en melding geweest over de service en leveringen. De afgelopen periode is daar al veel verbetering in gebracht. Bij elk contract is er een

Datum 13 november 2017

risico dat de service en dienstverlening onvoldoende is. In de aanbesteding gaan we dit proberen te ondervangen door duidelijke voorwaarden te stellen, daarvoor stellen we meetbare servicenormen (KPI's) op. Verder onderzoeken we op welke wijze "past performance" onderdeel van de aanbesteding kan zijn. Het is onder de aanbestedingsrichtlijnen mogelijk om prestaties uit het verleden (past performance) te beoordelen in de gunningsfase van de aanbesteding. Zo kunnen we de geschiktheid van inschrijvers toetsen. Dit moeten we echter zeer goed onderbouwen en willen we vooraf laten toetsen door de aanbestedingsjurist.

Na gunning willen we inzetten op goede samenwerking met de leverancier en gezamenlijk de processen te optimaliseren. Ook blijft, zeker in het begin van de contractperiode, stevig contractmanagement noodzakelijk.

Financiën

De uitgaven voor de hulpmiddelen fluctueren per jaar. Doordat er soms zeer specialistische en daardoor kostbare middelen noodzakelijk zijn, is het moeilijk om de uitgaven nauwkeurig in te schatten. Ook is het toekomstig beroep op deze voorzieningen en de prijsontwikkeling onzeker. Uit een analyse van de uitgaven en verstrekkingen van de afgelopen jaren blijkt dat de aantallen iets stijgen, al fluctueert het wel iets. In 2015 was er sprake van een daling in de kosten, die is toe te schrijven aan het ingaan van het nieuwe contract. Het is verder nog lastig om de uitgaven voor de komende jaren te voorspellen. Het streven is om het verstrekken van de hulpmiddelen binnen de huidige budgetten te organiseren. Het beleid voor de verstrekkingen wordt niet inhoudelijk gewijzigd.

Communicatie

Het cliëntvervalsonderzoek is deze zomer uitgevoerd en is vervolgens besproken in twee klankbordsessies. In het rapport over het cliëntvervalsonderzoek zijn de resultaten van deze sessies opgenomen. Met Toegankelijk Zwolle is er elke twee maanden een overleg geweest om de stand van zaken bespreken rond de aanbesteding en om hun signalen over de huidige leverancier op te halen. Ook zijn er een aantal bijeenkomsten geweest met leden van de participatieraad om de aanbesteding voor te bereiden. De participatieraad heeft een advies uitgebracht over het inkoopkader. Het advies is tot stand gekomen in samenspraak met leden van Toegankelijk Zwolle.

Naast het advies over het inkoopkader heeft de participatieraad aandachtspunten voor de aanbestedingscriteria benoemd. Deze aandachtspunten nemen wij mee in de uitwerking van het inkoopkader tot de aanbestedingsstukken. Wij gaan daarvoor opnieuw met de participatieraad in gesprek als deze verder zijn uitgewerkt.

De algemene aandachtspunten die zij noemen kunnen wij onderschrijven. De uitgangspunten zijn niet scherper gesteld, de precieze uitwerking moet nog vorm krijgen in de aanbestedingsdocumenten.

De Participatieraad stelt in het advies de vraag of meerder leveranciers van toegevoegde waarde is. Deze opmerking sluit niet aan bij de uitspraken die tijdens bijeenkomsten zijn gedaan. Bij navraag bij de Participatieraad bleek dat zij bedoelen dat zij vóór het gebruik van meerdere leveranciers zijn, maar vragen hebben bij de invulling die daar aan gegeven wordt. In het inkoopkader stond dat cliënten één leverancier kiezen waar zij alle hulpmiddelen van geleverd krijgen. Dit is naar aanleiding van het advies aangepast zodat het mogelijk is om bij elk nieuw hulpmiddel te kiezen uit een leverancier die het hulpmiddel gaat leveren en onderhouden.

Datum 13 november 2017

Vervolg

Na vaststelling van het inkoopkader worden de aanbestedingsstukken gereed gemaakt en voor besluitvorming aangeboden aan het college. In februari start de aanbestedingsprocedure en voor de zomer moet de opdracht worden gegund. Vervolgens volgt een voorbereidingsperiode en moet het contract ingaan op 1 oktober 2018.

Openbaarheid

Het raadsvoorstel, de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek en het inkoopkader zijn openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 42008

Onderwerp Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen (19.35 – 20.50 uur)

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 19-12-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 8 januari 2018,

de voorzitter,

de griffier,