

## Raadsplein besluitvormend

Datum 1 oktober 2018

onderwerp            Aanbesteding hulpmiddelen Wmo  
portefeuillehouder    Klaas Sloots  
informant            Assem - Tielbeke, Ellen van (2672)  
medeopstellers  
afdeling            Maatschappelijke Ontwikkeling  
bijlagen            Voorstel: Informatienota Aanbesteding hulpmiddelen Wmo

## Voorgesteld besluit raad

### kennis te nemen van:

De voortgang van de aanbesteding van de hulpmiddelen Wmo.

**Informatienota voor de raad**

Datum 4 september 2018

Onderwerp	Aanbesteding hulpmiddelen Wmo
Versienummer	2

Portefeuillehouder Klaas Sloots

Informant E.J.M. van Assem-Tielbeke  
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OWS  
Telefoon 038 498 2672  
Email [E.van.Assem@zwolle.nl](mailto:E.van.Assem@zwolle.nl)  
Bijlagen

**Wij stellen u voor kennis te nemen van:**

De voortgang van de aanbesteding van de hulpmiddelen Wmo.

Datum 4 september 2018

## [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 doel van de aanbesteding is het verbeteren van de service en dienstverlening aan cliënten. In de huidige contractperiode zijn, met name in 2017, 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. Om input te krijgen voor de aanbesteding is een cliëntervaringsonderzoek gedaan en zijn gesprekken gevoerd met leden van de Participatieraad en Toegankelijk Zwolle. Vervolgens zijn de uitgangspunten opgenomen in een inkoopkader dat in januari 2018 is vastgesteld door de raad. Op basis van deze kaders zijn de aanbestedingsstukken opgesteld.

Na het publiceren van de stukken hebben we zes inschrijvingen ontvangen. Deze zijn beoordeeld en op basis daarvan hebben wij aan Meyra en Kersten voorlopig gegund. Na de voorlopige gunning kregen wij signalen van de overige inschrijvers dat de inschrijving van Kersten niet geldig zou zijn. Wij hebben hier onderzoek naar gedaan en kwamen tot de conclusie dat wij deze aanbieder moesten uitsluiten. Wij hebben vervolgens opnieuw voorlopig gegund, dit keer aan Meyra en Welzorg.

Kersten heeft een kort geding aangespannen, omdat zij het niet eens waren met de uitsluiting. De rechter heeft op 31 augustus uitspraak gedaan dat wij Kersten terecht hebben uitgesloten.

### **Kernboodschap**

*We gunnen de opdracht aan Meyra en Welzorg per 1 januari 2019*

Wij hebben beoordeeld of partijen voldeden aan de door ons gestelde voorwaarden. Daar voldeden in eerste instantie alle partijen aan. Er is naar verschillende standaard criteria gekeken. Ook vormde het aspect Past performance onderdeel van de beoordeling. We hebben in dit kader zowel naar het lokale presteren als landelijke prestaties van inschrijvers gekeken. In aansluiting hierop hebben juridisch onderzocht of er voldoende grondslag was voor een uitsluiting. Er was geen partij die wij op basis van past performance konden uitsluiten. Pas later, na signalen en informatie van andere inschrijvers, bleek dat de inschrijving van Kersten niet in orde was.

In de aanbestedingsstukken zijn heldere, realistische eisen gesteld waar wij aanbieders aan kunnen houden. De eisen gaan onder andere over termijnen, bejegening van cliënten en voorwaarden voor de levering en service. Daarnaast konden punten gescoord worden voor cliëntgerichtheid, service, lokale dienstverlening en duurzaamheid. We hebben voldoende sturingsmogelijkheden opgenomen, waaronder een strikt boeteregime zodat we de inschrijvers kunnen houden aan de gemaakte afspraken. Zo geldt bij veel prestatie-indicatoren dat de aanbieder bij het niet (goed) nakomen direct in verzuim geraakt, zonder eerst in gebreke te hoeven worden gesteld. Verzuim heeft direct consequenties die zowel afzonderlijk als in combinatie kunnen worden opgelegd, zoals opschorting van betaling, een stevige boete, en de mogelijkheid om de andere aanbieder in te zetten op diens kosten. Ook biedt het contract de mogelijkheid om te kunnen ontbinden op het moment dat de aanbieder dusdanig slecht presteert dat deze ultieme maatregel gerechtvaardigd is. Voor alle maatregelen geldt (wettelijk) echter wel dat toepassing proportioneel moet zijn. Vooral daarom ook hebben we in de aanbestedingsdocumenten en het contract de nadruk gelegd op de principes en het

Datum 4 september 2018

waarom wij zwaar waarde hechten aan het nakomen van de afspraken: cliënten nemen een kwetsbare positie in onze samenleving in, en hebben een basaal en vitaal belang bij hun hulpmiddel.

De te behalen punten voor kwaliteit waren een belangrijk onderdeel van de inschrijving (verhouding prijs-kwaliteit was 30-70%). De inschrijvingen zijn door een team beoordeeld dat bestond uit medewerkers van de gemeente Zwolle, een lid van de Participatieraad en een vertegenwoordiger van Toegankelijk Zwolle. De beoordeling van de kwaliteitscriteria was zonder dat de prijzen en de namen van de inschrijvers bekend waren. Vervolgens zijn punten voor prijs toegekend. Meyra en Welzorg waren uiteindelijk de partijen met de hoogste score (na uitsluiting van Kersten), dit zijn de partijen aan wie we moeten gunnen.

#### *Het contract van Welzorg wordt verlengd tot 1 januari 2019*

Doordat wij nader onderzoek hebben moeten doen na de signalen over Kersten en door het kort geding dat is aangespannen, hebben wij niet voor 1 juli kunnen gunnen. Dit was wel het oorspronkelijke streven en ook noodzakelijk om de contracten op 1 oktober 2018 in te kunnen laten gaan. Nu wij pas medio september definitief kunnen gunnen is het pas mogelijk om de contracten 1 januari 2019 in te laten gaan. Voor de periode van 1 oktober 2018 tot 1 januari 2019 hebben wij Welzorg bereid gevonden om het huidige contract te verlengen, volgens de huidige contractvoorwaarden.

#### **Consequenties**

Op 1 januari 2019 gaat het nieuwe contract in. Vanaf dan hebben onze inwoners keuze uit twee leveranciers. Ook starten we dan met de nieuwe afspraken voor dienstverlening en lokaal werken. Het contract is afgesloten voor twee jaar, met twee keer een mogelijkheid om met twee jaar te verlengen. Dit geeft ons de mogelijkheid om elke twee jaar te heroverwegen of we de samenwerking met deze partijen voort willen zetten.

#### *Financiële gevolgen*

Bij het vaststellen van de kadernota in januari 2018 is aangegeven dat wij verwachten dat de kosten voor de hulpmiddelen Wmo gaan stijgen. Hiervoor zijn toen de volgende redenen opgegeven:

1. De vorige aanbesteding heeft geleid tot relatief lage tarieven. De verwachting is dat de prijzen gaan stijgen.
2. Gebruik maken van meer leveranciers kan leiden tot verhoging van tarieven.
3. 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.
4. 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.

Op basis van de aantallen in 2017 is berekend wat het verschil in de huidige jaarprijs en de jaarprijs op basis van de inschrijvingen zou zijn. Zoals verwacht is er sprake van een prijsstijging, deze is op basis van de cijfers uit 2017 ongeveer € 700.000. Dit is de prijsstijging die verband houdt met bovenstaande redenen<sup>1,2</sup> en 3.

Datum 4 september 2018

De gevolgen van het abonnementstarief dat in 2019 wordt ingevoerd zijn nog lastig te voorspellen. Dit geldt ook voor de te verwachten gevolgen van het groeiende aantal ouderen en de inzet op langer zelfstandig thuis blijven wonen. Wij komen in de begroting voor 2019 terug op de ramingen voor de Wmo hulpmiddelen.

## **Communicatie**

### *Informeren over de uitkomsten van de aanbesteding*

Direct na het collegebesluit is een brief met informatie verstuurd aan de gebruikers van hulpmiddelen met de uitkomsten van de aanbesteding en de ingangsdatum van het contract. Specifiek aandacht wordt besteed aan de verdeling van cliënten over de aanbieders. Cliënten kunnen zelf kiezen uit de twee leveranciers. Degenen die niet willen of kunnen kiezen worden op basis van een wijkindeling verdeeld over de leveranciers, deze indeling is bij de aanbesteding al vastgelegd. Ook houden cliënten het hulpmiddel dat ze al hebben, ook als zij kiezen voor Meyra. Onderhoud en service wordt dan overgenomen door Meyra vanaf 1 januari 2019.

### *Informeren over Wmo hulpmiddelen*

Cliënten krijgen ook informatie over de afspraken die vastgelegd zijn in het contract. Er wordt een flyer gemaakt en op de website van het SWT geplaatst wat verwacht kan worden van de aanbieder. Denk aan: de termijnen die worden gehanteerd, hoe vaak onderhoud wordt gepleegd, waar kunnen klachten worden ingediend.

## **Vervolg**

### *Implementatie*

We beginnen direct met de voorbereidingen voor het ingaan van het contract. Samen met de leveranciers werken we de aanbestedingsstukken uit tot werkafspraken.

### *Contractmanagement*

In eerste instantie zetten we de intensieve wijze van contractmanagement voort zoals we het afgelopen jaar hebben gedaan. Dit houdt in dat we frequent periodieke gesprekken hebben en voortgang bijhouden van van casussen die afwijken van de norm. Er zijn heldere eisen gesteld en er zijn voldoende mogelijkheden om bij te sturen en te stimuleren dat service wordt verbeterd, waaronder een strikt boeteregime.

### *Cliëntpanel*

Eind 2018 wordt ook een uitwerking gegeven aan de door uw raad aangenomen motie om periodiek onafhankelijke cliëntgesprekken te voeren.

## **Openbaarheid**

Er ligt embargo op dit stuk tot 13 september 2018. Dan gaat een persbericht uit en is bovenstaande informatie openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,



voorstel

Zwolle

Datum 4 september 2018

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 48435

Onderwerp Aanbesteding hulpmiddelen Wmo

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 11-09-2018

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 1 oktober 2018,

de voorzitter,

de griffier,