

Bundel van de Raadsplein info/debat Raadzaal van 8 januari 2018

Agenda bijlagen

Korte terugblik raadsplein info-debat raadsplein 8 januari 2017

- 1.a Opening en mededelingen (19.30 – 19.35 uur)
- 1.b Vaststelling van de agenda
- 1.c Inspreken niet-geagendeerde onderwerpen
- 2 Debatronde
- 3 Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen

In april 2017 is besloten om een aanbesteding te starten voor de hulpmiddelen die worden verstrekt op grond van de WMO. Om input te krijgen is een cliëntervaringsonderzoek gedaan en zijn gesprekken gevoerd met de Participatieraad en Toegankelijk Zwolle. In de huidige contractperiode zijn veel klachten ontvangen over de huidige leverancier. Via de nieuwe aanbesteding wil het college sterker sturen op de wijze waarop hulpmiddelen worden geleverd en de bijbehorende dienstverlening. Daarbij worden nu twee leveranciers gecontracteerd, zodat cliënten keuzevrijheid hebben. Het college geeft aan dat het lastig is om de uitgaven nauwkeurig in te schatten. Uitgangspunten is om de verstrekking binnen de huidige budgetten te organiseren. Het nieuwe contract moet ingaan op 1 oktober 2018.

De raad wordt voorgesteld te besluiten over het inkoopkader en bijbehorende uitgangspunten en daarnaast om kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek.

Voor technische en feitelijke vragen: Ellen van Assem-Tielbeke (2672) E.van.Assem@zwolle.nl

Beslisnota inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen

1. Inkoopkader

2. Cliëntervaringsonderzoek

3. Advies van de Participatieraad

4. Reactie van het college van burgemeester en wethouders op de brief van de Participatieraad

- 4 Pauze (20.50 – 21.00 uur)

- 5 Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone

In 2013 heeft de gemeente samen met de provincie het Investeringsbesluit voor de Spoorzone genomen. Er is een krediet van € 101,6 miljoen beschikbaar gesteld voor de busbrug, het busstation, het fietsparkeren, de herinrichting van de openbare ruimte, de passerelle, het autoparkeren en algemene projectkosten. Recent (30 oktober 2017) heeft de raad het Ontwikkelperspectief Spoorzone vastgesteld. Het Ontwikkelperspectief is aanleiding het Investeringsbesluit uit 2013 te actualiseren. Zo wordt de fietsenkelder groter en biedt deze meer comfort, krijgt het Stationsplein een groenere uitstraling en wordt de passerelle breder. Verder zijn in het geactualiseerde investeringsbesluit de meest recente ramingen, actuele bestedingen, aanbestedingsresultaten, indexeringen en kostenstijgingen verwerkt. Voor deze actualisering is een extra krediet van € 10,4 miljoen nodig. Dit bedrag kan gedekt worden uit de incidenteel niet benodigde middelen van het structurele jaarlijkse gemeentelijke budget van € 2,4 miljoen en uit de aanvullende bijdragen van de provincie en rijk.

Voor technische en feitelijke informatie: Gerard Huizing (2597) JG.Huizing@zwolle.nl en Wim Korf (06-51782236) W.Korf@zwolle.nl

Beslisnota Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone

01 Investeringsoverzicht (inclusief managementplanning)

02 Hanzeland in beweging per 1 juli 2017

- 6 Sluiting (22.00 uur)

Raadsplein info/debat Raadzaal

Vergadering d.d.	8 januari 2018
Locatie	Raadzaal
Aanvang	19.30
Eindtijd	22.00
Voorzitter	Mevr. A. van der Vegte
Griffier/secretaris	Mevr. M. Zweers

1.a. Opening en mededelingen (19.30 – 19.35 uur)

De voorzitter opent de vergadering.

1.b. Vaststelling van de agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

1.c. Inspreken niet-geagendeerde onderwerpen

Er hebben zich geen sprekers gemeld.

2. Debatronde

3. Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen (19.35 – 20.50 uur)

In april 2017 is besloten om een aanbesteding te starten voor de hulpmiddelen die worden verstrekt op grond van de WMO. De raad wordt nu voorgesteld om in te stemmen met het inkoopkader en de uitgangspunten hiervoor.

Uit het debat blijkt dat de meeste fracties zich kunnen vinden in het inkoopkader en de uitgangspunten. Er is waardering voor de betrokkenheid van de Participatieraad en Toegankelijk Zwolle en men is positief over de wijze waarop er via het cliëntervaringsonderzoek input is opgehaald. Vrijwel alle fracties gaan in op de vele klachten die er in de afgelopen periode zijn geweest over de huidige aanbieder van hulpmiddelen. Het wordt dan ook gewaardeerd dat er in de nieuwe contractperiode twee aanbieders zijn waaruit cliënten kunnen kiezen. Bij de aanbesteding moeten kwaliteit, goede communicatie en (lokale) service zwaarder wegen dan prijs. Vervolgens is het aan de gemeente om hier in de contractperiode ook op te blijven monitoren en (bij)sturen.

De wethouder geeft in haar reactie op het debat aan dat het uitgangspunt is dat inwoners de service en kwaliteit moeten krijgen die nodig is om mee te kunnen doen. Daarom worden bij de aanbesteding scherpe kwaliteitscriteria toegepast op het gebied van levering, communicatie, service en lokale samenwerking. Ook wordt 'past performance' als wegingsfactor meegenomen in de aanbesteding, hoe dat precies vorm krijgt wordt op dit moment onderzocht. Net als nu wordt in de nieuwe periode strak contractmanagement toegepast. Daarbij wordt ook gekeken naar individuele gevallen. Waar noodzakelijk kunnen boetes opgelegd worden en kan het '3 strikes out' principe gehanteerd worden. Over de keuzevrijheid licht de wethouder toe dat cliënten worden ingedeeld per wijk(team), maar vervolgens wel zelf voor de andere aanbieder mogen kiezen. Voor de indeling wordt gekozen zodat aanbieders kennis kunnen opbouwen over de wijk om zoveel mogelijk lokale betrokkenheid te krijgen.

Wat betreft de beschikbare middelen voor de aanbesteding geeft de wethouder aan dat met de huidige financiële kaders gestart wordt en dat de gemeente gaat voor kwaliteit en keuzevrijheid. Deze combinatie zorgt echter naar verwachting wel voor hogere prijzen, naast een stijgende vraag. Er is nu niet voor gekozen om met andere gemeenten gezamenlijk aan te besteden omdat dit ten koste gaat van de lokale sturing. Bij de begroting 2019 en ook in 2019, als er meer duidelijk is over de financiële gevolgen van de aanbesteding en andere ontwikkelingen, wordt de raad geïnformeerd over de stand van zaken.

Op de vraag of de aanbesteding in onderdelen opgeknipt zou kunnen worden om nog meer kwaliteit te kunnen leveren, geeft de wethouder aan dat dit voor inwoners onduidelijkheid zou geven en onvoldoende massa voor aanbieders. De wethouder zal verder kijken naar de suggestie om te onderzoeken of verschillende serviceniveaus toegepast zouden kunnen worden. Verder wil de wethouder nogmaals de oproep aan cliënten doen om klachten vooral te melden bij het SWT, maar er ook op wijzen dat de nieuwe aanbesteding er niet voor zal zorgen dat er helemaal geen klachten meer zullen zijn, overal in het land zijn immers over alle aanbieders wel klachten bekend. Over de vraag naar het informeren van cliënten die niet digitaal vaardig zijn over welke mogelijkheden en wegen er zijn om hulpmiddelen te verkrijgen zegt de wethouder dat bezien zal worden op welke manier dit goed zou kunnen. Tenslotte doet de wethouder de toezegging dat de raad nog nader geïnformeerd zal worden over de uitwerking van het Right to Challenge binnen de aanbesteding. De voorzitter constateert dat het onderwerp voldoende besproken is. De beslisnota kan worden geagendeerd voor de besluitvormingsronde op 22 januari a.s.

4. Pauze (20.50 – 21.00 uur)

5. Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone (21.00 - 22.00 uur)

In 2013 heeft de raad het Investeringsbesluit voor de Spoorzone genomen. Recent is het Ontwikkelperspectief vastgesteld. Dit is aanleiding het investeringsbesluit te actualiseren. De raad wordt voorgesteld hiervoor een extra krediet van € 10,4 miljoen beschikbaar te stellen. De fracties kunnen zich in grote lijnen goed vinden in het voorstel. Men is positief over de vergroting en verbetering van de fietsenkelder, de inzet op de (groene) uitstraling van het stationsplein, de verbreding van de passerelle en de aandacht voor alle verschillende functies van het gebied in brede zin. Ook wordt de manier waarop wordt samengewerkt en betrokkenheid wordt gecreëerd bij inwoners en andere betrokkenen gewaardeerd. Wel wordt door één van de fracties opmerkingen geplaatst over het autoparkeren en wordt door veel fracties de inzet op bijdragen van de samenwerkingspartners en andere partijen in het gebied benadrukt.

In zijn reactie op het debat wil wethouder Anker ten eerste aangeven het te waarderen dat het gewicht van het project Spoorzone en het belang voor de stad ook bij de raad niet ter discussie staat. De kansen van dit project voor de ontwikkeling van de stad zijn groot. Gezien de complexiteit, met verschillende onderdelen, faseringen en stakeholders, erkent de wethouder het belang van stevige regie op hoe alles zich tot elkaar verhoudt. Zeker ook voor de beeldvorming bij inwoners. In de komende strategische agenda zullen dan ook keuzes gemaakt moeten worden. Daarna zal ook gekeken worden naar deelgebieden (zoals Deventerstraatweg) en de aansluiting op de omgeving van Spoorzone en Hanzeland. Vooral gemeente Zwolle zelf zal met het Ontwikkelperspectief actief de boer op moeten, o.a. richting Den Haag. Daarbij wel gesteund door de samenwerkingspartners. Ook zullen gesprekken gevoerd worden over investeringen van de samenwerkingspartners en andere partners zoals vastgoedeigenaren.

Wat betreft het autoparkeren is nog niet duidelijk hoe dit er precies uit moet zien. Ambitie is om te komen tot een integraal parkeerplan voor Hanzeland voor de lange termijn, waarbij uitgangspunt is dat het gaat om een vervoersknooppunt en de verschillende modaliteiten niet tegen elkaar weggespeeld moeten worden, maar dat juist een slimme mix gemaakt moet worden. Op dit moment zijn nog niet alle functies en ontwikkelingen bekend, daarom wordt nu eerst onderzoek gedaan: wat willen we bieden en wat mag het kosten. Wel wordt er nu geld vrijgemaakt voor tijdelijke fiets- en autoparkeermaatregelen aan de zuidzijde. Na het besluit over het voorliggende voorstel krijgt de raad zo snel mogelijk een voorstel over de versnelde aanleg van de passerelle. Daarin zal duidelijk worden of hergebruik van de blauwe lensbrug mogelijk is of dat toch een eigen ontwerp gemaakt moet worden. De suggestie om in het gebied zelf letterlijk zichtbaar te maken wat er te gebeuren staat, communicatie ter plaatse, wordt door de wethouder meegenomen. De wethouder gaat ten slotte in op de vraag naar de hoge organisatiekosten en licht toe dat dit onder andere te maken heeft met de begeleiding van de vele initiatieven die ontstaan en de kleine

terugverdiencapaciteit aangezien de gemeente nauwelijks grondposities heeft in het gebied. De volgende raad zal moeten beslissen over een voorstel aangaande de (kosten voor) verdere gebiedsontwikkeling gekoppeld aan de strategische agenda. De voorzitter constateert dat het onderwerp voldoende besproken is. De beslisnota kan worden geagendeerd voor de besluitvormingsronde op 22 januari a.s.

6. Sluiting (22.00 uur)

De voorzitter sluit de vergadering om 22.35 uur.

Raadsplein info/debat Raadzaal

Datum 8 januari 2018

onderwerp	Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen
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 aanbidders 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. Adequaats 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 cliëntervaringsonderzoek is deze zomer uitgevoerd en is vervolgens besproken in twee klankbordsessies. In het rapport over het cliëntervaringsonderzoek 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



Jaargang	2018
Kenmerk	42008
Onderwerp	Inkoopkader aanbesteding hulpmiddelen

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,

Inkoopkader

Hulpmiddelen Wmo

Gemeente Zwolle 2018

Versie 3

Inhoud

1 Aanleiding	2
1.1 Gemeentelijke verantwoordelijkheid	2
1.2 Ontwikkelingen in de markt.....	2
1.3 Ontwikkelingen in de vraag	3
2 Wensen van cliënten.....	3
2.1 Maatwerk.....	3
2.2 Keuze voor leverancier.....	3
2.3 Communicatie over voortgang en proces.....	4
3 Uitgangspunten.....	4
3.1 Visie.....	4
3.2 Communicatie	4
3.3 Lokale bereikbaarheid.....	5
3.4 Aantal leveranciers.....	5
3.5 Cliënttevredenheid	5
4 Financieel kader	5
4.1 Tarieven	5
4.2 Beschikbaar budget.....	6
4.3 Uitgangspunten voor financiële afweging	6
5 De aanbesteding	6
5.1 Samenwerking met andere gemeenten	6
5.2 Duur van de overeenkomst.....	6
5.3 Contractmanagement	7
5.4 SROI	7
5.5 Duurzaamheid.....	7

1 Aanleiding

Na een periode van veel klachten en problemen met de levering van hulpmiddelen is eind maart 2017 besloten om een nieuwe aanbesteding voor hulpmiddelen te starten. Het contract met Welzorg liep tot 1 januari 2018, met een mogelijkheid om te verlengen met een jaar. Om de aanbesteding goed voor te kunnen bereiden is besloten om het contract voor Wmo-hulpmiddelen met Welzorg te verlengen met negen maanden tot 1 oktober 2018. Deze verlenging biedt de mogelijkheid om het aanbestedingstraject zorgvuldig voor te bereiden om te komen tot een nieuwe, passende contractrelatie met één of meerdere leveranciers van Wmo-hulpmiddelen. In de afgelopen maanden hebben we een verkenning gedaan van aspecten die hierbij van belang zijn. Er is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd en informatie ingewonnen over de verschillende mogelijkheden en keuzes die we kunnen maken bij de aanbesteding. Al deze input heeft geleid tot het voorliggende inkoopkader.

1.1 Gemeentelijke verantwoordelijkheid

Op basis van de Wmo zijn gemeenten verplicht personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving te ondersteunen bij de zelfredzaamheid en de participatie. Indien noodzakelijk worden hiervoor maatwerkvoorzieningen verstrekt zoals hulpmiddelen.

Naast de levering van de hulpmiddelen gaat het ook om het op maat maken van de hulpmiddelen, de service, reparatie en het onderhoud.

Duidelijk is dat van inwoners wordt gevraagd dat ze hun zorg meer en meer zelf in hun thuissituatie organiseren. Inwoners blijven langer thuis wonen en zijn in toenemende mate afhankelijk van hulpmiddelen. Hulpmiddelen en rolvoorzieningen worden intensiever en langduriger gebruikt.

1.2 Ontwikkelingen in de markt

De markt voor Wmo hulpmiddelen wordt gedomineerd door vier grote leveranciers (Jens Beenhakker, Medipoint, Meyra en Welzorg). Zij leveren de hulpmiddelen en nemen die af van zo'n 50 gespecialiseerde fabrikanten. In de afgelopen jaren hebben veel gemeenten in Nederland steeds scherper aanbesteed op de Wmo-hulpmiddelen. Kwaliteit was onvoldoende het leidende gunningscriterium, waardoor de prijs toch de doorslag gaf; leveranciers hebben in sommige gevallen zelfs onder de kostprijs aanbiedingen gedaan. Als gevolg van de lage tarieven staat de kwaliteit van dienstverlening bij de grote leveranciers van Wmo-hulpmiddelen onder druk. Slechts één van deze grote leveranciers draait zwarte cijfers. De branchevereniging van leveranciers en producenten van Wmo-hulpmiddelen onderkent dat door de krappe tarieven de grote leveranciers in de afgelopen jaren nauwelijks zijn toegekomen aan het doen van investeringen in vernieuwing. De aandacht is vooral uitgegaan naar het efficiënter organiseren van de logistieke processen.

Ook Welzorg heeft eind 2016 een grote reorganisatie doorgevoerd, waarbij gekozen is voor centralisatie van dienstverlening in Raamsdonksveer. De gevolgen van de reorganisatie zijn nog altijd voelbaar; systemen en processen moeten opnieuw ingeregeld worden en mensen moeten hiermee leren werken. Daarnaast heeft Welzorg in onze regio afscheid genomen van zeer ervaren mensen die in Zwolle veel kennis hadden van de cliënten. In de afgelopen maanden heeft de gemeente

Zwolle het contract- en relatiemanagement geïntensiveerd. Daarbij is tevens de benadering verschoven van sturen op vertrouwen naar sturen op naleving van contractueel vastgelegde afspraken met inachtneming van de voortdurende aandacht voor en realisatie van verbeteringen die Welzorg doorvoert in de huidige dienstverlening. We stellen vast dat in de afgelopen maanden sprake is van verbeteringen in de dienstverlening van Welzorg. De problemen zijn echter nog niet opgelost. Niet alleen de wachttijden aan de telefoon voor het centrale servicecentrum, maar ook de signalen over de bejegening van cliënten baren zorgen.

1.3 Ontwikkelingen in de vraag

Mensen worden steeds ouder waardoor het percentage ouderen toeneemt. Daarnaast blijven mensen steeds langer thuis wonen waardoor ondersteuning en hulpmiddelen vanuit de Wmo moeten worden geleverd. Dit levert een grotere vraag naar hulpmiddelen op. Ook zijn de vragen complexer en zijn meer mutaties nodig.

De prognose is dat door de vergrijzing en het langer thuis blijven wonen de vraag stijgt. Daarnaast is in het regeerakkoord aangekondigd dat de Wmo eigen bijdrage aangepast wordt. De afgelopen jaren was het voor mensen met een hoog inkomen of vermogen het geval dat zij met de eigen bijdrage de volledige kostprijs van het hulpmiddel moesten afdragen. Dit geldt overigens niet voor rolstoelen, hiervoor wordt geen eigen bijdrage gevraagd. In sommige gevallen kiest men er ook wel voor om het hulpmiddel zelf aan te schaffen zodat er maximale keuzevrijheid is. Met de nieuwe regels¹ voor de eigen bijdrage wordt het voor deze groep financieel aantrekkelijker om het hulpmiddel via de Wmo te laten leveren. Ook dit kan een grotere vraag naar hulpmiddelen opleveren.

2 Wensen van cliënten

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. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met een aantal leden van de Participatieraad en met leden van Toegankelijk Zwolle.

2.1 Maatwerk

Zowel uit het onderzoek als uit de gesprekken blijkt dat klanten het belangrijk vinden dat er naar ze geluisterd wordt. Zij kunnen zelf vaak goed aangeven wat zij belangrijk vinden in een hulpmiddel en aan welke eisen het moet voldoen. Cliënten willen bij de keuze van het hulpmiddel graag informatie over de mogelijkheden van het middel, inclusief voor- en nadelen daarvan bij het gebruik. Aangegeven wordt dat de informatievoorziening op dit moment nog te kort schiet. Cliënten geven aan dat zij ook bereid zijn om zelf actie te ondernemen, bijvoorbeeld om ergens naartoe te gaan om het middel te kunnen proberen.

2.2 Keuze voor leverancier

Veel cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek (ruim 60%) gaven aan dat ze het belangrijk vinden om uit meerdere leveranciers te kunnen kiezen. Slechts 7 % was het met de

¹ Regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst'

stelling (helemaal) oneens. Tijdens de gesprekken gaven cliënten aan dat zij met de leveranciers in gesprek willen over de middelen die zij kunnen leveren. De leveranciers werken met verschillende fabrikanten waardoor er verschillen zijn in de hulpmiddelen die kunnen worden aangeboden. Hierdoor is er voor de cliënten meer keuze. De vraag om meerdere leveranciers wordt ondersteund door de participatieraad. Wel onderstreept de participatieraad dat de keuze dan ook echt vrij moet zijn en er steeds opnieuw een keuze voor een leverancier gemaakt moet kunnen worden.

2.3 Communicatie over voortgang en proces

Het onderwerp communicatie kwam steeds naar voren. Cliënten willen worden geïnformeerd over het proces en wat zij kunnen verwachten. Hierin zijn zowel voor de leverancier als voor de gemeente verbeteringen te maken. In de aanbesteding zal de service en communicatie van de leverancier een belangrijk aandachtspunt zijn.

3 Uitgangspunten

3.1 Visie

De cliënt en het proces van de cliënt staan centraal.

In het leveren van cliëntgerichte ondersteuning hebben gemeente en leverancier een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hieraan invulling te geven is meer nodig dan alleen een leverings- en onderhoudscontract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Leidend moet zijn sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, bejegening). Om die kanteling te maken – in woord en daad – is investeren in partnerschap en onderling vertrouwen tussen gemeente en leverancier essentieel. Daarbij geldt dat de gemeente en de leverancier in een contract afspraken vastleggen die uitgaan van een heldere rolverdeling waarbij elke gemeente en de leverancier vanuit eigen kracht bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel. Daarbij moeten de cliënten ruimte krijgen om hun input te leveren, zowel in het contact met de leverancier en gemeente, maar ook als klankbord over hoe de processen verlopen.

3.2 Communicatie

Er worden eisen gesteld aan de communicatie door de leverancier.

Samengevat verwachten we het volgende van de leverancier: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. De leverancier doet aan verwachtingenmanagement, door actief te communiceren met de cliënt zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om levertijden en service.

De cliënt is bekend bij de leverancier. Dit betekent dat bij telefonisch contact dat de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet de leverancier voldoende en volgt er actie. Dit wordt als gunningscriterium meegenomen in de aanbesteding. De leverancier geeft aan hoe dit geregeld wordt, daar gaan wij scores voor geven.

3.3 Lokale bereikbaarheid

De leverancier is op locatie in Zwolle te benaderen.

Cliënten hebben aangegeven dat ze het belangrijk vinden dat de leverancier ook bereikbaar is in Zwolle. Dus dat er een plek is waar kleine reparaties gedaan kunnen worden of waar mensen naartoe kunnen voor vragen. Dit kan in de aanbesteding uitgevraagd worden zonder dat precies wordt voorgeschreven hoe de leverancier hier invulling aan geeft. Dat kan zijn door een vestiging in Zwolle te realiseren, maar ook door in de wijk spreekuren met service busjes te organiseren of afspraken te maken met lokale initiatieven die voor reparatie kunnen zorgen. Door niet dwingend voor te schrijven hoe de leverancier dit moet regelen kan deze creatief zijn en daar zelf een passende oplossing voor zoeken die niet kostenverhogend is.

3.4 Aantal leveranciers

Er worden twee leveranciers gecontracteerd.

Cliënten hebben duidelijk aangegeven dat zij een wens hebben om uit meerdere aanbieders te kiezen. Gezien de grootte van het hulpmiddelenbestand ligt het voor de hand om te kiezen voor twee leveranciers. Er zijn al een aantal gemeenten die met meer aanbieders werken, bij vergelijking van de kosten lijkt dat meer dan twee aanbieders zorgt voor kostenverhoging. Voor een gemeente met de omvang van Zwolle is het realistisch om voor twee leveranciers te kiezen. Bij een verdeling over meer aanbieders is het risico op kostenstijging groter, de markt wordt immers versnipperd. Daarnaast is het ook in de uitvoering te hanteren wanneer met twee aanbieders wordt gewerkt. Bij de keuze van een eerste hulpmiddel kan er vrij gekozen worden. Het voorstel was om bij het verstrekken van een tweede of derde hulpmiddel dit bij dezelfde leverancier te houden. Naar aanleiding van het advies van de Participatieraad hebben we dit aan. Bij iedere verstrekking van een hulpmiddel kan gekozen worden voor een leverancier. Om te voorkomen dat leveranciers hulpmiddelen van elkaar moeten overnemen (waar zij minder kennis van hebben) of zelfs hulpmiddelen moeten terugkopen die zij niet zelf geleverd hebben wordt het niet meer mogelijk om tussentijds te wisselen van leverancier. We hebben hierbij gezocht naar de balans tussen keuzevrijheid van de cliënt en de extra belasting voor de leverancier en eigen organisatie.

3.5 Cliënttevredenheid

De resultaten van cliënttevredenheidsonderzoek en input van cliënten worden gebruikt in het contractmanagement.

Van de leverancier wordt verwacht dat een hoge cliënttevredenheid wordt behaald. Dit wordt periodiek gemeten. In overleg met de leverancier wordt vastgesteld wat gemeten wordt en wat het minimale cijfer moet zijn. Dit wordt in de uitvraag van de aanbesteding meegenomen. Daarnaast wordt in de aanbesteding opgenomen wat de gevolgen zijn van onvoldoende cliënttevredenheid. Naast de metingen worden door de gemeente gesprekken gevoerd met cliënten om hun ervaringen op te halen. Voor het contractmanagement is de input en informatie van cliënten van groot belang, in het proces van contractmanagement krijgt deze input een belangrijke plaats.

4 Financieel kader

4.1 Tarieven

Realistische tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening

De AMvB reële prijs Wmo is in 2015 ingevoerd om er voor te zorgen dat er een goede verhouding is tussen de prijs van een voorziening en de eisen die daaraan gesteld worden door de gemeente. De AMvB is niet van toepassing op hulpmiddelen, maar het principe er achter wordt ook voor de hulpmiddelen omarmd. Het is belangrijk dat leveranciers realistische tarieven hanteren waarmee zij voldoende kwaliteit van zorg kunnen leveren. Kwaliteit weegt daarom ook zwaarder dan prijs in de aanbesteding.

4.2 Beschikbaar budget

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 zijn gestegen. (zie ook kopje ontwikkelingen in de markt)
2. Gebruik maken van meer leveranciers kan leiden tot druk op de prijzen.
3. Gunnen op kwaliteit boven prijs. Aanbesteden op basis van nieuwe uitgangspunten kan leiden tot hogere tarieven, we leggen meer de nadruk op kwaliteit.
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. (Zie ook kopje ontwikkelingen in de vraag)

De mogelijkheden om te sturen op het budget zijn na de aanbesteding beperkt, dit kan leiden tot budgetoverschrijding. Tegelijkertijd is het lastig om te voorspellen hoe groot de financiële gevolgen van bovengenoemde ontwikkelingen zijn. Adequaat inspelen op deze ontwikkelingen vraagt om een zorgvuldige afweging van het budget dat hiervoor beschikbaar wordt gesteld.

4.3 Uitgangspunten voor financiële afweging

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.

5 De aanbesteding

5.1 Samenwerking met andere gemeenten

De regio Stedendriehoek heeft op dit moment ook Welzorg als leverancier van de hulpmiddelen. Zij hebben de afgelopen tijd met dezelfde problematiek te maken gehad als de gemeente Zwolle. Ook in deze regio eindigt het contract met Welzorg op 1 oktober 2018 en wordt een aanbesteding voorbereid. De uitgangspunten die daar gehanteerd worden zijn vergelijkbaar met de uitgangspunten in Zwolle. Tot nu toe hebben we vooral kennis uitgewisseld. Indien mogelijk zullen we de inkoop zo veel mogelijk op elkaar afstemmen, daarbij is voorwaarde dat recht gedaan wordt aan de uitgangspunten zoals deze zijn opgenomen in deze uitgangspuntennotitie.

5.2 Duur van de overeenkomst

Normaal gesproken is de maximale duur van een raamcontract is vier jaar. Wij vragen de aanbieder ook om te investeren in lokale infrastructuur (servicepunten, zoveel mogelijk gebruik maken van

lokale oplossingen). Daarnaast werkt het kostenverhogend naarmate duur van de overeenkomst korter is. Het voorstel is daarom om in het contract verlengingsmogelijkheden op te nemen en waarborgen in te bouwen dat het contract kan worden beëindigd wanneer de prestaties onvoldoende zijn. Om de lokale investeringen mogelijk te maken willen we onderzoeken of we een contract voor maximaal zes jaar kunnen afsluiten (inclusief verlenging en waarborgen).

5.3 Contractmanagement

Als gevolg van de ontwikkelingen rond Welzorg is in het afgelopen jaar het contractmanagement noodgedwongen geïntensiveerd. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van 'werken vanuit vertrouwen' naar 'strak controleren'. Betrokkenen worden aangesproken op grond van feitelijkheden waarbij tegelijkertijd oog is voor de soms complexe situatie en vraagstukken waar cliënten, sociaal werkers, specialisten (bijv. ergotherapeuten) en Welzorg voor worden geplaatst. De leverancier en de afspraken die we daarmee maken, zijn slechts een onderdeel van een groter, soms zeer complexe context en aaneenschakeling van stappen en afhankelijkheden.

Het afgelopen jaar heeft ons veel geleerd. Zowel de slechte ervaringen, als de effecten van het strakker sturen op afspraken als onderdeel van een groter geheel. We hebben te maken met soms complexe context waarin betrokkenen afspraken maken en moeten nakomen. En gezien de sensitiviteit en daarop gebaseerde verwachtingen ten aanzien van het nieuwe contract, zetten we de lijn van intensief contract- en relatiemanagement door. De nadruk ligt hier in ieder geval tijdens het eerste deel van de looptijd van het contract (eerste 2 jaar) op, daarna kijken we wat nodig is. We doen dit op basis van de huidige manier van aansturen en aanspreken: investeren in de relatie, hard zijn op de afspraken (gebaseerd op feitelijkheden) en met oog voor de context.

5.4 SROI

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

5.5 Duurzaamheid

Bij de inkoop wordt 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.

Clïëntervaringsonderzoek ten behoeve van aanbesteding Wmo hulpmiddelen Zwolle



Zwolle 2017

betrokken

Status: definitief
Versie 31 oktober 2017

Voor nadere informatie:
Madelinde Tuk, senior Adviseur en Onderzoeker
m.tuk@zwolle.nl 038 498 2557
Ingeborg Evenblij, senior Adviseur en Onderzoeker
i.evenblij@zwolle.nl 038 498 2383

Inhoudsopgave

1	Onderzoeksmethodiek	4
2	Resultaten	5
2.1	Type hulpmiddel	5
2.2	Maatwerk	5
2.3	Contact	5
2.4	Levering	6
2.5	Kwaliteit en onderhoud	8
2.6	Reparatie	9
2.7	Kosten van het hulpmiddel	10
2.8	Klachtenprocedure	11
2.9	Overige suggesties ter verbetering – open antwoorden	12
3	Achtergrond kwantitatief onderzoek	13
3.1	Aanleiding	13
3.2	Methode van afname	13
3.3	Onderzoekspopulatie en steekproef	13
4	Klankbordsessies met gebruikers van hulpmiddelen	16
4.1	Maatwerk	16
4.2	Contact	16
4.3	Levering van een hulpmiddel	17
4.4	Kwaliteit en onderhoud	17
4.5	Reparatie	18
4.6	Kosten	18
4.7	Klachtenprocedure	18
4.8	Overige opmerkingen en vragen	19
Bijlagen		20
Vragenlijst		20
Tabel stellingen en antwoorden met alle categorieën.		20

Clüëntervaringsonderzoek ten behoeve van aanbesteding hulpmiddelen Wet maatschappelijke ondersteuning Zwolle

1 Onderzoeksmethodiek

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het verstrekken van hulpmiddelen. Ten behoeve van een nieuwe aanbesteding heeft gemeente Zwolle onderzoek uitgevoerd onder inwoners met die vorm van ondersteuning door middel van een enquête (kwantitatief onderzoek). Ook zijn er twee klankbordsessies met een aantal cliënten georganiseerd.

Met het onderzoek beoogt gemeente Zwolle de wensen en behoeften van haar inwoners tijdens de aanbestedingsgesprekken goed te kunnen vertegenwoordigen. Daarom is middels een enquête onderzocht welke service en kwaliteit van ondersteuning de inwoners belangrijk vinden. De uitkomsten zijn geanonimiseerd verwerkt.

De vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en enkele open velden voor het geven van tips met betrekking tot:

- Contact
- Levering van een hulpmiddel
- Kwaliteit en onderhoud
- Reparatie
- Kosten
- Klachtenprocedure

Voor het onderzoek zijn ruim 2000 inwoners met een hulpmiddel Wmo in de categorieën 'handbewogen of elektrische rolstoel' en 'scootmobiel of anders (driewielers, handbike)' uitgenodigd tot deelname. De respons is met 50% hoog te noemen.

Deze rapportage

Deze rapportage bevat in hoofdstuk 2 de resultaten. Nadere informatie over de steekproef, respons en wijze van onderzoek leest u in hoofdstuk 3. Het resultaat van de klankbordsessies leest u in hoofdstuk 4. Tot slot is de vragenlijst opgenomen als bijlage. Ter informatie:

- De respondenten van dit onderzoek noemen wij in deze rapportage 'cliënten'.
- De categorie 'Geen mening/ niet van toepassing' hebben wij alleen dan vermeld, wanneer dit relevant is voor de interpretatie van de tabel. De uitkomsten per categorie – inclusief 'Geen mening / niet van toepassing' is in de bijlage opgenomen.
- De resultaten zijn niet naar type hulpmiddel te differentiëren.

2 Resultaten

2.1 Type hulpmiddel

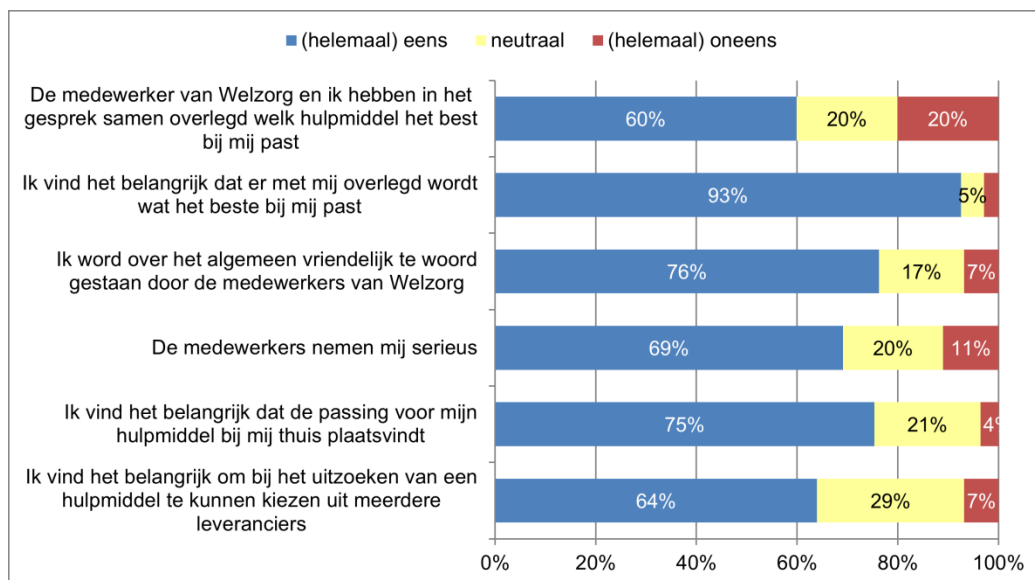
Het meest gebruikte hulpmiddel door de cliënten die aan dit onderzoek hebben meegedaan is een scootmobiel (53%) , gevolgd door een duwrolstoel voor permanent gebruik (34%), een douche-/toiletstoel (25%) of handbewogen rolstoel (22%). Cliënten kunnen meerdere hulpmiddelen gebruiken.

2.2 Maatwerk

Bij zo'n 36% van de cliënten is het hulpmiddel op maat gemaakt, bijvoorbeeld met een speciaal zitkussen. Bij 55% van hen is geen sprake van maatwerk, 10% weet het niet.

2.3 Contact

De cliënten is gevraagd naar wat zij belangrijk vinden in contact tijdens het uitzoeken van hun hulpmiddel en naar hun ervaring daarbij tot nu toe.



De cliënten zijn het voornamelijk (helemaal) eens met alle stellingen over contact. Wat zij met name belangrijk vinden, is dat er overleg plaatsvindt over wat het beste bij hen past. Een vijfde van de cliënten ontkent dat dit overleg met een medewerker van Welzorg heeft plaatsgevonden. Bijna een derde van de cliënten is neutraal in het belang dat gehecht wordt aan de keuze uit meerdere leveranciers bij het uitzoeken van het hulpmiddel.

Tips om het contact met de leverancier te verbeteren – open antwoorden

Het verbeteren van de afstemming met de cliënt, staat op nummer 1 in de suggesties om het contact met de leverancier te verbeteren. De top 3 onderwerpen in volgorde van meest genoemd zijn:

1. Afstemming met cliënt
2. Wachtijd van hulp en reparaties
3. Bereikbaarheid

Cliënten geven aan dat er beter naar hen geluisterd moet worden en niet buiten hen om moet worden bepaald welk 'standaard' of 'op voorraad beschikbaar' hulpmiddel geleverd wordt. Cliënten vinden het belangrijk om aan te kunnen geven wat zij nodig hebben en passend vinden. Want zij weten het beste waarvoor en hoe intensief een hulpmiddel wordt gebruikt. Zij willen dat er meer geluisterd wordt naar ervaring van een cliënt met een hulpmiddel en er moet ruimte zijn voor aanpassing van een hulpmiddel naar individuele wensen.

Cliënten missen informatie over de mogelijkheden van een hulpmiddel bij de keuze van dat hulpmiddel, inclusief voor en nadelen daarvan bij het gebruik.

Cliënten willen dat de afspraken in overleg met hen en op korte termijn gepland worden. Dat de leverancier vriendelijker moet zijn, wordt vooral bij telefonische contacten genoemd. Cliënten willen dat de leverancier begrip toont, empathisch is en hen serieus neemt.

De cliënten willen dat de bereikbaarheid van de leverancier verbetert. Ze geven aan dat de leverancier nu moeilijk bereikbaar is (toon bezet); dat er sprake is van lange wachttijd aan de telefoon en dat je vaak doorverbonden wordt voordat de juiste persoon aan de lijn is. Er wordt voorgesteld om ook andere middelen in te zetten voor het maken van contact, zoals via een website of via social media. Een website kan bijvoorbeeld ook gebruikt worden voor het maken van afspraken.

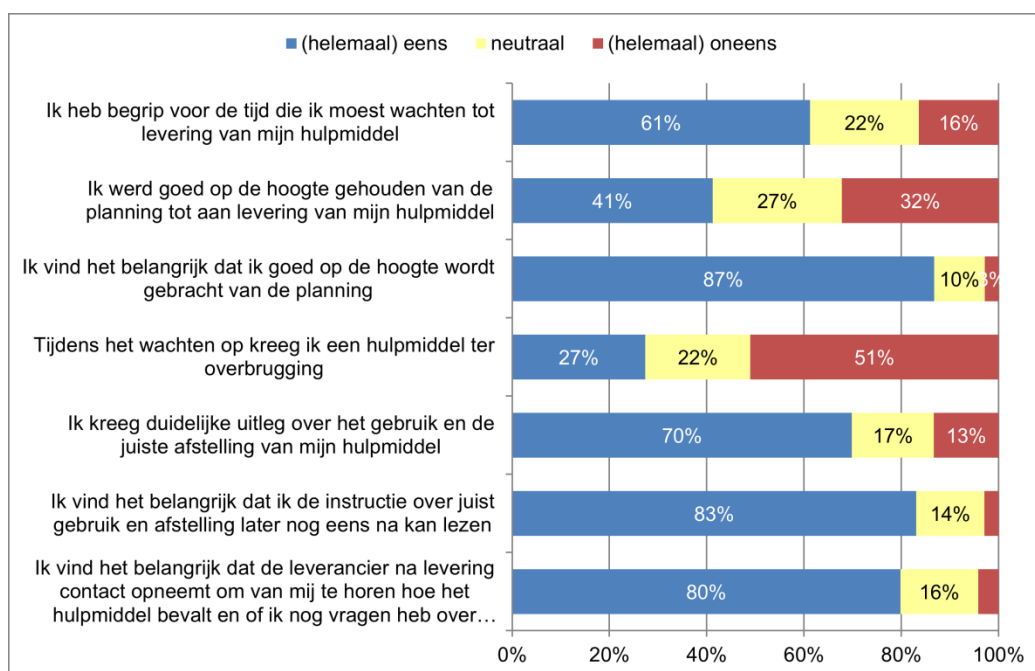
Er wordt aandacht gevraagd voor duidelijke communicatie intern en met de cliënten. Een 'warme overdracht' wordt bij het telefonisch doorverbinden of bij een melding van een reparatie gemist. Cliënten moeten meerdere keren vertellen waarom zij contact opnemen.

2.4 Levering

De meeste cliënten (70%) hebben minder dan 3 maanden op hun hulpmiddel gewacht; 23% heeft tussen de 3 en 6 maanden gewacht; 5% tussen 6 maanden één jaar; 1% tussen 1 en 2 jaar en 1% langer dan 2 jaar.

In de volgende grafiek is zichtbaar dat de grote meerderheid van de cliënten (87%) het belangrijk vindt op de hoogte te worden gesteld van de planning tot aan de levering van

het hulpmiddel. Ongeveer een derde (32%) van de cliënten antwoordt ontkennend op de stelling zelf goed op de hoogte te zijn gehouden van de planning, 27% is neutraal. Verder vinden de meeste cliënten het ook belangrijk instructies te kunnen nalezen en na levering van het hulpmiddel nog contact te hebben met de leverancier. Op de stelling 'tijdens het wachten kreeg ik een hulpmiddel ter overbrugging' heeft 43% van de cliënten 'Geen mening/ niet van toepassing' ingevuld.



Tips om de levering van een hulpmiddel te verbeteren – open antwoorden

De top 3 aan tips om levering van een hulpmiddel te verbeteren bestaat met stip op 1: Communicatie. De belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. Communicatie
2. Kwaliteit
3. Wachtijd

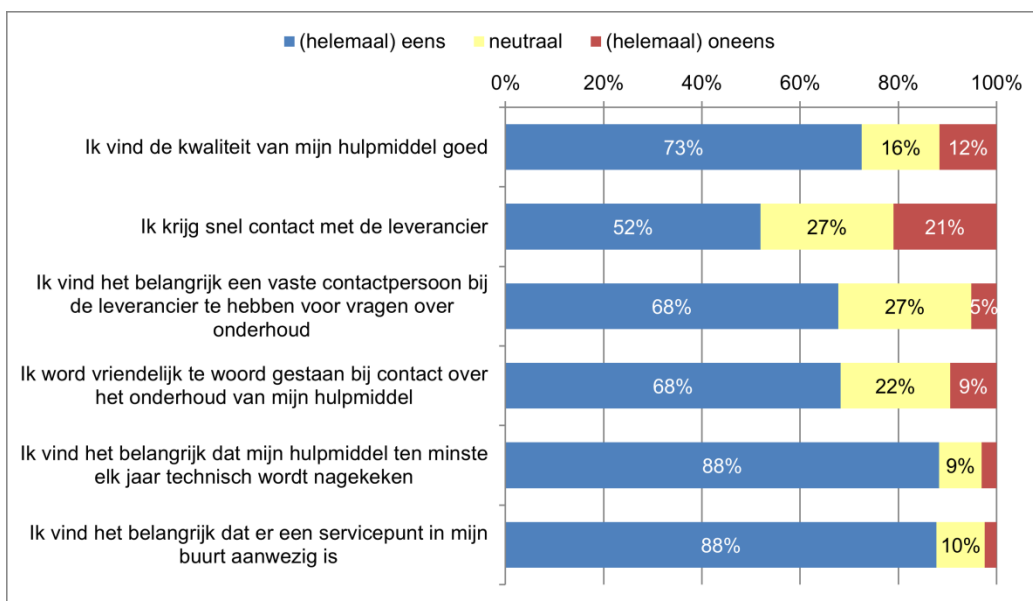
Het merendeel van de cliënten geeft tips om heldere afspraken over (het proces van) levering te maken en duidelijke uitleg te geven over gebruik van het hulpmiddel. Ook vinden cliënten dat het contact tussen leverancier, gemeente en wijkteam onderling verbeterd kan worden: 'Verschuil je niet achter elkaar.' Dat de gemaakte afspraken vervolgens ook nagekomen moeten worden lijkt evident, maar is toch vaak als verbeterpunt genoemd.

Bij passing wordt de mogelijkheid gewenst dat de eigen therapeut aanwezig kan zijn. De wachttijd binnen het proces tot levering wordt door velen als langdurig ervaren. Cliënten willen geïnformeerd worden over de oorzaak van het wachten en de actie die gezet wordt/ nodig is op het beperken daarvan. De last die de cliënt ervaart bij het wachten kan verlicht worden door het bieden van een vervangend hulpmiddel.

Bij levering wordt een proefperiode gewenst waarin men aan het hulpmiddel kan wennen en er regelmatig contact is over eventuele aanpassing of nadere uitleg kan worden gevraagd.

2.5 Kwaliteit en onderhoud

Clënten is gevraagd of zij het eens of oneens zijn met onderstaande stellingen over de kwaliteit en het onderhoud van uw hulpmiddel. Daaruit blijkt dat cliënten de aanwezigheid van een servicepunt in de buurt (88%) en een jaarlijkse technische controle (88%) duidelijk belangrijk vinden. Eén op de vijf cliënten is het (helemaal) oneens met de stelling dat je snel contact krijgt met de leverancier; ruim de helft is het daar wel mee eens. Verder valt op dat 12% niet van mening is dat de kwaliteit van zijn/haar hulpmiddel goed is.



Tips om het onderhoud van het hulpmiddel te verbeteren – open antwoorden

De top 3 aan tips om onderhoud van het hulpmiddel te verbeteren bestaat met grote afstand op 1: Jaarlijks onderhoud. De belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. (Periodiek) onderhoud
2. Service
3. Wachtijd

Clënten geven aan periodiek onderhoud van hun hulpmiddel te wensen. De meeste cliënten hechten aan minimaal jaarlijks onderhoud, uitgevoerd door vakbekwame mensen. De afspraken over onderhoud moeten in overleg met de cliënt worden gemaakt en worden nagekomen. Mensen vinden dat onderhoud er standaard bij in zou moeten zitten; sommigen hebben nog nooit onderhoud aan hun hulpmiddel gehad - er is nooit over gesproken.

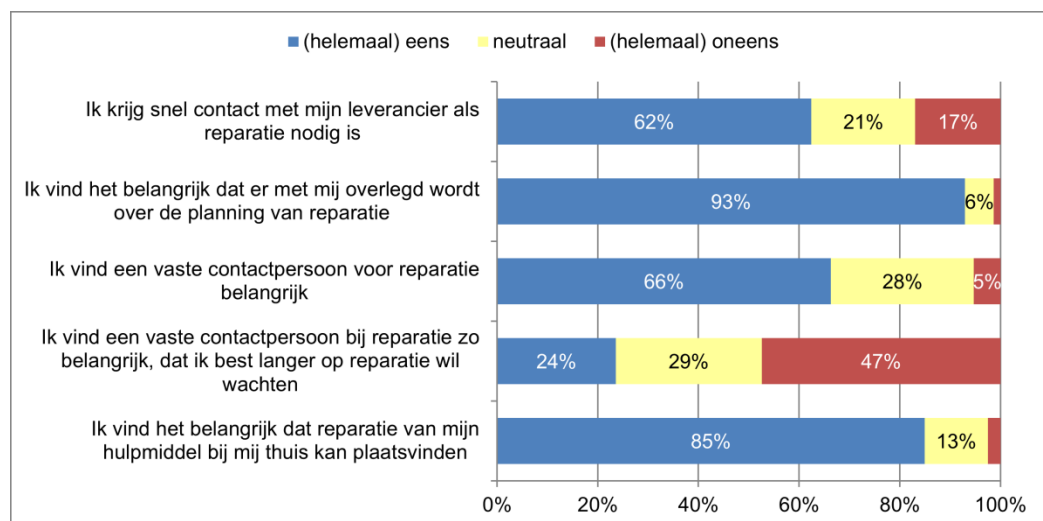
Na levering wordt regelmatig contact en preventief onderhoud gewenst. Cliënten willen graag dat de leverancier ieder half jaar of jaar op eigen initiatief informeert of alles nog naar wens is.

Er blijkt veel onduidelijkheid te bestaan over verzekering en onderhoud van de hulpmiddelen en over eventueel een vervangend hulpmiddel. Informatie over waar en met wie hierover contact opgenomen kan worden, moet beter.

Men wil actieve communicatie naar de cliënt in het geval een geplande afspraak met een monteur niet door kan gaan: nu zit men vaak voor niets op een monteur te wachten en moet de cliënt er zelf achteraan bellen. De overige opmerkingen over 'wachten' hebben vooral relatie met reparatie en pech.

2.6 Reparatie

Cliënten kunnen te maken krijgen of hebben al te maken gehad met reparatie van hun hulpmiddel. In onderstaande tabel het resultaat van de stellingen over wat in geval van reparatie voor een cliënt belangrijk is:



Een grote meerderheid van de cliënten vindt het belangrijk dat overleg met hen plaatsvindt over de planning van reparatie. Ook vindt men het belangrijk dat reparatie van een hulpmiddel thuis kan plaatsvinden. Het merendeel van de cliënten vindt een vast contactpersoon voor reparatie belangrijk, maar is niet bereid omwille van een vast contactpersoon langer op reparatie te moeten wachten. Verder valt op dat 17 % van de cliënten ontkent snel contact te krijgen met de leverancier als reparatie nodig is.

Tips om eventuele reparatie van het hulpmiddel te verbeteren – open antwoorden

De top 3 aan tips om eventuele reparatie van een hulpmiddel te verbeteren bestaat in volgorde van meest genoemd uit:

1. Kortere wachttijd
2. Service

3. Contact

Cliënten willen in geval van reparatie snelle actie en zo kort mogelijke of geen wachttijd. Dat wachttijd niet altijd te vermijden is begrijpen cliënten wel, maar zij willen dat er bij reparaties wordt geprioriteerd op mate van afhankelijkheid en locatie van storing. Dus iemand die volledig afhankelijk is van een elektrische rolstoel die buiten in de stromende regen storing krijgt, moet met spoed geholpen worden. Cliënten willen een vervangend hulpmiddel in geval van een ernstige storing van het hulpmiddel. Veel mensen geven de tip een voorraad van veel voorkomende onderdelen voor reparatie aan te leggen waardoor wachttijden voorkomen kunnen worden: zo zou er geen wachttijd moeten zijn voor kleine reparaties zoals het vervangen van een lekke band van een rolstoel.

Cliënten geven aan dat de servicedienst tijdens de feestdagen buiten dienst is en dat dit voor cliënten onverteerbaar is: zij zijn afhankelijk van hun hulpmiddel. Cliënten willen naast telefonisch contact de mogelijkheid hebben tot sms, whats app of email met het meldpunt en de monteur die de reparatie komt uitvoeren. Dit in verband met slechthorendheid en/of veel omgevingslawaaï.

Cliënten willen dat reparatie thuis of op het werk wordt uitgevoerd. Indien storing onderweg optreedt en het hulpmiddel mee moet voor reparatie, vinden de cliënten dat zij in dat geval thuis gebracht moeten worden.

Het telefonisch meldpunt moet beter bereikbaar zijn en liefst lokaal georganiseerd. Deskundig personeel bij het telefonisch meldpunt zorgt er voor dat monteurs de juiste onderdelen bij zich kunnen hebben. Cliënten willen geen afspraak voor reparatie op een dag of een dagdeel, maar op een concreet tijdstip. Het lijkt voor zich te spreken dat afspraken moeten worden nagekomen. En dat de cliënt bij wijziging wordt geïnformeerd. Toch is dat niet vanzelfsprekend. Bij service wordt vooral het belang van deskundige en vriendelijke monteurs genoemd die over de juiste onderdelen voor reparatie beschikken.

2.7 Kosten van het hulpmiddel

Eigen bijdrage

De hoogte van de verplichte eigen bijdrage heeft bij 12% van de cliënten een rol gespeeld bij de keuze van het hulpmiddel. Bij 57% heeft de eigen bijdrage geen rol gespeeld, 31% heeft geen mening.

NB: In toelichting op de vraag of de eigen bijdrage een rol heeft gespeeld, is vermeld dat voor rolstoelen en voor hulpmiddelen voor kinderen geen eigen bijdrage betaald hoeft te worden.

Persoonsgebonden budget

Van de cliënten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, heeft 7% voor de aanschaf van het hulpmiddel een persoonsgebonden budget (pgb) van de gemeente ontvangen, 80% heeft geen pgb ontvangen, 13% weet het niet.

Hulpmiddel in eigendom

Op dit moment huren cliënten hun hulpmiddel. Op de vraag of zijn het hulpmiddel zouden willen kopen en in eigendom krijgen, reageert 6% van de deelnemers aan dit onderzoek bevestigend, 75% wil dit niet en 19% heeft geen mening.

Voor de 6% van de cliënten die wel tot aankoop over zouden willen gaan, is daarvoor de

belangrijkste reden dat zij dan zelf kunnen kiezen wie het onderhoud uitvoert en welke aanpassingen zij van het hulpmiddel willen hebben, het 'zelf mogen sleutelen'.

En ook dat zij zelf reparaties kunnen laten uitvoeren, bijvoorbeeld door familie of een fietsenmaker in plaats van Welzorg. Op termijn scheelt aankoop volgens sommige cliënten in de kosten: de maandelijkse eigen bijdrage is uiteindelijk duurder. Toch zeggen sommige cliënten juist ook dat zij zich belemmerd voelen door de kosten tot aanschaf en is zekerheid over reparatie, vervanging en onderhoud voor hen reden om te blijven huren.

2.8

Klachtenprocedure

Ruim een derde van de cliënten (37%) die aan dit onderzoek deel hebben genomen, weten dat zij een klacht kunnen indienen over de leverancier van het hulpmiddel bij het sociaal wijkteam, 57% wist dit niet en heeft zich er ook nooit in verdiept, 6% heeft er wel naar gezocht maar heeft de informatie nooit kunnen vinden.

Meest belangrijk bij het indienen van een klacht – open antwoorden

De top 3 belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. Opvolging na melding
2. Communicatie
3. Snelheid van afhandeling

Wanneer mensen een klacht in zouden dienen, vindt een grote meerderheid het van belang dat de klacht opvolging krijgt na melding. Dit betekent dat zij willen horen welke actie op de klacht wordt ondernomen en liefst, dat het opgelost wordt. Mensen willen daarbij serieus genomen worden en voelen dat zij gehoord en begrepen zijn. Men wenst dat klachten zo snel mogelijk opgelost worden, zeker in geval van klachten over het hulpmiddel zelf, omdat men daar vaak afhankelijk van is.

Een groot deel van de cliënten meldt niet te weten waar zij een klacht kunnen indienen. Er wordt gevraagd om een duidelijk adres, eventueel gedrukt op een sticker of kaartje. Een goede bereikbaarheid van het klachtenmeldpunt en duidelijke uitleg van de procedure wordt ook belangrijk gevonden.

Mensen die overwogen hebben een klacht in te dienen, zeggen hiervan af gezien te hebben omdat zij dit niet veilig vinden en bezorgd zijn dat een klacht gevolgen kan hebben voor de kwaliteit of service van hun hulpmiddel.

2.9

Overige suggesties ter verbetering – open antwoorden

De top 3 belangrijkste onderwerpen in volgorde van meest genoemd:

1. Contact
2. Service
3. Kortere wachttijd

De meeste reacties hebben betrekking op contact, service en beperken van wachttijd. Deze reacties zijn verwerkt in de desbetreffende paragrafen. Andere reacties hebben betrekking op kwaliteit, keuzevrijheid, de invloed van bezuiniging, het willen stoppen met Welzorg of juist tevreden zijn: Cliënten geven aan de kwaliteit van de hulpmiddelen niet goed te vinden en willen meer keuzevrijheid tussen verschillende leveranciers. Een aantal cliënten denkt dat Welzorg minder kwaliteit biedt door bezuinigingen van de gemeente. Ook is een aantal cliënten tevreden over Welzorg en vinden andere cliënten dat gemeente Zwolle het contract met Welzorg moet verbreken omdat zij ontevreden zijn.

3 Achtergrond kwantitatief onderzoek

3.1 Aanleiding

De gemeente Zwolle heeft dit onderzoek uitgevoerd ten behoeve van een nieuwe aanbesteding wet maatschappelijke ondersteuning - hulpmiddelen. Want gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het verstrekken van hulpmiddelen.

Het onderzoek is uitgevoerd onder inwoners met die vorm van ondersteuning.

Met het onderzoek beoogt gemeente Zwolle de wensen en behoeften van haar inwoners tijdens de aanbestedingsgesprekken goed te kunnen vertegenwoordigen. Daarom is middels deze enquête onderzocht welke service en kwaliteit van ondersteuning inwoners wensen. Het onderzoek is in juni/ juli 2017 uitgevoerd.

3.2 Methode van afname

Uit landelijk onderzoek is gebleken dat de respons hoger is wanneer gekozen wordt voor het gebruik van een schriftelijke enquête (in plaats van online onderzoek) onder de cliënten maatschappelijke ondersteuning. De cliënten hebben een uitnodigingsbrief met een schriftelijke vragenlijst en retourenvelop ontvangen. In de brief is hen ook de mogelijkheid geboden de enquête online in te vullen in plaats van schriftelijk. Twee weken na de uitnodiging hebben wij een herinnering gestuurd aan de genodigden van wie wij nog geen respons hadden ontvangen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode 14 juni tot en met 12 juli 2017.

3.3 Onderzoekspopulatie en steekproef

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle mensen die geregistreerd staan als Wmo cliënt met een maatwerkvoorziening binnen de categorie rolstoel of scootmobiel. De vragen zijn bedoeld voor deze mensen, maar zij mochten bij het invullen geholpen worden door partner, mantelzorger of familieleden.

Steekproef

Bij het berekenen van de benodigde steekproefomvang hebben wij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gehanteerd. De ervaring van de VNG tot nu toe met Wmo-enquêtes is een respons van 35%. Dit resulteerde in een minimale selectie van 929 cliënten. Gemeente Zwolle beschikt over een registratie

van alle inwoners die gebruik maken van ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Wij hebben alle inwoners uitgenodigd tot deelname aan het onderzoek die op peildatum 1 januari 2017 in ons Wmo bestand met het betreffende hulpmiddelen geregistreerd stonden. Daarbij hebben wij vlak voor verzending het bestand gecheckt op actualiteit in het BRP (Basisregistratie Personen).

Een deel van de geselecteerde inwoners (512) zijn eerder dit jaar uitgenodigd tot deelname aan het verplicht landelijk cliënt ervaringsonderzoek Wmo. Om hen te compenseren voor de extra belasting in 2017 konden zij die ook die aan dit onderzoek deelnemen aangeven, of zij wilden meedoen aan een verloting van 5 cadeaubonnen ter waarde van € 50,-.

Respons

Alle inwoners die geselecteerd zijn voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Degenen die hebben deelgenomen aan het onderzoek vormen de netto steekproef. De uiteindelijk geldige respons van het onderzoek in Zwolle is 1047 inwoners, oftewel 50%.

Populatie	Cliëntenbestand Zwolle Wmo hulpmiddelen	2074
Bruto steekproef	Aangeschreven cliënten	2074
	1562 eerste keer in 2017 benaderde cliënten	
	512 tweede keer in 2017 benaderde cliënten	
Netto steekproef	Geldige respons	1047

De responsgroep bestaan voor zo'n 25% uit inwoners die dit jaar ook al aan het landelijk cliënt ervaringsonderzoek hebben deelgenomen, bijna 75% van de respondenten is dit jaar dus niet eerder geënquêteerd in het kader van de Wmo.

Representativiteit

Ten behoeve van de representativiteit is de verdeling van cliënten (met een hulpmiddel) naar geslacht respectievelijk leeftijd vergeleken met die van de netto steekproef.

<i>Geslacht</i>	<i>cliënten</i>	<i>netto steekproef (voor weging)</i>
Man	33%	33%
Vrouw	67%	67%
Totaal	100%	100%

<i>Leeftijd</i>	<i>cliënten</i>	<i>netto steekproef (voor weging)</i>
18 - 44 jaar	10%	13%
45 - 64 jaar	21%	27%
65 - 84 jaar	42%	42%
85 jaar en ouder	27%	18%
Totaal	100%	100%

Uit de cijfers blijkt dat de verdeling naar geslacht in de netto steekproef overeenkomt met de werkelijke verdeling. Dat is niet het geval bij de verdeling naar leeftijd. Ten behoeve van de representativiteit is op basis van leeftijdscategorie een weging toegepast, waarmee de verdeling naar leeftijdsgroep in de netto steekproef gelijk is getrokken aan de werkelijke verdeling.

4 Klankbordsessies met gebruikers van hulpmiddelen

In het onderzoek naar de cliëntervaringen van inwoners die gebruik maken van Wmo hulpmiddelen is gevraagd of mensen ook deel willen nemen aan klankbordsessie om input te geven voor de aanbesteding van de hulpmiddelen. Op 25 september zijn twee sessies gehouden met in totaal veertien cliënten.

De sessies waren open van aard. Cliënten hebben input gegeven op de onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. In onderstaand verslag is de inbreng verwerkt onder dezelfde rubrieken als in de enquête van het cliëntervaringsonderzoek.

4.1 Maatwerk

Cliënten geven aan dat ze het belangrijk vinden dat er maatwerk geleverd wordt. Er waren een aantal cliënten die aangeven dat zij het idee hebben dat zij een standaard middel uit het kernassortiment hebben gekregen terwijl zij zich afvragen of deze wel passend (genoeg) voor hen is. Zij vinden het van belang dat er altijd maatwerk moet worden geleverd, dus dat er gekeken moet worden naar de adequate oplossing voor de cliënt, ook al is het resultaat dat er een middel uit het kernassortiment wordt verstrekt.

4.2 Contact

Dat cliënten het belangrijk vinden dat er overlegd wordt welk middel het beste past, bleek ook in de gesprekken. Het aanbod moet goed toegespitst zijn op de vraag en op het programma van eisen dat is opgesteld voor het hulpmiddel. Zij willen dat dit in overleg gebeurt en dat degene die de passing doet beschikt over de benodigde expertise. Ook is het van belang dat de eigen ergotherapeut aanwezig moet kunnen zijn bij de passing. In het enquête-onderzoek gaf 75% aan het belangrijk te vinden dat de passing thuis kan plaatsvinden. Tijdens de gesprekken kwam naar voren dat cliënten graag verschillende middelen willen uitproberen. Als zij daar eventueel zelf wat voor moeten reizen zijn zij daar ook toe bereid. "Gehoord worden" is voor alle cliënten een belangrijk element.

Er is ook een vraag om transparantie van het proces en de afspraken. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk hoe het proces verloopt en wat zij van de leverancier mogen verwachten. Een stroomdiagram of beschrijving van het proces kan daarbij helpen. Ook informatie over afspraken die de gemeente maakt met de leverancier kan op de website geplaatst worden. Zo is duidelijk wat de afspraken zijn over termijnen voor levering en reparatie.

Uit het cliëntervaringsonderzoek bleek al dat cliënten willen dat de bereikbaarheid van de leverancier verbetert. Dit onderwerp kwam ook in de gesprekken nadrukkelijk naar voren. De wens is dat de telefoon snel opgenomen wordt, dat er duidelijke afspraken worden gemaakt die ook worden nagekomen. Over de afgelopen periode zijn er tal van voorbeelden gegeven dat mensen lang aan de telefoon moesten wachten, niet teruggebeld werden terwijl dit wel was toegezegd, afspraken voor een bezoek zijn gemaakt die niet zijn nagekomen of er ineens een monteur op de stoep stond zonder dat een afspraak is gemaakt.

Cliënten hebben in het onderzoek aangegeven dat de servicedienst tijdens de feestdagen buiten dienst is en dat dit voor hen onverteerbaar is: zij zijn afhankelijk van hun hulpmiddel. In het huidige contract staat echter dat de leverancier 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar moet zijn en de leverancier geeft aan dat dit ook zo is.

Twee derde van de cliënten gaf bij het onderzoek aan keuze te willen hebben tussen meerdere leveranciers. Hier waren tijdens de gesprekken verschillende meningen over. Een heel aantal mensen vindt het van groot belang aan dat zij kunnen kiezen tussen verschillende leveranciers. Dit geeft hen de mogelijkheid om zich te oriënteren op de verschillende hulpmiddelen die kunnen worden geboden en waar zij een keuze uit kunnen maken. Een aantal cliënten geeft ook aan dat zij dit niet zo nodig vinden. Cliënten willen graag de mogelijkheid hebben om bij te betalen voor opties. Dit geeft ruimte om zelf te kiezen voor extra opties die niet noodzakelijk maar wel wenselijk zijn voor de gebruiker van het hulpmiddel. Deze mogelijkheid wordt in het huidige contract ook geboden, er wordt gevraagd om dit zo te handhaven.

4.3 Levering van een hulpmiddel

Als een nieuw hulpmiddel is aangevraagd en het duurt lang voordat het juiste op maat gemaakte hulpmiddel geleverd kan worden, is het van belang dat er een tijdelijke oplossing komt. Bijvoorbeeld een voorlopig middel ter overbrugging. Dit mag er niet toe leiden dat de levering van de maatwerkvoorziening extra lang duurt. Op dit moment wordt vaak als het middel aan vervanging toe is een nieuw middel verstrekt zonder dat er een passing plaatsvindt. Er kan een wijziging zijn in de situatie of in de hulpmiddelen. Gewenst is om altijd een passing te doen als er een hulpmiddel wordt verstrekt, ook als het om vervanging gaat.

4.4 Kwaliteit en onderhoud

Voor wat betreft de kwaliteit van de scootmobiel werden verschillende opmerkingen gemaakt. Veel cliënten gaven aan dat een standaardmodel was geleverd, zonder dat hier overleg over is geweest. In sommige gevallen heeft dit gevolgen voor de gezondheid of kan het gebruik van de scootmobiel veel pijn veroorzaken. Overleg over bijvoorbeeld de benodigde vering, een goede overweging voor 3 of 4 wielen en het type scootmobiel is zeer gewenst.

Een jaarlijkse technische controle wordt belangrijk gevonden, blijkt uit het enquête-onderzoek (88%). In de gesprekken geven de gebruikers aan dat zij de indruk hebben dat er geen periodiek onderhoud plaatsvindt. Er wordt alleen gereageerd op storingen. En als er een monteur de storing komt verhelpen wordt er in hun beleving geen of nauwelijks onderhoud aan het middel gepleegd.

De wens is om in ieder geval één keer per jaar een controle uit te voeren. Controle mag ook tegelijk met een storing gedaan worden als er binnen het jaar een storing optreedt waarmee het gecombineerd kan worden, als het maar in ieder geval eens per jaar plaatsvindt. De vraag is om daarbij net zoals gebruikelijk is met de APK keuring te werken met een afvinklijst zodat de gebruiker van het hulpmiddel kan zien of alle

onderdelen langs zijn gelopen. Daarnaast is de vraag om bij elke storing ook controle uit te voeren op het hulpmiddel, en te controleren of de overige instellingen nog wel kloppen.

Cliënten zijn erg ontevreden over de wijze waarop nu afspraken worden gemaakt voor reparatie. Zij vinden het onhandig dat een heel dagdeel moet worden geblokkeerd voor een afspraak. Dit zouden ze graag anders zien. Bijvoorbeeld door een dagdeel of tijdvak van een paar uur in te plannen, de afspraak te bevestigen en op dezelfde dag of een half uur van tevoren een bericht over een specifiek tijdstip. Goed communiceren over de afspraak is in ieder geval belangrijk. Nu gebeurt het te vaak dat monteurs zonder afbellen niet komen of op een ander moment dan afgesproken op de stoep staan.

4.5 Reparatie

Cliënten vinden het prettig als reparaties lokaal uitgevoerd kunnen worden. Dus dat zij naast dat de reparateur thuis kan komen, zo nodig zelf naar een plek toe kunnen waar het middel gerepareerd kan worden. Dat kan met een vestiging in Zwolle waar ook kleine reparaties worden gedaan, maar men wil ook gebruik kunnen maken van plaatselijke initiatieven.

Bij reparaties die wat langer duren waardoor het hulpmiddel niet meer adequaat gebruikt kan worden, is een vervangend hulpmiddel gewenst. Dat er een vervangend middel is, mag er niet toe leiden dat de reparatie van het middel extra lang gaat duren. Nu wordt er geen evaluatie of controle gedaan na levering van het hulpmiddel. Cliënten geven aan dat zij graag een paar weken/maanden na levering een evaluatie zouden willen waarbij geïnformeerd wordt of het hulpmiddel bevalt en of er nog vragen zijn. Ook is de vraag gesteld of en welke kleine reparaties mensen zelf mogen (laten) doen. Soms gaat het om eenvoudige dingen die men zelf makkelijk kan uitvoeren, of iemand uit de directe omgeving.

4.6 Kosten

Tijdens de klankbordsessie is de eigen bijdrage niet aan de orde geweest.

4.7 Klachtenprocedure

Mensen voelen zich soms bezwaard om een klacht in te dienen. Ze zijn er soms bang voor dat het consequenties heeft voor de levering van het hulpmiddel. Het is van belang dat de klacht niet alleen bij de leverancier kan worden ingediend maar ook bijvoorbeeld bij het wijkteam.

4.8 Overige opmerkingen en vragen

Pech buiten Zwolle

Wat te doen bij pech op vakantie of in het buitenland? Deze vraag werd ook gesteld. Op dit moment biedt Welzorg service in heel Nederland. Informatie verstrekken over wat de mogelijkheden zijn voor reparatie en service buiten Zwolle is na de aanbesteding van belang.

Compleet aanbod

Er werd opgemerkt dat een spoeltoilet niet in het assortiment zit. Dit blijkt bij navraag een woonvoorziening te zijn die niet via de leverancier van de hulpmiddelen wordt verstrekt. Dit wordt via het SWT toegekend en wordt apart ingekocht.

Bijlagen

Vragenlijst

Tabel stellingen en antwoorden met alle categorieën.

Onderzoek Wmo-hulpmiddelen

«volgnummer»

De gemeente Zwolle heeft voor de levering en het onderhoud van hulpmiddelen een contract met leverancier Welzorg. Dit contract loopt op 1 oktober 2018 af. We willen nu de tijd gebruiken om grondig en zorgvuldig te werken aan een nieuw contract dat beter recht doet aan wat cliënten belangrijk vinden. Daarom vragen wij u met deze enquête aan te geven hoe u de huidige dienstverlening ervaart en wat u belangrijk vindt.

1. Wat voor hulpmiddel heeft u? Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Duwrolstoel voor permanent gebruik
- ☐ Handbewogen rolstoel
- ☐ Elektrische rolstoel
- ☐ Scootmobiel
- ☐ Driewiel fiets
- ☐ Wandelwagen
- ☐ Kinderrolstoel
- ☐ Kinderdriewiel fiets
- ☐ Douche-/toiletstoel

In de hierna volgende vragen en stellingen gebruiken wij de term hulpmiddel als verzamelnaam voor alle hierboven genoemde categorieën hulpmiddelen. Indien u meerdere hulpmiddelen heeft, vragen wij u antwoord te geven voor gebruik van het hulpmiddel dat voor u het meest belangrijk is.

2. Is uw hulpmiddel voor u op maat gemaakt (bijvoorbeeld een speciaal zitkussen)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Contact

3. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het contact met u tijdens het uitzoeken van uw hulpmiddel? Geef dit voor elke uitspraak aan

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
De medewerker van Welzorg en ik hebben in het gesprek samen overlegd welk hulpmiddel het best bij mij past	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt wat het beste bij mij past	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word over het algemeen vriendelijk te woord gestaan door de medewerkers van Welzorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers nemen mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat de passing voor mijn hulpmiddel bij mij thuis plaatsvindt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk om bij het uitzoeken van een hulpmiddel te kunnen kiezen uit meerdere leveranciers	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Welke tips heeft u om het contact met de leverancier te verbeteren?

Levering

De volgende vragen hebben betrekking op de levering van uw hulpmiddel.

5. Hoe lang heeft u op uw hulpmiddel moeten wachten?

- ☐ Minder dan 3 maanden
- ☐ Tussen 3 en 6 maanden
- ☐ Tussen 6 maanden en 1 jaar
- ☐ Tussen 1 en 2 jaar
- ☐ Langer dan 2 jaar

6. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over levering van uw hulpmiddel?

Geef dit voor elke uitspraak aan

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
Ik heb begrip voor de tijd die ik moest wachten tot levering van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de planning tot aan levering van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat ik goed op de hoogte wordt gebracht van de planning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdens het wachten op kreeg ik een hulpmiddel ter overbrugging	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kreeg duidelijke uitleg over het gebruik en de juiste afstelling van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat ik de instructie over juist gebruik en afstelling later nog eens na kan lezen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat de leverancier na levering contact opneemt om van mij te horen hoe het hulpmiddel bevalt en of ik nog vragen heb over het gebruik	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Welke tips heeft u om de levering van een hulpmiddel te verbeteren?

Kwaliteit en onderhoud

8. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de kwaliteit en het onderhoud van uw hulpmiddel? Geef dit voor elke uitspraak aan

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
Ik vind de kwaliteit van mijn hulpmiddel goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik krijg snel contact met de leverancier	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk een vaste contactpersoon bij de leverancier te hebben voor vragen over onderhoud	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word vriendelijk te woord gestaan bij contact over het onderhoud van mijn hulpmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat mijn hulpmiddel ten minste elk jaar technisch wordt nagekeken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat er een servicepunt in mijn buurt aanwezig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Welke tips heeft u om het onderhoud van een hulpmiddel te verbeteren?

Reparatie

*U kunt te maken krijgen of heeft al te maken gehad met reparatie van uw hulpmiddel.
De volgende stellingen gaan over wat in geval van reparatie voor u belangrijk is.*

10. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over eventuele reparatie van uw hulpmiddel?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Geen mening / niet van toepassing
Ik krijg snel contact met mijn leverancier als reparatie nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt over de planning van reparatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind een vaste contactpersoon voor reparatie belangrijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind een vaste contactpersoon bij reparatie zo belangrijk, dat ik best langer op reparatie wil wachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het belangrijk dat reparatie van mijn hulpmiddel bij mij thuis kan plaatsvinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Welke tips heeft u om eventuele reparatie van uw hulpmiddel te verbeteren?

Kosten van uw hulpmiddel

12. Speelde de hoogte van uw verplichte eigen bijdrage een rol bij uw keuze van het hulpmiddel? (Ter info: voor rolstoelen en voor hulpmiddelen voor kinderen hoeft geen eigen bijdrage betaald te worden.)

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Geen mening

13. Heeft u voor de aanschaf van uw hulpmiddel een persoonsgebonden budget (pgb) van de gemeente ontvangen?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Geen mening

14. Op dit moment huurt u uw hulpmiddel. Zou u uw hulpmiddel willen kopen en in eigendom krijgen?

- ☐ Ja  vraag 15
- ☐ Nee  vraag 16
- ☐ Geen mening  vraag 16

15. Indien 'Ja' bij vraag 14: Wat is voor u de belangrijkste reden om uw hulpmiddel te willen kopen?

Klachtenprocedure

16. Weet u waar u een klacht kunt indienen over de leverancier van uw hulpmiddel?

- ☐ Ja, ik weet dat ik dit kan doen bij het Sociaal wijkteam
- ☐ Nee, dat wist ik niet; ik heb me er nooit in verdiept
- ☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

17. Wat is voor u belangrijk bij het indienen van een klacht?

Suggesties ter verbetering

18. Hebt u verder nog suggesties voor verbetering van de ondersteuning die u krijgt?

Over uzelf

19. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ Man
☐ Vrouw

20. Wat is uw leeftijd in jaren?

Uitnodiging

Graag nodigen we een aantal mensen uit om nader met ons in gesprek te gaan over wat u belangrijk vindt vanaf het uitzoeken van het hulpmiddel tot en met levering, onderhoud en eventueel reparatie.

21. Wilt u hierover nader met ons in gesprek?

- ☐ Ja
☐ Nee

*Deze vraag is alleen voor hen
die in mei van dit jaar ook al
een Wmo-vragenlijst ontvinden*

Verloting

22. Wilt u meedoen met de verloting van 5 waardebonnen van elk € 50,-?

- ☐ Ja
☐ Nee

23. Hebt u vraag 21 en/of vraag 22 met 'Ja' beantwoord, wilt u dan hieronder uw contactgegevens invullen?

*Deze gegevens worden alleen gebruikt voor het opgegeven doel.
Wij houden ons aan de Wet bescherming persoonsgegevens. De antwoorden die u
geeft worden altijd anoniem verwerkt.*

Naam:

Adres:

Postcode:

Telefoonnummer:

**Dit is het einde van de vragenlijst.
Hartelijk dank voor uw medewerking!**

Stellingen en antwoorden met alle categorieën

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Neu- traal	Mee oneens	Hele maal mee onee ns	Geen mening / niet van toepassin g	
Stellingen							
3. Bent u het een of oneens met onderstaande stellingen over het contact met u tijdens het uitzoeken van uw hulpmiddel?							
De medewerker van Welzorg en ik hebben in het gesprek samen overlegd welk hulpmiddel het best bij mij past	18%	32%	17%	9%	8%	16%	100%
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt wat het beste bij mij past	51%	36%	4%	1%	1%	6%	100%
Ik word over het algemeen vriendelijk te woord gestaan door de medewerkers van Welzorg	28%	42%	16%	4%	2%	8%	100%
De medewerkers nemen mij serieus	24%	39%	18%	6%	4%	9%	100%
Ik vind het belangrijk dat de passing voor mijn hulpmiddel bij mij thuis plaatsvindt	36%	32%	19%	2%	1%	10%	100%
Ik vind het belangrijk om bij het uitzoeken van een hulpmiddel te kunnen kiezen uit meerdere leveranciers	29%	27%	26%	4%	2%	12%	100%
6. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over levering van uw hulpmiddel?							
Ik heb begrip voor de tijd die ik moest wachten tot levering van mijn hulpmiddel	15%	39%	20%	10%	5%	11%	100%
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de planning tot aan levering van mijn hulpmiddel	10%	24%	22%	15%	11%	18%	100%
Ik vind het belangrijk dat ik goed op de hoogte wordt gebracht van de planning	34%	44%	9%	1%	1%	11%	100%
Tijdens het wachten op kreeg ik een hulpmiddel ter overbrugging	6%	10%	12%	15%	14%	43%	100%
Ik kreeg duidelijke uitleg over het gebruik en de juiste afstelling van mijn hulpmiddel	22%	41%	15%	8%	4%	10%	100%
Ik vind het belangrijk dat ik de instructie over juist gebruik en afstelling later nog eens na kan lezen	28%	48%	13%	2%	0%	9%	100%
Ik vind het belangrijk dat de leverancier na levering contact opneemt om van mij te horen hoe het hulpmiddel bevalt en of ik nog vragen heb over het gebruik	33%	37%	14%	3%	1%	12%	100%
8. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de kwaliteit en het onderhoud van uw hulpmiddel?							
Ik vind de kwaliteit van mijn hulpmiddel goed	24%	47%	15%	8%	3%	2%	100%
Ik krijg snel contact met de leverancier	12%	31%	22%	11%	6%	18%	100%
Ik vind het belangrijk een vaste contactpersoon bij de leverancier te hebben voor vragen over onderhoud	24%	37%	24%	4%	1%	11%	100%
Ik word vriendelijk te woord gestaan bij contact over het onderhoud van mijn hulpmiddel	16%	42%	19%	5%	3%	15%	100%
Ik vind het belangrijk dat mijn hulpmiddel ten minste elk jaar technisch wordt nagekeken	49%	35%	8%	2%	1%	5%	100%
Ik vind het belangrijk dat er een servicepunt in mijn buurt aanwezig is	46%	38%	9%	2%	0%	5%	100%
10. Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over eventuele reparatie van uw hulpmiddel?							
Ik krijg snel contact met mijn leverancier als reparatie nodig is	20%	32%	17%	9%	5%	16%	100%
Ik vind het belangrijk dat er met mij overlegd wordt over de planning van reparatie	39%	45%	5%	1%	1%	10%	100%
Ik vind een vaste contactpersoon voor reparatie belangrijk	24%	35%	25%	4%	1%	11%	100%
Ik vind een vaste contactpersoon bij reparatie zo belangrijk, dat ik best langer op reparatie wil wachten	7%	14%	25%	29%	13%	12%	100%
Ik vind het belangrijk dat reparatie van mijn hulpmiddel bij mij thuis kan plaatsvinden	44%	36%	12%	2%	1%	6%	100%



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 1 december 2017

Onderwerp: Advies Inkoopkader Hulpmiddelen WMO

Geacht College,

U heeft ons gevraagd een advies uit te brengen op het Inkoopkader Hulpmiddelen WMO. Aan dat verzoek voldoen we graag. We brengen advies uit over het Inkoopkader: het bijbehorende Collegevoorstel was op het moment van advisering nog niet beschikbaar.

We hebben ons advies opgesteld samen met leden van de Stichting Toegankelijk Zwolle. Enkele leden van de Participatieraad waren eerder in het voorjaar ook betrokken bij de voorbereiding van het cliëntervaringsonderzoek.

Op 23 november hebben leden van de Participatieraad en leden van de Stichting Toegankelijk Zwolle van de betrokken beleidsadviseur een toelichting gekregen op het Inkoopkader Hulpmiddelen WMO. We hebben afgesproken dat we als projectgroep meedenken en betrokken blijven in het verdere proces van aanbesteding Hulpmiddelen WMO.

We starten ons advies met enkele algemene opmerkingen. Hierna gaan we bij het kopje Specifieke opmerkingen nader in op het Inkoopkader.

Algemene opmerkingen

Het onderwerp hulpmiddelen WMO - de aanbesteding die moet leiden tot een nieuwe aanbieder hulpmiddelen WMO - is voor de Participatieraad en voor de Stichting Toegankelijk Zwolle een belangrijk onderwerp waar voor veel (vaak kwetsbare) Zwollenaren het nodige van afhangt. Het belang dat we hieraan hechten mag ook blijken uit de brief van 27 juni 2017 die de Participatieraad over het onderwerp WMO hulpmiddelen aan u stuurde.

We zijn benieuwd naar de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek dat u heeft laten uitvoeren. Op het moment dat we dit advies opstelden waren de resultaten van dit onderzoek nog niet openbaar en konden we het dus niet betrekken bij ons advies.

Overigens zijn we er tevreden over dat uw College besloot tot het laten uitvoeren van dit onderzoek.



We hebben veel aandachtspunten voor de aanbestedingscriteria. Deze hebben we alvast in de bijlage vermeld. We bespreken deze graag in de hierboven genoemde projectgroep.

Het is bekend dat de huidige aanbieder (opnieuw) gaat reorganiseren en gaat werken met lokale hulpcentra. We adviseren u te monitoren hoe dit uitwerkt en de resultaten te betrekken bij de nieuwe aanbesteding.

Specifieke opmerkingen

Gezien de ervaringen met de huidige aanbieder en het feit dat uw motto 'van werken vanuit vertrouwen naar strak controleren' geworden is, mogen de uitgangspunten in het Inkoopkader wat ons betreft steller geformuleerd worden.

Gezien de ervaringen van de afgelopen jaren onderschrijven we van harte uw voornemen te gaan werken vanuit de andere houding: van vertrouwen naar controleren. We adviseren u als gemeente strakke regie te voeren.

Bij het Inkoopkader vragen we ons af of de keuze voor meerdere leveranciers een goed uitgangspunt is. Bij het kiezen van een hulpmiddel moet worden uitgegaan van wat het beste aansluit bij een persoon: zijn of haar hulpvraag staat centraal. Het komt ons in dat licht niet logisch voor dat de aanschaf van een eventueel tweede hulpmiddel geschiedt bij dezelfde aanbieder als die van het eerste hulpmiddel.

Bekend is dat inwoners van Zwolle kiezen voor een Persoonsgebonden budget (PGB) omdat ze dan zelf de keuze kunnen maken.

We stemmen er van harte mee in dat u bij de aanbesteding opneemt dat houders van een PGB dezelfde korting krijgen als niet-PGB'ers.

De nieuwe aanbesteding wilt u uitvoeren binnen het huidige beschikbare budget. Wij zetten grote vraagtekens bij de haalbaarheid hiervan. Naar ons idee gaat dit niet passen omdat, onder andere door langer zelfstandig te blijven wonen, steeds meer mensen een voorziening nodig hebben.

In het nieuwe Regeerakkoord is een passage opgenomen over het Preferentiebeleid. Cliënten krijgen vaak een rolstoel aangeboden met forse kortingen. Het maatwerk, soms 5 of 6 aanpassingen, maakt de stoel dan toch duur. We vragen ons af of dan niet beter direct voor de goede, wellicht in eerste instantie iets duurdere stoel gekozen kan worden.

Wanneer u de kosten van medewerkers van het SWT, die ingezet worden wanneer er een slechte stoel wordt geleverd, meerekent kunt u beter direct kiezen voor een duurdere maar betere stoel. Hier geldt *pennywise, poundfoolish*.

We zijn op de hoogte van uw voornemen om direct na de aanbesteding op papier te zetten waar cliënten recht op hebben. Bijvoorbeeld dat zij bij een lekke band op de openbare weg binnen één uur hulp moeten krijgen van de aanbieder. We adviseren u deze spelregels niet alleen duidelijk op papier te zetten maar hier ook, via diverse kanalen, goed over te communiceren.

Van diverse kanten vernemen we dat het niet meer verschijnen van het WMO-blad, dat u hier tot drie jaar geleden voor gebruikte, door veel, met name oudere, gebruikers van WMO-voorzieningen als een gemis wordt ervaren.



Uw voornemen om inwoners van Zwolle, gebruikers van WMO-hulpmiddelen, een rol te geven en hun ervaringen te gebruiken bij het contractmanagement, ondersteunen we van harte.

De aanbieder van hulpmiddelen moet eerst en vooral een dienstverlener zijn, geen techneut of verkoper. Hij of zij moet verder kunnen kijken dan een reparatie.

Bejegening vinden we een belangrijk punt. Een monteur moet om kunnen gaan met zowel kwetsbare als mondige inwoners.

We adviseren u te onderzoeken op welke momenten bij het adviseren over of aanvragen van hulpmiddelen het Sociaal Wijkteam als schakel in het proces kan vervallen. De transformatie van de gemeente Zwolle kent als motto: Eigen kracht, eigen regie. Een groot aantal cliënten is uitstekend in staat de aanvraag en de levering van een hulpmiddel zelfstandig te regelen. Wij zien geen reden hen deze zelfstandigheid te ontnemen en vragen u dat ook niet te doen. We onderschatten daarmee anders de kennis en de zelfredzaamheid van een groep Zwollenaren die dit graag wil behouden. De verantwoordelijkheid moet liggen bij de cliënt, die het zelf wil regelen en het soms niet kan. We adviseren er voor te zorgen dat de leverancier van de WMO-hulpmiddelen op de hoogte is van de transformatie-uitgangspunten van de gemeente Zwolle.

Controleert een Sociaal Wijkteam bij een reparatie door een aanbieder van hulpmiddelen ook zelf het proces dat ze in gang hebben gezet? Als inwoners een reparatie via het wijkteam moeten melden dan verwachten ze ook toezicht en bemiddeling.

Mocht ons advies u aanleiding geven tot vragen dan zijn wij graag bereid een toelichting te geven.

Vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad Zwolle,

Mevrouw Rabia Madarun
Voorzitter



Bijlage

Aandachtspunten aanbestedingscriteria die we in een later stadium graag in de projectgroep aan de orde stellen.

- Twee van de grote aanbieders van hulpmiddelen Wmo beschikken niet over een keurmerk. Wat is de rol bij de aanbesteding van het hebben van een keurmerk?
- De aanpassingen aan een rolstoel worden betaald door de aanbieder. De gemeente krijgt hiervoor geen kosten in rekening gebracht. We vragen ons af of dit voor de leverancier inderdaad een prikkel is om meteen het goede materiaal te leveren. Het is voor een leverancier geen prikkel om (meer) maatwerk te leveren omdat dit voor hem een kostenpost is.
- Er is behoefte aan lokale werkplaatsen en lokale aanspreekpunten voor gebruikers van een WMO-voorziening.
- Als de eis van de lokale infrastructuur als volgt in het Programma van Eisen Aanbesteding komt:
 - o cliënten kunnen lokaal hulpmiddelen uitproberen
 - o er kunnen lokaal kleine reparaties worden uitgevoerd en
 - o er is lokaal een aanspreekpuntdan stemmen we met deze aanbestedingseisen (of scoring) in.
- In de aanbesteding wilt u opnemen dat een onafhankelijk medewerker / ergotherapeut (van de Stichting Argonaut) de passing uitvoert. In de projectgroep bespreken we graag met u welke rol bijvoorbeeld een ergotherapeut van De Twijn kan vervullen als die het kind vanuit zijn werk goed kent.
- Vooral de inwoners van Zwolle die voor de eerste keer een rolstoel krijgen, moeten extra begeleid worden. Dit zou in de aanbestedingscriteria een plaats moeten krijgen.
- Het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek moet niet gedaan worden door de aanbieder maar door de gemeente. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek moeten naar ons idee beslissend zijn bij het besluit of het contract met de aanbieder bij de tweejaarlijkse evaluatie al dan niet verlengd wordt.
- We adviseren u te beschrijven om welke hulpmiddelen WMO het bij de aanbesteding gaat. En te beschrijven wat er bijvoorbeeld onder de WMO, de WLZ of ziektekostenverzekering valt.
- De hierboven al genoemde projectgroep vanuit de Participatieraad en Stichting Toegankelijk Zwolle die gaat meedenken en adviseren in het proces van de aanbesteding, wil graag een gesprek met de partij die de aanbesteding wint over de invulling van de Social Return On Investment (SROI).
- Degene die de aanbesteding wint zou moeten werken met een vaste groep monteurs zodat een cliënt niet voortdurend met een andere monteur te maken krijgt.



- De chauffeur die de hulpmiddelen levert, is vaak niet de monteur. Een cliënt kan dan alleen tekenen voor ontvangst van het hulpmiddel, er wordt niet geïnstalleerd. We vinden dit een onwenselijke situatie.
- Telefonisten spelen een cruciale rol bij WMO hulpmiddelen. Hier moet bij de aanbesteding veel aandacht voor komen.

Maatschappelijke Ontwikkeling

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad Zwolle
t.a.v. mevrouw R. Madarun
ZWOLLE

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14 038
E.van.Assem@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Behandeld door Ellen van Assem-Tielbeke

Datum 19 december 2017

Onderwerp Reactie op uw advies over het Inkoopkader hulpmiddelen
Wmo

Geachte mevrouw Madarun,

Op 1 december hebben wij uw advies ontvangen over het Inkoopkader hulpmiddelen Wmo. De Participatieraad heeft al meerdere malen betrokkenheid getoond bij dit onderwerp en wij blijven u in de toekomst bij dit onderwerp betrekken.

Uit uw advies blijkt dat wij in grote lijnen de uitgangspunten delen. Het belang van goede dienstverlening en bejegening zien wij ook. Daar proberen wij nadrukkelijk op te sturen. Goede communicatie van zowel gemeente als leverancier is daarbij essentieel.

In de loop van het komende jaar willen wij samen met de nieuwe leverancier(s) zorgen voor goede informatievoorziening over hoe het proces er uit ziet en wat cliënten kunnen verwachten. Daarbij past ook het, waar mogelijk, vereenvoudigen van processen. Zoals het rechtstreeks kunnen benaderen van de leverancier zonder tussenkomst van het SWT.

U vraagt ons om strakke regie te voeren op het contract. Het is de bedoeling om zeker in de beginperiode van het contract zeer regelmatig met de leveranciers in gesprek te zijn over de prestaties. Het contractmanagement is in deze periode intensief. Op het moment dat blijkt dat afspraken nagekomen worden en cliënten tevreden zijn kan er eventueel afgebouwd worden naar iets minder frequente periodieke controles.

In uw advies vraagt u zich af of de keuze voor meerdere leveranciers een goed uitgangspunt is. Uit een nadere toelichting blijkt dat u wel voorstander bent van het contracteren van meerdere leveranciers, maar vindt dat de klant bij elk nieuw hulpmiddel vrije keuze voor de leverancier moet hebben. Wij begrijpen uw wens voor maximale keuzevrijheid. Daarom hebben wij een aanpassing gedaan in het voorstel. Bij elk hulpmiddel kan opnieuw gekozen worden voor een leverancier. Zo waarborgen we de keuzevrijheid. De mogelijkheid om tussentijds over te stappen wordt door deze keuze wel beperkt. De leverancier die het hulpmiddel levert blijft het dus ook onderhouden. Hiermee voorkomen we dat het hulpmiddel overgenomen moet worden

Datum 7 december 2017

Ons kenmerk

door een leverancier die hier geen specialistische kennis van heeft. Overstappen wordt wel mogelijk gemaakt als een cliënt klachten heeft over een leverancier, en deze niet naar behoren zijn opgelost.

Bij het maken van een keuze voor een hulpmiddel is het gemeentelijk beleid om te kiezen voor de goedkoopst adequate voorziening. Wij zijn het met u eens dat in bepaalde gevallen een hulpmiddel dat direct adequaat is voldoet aan de eis van goedkoopst adequaat. Een standaard hulpmiddel waar veel aanpassingen aan gedaan moet worden is soms duurder en volstaat dan niet. In het proces van de toekenning van hulpmiddelen nemen we deze opmerking mee zodat hier aandacht voor is bij de afweging welk hulpmiddel het goedkoopst adequaat is.

U vraagt aandacht voor informeren van de aanbieder over de transformatie in Zwolle, dit nemen wij mee in de documenten van de aanbesteding. Zo weet de nieuwe leverancier wat de uitgangspunten zijn en welke verwachtingen we daarbij hebben.

De aandachtspunten voor de aanbestedingscriteria nemen wij mee in de verdere uitwerking van de stukken voor de aanbesteding. Wij gaan hier graag verder met u over in gesprek en betrekken de Participatieraad bij de uitwerking.

Wij willen u danken voor de grote betrokkenheid bij dit onderwerp.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

Nico Middelbos
hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling

Raadsplein info/debat Raadzaal

Datum 8 januari 2018

onderwerp	Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone
portefeuillehouder	Ed Anker
informant	Huizing, Gerard (2597)
medeopstellers	Balk, Johan (3362) Korf, Wim
afdeling	Proces- Programma- en Projectmanagement
bijlagen	Voorstel: Beslisnota Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone Bijlage: 01 Investeringsoverzicht (inclusief managementplanning) Bijlage: 02 Hanzeland in beweging per 1 juli 2017

Voorgesteld besluit raad

1. het Investeringsbesluit Spoorzone 2013 te actualiseren en in te stemmen met de tot en met 2021 te realiseren bouwopgaven, inclusief de daarmee samenhangende algemene kosten (bijlage 1 Investeringsoverzicht);
2. een aanvullend krediet van € 10,4 miljoen beschikbaar te stellen en dit krediet te dekken uit de beschikbare budgetruimte voor de Spoorzone.

Beslisnota voor de raad

Datum 21 november 2017

Openbaar

Onderwerp Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone
Versienummer 7

Portefeuillehouder Ed Anker
Informant Wim Korf / Gerard Huizing / Johan Balk
Afdeling Projectontwikkeling
Telefoon 06-51782236 / 498 2597 / 498 3362
Email W.Korf@zwolle.nl; JG.Huizing@zwolle.nl; J.Balk@zwolle.nl;

Bijlagen 01 Investeringsoverzicht (inclusief managementplanning);
02 Hanzeland in beweging !; projecten- en verbindingskaart Spoorzone.

De raad wordt voorgesteld te besluiten om:

1. het Investeringsbesluit Spoorzone 2013 te actualiseren en in te stemmen met de tot en met 2021 te realiseren bouwopgaven, inclusief de daarmee samenhangende algemene kosten (bijlage 01 Investeringsoverzicht);
2. een aanvullend krediet van € 10,4 miljoen beschikbaar te stellen en dit krediet te dekken uit de beschikbare budgetruimte voor de Spoorzone.

Datum 21 november 2017

Toelichting op het voorstel

Inleiding

In onze beslisnota over het Ontwikkelperspectief voor het Stationsgebied Zwolle hebben wij een voorstel aangekondigd om het Investeringsbesluit Spoorzone te actualiseren. Het op 30 oktober 2017 vastgestelde Ontwikkelperspectief heeft namelijk inzichten opgeleverd die aanleiding zijn voor een geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone. Met deze beslisnota leggen wij het aangekondigde voorstel ter besluitvorming aan de raad voor.

Deze beslisnota gaat over de tot en met 2021 (fase 1) uit te voeren bouwopgaven en daarmee samenhangende algemene projectkosten. Voor een gedetailleerde beschrijving van de fasering en van de deelprojecten verwijzen wij naar deel 2 van het Ontwikkelperspectief ([link](#)).

Voor het realiseren van het Wenkend perspectief 2025 uit het Ontwikkelperspectief (fase 2) zijn op dit moment onvoldoende middelen beschikbaar. De samenwerkende partijen (NS, ProRail, provincie Overijssel en gemeente) hebben afgesproken het nog benodigde budget zo spoedig mogelijk samen te verwerven. NS, ProRail en gemeente zijn op dit moment in onderhandeling over de Samenwerkingsovereenkomst Spoorzone. Wij verwachten nog dit jaar overeenstemming te bereiken over de inhoud van deze overeenkomst en snel daarna kan de ondertekening plaatsvinden.

Beoogd effect

Het vaststellen van de financiële kaders voor de tot en met 2021 te realiseren bouwopgaven uit het op 30 oktober 2017 vastgestelde Ontwikkelperspectief voor het Stationsgebied Zwolle.

Argumenten

1.1 Het Ontwikkelperspectief is aanleiding het Investeringsbesluit Spoorzone 2013 te actualiseren

In 2013 hebben provincie en gemeente het Investeringsbesluit voor de Spoorzone genomen. Met het investeringsbesluit is een krediet van € 101,6 miljoen beschikbaar gesteld voor de busbrug, het busstation aan de zuidzijde, het fietsparkeren, de herinrichting van de openbare ruimte noord en zuid (pleinen en lanen), de passerelle, het autoparkeren en algemene projectkosten (verwervingen, organisatiekosten en tijdelijke maatregelen).

Het Ontwikkelperspectief levert ten opzichte van het Investeringsbesluit Spoorzone 2013 in grote lijnen de volgende wijzigingen op:

- het bouwen van een grotere fietsenkelder aan de noordzijde met meer comfort voor de gebruikers;
- het nieuwe Stationsplein aan de noordzijde krijgt een groenere uitstraling passend bij het 19^e eeuwse karakter van dit deel van de stad; ook worden maatregelen in het kader van klimaatadaptatie getroffen;
- het opnieuw inrichten van meer openbare ruimte aan de noordzijde: met name Oosterlaan, Westerlaan en Stationsweg (versterken verbinding met de binnenstad);
- het realiseren van een bredere passerelle met verblijfskwaliteit met tijdelijke aanlandingen aan noord- en zuidzijde;
- het op termijn (na 2021) bouwen van een kap boven het busstation in de vorm van een integraal ontworpen stations- en buskap; bij of zo spoedig mogelijk na oplevering heeft het busstation een tijdelijke kap;
- de aanleg van een (tijdelijk) Hanzepark aan de zuidzijde;
- het tijdelijk oplossen van de opgave fietsparkeren en zo nodig autoparkeren aan de zuidzijde.

Datum 21 november 2017

Het deelproject Hanzeplantsoen uit het Investeringsbesluit 2013 is niet opgenomen in het Ontwikkelperspectief.

Voor autoparkeren geldt dat de parkeeropgave voor zowel het stationsgebied als het gebied Hanzeland integraal wordt opgepakt in het kader van de gebiedsontwikkeling. De opgave vraagt om een parkeervisie voor heel Hanzeland. In de bestuurlijke afspraken met partijen is vastgelegd dat partijen gezamenlijk een scherpe omschrijving opstellen van de omvang, locatie, vorm en volgtijdelijkheid van voorzieningen voor autoparkeren (en fietsparkeren) in zowel de tijdelijke als de definitieve situatie. Op de essentiekaart in het Ontwikkelperspectief (pagina 37) zijn de zoekgebieden voor deze functies indicatief aangegeven.

Verder worden daar waar mogelijk kansen benut in het kader van de opgaven en ambities voor klimaatadaptatie, energietransitie en circulariteit.

1.2 Het Ontwikkelperspectief brengt nieuwe bouwopgaven in beeld die geen onderdeel zijn van het geactualiseerde Investeringsbesluit

Het Ontwikkelperspectief bevat de volgende gewenste maar nog niet gedekte bouwopgaven:

- volwaardige stations entree noordzijde (kap en ontvangstdomein);
- definitieve aanlanding passerelle aan noord- en zuidzijde;
- volwaardige stations entree zuidzijde (kap busperron, entreekap en ontvangstdomein);
- definitieve gebouwde fietsvoorziening zuid;
- stationskappen ProRail spoor 12/13 (Kamperlijn) en spoor 15/16 (Vechtdallijn).

De totale investering voor de nieuwe bouwopgaven (exclusief kappen sporen 12/13 en 15/16) is globaal geraamd op ca. € 40 mln. In de Perspectiefnota 2018 hebben wij vanaf 2021 ruimte opgenomen voor nieuwe investeringen in de Spoorzone. Daarbij is uitgangspunt dat ook onze partners substantiële extra bijdragen leveren aan deze investeringen. Het Ontwikkelperspectief is een belangrijk document anderen te verleiden ook te investeren in het stationsgebied. Partijen stralen gezamenlijk de visie en de boodschap uit dat Zwolle een station van allure verdient.

Voor de verdere uitwerking van de met partijen gemaakte bestuurlijke afspraken en de ambities is een budget van € 500.000 geraamd (kosten planontwikkeling). Wij komen in de tweede helft van 2018 met de resultaten van deze planstudies en zo mogelijk met concrete voorstellen voor de financiering van deze ambities.

2.1 Met het beschikbaar stellen van het krediet kan de realisatie van bouwopgaven voortvarend worden opgepakt

Daar waar het vastgestelde Ontwikkelperspectief het ruimtelijke kader is voor de verdere uitwerking vormt het geactualiseerde Investeringsbesluit het financiële kader voor de realisatie van de bouwopgaven. Zoals bekend is de bouw van zowel de busbrug als het busstation inmiddels gestart.

De voorbereidingen voor de bouw van de ondergrondse fietsenstalling en de inrichting van het Stationsplein noord en Stationsweg zijn in volle gang. De kredietaanvraag voor de realisatie van dit project wordt zo spoedig mogelijk na de besluitvorming over deze beslisnota aan de raad voorgelegd. De herinrichting van de Westerlaan en Oosterlaan volgt in principe na oplevering van de ondergrondse kelderstalling eind 2020. Voor de Oosterlaan ligt er tevens een directe relatie met de perronverbreding spoor 15/16 in het kader van het ProRail-project Zwolle Herfte.

De planvorming voor de passerelle start na besluitvorming over dit voorstel en de realisatie vindt naar verwachting uiterlijk in 2019/2020 plaats. Wij onderzoeken of het haalbaar is de passerelle eerder te realiseren. Wij gaan met ProRail verkennen of het mogelijk is (voor een deel van de werkzaamheden) mee te liften met de trein-vrije-periodes (buitendienststellingen) die gepland zijn in 2018.

Datum 21 november 2017

Het streven is dat het tijdelijk Hanzepark aan de zuidzijde gereed is bij oplevering van de passerelle en dat er dan ook een kwaliteitsslag heeft plaatsgevonden voor het tijdelijk fietsparkeren en mogelijk ook voor het tijdelijk autoparkeren als de noodzaak daarvan voldoende is aangetoond.

Het stationsplein-zuid heeft momenteel een tijdelijke inrichting, afhankelijk van de planvorming van de entreekappen zal de realisatie van de definitieve pleininrichting ingepland worden. Dit geldt ook voor herinrichting van het westelijk deel van de Hanzelaan.

De uitwerkingen van de bouwopgaven worden door middel van informatienota's (als de uitwerking past binnen het Ontwikkelperspectief en het financiële kader) dan wel door middel van beslisnota's (als wordt afgeweken van het Ontwikkelperspectief en het financiële kader) aan de raad voorgelegd.

2.2 Met het beschikbaar stellen van het krediet kan de gebiedsontwikkeling Spoorzone/Hanzeland in 2018 worden gecontinueerd

Door de vaststelling van het Ontwikkelperspectief, het opstellen van de Visie op Hanzeland en het aantrekken van de markt, zien steeds meer partijen de potentie van Spoorzone/Hanzeland. Investeerders, ontwikkelaars en grondeigenaren melden zich bij de gemeente Zwolle en willen concrete initiatieven ontplooiën. Dit vraagt om directe inzet van de gemeente Zwolle voor projectbegeleiding. Het gaat dan om investeringen van enkele tientallen miljoenen in transformatie van kantoorpanden naar woningen (Les Pavillons loopt al, maar ook andere pandeigenaren melden zich), de mogelijke transformatie van het kruisgebouw voor start-ups, de planvorming en ontwikkeling van gronden langs het spoor. Op de bijgevoegde projecten- en verbindingenkaart (bijlage 2) staan niet alleen de projecten die nu al actueel zijn maar ook potentiële toekomstige projecten.

Tegelijkertijd is voortvarend gewerkt aan de kaders voor de transformatie van het gebied rondom het spoor. Het gaat dan om kaders ten aanzien van programma, ruimtelijke kwaliteit en ruimtelijke adaptatie, mobiliteit en gezondheid. Begin 2018 krijgt de raad een strategische agenda voor de gebiedsontwikkeling voorgelegd. Daarin staat het ruimtelijk kader voor ontwikkeling met een raamwerk voor de ontsluiting van het gebied en de verbindingen naar de aangrenzende gebieden, de fasering van de ontwikkeling, een investeringsagenda en een investerings- of ontwikkelingsstrategie.

Voor de procesaanpak van de gebiedsontwikkeling Spoorzone/Hanzeland heeft de raad voor 2016/2017 een budget beschikbaar gesteld van € 1,5 miljoen. Dit bedrag is besteed aan het aanjagen van de initiatieven, aan het vormgeven van een visie en aan het opstellen van de stedenbouwkundige, functionele en strategische kaders (zie hiervoor). Voor 2018 is een aanvullend budget van € 600.000 geraamd en hiervoor wordt nu krediet aangevraagd. De gebiedsontwikkeling komt goed op gang en dat blijft vragen om een actieve inzet van de gemeente.

Met de geplande werkzaamheden aan de noordzijde, begint daar nu meer urgentie bij partners te ontstaan voor samenwerking. Er is tijd en energie gestoken in het opbouwen van de relaties, maar dit heeft nog niet geresulteerd in een structurele samenwerking met deze partijen. In 2018 willen we hier verder in investeren en bezien of en zo ja welke formele samenwerkingsafspraken nodig zijn aan de noord- en zuidzijde.

Wij benadrukken dat de dynamiek die in het gebied is ontstaan vraagt om een actieve rol van de gemeente. Omdat de gemeente nauwelijks grondposities heeft in het gebied is er sprake van een beperkt verdienvermogen in het kader van grondtransacties dan wel grondexploitaties. Wij gaan ons nog nader beraden over de toekomstige rolname van de gemeente bij de gebiedsontwikkeling Spoorzone/Hanzeland. Gekoppeld aan de strategische agenda komen wij in 2018 met voorstellen voor

Datum 21 november 2017

zowel de gemeentelijke rolneming als voor de inzet van middelen voor de gebiedsontwikkeling Spoorzone/Hanzeland.

Risico's

In zijn algemeenheid geldt dat de volgende risico's zich kunnen voordoen: geen overeenstemming met partijen, bijdragen derden vallen lager uit dan gehoopt, tegenvallende aanbestedingen, kostenstijgingen door kwaliteitsverhoging of scopeverbreiding en hogere plankosten door langere looptijd van het project.

Indexeringen worden nu geacht binnen het projectbudget te worden opgevangen. Een risico is dat door de toegenomen marktspanning en de langere doorlooptijd de hiermee gemoeide bedragen aanzienlijk zijn en dat het projectbudget daarin onvoldoende voorziet. Dit blijven we halfjaarlijks monitoren. Binnen het krediet voor de Spoorzone is een bedrag van € 5,1 miljoen gereserveerd voor risico's. Het risicoprofiel van het project Spoorzone wordt in het kader van de halfjaarlijkse Voortgangsrapportage Projecten (VP) halfjaarlijks geactualiseerd. De eerstvolgende actualisatie is per peildatum 1 januari 2018.

Financiën

Het bijgevoegde Investeringsoverzicht met toelichting geeft onder verwijzing naar het vastgestelde Ontwikkelperspectief voor het Stationsgebied inzicht in de verschillen tussen het Investeringsbesluit 2013 en het nu te nemen Investeringsbesluit 2017. In het overzicht zijn de meest recente ramingen (prijspeil 1 januari 2017), actuele bestedingen, aanbestedingsresultaten, indexeringen en kostenstijgingen verwerkt. Verder zijn de dekkingsbronnen inzichtelijk gemaakt.

Er is nadrukkelijk ook naar de exploitatie, het beheer en toekomstig onderhoud van de investeringen gekeken. Daarbij is rekening gehouden met de aangescherpte regeling van het Besluit Begroting en Verantwoording gemeenten (BBV) waarin de verplichting staat dat investeringen in maatschappelijk nut (waaronder bruggen, wegen en openbare ruimte) met ingang van het begrotingsjaar 2017 moeten worden geactiveerd.

Conclusie is dat de tot en met 2021 te realiseren bouwopgaven kunnen worden gedekt uit de beschikbare budgetruimte voor de Spoorzone (jaarlijkse reservering van € 2,4 miljoen). Tot en met 2021 wordt er met het huidige voorstel een volledig beslag gelegd op de beschikbare middelen. Over eventuele afwijkingen van het nu vast te stellen financiële kader wordt gerapporteerd aan de raad en mogelijk leidt dat tussentijds tot voorstellen aan de raad tot een andere fasering.

Voor de overige ambities (periode vanaf 2021) is er in het strategisch investeringsplan een eerste aanzet gemaakt met een structurele dekking van € 0,5 miljoen per jaar, waardoor het mogelijk is om een investeringsbudget aan € 7,5 miljoen aan te houden als aanjager voor de vervolginvesteringen.

De raad heeft reeds krediet beschikbaar gesteld voor de opgevoerde deelprojecten uit het investeringsbesluit 2013 voor een totaalbedrag van € 101,6 miljoen. In maart 2017 is er aanvullend krediet beschikbaar gesteld van € 1,5 miljoen voor gebiedsontwikkeling. Met deze actualisering van het Investeringsbesluit Spoorzone wordt voorgesteld een extra krediet beschikbaar te stellen van € 10,4 miljoen. De dekking van het aanvullend krediet vindt plaats uit de incidenteel niet benodigde middelen van het structurele jaarlijkse gemeentelijke budget van € 2,4 miljoen voor de Spoorzone en uit de aanvullende bijdragen van de provincie en het ministerie van I&M (zie bijlage 1).



Datum 21 november 2017

Communicatie

Er is veel draagvlak voor het Ontwikkelperspectief Stationsgebied Zwolle. Per te realiseren deelproject worden de direct betrokkenen/belanghebbenden geconsulteerd. Daarnaast worden periodiek Spoorcafés gehouden waarvoor een brede belangstelling bestaat.

Vervolg

In het kader van de beleidscyclus (voorjaars- en najaarsmoment) wordt de raad halfjaarlijks geïnformeerd over de voortgang van dit project. Aanvullend hierop gaan wij met ingang van 2018 de kwartaalrapportages van het project Spoorzone met informatienota's aanbieden aan de raad.

Openbaarheid

Deze beslisnota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



Jaargang	2018
Kenmerk	40740
Onderwerp	Geactualiseerd Investeringsbesluit Spoorzone

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 21-11-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 8 januari 2018,

de voorzitter,

de griffier,

Bijlage 1 Investeringsoverzicht (inclusief managementplanning)

	Investeringsoverzicht Deelproject / Algemeen	Investeringsbesluit 2013	Investeringsbesluit 2017	Mutatie
	Bedragen * miljoen			
	NOORDZIJDE			
A	Fietsenkelder	16,70	24,24	7,54
B	Herinrichting Stationsplein	3,50	3,52	0,02
C	Westerlaan, Oosterlaan, Stationsweg	1,20	3,65	2,45
	SPOORKRUISEND			
D	Busbrug	26,70	26,70	
E	Passerelle	7,50	10,06	2,56
	Reizigerstunnel	6,70	6,64	-0,06
	ZUIDZIJDE			
F	Busperron, incl. aansluiting Hanzelaan	3,80	4,02	0,22
G	Oostelijk deel Hanzelaan (zit in F)			
H	Stationsplein zuid, tijdelijke inrichting	4,00	1,88	-2,12
I	Hanzepark (met tijdelijk maaiveldvoorzieningen)	3,00	0,90	-2,10
	Parkeren	3,00		-3,00
	Hanzelaan west	3,00	1,00	-2,00
	Kap busperron (tijdelijk)	2,40	1,00	-1,40
	Reservering kap (definitief)		1,40	1,40
A1	Fiets- en autoparkeren (tijdelijk)		1,00	1,00
	ALGEMEEN			
J	Organisatiekosten	7,00	8,75	1,75
K	Verwervingen	8,00	8,00	
L	Risico reservering – post onvoorzien	5,10	5,10	
M	Planontwikkeling		3,54	3,54
N	Gebiedsontwikkeling		2,10	2,10
	TOTAAL	101,60	113,50	11,90

In maart 2017 is er reeds een krediet aangevraagd van € 1,5 mln. voor gebiedsontwikkeling, waardoor er nu extra krediet wordt aangevraagd voor (€ 11,90 – € 1,5) € 10,4 mln.

Toelichting belangrijkste mutaties (zie ook argument 1.1 in de beslisnota):

- Grotere fietsenkelder en comfortambities (tapis roulants en roltrap), extra € 7,54 miljoen.
- Groenere uitstraling Stationsplein noordzijde, extra € 0,02 miljoen.
- De Stationsweg en de gehele Ooster- en Westerlaan, extra € 2,45 miljoen.
- Verhoogde ambitie passerelle, extra € 2,56 miljoen.
- Het tijdelijke park/evenemententerrein aan de zuidzijde, extra € 0,9 miljoen.
- Vervolg gebiedsontwikkeling in 2018, extra € 0,6 miljoen (zie voor toelichting argument 2.2 in de beslisnota).
- Organisatiekosten, extra € 1,75 miljoen. In verband met de langere looptijd van het project en de nieuwe ambities is het budget organisatiekosten bijgesteld. De aanneme bij het Investeringsbesluit Spoorzone 2013 dat de algemene organisatiekosten in een aantal jaren kunnen worden afgebouwd blijkt in de praktijk niet uit te komen. De complexiteit van het project zorgt ervoor dat de geleidelijke afbouw pas na 2018 kan worden ingezet.
- De kosten planontwikkeling (totaal € 3,54 miljoen) waren in het Investeringsbesluit 2013 onderdeel van de ramingen per deelproject. Aanvullend op de oorspronkelijk geraamde plankosten is voor de uitwerking ambities na 2021 een budget van € 0,5 miljoen toegevoegd.

Vrijgevallen en opnieuw ingezet:

- De definitieve oplossing voor het autoparkeren € 3,0 miljoen (in de toekomst naar het deelproject Gebiedsontwikkeling).
- Het Hanzeplantsoen wordt niet gerealiseerd.
- De kosten voor tijdelijke maatregelen € 2,1 miljoen (deze kosten zijn onderdeel van de ramingen per deelproject).

De dekkingsbronnen zijn in onderstaande tabel inzichtelijk gemaakt.

Dekkingsbronnen	Investeringsbesluit 2013	Investeringsvoorstel 2017	Mutatie
Bedragen * miljoen			
Gemeente	45,00	54,29	9,29
Provincie	45,00	45,00	
Provincie (dekking restant DIA)		0,94	0,94
IenM (bijdrage voor fietsparkeren)	8,40	11,10	2,70
NS (basis is 3,2 - eigen dekking commercieel 1,0)	3,20	2,17	-1,03
NS bijdrage in totale ontwikkeling	pm	pm	
Totaal	101,60	113,50	11,90

Toegevoegd is een aanvullende bijdrage van de provincie op basis van de bestuurlijke toezegging om het beschikbare bedrag ad € 0,94 miljoen voor de doorbraak Schellepoort in te zetten voor de dekking van de passerelle. Het is het restant van de gelden Stationsomgevingen (1^e tranche).

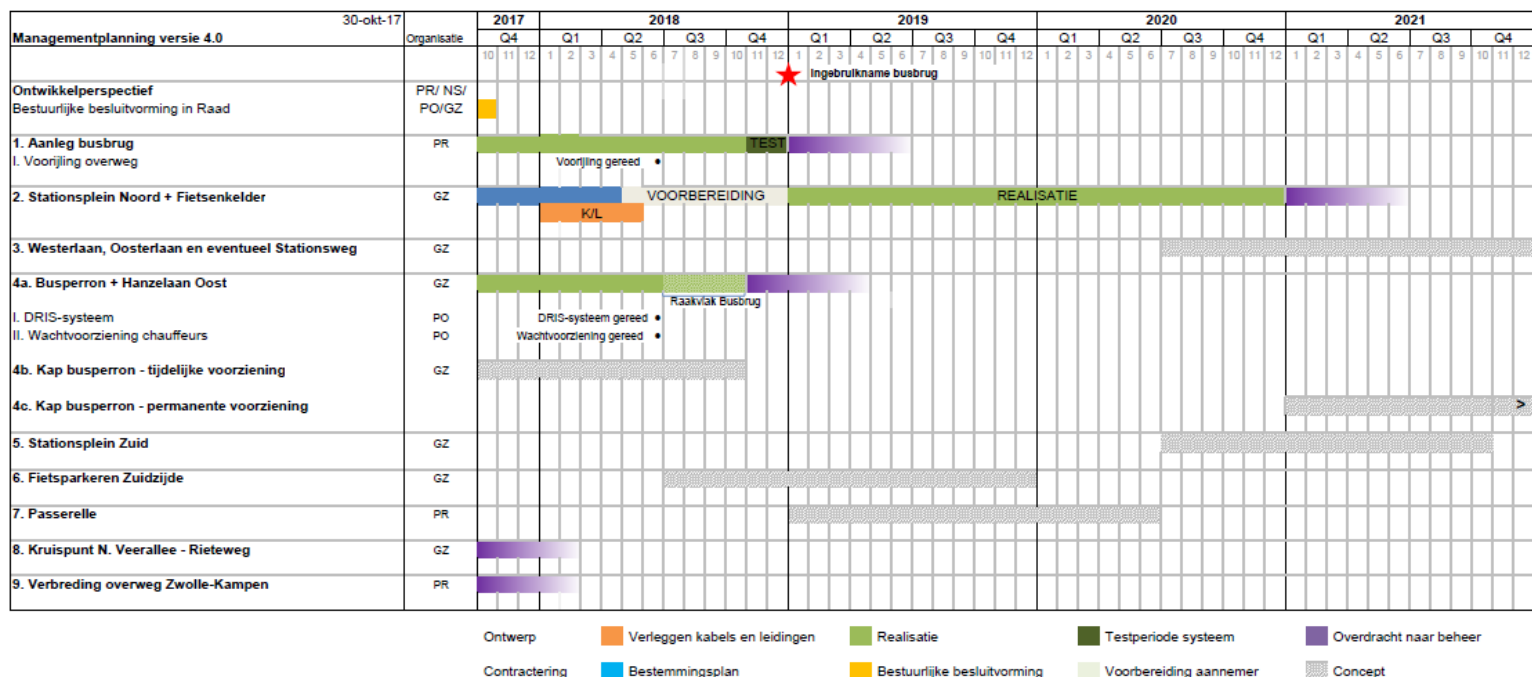
Nog niet opgenomen zijn (PM geraamd):

- de eventuele bijdrage van NS in de totale ontwikkeling en aan de passerelle. We zijn overeengekomen om de passerelle als bovenwijkse voorziening te benoemen. Dat geeft de mogelijkheid om met de vastgoedeigenaren te spreken over een gerechtvaardigde bijdrage.
- eventuele bijdrage vanuit budget beheer en onderhoud.
- aanvullende externe bijdragen.

De gemeentelijke dekking van het aanvullend krediet (€ 9,29 mln.) vindt plaats uit de incidenteel niet benodigde middelen van het structurele jaarlijkse budget van € 2,4 mln. Van alle projecten is de meest recente planning en kostenraming opgenomen, waarna vervolgens de liquiditeitsprognose in beeld is gebracht. De beheers- en onderhoudskosten zijn geraamd en alle projecten zijn, conform de afschrijvingstabel uit de begroting uitgesplitst naar de afschrijvingstermijnen in jaren. Daar waar mogelijk zijn de beschikbare middelen van de Provincie en onze beschikbare reserve Spoorzone ingezet.

In het kader van de beleidscyclus wordt de financiële stand van de Spoorzone gecentraliseerd binnen de bestemmingsreserve H12 Spoorzone, met als doel alle investeringen en de kosten van beheer en onderhoud samen te brengen, dit in verband met de lange uitvoeringsduur.

In onderstaande planningsoverzicht is de laatste stand van zaken weergegeven.



Hanzeland in beweging!

Projecten- en verbindingenkaart Spoorzone Zwolle, stand van zaken juli 2017



Legenda

Projecten

- A. Post Zwolle
- B. stationsplein Noord
- C. Deventerstraatweg
- D. Perron 38
- E. Stationsplein Zuid
- F. Vergroenen Lübeckplein
- G. Rijkskantorengebouw- Hanzeland
- H. Hanzeland oost
- I. Brainz
- J. Helofytenfilter
- K. Les Pavillons
- L. Nomad City
- M. Hanzeplein
- N. Hanz
- O. Technisch Centrum
- P. TiZwolle
- Q. Hogeschool Windesheim
- R. Treinwasinstallatie

■ Cultuur historische waarde

★ groene daken bestaande woningen en kantoren

Verbindingen

- I: Willemskade
- II: Busbrug
- III: Passerelle stad
- IV: Busperron
- V: Reizigerstunnel
- VI: Fietssnelweg
- VII: Passerelle Windesheim
- VIII: Zwolle Spoort

Projecten- en verbindingskaart Spoorzone Zwolle, stand van zaken juli 2017

Projecten



Post Zwolle
Partners: DC Vastgoed
Ontwerp: Ard de Vries Architecten
Status: schetsontwerp 2015

Het voormalig postsorteercentrum is een markt gebouw aan de Westerslaan. Het complex staat ter plekke van de oude spoorhaven en is een herinnering aan de grootschalige modernisering die rond 1960-1970 in het Zwolse stadsgebied plaatsvonden. De kantoorstoren is in gebruik als bedrijfsverzamelgebouw waarin diverse start-ups gevestigd zijn. Het voornemen is deze functie uit te breiden en het complex grondig te renoveren. Op de hoek bij het kruispunt Willemskade kan een nieuw (woon)gebouw ontstaan.



Stationsplein Zuid > deelproject Ontwikkelperspectief Spoorzone 2017
Partners: Gemeente Zwolle, NS
Ontwerp: Gemeente Zwolle, Karres+Brands
Status: wenkend perspectief & tijdelijke inrichting

De zuidzijde van het station krijgt het karakter van een multimodaal knooppunt met een groen karakter. Op termijn zijn uitnodigende stationskappen gerealiseerd en is een definitieve oplossing voor het fietsparkeren gevonden. Vooral nog wordt het gebied zoveel mogelijk geactiveerd tot tijdelijk park door het openen van het bouwterrein.



Brainz
Partners: Hogeschool Windesheim, City Developer-S, kadaster, Gemeente Zwolle
Status: gerealiseerd

Brainz is dé hotspot van de Spoorzone. Een samenwerkingsplatform, innovatiecentrum, werkplaats en buurtcentrum. Een nieuwe plek, midden in de samenleving, waar ondernemers, onderwijs, overheid én bewoners elkaar vinden en versterken.



Hanzeplein
Partners: City Developers
Ontwerp: Sacon
Status: studie 2017

Plein transformeren tot een aangename verblijfsplek, klimaatadaptief. Activeren van plinten, nieuwe pleinwanden maken (met bijvoorbeeld woningen). Verbindingen richting Hogeschool Windesheim en Lübeckplein versterken.



Hogeschool Windesheim
Partners: Hogeschool Windesheim
Ontwerp: Broek Bakema
Status: masterplan 2006-heden, realisatie gebouw X 2011, realisatie On Campus (zwembad) 2014

De campus van de Hogeschool Windesheim wordt verbouwd tot een compacte, hoogwaardige leeromgeving waarin kennisuitwisseling centraal staat. De huisvesting van de campus is zo opgezet dat de onderlinge relaties tussen de verschillende gebouwen optimaal zijn. Alle gebouwen zijn gegroepeerd rondom een nieuw groen hart van de campus: de centrale ontmoetingsplek voor studenten en medewerkers. Opgave is de grote voetgangersstroom van studenten van en naar het station.

Verbindingen



Willemsskade
Partners: Gemeente Zwolle, provincie Overijssel
Ontwerp: Gemeente Zwolle
Status: in uitvoering

De herinrichting Willemsskade is de laatste reconstructie aan de westzijde van de Zwolse binnenstad waarbij de al aangelegde busbanen worden aangesloten op de nog te bouwen busbrug. Het beoogde resultaat is een mooie stedelijke buitenruimte en een goede doorstroming voor al het verkeer.



Reizigerstunnel
Partners: ProRail
Ontwerp: ProRail
Status: gerealiseerd

De nieuwe reizigerstunnel (17 m breed) is onderdeel van het project Zwolle Spoor dat ProRail uitvoert in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Zwolle is een belangrijk ov-knooppunt: uit acht richtingen komen er treinen aan. Met het project Zwolle Spoor maakt ProRail het station én het spoor geschikt voor de toekomst.



Stationsplein Noord > deelproject Ontwikkelperspectief Spoorzone 2017
Partners: Gemeente Zwolle
Ontwerp: Gemeente Zwolle, Poelmans Reesink, Movares/Studio SK
Status: voorlopig ontwerp+ 2017

Het stationsplein aan de centrumzijde krijgt een groene uitstraling passend bij het 19e-eeuwse karakter van dit deel van de stad. Onder het gehele plein wordt een fietsenstalling voor 4800 fietsen aangelegd. Het monumentale stationsgebouw kan een gebouw 'van de stad' worden met huiskamerfunctie en horeca.



Lübeckplein > deelproject Ontwikkelperspectief Spoorzone 2017
Partners: bewoners, Gemeente Zwolle, Vrienden van Hanzeland
Status: studie

Bewoners van Hanzeland willen hun woonomgeving graag meer vergroenen, te beginnen bij het Lübeckplein. Samen met Harry Pierik, een bekende Zwolse tuinontwerper, gaan de bewoners hier mee aan de slag.



Helofyten en duurzame warmtelevering
Partners: gemeente Zwolle, huurders tijdelijke woonunits Oostzeelaan locatie
Status: gerealiseerd

Pilot om verontreinigd grondwater te zuiveren door water op te pompen en via een helofytenstelsysteem te reinigen. Hiermee kan de ondergrondse (vervuilde) waterstroom beïnvloed worden, zodat de drinkwaterwinning van Viteus in en nabij het Engelse werk beschermt blijft. De onttrokken warmte wordt ingezet bij de tijdelijke huisvesting aan de Oostzeelaan locatie (in de spoorbocht). Er is potentie om deze pilot uit te breiden in relatie tot de groenstructuur en de recreatieve route langs het spoor.



Hanz
Partners: City Developer-S, Hogeschool Windesheim
Status: gerealiseerd

Hanz is dé plek van early adaptors, gedreven vakidioten en innovatieve organisaties. Het voorportaal van 2020. Maakt onderdeel uit van een waardevol netwerk dat voortdurend nieuwe kansen biedt op samenwerking in unieke en vernieuwende projecten.



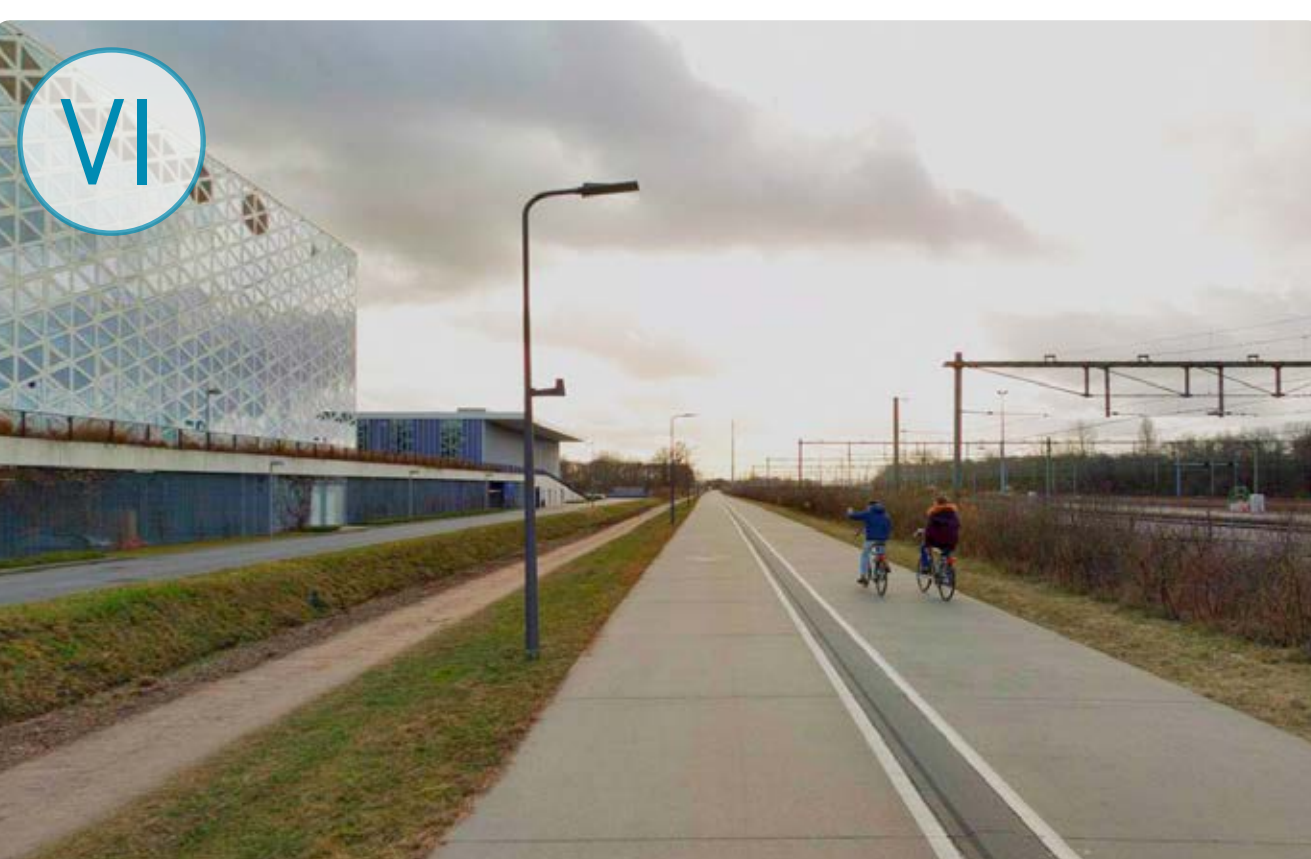
Treinwasinstallatie
Partners: ProRail, NedTrain
Status: in voorbereiding

Projectonderdeel van Zwolle Spoor. Realisatie van diverse objecten binnen de demarcatielijnen van het spoor. Hiervoor wordt een vormgevingsdocument opgesteld, in relatie tot het technisch centrum.



Busbrug
Partners: Gemeente Zwolle, ProRail
Ontwerp: Bam Infra, ipw Delft
Status: in voorbereiding

Zwolle krijgt een nieuwe brug! Een busbaan over het spoor die het toekomstige busperron aan de zuidzijde van het station verbindt met de kruising Westerslaan / Veerallee / Willemskade. Dagelijks zullen hierover vanaf 2019 zo'n 1200 busritten plaatsvinden.



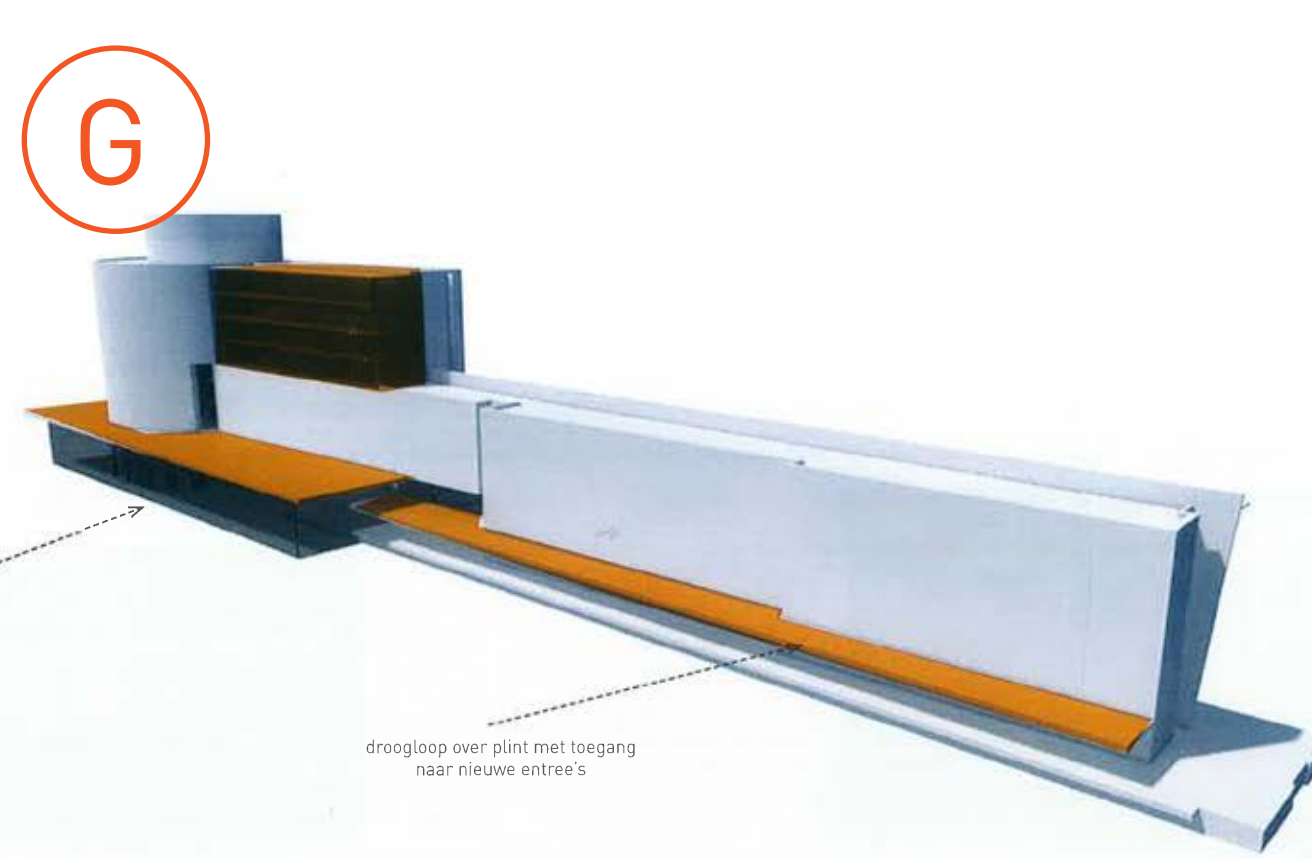
Fietssnelweg
Partners: Gemeente Zwolle, provincie Overijssel
Ontwerp: Gemeente Zwolle
Status: gerealiseerd

De non-stop fietsverbinding tussen Zwolle en Hattum zorgt ervoor dat fietsers snel en comfortabel vanuit de Veluwe, op het station en in de binnenstad van Zwolle kunnen zijn. De fietssnelweg biedt de fietser veel ruimte, er is speciale verlichting die feller gaat branden als er een fietser aankomt en langs de route kunnen mensen op de bankjes genieten van uit zicht over de uiterwaarden van de IJssel.



Onderzoeksgedebied Nieuwe Deventerweg
Partners: Gemeente Zwolle, NS
Status: studie

Het voormalig sporentracé komt vrij voor ontwikkeling. In het kwaliteitsboek Spoorzone (2015 vastgesteld) is de karakteristiek van deze locatie aangeduid. De langgerekte locatie aan de Deventerstraat biedt uitgelezen kansen voor een ontwikkeling aansluitend op het aantrekkelijke en eigenzinnige Assendorp. Er speelt een grote water opgave in het kader van de klimaat actieve stad. Met de wijk zijn afspraken gemaakt over participatie.



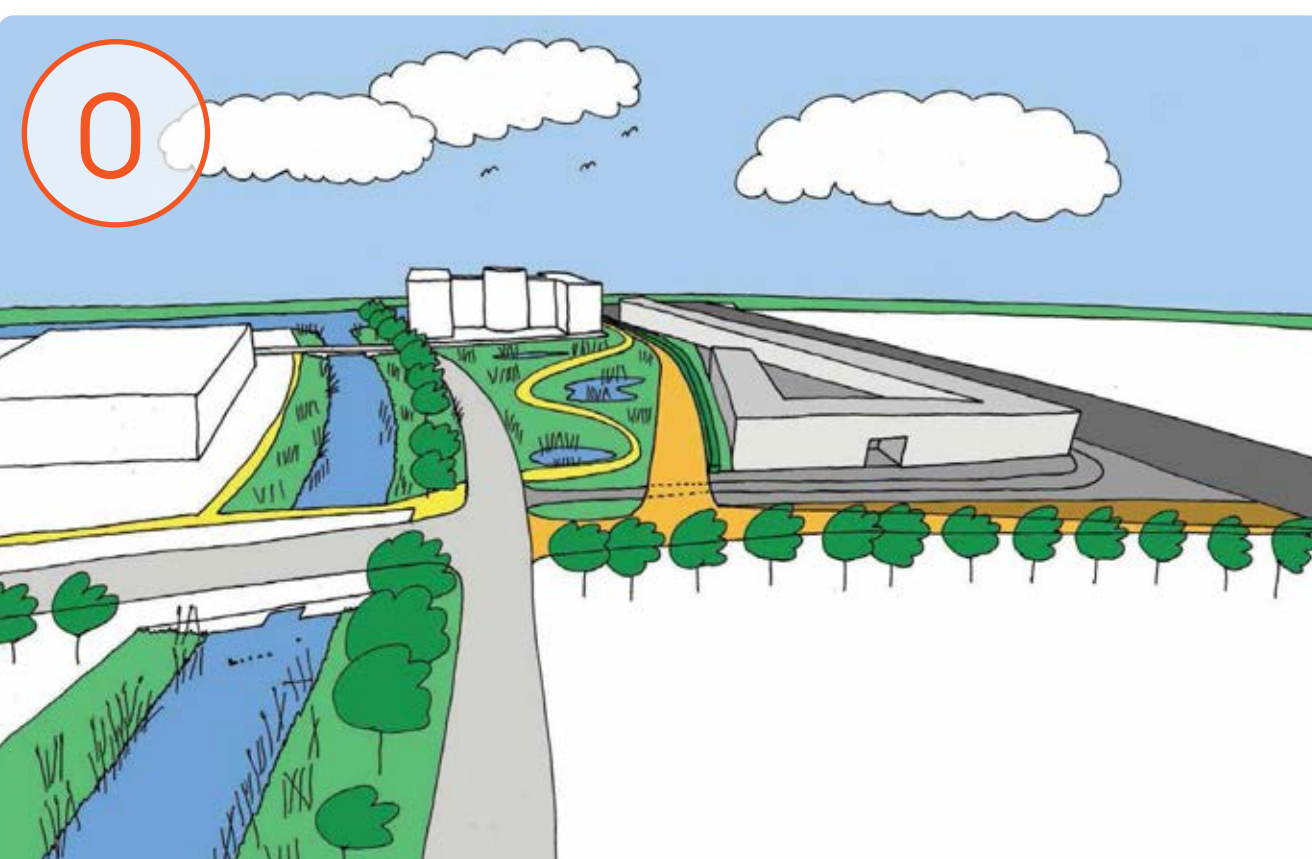
Rijkskantorengedebied Hanzeland
Partners: Phanta Real Estate
Ontwerp: 19 Het Atelier
Status: studie 2017

Groot kantorenpand uit de jaren 90, gelegen aan het spoor. Diverse studies onderzoeken de mogelijke transformatie van het gebouw en gebied. Een van de belangrijkste opgaven is het aantrekkelijker maken (en daarmee meer uitnodigend) van gebouw, plinten en maaiveld.



Les Pavillons
Partners: G.A. van der Horst Holding, deltaWonen, Gemeente Zwolle
Status: in uitvoering (oplevering Q2 2018)

Kantoorgebouwen worden getransformeerd naar appartementen. In fase 1 worden 89 nieuwe huurappartementen in de vrije sector middensegment gerealiseerd. In fase 2 worden 25 sociale huurappartementen verwezenlijkt.



Technisch Centrum
Partners: ProRail, NedTrain, NS Vastgoed, Gemeente Zwolle
Status: in voorbereiding

Projectonderdeel van Zwolle Spoor. Een hoogstaand Technisch Centrum past hierbij en wordt zorgvuldig ingepast in het landschap. Het sporenlandschap door de stad vormt een groene entree van de stad (Kwaliteitsbeeld Spoorzone, 2015 vastgesteld).



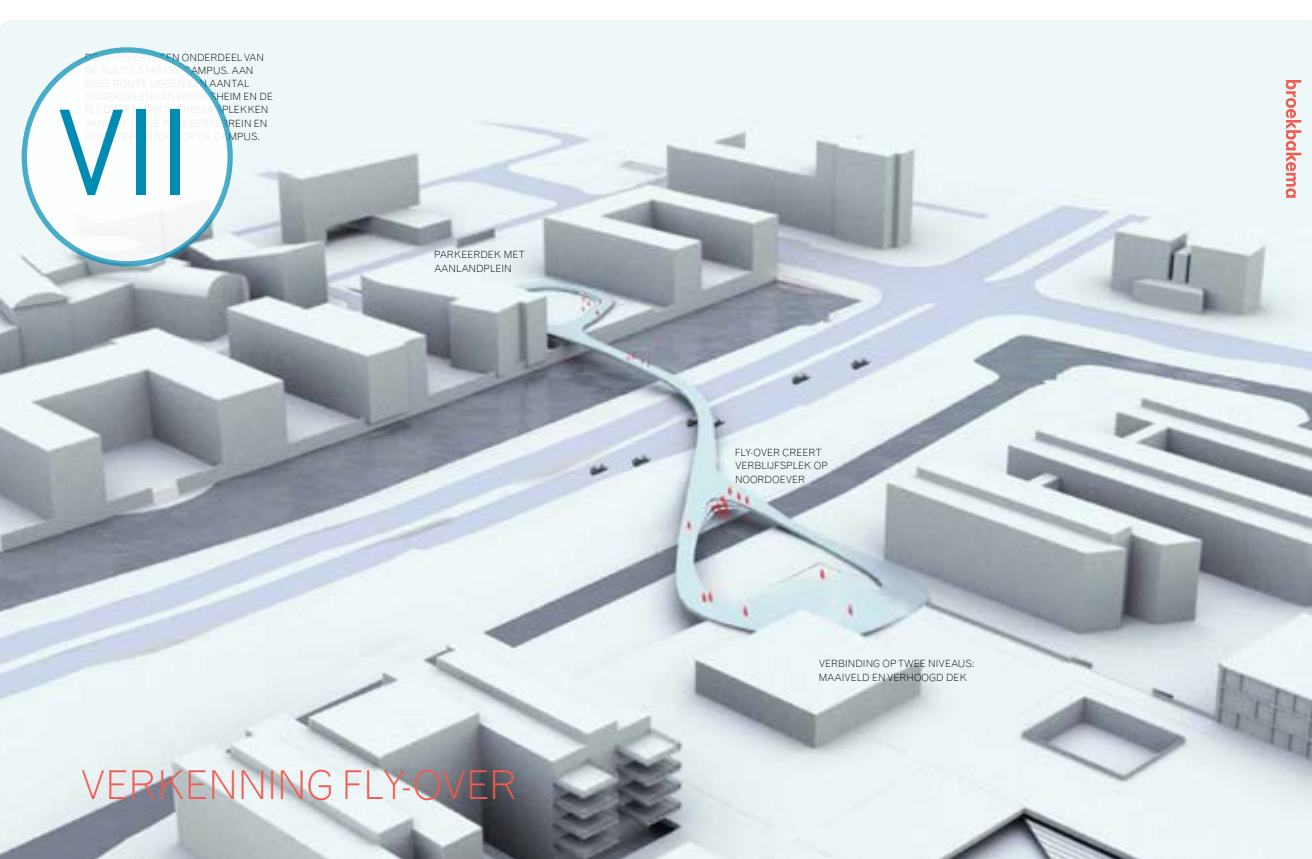
Algemeen 1. Ontwikkelperspectief Spoorzone + deelprojecten
Partners: Provincie Overijssel, Gemeente Zwolle, NS Vastgoed, ProRail
Stedenbouw: Karres+Brands
Status: in ontwikkeling & in voorbereiding

In 2013 is het Investeringsvoorstel Spoorzone door de raad vastgesteld. Een investering van ruim 100 miljoen aan diverse deelprojecten geeft een enorme kwaliteitsimpuls aan het stationsgebied in Zwolle. Het projectbureau Spoorzone organiseert maandelijks een spoorcafé dat voor alle stad bewoners vrij toegankelijk is. <https://www.zwolle.nl/spoorzone>



Passerelle > deelproject Ontwikkelperspectief Spoorzone 2017
Partners: Gemeente Zwolle, Ontwerp: Movares, Studio SK
Status: studie

In aanvulling op de reizigerstunnel wordt een passerelle aangelegd als verbinding tussen de noord- en zuidzijde van het station. De passerelle is een volwaardig en onmisbaar element om beide zijden van het station via een openbaar toegankelijke route met elkaar te verbinden en het gebied aan de zuidkant te openen voor de stad.



Passerelle Windesheim
Partners: Hogeschool Windesheim
Ontwerp: Broek Bakema
Status: studie 2016

Dagelijks lopen duizenden studenten van en naar het station, tevens is het de ambitie om Hanzeland en Windesheim nauwer op elkaar te betrekken. Onderzocht is of er een alternatieve route gevonden kan worden voor de huidige Lünen tunnel.



Perron 38
Partners: City Developers, BPD
Ontwerp: City Developers
Status: studie 2015

Op bedrijventerrein Hanzeland is het industriële erfgoed van de stad nog aanwezig. De Centrale Werkplaats was vroeger de belangrijkste industriële vestiging in Zwolle en daarmee de grootste werkgever in de regio. Een aantal hallen hebben een monumentale waarde zoals het complex uit 1871 met smederij, draaierij en ketelhuis. Momenteel in gebruik als opslagruimte. Potentie om uit te groeien tot innovatieve werkplek voor makers en creatieven.



Hanzeland oost
Partners: Gemeente Zwolle
Ontwerp: SVP architectuur en stedenbouw
Status: studie 2015

De voormalige zwembadlocatie is aangewezen als woningbouwlocatie. Momenteel braakliggend terrein in gebruik voor tijdelijk autoparkeren. Opgave is om het gebied beter te laten aansluiten op zijn omgeving. Nieuwbouw begeleidt huidige routes en genereert meer levendigheid. De uitdaging is om een kwalitatieve woonomgeving te maken temidden van bestaande kantoren.



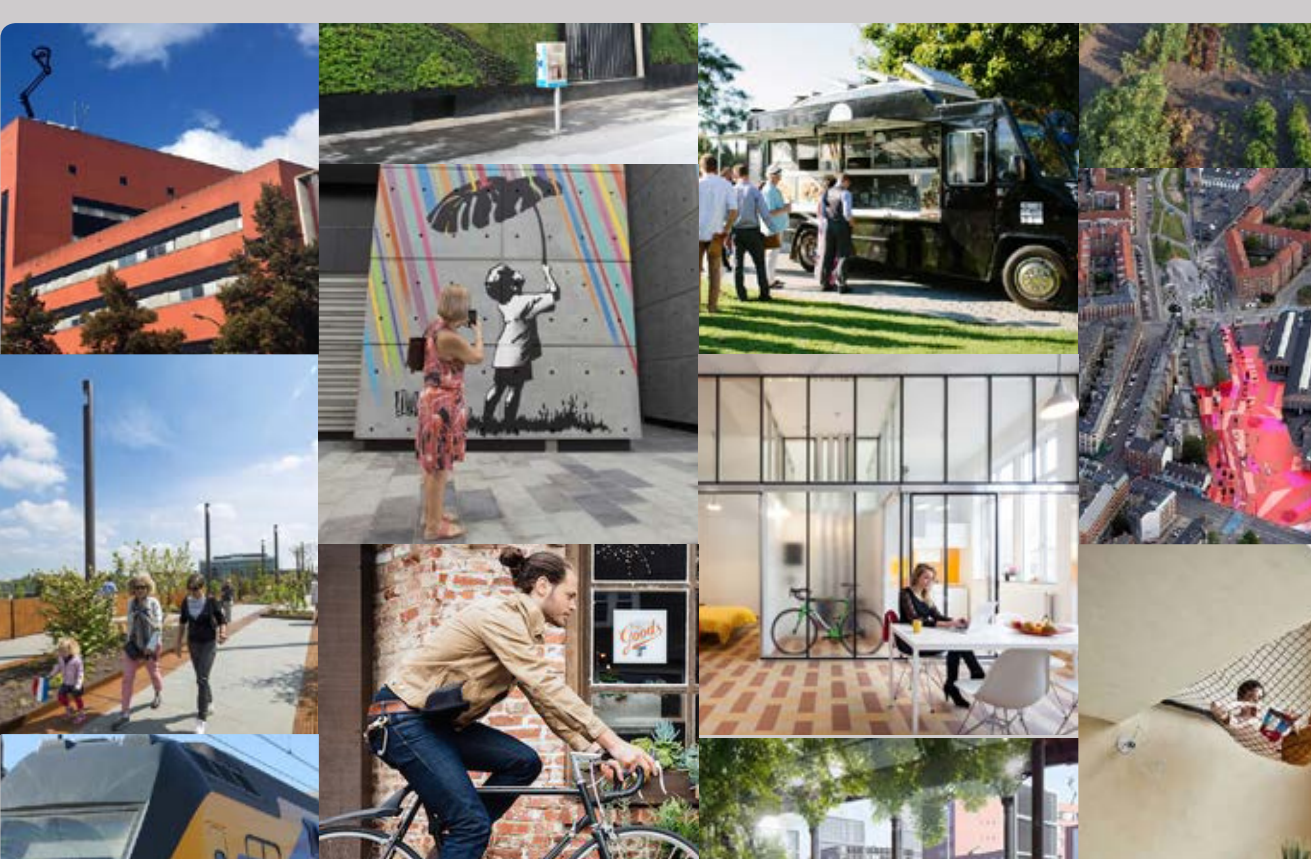
Nomad City
Partners: deltaWonen, City Developer-S, Gemeente Zwolle, BPD, Hogeschool Windesheim
Status: studie

Nomad City, een stukje onontdekt Zwolle naast het spoor, op de kop van het Hanzeland. Een plek om te pionieren en te experimenteren. In woningbouw, werken, activiteiten en events. Nomad City is de grootste zandbak van Zwolle, letterlijk en figuurlijk. Er mag gespeeld worden en er is ruimte voor inbreng vanuit de samenleving.



Tizwolle
Partners: Summercamp
Ontwerp: Veenenbosbosch landschapsarchitecten, AJK architecten
Status: masterplan 2015, Dinoland Zwolle 2016

Activiteiten- en vrijetijdspark, waaronder Dinoland Zwolle. Op het terrein zal, met behoud van het natuurlijke karakter, een hostel gerealiseerd worden waar eerst 300 en uiteindelijk 600 personen betaalbaar kunnen overnachten.



Algemeen 2. Vrienden van Hanzeland

Diverse partners uit de Spoorzone zijn verenigd in de Vrienden van Hanzeland en werken samen aan het opstellen van een gebiedsvisie. Drie unieke kernwaarden voor Hanzeland zijn 'stoutmoedig anderz', 'verbonden contrast' en 'in beweging'.



Busstation > deelproject Ontwikkelperspectief Spoorzone 2017
Partners: Gemeente Zwolle, Ontwerp: Gemeente Zwolle
Status: definitief ontwerp

Het nieuwe busstation aan de zuidkant van het station wordt één lang eilandperron met rondom 23 haltes in de vorm van zaagtanden voor de stads- en streekbussen. Er is een directe verbinding met de reizigerstunnel. De bomen op het perron zorgen voor menselijke maat en dragen bij aan het voorkomen van hittestress.



Zwolle spoor
Partners: ProRail
Status: in voorbereiding

De spoorse partijen investeren gezamenlijk ca. 250 miljoen in het optimaliseren van het 2e sporen knooppunt van Nederland. De Hanzelijn, reizigerstunnel, verbreding van de sporen en de nieuwe dive-under bij Herfte maken het knooppunt toekomstvast.