

Betreft: Wmo aanbesteding hulpmiddelen

Aan de leden van de Gemeenteraad

De gemeente ondersteunt inwoners met een beperking zodat ze langer thuis kunnen blijven wonen. Met voorzieningen vergroot de gemeente hun zelfredzaamheid. Dit gebeurt op verschillende manieren, onder anderen door het leveren van hulpmiddelen. Het contract met de huidige hulpmiddelenleverancier Hulpmiddelencentrum loopt op 30 september 2019 af. Samen met de gemeente Schagen, de gemeente Texel en Includio Hollands Kroon wordt nu de aanbesteding van een nieuw contract doorlopen. De aanbestedingsleidraad voor het contract is op 30 april jl. gepubliceerd op TenderNed.

Met het nieuwe contract beoogt de gemeente de dienstverlening aan de inwoner verder te verbeteren. Voorafgaand aan de aanbesteding hebben verschillende activiteiten plaatsgevonden om na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de aanbesteding zodanig in te richten dat aanbieders worden gestimuleerd om de dienstverlening aan onze inwoners te optimaliseren. Daartoe is er in de aanbestedingsleidraad een aantal keuzes gemaakt, waarover wij u informeren.

Vorbereiding op de aanbesteding

In september 2018 was de eerste marktconsultatie met vier grote marktpartijen. Met iedere partij is afzonderlijk gesproken. Deze externe marktconsultatie diende om te onderzoeken wat de huidige marktontwikkelingen zijn, wat er nodig is om andere spelers te verleiden zich in onze regio te vestigen en hoe we een kwalitatief goede dienstverlening kunnen borgen.

Belangrijke onderwerpen van de gesprekken waren:

- Wat mag een gemeente verstaan onder een goede, stabiele dienstverlening?
- Hoe voert u de communicatie met de cliënt?
- Onder welke randvoorwaarden kunt u de serviceverlening garanderen?
- Op welke manier zet u lokale onderaannemers in voor klein onderhoud?
- Wat adviseert u de gemeenten ten aanzien van één of twee leveranciers en de contractperiode?

De gesprekken leverden informatie op over de werkwijzen van de verschillende leveranciers. De leveranciers hebben hun zienswijze op de optimale inrichting van het contract kunnen geven. Bij iedereen staat een goede serviceverlening voorop, evenals een goede communicatie met de klant. Helaas bleek bij navraag in andere gemeenten dat dit niet altijd wordt waargemaakt.

Nieuwe handreiking VNG

Ook landelijk was geconstateerd dat de dienstverlening in de hulpmiddelenmarkt kwalitatief benedenmaats is en dat de marktwerking beperkt is. Daarop heeft de VNG in samenwerking met Significant, eind 2018, een nieuwe handreiking voor de gemeenten geschreven voor het contracteren van hulpmiddelen. Bij de totstandkoming is door de gemeente Den Helder medewerking verleend door aan te geven welke behoefte er is om de verwerving van hulpmiddelen te verbeteren.

In deze handreiking van de VNG wordt gemeenten geadviseerd om voorafgaand aan het aanbestedingsproces eerst te inventariseren wat de marktpartijen kunnen bieden om af te stemmen of de voorgenomen eisen/wensen haalbaar zijn.

Onderzoek naar alternatieven

In het eerste kwartaal 2019 is door de regiogemeenten Kop4 een onderzoek naar alternatieven uitgevoerd en of er manieren zijn om de impasse in de markt te doorbreken. Tevens is nagegaan of het mogelijk is de inkoopprocedure zodanig in te richten dat dit tot wezenlijk betere kwaliteit van de dienstverlening leidt. Gesproken is met de adviesraden van de vier gemeenten, met medewerkers van de vier gemeenten, met het Zorgkantoor en een bedrijf uit een andere (logistieke) branche.

Enkele bevindingen waren:

Vanuit de adviesraden: De huidige aanbieder van de hulpmiddelen heeft de logistiek niet op orde, evenals de service en communicatie. Met moderne track en trace mogelijkheden en met samenwerking met lokale bedrijven moeten verbeteringen mogelijk zijn.

De medewerkers van de gemeenten gaven aan dat een vast aanspreekpunt bij de aanbieder wenselijk is. Mogelijk kan vanuit de gemeente meer informatie worden verkregen bij de uitvraag bij de klant, zodat de aanbieder het juiste product kan leveren. Geadviseerd is om na te gaan of het mogelijk is dat bij de administratie/facturatie gebruik wordt gemaakt van het zgn. berichtenverkeer.

Door het Zorgkantoor worden contracten met hulpmiddelenleveranciers gesloten voor het leveren van hulpmiddelen aan bewoners in een verpleeginstelling. Hierbij is sprake van een andere wettelijke regelgeving, de Wet langdurige zorg (Wlz). Het Zorgkantoor gaf aan dat de Wlz hulpmiddelen er in minder soorten zijn en de afspraken voor leveren zijn eenvoudiger, omdat deze verlopen via zorgcentra. Hulpmiddelen in een verpleeginstelling kennen een andere functionaliteit, waarbij minder nadruk ligt op zelfredzaamheid. In de toekomst kan er mogelijk op onderdelen worden samengewerkt met gemeenten, maar het logistieke proces is zo anders bij Wlz hulpmiddelen dan bij Wmo hulpmiddelen, evenals de variatie in producten, dat er nu geen verdere samenwerking is gezocht.

Door een vertegenwoordiger uit een andere branche is opgemerkt dat hij constateerde dat er veel verschillende schakels zijn in de logistiek van de Wmo hulpmiddelen die het proces kwetsbaar maken. Zo was de vraag: moet er zoveel variatie beschikbaar zijn? Een suggestie was om naar digitale oplossingen te zoeken.

2° marktconsultatie

De opbrengst van het onderzoek is vervolgens vertaald in uitgangspunten, die via een uitvraag aan de markt zijn voorgelegd. De vier grote marktpartijen zijn geconsulteerd in afzonderlijke gesprekken.

De gemaakte keuzes voor het nieuwe contract

Bij het opstellen van de aanbestedingsleidraad voor het nieuwe contract zijn verschillende inhoudelijke keuzes gemaakt om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren en om de gemeente voldoende handvaten te bieden om op de geformuleerde resultaten te sturen.

Enkele gemaakte keuzes:

- Het contracteren van één leverancier. De Kop van Noord-Holland is een eindregio en verdelen van het volume heeft een negatief effect op de toch al fors stijgende tarieven. Het hebben van één leverancier is mogelijk kostenverlagend, want er is voor de leverancier een schaalvoordeel. Deze heeft immers de overeenkomst om voor het gehele gebied van de vier gemeenten te leveren. Dat volumevoordeel leidt mogelijk tot een lagere inschrijfprijs/huurtarieven dan dat het geval is bij meerdere leveranciers. Andere voordelen van één leverancier: de lokale toegang (consulenten) is eenvoudig. Het monitoren van één leverancier is overzichtelijk. Het contractmanagement richt zich op de strategische relatie met één aanbieder en zet maximaal in op het leveren van een constant niveau van excellente dienstverlening aan onze inwoners. Er wordt wél een wachtkamerovereenkomst afgesloten met nr. 2 uit de aanbesteding voor een periode van twee jaar. Mocht de winnende partij in de eerste twee jaar van de overeenkomst consequent ondermaats presteren, dan kunnen we binnen die twee jaar zonder heraanbesteding overstappen naar de nr. 2.
- Contractperiode van drie jaar die maximaal twee maal met één jaar kan worden verlengd.
- Een 100% overname van het uitstaande bestand door de nieuw te contracteren leverancier. Dit betekent dat we de nieuwe contractperiode met een schone lei beginnen met één aanbieder. Ook maken we de opdracht hiermee aantrekkelijk voor andere marktpartijen, omdat bij aanvang van de opdracht direct de volledige omvang van de opdracht beschikbaar is. Wanneer een sterfhuisconstructie (d.w.z. huidig uitstaande bestand hulpmiddelen wordt onderhouden door de huidige leverancier, nieuwe hulpmiddelen worden geleverd en onderhouden door de nieuwe leverancier: het oude bestand sterft langzaam uit en het nieuwe bestand bouwt langzaam op) zou worden gehanteerd, zijn er meerdere leveranciers in de regio werkzaam en leidt tot meer werkzaamheden in de administratie en het contractmanagement. Ook loopt men bij een sterfhuisconstructie het risico dat het 'uitstervende' bestand op een gegeven moment zo klein wordt, dat die aanbieder zijn serviceorganisatie daarvoor niet in stand kan houden en het dienstverleningsniveau achteruit gaat.
- Voor de beoordeling van de offertes geldt een Prijs Kwaliteit verhouding van 40 : 60. De kwalitatieve criteria (een goed beschreven klantproces, kansen, risico's en lokale zichtbaarheid en aanwezigheid) tellen voor 60% mee in de beoordeling, de aangeboden tarieven voor 40%. Hiermee geven we het signaal aan de markt dat we inzetten op kwaliteit,

maar wel tegen acceptabele en marktconforme tarieven. In het beoordelingsteam zit een brede vertegenwoordiging vanuit wijkteam, beleid en adviesraad.

Tot slot

Het leveren en onderhouden van Wmo hulpmiddelen is een complex proces, omdat voor iedere cliënt een op hem afgestemd hulpmiddel moet worden geleverd. De standaardhulpmiddelen vereisen vaak individuele aanpassingen. In de Kop4 gemeenten is het aantal uitstaande hulpmiddelen ongeveer 3.200. Dit zijn: handbewogen rolstoelen, elektrische rolstoelen, driewiel fietsen, tilliften, douche/toilethulpmiddelen, buggy's, kinderduwwandelwagens en scootmobielen, al dan niet met een of meerdere opties en/of aanpassingen

De marktpartijen in de Wmo hulpmiddelenmarkt hebben door een zware 'race to the bottom' qua tarifiering jarenlang niet tegen kostprijsdekkende tarieven gewerkt, waardoor de kwaliteit van organisatie en dienstverlening is uitgehold. De markt is nu herstellende, maar nog altijd niet op het gewenste niveau van dienstverlening. Vanuit onze eigen wijkteams en vanuit andere gemeenten ontvangen we de laatste maanden signalen van verbetering van de dienstverlening, met name wanneer op uitvoeringsniveau wekelijks overleg met de leverancier(s) plaatsvindt. Ongeacht welke leverancier in deze markt gecontracteerd wordt, zal het een inspanningsverplichting van beide partijen vragen om tot excellente dienstverlening aan onze inwoners te komen.

Den Helder, 28 mei 2019.

Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

burgemeester
Koen Schuiling



secretaris
Robert Reus

