

Contactpersoon: dhr. S.H. van der Goot
Afdeling/Team: Regie & Ontwikkeling 1
E-mail: post@heerhugowaard.nl

Ons kenmerk: Bij19-683
Zaaknummer: Cbb190520

RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan de Gemeenteraad van Heerhugowaard

Onderwerp: Raadsinformatiebrief resultaat aanbesteding Wmo-hulpmiddelen

Heerhugowaard, 7 november 2019

Geachte leden van de gemeenteraad van Heerhugowaard,

Kennisnemen van

Voor de gemeenten in de regio Alkmaar is onlangs een aanbesteding Wmo-hulpmiddelen afgerond. Met deze informatiebrief wordt u geïnformeerd over het resultaat daarvan en de stand van zaken met betrekking tot de implementatie.

Inleiding

Op dit moment zijn er landelijk vier grote leveranciers van hulpmiddelen werkzaam, waarvan er twee voor de regio actief zijn en een derde ook nog in Alkmaar. Twee leveranciers hebben om diverse redenen niet ingeschreven voor deze aanbesteding. De twee andere leveranciers, hebben wel een aanbieding gedaan, van waaruit de gunning is voortgekomen. In de gunning hebben beide partijen gelijk gescoord op service en kwaliteit. Uiteindelijk heeft de partij met de economische meest voordelige aanbieding gegund gekregen. De beoordelingscommissie heeft de opdracht voor de levering gegund aan de firma Medipoint. Zij is nieuw in onze regio en zal vanaf 1 januari 2020 verantwoordelijk zijn voor de levering van hulpmiddelen en het onderhoud daarvan. De gunning is na het verstrijken van de bezwaartermijn definitief en de implementatie is inmiddels gestart.

Kernboodschap

Gevolg voor klanten

Dit heeft geen direct gevolg voor bestaande klanten. Tot 31 december 2019 blijven de huidige leveranciers verantwoordelijk voor de *levering* van hulpmiddelen. Vanaf 1 januari

2020 levert Medipoint de hulpmiddelen aan nieuwe klanten. Nieuwe klanten kunnen desgewenst kiezen voor een persoonsgebonden budget om zelf een leverancier te kiezen.

Alle vóór 1 januari 2020 geleverde hulpmiddelen blijven bij de huidige leverancier voor *service en onderhoud*. Bestaande klanten blijven dus bij hun leverancier. Wel is het zo dat bij een eventuele vervanging van een bestaand hulpmiddel er een overgang is naar de nieuwe leverancier voor de levering van het nieuwe middel.

Veranderingen in het nieuwe contract

In het nieuwe contract hulpmiddelen is gekozen voor een aantal veranderingen.

- Het belangrijkste is een noodzakelijke verbetering van het serviceniveau. In de aanbesteding is daar dan ook de nadruk op gelegd.
- Een meer uniforme wijze van registratie en facturering en een betere levering van managementinformatie is eveneens een speerpunt in de nieuwe aanbesteding.
- Ook is een grotere betrokkenheid van cliënten wenselijk bij de uitvoering van het contract (Cliëntenpanel Hulpmiddelen).
- een servicepunt binnen de grenzen van de regio is gewenst om o.a. aanrijtiden te versnellen en die cliënten ook zelf kunnen bezoeken. Daarbij wordt bekeken in hoeverre het servicepunt invulling kan geven aan Social Return On Investment en er lokale middenstanders bij kan betrekken.
- Tenslotte is het inzetten van technologische ontwikkelingen en innovaties gedurende de contractperiode een aanvullende wens.

Om de veranderopgave te kunnen realiseren is, naast toepassing van een reële prijs, gekozen voor een lange contractperiode van drie jaar met twee keer een verlenging van twee jaar (dus zeven jaar totaal), met slechts één leverancier. Het nieuwe contract kan daardoor een looptijd hebben tot en met 2027. Dit lange termijn perspectief maakt het voor de leverancier aantrekkelijker om te investeren in de kwaliteit. Daarmee wordt beoogd om het aantal klachten sterk te verminderen.

Financiën

Het financiële effect van de hogere reële tarieven is niet meteen merkbaar in 2020, maar zal in de loop van de contractduur geleidelijk zichtbaar worden. Immers:

- de nieuwe tarieven gelden alleen voor nieuwe leveringen vanaf 1 januari.
- onderhoud en service van bestaande contracten lopen gewoon door onder de huidige lagere tarieven, tot het moment waarop er sprake is van vervanging van het hulpmiddel of overlijden van de klant.

De praktijk zal leren hoe hoog de kostenstijging zal zijn en in welk tempo dit zal plaats vinden. Dit kan niet met enige mate van zekerheid geprognoseerd worden, omdat er veel variabelen van invloed zijn.

De nieuwe uniforme wijze van registratie en facturering (gestandaardiseerd berichtenverkeer iWmo), zal leiden tot betere monitoring en managementinformatie (aantallen en uitgaven).

De belangrijkste veranderingen op een rij:

- Contract van zeven jaar (3+2+2) met één leverancier
- Serviceverbetering, waar mogelijk lokaal, met aandacht voor Social Return On Investment
- Instellen van een klankbordgroep van gebruikers (klanten) die mee gaat bepalen
- Opzetten van een kenniscentrum hulpmiddelen als onderdeel van de regionale netwerkorganisatie. Ook hier zullen klanten een rol hebben.
- Aandacht voor persoonlijke leefomstandigheden van cliënten door de leverancier.
- Ruimte voor inzetten van (technologische) ontwikkelingen en innovaties
- Werken met gestandaardiseerd berichtenverkeer (iWmo) en digitale gegevensuitwisseling.

Consequenties

- Het gemiddelde tarief dat de gemeenten betalen voor de nieuwe leveringen van hulpmiddelen vanaf 1 januari 2020 neemt toe.
- Klanten krijgen meer invloed.

Communicatie

De Wmo-adviesraden in de regio worden in november geïnformeerd.

Vervolg

Indien daar aanleiding voor is wordt u in een later stadium wederom geïnformeerd.

Bijlage(n)

n.v.t.

Brief van de Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft recent nog aandacht gevraagd voor de vele klachten die daar binnen komen van gebruikers van Hulpmiddelen over de kwaliteit bij levering en onderhoud. De gemeenteraden hebben hierover een brief ontvangen gedateerd op 15-10-19.

De klachten die de Nationale Ombudsman afgeeft zijn bekend. Juist daarom is in deze nieuwe aanbesteding bewust ingezet op betere service en minder klachten. Via de Raadsinformatiebrief Bij19-316 bent u hierover al in een eerder stadium geïnformeerd.

De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- Hogere kwaliteit van levering en service aan de klant
- Grotere betrokkenheid van de klanten
- Minder klachten en betere registratie van klachten
- Uniforme eenduidige registratie van hulpmiddelen en van levering en onderhoud.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard,
de secretaris, de burgemeester,

A.S. Meijer

A.B. Blase