

Adviesraad Sociaal Domein
T.a.v. mevrouw M. Dutman
Weidezoo 62
2841 SP MOORDRECHT

U21.001672

verzendsdatum 4 juni 2021	ons kenmerk U21.001672	cluster Beleid Samenleving en Bestuursadvies
onderwerp Advies betreffende aanbesteding hulpmiddelen	uw kenmerk --	behandeld door I. Bennis
	bijlage --	telefoon 0180-330300

Geacht bestuur,

Op 6 april 2021 hebben wij u verzocht ons te adviseren naar aanleiding van de voorgenomen aanbesteding van de hulpmiddelen. Daar het een aanbesteding betreft van alle gemeenten binnen de regio Midden-Holland is deze adviseringsvraag gelijktijdig uitgezet bij alle adviesraden. Uw advies is vervolgens regionaal gedeeld.

Allereerst danken wij u van harte voor uw advies. Uw advies helpt ons te komen tot een verbeterde overweging op de verschillende aandachtspunten binnen de Wmo hulpmiddelen. In onderstaande reactie hebben wij alle adviezen samengevoegd en integraal behandeld. U ontvangt niet alleen de antwoorden op de door u gestelde vragen en gemaakte opmerkingen, maar ook de reacties op de punten van de andere adviesraden. Op die manier heeft iedereen gelijke informatie.

Evaluatie huidig inkoopbeleid voor hulpmiddelen

Er is aangegeven dat er een evaluatie werd verwacht van het huidige inkoopbeleid, maar dat dat niet terug te zien is in de uitgangspunten. Er is uiteraard gekeken naar het huidige beleid en de effecten daarvan. Aangezien de inkoop voor het grootste gedeelte goed verloopt en er bij de gemeenten geen punten zijn in de huidige systematiek die aanpassing behoeven, is er ook geen uitgebreide evaluatie geweest. In het doornemen van de huidige situatie ter voorbereiding op de aanbesteding zijn slechts aandachtspunten benoemd, zoals de klachtenafhandeling. Alle uitgangspunten zijn dan ook opgenomen in het document dat u ter advisering hebt ontvangen, waarbij met name uitgangspunt 1 (huidige systematiek) aangeeft dat er weinig tot geen veranderingen vereist of gewenst zijn.

Wat en hoe wordt aanbesteed

U heeft vragen over wat er aanbesteed wordt en op welke wijze. U stelt terecht dat er sprake is van een Europese aanbesteding gezien het bedrag. De leveranciers moeten alle hulpmiddelen kunnen leveren en kunnen niet voor slechts enkele producten inschrijven.



Het is een huurovereenkomst, dat wil zeggen dat alle middelen gehuurd worden van de leverancier(s), met uitzondering van de goedkope hulpmiddelen (onder € 500,-). Deze worden gekocht.

Er wordt door een van de adviesraden gevraagd of het doel van de aanbesteding een eerlijke prijs-kwaliteitverhouding in relatie tot de daarbij geleverde service is. Dat klopt. De nieuwe contracten moeten voor alle partijen goed en werkbaar zijn, niet alleen voor de opdrachtgever en de klant, maar ook de leverancier.

U geeft als advies om te beschrijven om welke inwoners het gaat, hoe de indicatiestelling loopt en welke criteria daarbij horen. Dat is echter een proces dat bij de toegang van iedere gemeente ligt en daar beschreven is. De leveranciers en de afspraken die bij levering, onderhoud en reparatie horen, komen pas na de indicatiestelling aan bod.

Dat er de afgelopen jaren weinig is veranderd in de marktomgeving van de hulpmiddelen, wil niet zeggen dat er de komende jaren geen veranderingen zullen optreden, waar de regio als opdrachtgever wellicht op zou willen inspelen. Vanuit die gedachte is gekozen voor een initiële contractduur van 4 jaar met de optie tot tweemaal 2 jaar verlenging. Een ontbindingsclausule is geen onderdeel van de overeenkomst.

Gele en rode kaarten

Er wordt in 1 van de adviezen een directe relatie gelegd tussen klachten en gele en rode kaarten. Uiteraard is het zo dat wanneer een leverancier onder de maat presteert daar klachten uit voort kunnen komen. Het is echter niet zo dat er alleen kaarten uitgedeeld (kunnen) worden wanneer er (veel) klachten ontvangen worden. Wanneer de regiogemeenten in de contractmanagementgesprekken constateren dat er niet goed gepresteerd wordt, dan kan er een kaart uitgedeeld worden, ongeacht het aantal klachten op dit punt. De kaartsystematiek richt zich op het leveren volgens contractafspraken, waar de klachtafhandeling uiteraard onderdeel van is. De regio geeft deze kaarten, waarbij de gele kaart een verbeterplan met planning daaraan vraagt en een rode kaart inhoudt dat er geen nieuwe opdrachten meer worden neergelegd bij de betreffende leverancier. Lopende opdrachten blijven bij de betreffende leverancier, zodat er minimale kans is op vertraging. Ook de huidige/aanwezige voorzieningen blijven gehuurd worden via de huidige leverancier. De andere leveranciers zullen in deze periode van een rode kaart meer opdrachten ontvangen. Samen met deze leveranciers zal het effect hiervan worden gemonitord zodat leveringen niet worden vertraagd.

Advies uitgangspunt 1: de aanbesteding wordt gelijk aan de huidige systematiek uitgezet met het doel minimaal 3 aanbieders te contracteren

Bij dit uitgangspunt wordt aangegeven dat de voorwaarden in het uitgangspuntendocument gemist worden. Dat klopt; de voorwaarden van de aanbesteding staan in de aanbestedingsleidraad, het programma van eisen en de bijlagen bij deze documenten. Deze worden op dit moment opgesteld en daarin worden de adviezen van de adviesraden waar nodig en/of wenselijk in verwerkt. Deze komen niet meer apart naar de adviesraden.

Tevens wordt er verwezen naar de handreiking voor aanbesteding/inkoop van hulpmiddelen van de VNG. De regiogemeenten zijn van mening dat er in onze regio op die manier gewerkt wordt met de inkoop van de hulpmiddelen. Communicatie is bijvoorbeeld één van de gunningscriteria, naast alle termijnen en eisen die hiervoor en voor leveringen en reparaties worden gesteld. Ook werken wij al een aantal jaar met meerdere leveranciers, hetgeen de keuzevrijheid ten goede komt.



Advies uitgangspunt 2: klachtenafhandeling

Er wordt geadviseerd voorwaarden en een concrete aanpak op te nemen over klachtenafhandeling en voortgangsbewaking van deze klachten. Dat is het geval; in het programma van eisen wordt een klachtenreglement verplicht gesteld en zijn er eisen gesteld aan termijnen en communicatie naar klant en gemeente. Per kwartaal ontvangt de regio een managementrapportage waarin ook zaken als bijvoorbeeld doorlooptijden vermeld staan. Wanneer een leverancier bij een onderdeel niet goed presteert, wordt deze bij de contractmanagementgesprekken hierop aangesproken. Hierbij is ook de eerdergenoemde gele kaart een optie. Dit geldt ook voor de afhandeling van de klachten; dat wordt gemonitord.

Advies uitgangspunt 3: kostenbeheersing

Tabel in uitgangspuntendocument

Aangegeven wordt dat in de tabel in het document van de uitgangspunten niet te zien is in hoeverre de bedragen per leverancier voortkomen uit meer inkoop of hogere prijzen: de gemeenten hebben uiteraard wel inzicht in omvang van uitstaand bestand, groei daarvan en de prijzen die iedere leverancier voor een categorie in rekening brengt. Dit is niet in het document opgenomen, om het niet onnodig ingewikkeld of onoverzichtelijk te maken.

Ook worden er in de tabel verschillen in kosten per leverancier gezien. Dat komt voort uit keuzevrijheid van de klant, maar ook uit de historie die een leverancier in de regio heeft (was het bijvoorbeeld een nieuwe leverancier de afgelopen periode, en moest er uitstaand bestand opgebouwd worden (zoals Meyra), of is het een leverancier met 'roots' in onze regio). Het streven is niet 'meer gelijke inzet' van leveranciers, de keuzevrijheid van de klant is leidend. Daarnaast betreft dat ook een stukje bedrijfsvoering van de leveranciers. Er is geen sprake van specialisatie op bepaalde producten bij de leveranciers.

Gevraagd wordt naar de oorzaken van de kostenstijgingen. De kostenstijgingen komen voort uit een groeiend uitstaand bestand (door abonnementstarief en langer thuis wonen), meer complexe hulpmiddelen en prijsstijgingen in de markt.

De opmerking over dat adequaat niet altijd goedkoop is onderschrijven de gemeenten. Daarom wordt er gekeken naar adequaat en dan naar goedkoopst. Op die manier wordt voorzien in een passend middel, zonder dat de kosten onnodig oplopen.

Vaste gemiddelde categorieprijs

In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat er een vaste gemiddelde categorieprijs wordt gevraagd. Deze is dus vastgesteld door de opdrachtgever, rekening houdend met indexatie voor 2022 en de tariefverhoging inclusief indexering per 1 januari 2021. De regiogemeenten zijn daarmee van mening dat er een reëel tarief wordt neergelegd, hetgeen onderschreven wordt door de marktverkenning die gehouden is onder de vier huidige leveranciers. Met deze vaste gemiddelde prijs hebben de leveranciers de mogelijkheid om te schuiven met de prijzen per categorie. Zij kunnen zo hun eigen afspraken met fabrikanten handhaven, zolang er daarbij maar uitgekomen wordt op de vastgestelde gemiddelde prijs. Prijsverschillen tussen leveranciers zijn er in de huidige situatie en zullen er ook zijn in het nieuwe contract. Voor prijsstijgingen is een indexering opgenomen in het programma van eisen.

Er is een advies gegeven om te werken met een plafondbedrag. Aangenomen dat hier niet een budgetplafond per aanbieder wordt bedoeld, kan gesteld worden dat hoewel er niet met een plafondbedrag gewerkt wordt in de uitvoering, de vaste gemiddelde categorieprijs wel een soortgelijk effect heeft op de inschrijfprijzen. Deze vaste gemiddelde categorieprijs betekent dat de jaarlijkse lasten op basis van het huidige bestand maximaal € 3.073.980,- per jaar kunnen bedragen. Er is in deze



markt weinig ruimte tot efficiëntere processen zonder dat dit ten koste van de kwaliteit gaat, om die reden is er niet voor gekozen een eis om tot optimalisaties en daarmee kostenverlaging te komen.

Overige aandachtspunten en adviezen

1. Niet alleen beoordelen op prijs: zoals aangegeven bij de beantwoording van het advies op uitgangspunt 3 is de prijs vastgesteld en daarmee zal er 100% op kwaliteit gegund worden. De (kwalitatieve) inschrijving van de leverancier is waarop beoordeeld zal worden.
2. Er wordt een evaluatie naar het effect van het hulpmiddel gevraagd. Naar het effect wordt gevraagd in het cliëntervaringsonderzoek, waarvoor iedereen die een nieuwe beschikking of herindicatie heeft ontvangen wordt benaderd.
3. Adviesraad Zuidplas: Uw opmerking over het kunnen benaderen van Stichting ZO! Wanneer klachten niet naar tevredenheid wordt opgelost, zal worden doorgegeven aan de kwartiermaker en accounthouder, zodat daaraan aandacht kan worden besteed in de communicatie over de nieuwe stichting.
4. Hergebruik is verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. Duurzaamheid is één van de gunningscriteria en daar hoort hergebruik uiteraard ook bij.
5. We laten een hulpmiddel slechts door één leverancier leveren en niet door een combinatie tussen leveranciers. Wij vinden dat voor de cliënt namelijk niet wenselijk en leveranciers willen dit ook niet in het kader van aansprakelijkheid.
6. Er is een opmerking gemaakt dat leveranciers zoveel mogelijk uit het voorkeurspakket zouden leveren omdat dit voor hen goedkoper zou zijn. Dat is niet de aard van deze afspraak: de gemeenten hebben een categorielijst opgesteld waarbinnen de leverancier moet kunnen leveren wat er nodig is. Indien de voorziening niet binnen de categorieën valt wordt deze verstrekt als een voorziening buiten de standaard categorieën. De consulent bepaalt welke categorie en daarbinnen gaat de leverancier op zoek naar het best passende hulpmiddel. Accessoires worden niet verstrekt omdat dit niet expliciet bijdraagt aan het doel waarom het middel wordt verstrekt, tenzij een accessoire medisch/functioneel noodzakelijk is. Uiteraard worden bij het bepalen van de meest passende oplossing medische adviezen meegenomen.
7. In de aanbestedingsdocumenten is als eis opgenomen dat leveranciers werken met de verbeteragenda hulpmiddelen. Onder andere verhuizingen zijn daarbinnen een onderwerp. Naast verschillende andere verdragen en normen die in het programma van eisen zijn vermeld, is ook het Landelijk normenkader hulpmiddelen als eis opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

Afsluitend willen wij u nogmaals danken voor het uitgebrachte advies. Veel van uw adviezen en opmerkingen zijn reeds verwerkt en opgenomen zijn in de aanbestedingsdocumenten. We kunnen daarmee de aanbesteding publiceren met een breed draagvlak.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zuidplas,

I.S. Makelaar

De manager van het cluster Beleid Samenleving en Bestuursadvies