

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-PRO

**Onderwerp**

verlenging contract Wmo hulpmiddelen met Welzorg

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001687	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	06-11-2018
Datum	31-10-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Weth. Grijzen		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink
		- Weth. Verhaar	- Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	06-11-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	31-10-2018	<input checked="" type="checkbox"/> adj.secr.	01-11-2018
Regiemanager	31-10-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	01-11-2018
Wethouder	31-10-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief2018-11-07

Bijlagen

B & W d.d.: 06-11-2018

Besloten wordt:

- 1 Het huidige contract met Welzorg te verlengen tot 1 januari 2020;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad;
- 3 de nota en het besluit openbaar te maken.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

**ADVIESRADEN:**

## Toelichting

### Inleiding

De gemeente Deventer heeft sinds 1 januari 2014 (samen met de regiogemeenten) een contract met leverancier Welzorg voor de levering en het onderhoud van hulpmiddelen Wmo.

Op 19 december 2017 heeft u besloten om het contract met Welzorg niet op te zeggen maar te verlengen tot 1 januari 2019 met een optie tot verlenging tot 1 januari 2020 (tevens einde contractperiode) en om in 2019 een eigen aanbesteding voor te bereiden. Met dit besluit heeft u er impliciet voor gekozen om het contract met Welzorg uit te dienen. Bij dit besluit heeft u de volgende overwegingen meegenomen:

- duidelijk zichtbare verbeteringen in de dienstverlening m.b.t. levering en onderhoud van de Wmo hulpmiddelen door Welzorg
- bestuurlijk alsmede op beleids-uitvoeringsniveau gevoerde gesprekken en gemaakte afspraken met Welzorg om de dienstverlening op het contractueel gewenste niveau te krijgen
- de regionaal geformuleerde uitgangspunten om drie (3) aanbieders te contracteren wat als (te) risicovol werd ingeschat. Als dit nieuwe systeem niet naar behoren zou gaan werken kon dit de nodige onrust onder klanten tot gevolg hebben. Door meer tijd te nemen werd dit voorkomen.
- de verwachting dat bij een aanbesteding de kosten hoger zouden worden dan op basis van het huidige contract en tarief met Welzorg.

D.m.v. een raadsmededeling van 19 december 2017 (nummer 2017-002119) heeft u de raad in kennis gesteld van dit besluit, genoemde overwegingen en om het contract met Welzorg uit te dienen. Ook is de raad in kennis gesteld van de ontwikkelingen m.b.t. levering en onderhoud van de Wmo hulpmiddelen door Welzorg.

Aan de regiogemeenten (Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Olst/Wijhe, Voorst en Zutphen) is dit besluit kenbaar gemaakt alsmede dat deelname vanuit Deventer aan de regionale aanbesteding van Wmo hulpmiddelen werd stopgezet. Genoemde regiogemeenten hebben inmiddels de aanbesteding afgerond en per 1 oktober 2018 drie (3) nieuwe leveranciers (Hulpmiddelencentrum, Medipoint en Meyra) gecontracteerd.

### Reorganisatie, dienstverlening, preventief onderhoud, vestiging van Welzorg in Deventer en SROI

Welzorg heeft het beoogde doel van een decentraal georganiseerd Wmo bedrijf met centrale ondersteuning gerealiseerd en zit nu, na deze reorganisatie, in de fase van borging en/of optimalisatie van de klantprocessen.

De dienstverlening in Deventer is over het algemeen op orde maar nog niet altijd op het gewenste contractueel afgesproken niveau. Incidenteel zijn er nog klachten maar niet meer structureel zoals vorig jaar.

De achterstand in het preventief onderhoud van de hulpmiddelen is door Welzorg al flink ingelopen maar een deel van de hulpmiddelen moet nog door Welzorg worden gezien / onderhouden.

De vestiging van Welzorg aan de Hanzestraat in Deventer, met inloopspreekuur op de donderdagmorgen blijft bestaan en is de dagelijkse uitvalsbasis voor het team van monteurs en adviseurs van Welzorg.

Tot op heden voldoet Welzorg aan de gemaakte afspraken inzake de social return verplichtingen.

Voorgesteld wordt om gebruik te maken van de contractueel gezien laatste verlengingsmogelijkheid tot uiterlijk 1 januari 2020 en om in 2019 een nieuwe aanbesteding van Wmo hulpmiddelen voor te bereiden.

### Beoogd resultaat

Verlenging van het huidige contract met Welzorg tot 1 januari 2020 (laatste verlengingsmogelijkheid en einde contractperiode) en daarmee continuering van het bieden van goede hulpmiddelen Wmo.

## Kader

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Gemeentelijk beleid en verordening Wmo 2015
- Europese aanbestedingsregels
- Raamovereenkomst met Welzorg

## Argumenten voor en tegen

### Argumenten voor

Met uw besluit van 19 december 2017 heeft u er impliciet voor gekozen om het contract met Welzorg uit te dienen. Ten opzichte van de situatie / dienstverlening van eind 2017 en nu zijn er geen redenen/zaken om anders te besluiten dan om het contract met één jaar te verlengen tot einde contractperiode.

Na de meerjarige periode van reorganisatie is Welzorg nu in de fase beland van borging en/of optimalisatie van de klantprocessen.

Welzorg heeft inmiddels alle rayons zo ingericht dat zij uitsluitend de klanten van het rayon (of deel daarvan) bedienen waarmee het beoogde principe van 'vaste medewerkers bedienen hun vaste klanten' is gerealiseerd.

Door het verlies van het contract met de regiogemeenten en de daarmee gepaard gaande afbouw van het personele bestand is er enige tijd op zowel levering als reparaties wat vertraging opgelopen. Door extra inzet van personeel is Welzorg nu nagenoeg weer op het contractueel afgesproken niveau. Incidenteel zijn er nog klachten maar niet meer structureel zoals vorig jaar.

Het aantal openstaande aanvragen en reparaties in Deventer is flink gedaald maar is nog niet altijd op het gewenste contractueel afgesproken niveau. Een belangrijk deel van de reparatieverzoeken wordt op de dag van de aanvraag verwerkt. Hiervoor wordt op alle rayons dagelijks extra capaciteit vrij gehouden om de dagelijkse "spoedjes" direct te kunnen bedienen.

De vestiging van Welzorg aan de Hanzestraat in Deventer blijft de dagelijkse uitvalsbasis voor het team van monteurs en adviseurs en het zogenaamd inloopspreekuur op de donderdagochtend blijft gehandhaafd. Tijdens dit spreekuur staat een monteur paraat om waar nodig reparaties aan hulpmiddelen uit te voeren en overige vragen van klanten te beantwoorden. Tevens bestaat de mogelijkheid (in overleg en wens/behoefte klant) dat de adviseurs van Welzorg op afspraak passingen uitvoeren op de vestiging in Deventer.

De bereikbaarheid van de klantenservice is vanaf begin dit jaar op orde en de snelheid van het leverproces van hulpmiddelen (met name de eenvoudige uit de voorraad) is t.o.v. 2017 verbeterd. De doorlooptijden op urgente aanvragen worden binnen de norm (SLA) gerealiseerd en voor de niet urgente reparatieverzoeken wordt de afgesproken norm benaderd.

De klanttevredenheidsscores zijn inmiddels hetzelfde als voor de reorganisatie van Welzorg en de kwaliteit van de hulpmiddelen is goed.

M.b.t. de achterstand in het preventief onderhoud van de hulpmiddelen is vorig jaar door Welzorg een PvA opgesteld om de achterstand in het preventief onderhoud in de regio (incl. Deventer) per 1 juli 2018 in te lopen conform de contractuele afspraken. De achterstand is inmiddels door Welzorg flink ingelopen maar een deel van de hulpmiddelen moet nog door Welzorg worden gezien/onderhouden.

M.b.t. de SROI verplichting t.b.v. totaal € 243.000,- komt Welzorg tot nu toe de gemaakte afspraken inzake de social return verplichtingen na.

Welzorg heeft aangegeven dat zij het contract graag tot 1 januari 2020 willen uitdienen.

Contractueel is in artikel 2.2. van de raamovereenkomst vastgelegd dat uiterlijk drie maanden voor het einde van de dan geldende looptijd schriftelijk mededeling wordt gedaan aan Odrachtnemer of de Overeenkomst wordt verlengd dan wel beëindigd. Een dergelijke mededeling (vóór 1

oktober 2018) is niet aan Welzorg gedaan.

### **Argumenten tegen**

De kans bestaat dat Welzorg niet genoeg verbetert en er (incidenteel) ontevredenheid blijft onder de klanten van de gemeente Deventer.

### **Extern draagvlak (partners)**

N.v.t.

### **Financiële consequenties**

N.v.t.

Vanaf het jaar 2020 moet, n.a.v. een nog uit te voeren aanbesteding, rekening worden gehouden met een stijging van de kosten. Dit wordt veroorzaakt doordat de voorgaande aanbestedingen vooral prijsgericht waren, met als gevolg dat de leveranciers tijdens de economisch slechte jaren tegen een te lage prijs inschreven. Inmiddels is de markt aangetrokken en uit aanbestedingen van omliggende gemeenten blijkt dat dit een kostenverhogend effect heeft. Omdat in de budgetten voor hulpmiddelen (omvang jaar 2020 circa € 1,4 miljoen) geen rekening is gehouden met deze te verwachten kostenstijging wordt dit als risico aangemerkt.

De stijging van kosten hulpmiddelen, waarover de raad in de derde kwartaalrapportage is geïnformeerd, hebben geen relatie met onze contractuele afspraken met Welzorg. Zoals door u aan de raad is toegezegd ontvangt de raad nog een nadere analyse van de overschrijding in 2018.

### **Aanpak/uitvoering**

Na uw besluit zal Welzorg op de hoogte worden gesteld van uw besluit en de verlenging van het contract.

De gemeenteraad wordt door middel van bijgaande raadsmededeling op de hoogte gebracht van uw besluit en de relevante ontwikkeling en overwegingen.

Op bestuurlijk niveau staat er voor november nog een (kennismakings)gesprek gepland met de directeur en rayonmanager van Welzorg, waarbij o.a. de actuele stand van zaken van de dienstverlening besproken zal worden.

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	verlenging contract Wmo hulpmiddelen met Welzorg		
<b>Mededelingennr</b>	2018-001687	<b>Portef.houder</b>	Weth. Grijsen
<b>Team</b>	DEV-PRO	<b>BenW-besluit d.d.:</b>	6 november 2018

### 1. Inleiding: waarom deze mededeling

Het college informeert u over de verlenging van het contract hulpmiddelen met Welzorg voor het jaar 2019.

### 2. Kader

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 Gemeentelijk beleid en verordening Wmo 2015 Europese aanbestedingsregels Raamovereenkomst met Welzorg

### 3. Kern van de boodschap

Het contract Wmo hulpmiddelen wordt voor maximaal één jaar verlengd met leverancier Welzorg en daarmee continuering van het bieden van goede hulpmiddelen Wmo.

### 4. Nadere toelichting

De gemeente Deventer heeft sinds 1 januari 2014 (samen met de regiogemeenten) een contract met leverancier Welzorg voor de levering en het onderhoud van hulpmiddelen Wmo.

Op 19 december 2017 heeft het college, gezien de duidelijk zichtbaar doorgevoerde verbeteringen in de dienstverlening door Welzorg en gemaakte afspraken met Welzorg, besloten het contract met Welzorg tot 1 januari 2019 te verlengen met de optie tot verlenging tot uiterlijk 1 januari 2020 (einde contractperiode) en om in 2019 een eigen aanbesteding voor te bereiden. Uw raad is d.m.v. een raadsmededeling over dit besluit en de overwegingen geïnformeerd. Ten opzichte van de situatie / dienstverlening van eind 2017 en nu zijn er geen redenen/zaken om anders te besluiten dan om het contract met één jaar te verlengen tot einde contractperiode.

Welzorg heeft inmiddels het beoogde doel van een decentraal georganiseerd Wmo bedrijf met centrale ondersteuning gerealiseerd en zit nu, na deze reorganisatie, in de fase van borging en/of optimalisatie van de klantprocessen.

Door het verlies van het contract met de regiogemeenten en de daarmee gepaard gaande afbouw van het personele bestand is er enige tijd op zowel levering als reparaties wat vertraging opgelopen. Door extra inzet van personeel is Welzorg nu nagenoeg weer op het contractueel afgesproken niveau. Incidenteel zijn er nog klachten maar niet meer structureel zoals vorig jaar.

De vestiging van Welzorg in Deventer blijft de dagelijkse uitvalsbasis voor het team van monteurs en adviseurs en het zogenaamd inlooppreekuur op de donderdagochtend blijft gehandhaafd. Tijdens dit spreekuur staat een monteur paraat om waar nodig reparaties aan hulpmiddelen uit te voeren en overige vragen van klanten te beantwoorden. Tevens bestaat de mogelijkheid (in overleg en wens/behoefte klant) dat de adviseurs van Welzorg op afspraak passingen uitvoeren op de vestiging in Deventer.

Over de periode 2014-2019 heeft Welzorg nog een social return inzet te verrichten ter waarde van € 243.000,-. Welzorg Nederland is akkoord met deze SROI verplichting en door Deventer Werk Talent (DWT) wordt hiermee de SROI verplichting van Welzorg als voldoende bestempeld. Tot op heden voldoet Welzorg aan de gemaakte afspraken inzake deze social return verplichtingen.

Het college heeft besloten om gebruik te maken van de contractueel gezien laatste verlengingsmogelijkheid tot uiterlijk 1 januari 2020 en in 2019 een nieuwe aanbesteding van hulpmiddelen voor te bereiden.

Vanaf het jaar 2020 moet, n.a.v. een nog uit te voeren aanbesteding, rekening worden gehouden met een stijging van de kosten. Dit wordt veroorzaakt doordat de voorgaande aanbestedingen vooral prijsgericht waren, met als gevolg dat de leveranciers tijdens de economisch slechte jaren tegen een te lage prijs inschreven. Inmiddels is de markt aangetrokken en uit aanbestedingen van omliggende gemeenten blijkt dat dit een kostenverhogend effect heeft.

De stijging van kosten hulpmiddelen, waarover u in de derde kwartaalrapportage bent geïnformeerd, hebben geen relatie met onze contractuele afspraken met Welzorg. Zoals door het college toegezegd ontvangt u nog een nadere analyse van de overschrijding in 2018.