

Betreft: Advies Aanbesteding Hulpmiddelen

Datum: 14-05-2021

1. Aanleiding

De contracten van de hulpmiddelenleveranciers voor de vijf gemeenten van regio Midden-Holland lopen contractueel per 31 december 2021 af. Een verlenging is niet meer mogelijk. Op 11 maart 2021 heeft het Bestuurlijk Overleg Sociaal Domein (BOSD) gesproken over de uitgangspunten voor de nieuwe aanbesteding en op 30 maart 2021 hebben de afzonderlijke colleges ingestemd met de uitgangspunten en het proces. N.a.v. deze uitgangspunten heeft een werkgroep van de Participatie Adviesraad Waddinxveen (PAR) enkele vragen en adviezen geformuleerd.

2. Proces

Leden van de PAR hebben zich voor dit advies aangemeld vanwege hun belangstelling en/of affiniteit met dit onderwerp.

3. Opzet advies

Het document met de uitgangspunten voor de voorgenomen aanbesteding is kort. Wij hebben de veronderstelling, dat er behoudens het onderhavige A4-tje met uitgangspunten waarover wij advies geven, er bij de omvangrijke contractering van hulpmiddelenleveranciers geen andere documenten (zoals inkoopplan, aanbestedingsleidraad, etc.) over de aanbesteding beschikbaar zijn. De feedback, die de PAR Waddinxveen heeft, bestaat grotendeels uit vragen, die wellicht in dergelijke andere documenten wel belicht worden.

4. Inhoudelijk

Het document kent geen hoofdstukindeling. De adviezen volgen de kopjes in het document.

Inleiding/huidige situatie:

In de inleiding ontbreekt een doel van deze aanbesteding.

Vraag 1: *Wat is het uiteindelijke doel van de nieuwe aanbesteding? Een eerlijke prijs-kwaliteit verhouding in relatie tot de daarbij geleverde service staat waarschijnlijk voorop. Maar zijn er daarnaast ook nog andere doelen, zoals het vernieuwen van de dienstverlening, ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening of verbeteren van klanttevredenheid?*

Advies 1: *Het is aan te bevelen om kort te beschrijven om welke inwoners en/of gebruikers het gaat, hoe de indicatie wordt vastgesteld om voor hulpmiddelen in aanmerking te komen en welke criteria daarbij worden gehanteerd. En welke interacties er zijn tussen leverancier en inwoners.*

In de uitgangspunten:

In de uitgangspunten ontbreekt een wat uitgebreidere evaluatie van de vorige contractperiode van de hulpmiddelen. Een goede evaluatie van de vorige contractperiode is ons inziens essentieel om de uitgangspunten voor de nieuwe contractperiode te bepalen. We lezen slechts dat afhandeling van klachten een aandachtspunt is geweest.

Vraag 2: *Zijn er nog meer evaluatiepunten, die als uitgangspunt kunnen dienen voor de voorgenomen aanbesteding?*

We lezen dat er in de marktomgeving rondom hulpmiddelen nauwelijks veranderingen zijn geweest;

Advies 2: *Betekent dat ook iets voor de komende contractperiode? En zou dat ervoor pleiten een langere basiscontractduur te kiezen?*

De tabel 2 aan het einde van dit document is wat ons betreft ook een evaluatiepunt en roept wel wat vragen op. Opvallend is dat de omzet/kosten per leverancier sterk uiteenloopt.

Vra(a)g(en) 3: *Is het sterk uiteenlopende omzet/kosten per leverancier gewenst? Kan een betere verdeling over de leveranciers leiden tot besparingen of verbetering in de dienstverlening? Wilt u in de komende aanbesteding meer gelijke inzet van leveranciers bereiken? Zijn de leveranciers elk gespecialiseerd in specifieke hulpmiddelen?*

De tekst vermeldt dat de stijgende kosten een knelpunt kunnen zijn. Wij lezen in de tabel, dat de totale kosten in de eerste 3 jaren ongeveer gelijk waren en in de laatste 2 jaren sterker oplopen (stijging 2019-2020 is 10%). De kostenstijgingen bedragen gemiddeld per contractjaar 2,5%. Verder lezen wij niet wat de oorzaak is van de kostenstijging zodat kan worden bepaald of die kostenstijging ook in de komende jaren te voorzien is. Sterk opvallend is ook het omzet/kostenpatroon onder aanbieder Meyra: van 2016 naar 2017: + 200 %, van 2017 naar 2018 + 70 % en van 2018 naar 2019 + 90 %.

Vra(a)g(en) 4: *Wat zijn de oorzaken van de omzet/kostenstijgingen? Zijn deze ook te verwachten in de komende contractperiode?*

De werkwijze van gele en rode kaarten is een gebruikelijke manier in contractmanagement.

Vra(a)g(en) 5: *De werkwijze met gele en rode kaarten roept wel de vraag op hoe, in het geval een aanbieder met een rode kaart 'buitenspel' wordt gezet, deze werkzaamheden door anderen wordt opgevangen? Hoe wordt in dit geval voorkomen dat levering van hulpmiddelen niet vertraagt?*

Ten aanzien van uitgangspunt 1:

De wijze waarop wordt aanbesteed is niet in dit document vermeld. Dit roept veel vragen op.

Vra(a)g(en) 6: *Wordt er gewerkt met een niet openbare procedure (waarin partijen die voldoen aan gestelde geschiktheid, kunnen meedoen aan de aanbesteding)? En hebben de huidige partijen daarin een (voorkeurs)positie? Wat voor eisen worden gesteld aan de opdrachtnemers? Wordt er bij de selectie van partijen gekeken naar de breedte van het aanbod/voldoende capaciteit om aan de vraag van de gemeentes te voldoen? Wat zijn de belangrijkste selectie/gunningscriteria? Zijn dat naast kosten (in de vorm van tarieven?) ook kwalitatieve criteria zoals beschikbaarheid, procesbeheersing uiteindelijk gunningscriteria? En is ingebouwd dat een contract ontbonden kan worden wanneer een opdrachtnemer onder de maat presteert?*

Ten aanzien van uitgangspunt 2:

Klachtafhandeling en klanttevredenheid is één van de aandachtspunten in deze aanbesteding. Klanttevredenheid betreft voor ons zowel de aandacht en de bejegening van de klanten als de kwaliteit van de geleverde dienst of het product.

Vra(a)g(en) 7: *Is aan te geven op welke wijze door de opdrachtnemers aandacht moet worden geschonken aan betere klachtafhandeling? Worden er SLA's afgesproken en komen er voor klachtafhandeling en voortgangsbewaking KPI's, waar opdrachtnemers gedurende de contractuitvoering op moeten rapporteren? Worden hier bij de uitvraag meetbare factoren*

Advies 31: Aanbesteding Hulpmiddelen

aangehangen waar de aanbiedende partijen minimaal aan moeten voldoen? Vormt een goede procedure voor klachtenbehandeling wellicht ook een selectie/gunningscriterium?

Advies 3: *Ons advies is om een duidelijke klachtenregeling te verlangen van de partijen in deze aanbidding, waarin een actieve communicatie moet plaatsvinden over de regeling waarbij de mogelijkheid wordt geboden om de klacht in te dienen (bij wie/welk loket), en waarbij wordt aangegeven hoe snel klachten worden afgehandeld. Dit laatste leent zich voor een KPI in de dienstverlening. De afhandeling zou ook zichtbaar/navolgbaar moeten zijn.*

Ten aanzien van uitgangspunt 3:

Kostenbeheersing is één van de aandachtspunten in deze aanbesteding. De oplossing die in de tekst wordt genoemd is in ophogen van budget.

Advies 4: *Een gebruikelijke manier om risico's te beheersen is door plafondbedragen in aanbestedingen toe te passen. Pas dit hier ook toe.*

Advies 5: *Het komt ook voor dat partijen gedurende de looptijd van een overeenkomst tot optimalisaties moeten komen, waardoor processen efficiënter en dus tegen lagere kosten verlopen. Dit prikkelt procesverbetering en innovatie.*

5. Tot slot

Wij gaan ervan uit dat met bovenstaand advies aan uw vraag zoals gesteld in uw schrijven van 1 april 2021 is voldaan. Voor vragen of opmerkingen gaan wij graag met u in overleg.

Hoogachtend,

Aad van Holsteijn,

Voorzitter PAR

www.par-waddinxveen.nl