



Betreft: Inspraakbrief ZRCN over eventuele contractverlenging Welzorg

Nijmegen, 31 mei 2023

Geachte raadsleden,

Bijgaand het standpunt van Zelfregiecentrum Nijmegen over eventuele contractverlenging Welzorg met twee jaar. Wij zijn er niet op tegen het contract met twee jaar te verlengen, om twee redenen. Bij elke aanbesteding heb je te maken met opstartproblemen en kinderziektes. Daar zitten we nu niet op te wachten. Bovendien zou je als gemeente nu al worden geconfronteerd met hogere inkooprijzen voor hulpmiddelen.

Echter, dat wil niet zeggen dat wij tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening van Welzorg. Wij zijn van mening dat daar scherp toezicht op moet blijven. We zouden ook twee voorwaarden aan contractverlenging willen stellen.

Voorwaarden:

- Welzorg heeft een klantvolgsysteem dat verre van optimaal is. Doordat niet goed is gedocumenteerd wat de geschiedenis is van een klant met zijn hulpmiddel, ontstaat er voortdurend miscommunicatie. Er wordt gewerkt aan een nieuw klantvolgsysteem, maar dat wordt in fasen opgeleverd. De gemeenteraad zou als voorwaarde aan contractverlenging kunnen stellen, dat dit proces danig moet worden versneld. Tenslotte had het systeem al *up to date* moeten zijn bij het begin van het contract.
- We zijn niet geïnteresseerd in de gemiddelde klanttevredenheid. Dat is niets zeggend. Het gaat ons om de tevredenheid van klanten uitgesplitst naar makkelijke (veruit het grootste deel) en moeilijke vragen. De gemeente als inkoper kan strikte eisen aan de rapportage stellen. Zo kan een beeld worden verkregen van klanttevredenheid, waar je als opdrachtgever op kunt sturen.

Vragen:

- Andere leveranciers geven aan dat zij minder last lijken te hebben van personeelstekort en leveringsproblemen van onderdelen. Hoe is dit te verklaren?
- In welke mate maakt Welzorg gebruik van de 5 procent uitbestedingsruimte die in het contract zit?

Aandachtspunten nieuwe aanbesteding:

- Welzorg heeft contracten met een aantal 'leveranciers van voorkeur'. Bij deze leveranciers wordt een hoge korting op hulpmiddelen verkregen, wat commercieel interessant is. De gemeente betaalt immers een vastgesteld bedrag per hulpmiddel. Voor Welzorg is het dus aantrekkelijk om een bepaald merk hulpmiddel toe te wijzen (bijvoorbeeld een Dietz), omdat de winstmarge daarmee hoger is. Die keuze is puur geld gedreven, want de klant kan

bijvoorbeeld al 20 jaar een ander merk hulpmiddel hebben (bijvoorbeeld een Permobil). Alle aanpassingen die de klant nodig heeft, kunnen gegarandeerd op die Permobil worden aangebracht. Bij de Dietz moet dat opnieuw uitgevonden worden. Dat is preciesiewerk en tijdrovend. Hier lijdt het belang van de klant (adequaat hulpmiddel, leversnelheid, gezondheid) onder het financieel belang van Welzorg. Bij een nieuwe aanbesteding zou de prikkel feitelijk precies andersom moeten zijn: hoe sluit ik als leverancier zo goed mogelijk aan bij de klant.

- Wij zijn voorstander van het contracteren van meerdere leveranciers, zoals ook aanbevolen door de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Een beleidsmedewerker van Ieder(in) gaf aan dat Eindhoven voor een raamcontract gaat waarin vier aanbieders meedoen, waarbij het functioneel advies van de ergotherapeut leidend is. Er is dan een grotere keuzevrijheid en gezonde concurrentie.

Met vriendelijke groet,

Jos Kersten,
Directeur Zelfregiecentrum Nijmegen