



AANBESTEDING HULPMIDDELEN 2018

Evaluatie, aanbevelingen en uitgangspunten

Samenvatting

Colleges uit de Stedendriehoek hebben besloten tot een nieuwe aanbesteding van de hulpmiddelen Wmo. In dit document wordt terug- en vooruit geblikt en worden uitgangspunten geformuleerd. Dit document vormt daarmee de start van de nieuwe aanbesteding.

De gemeente Hattem heeft met deze aanbestedingsronde niet meegedaan, zij werkten samen met gemeente Zwolle. Zij zijn voornemens om met de aanbesteding in 2017 wel aan te sluiten.

Regio Stedendriehoek

Gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem
Heerde, Lochem, Olst-Wijhe, Voorst en Zutphen

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
1.1	Aanleiding	2
1.2	Ontwikkelingen in de markt.....	2
1.3	Race to the bottom.....	3
2	Evaluatie huidige raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen 2014-2017	4
2.1	Inleiding.....	4
2.2	Perceelindeling	4
2.3	Eén of meerdere leveranciers.....	4
2.4	SROI	4
2.5	Vestiging	4
2.6	Depot en de keuze voor koop.....	5
2.7	Kwaliteitskenmerken en keurmerk.....	5
2.8	Serviceniveau	5
2.9	Contractmanagement / cliëntervaringsonderzoek (CTO)	5
2.10	Assortiment c.q. productenstructuur	5
2.11	Administratieve verantwoording en managementinformatie.....	6
2.12	Financiële aspecten	6
2.13	Wijze van aanbesteden.....	6
3	Aanbevelingen	7
4	Visie en uitgangspunten	9
4.1	Inleiding.....	9
4.2	Visie	9
4.3	Uitgangspunten	9
4.3.1	Cliënt centraal	9
4.3.2	Financieel.....	10
4.3.3	Aard, wijze en schaal van contracteren	10
5	Planning en projectmatige aanpak	12

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2013 zijn de Wmo-hulpmiddelen gezamenlijk aanbesteed door de gemeenten in de Stedendriehoek. Deze aanbesteding heeft geleid tot een raamovereenkomst met één contractpartij voor de duur van vier jaar met de mogelijkheid tot verlenging van twee maal één (1) jaar.

De eerste mogelijkheid tot verlenging is met ingang van 1 januari 2018 voor de duur van een jaar. Hiervan wordt geen gebruik gemaakt. De overeenkomst met de huidige leverancier wordt vóór 1 oktober 2017 opgezegd, waarbij er wel van de mogelijkheid tot een verlenging gebruik wordt gemaakt conform artikel 2.3 van de raamovereenkomst. Deze verlenging is noodzakelijk om een Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen te kunnen uitvoeren. Insteek is dat na gunning één of meerdere leveranciers uiterlijk op 1 oktober 2018 zal/zullen starten met het leveren van Wmo-hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening. Afhankelijk van het nog nader in te richten aanbestedingstraject kan de exacte einddatum worden bepaald. Hierover zijn flexibele afspraken gemaakt met de huidige leverancier.

De aanleiding om de Wmo-hulpmiddelen nu aan te besteden en geen gebruik te maken van de verlenging is de achteruitgang in de dienstverlening van de huidige leverancier Welzorg in de afgelopen zes maanden. In de regio Stedendriehoek zijn sinds oktober 2016 de wachttijden op levering en onderhoud van Wmo-hulpmiddelen opgelopen en de klachten toegenomen. Ook in het voorjaar van 2017 zijn veel inwoners nog niet of onvoldoende geholpen. Deze negatieve ontwikkeling hangt samen met een grootscheepse interne reorganisatie die de huidige leverancier eind 2016 heeft doorgevoerd. Zo veel mogelijk activiteiten, die daarvoor lokaal in 17 rayons werden uitgevoerd, zijn gecentraliseerd op één landelijke locatie. Met de leverancier zijn meerdere gesprekken gevoerd over de ontstane situatie. Omdat er onvoldoende voortuitgang is geboekt in de nakoming van de contractuele afspraken is de leverancier in maart 2017 per brief in gebreke gesteld. Dit heeft wel geleid tot enige verbetering maar niet zodanig dat gemeenten na 2017 de huidige overeenkomst willen verlengen.

Het doel van deze notitie is om de afgelopen contractperiode aan de hand van de uitgangspunten uit 2013 te evalueren en op basis hiervan de uitgangspunten voor de aanbesteding in 2017-2018 te formuleren. De uitgangspunten vormen de basis voor de daadwerkelijke aanbesteding en kunnen aanleiding zijn de aanbestedingsvorm/-systematiek te heroverwegen. Deze notitie wordt tijdens het bestuurlijk overleg op 31 augustus 2017 besproken met de wethouders uit de regio.

1.2 Ontwikkelingen in de markt

De markt van Wmo-hulpmiddelen wordt gedomineerd door zes grote leveranciers. Hun belangen worden behartigd door de branchevereniging voor revalidatie- en mobiliteitshulpmiddelen. Feitelijk fungeren de leveranciers als tussenpersoon tussen de cliënten en zo'n 50 gespecialiseerde fabrikanten van hulpmiddelen.

In 2013 zijn de Wmo-hulpmiddelen "klassiek" aanbesteed. De inschrijvingen zijn toen beoordeeld op basis van het gunningscriterium "economisch meest voordelig inschrijving". Dit gunningscriterium bestond uit het subgunningscriterium prijs (maximum te behalen punten 70) en kwaliteit (maximum te behalen punten 30). Het gunningscriterium prijs is toen beoordeeld op 3 subgunningscriteria. Alle vier (4) inschrijvers hebben toen op de ondergrens van de door de gemeenten aangegeven financiële kader ingeschreven met als gevolg dat alle inschrijvers toen een maximaal aantal punten van 70 hebben behaald op het gunningscriterium prijs. Op het onderdeel kwaliteit (met vier subgunningscriteria) heeft de huidige leverancier toen het hoogste aantal punten (25,5) behaald.

Hoewel er sprake leek van een gunning op enkel kwaliteit is gebleken dat de winnende inschrijver niet in staat was de gewenste en aangeboden kwaliteit te kunnen leveren voor de aangeboden tarieven.

De branchevereniging ziet dat de Wmo-hulpmiddelen de afgelopen jaren door gemeenten klassiek zijn aanbesteed, waarbij het gunningcriterium prijs vaak 70% van de beoordeling uitmaakte. Leveranciers hebben daardoor bij een aantal van deze aanbestedingen onder de kostprijs aangeboden. Dit maakt het, volgens hen, moeilijk om kwaliteit van dienstverlening te borgen en het belang van de cliënt centraal te stellen. Ook zien zij dat leveranciers vaker niet besluiten in te schrijven wanneer de tarieven te laag zijn. Als gevolg van de lage tarieven hebben veel leveranciers reorganisaties moeten doorvoeren; slechts één van de grote leveranciers draait zwarte cijfers. Onze huidige leverancier heeft er voor gekozen de dienstverlening te centraliseren, om zo kosten te besparen. Deze centralisatie verloopt echter, zoals bekend, niet vlekkeloos.

1.3 *Race to the bottom*

Er is een parallel te trekken met de problemen die zich de afgelopen jaren hebben voorgedaan met aanbestedingen voor onder andere vervoer en huishoudelijke hulp. Ook daar was regelmatig sprake van dusdanig lage tarieven, dat dit tot problemen leidde: onvoldoende kwaliteit of continuïteit en faillissementen. Vooral vanwege de problemen van veel leveranciers van huishoudelijke hulp kondigde het ministerie van VWS in 2016 aan dat ze deze “race to- the- bottom” willen tegengaan. Inmiddels is de AMvB Inkoop Wmo ingevoerd. Deze verplicht gemeenten zich ervan te vergewissen dat de gehanteerde tarieven reëel zijn. Deze AMvB is overigens niet verplicht gesteld voor de inkoop van hulpmiddelen.

2 Evaluatie huidige raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen 2014-2017

2.1 Inleiding

Aan de hand van keuzes die bij de vorige aanbesteding zijn gemaakt volgt hieronder een evaluatie van de vorige aanbesteding en de gedurende de looptijd van de overeenkomst opgedane ervaringen. Er is in 2013 gekozen voor een gezamenlijke aanbesteding door de gemeenten in de regio Stedendriehoek met de volgende perceelindeling:

Perceel 1: Apeldoorn, Epe, Heerde, Voorst, Brummen.

Perceel 2: Deventer, Olst-Wijhe, Raalte, Lochem, Zutphen.

De gemeente Hattem heeft met deze aanbestedingsronde niet meegedaan, zij werkten samen met gemeente Zwolle. Zij zijn voornemens om met de aanbesteding in 2017 wel aan te sluiten.

2.2 Perceelindeling

Voor deze gezamenlijke aanbesteding met twee percelen is destijds gekozen om te voorkomen dat verschillende gemeenten verschillende partijen zouden contracteren. Dit zou contraproductief werken, immers was het de bedoeling ook gedurende de contractperiode samen te werken en synergievoordelen uit te nutten. We moeten constateren dat deze werkwijze echter niet heeft geleid tot de gewenste efficiency. De afspraken uit het contract zijn onvoldoende nagekomen vanwege het gemis aan regionale aansturing en afstemming. Dit kwam vooral naar voren op het moment dat contractuele verplichtingen niet worden nagekomen. Daarnaast is er ook een relatie te leggen met de te lage geoffreerde prijzen en de vastgestelde doorlooptijden van levering en onderhoud, waarover later meer.

2.3 Eén of meerdere leveranciers

In 2013 was de gedachte dat de keuze voor één en dezelfde leverancier voor alle deelnemende gemeenten zou kunnen leiden tot een kwetsbare situatie. Daarbij moest er rekening worden gehouden met de bepaling in de Aanbestedingswet om niet onnodig te clusteren. Een te grote afhankelijkheid maakt dat je bij onvoldoende presteren van deze leverancier je niet kunt terugvallen op een andere leverancier. Om dit te ondervangen is in 2013 gekozen voor een wachtkamerconstructie. De wachtkamerconstructie houdt in dat de nummer '2' van de aanbesteding (de partij in de wachtkamer) de opdracht mag gaan uitvoeren gedurende de resterende looptijd van het contract, wanneer het contract met de winnende inschrijver is ontbonden. In de praktijk betekent het dat deze leverancier de reeds uitgegeven hulpmiddelen moet overnemen én onderhouden voor een beperkte periode en voor de geoffreerde prijs. Voor de nummer '2' waren deze voorwaarden niet werkbaar. De wachtkamerconstructie bood geen passende oplossing voor de met de gecontracteerde partij ontstane problemen.

2.4 SROI

SROI en MVO zijn in het bestek verwerkt en maken onderdeel uit van de gunningscriteria. In het contract is (annex 2 onder 1D) bij de resultaten afgesproken dat er minimaal 5% van de aanneemsom per jaar voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden wordt ingezet.

Geconstateerd moet worden dat de gemeenten hierop verschillend hebben gehandeld; de ene gemeente heeft hier meer op gestuurd dan de andere gemeente. Een en ander is onvoldoende gecoördineerd om te bepalen of de SROI eis voldoende is toegepast c.q. ingevuld.

2.5 Vestiging

Een van de uitgangspunten was één centraal goed bereikbaar servicepunt per perceel (in Apeldoorn en Deventer). De gedachte was dat vanuit deze regionaal centrale vestiging bijvoorbeeld passingen of depotleveringen konden plaatsvinden. Dit zou een extra service voor de cliënten betekenen en cliënten daardoor beter bediend konden worden.

In de praktijk blijkt dat er door cliënten weinig van deze vestigingen gebruik wordt gemaakt omdat veel passingen aan huis plaatsvinden. Ook onderhoud en service worden aan huis verleend. Gedurende de contractperiode heeft de huidige leverancier, ondanks de centralisatie van veel taken, beide vestigingen in stand gehouden omdat dit een contractuele verplichting was. Het eisen van een vestiging waar ook service aan cliënten wordt geboden brengt voor een leverancier kosten met zich mee. Die kosten moeten worden verrekend in de tarieven van de hulpmiddelen. Gezien het beperkte gebruik van de servicemogelijkheid door

cliënten op beide vestigingen is het de vraag of deze eis qua kosten en baten in een nieuwe aanbesteding raadzaam is. Deze vraag kan worden meegenomen naar een marktconsultatie.

2.6 Depot en de keuze voor koop

Een depot is van toepassing, omdat er gekozen is voor een overeenkomst op basis van koop. Alle gemeenten hebben in 2014 gekozen voor koop in plaats van huur. Op basis van eerdere ervaringen en een doorrekening van een extern bureau is destijds gekozen voor koop.¹

Tussen 2014 en nu zijn de uitgaven aan hulpmiddelen in de regio gedaald. Dit kan aan meerdere factoren worden toegeschreven, zoals bijvoorbeeld De Kanteling. Er is nog niet onderzocht of de keuze voor koop hier een rol in heeft gespeeld. Ook is nu niet onderzocht wat gezien de huidige marktontwikkelingen de beste keuze is; koop of huur.

Een maximale verstrekking uit het depot is kostenbesparend en efficiënt, omdat de hulpmiddelen onderling uitgewisseld kunnen worden. Er zou realtime inzicht zijn in de voorraad met een mogelijkheid tot terugkoop van hulpmiddelen indien ze langdurig in het depot staan. Daar was ook samenwerking tussen gemeenten binnen de twee percelen op gebaseerd.

Dit blijkt in de praktijk gunstiger uit te pakken voor kleinere dan voor grotere gemeenten. Bovendien is er, tot op heden, geen realtime inzicht voorhanden, zodat het niet is na te gaan of dit depot bijdraagt aan een grotere efficiency en kostenbesparing.

2.7 Kwaliteitskenmerken en keurmerk

Het streven was een leverancier te contracteren, die Wmo-hulpmiddelen van voldoende kwaliteit levert. Om die reden zijn kwaliteitskeurmerken benoemd in de uitgangspunten en offerte-aanvraag. Er is niet aan de markt gevraagd of deze realistisch zijn. We hebben echter ook niet kunnen constateren dat dit effect op de dienstverlening heeft gehad.

2.8 Serviceniveau

Het gestelde serviceniveau is niet met behulp van marktconsultatie tot stand gekomen, maar op basis van een in die periode 'beproefd' bestek. Het serviceniveau is eenzijdig opgesteld door opdrachtgever en voorgelegd aan de opdrachtnemers. We moeten constateren dat het serviceniveau door de leverancier is geaccepteerd in de aanbesteding, maar in de praktijk niet is gehaald.

2.9 Contractmanagement / cliëntervaringsonderzoek (CTO)

In 2014 is afgesproken dat iedere gemeente zelf zijn contractmanagement zou inrichten. De contractmanagers zouden dan regionaal kunnen afstemmen en gezamenlijk optrekken richting de leverancier waar dat van toegevoegde waarde was.

Veelal op initiatief van een van de deelnemende gemeenten hebben gezamenlijke overleggen met gemeenten en de leverancier plaats gevonden. Toen de problematiek toenam, is dit overleg geïntensiveerd. Daarbij is gebleken dat regionale aansturing niet optimaal geborgd is. Het is raadzaam hierover voor een volgende termijn afspraken te maken.

Aan de uitvoering van het CTO (cliënttevredenheidsonderzoek) is onder de cliënten van de contractant niet eenduidig regionaal uitvoering gegeven.

2.10 Assortiment c.q. productenstructuur

Een van de uitgangspunten in de aanbesteding was een zo eenduidig mogelijk assortiment, met zo min mogelijk prijsvarianten conform *all-in-eenheidsprijzen* (lumpsum) per categorie. Per categorie is een programma van eisen opgesteld bestaande uit functionele eisen, standaard configuratie en minimaal te leveren opties.

In de praktijk is gebleken dat het als efficiënt is ervaren om te werken met functionele programma's van eisen en productcategorieën. Wel moeten we constateren dat het hanteren van een categorie 99 (restcategorie) niet heeft gewerkt. Deze categorie leidde tot veel discussie.

Naast de *all-in prijs koop* is er een *all-in-prijs servicedienstverlening* gehanteerd. Doel was alles in handen te leggen van de leverancier, wat zou leiden tot meer efficiency. We hebben geconstateerd dat all-in-

¹ De gemeente Deventer heeft in 2009 extern onderzoek laten uitvoeren naar het verschil in huur en koop. Daaruit bleek dat koop aanmerkelijk goedkoper was. Deventer is mede daarom in 2010 overgestapt van huur naar koop. De andere gemeenten hadden al voor 2010 een overeenkomst op basis van koop.

servicedienstverlening niet heeft geleid tot een snellere en efficiënte werkwijze. Vooral op het depotbeheer, preventief onderhoud en reparatie is er in de loop van het contract onvoldoende gepresteerd.

2.11 Administratieve verantwoording en managementinformatie

Er zijn in het huidige contract voorwaarden opgenomen over een ondersteunende webapplicatie in relatie tot de administratieve verantwoording.

Gebleken is dat de webapplicatie onvoldoende en niet de juiste verantwoordingsinformatie genereert. Er was geen up-to-date informatie over de voorraad aan Wmo-hulpmiddelen in het depot uitstaande middelen, datum servicelevering, leverdatum voorzieningen en dergelijke. Dit leidde tot managementinformatie over afgehandelde leveringen en niet over openstaande aanvragen. Hierdoor kan door leverancier en gemeente niet proactief gestuurd worden.

Als gevolg hiervan zijn regelmatig onnodig nieuwe hulpmiddelen gekocht terwijl deze nog voorradig waren in het depot. Dit werkte kostenverhogend voor gemeenten.

2.12 Financiële aspecten

De vooraf gestelde eisen aan de facturatie hebben niet altijd geleid tot het tijdig, overzichtelijk en juist indienen van facturen. Daarnaast is geconstateerd dat er onjuiste (niet conform wat is geleverd) facturen zijn verzonden.

2.13 Wijze van aanbesteden

Bij voorgaande aanbestedingen is er voor de toen meest passende aanbestedingsmethodiek gekozen. In 2013 zijn de Wmo-hulpmiddelen 'klassiek' aanbesteed met een prijs-kwaliteitverhouding van 70%-30%. Alle leveranciers offereerden op de ondergrens van prijs en behaalden daardoor allemaal een maximale score op prijs.

2.14 Communicatie

Op kwaliteit konden partijen zich onderscheiden. Communicatie maakte hier onderdeel van uit. De huidige leverancier diende een plan in en behaalde ten opzichte van de andere inschrijvers de hoogste score op kwaliteit. Uit de evaluatie bleek ontevredenheid over de wijze van communiceren richting zowel cliënt als opdrachtgever.

3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de evaluatie worden de volgende aanbevelingen gedaan.

1. Kies voor **marktconsultatie** én een aanbestedingssysteem die passend is in de huidige tijd, gekenmerkt door regie, partnerschap en duurzaamheid en die meer recht doet aan de kwaliteitseisen als tijdige en juiste levering. Betrek hierbij ook de Wmo-raden als vertegenwoordiging van de cliënten.
2. Vraag bij de marktconsultatie wat realistische **kwaliteitskenmerken** zijn.
3. Onderzoek via marktconsultatie wat een **realistische prijs-kwaliteit** verhouding is en sluit voor zover mogelijk aan op de AMvB.
4. Bespreek met de markt wat een haalbaar **serviceniveau** is bij de gestelde kwaliteit en prijs, uitgaande van het huidige gevraagde serviceniveau. Het gaat dan om de reikwijdte en wat er wel en niet onder het contract opgenomen dient te worden (mogelijk met inzet van lokale ondernemers).
5. Onderzoek tijdens de marktconsultatie de huidige functionele **programma's van eisen** en categorieën van producten met aandacht voor categorie 99 (restcategorie). De nieuwe productenstructuur moet problemen zoals zich die hebben voorgedaan met categorie 99 voorkomen. Uitgangspunt moet zijn een zo makkelijk en eenduidig mogelijke structuur met all-in eenheidsprijzen per categorie.
6. Onderzoek bij een marktconsultatie welke ondersteunende **webapplicatie** leveranciers gebruiken en of deze realtime inzicht biedt voor de administratieve verantwoording en managementinformatie die noodzakelijk is om de overeenkomst proactief te kunnen managen.
7. Onderzoek tijdens de marktconsultatie de mogelijkheid en voorwaarden van een **wachtkamerconstructie**. Voor de tweede gegunde partij moet het namelijk interessant zijn om dit contract over te nemen, zowel qua prijzen, voorraad, onderhoud als reparatie.
8. Onderzoek de inrichting van **percelen** die aansluit bij de samenwerkingsverband van de regio en maak deze percelen groot genoeg om samenwerking tussen gemeenten mogelijk te maken en beheerslasten op contractmanagement te verkleinen.
9. Kies voor **lokaal contractmanagement**², gecombineerd met **regionaal** account/contractmanagement³, in lijn met de afgesproken werkwijze bij uitvoering van de regionale Raamovereenkomst maatwerkvoorzieningen Wmo. Door de mogelijkheid te bieden voor lokale contractmanagers om, al dan niet via een lokale accountmanager, op te schalen naar een regionale accountmanager, kan de samenwerking tussen gemeenten bij de uitvoering van dit contract worden verbeterd. Dit geldt ook voor het cliënttevredenheidsonderzoek.
10. Actiever sturen op **SROI** door hier regionaal afspraken over te maken.
11. Onderzoek in de marktconsultatie hoe de cliënt het beste bediend wordt en of een **lokale vestiging** van toegevoegde waarde is voor de cliënt, mede omdat dit tot hogere kosten leidt voor de opdrachtnemer.
12. Bepaal aan de hand van nader onderzoek en de marktconsultatie welke inhoudelijke voor- en nadelen aan **koop of huur** zijn in relatie tot de uitgangspunten. Betrek bij dit onderzoek de perspectieven van cliënt, gemeenten en leverancier. Besluit op basis daarvan bij het vaststellen van de uitgangspunten of er wordt gekozen voor koop of huur.
13. Handhaaf de mogelijkheid voor **PGB-budgethouders** om, tegen vergelijkbare condities als zorg in natura, bij de gecontracteerde leverancier van de percelen een voorziening in te kopen. De gemeenten staan hier nog steeds achter, mede omdat dit ook wettelijk geboden dient te worden door de gemeenten.

² Contractmanagement: dagelijks meervoudig contact met de leverancier op operationeel niveau. Opschaalmogelijkheid voor de lokale contractmanager naar de regionale accountmanager

³ Accountmanagement: periodiek contact met de leverancier op strategisch niveau

14. Creëer een **soepele overgang van producten**. De ervaring bij de implementatie van het huidige contract is dat de overdracht leidt tot onduidelijkheden over het uitstaande bestand en hoe men hiermee omgaat. De wederzijdse verwachtingen dienen bij het komende aanbestedingsproces helder aangegeven te worden.
15. Anticipeer op toekomstige veranderingen in iWmo⁴ en **wetgeving**, bijvoorbeeld in het geval de AMvB inkoop Wmo die nu geldt voor de immateriële voorzieningen zich zal uitbreiden naar de hulpmiddelen.
16. **Planning**. Neem voldoende tijd voor het aanbestedingsproces en de uitgangspunten. Denk goed na over de consequenties en keuzes. Doe aan verwachttingsmanagement bij de overdracht van het huidige assortiment.

⁴ Op dit moment is het voor gemeenten niet verplicht om voor hulpmiddelen te werken met iWmo. Als hier wel gebruik van kan worden gemaakt, kan dit leiden tot vermindering van administratieve lasten voor gemeenten en leverancier.

4 Visie en uitgangspunten

4.1 Inleiding

De uitgangspunten in deze notitie beschrijven het algemene kader ("wat"). De concrete invulling ("hoe") volgt in dialoog tussen gemeenten en leveranciers voor het starten van (en indien van toepassing gedurende) het aanbestedingstraject middels een marktconsultatie.

Op basis van de Wmo zijn gemeenten verplicht hun inwoners te compenseren voor problemen die zij ondervinden bij het normale gebruik van de woning, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen per vervoermiddel en bij het ontmoeten van medemensen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. Het aanbieden van hulpmiddelen kan daarvoor een oplossing zijn. Het gaat dan om de volgende hulpmiddelen:

- Vervoersvoorzieningen, zoals scootmobielen en aangepaste fietsen;
- Rolstoelvoorzieningen, zoals handbewogen en elektrische rolstoelen;
- Woonvoorzieningen, zoals douchestoelen, toiletvoorzieningen en tilliften.

Naast de levering van de hulpmiddelen gaat het ook om het op maat maken van de hulpmiddelen, de service, reparatie en het onderhoud.

Duidelijk is dat van inwoners wordt gevraagd dat ze hun zorg meer en meer zelf in hun thuissituatie organiseren. Inwoners blijven langer thuis wonen en zijn in toenemende mate afhankelijk van hulpmiddelen. Dit vraagt van gemeenten en zorgleveranciers meer ambulante ondersteuning. Hulpmiddelen en rolvoorzieningen worden intensiever en langduriger gebruikt.

4.2 Visie

De door alle gemeenten gedragen visie bij het inzetten van hulpmiddelen is te vatten in twee doelen:

1. Inwoners van de deelnemende gemeenten in staat stellen normaal gebruik te kunnen maken van de woning en zich te kunnen verplaatsen in en om de woning, teneinde meer zelfredzaamheid en meedoen mogelijk maken.
2. Zorg dragen voor een voldoende kwalitatief en kwantitatief gecontracteerd aanbod, passend bij de vraag en ondersteuningsbehoefte van de inwoners van onze gemeenten.

4.3 Uitgangspunten

4.3.1 Cliënt centraal

Wensen en behoeften cliënt

In het leveren van cliëntgerichte ondersteuning hebben gemeente en leverancier(s) een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hieraan invulling te geven is meer nodig dan alleen een leverings- en onderhoudscontract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Leidend moet zijn sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, bejegening). Om die kanteling te maken – in woord en daad – is investeren in partnerschap en onderling vertrouwen tussen gemeente en leverancier(s) essentieel. Daarbij geldt dat de gemeente en de leverancier(s) in een contract afspraken vastleggen die uitgaan van een heldere rolverdeling waarbij elke gemeente en de leverancier(s) vanuit eigen kracht bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel.

Juiste en efficiënte service- en dienstverlening

Inwoners zijn voor hun mobiliteit afhankelijk van de hulpmiddelen. Van de leverancier wordt verwacht dat:

- Deze als expert in staat is tijdig te zorgen voor de juiste voorziening, passend bij de hulpvraag van de cliënt.
- Bij een defect een hulpmiddel snel en goed wordt gerepareerd
- Bij levering ter plekke een demonstratie aan de gebruiker wordt gegeven over de werking van het hulpmiddel

Daarbij is het de wens van de gemeenten om de reparatie en onderhoud dicht bij de inwoners te organiseren. De wachttijd van inwoners wordt zo tot een minimum beperkt.

Communicatie

Hiervoor geldt samengevat: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt.

De leverancier doet aan verwachtingenmanagement, door actief te communiceren met de cliënt zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om levertijden en service.

De cliënt is bekend bij de leverancier. Dit betekent dat bij telefonisch contact dat de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet de leverancier voldoende en volgt er actie.

Cliënttevredenheid

Van de leverancier wordt verwacht dat een hoge cliënttevredenheid wordt behaald. Dit dient periodiek te worden gemeten. In overleg met de leverancier zal worden vastgesteld wat gemeten zal moeten worden en wat het minimale cijfer moet zijn. Daarnaast zal vastgesteld worden wat de gevolgen zijn van onvoldoende cliënttevredenheid.

4.3.2 Financieel

Realistische tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening

De AMvB inkoop Wmo is niet van toepassing op hulpmiddelen, maar het principe er achter wordt ook voor de hulpmiddelen omarmd. Leveranciers hanteren realistische tarieven waarmee zij voldoende kwaliteit van zorg kunnen leveren.

Beschikbaar budget

De uitgangspunten voor de nieuwe overeenkomst moeten in verhouding staan tot het beschikbare budget. Aanbesteden op basis van nieuwe uitgangspunten kan leiden tot hogere tarieven. Daarnaast zal de vraag naar Wmo-hulpmiddelen de komende jaren naar verwachting toenemen, uitgaande van het groeiende aantal ouderen en de inzet om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Adequaat inspelen op deze ontwikkelingen vraagt om een zorgvuldige afweging van het budget dat hiervoor beschikbaar wordt gesteld

Inzetten op het delen van voorzieningen voor cliënten die universeel zijn

In sommige gevallen is het voor cliënten wenselijk dat ze tijdelijk gebruik kunnen maken van middelen en voorzieningen. De aanbieders worden uitgenodigd om mee te denken hieraan invulling te geven.

4.3.3 Aard, wijze en schaal van contracteren

Gemeente als opdrachtgever en regisseur op basis van partnerschap

Gemeenten zijn zowel opdrachtgever als regisseur. Op basis van partnerschap bepaalt de gemeente de 'wat vraag'; de 'hoe' vraag is aan de leverancier als expert.

Aanbestedingsvorm

Gezien de opdrachtwaarde dient er een Europese procedure gevoerd te worden. Ten aanzien van de te kiezen aanbestedingsmethodiek geldt: vorm volgt inhoud. Dit houdt in dat na de marktconsultatie gekozen wordt voor een 'klassieke aanbesteding', Best Value Procurement of een andere passende methodiek.

Duur van het contract

Een Raamovereenkomst kent in de regel een maximale termijn van 4 jaren. Afhankelijk van o.a. de te maken investeringen is het mogelijk om voor een langere termijn een overeenkomst aan te gaan. Zo kent de huidige overeenkomst een termijn van 4 jaar plus een verlengingsmogelijkheid van 2 maal 1 jaar. Uitgangspunt is dat de gemeenten een duurzame overeenkomst willen aangaan met een of meerdere opdrachtnemers.

Kwaliteit en serviceniveau

Aanbieders worden bij de aanbesteding uitgenodigd hiervoor een plan te presenteren. Dit zal onderdeel uitmaken van de weging.

Duurzaamheid en sociale criteria

We stellen ambities bij inkoop van goederen, uiteenlopend van milieueisen tot aandacht voor de arbeidsomstandigheden waaronder de producten worden gemaakt. In samenwerking met de Cleantech-regio en de markt (middels marktconsultatie) wordt gezocht naar mogelijkheden om duurzaamheid (als onderdeel van maatschappelijk verantwoord inkopen) een gedegen plek te geven binnen de aanbesteding.

Lokale partijen

De gemeenten binnen de regio hechten waarde aan het inzetten van lokale partijen dichtbij de klant. Welke mogelijkheden hiertoe bestaan wordt onderzocht middels de marktconsultatie.

SROI

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich aantoonbaar inspant om duurzaam ondernemen en SROI te bevorderen. Opdrachtnemer zal jaarlijks minimaal 5% van de aanneemsom (excl. BTW) inzetten voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Aan inschrijvers zal om een plan van aanpak ten aanzien van social return worden gevraagd. Gemeenten maken afspraken hoe hier op wordt gestuurd na de aanbesteding.

Innovatie

De gemeente overweegt om hulpmiddelen en aanverwante dienstverlening in te kopen via de methodiek Best Value Procurement (BVP), een innovatieve manier om aan te besteden. Dit houdt in: prestatieinkoop, waarbij de inschrijver de expert is. De gemeente stelt als opdrachtgever kaders met betrekking tot kwaliteit en prijs. Daarnaast zal innovatie en het inzetten van innovatieve producten onderwerp zijn binnen de marktconsultatie.

Gunning op basis van beste PKV

We gunnen op de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Dit betekent dat we naast prijs andere criteria meewegen. De mate waarin de leverancier meewerkt aan het nastreven van onze doelstellingen is van groot belang.

5. Planning en projectmatige aanpak

De aanbesteding wordt efficiënt aangepakt door middel van een kleine projectgroep die is samengesteld in afstemming met de bij de uitvoering van de Wmo betrokken managers van de gemeenten. De Projectgroep bestaande uit een projectleider, inkoopdeskundigen, beleidsmedewerker, toegangsmedewerker, contract- en accountmanager. De projectgroep is de schakel tussen leverancier en gemeenten. Zij bereiden documenten voor, organiseren bijeenkomsten en bereiden besluitvorming voor die vervolgens per gemeente lokaal moet worden genomen. De projectgroep gebruikt hiertoe het reguliere ambtelijk overleg beleid / accountmanagement als klankbordgroep.

Planning en besluitvormingsmomenten

	Wat	Wanneer
Fase 1	Opstellen notitie met evaluatie, aanbevelingen en uitgangspunten	Juni-augustus 2017
Fase 2	Marktconsultatie, adviesaanvraag Wmo-raden	September-oktober 2017
Fase 3	Opstellen definitieve uitgangspunten aanbesteding en publicatie	November-december 2017
Fase 4	Fase 4 Aanbesteding incl. gunning	Januari-juni 2018
Fase 5	Fase 5 Implementatie	Juli-september 2018

In de looptijd van het project zijn er vier besluitvormingsmomenten:

- september 2017 besluitvorming college:
 - notitie met evaluatie, aanbevelingen en uitgangspunten
 - Informatienota voor gemeenteraden
- november/december 2017 besluitvorming colleges:
 - uitgangspuntennotitie
 - publicatie aanbesteding
 - afspraken over mandaat voor gunning
- december 2017 besluitvorming raad omtrent financiële kaders
- juni 2018: colleges en raden informeren over gunning