

MARKTCONSULTATIE AANBESTEDING WMO HULPMIDDELEN GEMEENTE HAARLEMMERMEER, 22 oktober 2018

De gemeente Haarlemmermeer heeft het streven om begin december 2018 een aanbesteding Wmo Hulpmiddelen te publiceren op TenderNed. Doel van de marktconsultatie is om standpunten te toetsen die invulling geven aan de aanbesteding. De marktconsultatie is niet bedoeld om definitieve besluiten te nemen omdat allerlei factoren uiteindelijk een rol spelen in de definitieve besluitvorming van de gemeente.

Doelstelling aanbesteding

Binnen de aanbesteding wil de gemeente de volgende resultaten bereiken:

- Continuïteit zorg verhogen door meerdere aanbieders te contracteren.
- Tevredenheid van de inwoners verhogen door verbeterde kwaliteit dienstverlening en mogelijkheid tot overstappen te bieden (keuzevrijheid)
- Betere samenwerking tussen gemeente en aanbieders

Om de gewenste resultaten van de inkoop te bereiken wil de gemeente lange termijn relaties aangaan met aanbieders. Daarom wordt de contractduur van Wmo hulpmiddelen 5 jaar (tot 1 juli 2024) met twee optionele verlengingen van 1 jaar.

Thema's Marktconsultatie

Onderstaand een aantal thema's met vragen waarop wij graag uw reactie wensen:

1. VERDELING BESTAANDE CLIENTEN
2. VERDELING NIEUWE CLIENTEN
3. FORMULE OVERNAME
4. INDELING PRODUCTCATEGORIEEN
5. OVERSTAPPEN
6. STURING dmv STOPLICHTMODEL
7. KPI's
8. GUNNING OP BUDGET EN KWALITEIT
9. KLANTTEVREDENHEID

Wij ontvangen uw schriftelijke reactie graag uiterlijk woensdag 17 oktober a.s. via sociaaldomein@haarlemmermeer.nl. Zo zijn wij in staat te bepalen welke thema's nadere bespreking behoeven tijdens de marktconsultatie zodat deze zo constructief mogelijk zal verlopen.

1. VERDELING BESTAANDE CLIENTEN

De gemeente wenst met meerdere partijen een raamovereenkomst af te sluiten. Voor de verdeling van de bestaande cliënten over de contractpartijen zijn 2 hoofdscenario's:

- a. een sterfhuisconstructie, en
- b. een niet-sterfhuisconstructie.

a. *Sterfhuisconstructie*

Bestaande cliënten blijven in principe bij de huidige contractspartij maar krijgen wel de mogelijkheid over te stappen naar een andere contractspartij.

a. *Niet sterfhuisconstructie*

Bestaande cliënten mogen hun 'nieuwe' contractpartij kiezen. De bestaande cliënten die geen keuze maken worden verdeeld volgens een, nog te bepalen, verdeelregel.

VRAAG 1: Welke voor- en nadelen ziet u bij de scenario's?

VRAAG 2: Welk scenario heeft uw voorkeur?

N.B. Mogelijke financiële gevolgen voor de gemeente spelen een rol bij de keus voor al dan niet sterfhuisconstructie.

2. VERDELING NIEUWE CLIENTEN

Nieuwe cliënten krijgen de mogelijkheid een contractspartij te kiezen. Als er geen keuze wordt gemaakt, worden nieuwe cliënten over de contractpartijen verdeeld volgens een verdeelregel, zoals bijvoorbeeld:

- a. Opdeling HLMR in gebieden op postcode
- b. Volgordelijke verdeling (1, 2, 3, 4)
- c. Verdeling op alfabet
- d. Verdeling op basis van gemeten kwaliteit na een x tijd

VRAAG 3: Heeft u nog een andere suggestie voor een verdeelregel? Zo ja, welke?

VRAAG 4: Welke verdeelregel heeft uw voorkeur en waarom?

3. FORMULE OVERNAME

Bij beide scenario's is de overnemende contractspartij *verplicht* het uitstaande bestand van de latende contractspartij over te nemen op basis van een vastgestelde formule voor overnameprijs.

bruto cataloguswaarde * ... % korting * afschrijvingsduur (5 jaar kind en 7 jaar volwassene)

VRAAG 5: Welk kortingspercentage ziet u als reëel?

4. INDELING PRODUCTCATEGORIEËN (zie PvE)

Gemeente is voornemens nog niet over te stappen op de indeling die de VNG (Handreiking Inkoop Hulpmiddelen) adviseert, maar de huidige indeling van productcategorieën te handhaven. Reden hiervoor ligt in de mogelijke complexiteit die kan ontstaan in de waardebepaling van het uitstaande bestand en de overname hiervan alsmede de consequenties voor de administratieve inrichting. Gedurende de looptijd van het contract wordt samen met de contractspartijen onderzocht of en wanneer er wordt overgestapt op de indeling die de VNG adviseert.

VRAAG 6: Levert het handhaven van de huidige productcategorieën mogelijke problemen of beperkingen op?

5. OVERSTAPPEN

Elke client krijgt, gedurende de looptijd van de overeenkomst, 1 maal per jaar (gerekend vanaf de ingangsdatum overstap) de mogelijkheid over te stappen naar een andere contractspartij. De overnemende contractspartij is *verplicht* het uitstaande bestand van de latende contractspartij over te nemen op basis van de vastgestelde formule voor overnameprijs. De verlatende contractspartij zal de reden van overstappen registreren.

VRAAG 7: Levert de mogelijkheid voor cliënten om 1 maal per jaar over te stappen naar een andere contractspartij problemen of beperkingen op?

6. STURING dmv STOPLICHTMODEL

De gemeente is voornemens te gaan werken met een zogeheten 'stoplichtmodel':

- Wanneer één of meerdere servicegraden langer dan drie maanden onder het afgesproken niveau liggen, kan de gemeente een formele waarschuwing geven; een gele kaart.
- In aansluiting op de formele waarschuwing stelt de leverancier binnen 15 werkdagen een actie/verbeterplan op met als doel om binnen 3 maanden weer aan de gestelde eisen te voldoen. De leverancier legt dit plan ter beoordeling voor aan de gemeente.
- Indien 3 maanden na de formele waarschuwing (gele kaart) de servicegraden niet aan de gestelde eisen voldoen, heeft de gemeente het recht om een rode kaart te geven en daarmee de toeleiding van nieuwe opdrachten naar de contractspartij stop te zetten.
- Indien 6 maanden na de zwaardere formele waarschuwing (rode kaart) de servicegraden nog niet aan de gestelde eisen voldoen, heeft de gemeente het recht om de overeenkomst met de betreffende contractspartij te ontbinden (zwarte kaart) en haar cliëntenbestand vanuit de gemeente, volgens de gekozen verdeelregel over de overige contractpartijen te verdelen.
- Wanneer er sprake is van een derde rode kaart bij een en de zelfde contractspartij staat dit gelijk aan de zwarte kaart en heeft de gemeente het recht om de overeenkomst met de betreffende contractspartij te ontbinden.

VRAAG 8: Levert het handhaven van het beschreven stoplichtenmodel mogelijke problemen of beperkingen op?

7. KPI's

Onderstaande KPI's wil de gemeente hanteren om te bepalen of de servicegraden op het gewenste niveau liggen:

- Levertijden
- Serviceopvolging
- Reparatietijden
- Bereikbaarheid
- Klanttevredenheid (zowel van de klant als van de gemeente)
- Aantal klachten

Levertijden

Categorie	Levertijd (max.)
Standaard voorzieningen	10 werkdagen
Standaard voorzieningen met modulaire aanpassingen	15 werkdagen
Standaard voorzieningen met maatwerk aanpassingen	20 werkdagen
Complexe voorzieningen (maatwerk en orthesen)	30 werkdagen

VRAAG 9: Zijn gestelde levertijden haalbaar?

Serviceopvolging

.....

VRAAG 10: Graag ontvangen wij uw voorstel voor de invulling van serviceopvolging, waarbij u rekening dient te houden met (max 1 A4):

- **Mate van afhankelijkheid van het hulpmiddel**
- **Calamiteit/niet-calamiteit**
- **Binnens/buitenshuis**

De uitkomsten hiervan zal de gemeente verwerken in het PvE van de aanbesteding.

Reparatietijd

De gemeente stelt geen specifieke eis aan de reparatietijd maar zal in de aanbesteding u vragen om een plan waarin u borgt dat de inwoner naar tevredenheid gebruik kan (blijven) maken van het betreffende hulpmiddel (vervanging in geval van reparatie) en waarin de inwoner tevreden is over de afhandeling. Hierbij is dezelfde prioritering indeling van toepassing als bij de serviceopvolging.

Bereikbaarheid

De gemeente verwacht dat de leverancier binnen kantooruren bereikbaar is voor vragen van cliënten en buiten kantooruren (serviceorganisatie 24/7) voor calamiteiten.

VRAAG 11: Heeft u nog een andere suggestie voor een KPI? Zo ja, welke?

VRAAG 12: Levert het hanteren van bovenbeschreven KPI's mogelijke problemen of beperkingen?

8. GUNNING OP BUDGET EN KWALITEIT

Gemeente heeft het voornemen in de aanbesteding hulpmiddelen een budgetplafond per jaar (2,4 mln) op te nemen. Inschrijvers zullen in de aanbesteding worden gevraagd op basis van het bestaande bestand hulpmiddelen in te schrijven, als ware het dat zij het hele bestand in beheer zouden krijgen. Dit leidt tot een totaal prijs per inschrijver die we naast elkaar zetten. De totaalprijs mag niet boven het budgetplafond uitkomen. Inschrijvers die desondanks boven het budgetplafond offereën, komen niet in aanmerking voor gunning en worden uitgesloten. Inschrijvers die onder het plafondbudget offereën, mogen met voorstellen komen hoe het resterende budget kan worden besteed (bijvoorbeeld aan innovatie).

De kwaliteit zal worden beoordeeld aan de hand van de ingediende voorstellen in de aanbesteding rondom de KPI's.

VRAAG 13: Welke suggestie heeft u om met elkaar te borgen dat het budgetplafond niet wordt overschreden?

VRAAG 14: Welke zijn uw suggesties t.a.v. indexering gegeven de looptijd van het contract?

9. KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK (Zie ook Programma van Eisen, H1)

Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit, naar de geleverde hulpmiddelen en dienstverlening. Opdrachtnemer stelt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek ter beschikking aan de Opdrachtgever.

VRAAG 15: Beschikt de branche over een standaard klanttevredenheidsonderzoek?