

# Marktconsultatie Wmo Hulpmiddelen 22 oktober 2018

Aanwezige aanbieders: Dirk de Hengst (Medipoint), Ronald Sikkens (Medipoint), Toine Vos (Hulpmiddelencentrum), Fred Rooijackers (Welzorg) en Jeroen Witmus (Welzorg)

Aanwezig namens Gemeente Haarlemmermeer: Conny Kelly, Femke Nederstigt, Katja Postma.

## *Doelstelling*

Deze marktconsultatie is een onderdeel van de voorbereiding van de aanbesteding. De gemeente wil graag standpunten toetsen om de aanbesteding zo goed mogelijk in te vullen. Er worden vandaag geen besluiten genomen en aan datgene dat vandaag wordt uitgewisseld kunnen geen rechten worden ontleend. De publicatie van de aanbestedingstukken is onder voorbehoud gepland voor begin december, gunning medio maart. De contracten gaan in op 1 juli 2019.

Voorafgaand aan de marktconsultatie heeft de gemeente (mede via TenderNed) een schriftelijke reactie gevraagd op onderstaande thema's (zie ook Bijlage I):

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

Tijdens de marktconsultatie is per thema de verkregen input samengevat in een presentatie en besproken waarbij ook verdiepingsvragen zijn gesteld. Onderstaand een weergave van hetgeen is besproken. De schuine tekst geeft de tekst aan van de sheets uit de presentatie.

## **1. Verdeling bestaande cliënten**

*Sterfhuisconstructie of verdeling over partijen vanaf de start:*

- *Partijen zien diverse voor en nadelen; hier zitten geen grote verschillen tussen*
- *Beide opties zijn mogelijk; er is geen duidelijke algemene voorkeur. Op basis van de afweging bij het verdeelprincipe bepaalt de gemeente welke constructie het beste passend is. De keuze lijkt geen beletsel te zijn voor inschrijving.*

## REACTIE:

Een aanbieder geeft aan dat zij als nieuwe partij de voorkeur heeft om met een bepaald volume te starten. Bij de start zou de klantverdeling geografisch kunnen worden bepaald en bij nieuwe instroom kan dit op basis van KTO. Inwoners houden daarbij de vrijheid over te stappen naar een andere aanbieder. Zowel aanbieders als gemeente geven aan dat de keuze van de verdeling van bestaande cliënten ook afhankelijk is van de keuzen die op de andere onderwerpen wordt gemaakt.

## 2. Verdeling nieuwe klanten

### *Suggestie verplichte keuze*

- *Verplichte keuze acht de gemeente niet wenselijk. Dus de gemeente wil een verdeelregel.*

### *Voorkeur*

- *Geografische verdeling; lijkt gemeente haalbaar bij de start.*
- *KTO: voldoende volume per gecontracteerde aanbieder nadat de implementatie is afgerond*

### VRAAG:

Gemeente vraagt bij welk minimaal volume KTO het leidende principe kan zijn?

### REACTIE:

- Voorgesteld wordt de indeling standaard op geografie te laten gebeuren. Een inwoner die zelf wil kiezen kan het KTO als leidraad gebruiken. De inwoner heeft zo altijd de mogelijkheid om met behulp van de KTO cijfers over te stappen. In gemeente Amsterdam wordt bv. gewerkt met reviews van gebruikers zodat inwoners op basis hiervan een keuze kunnen maken.
- Aanbieders geven aan dat de markt voor hulpmiddelen in de gemeente Haarlemmermeer, mede door het groeiscenario, interessant is voor maximaal drie aanbieders. Dit geldt in het geval dat er geen sterfhuisconstructie wordt gehanteerd. Bij een sterfhuisconstructie is het interessant voor maximaal twee aanbieders. In alle gevallen is de markt binnen Haarlemmermeer te klein voor vier aanbieders (1250 middelen per aanbieder is nodig om contract rendabel te krijgen).
- Een andere mogelijkheid is het hanteren van een hybride variant van het sterfhuis principe, nl. beperken in tijd.
- Een aanbieder geeft aan dat slechts 10% van de inwoners actief kiest voor een specifieke leverancier en is daarom van mening dat een sterfhuisconstructie een goede optie is.

Keuzevrijheid staat centraal voor gemeente en daar is schaalgrootte voor nodig. Een aanbieder geeft aan dat voor een goede dienstverlening volume nodig is. Bij een sterfhuisconstructie en het bijbehorende ingroeimodel bouw je geen relatie op met de wijk, de burgers en gemeente. Een andere aanbieder bevestigt dit: er is een minimale basis nodig om je werk goed te kunnen doen en energie te kunnen steken in het gebied. Aanvullend geven alle aanbieders aan geen vestiging in Haarlemmermeer nodig te hebben om Haarlemmermeer te kunnen bedienen. Gemeente is daarom voornemens geen vestigingseis op te nemen in de aanbesteding.

### 3. Formule overname

*Reeel kortingspercentage*

- 35%

*Vraag:*

- *Dit wijkt af van ons huidige percentage. Hebben jullie ervaring en/of kennis van mogelijkheden hoe hier mee om te gaan?*

REACTIE:

Het uitstaande bestand van de huidige contractpartij zal overgenomen moeten worden op basis van een formule. Aanbieders hebben aangegeven dat een reëel kortingspercentage 35% is. Dit wijkt af van het huidige percentage in de gemeente Haarlemmermeer.

Alle aanbieders geven aan dat in de huidige markt het percentage wisselt tussen de 10% en 40%. Het percentage van 20% dat momenteel binnen Haarlemmermeer wordt gehanteerd is prima zolang dit zowel aan het begin en einde wordt gehanteerd. Het is van groot belang het kortingspercentage bij het begin en einde van het contract gelijk te houden.

Een aanbieder geeft aan dat hoe lager het percentage hoe hoger de huurtarieven zullen worden, de investering moet namelijk in de prijs en ook omgekeerd. Zolang het percentage aan het begin en aan het eind van het contract gelijk is, zal dit een minimaal effect hebben op de huurprijs. Hoe lager het percentage, hoe hoger de financiering voor de aanbieders moet worden om het uitstaande bestand over te nemen. De aanbieders geven aan dat dit bij de aantallen van de gemeente Haarlemmermeer geen al te groot probleem zal opleveren.

Voor de gemeente zelf is het percentage niet direct relevant, maar zij wil er zeker van zijn dat het voor aanbieders onderling geen probleem is hulpmiddelen van elkaar over te nemen.

VRAAG:

Gemeente vraagt of het een beletsel is als zij de huidige 20% handhaaft. Alle aanbieders bevestigen nogmaals dat, wanneer wordt vastgelegd gelegd dat begin- en eindregeling gelijk is, het geen probleem is.

### 4. Indeling productcategorieën

*Handhaven huidige indeling vormt geen beletsel vormt*

*Overwegend advies VNG indeling*

*We zien voor onze eigen back-office wel wat problemen hierin en zullen dat meenemen in onze afweging.*

REACTIE:

VNG is bezig met nieuwe indeling. Huidige indeling schiet nogal te kort op aantal gebieden. Het is voor aanbieders belangrijker dat er duidelijke categorieën worden gebruikt, dan dat de VNG-handreiking wordt gehanteerd. De huidige indeling geeft geen beletsel mits rekening wordt gehouden met een aantal adviezen die aanbieders hebben gegeven.

VRAAG:

Gemeente wil zich vooral met het 'wat' bezighouden en een groot deel van de invulling bij de aanbieders leggen. In hoeverre moet de gemeente zelf nog indiceren? Gemeente legt uit hoe het Haarlemmermeerse model werkt bij de nieuwe WMO. De professional bepaalt zelf wat er nodig is aan zorg. De gemeente geeft een open beschikking af.

REACTIE:

Een aanbieder geeft aan dat dit nog een stap te ver is om volledig het indiceren van hulpmiddelen aan aanbieders over te laten. Om kosten te bewaken is bij de toeleiding heel belangrijk verwachtingen te managen. Bij het keukentafelgesprek is het dan ook van belang geen verwachtingen bij inwoner te wekken. Gevaar kan zijn dan de aanbieder waar mensen 'het meeste' krijgen, uiteindelijk de grootste aanbieder wordt. Het vraagt hoe dan ook een goede samenwerking tussen aanbieder, gemeente en indiceerder.

## **5. Overstappen**

*1 keer per jaar overstapmogelijkheid voor cliënten levert geen problemen op.*

*Behoeft geen nadere bespreking*

REACTIE:

Elke cliënt krijgt 1 x per jaar mogelijkheid over te stappen naar andere contractpartij. Dit is geen actieve overstap, mensen worden niet benaderd.

Partijen hebben aangegeven dat dat haalbaar is.

Een aanbieder merkt op dat wanneer het middel meeverhuist met de klant, dit shopgedrag beperkt.

Een aanbieder geeft aan dat het belangrijk is om te kijken waarom de inwoner niet tevreden is. Wat is het onderliggende probleem (communicatie)?

## **6. Sturing d.m.v. stoplichtmodel**

*Overwegend geven partijen aan dat dit geen problemen of beperkingen oplevert.*

REACTIE:

Een aanbieder vindt dat het stoplichtmodel haaks staat op keuzevrijheid. Gemeente legt uit dat er gekeken wordt naar een combinatie van facetten die bepaalt of het stoplichtmodel in werking treedt. Wanneer een aanbieder over langere termijn niet goed presteert (ook op basis van klanttevredenheid) zal het stoplichtmodel ingezet worden. Een andere aanbieder vindt het stoplichtmodel beter dan boetes. Er is een blijvende prikkel goed werk te leveren en in gesprek te blijven.

## 7. KPI's Levertijden

Gemeente wil graag met streeftijden gaan werken en stelt onderstaande voor:

Soort voorziening	Levertijd
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

Wanneer voor maatwerk de reguliere levertijd niet haalbaar is stelt de aanbieder een planning op.

### REACTIE:

Een aanbieder vindt het een goed idee om niet alleen op tijden te sturen maar ook op communicatie met de klant. Als er goed wordt gecommuniceerd met de klant kan het zo zijn dat deze het geen probleem vindt als een tijd wordt overschreden. Gemeente bevestigt dat communicatie met klant/verwachtingsmanagement heel belangrijk is.

Een aanbieder stelt voor op categorie niveau nog een percentage vast te leggen dus dat x % van 100% moet worden nagekomen binnen de afgesproken standaardtijden. Afwijkingen van de standaardtijden moet altijd in overleg met de klant (soms wil een klant de tijd hebben om te wennen aan het feit dat een hulpmiddel nodig is). Voorstel van de aanbieders is om 15 werkdagen voor een standaard voorziening te stellen, voor modulaire aanpassingen 20 werkdagen en voor complexe voorzieningen 30 werkdagen.

De categorie Standaard met aanpassing, kan uit het overzicht.

Gemeente gaat zich hierover beraden.

### Service opvolging

Op basis van de diverse antwoorden zal de gemeente zich beraden over de aanbesteding. De gemeente hecht eraan minimale eisen te stellen in geval van calamiteiten.

### VRAAG:

De gemeente stelt de vraag of calamiteit voor alle aanbieders een gelijke definitie kent?

### REACTIE:

Bij alle aanbieders geldt dat wanneer de inwoner op dat moment volledig afhankelijk is van het hulpmiddel voor dagelijks functioneren, dit een calamiteit is.

Vaak gaat het om een elektrische rolstoel of tillif

## **KPI's**

*Geen suggesties voor andere kpi's*

*Hanteren van beschreven kpi's levert geen problemen of beperkingen op*

REACTIE:

Gemeente heeft goede nota genomen van haalbaarheidspercentages, zoals eerder door de aanbieders aangegeven bij punt 8.

Een complimentenmeter zou goed zijn, maar is lastig in een KPI te verwerken. Gemeente stelt voor dit mee te nemen in de inrichting van het KTO.

## **8. Gunning op budget en kwaliteit**

*Gezamenlijk borgen budgetplafond*

- *De verkregen input levert geen volledig antwoord op. Wat kunnen wij van jullie hierin verwachten en wat verwachten jullie van ons?*

VRAAG:

Gemeente wenst een Budgetplafond per jaar te stellen. Welke suggestie hebben de aanbieders om met elkaar te borgen dat dit budget niet wordt overschreden?

Wanneer aanbieders onder budget blijven, kan het resterende deel gebruikt worden voor innovatie of andere doeleinden. Gemeente wil het huidige budget als plafond bij de start van de aanbesteding stellen. Aanbieders zal worden gevraagd op basis van het huidige hulpmiddelen bestand in te schrijven. Dat zou het startpunt kunnen zijn, vervolgens is de vraag hoe we binnen dit budget kunnen blijven.

REACTIE:

Geopperd worden de volgende suggesties:

- Aan voorkant samen optrekken; adviseurs meedenken bij indicering.
- Domein overschrijdend werken: vervoer of beleid aanpassen. In contract zoals het er nu ligt zijn er niet veel knoppen.
- Indicatie kan niet bij aanbieder liggen als je als gemeente niet duidelijk bent naar de burger. Met één mond spreken.
- In andere gemeenten zijn ook budgetplafonds. Arnhem heeft als uitgangspunt bij aanbesteding dat de klant in eerste instantie zelf een oplossing moeten verzinnen voor het mobiliteitsprobleem (een pool, gemeenschappelijk gebruik, alternatieve mobiliteit). Als dat niet kan komen inwoners in aanmerking voor een maatwerkvoorziening.

- Alternatieve mobiliteit borgen. Doelgroepenvervoer kan het aantal indicaties verminderen.
- Aanbieder gebruik laten maken van zijn standaard merken en types omdat die goed onderhouden en ingekocht kunnen worden. Als merken en types voorgeschreven gaan worden, dan wordt dat verdisconteerd in de prijs.
- Samenwerking is wat de gemeente zoekt. Bij de nieuwe Wmo zijn samen met aanbieders mogelijkheden bekeken; bijvoorbeeld ontmoeting i.p.v. dagbesteding. Wat zien aanbieders voor alternatieven? Gemeente kan dit niet alleen.
- Gesproken wordt over bandbreedte in tarieven voor alle categorieën tezamen; dit geeft de mogelijkheid te mixen en risico's te beheersen. Door middel van goed contractmanagement wordt gestuurd op beheersing van budget.
- Aanbieders zien ook mogelijkheden voor een vaste prijs per categorie. Gemeente moet goed nadenken hoe er tot een vaste prijs gekomen kan worden. Als de prijs vastligt kunnen aanbieders zich volledig op kwaliteit focussen. Gemeente wil dat prijs geen issue is na contracteren en dat op kwaliteit gefocust kan worden en tegelijkertijd het budget bewaakt wordt. Daarop stelt een aanbieder dat wellicht dan beter is om een boven- en ondergrens te hanteren i.p.v. een vaste prijs. Niet per categorie, maar totaal.
- De mixverschuiving is een risico. Mix tussen de categorieën is belangrijk. Daar past een bandbreedte in prijs goed bij.
- Maximaal budget kan naar oordeel van een aanbieder alleen goed werken in samenhang met bandbreedte.
- Aanbieders adviseren gemeente het Berenschot onderzoek mee te nemen.

Gemeente neemt de suggesties mee in haar overwegingen.

### **Indexering**

*Overwegend wordt de CPI-huishoudens voorgesteld. Gemeente zal dit meenemen in haar afweging. Intentie is prijzen uit te vragen tot 1 januari 2021 en vanaf dat moment indexering toe te passen.*

REACTIE: Hier waren geen vragen over en dit is verder niet besproken.

### **9. Klanttevredenheid**

- *Geen standaard KTO*
- *Eerlijke werking stoplichtmodel c.q. keuzevrijheid streeft gemeente naar zo uniform mogelijk KTO*
- *Gemeente ontvangt graag op korte termijn huidige formats*

VRAAG:

Gemeente vraagt of de branche over een standaard klanttevredenheidsonderzoek beschikt.

REACTIE:

Het antwoord is nee. Een aantal aanbieders zegt dat het beter is een onafhankelijk onderzoek door een derde in te stellen.

Aanbieders (of een door hen ingeschakeld bureau) bevragen zelf hun cliënten periodiek in het kader van een KTO.

Gemeente wil liever niet dat inwoners met verschillende onderzoeken belast worden.

Een aanbieder merkt op dat KTO in verschillende vormen kan plaatsvinden en dat online uitnodigingen en papieren enquêtes achterlaten bij klant niet de gewenste respons oplevert. Aanbevolen wordt om na te bellen.

Gemeente heeft aanbieders verzocht om hun huidige KTO als voorbeeld toe te sturen.

### **Zijn er vragen over het PvE?**

- Punt 5 Hulpmiddel: all-in prijzen geen extra kosten. Zijn extra kosten gerelateerd aan categorie prijzen? Ja, all-in prijs voor die categorie.
- Het oefenen is op kosten van aanbieder. Gemeente geeft aan dat dat niet opgenomen was. In het vorige bestek is opgenomen: 'zodat gebruiker er veilig gebruik van kan maken'. Aanbieders zouden het graag willen definiëren. Hoewel het maar zelden zal gebeuren dat mensen veel lessen nodig hebben, kan dit toch voorkomen. Dan moet je je afvragen of het middel geschikt is voor deze persoon. Gemeente zal nakijken of rijgeschiktheid voor indicering wordt bekeken.
- Huur eindigt op het moment dat beëindiging de deur uit gaat. Heeft gemeente overwogen per 1<sup>e</sup> van de maand de huur in te laten gaan? Dat is voor beide partijen administratief gemakkelijker. In de maand dat product geleverd wordt gaat de huur in bij inname stopt de huur ook per 1<sup>e</sup> van de maand. Gemeente zal dit punt meenemen in haar overwegingen.
- Hoe kijkt gemeente naar IWMO?  
Dit is niet beschreven in het PvE, maar wel in aanbestedingsdocument. Gemeente is nog niet zover op gebied van hulpmiddelen, maar wel op andere gebieden. Dit zal daarom als wens opgenomen worden. Aanbieders vragen aan gemeente om dit zo realistisch mogelijk in het aanbestedingsdocument op te nemen.

### **Afsluiting**

Gemeente gaat de aanbestedingsdocumenten verder voorbereiden. Het streven is om begin december te publiceren. In de planning is rekening gehouden met de feestdagen zodat er genoeg tijd is voor het stellen van vragen en het opstellen en indienen van de offertes.

Laatste opmerkingen van aanbieders:

- Gemeente pakt het realistisch aan door in openheid het gesprek aan te gaan. Aanbieders stellen deze openheid op prijs.
- Klanttevredenheid leidend maken is goed.
- Er wordt benadrukt dat het heel belangrijk is om te kijken naar het budgetplafond. Kijk goed binnen het sociaal domein waar een verschuiving zou kunnen komen. Gemeente geeft aan dat het duidelijk is dat dit een belangrijk punt is en zal dit goed bekijken o.a. aan de hand van onderzoeken zoals dat van Berenschot.

- Aanbieders geven aan dat mocht gemeente nog verduidelijking nodig hebben dan zijn partijen bereid deze te geven.

## **Bijlage I: 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 verbeteren 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](mailto: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 contractpartij maar krijgen wel de mogelijkheid over te stappen naar een andere contractpartij.

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 contractpartij 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 contractpartij *verplicht* het uitstaande bestand van de latende contractpartij 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 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 contractpartij 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
- Reparatieijden
- Bereikbaarheid
- Klanttevredenheid (zowel van de klant als van de gemeente)
- Aantal klachten

### *Levertijden*

<b>Categorie</b>	<b>Levertijd (max.)</b>
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 offrenen, komen niet in aanmerking voor gunning en worden uitgesloten. Inschrijvers die onder het plafondbudget offrenen, 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?**