

Commercieel vertrouwelijk



Eindverslag

**Openbare marktconsultatie
WMO Hulpmiddelen
ten behoeve van de ISD Bollenstreek
(gemeente Lisse, Hillegom, Noordwijk en Teylingen)**

Status	: Definitief
Uitgevoerd door	: NIC Inkoopprojecten, Wendy Barz
In opdracht van	: De ISD Bollenstreek, Lisse
Datum	: 28 mei 2019

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
1. DE MARKTCONSULTATIE	3
1.1 Procedure consultatie	3
1.2 Uitgangspunten en randvoorwaarden Marktconsultatie	3
2. VERSLAG	4

INLEIDING

In dit document wordt het verslag van de Marktconsultatie 'Wmo Hulpmiddelen' beschreven. De Marktconsultatie is een initiatief van de ISD Bollenstreek.

De Marktconsultatie is een georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding, aan de hand waarvan NIC Inkoopprojecten in opdracht van ISD Bollenstreek de aanbestedingsdocumenten kan opstellen. Daartoe zijn vragen opgesteld welke in dit document zijn opgenomen.

Er hebben vier (4) marktpartijen een reactie gegeven. Dit verslag geeft een weerslag van de diverse reacties.

1. DE MARKTCONSULTATIE

1.1 Procedure consultatie

Deze Marktconsultatie is op 27 mei 2019 op TenderNed gepubliceerd. Op basis van de reacties op de marktconsultatie stelt de aanbestedende dienst een eindverslag op.

1.2 Uitgangspunten en randvoorwaarden Marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van partijen te maken in het kader van de voorgenomen aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt de aanbestedende dienst dat deelname of afzien van deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een positieve of negatieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbesteding, in welke vorm of hoedanigheid deze in de toekomst georganiseerd zal gaan worden.

De resultaten van de marktconsultatie worden middels dit verslag geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed. De ISD Bollenstreek is op geen enkele wijze gebonden aan de resultaten van de marktconsultatie. Dit houdt o.a. in dat de informatie in dit eindverslag kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt voor een mogelijke aanbestedingsprocedure. Op de ISD Bollenstreek berust geen verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde informatie wel of niet heeft verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

Marktpartijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie is verstrekt. Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet getourneerd.

2 VERSLAG

In dit verslag wordt per vraag samengevat wat de reacties waren vanuit de markt. Hierbij is rekening gehouden met bedrijfsgevoelige informatie en zijn de reacties geanonimiseerd.

1. Welke ontwikkelingen ziet u aan de vraagkant van de dienstverlening Wmo hulpmiddelen? En op welke wijze dient de ISD Bollenstreek dit op te nemen in de voorgenomen aanbesteding?

- *Leveranciers zien een stijgende lijn in de gemeentelijke uitgaven door o.a. factoren als groei in het aantal aanvragen (20 – 25%) en toename in de complexiteit van aanvragen (fietsen, scootmobielen, douche/toiletstoel, elektrische voorzieningen, ‘obese’ producten e.d.);*
- *De Wmo markt kent al jaren een zeer hoge prijsdruk;*
- *Voorts komen per 1 januari 2020 klanten die geïndiceerd zijn voor Wlz verblijf onder het Wlz regime te vallen. Bij deze groep vallen de hulpmiddelen (op termijn) niet meer onder de verantwoordelijkheid van gemeenten maar onder de zorgkantoren;*
- *Er wordt door een aanbieder gerefereerd naar het eindgebruikeronderzoek van Berenschot;*
- *iWmo is geadresseerd;*
- *Handreiking Inkoop Wmo hulpmiddelen VNG is onlangs aangepast;*
- *Invoering van het abonnementstarief.*

2. Welke ontwikkelingen ziet u aan de aanbodkant van de Wmo hulpmiddelen? En op welke wijze dient de ISD Bollenstreek dit op te nemen in de voorgenomen aanbesteding?

- *De markt wordt door vier (4) aanbieders gedomineerd;*
- *De markt wordt niet meer gezien als prijsvechtermarkt. De leveranciers focussen zich op kwaliteit van de levering of dienst;*
- *Er is een toename in het aantal contracten met meerdere leveranciers met als gedachten dat er betere services kan worden geboden aan de cliënten;*
- *Er vindt momenteel een ontwikkeling plaats voor specifieke dienstverlening voor bijzondere doelgroepen zoals: spierzenuwziekten ALS/PLS/PSMA, maar ook mobiliteitsproblematieke en ZEVMB doelgroep. Hiervoor moet worden nagedacht hoe de productpakketten vanuit de Wmo samengesteld kunnen worden, waarmee de dienstverlening richting cliënten fors verbeterd;*
- *De vraagkant wordt beantwoord met aanbod van nieuwe modellen en aanpassingen in functionaliteiten of modulaire aanpassingen;*
- *Producten worden duurder;*
- *Gemeenten moeten keuzes maken om de dienstverlening betaalbaar, uitvoerbaar en winstgevend te houden voor de leveranciers.*

3. Welke ontwikkelingen en innovaties ziet u op het gebied van Wmo hulpmiddelen? En op welke wijze dient de ISD Bollenstreek dit op te nemen in de voorgenomen aanbesteding?

- *Contracten met meerdere leveranciers;*
- *Keuzevrijheid cliënt;*
- *Klanttevredenheid als KPI;*

- *Ontwikkelingen op het gebied van elektrische ondersteunende hulpmiddelen, hierbij ook denkend aan robotisering van hulpmiddelen;*
 - *Mogelijkheid bieden om tijdens de looptijd van het contract producten toe te laten voegen om op de ontwikkelingen te kunnen participeren. Dit kan door een open/overige categorie toe te voegen;*
 - *Internettoepassingen voor hulpmiddelen, zodat deze hulpmiddelen op afstand uitgelezen kunnen worden. Er wordt geadviseerd aan de aanbestedende dienst om nog geen eisen ten aanzien van deze internettechnologieën vast te leggen in verband met ethische vraagstukken en privacy van de eindgebruiker;*
 - *Mogelijkheid om pilots te starten met nieuwe technologieën;*
 - *De thema's duurzaamheid en circulariteit nemen toe.*
- 4. De ISD Bollenstreek vindt het belangrijk dat er een voldoende kwalitatief en kwantitatief aanbod van hulpmiddelen voor inwoners van de vier (4) gemeenten beschikbaar is. De ISD Bollenstreek is voornemens de indeling van de productcategorieën met bijbehorende minimumeisen zoals weergegeven in bijlage B te continueren en nog niet over te stappen op de indeling uit de VNG Handreiking Inkoop Hulpmiddelen. Levert het hanteren van deze indeling mogelijke problemen of beperkingen op voor u als leverancier? Ziet u mogelijkheden om de huidige indeling van productcategorieën van de ISD Bollenstreek te versimpelen? Kunt u concreet aangeven welke mogelijkheden dat zijn?**
- *Leveranciers geven aan dat de huidige categorie-indeling in principe werkbaar is en hebben een aantal wijzigingen voorgesteld (o.a. toevoeging Obese-categorie, samenvoegen van bepaalde categorieën)*
 - *Leveranciers adviseren de categorie-indeling in de VNG handreiking Inkoop Hulpmiddelen, met name vanwege uniformiteit en ontwikkelingen op het gebied van iWmo;*
- 5. Alle aangeboden hulpmiddelen dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, betreffende onder andere de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Welke kwaliteitskenmerken of certificaten zou u voor een leverancier willen terugzien in de aanbesteding?**
- *Nationaal keurmerk hulpmiddelen (NKH);*
 - *ISO13485/ISO9001 (Kwaliteit)*
 - *ISO14001 (Milieu);*
 - *ISO20400 (maatschappelijk verantwoord inkopen);*
 - *ISO7176-19 (VVR)*
 - *ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen);*
 - *ISO140001 (Milieumanagementsysteem);*
 - *93/42/EEG (Richtlijn Medische Hulpmiddelen)*
 - *89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);*
 - *73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische*

rolstoelen/scooters);

- *EMC 2004/108/EG (richtlijn elektromagnetische comptabiliteit);*
- *85/364/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn);*
- *99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten);*
- *NEN 7506 (periodieke onderhoud en keuring tilliften);*
- *WIP richtlijnen ten behoeve van reiniging;*
- *EN 12183 (Handbewogen rolstoelen);*
- *EN 12184 (Elektrische rolstoelen en scooters);*
- *EN ISO 10535 (patiëntentilliften);*
- *EN 12182 (Hulpmiddelen gehandicapten in het algemeen);*
- *Kwaliteitseisen die staan in de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen van de VNG pagina 48.*

6. Op dit moment gelden de volgende contractafspraken ten aanzien van de lever- en reparatietijden:

Levering:

- **maximaal 5 werkdagen voor Incidentele rolstoelen, scootmobielen en toiletvoorzieningen;**
- **maximaal 15 werkdagen voor Driewielfietsen;**
- **maximaal 40 werkdagen voor maatwerk en ortheses;**
- **maximaal 15 werkdagen voor overige voorzieningen.**

Reparatie:

- **binnen 48 uur na contact met gebruiker indien de voorziening zonder grote belemmeringen veilig gebruikt kan worden;**
- **binnen 24 uur na contact indien de gebruiker beperkt afhankelijk is van de voorziening. Het betreft: rolstoelen voor incidenteel gebruik, scootmobielen en fietsen.**
- **binnen 4 uur indien de gebruiker geheel afhankelijk is van de voorziening. Het betreft: rolstoelen voor permanent gebruik, rolstoelen actief gebruik, elektrische rolstoelen en tilliften.**

Zijn de lever- en reparatietijden voldoende haalbaar voor u als leverancier? Zo niet, wat zijn wel realistische lever- en reparatietijden en met welke factoren heeft dit te maken?

- *De levertijden zijn veelal niet meer haalbaar, er worden verschillende oorzaken genoemd door de deelnemende partijen;*
- *Alle leveranciers hebben of een tegenvoorstel gedaan of aangegeven in verlicht regiem te kunnen voldoen aan de lever- en reparatietijden;*
- *Vanuit de markt is het voorstel gekomen om te overwegen te werken met service level.*

7. De ISD Bollenstreek en zorgaanbieders wisselen gegevens over zorgtrajecten zo veel mogelijk geautomatiseerd uit via iWmo. De ISD Bollenstreek is voornemens om ook voor hulpmiddelen gebruik te maken van de informatiestandaarden van iWmo. De keuze om te werken via iWmo zorgt voor administratieve lastenverlichting en voldoet aan alle wettelijk vastgestelde eisen. Hoe kijkt uw bedrijf naar de invoering van het iWmo berichtenverkeer voor hulpmiddelen en werkt u hier al mee? Wat heeft een leverancier nodig om dit (indien nodig) op een juiste wijze te implementeren?

- *De markt is positief over de invoering en gebruik van iWmo berichtenverkeer. Leveranciers geven aan dat er momenteel een project loopt vanuit de VNG in samenwerking met de branchevereniging over het toepassen van iWmo binnen de hulpmiddelen.*

8. Wat verstaat u als leverancier onder lease van Wmo hulpmiddelen?

- *Lease (Full Operational Lease) is feitelijk het zelfde als huur. In de leaseprijs of huurprijs zitten alle kosten: financiering, afschrijving, rente, onderhoud, reparatie, service, verzekering);*
- *Lease (financial) is net als huur en koop enkel een financieringsvorm. Bij alle varianten dient men na te denken over welke uitvoeringsvariant gekozen gaat worden. Hoe gaat men om met het onderhoud, depot, verzekering enz. In de basis zijn de verschillen tussen de financieringsvarianten onder te brengen in vier hoofdgroepen. Binnen deze hoofdgroepen moet men keuzes maken:*
 - *Juridisch eigendom en de daarbij horende consequenties*
 - *Afschrijvingsrisico: hoe ga je daar mee om?*
 - *Mogelijkheden met betrekking tot herverstekken*
 - *Bijkomende aspecten in processen in geval van koop en huur;*
- *Op alle 4 de thema's zien wij vanuit beide perspectieven nagenoeg alleen maar voordelen voor de huur en leasevariant, waaronder efficiënter verstrekken en herverstrekken. Op het gebied van herverstrekken kan worden gekozen voor een breder en beter passend cliëntgericht productaanbod vanuit een landelijk depot, i.p.v. te werken met een lokaal depot. Bovendien vraagt een traditioneel koopcontract met daarin een vast assortiment met bijbehorende koopprijzen per middel en een lokaal depot om meer communicatie en afstemming tussen de gemeente en de leverancier, met alle vertragingen en mogelijk miscommunicatie tot gevolg;*
- *Afschrijvingsrisico bij de aanbieder is in de optiek van de leveranciers logischer. Juridisch eigendom bij de aanbieder, waardoor de gemeente niet vast zit aan juridische verplichtingen en verantwoordelijkheden die daarbij komen kijken (verzekering e.d) maar ook niet een activaregistratie hoeft bij te houden;*
- *Huur kent vaak een efficiënter (administratief) proces (denk aan: terugkoopregeling, depoteisen e.d.).*

9. Wat verstaat u als leverancier onder huur van Wmo hulpmiddelen?

- *Zie het antwoord op vraag 8.*

10. De ISD Bollenstreek vindt het belangrijk dat de beschikbare middelen doelmatig en efficiënt worden ingezet, waarbij maatschappelijk verantwoord inkopen het uitgangspunt is. Welke eisen op het vlak van duurzaamheid en milieu zijn reëel om te stellen en welke kansen zijn er om te groeien naar meer?

- *Energietransitie;*
- *Circulariteit;*
- *Innovaties gekoppeld aan duurzaamheid;*
- *Gebruik vervoermiddelen (emissie-eisen);*
- *Hergebruik van hulpmiddelen (hervestrekingspercentage);*
- *Duurzaamheid op mobiliteit;*
- *Een leverancier geeft tevens aan dat doormiddel van ruimte in de aanbesteding te laten er beter kan worden voldaan aan de doelmatigheid en efficiëntie van hulpmiddelen.*

11. Naast aandacht voor het milieu, wordt er ook getracht sociale doelen te realiseren dan wel dat er vanuit sociaal oogpunt positieve neveneffecten worden bereikt. Social return houdt in dat bij aanbestedingen opdrachtnemers verplicht worden 2% van de opdrachtwaarde besteden aan social return voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierdoor ontstaat voor een aantal werkzoekenden de kortste weg naar werk. Welke mogelijkheden voor een leverancier ziet u bij het invulling geven van social return verplichting?

- *De input van de leveranciers vallen binnen de standaard regels binnen de SRIO wetgeving;*
- *Een leverancier geeft aan dat een versoepeling van de regel ruimte biedt om op andere creatieve wijze iets terug te kunnen doen voor de maatschappij.*

12. De ISD Bollenstreek is voornemens om te werken met vaste tarieven inclusief alle bijkomende kosten. Het is van belang dat de all-in huurprijs die door de ISD Bollenstreek wordt betaald voor de voorzieningen reëel is. Heeft u ervaring met het uitvoeren van opdrachten voor Wmo hulpmiddelen waarbij per productcategorie een vast all-in huurtarief geldt?

- *De markt geeft aan dat dit een gebruikelijke werkwijze is.*

13. Voor het vaststellen van een reële vaste all-in huurprijs per categorie is het voor de ISD Bollenstreek van belang om te weten uit welke kostprijs-elementen een prijs is opgebouwd. Kunt u aangeven uit welke elementen een huurprijs is opgebouwd aan de hand van een tweetal voorbeelden? U kunt de tweetal voorbeelden als separaat document indienen via TenderNed. Dit is vormvrij.

- *Vanwege mogelijke bedrijfsgevoelige informatie heeft de ISD Bollenstreek besloten dit antwoord niet te verwerken in het eindverslag. Als voorbeeld is de tarieflijst toegevoegd die is opgesteld na het onderzoek van Berenschot voor de gemeente Den Haag.*

14. Voorzieningen onder de €500, - worden momenteel gekocht. In de praktijk zijn dit vaak de standaard douche en toiletstoelen. De voorziening wordt door de ISD Bollenstreek gekocht en wordt in eigendom verstrekt aan de cliënt. De cliënt is als eigenaar verantwoordelijk voor het onderhoud en reparatie. Is €500, - nog een gangbaar bedrag om dergelijke voorzieningen te kunnen aanschaffen?

- *De markt geeft aan dat €500,- een gangbaar bedrag is.*

15. Op welke wijze kunt u voor de ISD Bollenstreek controleren in welke mate er daadwerkelijk gebruik wordt gemaakt van een verstrekt hulpmiddel?

- *Via een registratie van de mate van gebruik van de hulpmiddelen;*
- *Status updates van de technische staat van de hulpmiddelen;*
- *De ISD Bollenstreek kan zelf onderzoek verrichten om jaarlijks het gebruik te meten;*
- *Klantbezoeken;*
- *Het uitlezen van elektrische hulpmiddelen.*

16. De ISD Bollenstreek vindt het belangrijk dat er wordt gestreefd naar een hoogwaardige samenwerking. Op welke KPI's voor dienstverlening zou moeten worden gestuurd?

- *Klanttevredenheid, onafhankelijk gemeten;*
- *Aantal ontvangen gegronde klachten;*
- *Lever- en reparatietijden;*
- *Communicatie;*
- *Bereikbaarheid;*
- *Kwaliteit van de geleverde producten.*

17. De ISD Bollenstreek is voornemens te gaan werken met een boetclausule. De werking van de boeteclausule is als volgt: wanneer een leverancier in een kwartaal totaal gemiddeld minder dan 90% op tijd levert, treedt een boetebeding in werking. Alleen overschrijdingen met een interne oorzaak (geen voorraad, te weinig personeel e.d.) worden hierin betrokken. Externe redenen (cliënt niet bereikbaar e.d.) worden buiten beschouwing gelaten.

Onder de 90% is de vergoeding van de maandfacturen over het kwartaal zoals weergegeven in de tabel. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van creditering plaats.

Boetebeding Levertijden	
90-100	100
89	98
88	96
87	94
86	92
85	90

84	88
83	86
82	84
81	82
80	80
79	78
78	76
77	74
76	72
75	70
En verder	70

Levert het handhaven van de beschreven boeteclausule mogelijke problemen of beperkingen op?

- *De markt adviseert geen boeteclausule te hanteren, wordt door de markt niet proportioneel ervaren;*
- *Optioneel wordt aangegeven om te kijken naar een gele/rode kaart constructie;*
- *Aanpassing op de boeteclausule door verruiming van de levertijden maakt het volgens een leverancier beter mogelijk om aan de eisen te voldoen.*

18. Heeft u ideeën op welke wijze de ISD Bollenstreek bij de inschrijving op de juiste manier op kwaliteit kan toetsen? Welke gunningscriteria zou u hanteren?

- *De markt adviseert een standaard prijs-kwaliteitverhouding;*
- *Duurzaamheid mag een minder aanwezig onderdeel zijn in de aanbesteding en meer focus op de leverbetrouwbaarheid;*
- *Een face-to-face onderdeel toevoegen;*
- *Communicatie naar de opdrachtgever en cliënt, inclusief borging van de klanttevredenheid;*
- *Plan van aanpak, implementatievormgeving.*

19. Welke aspecten, waarin deze marktconsultatie niet voorziet, zou u onder de aandacht willen brengen?

- *Verzoek om in de voorgenomen aanbesteding te werken met werkelijke aantallen;*
- *Verzoek om de opdracht mogelijk te verdelen in meerdere percelen;*
- *Verzoek om in de voorgenomen aanbesteding jaarlijkse prijsaanpassingen mee te nemen;*
- *Verzoek om rekening te houden met een periode van 3 á 4 maanden voor de implementatie;*
- *Verzoek om verplichte overnameregelingen mee te nemen in de voorgenomen aanbesteding;*
- *Verzoek om collectieve- en voorliggende voorzieningen mee te nemen in de voorgenomen aanbesteding;*
- *Aanbieding of doelstellingen m.b.t. langer zelfstandig thuis wonen en samenwerking met (keten)partners in het sociaal domein.*