

Marktconsultatie Hulpmiddelen WMO Ten behoeve van de Gemeente Tilburg, Gemeente Waalwijk, Gemeente Hilvarenbeek, Gemeente Oisterwijk, Gemeente Gilze en Rijen, Gemeente Dongen Gemeente Goirle en Gemeente Loon op Zand, 2018/369/JB

Beantwoordingsverslag

De marktconsultatie heeft 4 reacties opgeleverd. In deze publicatie willen wij de belangrijkste resultaten met u delen. We stelden naar aanleiding van onze doelstellingen, uitgangspunten en bijbehorende kaders zes vragen. Per vraag geven we, voor zover mogelijk, een samenvattend antwoord en de in het oog springende bijzonderheden in de beantwoording weer. Dit doen we (zoveel mogelijk) geanonimiseerd.

Vraag 1 Visie op ontwikkelingen

Wat is uw visie op de ontwikkelingen op het hulpmiddelen WMO , rekening houdend met de kaders en uitgangspunten van de gemeente Tilburg zoals beschreven?

In de beantwoording komt naar voren dat u ziet dat de markt ogenschijnlijk verbetert.

- Tarieven laatste 2-3 jaar omhoog, Eisen gemeenten minder bepalend, De financiële situatie is nog zorgelijk, Sturen op de tevredenheid van de cliënt. ;
- Hulpmiddelenmarkt groeit laatste 2-3 jaar 3% tot 4% in aantallen, Huurvloot komende contract neemt 20% tot 28% in omvang toe, Het aantal hulpmiddelen per cliënt en de complexiteit groter;
- Vaker meerdere leveranciers keuzevrijheid hierdoor marktwerking.
- Langere contractduur en meerdere Leveranciers, Keuzevrijheid en Verschuiving van koop naar huur, Administratieve lastenverlichting, Uitvoering dienstverlening meer aan leverancier.

Vraag 2 Wijze van monitoren

De te stellen eisen moeten realistisch zijn en haalbaar. Op welke indicatoren wil de marktpartij worden gemonitord? We zijn voornemens deze waarden te monitoren middels stoplichtenmodel. Welke normering behoort hier volgens hen bij? (wanneer goed-voldoende-onvoldoende?). Zijn in dit kader de gewenste leveringstermijnen realistisch.

- De nieuwe cliënt kan dan kiezen door welke leverancier zij willen worden bediend. Verplicht om deel te nemen aan het KTO , De huidige omschrijving van levertijden is wat ons betreft realistisch;
- Dash Board met KPI op de realisatie van levertijden, aantal klachten, klanttevredenheid en, het herverstrekking percentage;
- 1) levertijden met als norm >95% op tijd (groen) >85% (oranje) < 85% (rood).
2) reparatietijd met als norm >95% op tijd (groen) >85% (oranje) < 85% (rood).
3) Klanttevredenheid >7 "goed" > 6 < 7 "voldoende" <6 "onvoldoende"
Levertijd te hanteren van 15 werkdagen voor standaard hulpmiddelen (i.p.v. 10);
- Beoordeeld worden op klanttevredenheid. Als harde KPI zouden de doorlooptijd van leveringen.

- middels het stoplichtmodel de klant informeren over de performance en/of tevredenheid.
 - Goed: 7,5 en hoger
 - Voldoende: 6 tot 7,5
 - Onvoldoende: 6 en lager

De door u genoemde levertijden zijn realistisch.

Voor de zeer complexe leveringen adviseren wij met een Plan van Aanpak (PvA) te gaan werken, die door alle partijen (klant, gemeente en leverancier) wordt goedgekeurd.

Vraag 3 Keuze perceelindeling

In het nieuwe contract willen we de invloed van de markt vergroten. Ook is aangegeven dat de klant meer keuze vrijheid moet hebben.

Wij voorzien in dit kader 3 mogelijke scenario's bij het over te nemen bestaand bestand.

Graag horen we welk scenario uw voorkeur heeft en wat daarbij uw overwegingen zijn. Hoe denkt u over de splitsing in bestaand klanten bestand en de nieuwe instroom (perceel C of D).

Algemeen valt op dat u bij de overname van het uitstaande bestand aangeeft geen beeld te kunnen vormen van de realistische overname waarde van het bestand. Bij de aanbesteding zou men graag een overzicht willen hebben van de werkelijke leeftijd van het uitstaande bestand in combinatie met de onderhoudshistorie. Onze uitgangspunten bieden een goede uitwerking op de prijs.

- Wij zijn fel tegenstander van overnemen van uitstaande bestanden
Uw optie om nieuwe instroom te splitsen van het uitstaande bestand is voor ons een zeer welkome regeling.
Wij zouden kiezen voor scenario 1:, waarbij wij dan volledig zullen inzetten op het leveren van top-kwaliteit aan de nieuwe cliënt;
- Scenario 1:
Onze voorkeur zou hierbij uitgaan naar 1 regio met 2 leveranciers, die beide een deel van het sterfhuis bestand en de nieuwleveringen voor hun rekening nemen en waarbij er voor de inwoners echte keuzevrijheid is.
- niet in te delen naar Tilburg en de rest maar naar een evenwichtige verdeling van het gehele gebied. Binnen het gehele gebied zijn 2 of maximaal 3 leveranciers actief waarbij klanten de mogelijkheid hebben om over te stappen van de ene naar de andere leverancier. In ons voorstel zijn er dus 2 leveranciers actief in het gehele gebied.
- Wij hebben voor de optimale klantkeuzevrijheid een sterke voorkeur voor scenario 3, maar dan met een gelijkmatigere verdeling van de opdracht en mogelijk met meer dan 2 leveranciers. Wij zouden de percelen voor nieuw leveringen en bestaande klanten liever samengevoegd zien, dan wel de mogelijkheid dat 1 leverancier zowel een gunning van de leveringspercelen (C en/of D) als een gunning van de percelen voor bestaande klanten (A en B) kan krijgen.

Vraag 4 Standaard assortiment indeling

Wij zijn voornemens om bijgaande prijzen en categorieën te hanteren in de aanbesteding. Hierbij baseren we ons op de voorgestelde indeling zoals opgenomen in de "Handreiking Inkoop hulpmiddelen" van de VNG van oktober 2014 Graag ontvangen wij uw mening ten aanzien van de perceel indeling, tarieven en categorie indeling.

- Verheugd over gebruik VNG handreiking , De categorie- en perceelindeling is helder. De tarieven zijn marktconform. Wij missen alleen de tarieven van categorie 9d.
- Gebruik VNG standaardindeling van is mooi.
Advies VNG voor overig: bruto cataloguswaarde * een vaste huurfactor = huurprijs per maand.
Prijindicatie: gemiddelde huurprijs per maand van €50,= ligt onder kostprijsniveau Gangbaar tussen € 65,- en € 75,-.
De nieuwe calculatiemethodiek levert nadelen op voor de restwaarde van het na dit contract nog uitstaande bestand in de percelen A en B die door de winnende leverancier(s) overgenomen worden.
- 1) De categorie indeling zoals opgenomen in het consultatiedocument op bladzijde 8 is prima.
2) De gemiddelde huurprijs komt op 50,09 excl. BTW. Deze moet minimaal tussen de 65 en 70 euro liggen. Ook de hoge overnamesom vereist een hoger tarief.
3) Categorie 9 vraagt nog wat nadere specificatie. Een gangbaar tarief is 3,5% van de BCP.
- Categorie indeling: Goede aanvullingen op het VNG-model.
Een aantal uitgangspunten hebben goede uitwerking op de prijs. Hoe meer ruimte leverancier hoe lager het tarief. Het door u voorgestelde tarief komt uit op een gemiddeld tarief van € 50,-, wat op basis van de nu aangegeven eisen, onder kostprijs ligt. Graag een gemiddeld tarief (ondergrens) rond de € 65,-.
Vervangingswaarde: De voorgestelde waarden zijn laag ten opzichte van de voorwaarden uit de vorige overeenkomst.

Vraag 5 Nieuwe inzichten

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

- Winst door mogelijkheden van digitale ondersteuning en facilitering bij de keuzevrijheid van uw inwoners en digitalisering van de toekenning en het administratieve proces. Een contract met meerdere leveranciers is meer werk voor gemeenten.
- 1 gevolgen vaste eigen bijdrage van 17,50
2) SROI, duurzaamheid en MVO van invloed is op de prijs.

- Rol van de leverancier in het klantproces.
Van belang is het dat de leverancier de juiste adviseurs in het contract zal inzetten, waarbij ook een goede inschatting gemaakt kan worden wat van hem wordt verwacht alvorens een prijsvoorstel te kunnen doen of akkoord te gaan met een prijsvoorstel.