

Commercieel vertrouwelijk



Eindverslag

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

Status	: Definitief
Uitgevoerd door	: NIC Inkoopprojecten, Wendy Barz, Tanita Dekker
In opdracht van	: De ISD Bollenstreek, Lisse
Datum	: 22 juli 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 Trapliften' 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 twee (2) marktpartijen een reactie gegeven. Dit verslag geeft een weerslag van de diverse reacties.

1. DE MARKTCONSULTATIE

1.1 Procedure consultatie

Deze Marktconsultatie is op 25 juni 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 geretourneerd.

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 levering van Wmo trapliften? En op welke wijze dient de ISD Bollenstreek dit op te nemen in de voorgenomen aanbesteding?

Door de markt worden verschillende ontwikkelingen genoemd aan de vraagkant van de levering van trapliften, waaronder:

- *Het zo veel mogelijk vereenvoudigen van de dienstverlening, waarbij wordt verwezen naar een all-in prijs waar opties en noodzakelijk aanpassingen inzitten;*
- *Het zwaartepunt van de dienstverlening verplaatst van gemeentes naar leveranciers;*
- *Gemeenten werken liever niet meer met eigen depots, waardoor het eigendomsrecht na demontage terug gaat naar de leverancier. Hierdoor zijn leveranciers vrij om trapliften ergens anders in te zetten, waardoor de trapliften korter in een depot staan;*
- *Er is sprake van een toenemende vergrijzing;*
- *Er is sprake van een langere afname van zorgomgevingen voor ouderen;*
- *Er is een grote behoefte bij de doelgroep om in de eigen woning te kunnen blijven wonen;*
- *Sinds januari 2019 is de vraag naar trapliften sterk gestegen, mede door de recentelijke aanpassing van de eigenbijdrage voor maatwerkvoorzieningen onder de WMO.*

Een van de aanbieders vraagt om de gevolgen van de stijgingen in de vraag bij de voorgenomen aanbesteding mee te nemen. Waarbij gedacht dient te worden aan afnemende beschikbaarheid van gereconditioneerde trapliften en noodzakelijk langere levertijden. De aanbieder geeft aan om op het gebied van levertijden te willen werken in mate van spoedeisendheid.

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

Door de markt worden verschillende ontwikkelingen genoemd aan de aanbodkant van de levering van trapliften, waaronder:

- *Om een duurzaam winstgevende industrie voor de komende jaren te kunnen borgen zijn prijsstijgingen niet te vermijden;*
- *Prijsstijgingen worden met name veroorzaakt door een stijging in de kosten van grondstoffen, stijgende arbeidskosten, verschuiving van de risico's naar de leverancier en een uitbreidende dienstverlening;*

- *Er wordt zo veel als mogelijk gevraagd naar een traplift oplossing, waarbij meestal wordt gewerkt met 3 standaarden: recht, 1 bocht en 2 bochten waar 99% van de benodigde trapliften in dient te zitten;*
- *Het aantal aanbieders van trapliften is over de afgelopen jaren toegenomen.*

Een aanbieder adviseert om de prijs zo laag mogelijk te houden en onderscheid te maken in standaard en niet-standaard. Niet-standaard trapliften vallen hierbij buiten de 99% en hiervoor dient een separaat basis offerte uitgevraagd te worden, desgewenst bij meerdere leveranciers. Voorbeelden van niet-standaard trapliften worden door de aanbieder als volgt beschreven: heavy duty trapliften boven de 125kg, buitentrapliften en panda stoel voor kinderen;

Een aanbieder geeft aan dat op het gebied van tweedehands trapliften een aantal kleine bedrijven zijn die reeds gebruikte trapliften herplaatsen en zelf geen producent zijn. Dit betreft veelal trapliften die reeds eerder gebruikt zijn en waarvan de rails en stoelen op vergelijkbare trappen worden herplaatst. Dit vraagt de benodigde aanpassingen wat risico's met zich meebrengt voor zowel de kwaliteit als veiligheid en leidt mogelijk tot het vervallen van de kwaliteitscertificeringen.

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

De markt noemt op het gebied van Wmo trapliften verschillende ontwikkelingen en innovaties, waaronder:

- *Automatisering en ICT, voorbeelden kunnen zijn het visualiseren van de traplift bij de cliënt thuis of een op maat gemaakt klantenportaal voor de gemeenten;*
- *Het volledig herbruikbaar maken van de trapliften en onderdelen. Hierdoor kan de dienst op dit gebied meer eisen stellen dan in het verleden het geval was;*
- *Toenemende verwarring tussen 'tweedehands' trapliften en 'gereconditioneerde' trapliften. Hierbij worden de volgende definities gebruikt:*
 - *Tweedehands traplift is een traplift waarvan zowel de rail als de stoel herbruikt wordt, veelal door de rail 'passend' te maken op de nieuwe trapsituatie. Hierdoor vervalt automatisch het CE keurmerk en kan de betreffende traplift niet meer aantoonbaar voldoen aan de minimale kwaliteits- en veiligheidseisen;*
 - *Gereconditioneerde traplift is een traplift waarvan de stoel reeds eerder is gebruikt en – voor de installatie op het nieuwe adres – volledig wordt gereconditioneerd met originele onderdelen, vakmanschap van de fabrikant en het speciale gereedschap dat daarbij nodig is. Op deze stoelen is daardoor nog altijd fabrieksgarantie van toepassing.*

4. 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?

- *Duurzaamheidsaspecten in de vorm van een minimaal aantal hergebruik trapliften, het reduceren van de CO2 uitstoot en een cradle to cradle bedrijfsproces worden als realistisch beschouwd;*
- *Circulaire mogelijkheden zijn nog iets voor in de toekomst;*
- *De mate van herbruikbaarheid van de trapliften;*
- *De wijze van productie, waarbij milieunormen als vanzelfsprekend worden geïmplementeerd waarbij de op alle trapliften van toepassing zijnde certificeringen in acht worden genomen.*

5. 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. Hoe kijkt uw organisatie aan tegen social return in de aanbesteding en hoe zou u daar invulling aan geven?

De markt noemt diverse invullingen voor social return, waaronder:

- *Het creëren van leerwerk plekken of stages;*
- *Bij vacatures in gesprek gaan met herintreders en mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt;*
- *Invullen van vacatures door samen te werken met gemeenten en CWI;*
- *Een deel van het bedrag van social return, gezien de toenemende krapte op de arbeidsmarkt, investeren in opleidingen van met name lager geschoold technisch personeel.*

6. Alle aangeboden trapliften 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?

- *ISO certificaat;*
- *NEN-EN 81-40;*
- *CE keurmerk;*
- *Richtlijn machines 2006/42/EG (of gelijkwaardig).*

7. In sommige situaties kan het voorkomen dat een traplift niet de meest adequate oplossing biedt voor het woonprobleem. Levert uw organisatie naast de traplift ook andere type liften, waarmee een trap/hoogteverschil overbrugd kan worden? Denk aan een woonhuislift, plateaulift e.d.

De markt geeft aan dit niet te leveren.

8. Heeft u ideeën op welke wijze de ISD Bollenstreek ingediende inschrijvingen op de juiste manier kan toetsen op kwaliteit? Welke gunningcriteria zou u hanteren?

- *Communicatie met de cliënt en de gemeente, waaronder bijvoorbeeld:*
 - *Geautomatiseerde (portal) administratie voor het uitwisselen van noodzakelijke informatie met zowel trapliftgebruikers als opdrachtgevers (gemeenten);*
- *Duurzaamheid;*
- *Social Return;*
- *Specialisaties;*
- *Plan van aanpak omtrent gevraagde dienstverlening waaronder:*
 - *Het kunnen leveren van een traplift op zoveel mogelijk trapsituaties;*
 - *Het kunnen leveren van zoveel mogelijk noodzakelijk opties;*
 - *Het kunnen leveren van trapliften aan de spilzijde van de trap;*
 - *Het kunnen aanbieden van zowel jaarlijks preventief onderhoud als correctief onderhoud met een gegarandeerde snelle responstijd;*
 - *24/7 bereikbaarheid voor trapliftgebruikers;*
 - *Het professioneel, snel en tegen lage kosten verwijderen van trapliften die overbodig zijn geworden;*
 - *Een adequaat proces voor het behandelen van alle aanvragen vanaf het moment van binnenkomst tot en met de nazorg ervan (onderhoud en service).*

9. Wat zijn in uw organisatie bepalende factoren voor de levertijd van trapliften? En wat is voor uw organisatie een realistische gemiddelde levertijd?

De markt geeft aan dat de volgende factoren bepalend zijn voor de levertijd:

- *Het tijdig aanleveren van de aanvraag;*
- *De beschikbaarheid van de betreffende cliënt.*

Een gemiddelde levertijd van 20 werkdagen vanaf ontvangst offerte (inclusief inmeten, produceren en monteren) wordt als realistisch gezien.

10. Wat is uw minimale levertijd bij een spoed plaatsing?

Een van de aanbieders geeft aan dat de minimale levertijd van een spoedplaatsing afhankelijk is van het trapttype;

Vanuit de markt wordt aangegeven dat de minimale levertijd van spoedplaatsingen kan liggen tussen de twee (2) en tien (10) werkdagen.

11. Gebruikelijk in de markt is een koopconstructie voor trapliften, zijn er andere financieringsconstructies en waarom is dat gunstig voor de ISD Bollenstreek?

Een aanbieder geeft aan dat in de Wmo markt geen andere financieringsmogelijkheden zijn die gunstiger zijn;

Momenteel wordt er nagedacht over een andere dan koopconstructie. Echter wordt aangegeven dat er tijd nodig is om tot een concreet uitgewerkte, werk- en financierbare vorm te komen.

12. De ISD Bollenstreek is voornemens om te werken met een vast tarief per type traplift waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen nieuw en tweedehands, inclusief alle bijkomende kosten, zoals benoemd op bladzijde 8 1e bullet. Het is van belang dat de all-in prijs die door de ISD Bollenstreek wordt betaald voor de trapliften reëel is. Kunt u aangeven uit welke elementen het tarief van een traplift volgens u is opgebouwd aan de hand van een voorbeeld? En kunt u dit ook doen voor aanvullende kosten zoals onderhoud? U kunt voorbeelden als separaat document indienen via TenderNed. Dit is vormvrij.

Wegens bedrijfsgevoelige informatie wordt dit antwoord niet opgenomen in het eindverslag.

13. Momenteel wordt gebruik gemaakt van een eigen depot voor trapliften. Adviseert u ISD Bollenstreek om een depot aan te houden of raad u andere oplossingen aan (zoals een centraal depot)? Geef in de toelichting ook de (financiële) consequenties weer om wel/geen depot aan te houden.

Geadviseerd wordt om geen eigen depot meer aan te houden, maar het eigendomsrecht na demontage over te laten gaan naar de leverancier. De markt geeft hiervoor de volgende redenen:

- *De beschikbaarheid van een gereconditioneerde traplift wordt verkleind;*
- *Trapliften die eventueel nog in het gemeentelijke depot staan kunnen bij beëindiging van de overeenkomst aan de betreffende leverancier worden terug verkocht zodat de waarde ervan niet verloren gaat;*

- *Door het eigendomsrecht na demontage over te laten gaan naar de leverancier staan trapliften voor een kortere periode in het depot en kunnen ze worden ingezet waar ze nodig zijn.*

Een aanbieder geeft aan dat de aanbestedende dienst vrij is om een minimaal hergebruikpercentage op te nemen in de aanbesteding;

14. Wat is uw ervaring op het gebied van eigendomsrechten omtrent de trapliften en wat adviseert u aan ISD Bollenstreek?

De markt adviseert een constructie waarbij de traplift eigendom wordt van de gemeente en de gemeente deze in gebruik geeft aan de cliënt. Na demontage valt het eigendom van de traplift in handen van de leverancier.

15. Bent u als nieuwe leverancier in staat om het onderhoud van de al geplaatste trapliften over te nemen (indien de betreffende trapliften van een andere leverancier zijn)? Is dit gebruikelijk in de markt en zo ja, op welke wijze zou u daar invulling aan geven?

De markt geeft aan dat het overnemen van het onderhoud van de al geplaatste trapliften niet gebruikelijk is in de trapliftenmarkt. Redenen hiervoor zijn:

- *Er worden zeer korte responsetijden verwacht en het is voor monteurs niet mogelijk om ook met onderdelen van andere fabrikanten op pad te gaan;*
- *Het maken van afspraken over responsetijden is moeilijk te borgen omdat de leverancier afhankelijk blijft van een andere partij die onderdelen moet leveren;*
- *Elk merk heeft specifieke meetgereedschappen;*
- *Een andere aanbieder niet in staat is een ander merk trapliften conform normeringen en met gebruik van de noodzakelijke originele onderdelen en gereedschappen te onderhouden. Dit is ook niet gebruikelijk in de markt, omdat nooit dezelfde kwaliteit en service te garanderen is door een ander dan de fabrikant;*
- *Wanneer een andere leverancier het onderhoud en de service aan de trapliften uitvoeren dan gaat dat ten koste van de kwaliteit en de snelheid waarmee calamiteiten worden opgelost. Daar is uiteindelijk de gebruiker de dupe van;*

Er wordt geadviseerd om het uitstaand bestand te inventariseren (een schouw uit te voeren), op basis van leeftijd (gerekend vanaf fabricagedatum) de oudere (10 jaar plus) trapliften te vervangen door eigen merk trapliften tegen de overeengekomen prijs met gunstigere onderhoudskosten. Het overige deel van het uitstaande bestand in onderhoud te laten middels een nieuwe overeenkomst met de voormalige leverancier. De vervanging van liften ouder dan 10

jaar heeft zekerheid van kosten als belangrijk voordeel. Tevens zullen fabrikanten voor liften ouder dan 10 jaar de beschikbaarheid van onderdelen niet meer kunnen garanderen.

- 16. In het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is het van belang dat persoonsgegevens op een veilige wijze worden uitgewisseld. Over welke instrumenten beschikt uw organisatie voor gegevensuitwisseling met zowel de ISD Bollenstreek als met de cliënten?**

De markt heeft geen specifieke instrumenten benoemd met betrekking tot de gegevensuitwisseling die op dit moment ingezet worden. Wel geeft een aanbieder aan te voldoen aan de wet- en regelgeving met betrekking tot de AVG.

- 17. Per 18 april 2019 zijn overheden, alle andere aanbestedende diensten en speciale sector organisaties wettelijk verplicht e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. Is uw organisatie bekend met e-facturatie en welk(e) instrument(en) beschikt uw organisatie hiervoor?**

De markt geeft aan bekend te zijn met e-facturatie, maar dat dit nog niet is geïntegreerd in de huidige werkwijze.

- 18. Managementrapportages worden meegenomen in de aanbesteding. Hoe ziet u de invulling van deze rapportages voor een leverancier? Welke frequentie is realistisch en functioneel?**

De markt geeft aan dat voor de managementrapportages een frequentie per kwartaal gebruikelijk en realistisch is. Daarbij wordt genoemd dat de invulling kan worden afgestemd op de wensen van de aanbestedende dienst.

Een aanbieder geeft aan dat betreffende rapportages beschikbaar kunnen worden gesteld via een portal of schriftelijk per overeengekomen rapportageperiode.

- 19. Monitort uw organisatie misbruik, verkeerd of geen gebruik en vandalisme van trapliften? En zo ja, op welke wijze?**

De markt geeft aan dat tijdens jaarlijkse preventief onderhoud wordt gemonitord of de traplift op de juiste manier gebruikt wordt. Tijdens de meldingen voor correctief onderhoud kunnen monteurs verkeerd gebruik van de trapliften signaleren. De markt geeft aan dat misbruik of vandalisme direct wordt gemeld aan de aanbestedende dienst.

20. Voert uw organisatie zelf (periodiek) klanttevredenheidsonderzoeken uit? En zo ja, welk onderdeel / welke onderdelen is/zijn daarbij naar uw inschatting het belangrijkste?

De markt geeft aan klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren (zelf of extern belegd). Hierbij worden de volgende onderdelen als belangrijk gekenmerkt:

- *Ervaringen van klanten tijdens de klantcontactmomenten (telefonisch, inmeetmonteur, orderplanning, monteur, etc.);*
- *De mate van tevredenheid over de aangeboden trapliftoplossing.*

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

Vanuit de markt zijn aspecten onder de aandacht gebracht, waaronder:

- *Het advies om in het aanbestedingsdocument een overzicht op te nemen van het aantal afgenomen trapliften van de afgelopen vier (4) jaar. Zodat zij in staat zijn een trend te zien en op basis daarvan een aanbieding te doen.*