

AANBESTEDING WMO HULPMIDDELEN

Concept uitgangspunten

Samenvatting

Gemeente Land van Cuijk moet de Wmo Hulpmiddelen opnieuw aanbesteden. In dit document worden uitgangspunten geformuleerd. Dit document vormt daarmee de start van de nieuwe aanbesteding.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	2
2	ALGEMENE UITGANGSPUNTEN	4
2.1	Meerdere opdrachtnemers	4
2.2	Client centraal	4
2.2.1	Financieel	5
2.2.2	Aard, wijze en schaal van contracteren	5
2.3	Perceelindeling/MKB	7
2.4	Raamovereenkomst	7
2.5	Wijze van aanbesteden	8
2.6	Borging realistische tarieven versus budget	8
2.7	Assortiment c.q. productenstructuur	8
2.8	Vestiging	9
2.9	Duurzaamheid	9
2.10	Kwaliteitskenmerken en keurmerk	9
2.11	Clienttevredenheid en cliëntervaringsonderzoek (CTO)	10
2.12	Contractmanagement	10

1 INLEIDING

Aan de hand van de evaluatie van de voorgaande aanbesteding, ervaringsgegevens van de huidige overeenkomst, algemene beschikbare informatie en een schriftelijke consultatie met marktaanbieders volgen hieronder de aanbevolen concrete uitgangspunten (strategie) voor de te doorlopen aanbesteding Wmo-hulpmiddelen. Door in te stemmen met deze uitgangspuntennotitie het college van B&W wordt goedkeuring gegeven de aanbesteding op basis van de uitgangspunten verder uit te werken.

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) zijn we verplicht onze inwoners te compenseren voor problemen die zij ondervinden bij het normale gebruik van de woning, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen per vervoermiddel en bij het ontmoeten van medemensen. Het aanbieden van hulpmiddelen kan daarvoor een oplossing zijn. Het gaat dan om de volgende hulpmiddelen:

- Vervoersvoorzieningen, zoals scootmobielen en aangepaste fietsen;
- Rolstoelvoorzieningen, zoals handbewogen en elektrische rolstoelen;
- Woonvoorzieningen, zoals douchestoelen, toiletvoorzieningen en tilliften.

Naast de levering van de hulpmiddelen gaat het ook om het op maat maken van de hulpmiddelen, de service, reparatie en het onderhoud van het hulpmiddel en inname.

Duidelijk is dat van inwoners wordt gevraagd dat ze hun zorg meer en meer zelf in hun thuissituatie organiseren. Inwoners blijven langer thuis wonen en zijn in toenemende mate afhankelijk van hulpmiddelen. Dit vraagt van ons als gemeente en zorgaanbieders meer ambulante ondersteuning. Hulpmiddelen en rolvoorzieningen worden intensiever en langduriger gebruikt mede omdat inwoners langer thuis blijven wonen. Ook is de inzet van hulpmiddelen met elektrische aandrijving of ondersteuning toegenomen.

Ontwikkelingen in de markt

De markt van Wmo-hulpmiddelen wordt gedomineerd door vier grote leveranciers inclusief hun zuster/dochterondernemingen. Hun belangen worden behartigd door de branchevereniging voor revalidatie- en mobiliteitshulpmiddelen Firevaned. Feitelijk fungeren de leveranciers als tussenpersoon tussen de cliënten en gespecialiseerde fabrikanten van hulpmiddelen.

Gedurende de looptijd van de huidige overeenkomst is er veel gebeurd in de hulpmiddelenbranche een aantal belangrijke ontwikkelingen;

- Een grote leverancier is failliet gegaan waardoor de markt danig is veranderd. Een deel van de failliete leverancier is overgenomen door een op dat moment kleinere leverancier. Opdrachten van de failliete leverancier zijn verdeeld over de verschillende marktpartijen en overeenkomsten van gemeenten zijn eerder geëindigd of aangepast;
- Een grote leverancier is overgenomen door de moedermaatschappij van een andere grote leverancier en heeft de focus verlegd buiten de Wmo waardoor het aantal leveranciers op de Wmo Hulpmiddelenmarkt verder is gereduceerd;
- Een andere grote leverancier heeft een tijd in zwaar weer gezeten waardoor opdrachten vroegtijdig werden beëindigd en/of niet verlengd, inmiddels is de stijgende lijn weer opgepakt;
- Het deel van de leveranciers heeft een aantal jaren in de Wmo rode cijfers geschreven, in 2017 was er slechts één leverancier die zwarte cijfers schreef. Doordat de tarieven in de Wmo aanzienlijk zijn gestegen de afgelopen jaren worden gelukkig ook vaker zwarte cijfers geschreven.
- De hulpmiddelenbranche is de afgelopen jaren ook in het nieuws geweest door uitzendingen van Kassa en andere programma's over excessen met name ook over specifiek maatwerk. Hierdoor zijn ook de minister en de staatssecretaris zich gaan mengen in het geheel en zijn er inmiddels verschillende adviezen en handreikingen geschreven. Een nieuwe handreiking Wmo Hulpmiddelen wordt op korte termijn verwacht.
- Er zijn in het kader van de verbeteragenda Wmo Hulpmiddelen verschillende handreikingen en convenanten opgesteld die gemeenten en aanbieders kunnen gebruiken bij aanbestedingen en de uitvoering van overeenkomsten Wmo Hulpmiddelen.

Door de ontwikkelingen en problemen in de branche kiezen steeds meer gemeenten voor overeenkomsten met meerdere leveranciers om risico's te beperken. Daarnaast kunnen aanbieders in een meerpartijen overeenkomst op een gezonde manier concurreren dat wil zeggen dat vaak de aanbieder die het beste presteert het vaakst gekozen wordt door cliënten.

De in 2015 ingevoerde AMvB 'Reële prijs Wmo 2015', verplicht gemeenten zich ervan te vergewissen dat de gehanteerde tarieven voor Wmo Diensten reëel zijn. Deze AMvB is echter niet verplicht gesteld voor de inkoop van hulpmiddelen. Het is wel belangrijk dat de financiële beloning in relatie tot de reële voorwaarden goed is, opdat de te contracteren leveranciers de kwaliteit van de dienstverlening ook daadwerkelijk kunnen waarmaken. Belangrijk is dat daarbij kwaliteitsafspraken worden gemaakt die ten goede van de gebruiker komen. Dit is ook de insteek van de nieuw te doorlopen aanbesteding.

2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN

2.1 *Meerdere opdrachtnemers*

We hebben besloten om meerdere leveranciers te contracteren net als in de huidige overeenkomst. We zien hierbij zelfs mogelijkheden om bijvoorbeeld alle vier de grote leveranciers te contracteren bij gebleken geschiktheid waarbij we als gemeente het tarief bepalen. Dit resulteert in een Zeeuws model aanbesteding of in extremis een Open House procedure waarbij wel een aantal kanttekeningen te plaatsen zijn. Een mooi voorbeeld van een procedure met een vergelijkbare insteek is de aanbesteding die de gemeente Utrecht heeft doorlopen.

We kiezen voor de contractering van meerdere leveranciers, omdat ervaring hiermee in de huidige overeenkomst goed zijn, aanbieders op een gezonde wijze binnen de overeenkomst met elkaar concurreren op kwaliteit en de ervaring leert dat in een dergelijke systematiek de beste aanbieder van het moment komt bovendrijven. Door een vaste prijs te hanteren voor alle aanbieders wordt de nadruk nog meer gelegd op kwaliteit en daarnaast worden de administratieve lasten beperkt.

2.2 *Client centraal*

Wensen en behoeften cliënt

In de procedure en de uiteindelijke overeenkomst staat de client te allen tijde voorop. Hierin hebben we als gemeente en te contracteren leveranciers een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hier invulling aan te geven, is meer nodig dan alleen een raamovereenkomst tussen ons als gemeente en leveranciers. Dit vraagt om commitment van beide partijen, goed contractmanagement gedurende de looptijd van de overeenkomst waarbij expliciet wordt ingezet op sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, bejegening). Om die kanteling te maken – in woord en daad – is investeren in partnerschap en onderling vertrouwen essentieel. Daarbij geldt dat gemeente en de leveranciers in de overeenkomst afspraken moeten vastleggen die uitgaan van een heldere rolverdeling waarbij wijzelf en de leveranciers vanuit eigen kracht bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel.

Juiste en efficiënte service- en dienstverlening

Inwoners zijn voor hun mobiliteit afhankelijk van de hulpmiddelen. Van de leveranciers wordt verwacht dat deze:

- waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek op het moment dat dit nodig en noodzakelijk is;
- als expert in staat is tijdig te zorgen voor de juiste kwalitatief goede voorziening, passend bij de hulpvraag van de cliënt niet alleen voor eenvoudige hulpmiddelen maar ook voor complex maatwerk;
- helder en voor de inwoner begrijpelijk communiceert en afspraken nakomt;
- een defect hulpmiddel snel en goed repareert;
- bij klachten of problemen snel en adequaat handelt, daarbij de ruimte neemt om de vraag en het probleem van de cliënt te doorgronden en op korte termijn met een passende oplossing te komen;
- bij levering en servicedienstverlening een heldere instructie en uitleg geeft over de werking van het hulpmiddel aan de gebruiker en daarnaast blijft toetsen of de client in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat kan gebruiken.
- proactief en direct reageren richting gemeente en client op het moment dat levering en servicedienstverlening achterblijft bij het niveau wat client en gemeente van aanbieder mogen verwachten.

Daarbij is het de wens om leveringen en de reparatie en de servicedienstverlening dicht bij de client te organiseren. Waar mogelijk met inzet van lokale aanbieders of MKB partijen.

Communicatie

Hiervoor geldt samengevat: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. De leverancier doet aan verwachtingenmanagement door actief te communiceren met de cliënt zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om levertijden, doorlooptijden en servicedienstverlening. De leverancier draagt zorg voor vaste en vertrouwde contactpersonen voor de cliënt. En op het moment dat er contact is met de client of de

client contact opneemt met de leverancier is zijn of haar situatie bekend bij de leverancier, de client is geen nummer. Dit betekent dat bij telefonisch of schriftelijk contact de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet de leverancier voldoende en volgt er actie.

Cliënttevredenheid

Van de leverancier wordt verwacht dat een hoge mate van cliënttevredenheid wordt behaald. Dit dient periodiek te worden gemeten. In de nieuwe aanbesteding wordt een beperkt aantal heldere en eenvoudig meetbare KPI's opgenomen die inzicht geven in prestaties, cliënttevredenheid en tevredenheid van de gebiedsteammedewerkers. Daarnaast wordt vastgesteld wat de gevolgen zijn van ondermaats presteren op de gestelde KPI's.

Gebruikersovereenkomst

Het is van belang dat de cliënt weet dat hij/zij na ontvangst van het hulpmiddel verantwoordelijk is voor een correct gebruik van het hulpmiddel. Deze rechten en plichten van de client, evenals de manier waarop de gemeente en leverancier omgaan met gegevens van de cliënt, worden vastgelegd in een gebruikersovereenkomst. Leverancier wordt verplicht gesteld ervoor zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid leverancier en cliënt wordt ondertekend.

2.2.1 Financieel

Realistische all-in tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening

De AMvB 'Reële prijs Wmo 2015' is niet van toepassing op hulpmiddelen, maar het principe erachter wordt ook voor de hulpmiddelen omarmd. Voorafgaand aan de aanbestedingsprocedure wordt een tariefconsultatie gedaan met leveranciers om te komen tot vaste all-in tarieven voor de door gemeente gekozen categorieën. Deze tarieven moeten realistische all-in tarieven zijn waarbij leveranciers kwalitatief goede hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening kunnen bieden aan cliënten. Hierbij wordt benadrukt bij leveranciers dat deze categorieën alomvattend zijn en dat ieder hulpmiddel wat is toe te delen aan de betreffende categorie ook daadwerkelijk tot de categorie behoort. Of dit nu een hulpmiddel wat nu al op de markt is en valt binnen de betreffende categorie. Of dat het een hulpmiddel is wat later op de markt komt maar feitelijk behoort tot de betreffende categorie.

Gemeente wenst naast de all-in tarieven geen aanvullende facturen of declaraties te ontvangen. Enige uitzondering hierop zijn de uitzonderlijke hulpmiddelen die niet tot een categorie zijn toe te wijzen en waarvoor een offerteprocedure van toepassing is. Dit zijn echter incidenten die praktisch niet voor mogen komen.

Beschikbaar budget

Gemeente hebben landelijk te maken met tekorten/spanningen op de budgetten in het sociale domein zo ook onze gemeente. De uitgangspunten voor de nieuwe overeenkomst moeten in verhouding staan tot het beschikbare budget. Aanbesteden op basis van de nieuwe uitgangspunten in deze notitie gaat met zekerheid resulteren in hogere dan de huidige tarieven hier moet op voorhand rekening mee worden gehouden. Daarnaast zal de vraag naar Wmo-hulpmiddelen de komende jaren naar verwachting in aantallen als in complexiteit toenemen, uitgaande van het groeiende aantal ouderen en de inzet om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Adequaat inspelen op deze ontwikkelingen vraagt om een zorgvuldige afweging van het budget dat hiervoor beschikbaar wordt gesteld. Voorafgaand aan de aanbesteding moeten de huidige realisatiecijfers inclusief uitgaven evenals uitstaande hulpmiddelen bekend zijn.

Inzetten op het delen van voorzieningen of alternatieve oplossingen om de Wmo betaalbaar te houden

In sommige gevallen is het voor inwoners wenselijk dat ze tijdelijk gebruik kunnen maken van middelen en voorzieningen. Hierbij kan gedacht worden aan een hulpmiddel/voorziening uit een pool (zoals de hulpmiddelenpool, scootmobielpool en rolstoelpool). Daarnaast wordt verbinding gezocht met andere gemeentelijke aanbieders in het sociaal domein en wordt gekeken hoe in situaties een integraal aanbod kan worden geboden. Ook wordt door de leveranciers meegedacht in praktische oplossingen en worden initiatieven aangereikt om de Wmo betaalbaar te houden.

2.2.2 Aard, wijze en schaal van contracteren

Gemeente als opdrachtgever en regisseur op basis van partnerschap

Gemeente is zowel opdrachtgever als regisseur. Op basis van partnerschap bepaalt de gemeente de 'wat' vraag; de 'hoe' vraag is aan de leverancier als expert waarin deze waar nodig schakelt met betrokken ergotherapeuten. Gemeente hanteert dekkende categorieën waarin praktisch alle Wmo Hulpmiddelen en opties en accessoires vallen. Enkel voor incidenteel af te nemen niet tot de nieuw te formuleren categorieën behorende hulpmiddelen kan door de gemeente een offerte worden gevraagd, dit kan niet geïnitieerd worden door de leverancier.

Marktconsultatie en pre-bid/ aanbiedersbijeenkomst tijdens de procedure

Om de nadruk te leggen op daadwerkelijk partnerschap betrekken we aanbieders al in de voorbereiding van de procedure door het houden van een schriftelijke marktconsultatie en individuele gesprekken met aanbieders naar aanleiding van deze consultatie. Ook tijdens de procedure willen we in de vorm van een pre-bid meeting/ een aanbiedersbijeenkomst met aanbieders om de tafel zodat we niet enkel een papieren procedure doorlopen maar ook fysiek met elkaar van gedachten kunnen wisselen binnen de kaders die daarvoor worden gesteld.

Aanbestedingsvorm

Gezien de opdrachtwaarde moet er een Europese (openbare) aanbestedingsprocedure gevoerd worden. Dit wordt een Zeeuws model procedure of vergelijkbaar. Ten aanzien van de te kiezen aanbestedingsmethodiek geldt: vorm volgt inhoud.

Platform

De procedure wordt gepubliceerd op TenderNed.

Huur

We kiezen opnieuw voor een huurconstructie waarbij het eigendom en de verantwoordelijkheid voor de hulpmiddelen bij de leveranciers blijft liggen. Omdat de hulpmiddelen het eigendom zijn van leveranciers hebben ze ook een concrete reden en motivatie om de hulpmiddelen zo lang als mogelijk in optimale staat te houden.

Goedkoopst adequate hulpmiddel

Doel is en blijft de levering van het goedkoopst adequate hulpmiddel voor de betreffende client. Hieronder wordt verstaan dat een hulpmiddel kwalitatief goed moet zijn, functioneel en veilig en doelmatig is. Het hulpmiddel moet passen en aansluiten bij de situatie en mogelijkheden van de client en zijn omgeving en daarop zijn afgestemd. Het hulpmiddel moet dus de beperkingen van de individuele client in lijn met de opdracht van gemeente adequaat compenseren. Het hulpmiddel is proportioneel dus afgestemd op dat wat er daadwerkelijk nodig is maar ook niet meer of minder. Een voorbeeld als een client frequent lange afstanden moet afleggen met de scooter moet deze zijn uitgerust met een accu met een grote actieradius. Wordt de scooter gebruikt voor korte afstanden en minder frequent dan kan een accu met een beperkte actieradius ook prima zijn.

Duur van het contract

Een raamovereenkomst kent in de regel een maximale termijn van 4 jaar. Afhankelijk van o.a. de te maken investeringen is het mogelijk om voor een langere termijn een overeenkomst aan te gaan. Met name met het oog op partnerschap en stabiliteit kiezen we ervoor een langdurig overeenkomst aan te gaan met leveranciers om dit partnerschap te ontwikkelen en daarnaast onze inwoners een stabiliteit in aanbod te kunnen bieden.

Ingezet wordt op een raamovereenkomst met startdatum 1 januari 2023 en een einddatum van 31 december 2026 met de mogelijkheid van optionele verlenging van de raamovereenkomst met twee keer 24 maanden (twee keer twee jaar).

Kwaliteit en serviceniveau

We kiezen ervoor om het kwaliteitsniveau vast te leggen in een Programma van Eisen/ Uitvoeringsvoorwaarden en in de daarbij behorende overeenkomst. Daarnaast hanteren we uitsluitingsgronden die niet van toepassing mogen zijn op aanbieders en minimumeisen waaraan aanbieders minimaal moeten voldoen om voor een overeenkomst in aanmerking te komen.

Duurzaamheid en sociale criteria

Duurzaamheid en Circulariteit staan bij ons hoog in het vaandel. Ook voor de hulpmiddelen hebben we duidelijke ambities in deze. Deze onderwerpen zullen dan ook nadrukkelijk terugkomen in de procedure en gemonitord worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

SROI

Van leverancier wordt verwacht dat deze zich aantoonbaar inspanst om duurzaam ondernemen en SROI te bevorderen. Opdrachtnemer zal jaarlijks minimaal 5% van de opdrachtwaarde (excl. BTW) inzetten voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt onder voorwaarde dat opdrachtnemer hiervoor vacatures of leer- werkplekken of anderszins beschikbaar heeft en wij als gemeente hiervoor geschikte kandidaten kunnen aanleveren. Aan inschrijvers zal om een plan van aanpak ten aanzien van social return worden gevraagd. Voor SROI wordt de bouwblokkenmethode Bij het niet behalen van de vereisten ten aanzien van SROI worden sancties opgelegd.

Uitwisselen van gegeven en privacy

We vinden het belangrijk mede ook in relatie tot de AVG om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens en privacy en daarnaast willen we op een efficiënte en effectieve wijze gegevens uitwisselen met leveranciers. De doelstelling is om in de toekomst ook voor Wmo Hulpmiddelen te gaan werken met iWmo maar omdat enkel Wmo voor de uitwisseling van gegevens niet toereikend is wordt vanaf de start van de overeenkomst gewerkt met een portaal waaraan specifieke eisen worden gesteld in de aanbestedingsstukken. Het is belangrijk om de privacy bepalingen goed te formuleren en daarbij onze privacy officer te betrekken.

Uitstaand park

Op dit moment hebben we te maken met verschillende sterfhuizen (afspraken over nog uitstaande hulpmiddelen) bij verschillende aanbieders. Voorafgaand aan de aanbesteding willen we de sterfhuizen zoveel als mogelijk uitfasen integreren in de nieuwe overeenkomsten zodat er zo min mogelijk van elkaar afwijkende afspraken worden vastgelegd.

Lokale servicedienstverlening

We hechten waarde aan lokale servicedienstverlening en het waar mogelijk inzetten van lokale partijen zoals fietsmakers dicht bij de klant. Indien mogelijk en bij voldoende aanbod een apart perceel creëren voor de levering en servicedienstverlening van bijvoorbeeld aangepaste driewielers zodat lokale fietsmakers op deze gebieden ook in aanmerking kunnen komen voor een overeenkomst.

Innovatie

Innovatie en het inzetten van innovatieve producten worden gestimuleerd in de aanbesteding en aanbieders worden uitgedaagd en uitgenodigd tot innovatie en de inzet van slimme oplossingen.

Handreiking Wmo Hulpmiddelen

Een nieuwe handreiking Wmo Hulpmiddelen wordt op korte termijn verwacht. We zullen de handreiking bestuderen en waar nodig en passend adviezen en voorstellen verwerken in de aanbestedingsprocedure.

2.3 Perceelindeling/MKB

Afhankelijk van de informatie uit de marktconsultatie kan ervoor worden gekozen de opdracht op te delen in aparte percelen. Een perceel kan dan een gebied betreffen waar gecontracteerde aanbieders automatisch voorkeursleverancier worden en het is mogelijk dat er een apart perceel wordt gemaakt voor speciale fietsen en/of transferhulpmiddelen om lokale aanbieders de kans te bieden hierop in te schrijven.

We hebben overigens te allen tijde het recht om incidenteel hulpmiddelen af te nemen van andere leveranciers, indien opdrachtnemer niet in staat is de cliënt tijdig te voorzien van een passend hulpmiddel respectievelijk niet in staat is aan de gestelde eisen te voldoen.

2.4 Raamovereenkomst

We kiezen ervoor deze opdracht als raamovereenkomst in de markt te zetten, aangezien het daadwerkelijke aantal af te nemen hulpmiddelen plaats vindt op basis van nadere opdrachten en de daadwerkelijke afname op voorhand niet is te bepalen door onder andere de keuzevrijheid van inwoners en de gunning aan meerdere leveranciers.

Alhoewel het onze intentie is om de raamovereenkomst voor de volle 8 jaar te benutten, kan om moverende redenen worden besloten geen gebruik te maken van de optionele verlengingsmogelijkheden zoals (niet limitatief):

- Aanhoudend niet of niet voldoende presteren;
- Ontevredenheid;
- Ontwikkelingen in gemeentelijk, regionaal of landelijk beleid;
- Gewijzigde wet- en regelgeving.

Er is voor een looptijd van 96 maanden gekozen, omdat:

- een langere contractperiode beter is voor de continuïteit van de dienstverlening aan de cliënt en het vertrouwen van de cliënt;
- de functioneel-technische afschrijvingstermijn van hulpmiddelen de vaste termijn van een raamovereenkomst van 4 jaar overstijgt en hulpmiddelen vaak langer dan 4 jaar uitstaan bij cliënten;
- we tijd wensen in te bouwen om de samenwerking te kunnen bestendigen en daadwerkelijk partnerschap aan te gaan en leveranciers de mogelijkheid te bieden duurzame investeringen te doen om optimaal invulling te kunnen geven aan de geformuleerde eisen en wensen in de aanbesteding;
- een langere looptijd in optimale omstandigheden resulteert voor effectief hergebruik en herinzet (duurzaamheid).

2.5 *Wijze van aanbesteden*

Zoals is aangegeven in deze notitie is het uitgangspunt voor de keuze van de wijze van aanbesteden: vorm volgt inhoud. We kiezen vooralsnog voor een Europees openbare procedure.

2.6 *Borging realistische tarieven versus budget*

Budget is vanzelfsprekend leidend maar vast staat dat het baseren van het budget op de huidige uitgaven onmogelijk is onder andere door de ontwikkelingen zoals beschreven in de inleiding. We zijn het erover eens dat we pas kwalitatief goede hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners op het moment dat we hiervoor een reëel bedrag betalen. Daarnaast willen we voorkomen dat we te veel gaan betalen. Ook zien we duidelijk de ontwikkeling dat inwoners langer thuis blijven wonen, er (mede hierdoor) meer vraag komt naar elektrisch(e) aangedreven en complexe hulpmiddelen. Tevens zien we een toename van de vraag naar Wmo-hulpmiddelen door de maximering van de eigen bijdrage. We houden er dus rekening mee dat we meer gaan betalen dan de uitgaven op dit moment.

Om grip te blijven houden op budget en tarieven worden in de aanbesteding vaste all-in huurtarieven gehanteerd waardoor op voorhand een inschatting kunnen maken van de kosten op basis van ervaringscijfers uit het verleden. Op het moment dat categorieën, tarieven en huidige verstrekkingcijfers beschikbaar zijn, kan een voorzichtige doorrekening worden gemaakt richting de mogelijk te verwachten kosten. Incidenteel is het mogelijk om hulpmiddelen te kopen.

Grondslag voor de aanbesteding en eventuele calculatie is een opgeschoond en gecontroleerd hulpmiddelenbestand inclusief een overzicht van de leveringen, innames en herverstrekingen over minimaal een periode van 12 maanden. Om deze gegevens te kunnen genereren, wordt een redelijke tijdsbesteding gevraagd van zowel onze eigen medewerkers als van de huidige aanbieders Wmo-hulpmiddelen. De huidige aanbieders zijn contractueel gehouden aan die medewerking.

Zodra de bestandsgegevens zuiver zijn, kan op basis van deze gegevens een uitvraag worden gedaan bij leveranciers wat een reëel tarief is om te hanteren voor de aanbesteding. Op basis van de reacties van leveranciers en overige beschikbare informatie kunnen op deze wijze de tarieven worden vastgesteld, zodat de nadruk in de uitvoering van de overeenkomst ook daadwerkelijk op kwaliteit komt te liggen. Let wel een dergelijke navraag zal invloed hebben op de planning van de aanbesteding en de eerst mogelijke reële ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst.

2.7 *Assortiment c.q. productenstructuur*

De nieuwe productenstructuur moet problemen zoals die zich hebben voorgedaan in de huidige contractperiode met buitencategorie hulpmiddelen voorkomen. De huidige tarieven lijken ook een aanleiding te zijn geweest voor aanbieders om uitzonderingen te willen zoeken. Daar is een spanningsveld ontstaan dat heeft geleid tot veel discussie over de 'vallen ze binnen of buiten de gecontracteerde categorieën'. Uitgangspunt is een zo makkelijk en eenduidig mogelijke productenstructuur met all-in huurtarieven per categorie, waarbij gemeente de categorie aangeeft en leverancier het juiste hulpmiddel selecteert en levert aanbieder is hierbij vrij om een nieuw of gebruikt hulpmiddel in te zetten. Ook met het oog op de ontwikkeling van het berichtenverkeer via iWmo voor de hulpmiddelen is dit van belang.

Productomschrijvingen: functioneel

Een duidelijke productomschrijving per categorie is gewenst waarbij zoveel mogelijk uitzonderingen worden gemeden. Dit is in overeenstemming met de door gemeente gewenste werkwijze.

We kiezen ervoor om de hulpmiddelencategorieën functioneel te omschrijven in plaats van technisch. Bij een functionele omschrijving wordt omschreven waaraan een hulpmiddel functioneel moet voldoen en worden geen minimale technische eisen gesteld aan het hulpmiddel. Dit resulteert erin dat de gemeente het 'wat' indiceert en de bijbehorende categorie aangeeft. Daarbij staan de door de gemeente vastgestelde mogelijkheden, beperkingen en behoeften van de cliënt centraal. Op basis hiervan is het aan de leverancier om op basis van zijn expertise het juiste (type) hulpmiddel te selecteren: het 'hoe'. Een categoriewijziging is alleen mogelijk na instemming van de gemeente. Wij als gemeente hebben vanzelfsprekend altijd de mogelijkheid de keuze voor een hulpmiddel door de leverancier te toetsen en indien onjuist kosteloze vervanging van het betreffende hulpmiddel te eisen.

2.8 Vestiging

Hoewel lokale vestiging en betrokkenheid een pré is worden geen specifieke eisen gesteld aan het daadwerkelijk vestigen in de regio.

2.9 Duurzaamheid

We hechten zoals aangegeven veel waarde aan het thema duurzaamheid. We wensen duurzame en milieuvriendelijke producten in te kopen met een lange levensduur en een zo hoog mogelijke mate van hergebruik van grondstoffen. Ook de bijbehorende dienstverlening wordt onder de duurzaamheids-loep genomen. De leverancier wordt verantwoordelijk gesteld voor het inkopen, het onderhouden en het hergebruiken van de hulpmiddelen en materialen om dit te bereiken.

2.10 Kwaliteitskenmerken en keurmerk

Kwaliteitskenmerken en keurmerken onderscheiden we in eisen die we stellen aan de organisatie en eisen en keurmerken die we stellen aan de levering en servicedienstverlening van Wmo-hulpmiddelen.

Eisen te stellen aan de organisatie

We stellen aan de organisatie van inschrijvers minimaal de volgende vereisten:

- Inschrijver dient minimaal in het bezit te zijn van een milieumanagementcertificaat op basis van de norm ISO 14001:2015 of een gelijkwaardig certificaat;
- Inschrijver dient minimaal in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015 of een gelijkwaardig certificaat.
- Inschrijver dient minimaal in het bezit te zijn van een ISO 27001 certificaat of een gelijkwaardig certificaat.

Past Performance

Gezien de problemen die verschillende hulpmiddelenleveranciers hebben of hebben gehad en de mogelijkheden die de Aanbestedingswet 2012 hiertoe biedt, is het wenselijk de prestaties uit het verleden mee te nemen in de toetsing van organisaties. Dit kan inhouden dat een inschrijver op basis van Past Performance wordt uitgesloten. Echter, een inschrijver die op dat moment kan aantonen dat zijn prestaties zijn verbeterd ("verschoning"), kan desondanks toetreden. Een inschrijver heeft dan dus de mogelijkheid te bewijzen dat er maatregelen zijn genomen die voldoende zijn om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, ondanks de toepasselijke uitsluitingsgrond. Wanneer het bewijsmateriaal toereikend wordt geacht, wordt de inschrijver niet uitgesloten.

Met behulp van een Past Performance eis verwachten wij van alle inschrijvers dat zij aan onze vraag kunnen voldoen. Dit kan zijn omdat de uitsluitingsgrond op een inschrijver niet van toepassing is of omdat de uitsluitingsgrond op een inschrijver wel van toepassing is, maar aanbieder aantoont dat zijn prestaties zijn verbeterd.

Eisen te stellen aan de hulpmiddelen

Alle te leveren en geleverde Wmo-hulpmiddelen moeten vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving voldoen.

Daarnaast eisen we in ieder geval ten aanzien van de hulpmiddelen het volgende:

1. Ongestoorde, veilige, doeltreffende en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid;
 - b. Functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de klant;
 - d. Veiligheid;
 - e. Bedieningsgemak voor de klant;
 - f. Lage storingsgevoeligheid beperkte onderhoudslasten, opdat de klant zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en zich aan het einde van de "life cycle" bevindt.
3. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen.

2.11 Clienttevredenheid en cliëntervaringsonderzoek (CTO)

Omdat cliënttevredenheid een belangrijke graadmeter wordt voor de geboden kwaliteit en de dienstverlening met betrekking tot de hulpmiddelen van de leveranciers, is het belangrijk duidelijke afspraken te maken over het continue meten van de cliënttevredenheid. Het is hierbij niet voldoende dat de leveranciers de cijfers en resultaten van zijn eigen onderzoek of meting met ons deelt. Om inzicht te krijgen in een echt betrouwbaar en valide cliënttevredenheidsoordeel is het goed uitvoering te geven aan onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek, waarbij de dienstverlening wordt gemeten.

Nadruk bij cliëntervaringsonderzoek komt te liggen op:

- Nakomen van afspraken/termijnen;
- Bejegening;
- Tevredenheid reparaties;
- Klachtenafhandeling;
- Bereikbaarheid.

Daarnaast vragen we van de leveranciers om volgens een vaste format periodiek afwijkingen ten aanzien van contractuele eisen zoals serviceniveau, doorlooptijden, klachten te rapporteren inclusief openstaande vragen en bijzonderheden. Ook afwijkingen in de prestaties van gemeente of afwijkingen ten aanzien van contractuele afspraken door gemeente worden hierin meegenomen. Hierdoor blijven zowel leveranciers als gemeente continue op de hoogte van de stand van zaken, kan er waar nodig direct worden bijgestuurd aan beide zijden en verwachten we niet meer te worden verrast door extreme afwijkingen en bijzonderheden in kwartaal- en jaarrapportages.

2.12 Contractmanagement

De basis van het realiseren van de bij de aanbesteding bedachte resultaten en afspraken is goed contractmanagement. Contractmanagement begint altijd op cliëntniveau. Om de overeenkomst de komende jaren te laten renderen is goed contractmanagement essentieel.