

| Onderwerp                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 Meerdere leveranciers contracteren | Zoals u heeft kunnen lezen in de uitgangspunten (bijlage 1) zijn we voornemens meerdere leveranciers te contracteren. Hoe kijkt u hiernaar en heeft u suggesties over de aanpak hiervoor? Waar moeten we rekening mee houden/ op letten tijdens in ieder geval: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.1.1A                                 | De aanbestedingsprocedure;                                                                                                                                                                                                                                      | Wij zijn voorstander van meerdere leveranciers binnen een contract: het stimuleert goede dienstverlening, bevordert uniforme werkwijzen en borgt leveringszekerheid voor de opdrachtgever.<br>Wij zien de volgende tijdlijn voor de procedure:<br>Voorbereidend: <ul style="list-style-type: none"><li>• Marktconsultatie voor het ophalen van informatie;</li><li>• Opstellen van (minimale) eisen,</li><li>• 1 (marktconforme) prijs voor alle aanbieders (op categorie én gemiddeld totaal),</li><li>• Gelijkwaardige uitgangspositie van alle partijen voor wat betreft uitstaande park (volume).</li></ul> Aanbesteding <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 Nvl 's voor zorgvuldigheid en transparantie, of 1 Nvl in combinatie met een bijeenkomst</li><li>• Akkoord door partijen op de geformuleerde voorwaarden.</li></ul> Na voorlopige gunning (partijen die voldoen aan de gestelde eisen): <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderwerpen formuleren hoe verder in te vullen,</li><li>• Doorlooptijden, consensus, samenwerking etc. in gezamenlijk WAB</li><li>• Consequenties klantkeuze en verdeling nieuwe opdrachten bij geen keuze van klant.</li><li>• Implementatietraject, eventueel schouwing, bestandsvergelijking en -overname.</li></ul> | Wij zijn een voorstander van het contracteren van meerdere leveranciers, om dezelfde redenen die u uiteen heeft gezet.<br>Let er in de aanbesteding op cliënten keuzevrijheid te geven, bijvoorbeeld bij aanvang van de overeenkomst en door de mogelijkheid van overstappen te bieden. Overstappen zou maximaal 1 keer per jaar mogelijk moeten zijn. Niet vaker, om 'shoppen' tegen te gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie <b>bijlage M1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Aangezien de markt feitelijk bestaat uit 4 leveranciers, is dat zo overzichtelijk dat een dialoog met deze 4 partijen (voor zover die geïnteresseerd zijn) gedurende de aanbesteding kan leiden tot een overeenkomst met draagvlak onder zowel gemeente als leveranciers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.1.1B                                 | De uitvoering van de overeenkomst;                                                                                                                                                                                                                              | Voor een goede inschrijving op een aanbesteding met meerdere leveranciers is een heldere beschrijving van de gelijkwaardige verdeling van het bestaande park van belang. Hiervoor dienen meerdere scenario 's beschreven te worden: wat gebeurt er met het bestaande park bij (een) nieuwe toetreders? Hierdoor kunnen inschrijvers de (omvang van de) opdracht goed inschatten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie bovenstaande antwoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Het contracteren van meerdere leveranciers geeft inwoners iets te kiezen. Wel is de vraag hoeveel inwoners bewust kiezen voor een bepaalde partij, zeker als ze niet eerder aangewezen waren op hulpmiddelen. Waar baseren ze zich dan op?<br>Daaruit volgt: hoe gaat gemeente om met keuzevrijheid en de verdeling van inwoners onder de gecontracteerde leveranciers? Waarbij onderscheid gemaakt dient te worden tussen 1) voor bestaande inwoners bij aanvang van de overeenkomst en 2) bij instroom van nieuwe inwoners komende jaren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Om het totaal overzicht te houden op de ontwikkelingen in levering/innames (trend analyse) en uitstaand bestand is goed contractmanagement van de gemeente noodzakelijk. Ons advies is om tijdens de implementatie samen met de leveranciers één goed format managementrapportage vast te stellen dat u makkelijk kunt samenvoegen tot een totaal overzicht.<br><br>Daarnaast stellen wij voor om naast de individuele overleggen ook periodiek een gezamenlijk overleg met alle leveranciers over de algemene ontwikkelingen te houden. Geef alle leveranciers bovendien de ruimte om mee te participeren in nieuwe ontwikkelingen zoals bv. deelmobiliteit/pool. |
| 3.1.1C                                 | De verstrekking van nadere opdrachten onder de raamovereenkomst;                                                                                                                                                                                                | De vraag is dus hoe de gemeente bepaalt naar welke leverancier een opdracht gaat. Een veiling model daartoe is vooral bewerkelijk in de praktijk, dus heeft niet onze voorkeur. Een model gebaseerd op geografie kan afbreuk doen aan keuzevrijheid. Een model waarbij de best scorende leverancier een voorkeurspositie heeft, kan zorgen voor een gezonde concurrentieprikkel. Maar daarvoor is wel een representatief, onafhankelijk tevredenheidsonderzoek voor nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Het verdelen van de nadere opdracht kan op basis van keuzevrijheid. Cliënten die geen keuze maken, kunnen verdeeld worden aan de hand van de 1-2-3 methode (afhankelijk van het aantal leveranciers), op basis van beginletters van de achternaam of bijvoorbeeld op basis postcode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De gemeente verstrekt een nadere opdracht op basis van een functionele categorieomschrijving. De leverancier is vervolgens zelf verantwoordelijk voor de selectie en passing van het goedkoopst adequate middel. Er worden geen merken en typen in de opdracht verstrekt. Wel kan de gemeente aangeven dat bepaalde opties gewenst zijn.<br><br>Opdrachten die niet zijn vastgelegd in de raamovereenkomst, bijvoorbeeld nieuwe producten, kunnen via offerte geleverd worden. Dit kan in koop of huur. Huur wordt gekozen als het hulpmiddel herverstreikbaar is. Wanneer er een ontwikkeling is dat er een nieuwe categorie ontstaat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dan kan na consultatie van de leveranciers hiervoor een vaste categorieprijz worden vastgesteld, gelijk aan de werkwijze tijdens aanbestedingsprocedure. | De methode van de verdeling van nieuwe opdrachten duidelijk formuleren: Keuzevrijheid en bij geen keuze op basis van op basis van overeengekomen 'verdeelsleutel'. Of anderszins gelijkwaardig, indien geen keuze wordt gemaakt, dan bijvoorbeeld op basis van geografische verdeling. Leveranciers kunnen bijvoorbeeld een pitch op de website van de gemeente plaatsen op basis waarvan een klant een keuze kan baseren. Klant mag overstappen wanneer hij/ zij wil, waarbij we beseffen dat dit voor klanten met complexe middelen wellicht wat gecompliceerder ligt. We adviseren een halfjaarlijks operationeel overleg met consultants.                      |
| 3.1.1D                                 | Heeft u nog verdere suggesties voor wat betreft het werken met meerdere leveranciers?                                                                                                                                                                           | Wij stellen voor om halfjaarlijks gezamenlijk te overleggen met de gemeente en halfjaarlijks individueel overleg (incl. bespreken van de MARAP).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Indien u kiest om eveneens te werken met lokale leveranciers, zoals fietsenmakers, die een enkele categorie gaan leveren, definieer dan goed welke producten bij voorkeur door deze leveranciers geleverd worden. Geef bijvoorbeeld aan dat de fietsen in principe geleverd en onderhouden worden door de lokale fietsenmakers, ook bij calamiteiten. De overige leveranciers weten zo welke mix van het uitstaand bestand ze kunnen verwachten en welke serviceverlening wordt verwacht. Dit is belangrijk voor een goede prijs-uitvraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nee                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stel gezamenlijk een lijst op met thema's die gedurende de aanbesteding aan de orde moeten komen.</li><li>• Zorg bij aanvang van de nieuwe overeenkomst zo veel mogelijk voor behoud van bestaande inwoner-leverancier relaties. Zorg vervolgens voor een level playing field voor alle leveranciers.</li><li>• Bepaal al in de aanbestedingsperiode met leveranciers welke onderwerpen zich gedurende het contract lenen voor een gezamenlijke dialoog en welke onderwerpen zich alleen lenen voor een dialoog tussen gemeente en één leverancier.</li></ul>                                                              |
| 3.2 Vaste tarieven                     | Een aantal gemeenten in Nederland heeft op enigerlei wijze tariefconsultaties uitgevoerd om te komen tot vaste tarieven of om te komen tot een reële ondergrens. Hierover hebben wij de volgende vragen:                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.2.2A                                 | Hoe kijkt u aan tegen het hanteren van vaste all-in tarieven voor alle aanbieders, wat zijn voor u als leverancier de voor- en wat zijn de nadelen hiervan?                                                                                                     | Wij zijn voorstander van (marktconforme) all-in tarieven voor functioneel omschreven categorieën (bv op basis van de VNG-handreiking inkoop hulpmiddelen). Hierdoor ontstaat geen concurrentie op prijzen, maar op performance en dienstverlening en worden leveranciers op hun expertise aangesproken.<br>De prijs loopt altijd in lijn met een bepaalde kwalitatieve dienstverlening. Het hanteren van vaste tarieven zorgt dat er altijd een bepaalde kwalitatieve dienstverlening gewaarborgd kan worden. Inzetten op een concurrerende prijsstelling kan verschil in de dienstverlening veroorzaken wat voor u als gemeente niet wenselijk is. Daarnaast moet u rekening houden met het feit dat er een mogelijkheid bestaat dat potentiële leveranciers bij gunning mogelijk een uitstaand park over dienen te kopen. Deze eenmalige investering wordt verdisconteerd in de prijsstelling en creëert geen gelijk speelveld tussen de potentiële leveranciers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wij hebben veel positieve ervaringen met vaste all-in tarieven. Het is transparant maakt de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemers makkelijker. Daarnaast is het bij de inrichting van iWmo eenvoudiger om met vaste tarieven te werken.<br><br>Voordelen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Beoordeling in de aanbesteding op alleen kwaliteit, wat de kwaliteit voor inwoner en opdrachtgever ten goede komt</li><li>• Je voorkomt dat contracten "gekocht" worden als marktaandeel, waarna een potentiële race to the bottom kan ontstaan; dat zou ten koste gaan van de kwaliteit</li></ul> Nadelen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Als de functionele en technische beschrijvingen per categorie niet helder en eenduidig zijn, zijn risico's voor leveranciers moeilijk te duiden. Dit kan leiden tot het rekening houden met risico's als opslag in de geboden tarieven.</li><li>• De prijzen worden niet volledig door onszelf bepaald en kunnen daarmee niet op het gewenste niveau liggen. Er bestaat een risico dat gemeenten aangeboden prijzen gaan middelen en dat dit gemiddelde op categorieniveau weinig of juist veel kan afwijken. Hierdoor ontstaat het risico dat bij een gemiddelde tariefstelling complexe situaties onvoldoende financieel geborgd zijn. Dit kan worden ondervangen door bijvoorbeeld de gemiddelde tarieven te toetsen bij de leveranciers en een onderscheid te maken in complexe en eenvoudige categorieën.</li></ul> | Gelijke tarieven voor alle leveranciers heeft onze voorkeur. Voordeel: prijs speelt geen rol bij de keuze voor een leverancier. Klant en gemeente kunnen kiezen op kwaliteit. Nadeel: er zijn geen directe nadelen te noemen als in overleg met de (potentiele) leveranciers reële tarieven worden vastgesteld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Wij kunnen goed werken met deze methode. We gaan er hierbij vanuit dat u vaste all-in tarieven per categorie bedoelt. Het voordeel hiervan is de uniforme facturering voor alle leveranciers, zodat voor u het administratieve proces eenvoudig blijft. Het is gebruikelijk de prijzen te bepalen door de prijzen uit te vragen bij de leveranciers en dan te middelen. Als het reële prijzen zijn dan zijn er geen nadelen om zo te werken.                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.2.2B                                 | We zijn voornemens om tot de tarieven te komen aanbieders hierbij te consulteren, hoe kunnen we op basis van uw ervaring het beste invulling geven aan de uitvraag om te komen tot reële tarieven?                                                              | Vraag elke (potentiele) leverancier om de tarieven per categorie aan te leveren. Indien deze redelijk overeenkomen kan een gemiddeld tarief uit alle opgaven berekend worden. Bij grote tariefsverschillen in een bepaalde categorie is het verstandig om te vragen om uitleg/onderbouwing bij de leveranciers. De gemeente kan eventueel de tarieven toetsen bij recente aanbestedingen zoals bijvoorbeeld Utrecht, Barendrecht (Ridderkerk en Alblasserdam) en Capelle a/d IJssel (tenders komen binnenkort uit). Bij de laatste twee hebben de gemeenten het programma van eisen en een te hanteren prijslijst toegezonden. Vervolgens is de input van de leveranciers het uitgangspunt voor de publicatie. Aangegeven is dat er gemiddeld wordt over de ingediende prijslijsten en daar waar een hoge afwijking op een bepaalde categorie is, wordt een toelichting gevraagd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie antwoord hierboven. U vraagt (met de voorwaarden die u stelt en het uitstaande park) een reële prijs op bij alle leveranciers en middelt deze, tenzij er een te groot verschil zit, dan gaat u in gesprek. Ook Capelle heeft recent zo de prijzen opgevraagd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Op basis van vergelijking met gelijksoortige contracten (zoals Utrecht) (met daarbij meegenomen recente kostprijsontwikkelingen (zoals hoge inflatie). Daarnaast adviseren we op voorhand de aanbieder te informeren over de gehanteerde productcategorieën en de daarbij gewenste eisen per categorie. In combinatie met een actueel beeld van het uitstaande bestand en het programma van eisen (en mogelijke overnamebedragen) kan de aanbieder u voorzien in een goede prijsindicatie, wat u kunt vergelijken met de andere aanbieders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Van belang is dat voorafgaand aan de uitvraag zo veel mogelijk parameters, die van invloed zijn op de prijs, helder zijn voor de leveranciers. Dit vergt voorwerk door leveranciers (welke parameters heb je nodig) en gemeente (antwoord per parameter), maar dat voorwerk verdient zich snel terug.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.2.2C                                 | Waar moeten wij minimaal rekening mee houden om te komen tot de betreffende all-in tarieven?                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tarieven niet 'te fixed' neerzetten gezien de economische achtaan waarin de wereldeconomie zich momenteel in bevindt: schaarste van grondstoffen, logistieke problemen, inflatie en COVID, inflatie, oorlog, clauses om in gesprek te blijven</li><li>• Geen limitering in de indexaties; gezien de macro-economische ontwikkelingen;</li><li>• Een gemiddeld maandtarief van €75,- gemiddeld per maand per voorziening (exclusief buitenkern en wellicht aanschaf van eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen o.b.v. koop &lt;€500,-). Dit tarief is gehanteerd bij de hulpmiddelen aanbesteding in Utrecht vorig jaar.</li><li>• Ingangsdatum indexering 2023; gezien de prijzen nu al deels worden vastgesteld;</li><li>• Duidelijke beschrijving wat er valt binnen de 'all-in' prijzen;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | U dient een goede omschrijving te geven van uw voorwaarden die u stelt (bijvoorbeeld de categorie indeling, levertijden, voorwaarden storingsdienst e.d.) en de aantallen leveringen en uitstaande middelen per categorie van de nieuwe categorie indeling te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Geef een duidelijke functionele omschrijving wat er binnen een categorie valt. Houdt daarbij een gedifferentieerde categorie-indeling aan (Ketenbureau / VNG). U krijgt dan reële prijs per categorie van de leveranciers. Hou er rekening mee dat, hoe meer u verlangt dat binnen een categorie moet vallen, hoe hoger de categorieprijz wordt. Bijvoorbeeld een orthese als verplichte aanpassing binnen een categorie geeft een hogere categorieprijz en daarmee ook een hogere prijs voor de hulpmiddelen binnen die categorie zonder orthese. Met een gedifferentieerde categorie-indeling kunt u beter sturen op kosten, bijvoorbeeld de keuze tussen standaard waar mogelijk en complex indien noodzakelijk. U betaalt dan het juiste tarief voor standaard en complex.                                                                | Om te checken of alle parameters door alle leveranciers begrepen worden en juist geïnterpreteerd worden, is een bijeenkomst over die parameters voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvraag van belang. Dit kan gaan over de kwaliteit van dienstverlening en verwachte complexiteit en (ontwikkeling van) doelgroep per categorie. Daarmee wordt geborgd dat de uitgangspunten helder en gecheckt zijn.                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Onderwerp | Vraag                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2.2D    | Welke informatie vanuit ons heeft u minimaal nodig om een voorstel voor een reël tarief uit te brengen en als u deze informatie heeft ontvangen binnen hoeveel tijd kunt u een dergelijk voorstel doen. | Graag ontvangen wij een programma van eisen zodat eventuele risico's zichtbaar zijn. Tevens ontvangen wij graag een duidelijke prijslijst en een beschrijving waaraan een hulpmiddel binnen de categorie moet voldoen. Wij adviseren u om de categorie indeling van het Ketenbureau / VNG te volgen. Dit geeft ook een voordeel bij het inzetten van iWmo. Als alle informatie beschikbaar is hebben we maximaal 10 werkdagen nodig om tot een passend voorstel te komen. | Zie hierboven. Wij zijn dan in staat om binnen 2 weken een voorstel te doen. | Een totaal bestandsoverzicht met middelen, leeftijd en status van het middel, leveringen en innames, duidelijke categorieën. Verder adviseren wij een heldere afbakening van (contract)eisen en specificaties, aangezien deze ook invloed hebben op de kosten en de calculatie.<br>Binnen uiterlijk een week kunnen we op basis van deze informatie een voorstel doen. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijke categorieomschrijving; functioneel en eenduidig, gedifferentieerd in complex en eenvoudig</li><li>• Beschrijving van de belangrijkste kwalitatieve eisen aan leveranciers en hulpmiddelen</li><li>• Uitstaand bestand; aantal hulpmiddelen per categorie</li><li>• Begin- en eindregeling (oude en nieuwe contract)</li><li>• Looptijd</li><li>• Indexatie</li></ul> Pagina 4 van 12 Antwoordformulier Marktconsultatie <ul style="list-style-type: none"><li>• Eventuele bonus/malus regeling</li><li>• Mogelijke kostenophogende zaken zoals bijvoorbeeld een vestigingseis, de frequentie van preventief onderhoud, SROI, etc.</li></ul> Daarnaast is voldoende tijd vereist voor het maken van een zorgvuldige calculatie. Ook is het handig om in die calculatieperiode nog vragen te kunnen stellen (Nvl-ronde). Dit draagt bij aan het uiteindelijke resultaat van de uitvraag. Denk bijvoorbeeld aan uitvraag→ twee weken → antwoorden op vragen in Nvl → twee weken→aanleveren door leveranciers. |

| Onderwerp | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2.3     | Geen discussie over wat er wel of niet behoort tot een categorie/ geen categorie 99. In de huidige praktijk komt het wel eens voor dat er discussie ontstaat met een aanbieder of iets wel of niet valt binnen een betreffende categorie. Dit willen we in de |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | nieuwe overeenkomst te allen tijde voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.3A    | Wat kunnen we doen om dergelijke discussies te voorkomen?                                                                                                                                                                                                     | Door goed te omschrijven wat u functioneel verstaat onder een categorie en een 100% dekingsgarantie te vragen kunt u discussies voorkomen. Geef vooral aan dat ook een duur middel gewoon onder de categorie valt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• De indicatiestelling vindt plaats op functionele eisen. De selectie en bepaling van het merk/ middel/ type blijft bij de leverancier.</li><li>• Duidelijk stellen dat de gemeente bepaalt, leverancier adviseert, 99 minimaal houden.</li><li>• Buitencategorie vindt plaats op offerte basis.</li><li>• De cliënt staat voorop. We bieden standaardoplossingen als het kan en maatwerk als het moet. Alleen als het blijkt dat het niet anders kan raden we hulpmiddelen buiten de categorieën aan. Hierbij kunt u een grens stellen, bijvoorbeeld dat het volume van hulpmiddelen in de buitencategorie niet groter mag zijn dan 10% van de totale omzet. Dit draagt bij aan de voorspelbaarheid en transparantie.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sluitende all-in functionele categoriebeschrijving, ook over mogelijke opties en aanpassingen en maatwerk, zo smart mogelijk (dus geen "beperkte actieradius" etc.), gedifferentieerd in complex en eenvoudig</li><li>• Geen vermelding van voorkeur middelen of merk/type, dit kan aan de opdrachtnemers over worden gelaten, waarbij de gemeente mag verwachten dat zij dekkend zijn</li><li>• Afspreken: 100% dekking qua prijs en functionele eisen per categorie</li><li>• Orthese: keuze maken of aparte categorie of opnemen in all-in tarief</li><li>• Herkenbare functionele en technische beschrijving voor de consulenten en opdrachtnemer, bijvoorbeeld aan de hand van de ICF.</li><li>• Duidelijke rolverdeling: indicatiestelling door opdrachtgever, selectie door opdrachtnemer.</li><li>• Onderbrengen van huidige uitstaande hulpmiddelenpark in de nieuwe categoriebeschrijving (in implementatiefase)</li></ul> <p>Tot slot: accepteer dat er altijd uitzonderingen kunnen zijn, maar maak daar dan ook heldere afspraken over qua inhoud en volume. Nadere toelichting op deze bijzondere hulpmiddelen:</p> <p>In de huidige categorie indeling vallen onderstaande productgroepen niet binnen de categoriebeschrijving. Het gaat om kleine aantallen, maar juist ook hier kan discussie worden voorkomen. We sommen ze hieronder op, waarbij we ook vermelden of hoge of lage BTW van toepassing is. Dat heeft namelijk invloed op het tarief, maar is ook van belang bij inrichting van iWmo. Daarbij is namelijk aan één code geen hoog én laag BTW-tarief te koppelen. Als de gemeente wel de mogelijkheid wil houden om deze hulpmiddelen in te kunnen zetten als dat nodig is, is het raadzaam daarover afspraken te maken. Zie <b>bijlage W1</b></p> | Een uitgebreide, gedifferentieerde categorie indeling (zie bijlage VNG model) hanteren. U kunt ervoor kiezen om de categorie overig procentueel te budgetteren. Bij de recente aanbesteding van gemeente Groningen is gekozen voor de volgende oplossing: indien een hulpmiddel niet binnen een productcategorie valt, treedt de gemeente in overleg met beide leveranciers. Indien deze gedrieën bepalen dat het een buitencategoriemiddel is, wordt dit vastgelegd inclusief een beschrijving van het product (functioneel) zodat bij een gelijksoortig hulpmiddel niet wederom een discussie hoeft te worden gevoerd. Hierbij wordt tevens vastgelegd hoe het huurtarief wordt bepaald (BCP x –%)                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.2.3b    | Heeft u een voorstel welke categorieën en bijbehorende omschrijvingen gemeente het beste kan hanteren zonder daarbij de huidige indeling overhoop te gooien?                                                                                                  | Zie <b>bijlage M2</b> conform VNG model.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Wij adviseren de categorieën 7,8 en 12 te splitsen in met en zonder elektrisch. Daarnaast adviseren wij u om de categorie ortheses als aparte categorie toe te voegen. Door dit te doen voorkomt u dat de leverancier een inschatting moet maken hoeveel er van een bepaald soort in een categorie zit. Een leverancier rekent dan ook altijd met een onzekerheidstoeslag. U kunt er ook aan denken om de categorie complexe hulpmiddelen toe te voegen en daar met een percentage van de BCP te rekenen. Het gaat hier dan maximaal om 5% van de leveringen. Door deze eruit te halen wordt de prijs van de overige categorieën lager omdat de leverancier hier ook geen risico loopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Op basis van de meest recente VNG-handreiking inkoop.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Er wordt landelijk aangestuurd op meer eenheid in categorieën. Daartoe verwijzen wij naar het Ketenbureau: <a href="https://i-sociaaldomein.nl/wiki/view/adcccefe-8306-4bfb-af7a-b53cbe0b3fd8/opgeleverde-producten">https://i-sociaaldomein.nl/wiki/view/adcccefe-8306-4bfb-af7a-b53cbe0b3fd8/opgeleverde-producten</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.2.4     | We kunnen ons voorstellen dat het                                                                                                                                                                                                                             | handig kan zijn om bepaalde hulpmiddelen te kopen in plaats van te huren. Hierover hebben wij de volgende vragen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.4A    | Welke hulpmiddelen zouden gezien de aard effectiever gekocht kunnen worden dan gehuurd en zo ja waarom?                                                                                                                                                       | Eenvoudige douche-, toilet- en transferhulpmiddelen. Deze kunnen in eigendom aan klant verstrekt worden, waarbij de klant zelf prima voor het onderhoud kan zorgen. Daarnaast hulpmiddelen die uitzonderlijk zijn, niet binnen de Wmo vallen en/of lastig herverstreikbaar zijn voor de leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Alle hulpmiddelen kunnen gehuurd worden. Zeker voor de meer complexe hulpmiddelen is het voordeel voor de gemeente groter wanneer u deze huurt. De kans dat u deze hulpmiddelen nog een keer kunt herverstreken is namelijk klein, terwijl een leverancier na inname in sommige gevallen nog kansen heeft om een complex hulpmiddel wel te herverstreken vanuit zijn landelijke voorraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Eenvoudige douche en toilet hulpmiddelen onder de €500 – 750 bruto verkoop waard is. De verhouding tussen koop- en huurtarief is bij deze middelen bij langere periode uit balans.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Goedkope (tot € 500,-) eenvoudige hulpmiddelen die lang uit staan bij één klant en weinig tot geen service nodig hebben. Bijvoorbeeld: niet verrijdbare douche en/of toiletstoelen, transferplanken, drempelhulpen,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.2.4B    | Hoe kijkt u aan tegen eventuele terugkoop van betreffende hulpmiddelen?                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dit is wat ons betreft ongebruikelijk want onze ervaring is dat het binnen de Wmo vaak langdurig gebruik betreft. Buiten het feit dat we vraagtekens zetten bij het hygiënische aspect van terugkoop (na een langere termijn), hebben deze middelen door de afschrijving en kosten van reinigen &amp; herverstreken voor ons ook geen economische waarde.</li></ul>                                                                                                                                                                                                       | Zie bovenstaande antwoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Als een hulpmiddel door ons in een ander contract of financieringsstroom goed opnieuw in te zetten is, is terugkoop mogelijk. Dit kan bijvoorbeeld conform de overnameregeling opgenomen in het verhuiskonvenant. Wel hanteren hierbij enkele voorwaarden. Maatwerk is uitgesloten van de terugkoopregeling en we kopen geen hulpmiddelen terug die door een andere leverancier ingezet zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Terugkoop van bovenstaande hulpmiddelen is niet rendabel omdat de reconditionering meer kost dan een nieuwe inkoop. Kosteloos innemen en verantwoord afvoeren is wel een (duurzame) optie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.2.5     | Zoals u weet staan de Wmo budgetten van gemeenten onder druk. Welke mogelijkheden ziet u om op een creatieve wijze uitgaven aan Wmo                                                                                                                           | geven van gemeenten onder druk. Welke mogelijkheden ziet u om op een creatieve wijze uitgaven aan Wmo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hulpmiddelen te reduceren zonder daarbij onnodige concessies te doen aan de kwaliteit van de hulpmiddelen of bijbehorende servicedienstverlening. Een voorbeeld zou kunnen zijn om onnodige kostenverhogende eisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | weg te laten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.2.5A    | Welke suggesties heeft u in deze?                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Middels digitale innovatieve oplossingen als iWmo en het klantenportaal dragen wij bij aan efficiëntie van de werkzaamheden voor de gemeente wat een kostenverlagend effect heeft.</li><li>• Als totaalleverancier hebben we verbinding met overige financieringsstromen zoals Zv waardoor het verstrekingsproces eenvoudiger wordt (ontschotting).</li><li>• Het weglaten van boetebepalingen binnen een contract; dit is immers een kostenverhogend aspect. Pagina 5 van 11 Antwoordformulier Marktconsultatie</li><li>• Zie ook het antwoord op b hieronder.</li></ul> | <p>Maak processen zo eenvoudig en administratief-arm mogelijk, zodat daarin bespaard wordt. Zo weinig mogelijk contactmomenten waarbij klant én gemeente én leverancier aan moeten haken. Maak daartoe helder onderscheid tussen toegangsbeoordeling (gemeente) en selectie (leverancier).</p> <p>Investeer in innovatie: zoals een pool waarbij onderzocht wordt of sharing tot kostenbesparing leidt.</p> <p>Domeinoverschrijdend kijken naar mobiliteit: per rit bepalen welke middelen (collectief vervoer, deel- of poolmiddel, individueel) voor die rit geschikt zijn, waardoor een voorliggende voorziening kan ontstaan die ook past in het besluitvormingsproces van de gemeente.</p> <p>Preventief onderhoud: alleen eisen wanneer het echt van toegevoegde waarde is.</p> <p>Preventie: focus op het voorkomen dat iemand beroep doet op de Wmo, waar mogelijk in samenwerking met zorgverzekeraars, leveranciers, vrijwilligersorganisatie en patiëntenorganisaties.</p> <p>Tot slot: benut de toegevoegde maatschappelijke waarde van maatwerkvoorzieningen voor inwoners, die hen in staat stellen zich zelfstandig te verplaatsen en zo mee te kunnen (blijven) doen aan de samenleving. Omgedacht: kunnen de gebruikers van hulpmiddelen ook bijdragen aan de sociale cohesie? Of kunnen zij pakketjes bezorgen in een wijk die niet goed toegankelijk is voor pakketbezorgers met hun busje (parkeeroverlast)?</p> | Het verstrekken op basis van functioneel noodzakelijk, daarmee bedoelen we een standaard hulpmiddel waar het kan en een complex hulpmiddel waar nodig. Als voorbeeld zien we nu dat er geen fietsen zonder trapondersteuning worden verstrekt terwijl de nieuwe modellen drierwielfietsen zonder trapondersteuning ook licht trappen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zien in enkele aanbestedingen dat specifieke eisen kostenverhogend kunnen werken. Denk aan accountantsverklaringen die specifiek zijn gericht op de uitvoering van uw contract, een WA-casco verzekering op alle hulpmiddelen, hoge eisen aan SROI, etc.</li><li>• Denk ook aan het aanhouden van een aparte categorie voor duw- en hoepelondersteuning. Door de grote stijging van aanvragen van deze ondersteuning is het risico voor leveranciers te groot wanneer u deze integreert in de productcategorieën. Dit leidt tot hogere tarieven om de mogelijke risico's af te dekken. Gescheiden categorieën voor de duw- en hoepelondersteuning voorkomen dit.</li><li>• Wij adviseren u om goed te kijken naar de ontvangen vragen voor de Nota van Inlichtingen. Als wij eisen opmerken die voor hoge kosten zorgen, zullen wij dit altijd melden via de vragenronde.</li></ul> |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp                             | Vraag                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.2.5B                                | Ziet u in de nabije toekomst mogelijkheden voor het verstrekken van hulpmiddelen in bijvoorbeeld een poolvorm of juist in een combinatie met particuliere verstrekking. Zo, ja waar moeten we in deze rekening mee houden? | <p>Wij hebben ervaring met het beheer van scootmobielpools binnen een aantal Wmo hulpmiddelen contracten. Een kwalitatief goede uitvoering van een pool is het resultaat van een goede voorbereiding en duidelijke afspraken met betrekking tot uitvoeringsregels. Enkele voorbeelden hiervan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Is er een goed beeld van de behoefte op de beoogde plaats? Met andere woorden: vervult de pool de functie waarvoor deze wordt opgezet?</li><li>• Leeft niet het beeld dat men ‘moet inleveren’ op de individuele voorziening?</li><li>• Hoe worden de mogelijke gebruikers op de hoogte gesteld van de pool?</li><li>• Is een goede en veilige stallingsplaats voorhanden? Denk daarbij aan een droge plaats, schoon, goed verlicht en niet te koud. Ook dienen oplaadmogelijkheden voorhanden te zijn.</li><li>• Heldere afspraken met betrekking tot het operationeel beheer. De verantwoordelijkheid moet duidelijk belegd zijn en kan bijvoorbeeld in combinatie met de invulling van de SROI-eis worden ingevuld. Het betreft eenvoudige werkzaamheden als bandenspanning en verlichting checken en het opladen van de accu’s.</li><li>• Een goede registratie en voor de gebruikers eenvoudige uitgifte procedure:</li><li>• Aanwezigheid verantwoordelijke persoon;</li><li>• Reserveren vooraf mogelijk (telefonisch, intekenlijst, website o.i.d.) in vaste blokken; zodat beschikbaarheid wordt gegarandeerd;</li><li>• Uitgifte d.m.v. bijvoorbeeld een strippenkaart of pasje.</li></ul> <p>Bij de gebruikers is ook enige mate van rijvaardigheid en (sociale) zelfredzaamheid vereist. Men moet in staat zijn met een vertrouwd gevoel een ‘vreemde’ scootmobiel te bedienen.</p> <p>Heldere afspraken met betrekking tot de beheerskosten: marktconforme prijs waardoor de rendabel te exploiteren is, rekening houdend met intensief gebruik;</p> | <p>Wij hebben in de praktijk veel ervaring opgedaan met pooling. Altijd bleek dat een pool valt of staat met de poolbeheerder die wordt aangesteld. Het is vaak lastig gebleken om een poolbeheerder voor langere tijd te verbinden aan een pool om zo de pool tot een succes te maken. Pooling leidt daarmee niet tot forse besparingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Deelmobiliteit krijgt steeds meer aandacht, poolvorming is zeker een mogelijkheid. Daarnaast is er steeds vaker een stallingprobleem bij seniorencomplexen voor scootmobielen en driefielfietsen. Dit geldt zowel voor Wmo als particuliere scootmobielen. Om de stallingsproblematiek succesvol aan te pakken is samenwerking met wooncorporaties nodig.</p> <p>Het gebruik van de pool kan worden gestimuleerd door bijvoorbeeld extra taxi- en/of OV ritten te geven aan klanten die gebruik maken van scootmobielpool. Wij stellen voor om vanuit een totaalpakket van mobiliteitsvoorzieningen nieuw beleid maken, bijvoorbeeld vanuit een combinatie van OV, Taxivervoer, deel scootmobielen en fietsen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Ja, wij zien zeker mogelijkheden in een poolvorm. Maar dit vraagt wel om een investering vooraf (denk aan bijv. stalling en sharing), dus levert niet direct een besparing op. We hebben hiertoe een businessmodel uitgewerkt, waarbij we al bij 5 gebruikers per hulpmiddel tot een kostenbesparing komen. Dit model zijn we momenteel elders in het land aan het testen (pilot), hopende daarmee aan te kunnen tonen dat ons model klopt. De gemeente Land van Cuijk is van harte welkom om aan te sluiten in de testfase of in een latere fase.</p> <p>De gemeente moet hierin rekening houden dat een pool of andere vormen van voorzieningen altijd een inspanning vragen van meerdere partijen en niet alleen de leverancier.</p> <p>Particuliere verstrekking is een mooie gedachte (financiële zelfredzaamheid), maar wij zien dat hier in de praktijk moeilijk op gestuurd kan worden. Enerzijds door invoering van het abonnementstarief, anderzijds doordat inwoners de weg naar de Wmo weten te vinden en weten wat hun “rechten” zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                            | <p>Wij adviseren om, indien bij aanvang van het contract sprake is van een pool, te starten met een pilotproject met een beperkt aantal scootmobielen en dit project regelmatig te evalueren. Daarnaast raden we aan om ook jaarlijks de kosten en baten te monitoren en indien nodig op basis van voortschrijdende inzichten te herzien.</p> <p>Particuliere verkoop</p> <p>Randvoorwaardelijk voor particuliere verkoop is beleid dat dit mogelijk maakt. In de keukentafel gesprekken die Wmo-consulenten op dit moment houden is al sprake van een toetsing op de eigen mogelijkheden van client. Op het moment dat een aanvraag bij de leverancier komt, is het beïnvloeden tot een particuliere aanschaf op basis van de huidige procedure al een gepasseerd station.</p> <p>Overigens zijn er al diverse initiatieven in de vorm van organisaties die actief zijn in de particuliere markt waar wij ook mee samenwerken. Een deel van uw inwoners maakt al gebruik van particuliere aangeboden hulpmiddelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.2.5C                                | Als er geen Wmo zou zijn hoe zou u de ondersteuning van inwoners door middel van mobiliteitsoplossingen vormgeven?                                                                                                         | <p>Wij zijn van mening dat er een grote groep mensen is die geen toegang heeft tot particuliere oplossingen en dat de Wmo in een (groeiende) behoefte voorziet. Het voorzien in de mobiliteit en daarmee participatie. Dit is niet alleen een kostenpost maar heeft een grote maatschappelijke waarde. Immers, uw inwoners kunnen op deze</p> <p>Pagina 6 van 11 Antwoordformulier Marktconsultatie</p> <p>wijze volop meedoen in uw gemeente en bijdragen in de vorm van werk, wonen en leven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>de mogelijkheden voor mobiliteitsoplossingen zijn grotendeels gebonden aan het budget dat daarvoor beschikbaar is. Zonder Wmo zou er geen budget vanuit het gemeenschapsgeld beschikbaar en zijn mobiliteitsoplossingen afhankelijk van de mogelijkheden van individuen om op eigen initiatief iets te organiseren en van collectieve particuliere initiatieven. Er zal daardoor meer maatwerk komen in mobiliteitsoplossingen op het gebied van budget, zoals minder hoge eisen stellen (een scootmobiel die langzamer rijdt bijvoorbeeld), hulpmiddelen delen (zoals een kortdurend gebruik rolstoel lenen) en verkoop van tweedehands hulpmiddelen.</p> | <p>Wij zijn breed actief in de markt van hulpmiddelen.</p> <p>Daarnaast zijn wij vertegenwoordigd in werkgroepen vanuit Wvs en VNG om mee te denken over de toekomst.</p> <p>Voor mensen met een lichamelijke beperking zal er een vergoedingsregeling blijven eventueel vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) zoals we die in andere Europese landen ook kennen. Met onze brede professionele kennis en aanwezigheid in de markt zijn wij in staat snel te anticiperen op mogelijke veranderingen.</p> <p>Bij een verschraling van de gesubsidieerde markt, ontstaat automatisch een particuliere markt. De vraag neemt af, waarbij de totale uitgaven mogelijk niet teruglopen. Een goed voorbeeld is de rollator die niet langer vanuit de Zvw wordt gefinancierd. De vraag naar (nieuwe) rollators is hierdoor gehalveerd, maar omzet is gelijk gebleven door de vraag naar duurdere (design/luxere) producten. De markt zou er als volgt uit kunnen zien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Voor de kleinere portemonnee 2de hands markt, via marktplaats, de reguliere dealerkanalen (Kersten, Medipoint, Meyra, Welzorg) en kleine lokale partijen die hulpmiddelen aanbieden.</li><li>•Voor klanten met meer financiële ruimte, producten met meer design. Er zullen nieuwe partijen in de markt ontstaan, die zich richten op de groeiende groep ouderen.</li></ul> | <p>bijzondere aan de Wmo als wet is dat die, in tegenstelling tot de Zvw en Wlz, een kaderwet is. Dit in tegenstelling tot de Zvw en Wlz, wat feitelijk verzekeringswetten zijn. Verzekeraars kunnen claimgericht te werk gaan: iemand is wel of niet verzekerd voor bepaalde zorg of een bepaald hulpmiddel. Afhankelijk daarvan wordt het besluit tot toekenning of afwijzing genomen.</p> <p>Gemeenten daarentegen hebben in het kader van de Wmo een hele andere opdracht dan verzekeraars: participatie (beter) mogelijk te maken. Hierbij vormt de Wmo voor inwoners vaak het vangnet waarmee ze pas kennismaken als ze zich niet meer (zelfstandig) redden. Het verstrekken van maatwerkvoorzieningen Wmo vormt slechts een deel van de invulling die gemeenten aan hun opdracht geven. Zij dienen uit te gaan van de ondersteuningsvraag, waarbij ze in het (inmiddels spreekwoordelijke) keukentafelgesprek het probleem van een inwoner onderzoeken en ook kijken naar eigen oplossingen, oplossingen vanuit eigen netwerk en de mogelijkheden die bijvoorbeeld voorliggende voorzieningen bieden.</p> <p>Als de Wmo niet zou bestaan, zou er dus geen vangnet zijn zoals dat er nu is, voor bijvoorbeeld mobiliteitsproblemen. Dan zouden inwoners zelf meer gaan kijken naar oplossingen van mobiliteitsproblemen. Bijvoorbeeld hun laatste auto verkopen omdat veilig autorijden niet meer gaat en de opbrengst daarvan gebruiken voor een andere, veiligere vorm van mobiliteit. Alleen wanneer inwoners zich bij voorbaat zouden verzekeren</p> <p>(zoals in de Zvw of Wlz) voor ontstane mobiliteitsproblemen, zouden ze daar een claimgericht beroep op kunnen doen.</p> <p>Interessante fictieve vraag in de door u geschetste situatie is of alle mobiliteitsproblemen in een (al dan niet collectieve) verzekering moeten worden opgenomen. Welke mobiliteitsproblemen zijn zodanig te verwachten dat iemand daar zelf op kan anticiperen door bijvoorbeeld te verhuizen of een geschikt mobiliteitsmiddel aan te schaffen? Want als er ten gevolge van gezinsuitbreiding extra kosten moeten worden gemaakt ten behoeve van mobiliteit (kinderwagen, buggy, fiets met kinderzitje, grotere auto, etc.), is het normaal dat het gezin dit zelf regelt en betaalt. Maar als er ten gevolge van ouderdom de mobiliteit afneemt, zou het toch ook normaal kunnen zijn om daar op te anticiperen en dit zelf te regelen en betalen?</p> |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                            | <p>Voorkomen van mobiliteitsarmoede</p> <p>Voor de doelgroep, waarvoor geen goede OV opties aanwezig zijn en die geen mogelijkheden heeft om zelf iets aan te schaffen, zullen we als leverancier of sector in samenwerking met gemeenten en zorgverzekeraars een oplossing moeten bieden. Betere participatiemogelijkheden bespaart zorgkosten op de langere termijn en beperkt arbeidskrapte. Er zijn goede voorbeelden in de zorgverzekeringswet (o.a. VGZ Rotterdampakket)</p> <p>Ook nu al is het al interessant om te onderzoeken of andere businessmodellen een betere sturing op de budgetten van gemeenten kunnen geven.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Voorbeeld 1: biedt fietsen vanuit private lease (all-in tarief) aan met eigen bijdrage van cliënt, na drie jaar kan de cliënt de fiets vervolgens overnemen tegen een sterk gereduceerd tarief en heeft de gemeente geen kosten meer. Onderhoud kan veelal door lokale ondernemers worden verzorgd.</li><li>•Voorbeeld 2: hulpmiddelen voor incidenteel gebruik worden uitsluitend en alleen in een uitleenmodel aangeboden (bijvoorbeeld incidenteel rolstoelen en scootmobielen die alleen recreatief gebruikt worden in de zomer).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.3 Hulpmiddelen op proef             |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.3.6                                 | Voor niet iedere inwoner is het direct duidelijk of deze een hulpmiddel ook daadwerkelijk goed kan gebruiken en/of het hulpmiddel ook passend is.                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.3.6A                                | Is bovengenoemd voorstel werkbaar? Zo nee, heeft u mogelijke alternatieve suggesties waarmee hetzelfde effect wordt bereikt?                                                                                               | <p>Ja, dit is werkbaar</p> <p>Aanvullend criterium is wat ons betreft wel dat het om een standaard middel gaat zonder maatwerk of individuele aanpassingen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Een proefperiode is een gangbare methode om in incidentele toe te passen. Het is hierbij meer gebruikelijk om een periode van maximaal 2 weken te hanteren om de risico's voor leveranciers te beperken. Daarbij helpt het ons als u in de aanbesteding een indicatie geeft van het aantal keren per jaar dat u verwacht dat dit voorkomt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Ja.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>geschikt blijkt dan kan aanbieder de huur van het hulpmiddel met terugwerkende kracht in rekening</p> <p>Het is werkbaar voor standaardvoorzieningen met standaard aanpassingen. Voor maatwerkvoorzieningen is dit lastiger uit te voeren. Bij deze laatste is er vaak al sprake van een proeffase door het uitproberen van verschillende rug- en zitmogelijkheden.</p> <p>Voor scootmobielen kunt u er ook voor kiezen klanten eerst 1 tot 3 maanden gebruik laten maken van een pool scootmobiel. Bij bewezen intensief gebruik kan een individuele scootmobiel verstrekt worden, in de andere gevallen blijft de pool een goede (goedkopere) oplossing. De hulpmiddelen in de pool worden vanuit de raamovereenkomst (huur) opgenomen en zijn continu beschikbaar, inclusief onderhoud, reparatie en service bij pech onderweg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.3.6B                                | Is de genoemde periode van 4 weken realistisch in uw ogen, zo nee wat is dan een realistische periode?                                                                                                                     | <p>Vier weken is prima werkbaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Zie bovenstaande antwoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Momenteel hanteren we vaak twee weken bij individuele proefplaatsing. Mocht een klant iets langer nodig hebben, dan kan dat. Bij proef vanuit een pool, zoals bijvoorbeeld poolscootmobiel, kan deze periode ook langer zijn, bijvoorbeeld drie of vier maanden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Wij raden een maximale periode van twee weken aan voor proefplaatsingen aangezien de gebruiker, evt. samen met de 1e lijns-ergotherapeut, middels het gebruik in deze periode kan inschatten of het adequaat en passend is. In overleg kan de periode met twee weken worden verlengd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.3.6C                                | Waar moeten we verder rekening mee houden in deze?                                                                                                                                                                         | <p>De agenda's van mogelijk in te zetten derden (bijvoorbeeld ergotherapeut) lopen niet altijd parallel met de eisen in het contract voor wat betreft doorlooptijden van levering. Dit is te ondervangen door dit bij opgaaf van reden overschrijding als niet verwijtbaar aan te merken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Zie bovenstaande antwoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Het plaatsen van een proef hulpmiddel dient duidelijk kenbaar gemaakt te worden bij de klant alvorens een toezegging wordt gedaan van een toewijzing van een maatwerk hulpmiddel. Hiermee wordt de verwachting bij de klant getemperd dat ze inderdaad een maatwerk hulpmiddel krijgen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Zorgvuldigheid in de toegang bij het wel of niet inzetten van een proefplaatsing. Schakel bij twijfel met de leverancier voordat de proefplaatsing wordt ingezet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.4 Heldere afspraken en partnerschap |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Onderwerp | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4.7     | We willen investeren in partnerschap. Belangrijk bij goed partnerschap is heldere afspraken vastleggen over wat we van elkaar verwachten gedurende de looptijd van de overeenkomst, waar we elkaar op mogen aanspreken en wat de specifieke rolverdeling is tussen de verschillende partijen in de overeenkomst. Hoe kijkt u naar partnerschap en waar moeten we in deze rekening mee houden tijdens het opstellen van de aanbestedingsdocumenten? | Onze visie op samenwerking en partnerschap is samen te vatten op een tegeltje (zie afbeelding). Dit geldt voor onze relatie met opdrachtgevers maar ook voor de samenwerking met andere leveranciers (zoals bijvoorbeeld binnen de contracten van NSDMH, Nood Midden Drenthe en Amsterdam). Sleutelwoorden hierbij zijn proactief communiceren, wederzijds informeren, samen snel knelpunten definiëren en samen kijken naar oplossingen, kennis delen. We zijn open, eerlijk en transparant. Voor de aanbestedingsstukken betekent dit een heldere beschrijving van de opdracht en de eisen, en waar nodig, een verwijzing naar de implementatiefase als zaken wellicht nog niet (helemaal) helder zijn en in overleg definitief worden vastgesteld. | Partnerschap betekent vertrouwen in elkaar en transparantie geven in wat we doen, wat we willen bereiken en wat het kost en oplevert. Partnerschap in een contract met meerdere leveranciers is iets lastiger, het vergt goede afstemming, eerlijke rolverdeling en samenwerking (commitment) van alle partijen. De voor- en nadelen van de samenwerking moeten voor een ieder gelijkwaardig zijn. Er moet een eerlijke win-win voor zijn alle betrokken partijen. | Wij zijn een groot voorstander van het nastreven van partnerschap. Wij menen ons daarin te kunnen onderscheiden in onze inschrijving. Wij delen uw mening dat het belangrijk is om afspraken goed vast te leggen. Let echter ook op het detailniveau van de afspraken. Wanneer afspraken te gedetailleerd vastliggen, merken wij dat sommige leveranciers zich vanuit commercieel belang in uw nadeel kunnen verschuilen achter de afspraken. Daarnaast willen wij u graag wijzen op de gemeente Utrecht. Deze gemeente heeft twee maal per jaar overleg met alle leveranciers gezamenlijk waarbij afspraken ook tijdens het contract nog aangepast kunnen worden als de omstandigheden daarom vragen. Naar ons idee een goed voorbeeld van partnerschap. | Partnerschap begint inderdaad bij heldere afspraken vanaf het begin. En moet ook daarna van twee kanten (blijven) komen. U geeft aan de documenten in dialoog met de markt op te willen stellen. Daar spreekt al partnerschap uit. Dit kunt u vergroten door aan te geven welke keuzes u maakt (en waarom) bij vertaling van input van de markt naar uw documenten. |
| 3.4.8     | We zijn voornemens tijdens de aanbesteding ook een bijeenkomst te organiseren met aanbieders. Hoe kijkt u hiernaar en hoe dragen we zorg dat een dergelijke bijeenkomst ook effectief en nuttig is?                                                                                                                                                                                                                                                | Hier staan we positief tegenover aangezien we dan zaken mondeling kunnen toelichten en verduidelijken. Tevens biedt het de mogelijkheid om zaken eerder uitgevraagd te vergelijken zoals iWmo.<br>• Het persoonlijk kennismaken heeft een meerwaarde in het zakelijke contact.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hier staan wij positief tegenover. Het helpt om zaken nader toe te kunnen lichten als dat nodig is. Het heeft onze voorkeur dat de bijeenkomst plaatsvindt nadat een eerste (concept) Nota van Inlichtingen is gepubliceerd. In de Nota van Inlichtingen wordt namelijk meestal duidelijk op welke punten wellicht extra toelichting vanuit de gemeente of de leveranciers nodig is.                                                                               | Dit is een goed initiatief. Tijdens deze bijeenkomst kan de dienstverlening (invulling deel PvE) vormgegeven worden. Dit kan nuttig en effectief worden gedaan door vooraf een goede agenda met de te bespreken onderwerpen op te stellen. Hierdoor leidt de gemeente het gesprek (gemeente is projectleider).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Wij zijn hier voorstander van. Wel is van belang dat er een goede agenda is, dat het doel van de bijeenkomst vooraf helder is. Ten behoeve van de voortgang is het van belang dat helder is hoe eerder besproken of gegeven input verwerkt is en welke keuzes daarbij zijn gemaakt. Op die manier wordt het een gezamenlijk proces dat tussentijds getoetst wordt.  |

| Onderwerp                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5 Het meten van prestaties en clienttevredenheid |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.5.9                                              | Om vinger aan de pols te houden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | over prestaties van leveranciers en tevredenheid van cliënten willen we op een laagdrempelige wijze deze twee zaken monitoren. Hoe kunnen we volgens u hier het beste invulling aan geven:                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.5.9A                                             | Welke Kritische Prestatie Indicatoren zou u ons adviseren te hanteren en welk minimaal niveau zou er per KPI behaald moeten worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Voor een vinger aan de pols adviseren wij de focus te leggen op klanttevredenheid en het aantal klachten. Deze KPI's geven goed weer hoe de eindgebruiker onze dienstverlening beoordeelt. Alle overige KPI's (leveringen op tijd, reparaties op tijd, etc.) komen tot uiting in de tevredenheid.<br>1. Klanttevredenheid: minimaal een 7,5<br>2. Aantal klachten: maximaal 2% van het aantal transacties (leveringen + reparaties + innamen) | KPI op doorlooptijden, aantal klachten (inclusief afhandeling) en KTO.<br><br>Levertijden:<br>•Standaard hulpmiddel zonder aanpassingen 10 werkdagen<br>•Standaard hulpmiddel met standaard aanpassing: maximaal 15 werkdagen<br>•Hulpmiddel met individuele aanpassingen (maatwerk): maximaal 30 werkdagen, dan wel in overleg met gemeente op basis van een plan van aanpak.<br>Kanttekening bij alle genoemde levertijden is dat de huidige ontwikkelingen (schaarste grondstoffen en transportproblemen) leiden tot langere levertijden.<br><br>Reparatietijden:<br>•Storingen op voorzieningen waarvan de eindgebruiker volledig afhankelijk is voor de dagelijkse activiteiten: binnen 2 uur aanwezig en hersteltijd binnen 1 kalenderdag.<br>•Storingen op voorzieningen waarvan de eindgebruiker gedeeltelijk afhankelijk is voor de dagelijkse activiteiten: hersteltijd binnen 1 werkdag.<br>•Storingen op voorzieningen die zonder reparatie nog veilig te gebruiken zijn: hersteltijd binnen 5 werkdagen.<br>•Storingen op voorzieningen onderweg waarbij de eindgebruiker niet verder kan: binnen 1 uur aanwezig.<br>Klachten:<br>•Aantal klachten is maximaal 1% van het aantal handelingen.<br>•Alle klachten worden naar tevredenheid afgehandeld.<br>KTO:<br>•Minimaal score een 7,5. | Waarschijnlijk verwacht u hier als KPI in ieder geval levertijden en responstijden. Wij merken echter dat levertijden en responstijden door elke cliënt anders worden ervaren. De ene vindt het prima als we pas morgen langskomen voor een reparatie, terwijl de ander binnen een uur geholpen moet worden. Wij vinden de tevredenheid over de levertijden en responstijden daarom belangrijker.<br>Op basis van dit uitgangspunt stellen wij voor om een methode te gebruiken die ook in de regio Apeldoorn wordt gebruikt: de leverancier maakt maatwerk afspraken met elke cliënt over levertijden en responstijden op basis van de urgentie die de cliënt uitspreekt. Vanzelfsprekend zorgt de leverancier er wel voor dat hij zo snel als mogelijk levert/repareert. De cliënten worden vervolgens in een klanttevredenheidsonderzoek ondervraagd over hun tevredenheid over de levertijd. Ook andere aspecten kunt u in dit onderzoek aan bod laten komen, zoals tevredenheid over de medewerker, bereikbaarheid (bij reparatie) en de kwaliteit van de levering of reparatie. Als KPI kunt u een minimale algemene tevredenheid van 7,5 hanteren.<br><br>Daarbij is het aantal ontvangen gegronde klachten als KPI aan te wijzen, waarbij een maximum van 2% over alle leveringen en reparaties per jaar geldt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | • Het aantal overstappers: hier zou u een normering aan toe kunnen voegen.<br>• Administratieve afhandeling 100% correct.<br>• Nakomen van performance afspraken/ termijnen m.b.t. levering en reparaties<br>o Score 8; rekening houdend met zaken die leverancier kan beïnvloeden<br>• Bejegening naar klant face2face en telefonisch<br>o Score 8;<br>• Bereikbaarheid telefonisch van de vestiging<br>o Score 8;<br>• Klachtenafhandeling<br>o Score 8 rekening houdend met zaken die leverancier kan beïnvloeden<br>o Max 2% klachten over leveringen en reparaties per jaar. |
| 3.5.9B                                             | Hoe zou u ons adviseren de KPI's te monitoren en met welke frequentie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Via beschikbare data op het klantportaal en via managementrapportages                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De tevredenheid van klanten meet u door middel van het uitvoeren van telefonische enquêtes. Ook schriftelijke enquêtes zijn een mogelijkheid, maar onze ervaring is dat de respons hierop laag is. Wanneer u voor meerdere leveranciers kiest, is het wel belangrijk om de tevredenheid op dezelfde wijze te meten. Dus door één onderzoeksbureau dat één vragenlijst hanteert voor alle leveranciers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Per kwartaal op basis van de door leveranciers aan te leveren managementrapportage in vast format (identiek voor alle leveranciers). Het format is af te stemmen tijdens implementatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Houd het simpel. Onze ervaring is dat elke leverancier een eigen uitgebreid onderzoek doet, zoals ook wij. Dat is een diepgaand onderzoek en van belang voor ons voor het continu kunnen blijven verbeteren van onze dienstverlening. Als we daarnaast meedoen aan een onderzoek vanuit de gemeente, is het fijn als dat onderzoek zich beperkt tot wat de gemeente nodig heeft. Hoge frequentie, klein aantal vragen; dat geeft je een voortdurend beeld. En maakt de belasting voor inwoners niet te groot.                                                                     |
| 3.5.9C                                             | Welke maatregelen zouden we moeten verbinden aan het niet behalen van één of meerdere KPI's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Omdat de gemeente kiest voor een contract met meerdere leveranciers en keuzevrijheid, is de gezonde prestatieprikkel in de basis al aanwezig. Maatregelen zijn passend wanneer de performance van een leveranciers ondermaats zijn. Beschrijf dus wanneer daarvan sprake is. Verbind daar dus alleen consequenties aan wanneer de prestaties ondermaats zijn en/of wanneer het verschil met de andere leverancier(s) significant groot is.    | U kunt werken met een systeem van gele en rode kaarten. Hierbij krijgt een leverancier na een overschrijding eerst een gele kaart. Hiermee krijgt hij een bepaalde periode de tijd om een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan legt u een rode kaart op. Dit houdt in dat de leverancier een leverstop krijgt totdat hij heeft aangetoond dat hij zichzelf heeft verbeterd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Formele waarschuwing gevolgd door een sanctiebeleid op basis van een systeem van gele en rode kaarten. De toepassing van deze systematiek is afhankelijk van het aantal gecontracteerde leveranciers. In onderstaand weergave is uitgegaan van het uitgangspunt van het contracteren van meerdere aanbieders:<br>a.Leverancier ontvangt automatisch een gele kaart in het geval leverancier gedurende een aansluitende periode van 3 maanden herhaaldelijk niet voldoet aan één of meerdere contractuele vereisten (dit betreft dus niet het incidenteel of eenmalig niet voldoen);<br>b.Een gele kaart houdt in dat leverancier gedurende een periode van 3 maanden geen nieuwe cliënten mag bedienen zodat leverancier de ruimte krijgt om zijn/haar dienstverlening te verbeteren. 3 maanden na ontvangst van de gele kaart moet de dienstverlening weer voldoen aan de contractuele vereisten.<br>c.Als na 3 maanden niet is voldaan aan de contractuele vereisten (zie b) of als op een later moment tijdens de looptijd van de overeenkomst sprake is van een situatie als benoemd onder a. volgt automatisch een tweede gele kaart en herhaling van b. Een tweede gele kaart is tevens te beschouwen als een formele ingebrekestelling. Bij een tweede gele kaart werkt de leverancier aan een op basis van een door gemeente goedgekeurd plan van aanpak. Ook krijgen cliënten de mogelijkheid om over te stappen naar een andere gecontracteerde leverancier.<br>d.Als leverancier 3 maanden na ontvangst van de tweede gele kaart niet voldoet aan de contractuele vereisten en/of de doelstellingen uit het plan van aanpak zijn niet behaald, dan volgt automatisch een rode kaart en daarmee ontbinding van de overeenkomst.<br><br>Belangrijk bij een rode kaart is dat leverancier binnen 3 maanden zijn/haar cliënten en (indien van toepassing bij koop) hulpmiddelen inclusief bijbehorende informatie en gegevens overdraagt volgens de opgenomen eindregeling in de overeenkomst. De gemeente verdeelt cliënten en hulpmiddelen in een dergelijke situatie in afstemming en evenredig over de overige gecontracteerde leveranciers. | • Nadrukkelijk op de mogelijkheid wijzen van overstappen naar andere leverancier.<br>• De partij dient uitleg te geven samen met een verbeterplan in te dienen,<br>• evt. (tijdelijke) leveringsstop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.5.9D                                             | Hoe kunnen we het beste van verschillende leveranciers op een representatieve wijze klanttevredenheid meten en bewaken? Wat moeten we hierin vooral ook niet vragen of doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                  | • Inzet van een voor een voor alle leveranciers gelijk en doorlopend klanttevredenheidsonderzoek, gekoppeld aan het moment van leveringen en diensten. Daarmee ontstaat een actueel beeld van de ervaren prestaties.<br>• Vragen op te laten stellen die duidelijk, helder zijn en gebaseerd op de relevante KPI's.                                                                                                                           | Zie bovenstaande. Bij meerdere gecontracteerde leveranciers is het belangrijkste punt van aandacht de eenduidigheid van onderzoek, zodat appels met appels vergeleken worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Enkele punten waarmee bij voorkeur rekening gehouden wordt:<br><br>•Het onderzoek dient identiek en representatief te zijn bij alle leveranciers. Dit betekent dat de vragen en antwoordmogelijkheden exact overeen dienen komen en de cliëntgroep vergelijkbaar moet zijn in omvang en samenstelling.<br><br>•Een onderzoek van een leverancier met veel respondenten met een eenvoudig hulpmiddel is niet te vergelijken met het onderzoek van een leverancier met weinig respondenten die in het bezit zijn van complexe hulpmiddelen.<br><br>•Benoem bij tevredenheid over de levertijd altijd de tijd tussen eerste contact leverancier en levering van het hulpmiddel. Er zijn voorbeelden van een goed KTO in contracten met meerdere leveranciers.<br><br>•De gemeente stelt vast of het onderzoek continue moet doorlopen of een periodiek karakter heeft. De gemeente moet daarbij rekening houden met het feit dat leveranciers voor het verbeteren van hun dienstverlening een eigen doorlopend onderzoek hanteren.<br><br>•Het advies is om één onderzoeksbureau een jaarlijks onderzoek te laten uitvoeren waarin zij zowel de dienstverlening van de gemeente als die van de leveranciers onderzoekt. Aan de hand van dit onderzoek zijn verbeterpunten te formuleren voor de dienstverlening en samenwerking tussen gemeente en leverancier.<br><br>•Wil u keuzevrijheid op basis van de uitkomsten van de klanttevredenheidsscore stimuleren? Dan kunt u als de uitkomst van het onderzoek een significant verschil laat zien tussen de leveranciers (bijvoorbeeld een afwijking van meer dan 10%) hierop een ranking aanbrengen dat als advies kan dienen om de keuze van de cliënte te (laten) bepalen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Geef aan welke thema's u belangrijk vindt. Zorg dat onafhankelijkheid van het onderzoek geborgd is. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk de eigen onderzoeken van de leveranciers onderling te vergelijken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.6 Verantwoordelijkheden gebruiker                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.6.10                                             | 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. We hebben de voorkeur dat alle aanbieders dezelfde gebruikersovereenkomst hanteren. Hierover hebben wij de volgende vragen: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Onderwerp                         | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.6.10A                           | Wat moet er volgens u minimaal in een gebruikersovereenkomst zijn opgenomen;                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hulpmiddel t.b.v. zichzelf gebruikt en als een goed huisvader gebruikt en verzorgt;</li><li>• Kosten bij normaal gebruik niet in rekening komen voor de gebruiker. Andere kosten voor schade ontstaan door roekeloosheid zal de gebruiker aan ons vergoeden als wij daarom vragen.</li><li>• Waarvoor het hulpmiddel al/dan niet verzekerd is.</li><li>• Of de gebruiker het hulpmiddel mee mag nemen naar het buitenland en wie dan eventuele schade of reparaties vergoed.</li><li>• Gebruiker zal geen reparaties en/of aanpassingen aan het hulpmiddel (laten) aanbrengen zonder voorafgaande toestemming van leverancier.</li><li>• Gebruiker zal ons in de gelegenheid stellen het hulpmiddel te herstellen/ onderhouden.</li><li>• Bij verlies, beschadiging, diefstal of defect dient men zo snel mogelijk met ons contact op te nemen.</li><li>• Als een vervangend hulpmiddel wordt geleverd gelden ook bruikleen voorwaarden</li><li>• Bij verhuizing dient de gebruiker zich te melden bij ons.</li><li>• Na beëindiging bruikleenovereenkomst zal de gebruiker het hulpmiddel teruggeven aan leverancier.</li></ul> | Omdat u kiest voor huur, is de bruikleenovereenkomst primair een aangelegenheid tussen gebruiker en leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wat de rechten en plichten zijn van de gebruiker, dat wil zeggen: wat mag de gebruiker van de leverancier verwachten en wat wordt er van de gebruiker verwacht. Beide weergegeven in begrijpelijke taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Volgens ons moeten aanvullend op wat u bovenstaand schrijft in ieder geval worden vastgelegd:<br>•Wie vergoedt welke kosten voor reparaties door enerzijds slijtage en normaal gebruik en anderzijds door opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid van de cliënt.<br>•bruikleenvoorwaarden (doelmatig gebruik, geen overbelasting, geen vervreemding, regelmatige reiniging, bij leverancier tijdig storingen melden, alleen door de cliënt zelf te gebruiken, voorschriften opvolgen, veilig en overdekt stallen, Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren afsluiten tenzij het hulpmiddel WAM-plichtig is, niet zelf aanpassingen aan het hulpmiddel doen)<br>•Redenen voor beëindiging (naast redenen als verhuizing en overlijden, ook het niet nakomen van de bovengenoemde bruikleenvoorwaarden)                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.6.10B                           | Hoe komen we tot een uniforme gebruikersovereenkomst of waarom moeten we volgens u juist niet met een uniforme gebruikersovereenkomst gaan werken;                                                                                                   | Niet: omdat de eigenaar van het middel de eisen bepaalt en niet de gemeente?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De leveranciers hebben allen een eigen overeenkomst die waar nodig in de loop der tijd bijgesteld is. De vraag is of die overeenkomsten in de basis niet dezelfde informatie bevatten. Het schrijven van een uniforme overeenkomst zal de nodige afstemming vragen, wat de vraag oproept wat de toegevoegde waarde daarvan is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De bruikleenovereenkomst (BLO) van de leveranciers die momenteel gebruikt worden verschillen niet veel van elkaar. Afstemming voor één BLO tijdens de gezamenlijke bijeenkomst/implementatie kan zorgen voor (voldoende) uniformiteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | In een huurconstructie is het gebruikelijk dat een gebruikersovereenkomst van de leverancier wordt gehanteerd. De leverancier is immers de eigenaar van het hulpmiddel en wil naar eigen inzicht bepaalde afspraken vastleggen over het gebruik van het hulpmiddel zodat het lang en met lage onderhoudskosten meegaat. Wij zijn er daarom voorstander van dat elke leverancier een eigen gebruikersovereenkomst hanteert, die vooraf ter goedkeuring aan de gemeente wordt overlegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.6.10C                           | Waar ligt de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de gebruiker volgens u en waar de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van aanbieder?                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wij brengen kosten bij normaal gebruik niet in rekening bij de gebruiker. Andere kosten ontstaan opzettelijk of door roekeloosheid ontstane schades zal de gebruiker aan ons vergoeden als wij daarom vragen</li><li>• Als er een vervangend hulpmiddel wordt geleverd gelden ook bruikleen voorwaarden</li><li>• Na beëindiging bruikleenovereenkomst zal de gebruiker het hulpmiddel teruggeven aan leverancier</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Volgens ons is de cliënt verantwoordelijk en aansprakelijk voor het naar eer en geweten gebruiken van het hulpmiddel (zie bovengenoemde bruikleenvoorwaarden). Wanneer aantoonbaar gemaakt kan worden dat de cliënt door nalaten of moedwilligheid schade aan het hulpmiddel veroorzaakt, dan moet hij daarvoor ook aansprakelijk gesteld kunnen worden. De leverancier is aansprakelijk en verantwoordelijk voor correcte instructies aan de cliënt en alle reparaties/onderhoud als gevolg van schade door slijtage en normaal gebruik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De leverancier zorgt voor goede instructie, onderhoud en controle tijdens reparatie/onderhoud/gebruik en controleert of het hulpmiddel nog passend is voor de gebruiker. De gebruiker zorgt voor goed gebruik. Bij normaal gebruik zijn er geen extra kosten voor de gebruiker. Bij constatering oneigenlijk gebruik/moedwillig gedrag wordt met de gebruiker besproken hoe dit is ontstaan, wordt onderzocht of het hulpmiddel nog passend is en hoe dit te voorkomen is. Indien het door moedwillig gedrag is, ontvangt de gebruiker een waarschuwing met vermelding dat bij een volgende keer de kosten in rekening gebracht worden. Dit alles in afstemming met de gemeente. | Een ongeluk zit in een klein hoekje. Dit betekent dat wanneer er schade is, wij zorgen voor reparatie en/of vervanging en dit dus ook bekostigen. Dit is onderdeel van onze dienstverlening. Ook als de gebruiker aansprakelijk blijkt te zijn. Dit wordt anders als er sprake is van (vermoedens van) oneigenlijk gebruik en/of verwijtbare schade. In die gevallen gaan we graag met gemeente en gebruiker in gesprek. Zeker waar sprake is van vermoedens, is het goed om met elkaar de dialoog aan te gaan. Niet zozeer vanwege de aansprakelijkheid, maar vanwege de veiligheid van de gebruiker en diens omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.6.10D                           | Wat adviseert u op het moment dat leverancier en gebruiker er samen niet uit komen?                                                                                                                                                                  | Ervan uitgaand dat een eventueel klacht niet naar tevredenheid is opgelost: de gemeente bekijkt of een van de partijen niet de juiste procedure heeft gevolgd en doet een uitspraak. Gebruiker wordt dan gewezen op de mogelijkheid om over te stappen naar een andere leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Door een onafhankelijke partij, bijvoorbeeld een geschillencommissie, een bindend advies voor gebruiker en leverancier laten uitbrengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Het is gebruikelijk om eerst met de gemeente de situatie te bespreken en tot een gezamenlijk plan van aanpak te komen. Heeft dit niet het gewenste resultaat, dan is het mogelijk om een onafhankelijke geschillencommissie te vragen om een oordeel. Wij kunnen als NKH (Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen)-gecertificeerde leverancier een beroep doen op de geschillencommissie van het NKH. Wij zijn gebonden aan de uitspraken van deze commissie.                                                                                                                                                                                                                            | Bij schade is het altijd goed dat leverancier en gemeente met elkaar schakelen. Soms alleen ter informatie of voor dossieropbouw. Wanneer leverancier en gebruiker samen niet uit komen, is het altijd goed om als opdrachtgever en opdrachtnemer af te stemmen. Soms is het bijvoorbeeld nodig dat zij met één stem spreken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3.7 Privacy vs signalering</b> |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.7.11                            | Wij hebben privacy hoog in het vaandel maar merken hierbij ook dat we op momenten tegen praktische zaken aanlopen zoals bijvoorbeeld het uitwisselen van informatie in het kader van actieve signalering in het belang van de inwoner zoals signalen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | dat er problemen zijn met het gebruik van het hulpmiddel door een inwoner of risico's voor de gezondheid van de betreffende inwoner. Hierover de volgende vragen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.7.11A                           | Hoe kijkt u aan tegen privacy en het uitwisselen van gegevens zoals hierboven benoemd?                                                                                                                                                               | Uitwisseling van informatie die belangrijk is voor een levering, bijvoorbeeld verslag zorgprofessional, kan na toestemming van de gebruiker gedeeld worden. Bij constatering dat het hulpmiddel niet goed gebruikt wordt, bespreken wij dit eerst met de gebruiker en kijken we samen naar een oplossing. Indien wij de gemeente moeten informeren dan melden we dit altijd eerst bij de gebruiker.<br><br>Bij signaleringen van gezondheidsrisico's is dit een stuk lastiger. Wij komen te onregelmatig over de vloer bij de klant om hier een juist oordeel over te kunnen vestigen. Onze medewerkers zijn wel getraind om verwaarlozing of eenzaamheid te herkennen. Met de gemeente spreken wij voor dergelijke gevallen graag met een vertrouwenspersoon zodat deze de juiste vervolgstappen kan zetten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bij ons staat de privacy van uw inwoners ook hoog in het vaandel. Wij zijn daar volledig op ingericht. Zo veel mogelijk communicatie tussen u en ons kan verlopen via ons online Pagina 10 van 12 Antwoordformulier Marktconsultatie<br><br>Wmo portaal, dat voldoet aan privacywetgeving. Helaas lopen we nogal eens tegen het probleem aan dat de AVG en de Wmo op dit gebied niet goed aansluiten. Vanuit de AVG hebben we een aantal strenge verplichting, temeer daar we vaak te maken hebben met "bijzondere persoonsgegevens", terwijl wij vanuit de Wmo ook moeten meewerken aan het toezicht door de gemeente op de Wmo en klanttevredenheidsonderzoeken. Er is ook nog een Meldcode "huiselijk geweld" waaraan wij als van zorg moeten voldoen. Willen we de gegevens van onze klanten op een privacy-vriendelijke wijze kunnen delen met de gemeente, dan zullen we hierover goede afspraken moeten maken met de gemeente. Daarnaast zal er ook richting onze klanten open en transparant moeten worden gecommuniceerd over het delen van gegevens en hiervoor consent (toestemming) worden gevraagd. | We hebben alle processen ingericht rekening houden met AVG-richtlijnen (iWmo en ons portaal). Als voorbeeld gebruiken we geen BSN-nummers in de uitwisseling van gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | In het belang van de privacy willen wij de cliënt altijd op de hoogte brengen van de stappen die wij ondernemen en hiervoor toestemming aan de cliënt vragen. Door dit goed te onderbouwen, overtuigen wij de cliënt van het belang van de gegevensuitwisseling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.7.11B                           | Wat moeten we in het kader van privacy juist wel regelen maar wat ook vooral niet en op welke wijze?                                                                                                                                                 | Afspraken op papier over wat wel en wat niet te doen (privacy afspraken).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Om de privacy goed te borgen is het mogelijk om de cliënt bij goedkeuring een verklaring te laten onderteekenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wij respecteren en handelen conform de privacy wetgeving. Wij zijn transparant naar de gemeente en gebruiker over wat we wel en niet (kunnen) delen met elkaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | We zullen bij de klanten(consent) actieve toestemming moeten vragen, om dit soort gegevens te mogen delen. Hierin moeten we ook transparant zijn en duidelijk aangeven wat we wel en niet delen. Wat we vooral niet moeten doen is vragen om een breed algemeen consent, maar gericht een specifiek voor dit doeleinde. Deze gegevens mogen dan ook alleen hiervoor gebruik worden ( art.9 lid2 onder a).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.7.11C                           | Hoe maken we het mogelijk dat belangrijke signalen die worden gesignaleerd door aanbieder en in het belang zijn van de inwoner bij gemeente terecht komen en vice versa zonder dat dit ten koste gaat van privacy?                                   | We communiceren over deze onderwerpen met u als opdrachtgever volgens vooraf besproken en vastgestelde uitgangspunten, uiteraard getoetst aan de geldende richtlijnen. De Functionaris Gegevensbescherming (FG) van ons is betrokken in dit traject.<br><br>De toevoeging 'vice versa' is wat ons betreft niet helemaal helder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | zie bovenstaande                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zoals vermeld bij antwoord a. De communicatie kan veilig verlopen via iWmo en het beveiligde portal van de leverancier (onderdeel PVE).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Daarvoor zou je twee zaken moeten doen. Tussen de aanbieder en de gemeente een gegevensuitwisselingsovereenkomst (verwerkersovereenkomst) opstellen waarin wordt vastgelegd dat de gemeente gegevens deelt met de aanbieder en de aanbieder met de gemeente. Dit is dan de overeenkomst tussen twee verwerkingsverantwoordelijken (aanbieder en gemeente zijn beiden verwerkingsverantwoordelijke in deze verwerking). Daarnaast zal de gemeente toestemming moeten vragen aan de Wmo-cliënten om deze gegevens te delen met aanbieder en dat aanbieder deze gegevens mag delen met de gemeente.<br><br>Al met al niet echt gemakkelijk om in te regelen en ook voor de cliënten omslachtig en ingewikkeld. We zouden ook kunnen kijken of het niet gemakkelijker is om te werken met rechtsgrond c. en e. van art 6 lid 1 onder A van de AVG. Alleen voorzien wij daar problemen, omdat het hier niet gaat om gewone persoonsgegevens, maar bijzondere. De wet stelt aan het delen van bijzondere persoonsgegevens extra strenge eisen. |
| <b>3.8 Wijze van aanbesteden</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.8.12                            | Heeft u suggesties op welke wijze                                                                                                                                                                                                                    | doormiddel van een te kiezen procedure het beste invulling kan geven aan de geformuleerde uitgangspunten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.7.12A                           | Heeft u eventueel voorbeelden hiervan.                                                                                                                                                                                                               | U geeft aan na te denken over het Zeeuws model als procedure voor deze aanbesteding: wat ons betreft een geschikte manier van aanbesteden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De procedure van de gemeente Utrecht waarnaar u verwijst, sluit goed aan bij uw uitgangspunten. Ook een 'reguliere' procedure is mogelijk, waarbij u een boven- en ondergrens aan de prijzen stelt of de prijzen dicteert en leveranciers zichzelf laat onderscheiden op kwaliteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Wij hebben goede ervaring met een Bestuurlijke aanbesteding (model Utrecht). In dat geval gaat u hoogstwaarschijnlijk vier inschrijvers krijgen. Indien u met drie inschrijvers wil werken dan is dit minder geschikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | U noemt hieronder zelf het voorbeeld van Utrecht. Dat is voor ons ook het meest recente voorbeeld. Die procedure leidde tot een resultaat naar tevredenheid van de gemeente en de vier leveranciers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.7.12B                           | De gemeente Utrecht heeft een vergelijkbare procedure doorlopen hoe was uw ervaring met deze procedure, en wat moeten we vooral wel of niet doen kijkende naar die betreffende procedure?                                                            | Wat ons betreft was de aanbesteding van de gemeente Utrecht succesvol: een goede mix van minimale eisen en wensen gecombineerd met eigen inbreng (goed voor het draagvlak van de gekozen invulling).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Wij zijn erg tevreden over de manier waarop Utrecht de procedure heeft vormgegeven. De samenwerking tussen de verschillende partijen verliep hierbij goed. Wij hebben hier geen aanvullingen op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Deze procedure is wat ons betreft goed verlopen. De eerste keer dat de gemeente Utrecht dit heeft toegepast heeft dit veel overleggen tot gevolg gehad alvorens overstemming werd bereikt. Bij de meest recente aanbesteding heeft de gemeente Utrecht vooraf zelf meer gedefinieerd (programma van eisen en werkafsprakenboek). Tijdens slechts twee plenaire overleggen is dit vervolgens aangepast en overeenstemming tussen alle partijen bereikt. Dit heeft wat ons betreft goed gewerkt.                                                                                                                                                                                   | Wel doen: zorgvuldigheid in handelen zoals al bij 3.4 in de antwoorden is gegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.7.12C                           | Heeft u nog andere suggesties en ideeën in deze voor ons?                                                                                                                                                                                            | x                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gouda en omstreken heeft eveneens voor een dergelijk werkwijze gekozen, echter heeft de gemeente in de procedure meer zelf definitief vastgelegd en pas na gunning tijdens de implementatie verdere afspraken gemaakt omtrent klanttevredenheid/ rapportage en iWmo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Vraag gemeente Utrecht naar hun ervaringen en maak daar gebruik van.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Onderwerp                               | Vraag                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.8.13                                  | Eisen aan inschrijvers. Welke eisen moeten we als gemeente in uw ogen minimaal stellen om uiteindelijk geschikte leveranciers te kunnen contracteren? We verzoeken u, uw suggesties nader toe te lichten. | <p>Governance:</p> <p>U heeft in leidraad de juiste certificeringen benoemd. Wij vinden het heel belangrijk dat leveranciers de genoemde ISO managementsystemen goed geïmplementeerd hebben in de organisatie. Niet allen op het hoofdkantoor, maar multi site (op iedere vestiging), zodat u en cliënten ervan uit mogen gaan dat de systemen op iedere locatie van de organisaties ingebed is.</p> <p>Tooling:</p> <p>iWmo en een aantoonbaar goed functionerend portal.</p> <p>Financiële draagkracht</p> <p>Huurcontracten vragen om grote investeringen, leveranciers dienen over de financiële draagkracht te beschikken om de vloot in uw contract actueel en in goede conditie te houden.</p> <p>Aanbesteders mogen bepaalde minimale financiële ratio's eisen van inschrijvers. ratio's:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•0,2 solvabiliteit (= Eigen vermogen / Totaal vermogen),</li><li>•1,0 quick ratio (= vlottende activa - voorraden / kortlopende schulden) en</li><li>•1,1 current ratio (= vlottende activa / kortlopende schulden).</li></ul> <p>Beschikbaarheid personeel en bereikbaarheid onderneming</p> <p>De inschrijver dient permanent monteurs en adviseurs beschikbaar te hebben voor de uitvoering van de opdracht. Servicedienst dient 24/7 actief te zijn. Onderneming dient 24/7 bereikbaar te zijn.</p> | <p>U kunt eisen stellen aan kwaliteitscertificaten zoals ISO 9001 en het branchespecifieke NKH-certificaat. Hiermee borgt u dat partijen goed hebben nagedacht over kwaliteitsborging en zichzelf blijvend verbeteren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>U heeft al een aantal eisen geformuleerd in de uitgangspuntennotitie. Zoals vermeld is de hulpmiddelenmarkt de afgelopen twee jaar gestabiliseerd en voldoen de vier landelijk opererende partijen om in de basis aan alle voorwaarden voor wat betreft kwaliteit te voldoen. U kunt overwegen om een hogere ranking toe te kennen voor aanvullende en onderscheidende zaken op het gebied van duurzaamheid als het ondertekenen van Green Deal zorg. Op het gebied van SROI kunt u een korting toekennen op het te realiseren percentage bij het hebben van het PSO-keurmerk trede 3.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aantoonbaar voldoende ervaring als hulpmiddelenleverancier en -dienstverlener</li><li>• Landelijke servicedekking kunnen waarborgen</li><li>• Voldoen aan keurmerk en gebruikelijke normeren, vigerende wet- en regelgeving</li><li>• Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)</li><li>• Social return (SROI), waarbij PSO-certificering ook een invulling kan zijn</li></ul> <p>De 4 leveranciers die in de huidige Wmo markt landelijk actief zijn, voldoen aan bovenstaande eisen en zijn daarmee aantoonbaar geschikt om in het algemeen een contract met Wmo hulpmiddelen uit te voeren. Als u strengere eisen wilt stellen dan gemiddeld gebruikelijk, bestaat de kans dat dit ten koste gaat van de tariefstelling of mogelijk tot uitsluiting leidt die niet past binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders. Indien u geschikte én zich van elkaar onderscheidende leveranciers wil selecteren zou dit terug moeten komen in de gunningswensen die u opstelt. Als u het onderscheidende karakter ook terug wilt zien in de uitvoering betekent dit ook dat u alle leveranciers hierin individueel de ruimte en ondersteuning moet geven.</p> |
| 3.8.14                                  | Waar moeten we volgens u rekening mee houden bij het opstellen van eisen aan productcategorieën? Wat moeten we wel en wat juist niet in deze vragen?                                                      | Wij verwijzen in deze naar de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen van de VNG. Een verdere, landelijke uniformering op basis van eenzelfde categorie indeling komt een efficiëntere werkwijze ten goede, zowel voor gemeenten als voor leveranciers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Stel een functioneel programma van eisen op. Leveranciers hebben de kennis in huis om dit om te zetten in een technische oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Wel: functionele beschrijving per categorie</p> <p>Niet: merk en type</p> <p>Verder hebben we hierboven al antwoord op gegeven op deze vraag. Als wordt voorgesorteerd op iWmo, is het van extra belang om gebruik te maken van de Istandaarden (ZN) en de informatie van het Ketenbureau i-sociaaldomein.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>We zijn gewend te werken met een opdracht op basis van een Categorie omschrijving, eventueel aangevuld met een functioneel (paramedisch) advies.</p> <p>Voor de technische vertaalslag (bepalen merk/type) zorgen wij als leverancier.</p> <p>Wij stellen voor het VNG model voor productcategorieën te hanteren, dan bent u ook gereed voor iWmo. Is dit te verfijnd voor uw uitvoering, dan kunt u in de uitvoering meer vanuit hoofdcategorieën werken, waarbij de leverancier voor de verfijning zorgen. iWmo kan hierop worden ingericht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.9 Duurzaamheid, SROI en Circulariteit |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.9.15                                  | Duurzaamheid, SROI en Circulariteit zijn voor ons als gemeente belangrijke uitgangspunten. Hoe kijk u als leverancier hiernaar en wat kunnen we volgens u in deze minimaal van leveranciers verlangen?    | <p>Voor ons zijn dit basiselementen in de bedrijfsvoering. Mogelijke richtingen voor invulling van de aanbesteding:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SROI: percentage over de gerealiseerde omzet 5%</li><li>o Korting op dit percentage met PSO-keurmerk, gestaffeld op trede, bijvoorbeeld: Trede 1 -&gt; 10%</li><li>Trede 2 -&gt; 30%</li><li>Trede 3 -&gt; 70%</li><li>• Duurzaamheid &amp; Circulariteit: u kunt hier bijvoorbeeld een minimaal herverstrekkingspercentage vragen.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Dit zijn ook voor ons belangrijke uitgangspunten, hier zijn ook wettelijke verplichtingen aan verbonden.</p> <p>De vier grote revalidatie dealer bedrijven (Kersten, Medipoint, Meyra en Welzorg) hebben zonder uitzondering meer dan 250 medewerkers in dienst en een omzet boven de € 40 mio op jaarbasis. Dat betekent dat zij vanaf 2025 Non financials moeten rapporteren in hun jaarrekening, conform de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).</p> <p>U mag hierbij minimaal verlangen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•dat leveranciers voldoen aan de wet- en regelgeving. En die is voor bedrijven in de genoemde omvang stringent;</li><li>•dat leveranciers aantoonbaar aansluiten bij het NL klimaatakkoord en hierover jaarlijks rapporteren in een MVO/ESG verslag;</li><li>•minimale realisatie op:<ul style="list-style-type: none"><li>•diversiteit (man/vrouw in toezichhoudend orgaan, directie, managementfuncties, bedrijf),</li><li>•SROI (PSO certificaat en aantoonbare inzet op Wmo contracten),</li><li>•circulariteit (herverstrekking percentage, ontwikkeling circulaire producten, beheersing afvalstroom, activiteiten in de keten)</li><li>•CO2 reductie (elektrificeren wagenpark, last mile initiatieven, woon-werk medewerkers).</li></ul></li></ul> | <p>Als hulpmiddelenleverancier liggen veel kansen bij het herverstrekken van hulpmiddelen en een goede recycling van materialen. Elke leverancier zet zich op een andere manier in op het gebied van duurzaamheid. Daarom adviseren wij u dit uit te vragen in de kwaliteitstukken.</p> <p>Op het gebied van SROI is het gebruikelijk om maximaal 5% van de loonsom of 2% van de opdrachtsom te eisen.</p>                                                                                                                                                                                    | <p>Deze thema's zijn opgenomen in onze bedrijfsvoering. Dat mag u ook van een leverancier verwachten. U kunt dus van ons vragen om inzicht te geven in ons beleid als het gaat om duurzaamheid, SROI, circulariteit en MVO.</p> <p>Voorbeeld:</p> <p>Uitstoot: aantoonbaar beleid dat leidt naar minder of geen CO2 in een al vastgesteld jaar</p> <p>Circulariteit: aantoonbaar beleid dat tot doel heeft om uiteindelijk 100% circulair te zijn in een x jaar</p> <p>SROI: aantoonbaar beleid dat aantoont hoe hier op wordt ingezet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Onderwerp                         | Vraag                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.10 Innovaties en ontwikkelingen |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.10.16                           | Met welke innovaties en ontwikkelingen moeten we volgens u de komende jaren rekening houden? En op welke wijze kunnen we dit verwerken in de procedure? | <p>Digitalisering:</p> <p>In zijn algemeenheid gaat digitaliseren meer een rol spelen in het volledige proces van indicatie, verstrekking en onderhoud aan de hulpmiddelen, maar ook op het gebied van rapportage en facturatie. Hierin zien we al bepaalde diensten ontstaan (denk aan connectiviteit op hulpmiddelen, mijn-omgevingen, IWmo). De verwachting is dat deze zich verder gaan verbreden aan de hand van innovaties. Hierbij past ook datagestuurd werken, zoals bijvoorbeeld het VNG voorspelmodel.</p> <p>Preventie:</p> <p>We zien een verschuiving naar preventie om inwoners langer fit en mobiel te houden en daarmee buiten de zorgstelsels te houden. Hierin gaan diensten ontstaan die direct of indirect van invloed zijn op het verstrekingsproces van hulpmiddelen. Bovendien is de verwachting dat de financiering van preventie ook vanuit de gemeente wordt opgepakt.</p> <p>Arbeidsmarkt:</p> <p>De arbeidsmarkt is krap, met name voor technisch personeel. Hierin trekken we dus graag op met het Werkplein van de gemeente.</p> <p>Verdere vergrijzing en langer thuis wonen:</p> <p>We verwachten een grote toename van het aantal gebruikers inclusief complexiteit van Wmo hulpmiddelen de komende 20 jaar.</p> <p>Individualisering:</p> <p>De vraag is of deze verder zal toenemen, of dat hier door zo veel zelfstandig wonenden met een zorgvraag een kentering in zal komen. Dit is een mooi thema voor gemeenten als het gaat om inclusie en sociale cohesie.</p> <p>De gemeente kan hier rekening mee houden in de procedure door regelmatig evaluaties en strategische overleggen in te plannen gedurende het contract met de individuele leveranciers. Doel van een overleg is dan om over de grenzen van het contract en de dagdagelijkse uitvoering te kijken. Dat betekent ook dat afdelings- of domeinoverstijgende onderwerpen aan bod komen op het gebied van mobiliteit, preventie, (thuis)zorg, vrijwilligers, digitalisering.</p> | <p>Een belangrijke innovatie die nu breed uitgerold wordt, is het uitlezen van elektrische hulpmiddelen op afstand. Dit helpt de cliënt en leverancier bij het tijdig signaleren van defecten, zodat onaangename verrassingen voorkomen worden. Het is lastig om hier eisen aan stellen.</p> <p>Daarnaast adviseren wij u om zo spoedig mogelijk I-Wmo in te voeren. Dit levert een aanzienlijke administratieve verlaging op en dus lagere kosten bij zowel de gemeente als leverancier. U kunt als eis stellen dat na de start gelijk begonnen wordt met de implementatie (3 tot 6 maanden afhankelijk van de huidige status administratie nu) van I-Wmo.</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Door de vergrijzing, het beleid langer thuis en personeelstekorten komt de (ouderen)zorg onder druk te staan. Er zullen meer hulpmiddelen nodig zijn om ziekenhuis- en verpleeghuis verplaatste zorg te ondersteunen. Het zou fijn zijn, als het systeem van solidariteit, waarin Nederland groot is, behouden kan blijven. Om meer te halen uit de beschikbare budgetten, is een verdere standaardisering van hulpmiddelen en een goede monitoring op gebruik nodig. Innovaties en ontwikkelingen dienen o.i. hierop toe te zien.</p> <p>Innovaties</p> <p>We zien vooral digitalisering van hulpmiddelen vanuit de fabrikanten. Van deze technologie kunnen alle leveranciers gebruik maken. Innovaties kun je echter ook anders invullen, meer gericht op vereenvoudiging van de processen en budgetbeheersing.</p> <p>• Innovaties dienen ondersteunend te zijn aan de beschreven ontwikkelingen. Bijvoorbeeld monitoring op het gebruik.</p> <p>• Verdere standaardisering van producten maakt het mogelijk dat meerdere klanten er gebruik van kunnen maken, het draagt bij aan een efficiënter aanvraag- en leveringsproces. We kunnen in gezamenlijkheid per productcategorie bekijken wat de mogelijkheden zijn.</p> <p>• Verdere digitalisering van het (administratieve) proces ondersteunt een efficiënte samenwerking in de keten. Dit stopt niet bij IWmo. Wij denken ook aan tooling om delen van de administratie te integreren, zodat het nog gemakkelijker wordt voor uw teams om een opdracht te verwerken. We hebben al tooling voor cliënten om zelf service opdrachten in te plannen, ook dat helpt bij vereenvoudiging van het proces en biedt meer ruimte en vrijheid aan de cliënt.</p> <p>• In alle onderzoeken die betrekking hebben op het product, betrekken we ook graag andere stakeholders, zoals de zorgprofessionals, adviesraden en platforms. Dit draagt bij aan de acceptatie van veranderingen.</p> <p>Huidige ontwikkelingen</p> <p>•Klanten zijn mondiger en stellen hogere eisen aan product en dienstverlening mede door toename welvaart en technologische ontwikkelingen. Samen, ook met ander betrokken partijen zoals de zorgprofessionals, adviesraden en platforms, zullen we moeten bepalen wat er kan binnen de vergoedingen en duidelijk (eenduidig) communiceren met klanten.</p> <p>•Er is wereldwijd meer vraag naar luxere producten waardoor er een tekort ontstaat aan bepaalde grondstoffen. Levertijden worden langer, producten duurder of (tijdelijk) niet verkrijgbaar. Hierover is goed overleg met elkaar nodig en de wil om samen oplossingen te bedenken.</p> | <p>Groei van gebruik van Wmo hulpmiddelen binnen de gemeente:</p> <p>Zie <b>Bijlage K1</b></p> <p>Wij stellen voor dat inzake groei van gebruik van middelen in de periodieke leveranciersgesprekken door u als opdrachtgever naast het monitoren van de performance van de leveranciers ook kennis wordt gedeeld inzake de funnel van aanvragen bij gemeente. Door dit samen te bespreken kan gezamenlijk worden gekeken naar het verkorten van doorlooptijden in de aanvraagprocedure evenals dat kan worden geanticipeerd op piekbelastingen (o.a. seizoensgebonden ontwikkelingen)</p> |
| 3.11 Tips en suggesties           |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.11.17                           | Wat wilt en kunt u ons aanvullend nog meegeven voor de verdere procedure                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Neem in uw planning een ruime periode (minimaal drie maanden) op voor een goede implementatie van het nieuwe contract.</li><li>• Een extra en transparante methode om klanten te wijzen op en te helpen bij de keuzemogelijkheden kan zijn het publiceren van de performance van de verschillende leveranciers, bijvoorbeeld op uw website.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Zoals u waarschijnlijk hebt vernomen zijn de kosten van leveranciers de laatste tijd flink gestegen. Houd u daarom rekening met een prijsstijging in de nieuw te sluiten overeenkomst. Gezien de huidige onzekerheden verzoeken wij u ook om in de nieuw te sluiten overeenkomst een jaarlijks indexering toe te staan vanaf het begin van het tweede contractjaar.</p> <p>Neem daarnaast vanwege alle onzekerheid een aanpassingsclausule in de aanbesteding op.</p> <p>Mocht u in de aanbesteding als onderdeel van de inschrijving toch van elke leverancier een prijzenaanbod willen ontvangen, zorg dan voor een kloppend tarievenblad. Dit houdt in dat de tarieven worden gewogen met reële aantallen uitstaande en geleverde hulpmiddelen, zodat een waarheidsgetrouw totaal tarief ontstaat. Wanneer u afwijkt van de werkelijke aantallen, kan dat leiden tot manipulatieve inschrijvingen.</p> | <p>Geen aanvullingen. Bedankt voor de goede en uitgebreide vraagstelling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Geef in de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van het contract ruimte aan de leveranciers om de kracht en het onderscheidende vermogen van hun eigen organisatie te ontplooien. Het afkaderen en groeperen van de verschillende leveranciers remt innovatie die nodig is om de levering van hulpmiddelen betaalbaar en kwalitatief hoogwaardig te houden.</p>                                                                                                                                                                                                              |

### 3.1 Meerdere leveranciers contracteren

1. Zoals u heeft kunnen lezen in de uitgangspunten (bijlage 1) zijn we voornemens meerdere leveranciers te contracteren. Hoe kijkt u hiernaar en heeft u suggesties over de aanpak hiervoor? Waar moeten we rekening mee houden/ op letten tijdens in ieder geval:

- a. De aanbestedingsprocedure;

Antw:

#### *Tarief*

Zoals u aangeeft heeft een vast tarief, dat gelijk is voor alle leveranciers, de voorkeur in een contract met meerdere leveranciers.

#### *Algemene aandachtspunten*

Aandachtspunten in de aanbestedingsprocedure zijn een duidelijk programma van eisen (lever- en performancetijden, bereikbaarheid, communicatie, klachtafwikkeling,...), duidelijkheid in wat u verwacht van de leveranciers (o.a. partnerschap tussen gemeente en meerdere leveranciers), een duidelijke verdeling bij de start van de overeenkomst van het uitstaand bestand en hoe de toeleiding verloopt indien klanten niet kiezen. Daarnaast is inzage nodig in hoe u de controle op geleverde prestaties uitvoert en wat de gevolgen zijn van een mogelijke wanprestatie van een leverancier (zowel voor de leverancier die de wanprestatie levert als voor de overige leveranciers).

#### *Verdeling klanten bij start van de overeenkomst*

De verdeling bij start van de overeenkomst adviseren wij eenvoudig te houden. U werkt nu met drie leveranciers. Indien deze opnieuw gegund krijgen, stellen wij voor dat deze leveranciers de huidige klanten behouden. Dit zorgt voor rust bij de klanten, maar ook in de afstemming van het uitstaande bestand tussen gemeente en leverancier. Indien een leverancier niet gegund krijgt, gaan de klanten naar de nieuwe (intredende) leverancier.

Indien u voor vier leveranciers kiest, dient er een herverdeling te komen van de klanten. Ook dan prefereren wij dat zoveel mogelijk klanten bij de bestaande leveranciers blijven. In Utrecht is ervoor gekozen om de nieuw instromende leverancier geen uitstaand bestand te geven, maar een postcodegebied toe te wijzen waarbij de nieuwe klanten bij deze leverancier ingroeien.

#### *Verdeling klanten tijdens de uitvoer*

- 1) Perceel-indeling (postcode). Dit is gezien de grootte van het gebied een werkbare optie. Dit kan een voordeel zijn voor de leveranciers in de uitvoering, echter bij overname en samenwerken kan het een belemmering zijn. Perceel-indeling beperkt wel de keuzevrijheid klant/eindgebruiker. Daarnaast is ook bij perceel-indeling aandacht nodig voor een juiste mix van uitstaand bestand (evenredige verdeling eenvoudige en complexe klanten).
- 2) Geheel vrije keuze. Hier heeft iedere klant de vrije keuze van leverancier. Wel dient er een duidelijke omschrijving te komen van een evenredige verdeling van de klanten die zelf geen keuze maken.

#### *Verdeling complexe casussen*

Er moet worden voorkomen dat één leverancier alle complexe casussen doet. Dit kan door het monitoren van de juiste mix van het uitstaande bestand per leverancier, bijvoorbeeld door vast te stellen dat het aantal complexe klanten maximaal 5% per leverancier mag zijn. Bij overschrijding van de 5% bij een leverancier gaat de volgende complexe klant naar een andere leverancier. Hiermee voorkomt u dat een leverancier alle complexe casussen moet doen.

#### *Zeeuws model versus Open house*

**Open House** kan het beste toegepast worden indien er veel aanbieders op de markt

zijn. Alle aanbieders voldoen aan een gelijklopende set van minimumeisen. De doelgroep kan een keuze maken uit alle aanbieders.

In het **Zeeuws model** wordt de opdracht opengesteld voor aanbieders die tegen vooraf vastgestelde voorwaarden en een vastgesteld tarief hulpmiddelen en diensten wil leveren. Het systeem staat voor aanmelding open tot een bepaalde datum. Daarna sluit het systeem en kunnen geen nieuwe aanbieders meer toetreden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

Wij denken dat een Open House model minder geschikt is voor Wmo hulpmiddelen. Het Zeeuws model kan goed voldoen.

Er zijn 4 – 5 hulpmiddelen leveranciers actief in de Wmo die de hele range aan rolstoelen, mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen, inclusief 24/7 service dienstverlening kunnen leveren. Het aantal leveranciers is uit te breiden met specialistische en lokale leveranciers. Waarschijnlijk kunnen deze niet het totale pallet aan producten en diensten leveren. Dit kan eenvoudig opgelost worden door een perceelindeling op productniveau in te richten.

#### Houd rekening met de volgende specifieke zaken:

##### *De Wmo is kapitaal intensief*

Bijna 70% van de Wmo markt is huur. Dat vergt grote investeringen van leveranciers in de huurvloot. Als u lokale partijen toegang tot de opdracht wenst te verlenen, houd dan rekening met het investeringsniveau dat nodig is in een huurmodel of overweeg om de toegang te vereenvoudigen door voor bepaalde hulpmiddelen, bijvoorbeeld aangepaste fietsen via de lokale fietsenmaker, een koopmodel te hanteren. Op deze wijze hoeft de fietsenmaker geen voorfinanciering te organiseren. Wel dient hij rekening te houden met depotbeheer en herverstrekingen.

##### *De Medical Device Regulation (MDR) is van toepassing*

Hulpmiddelenzorg kent specifieke vereisten. De Europese verordening MDR is van toepassing op alle hulpmiddelen. Hierbij geldt een verplichte aanpak in de samenstelling, aanpassing en serviceverlening van hulpmiddelen. De MDR is een Europese verordening. IGJ verzorgt het toezicht.

##### *Gegevensverwerking*

In de hulpmiddelenzorg worden bijzondere persoonsgegevens verwerkt. U vraagt geheel terecht om ISO 27001. Daarnaast beschikken wij over NEN 7510, specifiek gericht op de gezondheidsmarkt.

##### *iWmo*

Standaardisering van het administratieve proces is ondersteunend aan vereenvoudiging van de aanvraag, levering en declaratie. iWmo voor hulpmiddelen lijkt lastiger te zijn dan iWmo voor diensten. Lokale of specialistische leveranciers moeten wellicht (te) veel kosten maken om hierop aan te sluiten.

bijlage W1

| <b>Btw</b>   | <b>Productgroep</b>                         |
|--------------|---------------------------------------------|
| hoog         | Badlift                                     |
| hoog         | Douchebrancard                              |
| hoog         | Drempelhulpen                               |
| laag         | Elektrische sportrolstoel , segway rolstoel |
| laag         | Handbewogen sportrolstoel                   |
| hoog         | Kinder aankleedtafels                       |
| hoog         | Kinder badvoorziening                       |
| hoog         | Mechanisch transferhulpmiddel               |
| laag         | Open buitenwagen                            |
| laag         | Balansrolstoel elektrisch                   |
| hoog         | Speciale tweewiel fiets                     |
| hoog         | Speciale tweewiel fiets ondersteund         |
| laag en hoog | Speciaal sanitair                           |

| Hoofdgroep beschrijving             | Omschrijving/indeling 2022                                                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rolstoelvoorziening</b>          |                                                                                |
| Handmatig bewogen rolstoel (Volw.)  | Rolstoel kortdurend gebruik                                                    |
| Handmatig bewogen rolstoel (Volw.)  | Rolstoel (semi)permanent gebruik                                               |
| Handmatig bewogen rolstoel (Volw.)  | Rolstoel actief gebruik, vouwframe                                             |
| Handmatig bewogen rolstoel (Volw.)  | Rolstoel actief gebruik, vastframe                                             |
| Handmatig bewogen rolstoel (Volw.)  | Rolstoel voor permanent gebruik, kantelbaar                                    |
| Handmatig bewogen rolstoel (Volw.)  | Rolstoel voor permanent gebruik, kantelbaar met geïntegreerde duwondersteuning |
| Elektrisch bewogen rolstoel (Volw.) | Elektrische rolstoel voor gebruik in en om huis                                |
| Elektrisch bewogen rolstoel (Volw.) | Elektrische rolstoel voor buiten en binnen gebruik                             |
| Ondersteuning handbewogen rolstoel  | Duwondersteuning, aankoppelbaar tbv begeleider                                 |
| Ondersteuning handbewogen rolstoel  | Hoepelondersteuning, bediening door gebruiker                                  |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Buggy                                                                          |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Kinderduwwandelwagen                                                           |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Kinderrolstoel kortdurend gebruik / lichtgewicht                               |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Kinderrolstoel (semi)permanent gebruik                                         |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Kinderrolstoel permanent, passief gebruik en kantelbaar                        |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Kinderrolstoel actief gebruik, vouwframe                                       |
| Handmatig bewogen rolstoel (Kind)   | Kinderrolstoel actief gebruik, vastframe                                       |
| Elektrisch bewogen rolstoel (Kind)  | Elektrische rolstoel voor buiten en binnen gebruik (Kind)                      |
| Kussens en ortheses                 | Complete orthese                                                               |
| Kussens en ortheses                 | Ortheserugleuning                                                              |
| Kussens en ortheses                 | Orthesezitting                                                                 |
| Overige Rolstoelvoorzieningen       | Overige rolstoelvoorziening                                                    |
| <b>Vervoersvoorziening</b>          |                                                                                |
| Scootmobiel                         | Scootmobiel eenvoudig max 12 km/uur                                            |
| Scootmobiel                         | Scootmobiel eenvoudig max 15 km/uur                                            |
| Scootmobiel                         | Scootmobiel complex, extra geveerd max 15 km/uur                               |
| Scootmobiel                         | Scootmobiel extra geveerd max 15 km/uur grote actieradius                      |
| Aangepaste fiets                    | driewiel fiets manueel                                                         |
| Aangepaste fiets                    | driewiel fiets, met trapondersteuning                                          |
| Aangepaste fiets                    | driewiel fiets manueel                                                         |
| Aangepaste fiets                    | driewiel fiets, met trapondersteuning                                          |
| Handbike                            | handbike                                                                       |
| Handbike                            | handbike elektrisch ondersteund                                                |
| Handbike                            | handbike, aankoppeldeel, volledig elektrisch                                   |
| Duofiets/tandem                     | Duofiets Volwassenen (naast elkaar) met trapondersteuning                      |
| Duofiets/tandem                     | Duofiets volwassenen en kind (naast elkaar) met trapondersteuning              |
| Duofiets/tandem                     | Tandem 2 wielen Volwassenen (achter elkaar) met trapondersteuning              |
| Duofiets/tandem                     | Tandem 2 wielen volwassenen en kind (achter elkaar) met trapondersteuning      |
| Duofiets/tandem                     | Tandem 3 wielen Volwassenen (achter elkaar) met trapondersteuning              |
| Duofiets/tandem                     | Tandem 3 wielen volwassenen en kind (achter elkaar) met trapondersteuning      |
| Transportfiets / Rolstoelfiets      | Rolstoelfiets manueel                                                          |
| Transportfiets / Rolstoelfiets      | Rolstoelfiets met trapondersteuning                                            |
| Autostoeltje                        | Aangepast autozitje                                                            |
| Overige vervoersvoorzieningen       |                                                                                |
| <b>Woonvoorziening</b>              |                                                                                |
| Transferhulpmiddelen                | Tillift actief                                                                 |
| Transferhulpmiddelen                | Tillift passief                                                                |
| Douche- en toiletvoorzieningen      | Douche-/toiletstoel met zwenkwielen                                            |
| Douche- en toiletvoorzieningen      | Douche-/toiletstoel met wielen, verstelbaar en/of kantelbaar. Mechanisch       |
| Douche- en toiletvoorzieningen      | Douche-/toiletstoel met wielen, verstelbaar en/of kantelbaar. Elektrisch       |
| Douche- en toiletvoorzieningen      | Badlift                                                                        |
| Douche- en toiletvoorzieningen      | Douchewagen/douchebrancard                                                     |
| Overige woonvoorzieningen           |                                                                                |

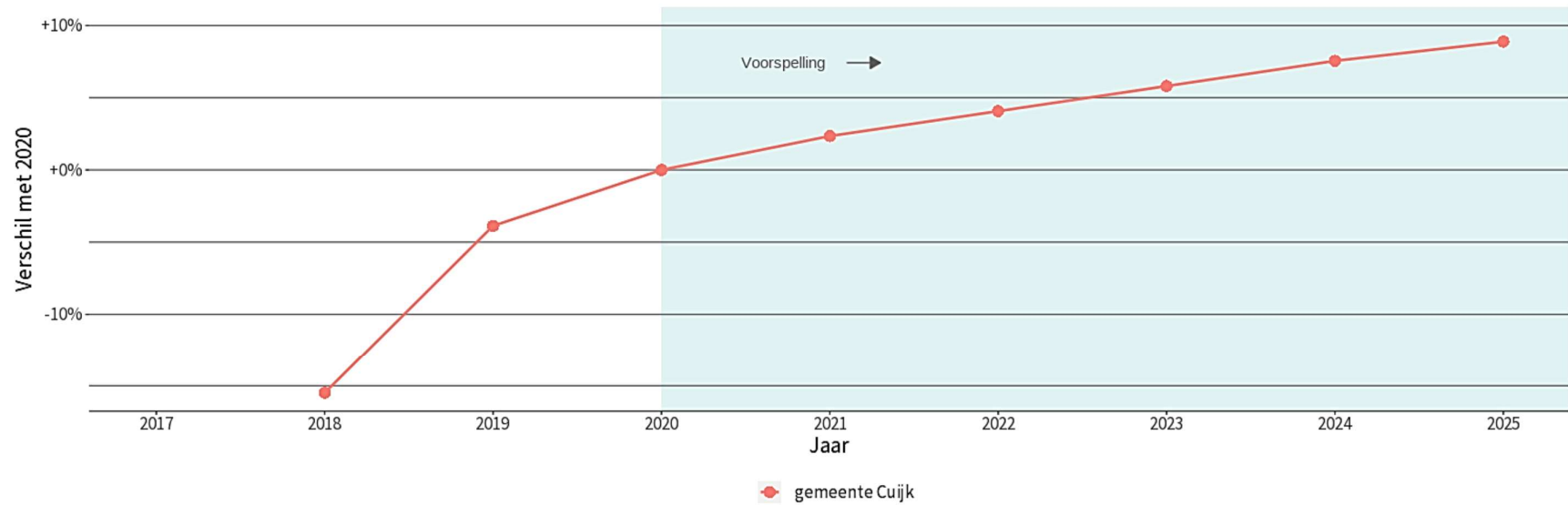
## Prognose Wmo gebruikers per jaar

Selecteer wijken in het wijkoverzicht om ze toe te voegen

☐ Betrouwbaarheidsinterval (95%)

Grafiek

Lijst



Bron = Wmo voorspelmodel (vng.nl)