Verslag Marktconsultatie

Wmo- Hulpmiddelen

GEMEENTE SCHERPENZEEL

Datum: 21 februari 2023

IBMN-2022-SCH-KB-001

Gemeente Scherpenzeel

Verslag Marktconsultatie Wmo- hulpmiddelen Anoniem

Op maandag 6 en donderdag 9 februari 2023 heeft de gemeente Scherpenzeel een marktconsultatie gehouden voor inkoop Wmo- hulpmiddelen. De marktconsultatie, waaraan 4 leveranciers hebben deelgenomen, heeft per leverancier en via een Teams- vergadering plaatsgevonden. In dit verslag zijn de antwoorden per vraag gebundeld tot een algemeen verslag. De antwoorden zijn geanonimiseerd.

Vragen en antwoorden

Inschrijving aanbesteding / ontwikkelingen in de markt

1. Heeft u interesse en de mogelijkheid om deze opdracht voor de gemeente Scherpenzeel uit te voeren? Zo ja, waarom heeft u interesse?

De leveranciers geven allen aan interesse te hebben in deze aanbesteding. De Leveranciers hebben allen contracten in de omgeving van de gemeente Scherpenzeel, waardoor het mogelijk is om deze gemeente "erbij te doen". Advies: zorg als gemeente dat er een goed bestek ligt en een reële prijs.

2. Welke toekomstige ontwikkelingen ziet u in de markt waar wij wellicht ook rekening mee moeten houden in deze aanbesteding?

Deze vraag is niet expliciet gesteld tijdens de marktconsultatie.

3. Wat is volgens u de optimale looptijd van een raamovereenkomst en waarom?

Leveranciers geven aan dat zij graag een langere looptijd van het contract willen. Minimaal tussen de 6 en 8 jaar. Hulpmiddelen gaan gemiddeld 7 jaar mee, dus het is goed om daarbij aan te sluiten. Advies is wel om te kijken naar de duur van de contracten van grotere gemeenten in de regio, in verband met de mogelijkheid om bij nieuwe contractering bij een van deze gemeenten aan te sluiten.

4. Bij de vorige aanbesteding hebben we (slechts) één inschrijving ontvangen. Dit had vooral te maken met het feit dat deze opdracht, ondanks dat hij Europees Openbaar moet worden aanbesteed, een relatief kleine opdracht voor de markt is. Het openen van een vestiging en alles wat hier verder bij komt kijken, als ook het doorlopen van een uitgebreide aanbestedingsprocedure, werd destijds als niet proportioneel ervaren. Die situatie is in die zin bij deze op handen aanbesteding niet veranderd. Als aanbestedende dienst houden we er dan ook rekening mee dat inschrijvingen zich zullen beperken tot leveranciers die reeds een vestiging in de buurt hebben van de gemeente Scherpenzeel. Verder wordt door aanbestedende diensten veelal ervaren dat er niet of nauwelijks nog sprake is van duidelijk waarneembaar onderscheidend vermogen bij de beoordeling van het gunningscriterium kwaliteit. Om voorgaande reden en omdat dit onderdeel van de inschrijving verhoudingsgewijs ook veel tijd vraagt van de inschrijver zijn wij voornemens de gunning te beperken tot prijs. Uiteraard dient inschrijver daarnaast wel te voldoen aan alle van toepassing zijnde geschiktheidseisen, uitvoeringsvoorwaarden en een functioneel Programma van Eisen. Kunt u zich op basis van voorgaande waarnemingen vinden in het feit om het voornemen tot gunnen te beperken tot een economisch meest voordelige inschrijving op basis van laagste prijs?

De leveranciers zijn hier niet eenduidig in. Alle leveranciers zijn het wel met de aanbestedende dienst eens dat:

- *kwaliteit, tot zo'n 90% á 95%, is te borgen door het hanteren van goede minimumeisen, een goed functioneel programma van eisen en duidelijke uitvoeringsvoorwaarden;*
- *Deze opdracht een relatief kleine opdracht betreft en in die zin qua inschrijvingskosten/ proceskosten niet te veel tijd mag vragen van (potentiële-) inschrijvers.*

Ondanks dit gegeven, geven twee leveranciers nadrukkelijk aan dat zij liever een gunning ook op kwaliteit wensen. Zij zien toch graag dat de aanbestedende dienst een stukje kwaliteit uitvraagt in de gunning, omdat zij van mening zijn dat dit kan helpen om zich kwalitatief te onderscheiden van hun concullega's. Advies van deze leveranciers is om een "korte" casus te laten beschrijven.

Dienstverlening

5. Op wat voor manier en hoe vaak houdt u de klanttevredenheid over de dienstverlening in de gaten?

Alle leveranciers geven aan klanttevredenheid belangrijk te vinden. Allen maken gebruik van een externe partij die de klanttevredenheid doorlopend, dan wel met regelmaat voor hen monitort.

6. a. Hoe is de bereikbaarheid van en het contact met uw bedrijf geregeld(24/7)?

Alle leveranciers geven aan dat de bereikbaarheid goed is. Allen zijn voor storingsmelding en reparatie 24/7 bereikbaar.

b. Wat is volgens uw organisatie een redelijke reactietijd naar een klant/inwoner bij een vraag over zijn/haar hulpmiddel?

Vragen of de status van een hulpmiddel kunnen in bijna alle gevallen direct worden gecommuniceerd naar de klant/inwoner. Wachttijden voor nieuwe hulpmiddelen en/of onderdelen zijn op dit moment echter vaak moeilijk concreet aan te geven.

c. Wat is voor jullie organisatie een redelijke reactietijd naar een klant/inwoner bij het indienen van een klacht?

Zie ook het antwoord op 7b. Alle leveranciers geven aan dat zij klanttevredenheid erg belangrijk vinden en dit ook regelmatig controleren. Een goed contact met de klant is ook van belang met betrekking tot de levertijden. Er zijn geen reactietijden aangegeven, maar men geeft aan dat de klanten over het algemeen heel tevreden zijn.

Proces van aanmelding tot levering

7. a. Wat zijn volgens u op dit moment haalbare levertijden voor het verstrekken van de hulpmiddelen?

Zie het antwoord op 6b.

b. Wat zijn volgens u in de (nabije) toekomst haalbare levertijden voor het verstrekken van de hulpmiddelen?

De afgelopen jaren is wel gebleken dat levertijd erg afhankelijk is van factoren waar de leveranciers (bijna) geen invloed hebben. Mede door de oorlog in de Oekraïne, corona (China) is het op dit moment onvoorspelbaar hoe dit in de toekomst is. Vooral voor maatwerk zijn vastgelegde levertijden lastig. Advies van de leveranciers is om wel levertijden als richtlijn op te nemen, maar hier geen boetes op te heffen indien deze levertijden niet gehaald worden. Het is beter om in vertrouwen samen te werken en het gesprek over de levertijden aan te gaan. Daarnaast zorgen dat de leverancier het gesprek met de inwoner blijft voeren over de levertijden, zodat de inwoner altijd weet waar hij/ zij aan toe is. Monitor vooral op de klanttevredenheid. Er wordt aangegeven om te kijken hoe het in Apeldoorn geregeld is, zij werken zonder levertijden. Midden Nederland werkt wel met levertijden, maar heeft een passage opgenomen in de overeenkomst.

8. Hoe moet volgens u de communicatie naar inwoner en de gemeente verlopen bij afwijkende levertijden?

Zie voorgaande vraag.

Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen en SROI

9. Hoe is uw visie op het duurzaam inzetten van hulpmiddelen of onderdelen van hulpmiddelen?

Leveranciers geven aan dat men producten zo lang en zoveel mogelijk proberen her- in te zetten. Verder is duurzaamheid iets waar allen aan werken, maar waar nog een lange weg te gaan is. Het zou fijn zijn als gemeenten hier een aanjaagfunctie in nemen.

10. Wat is uw visie op de inzet van SROI? Hoeveel % van de opdrachtwaarde is daarbij volgens u reëel?

2% van de opdrachtwaarde.

Administratief

11. a. Werkt of kunt u werken met iWmo berichtenverkeer al dan niet in combinatie met uw portal?

Alle partijen kunnen inmiddels goed werken met iWmo. Ook gezien dit bij Scherpenzeel reeds is ingericht geven zij aan dat iWmo ook gelijk bij start van overeenkomst (uitgaande van correcte bestandsvergelijking) gehanteerd moet worden. De combinatie van iWmo en de portal ziet vooral op het feit dat de Portal kan voorzien in het oploaden van aanvullende informatie die opdrachtgever niet in iWmo kwijt kan. Verder kan bij alle leveranciers in de Portal o.a. (realtime-) gevolgd worden wat de stand van zaken is per client/ inwoner.

b. Wat heeft u in voorbereiding op iWmo van de gemeente nodig om iWmo gezamenlijk goed in te kunnen richten

Vooral een goede en complete bestandsvergelijking alvorens iWmo in te laten gaan.

Verdere opmerkingen

- *Wees duidelijk over de BTW. Houdt specifiek ook rekening met hoge en lage BTW.*
- *Qua planning zou het prettig zijn als de uitvraag voor de zomervakantie gedaan kan worden en dan eventueel de NVI na de vakanties.*