

Reacties vragen consultatie Hulpmiddelen

Betreft Vraag Marktonconsultatie		Reactie /acties gemeenten			
1a	Ja, deze planning achten wij haalbaar	Voor een goede implementatie adviseert de VNG (Handreiking Inkoop Hulpmiddelen, pagina 8) en artikel 5.1 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 minimaal drie maanden. Terugrekenend betekent dit dat de start minimaal op 1 juli zou moeten plaatsvinden, dus in de vakantie, een periode waarin afspraken door afwezigheid niet altijd tijdig kunnen worden ingepland. Tevens constateren wij dat in 2024 een groot aantal Wmo-aanbestedingen wordt gepubliceerd, waardoor de capaciteit van alle leveranciers maximaal wordt aangesproken. Zeker als wij het gebruik van iWmo bij u mogen implementeren, is een periode van drie maanden (waar de vakantie in valt) dus aan de korte kant. Wij adviseren u minimaal 5 maanden tussen gunning en start contract te hanteren.	Deze planning is haalbaar	Ja, de voorgestelde planning is haalbaar. We adviseren een vroegtijdige start en transparante communicatie gezien de drukte op de aanbestedingskalender. Voor een soepele overgang naar een nieuwe overeenkomst op 1 oktober is daarnaast een helder tijdspad van belang.	De voorgenomen planning blijft gehandhaafd.
	1-jul-24	Zie vraag 1a: bij voorkeur zo snel mogelijk.	Eind mei. Dit geeft 4 maanden implementatie rekening houdend met de zomermaanden juli en augustus.	Voor een juiste implementatie, met aandacht voor details en specifieke gemeentelijke aspecten, suggereren wij een periode van 3 maanden. Hierbij nemen we de te verwachten drukte in overweging. Afronding van de aanbestedingsprocedure uiterlijk op de geplande datum borgt niet alleen kwaliteit, maar biedt ook het voordeel van een zorgvuldige en doordachte uitvoering van het project.	De voorgenomen planning blijft gehandhaafd.
	Akkoord, mits de cliënten met mobiliteitsgarantie bij hun huidige leverancier blijven.	U geeft aan een sterfhuisconstructie te hanteren voor de huidige uitstaande middelen. Dit betekent dat een nieuw toetredende leverancier op nul begint en dus niet met een 'gelijk speelveld'. Dit maakt het calculeren erg lastig, zeker aangezien er maximale keuzevrijheid is en er dus geen garantie op aantallen (en dus omzet) is. Dit is te vermijden door het uitstaande park bij start contract direct geheel (evenredig) over te laten nemen door de nieuw gecontracteerde leveranciers. In alle gevallen dient het uitstaande bestand gedetailleerd beschreven te zijn (merk, type, bouwjaar, inzetdatum, historische BCP, korting en afschrijfmethode) om een duidelijk beeld te krijgen voor een verantwoorde calculatie.	We verwijzen naar ons gesprek van 6 november en het voorstel dat we 10 november gestuurd hebben. Dit voorstel is vertrouwelijk te behandelen.	We zien de overgang van koop naar huur als een positieve ontwikkeling. Het is wel noodzakelijk om aandacht te besteden aan situaties waarin een klant bij een nieuwe levering voor een andere leverancier kiest, waardoor er een situatie ontstaat waarbij de klant te maken heeft met meerdere leveranciers. Om eventueel ongemak voor de klant te minimaliseren is goede samenwerking tussen leveranciers vereist, waarbij taken onderling eerlijk verdeeld zijn. We zien deze overstap als een kans om de klanttevredenheid te vergroten, mits de communicatie en samenwerking tussen leveranciers wel goed verlopen.	Gemeenten blijven inzetten op huur, er zijn nog nuances doorgevoerd in het PvE.

3a	Ja, met minimaal 2 aanbieders biedt u uw inwoners een keuzemogelijkheid.	Wij zijn voorstander van maximale keuzevrijheid voor inwoners. Daarom willen wij drie of meer leveranciers voorstellen (zoals ook aangegeven tijdens de marktorientatie). De contractomvang biedt hiervoor ook alle mogelijkheid. Echter, in uw voorstel (2 leveranciers) zijn nieuw toetredende leveranciers onbekend voor inwoners waardoor het niet waarschijnlijk is dat de keuze op hen valt, zeker als er maar één nieuwe toetredster is. <i>Daarom stellen wij voor om bij start contract (zie ook 2a) een evenredige verdeling van het uitstaande park te hanteren, alle nieuwe aanvragen het eerste jaar evenredig te verdelen en na een jaar klanten die niet kiezen, toe te wijzen op basis van de hoogste score in het KTO. Dit is een transparante manier van werken, waarbij hoge klanttevredenheid bij leveranciers wordt nagestreefd en beloofd (met nieuwe aanvragen)!</i>	Prima om de cliënt te laten kiezen. Uit ervaring weten wij dat niet elke cliënt een keuze maakt. Niet kiezende cliënten kunnen dan bij nagenoeg gelijk presterende leveranciers eerlijk verdeeld worden over de 2 gecontracteerde leveranciers. Hiermee kunnen beide leveranciers een stabiel hulpmiddelenbestand bouwen, waarop ook de service- en adviesdienst goed afgestemd kunnen worden. Dit borgt de stabiliteit in de uitvoering.	Ja, we staan achter het idee om twee leveranciers te contracteren. Dit zorgt voor gezonde concurrentie en risicobeheersing en geeft daarnaast flexibiliteit bij eventuele uitdagingen in de naleving van SLA's. Het biedt klanten keuzemogelijkheden en in onze ogen is differentiatie in opdrachtverdeling alleen nodig als er aanzienlijke prestatieverschillen zijn. Het voorstellen van nadere afspraken, zoals een bandbreedte voor rapportcijfers, kan een praktische manier zijn om de implementatie verder te optimaliseren.	Gemeenten blijven bij de keuze voor twee aanbieders met daarnaast het hanteren van de wachtkamerconstructie.
3b	Dit thema is inmiddels ondervangen met de Bestuurlijke afspraken behoud hulpmiddelen thuis na verhuizing naar een Wlz-instelling (https://www.regelhulp.nl/binaries/regelhulp/documenten/publicaties/2023/08/01/landelijke-afspraken-hulpmiddelen/Bestuurlijke+afspraken+Wmo-hulpmiddelen++thuis+laten+staan.pdf) Wel zal het inregelen in iWmo wat extra aandacht vragen, wij voorzien hierin geen probleem.	Hiervoor is recentelijk een regeling in het leven geroepen: https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/wlz/hulpmiddelen/behoud-hulpmiddelen-thuis	Voor klanten die minimaal 18 dagen per jaar thuis logeren zijn afspraken gemaakt dat de gemeente, waar het logeeraadres is, de Wmo-hulpmiddelen nodig voor het logeren verstrekt (https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/bestuurlijke-afspraken-wmo-hulpmiddelen-thuis.pdf).	Wij volgen nauwkeurig de bestuurlijke afspraken omtrent verblijf in een Wlz-instelling en het gebruik van hulpmiddelen thuis tijdens periodieke thuiskomst en logeren. Deze afspraken hebben geen nadelige gevolgen voor ons, zolang het hulpmiddel tijdens afwezigheid uitstaat in de WMO. Belangrijke opmerking is dat een juiste registratie van het servicedadres van de klant essentieel is. Een zorgvuldige naleving van deze afspraken zorgt er immers niet alleen voor dat de hulpmiddelen juist worden gebruikt, maar helpt ook om onze dienstverlening actueel te houden.	Gemeenten zijn en waren op de hoogte van de landelijke afspraken en een expliciete verwijzing is in het PvE toegevoegd. Specifieke afspraken over registratie en praktische uitvoering in lijn met dat wat is opgenomen in het PvE worden in de implementatie met aanbieders gemaakt.
3c	Bij het wegvallen van een aanbieder in een huurconstructie zal een nieuwe aanbieder de hulpmiddelen moeten overnemen. De investering door die nieuwe aanbieder kan een probleem vormen. In een extreem geval, zoals een faillissement, zal opdrachtgever in gesprek moeten met de curator om het onderhoud van de hulpmiddelen veilig te stellen.	Door het contracteren van 3 of meerdere leveranciers ondervangt u dit probleem. Hierdoor hebben uw inwoners maximale keuzevrijheid en heeft u maximale leveringszekerheid.	De uitstaande hulpmiddelen zijn eigendom van de leverancier en daar mogen andere leveranciers niet zomaar reparaties en aanpassingen op uitvoeren. Het wegvallen kan een tijdelijke of permanente aard hebben. <u>Tijdelijke aard:</u> de leverancier mag voor een bepaalde periode geen leveringen meer verrichten. De andere leverancier moet tijdig betrokken worden en er zullen voor deze periode ruimere doorlooptijden (KPI) voor leveringen moeten worden afgesproken. Daarnaast worden er extra kosten gemaakt voor inhuur (tijdelijk) personeel. Hier zal een extra vergoeding voor gegeven moeten worden. Reparaties en aanpassingen kunnen door de tijdelijk geschorste leverancier uitgevoerd blijven eventueel ondersteund door de andere leverancier tegen vastgelegde voorwaarden en vergoeding. <u>Definitief afscheid</u> van een leverancier volgt meestal na een of twee tijdelijke schorsingen. De gemeenten moeten tijdig met de andere leverancier schakelen zodat deze leverancier tijd krijgt voor extra personeel, voorraad hulpmiddelen en overname hulpmiddelen. U kunt in uw contract opnemen, dat de andere zittende leverancier de activiteiten overneemt, of u stelt in het contract een wachtkamer constructie in. Met een wachtkamerconstructie blijft u met meerdere leveranciers in het contract werken. <u>Faillissement leverancier:</u> de uitstaande huurhulpmiddelen zijn eigendom van de leverancier. Bij faillissement wordt dan een curator de contactpersoon. Het uitvoeren en bekostigen van benodigde aanpassingen en reparaties moeten dan goed afgestemd en vastgelegd worden met de curator. U kunt in uw contract opnemen, dat u als gemeente gerechtigd bent om bij faillissement hulpmiddelen te vervangen. Daarmee verstevigt u uw positie en bent u minder afhankelijk van de curator en een eventuele overnemende partij.	Bij een huurconstructie zijn er mogelijke risico's, zoals het wegvallen van een aanbieder. Om hierop voorbereid te zijn biedt de keuze voor twee leveranciers een soort vangnet. Een wachtkamerovereenkomst fungeert als extra buffer. Na een ervaring met faillissement hebben we vertrouwen in een goede afhandeling. Gemeenten kunnen klantbescherming versterken door duidelijke communicatie, snelle dossieroverdracht en het waarborgen van continuïteit van hulpmiddelen. Deze maatregelen verminderen risico's en dragen bij aan een correcte uitvoering van de huurconstructie.	Gemeenten hebben een wachtkamerconstructie opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en zullen blijven zorgdragen voor goed contractmanagement in combinatie met een heldere raamovereenkomst en PvE.

3d	In een huurovereenkomst is het hanteren van een wachtkamer niet reëel. Van een leverancier in de wachtkamer kan niet verwacht worden dat deze een reservering doet voor een mogelijke overname van het uitstaande park als de wachtkamer wordt ingeroepen.	Als u niet kiest voor meerdere leveranciers, is een wachtkamerovereenkomst zeker een goede optie. We stellen een periode van één jaar voor, waarna overleg plaatsvindt over een mogelijke verlenging.	Een wachtkamerconstructie is een goede oplossing. U blijft dan met meerdere leveranciers werken en inwoners behouden keuzevrijheid voor hulpmiddelenzorg. De wachtkamerverlancier moet nog gerede tijd actief kunnen zijn in het contract. Een resterende contract termijn van 4 jaar volstaat. Belangrijk is dat de overnameregeling aan het begin en aan het einde van uw contract gelijk zijn. Zo is de leverancier aan het einde van het contract verzekerd van een restwaarde van het overgenomen hulpmiddelen bestand. Houd er rekening mee, dat de wachtkamerverlancier ook een implementatietermijn van 3-4 maanden nodig heeft. Verder is het gebruikelijk, dat de prijzen van de wachtkamerverlancier ook jaarlijks geïndexeerd mogen worden conform de contractvoorwaarden.	Een wachtkamerovereenkomst overwegen wij positief, zolang de restduur en tarieven redelijk blijven. We kunnen de bestaande contractafspraken als basis nemen en ruimte laten voor discussie over onvoorziene ontwikkelingen, bijvoorbeeld veranderingen in uitstaande hulpmiddelen. Het is van belang dat beide partijen flexibel blijven om dergelijke situaties te bespreken. Het geniet onze voorkeur om samen te werken aan een overeenkomst die niet alleen aan de huidige behoeften voldoet, maar ook inspeelt op mogelijke onverwachte veranderingen zoals genoemd.	Zie 3C.
	Nee	Een aantal gemeenten heeft gekozen voor het contracteren van de vier landelijke leveranciers (bijvoorbeeld Utrecht, Land van Cuijk) en de gemeente Eindhoven heeft zeer recent een inkoopprocedure voor een Open House constructie gepubliceerd.	De wijze waarop u nu samenwerkt met de leveranciers en de manier van opdrachtverdeling is als zeer prettig ervaren.	Op dit moment hebben wij geen suggesties of best practices met betrekking tot deze specifieke thema's.	Geen aanpassingen
	Aantallen uitstaande middelen, Programma van Eisen, voorgestelde tarieven	Zie 2a voor wat betreft gedetailleerde bestandsgegevens.	De contractdynamiek: - aantal leveringen per categorie per jaar - aantal inkomsten per categorie per jaar - uitstaande bestand per categorie De SLA die u op leveringen en servicedienstverlening wenst en of u in de dienstverlening gebruik wenst te maken van connectiviteit van elektrische hulpmiddelen. Voor de prijsopgave zijn er verschillende mogelijkheden: - u stelt per categorie een prijs vast, waarop de potentiële inschrijvers kunnen reageren - u laat de inschrijvers een prijsopgave / categorie doen en stelt aan de hand daarvan een vaste categorieprijs vast.	Voor een onderbouwde reactie in de consultatie hebben wij heldere en volledige uitgangspunten nodig. Duidelijkheid in de beschrijving van de uitgangspunten is nodig omdat het de basis vormt voor onze calculaties en input. Wanneer er te veel discussie ontstaat of er te veel aannames moeten worden gemaakt, beïnvloedt dit de betrouwbaarheid van de resultaten negatief.	In de tariefconsultatie wordt het PvE en de bestandsgegevens bijgevoegd.
	Wij stellen voor om de indexatie te hanteren zoals deze is opgenomen in de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen 2022 van de VNG. Deze is opgesteld en geakkordeerd door alle betrokken partijen.	Hiervoor verwijzen we naar de VNG handreiking inkoop hulpmiddelen pagina 16 (en bijgaande uitleg): 70% CBS index en 30% OVA.	In de markt van hulpmiddelen zijn er twee kostencomponenten, te weten salarissen en middelen/materialen. Een goede indexatie houdt met deze twee componenten rekening. Een indexering in de branche voor hulpmiddelen bestaat dan ook uit een verhouding van 70% CBS prijsindex en 30%-OVA	We stellen voor om de indexatiemethode van de Handreiking inkoop WMO Hulpmiddelen te gebruiken. De huidige Consumentenprijsindex (CPI) sluit niet goed aan op de actuele kostenontwikkeling, wat onzekerheid en risico's met zich meebrengt voor aanbieders. Een meer actuele en representatieve indexatie is wenselijk om de tarieven voorspelbaarder te maken.	Gemeenten kiezen vanaf 2025 voor 70% CBS prijsindex in combinatie met 30% voorlopige OVA, om het administratief regelarme te houden vindt er geen correctie van de index plaats op basis van de definitieve OVA in maart.

4c	Best practices die u kunt raadplegen zijn de recente aanbestedingen van de gemeenten Den Haag, Utrecht, Land van Cuijk.	Voor wat betreft het vooraf bepalen van tarieven willen wij u verwijzen naar de aanbestedingen Wmo hulpmiddelen van de gemeente Utrecht en NSDMH (Gouda e.o.)	Zie antwoord 4a	Een mogelijke aanpak voor een consultatie is om de uitgangspunten openbaar te maken, zoals gedaan in Capelle aan den IJssel. Hier konden aanbieders input leveren voordat de categorieprijzen werden aangeleverd. In dit geval zijn de prijzen berekend als het gemiddelde en opnieuw gedeeld met de aanbieders. Deze aanpak bevordert transparantie en betrokkenheid van aanbieders in het proces.	Zie 4A.
	Het werken met vaste all-in huurtarieven voor beide gecontracteerde aanbieders biedt u het voordeel van een sterk vereenvoudigde administratie aan uw kant.	zie bovenstaande bij 3a	Met een eerste prijsopgave van de leveranciers ontvangt u een actuele opgave van de prijsniveaus van de verschillende leveranciers. U kunt aan de hand hiervan zelf tot een prijs per categorie komen. Voordeel: leveranciers hebben allen een eigen prijsvoorstel gedaan die meegenomen is in het vaststellen van de definitieve prijs. Bij extreme prijsverschillen kan nog aanvullende onderbouwing gevraagd worden aan deze leveranciers. Recentte aanbestedingen hebben ook een prijs per categorie vastgesteld. Bijvoorbeeld de gemeente Land van Cuijk en de gemeente Den Haag. U kunt deze gegevens ook consulteren om tot een opgave te komen.	In zo'n aanpak zien we zowel positieve kanten als uitdagingen. Het positieve is dat de focus ligt op het kiezen van de leverancier met de beste kwaliteit, wat we waarderen. Maar in de huidige markt zien we vaak dat de prijs te veel de doorslag geeft in contracten, zelfs als deze bijvoorbeeld maar voor 30% meetelt. Hierdoor wordt de praktijk beïnvloed en blijkt de prijs uiteindelijk toch vaak allesbepalend. Door beide aanbieders dezelfde tarieven te laten hanteren proberen we ongewenste prikkels te verminderen, zodat de focus meer op kwaliteit komt te liggen.	Gemeenten zetten in op vaste all-in huurtarieven voor beide aanbieders.
	Een individuele inwoner kan luxe opties bijkopen, onder voorwaarde dat de herverstreikbaarheid van het hulpmiddel hierdoor niet in het geding komt én dat bij inname/vervanging van het hulpmiddel de opties om niet vervallen aan leverancier.	We zien dat dit onderwerp bij meerdere gemeenten speelt en niet echt een waterdichte oplossing kent (voor gemeenten en leveranciers). We stellen daarom voor hiervoor het PGB in te zetten.	Individuele wensen van cliënten, buiten de functionele eisen, kunnen verstrekt worden op kosten van de cliënt. We brengen deze separaat in rekening bij de cliënt. Eigendom van het accessoire valt bij inname, indien het niet afneembaar is. Bijvoorbeeld een speciale kleur. Een voorwaarde voor luxe individuele wensen/aanpassing is wel dat het hulpmiddel herverstreikbaar blijft.	In het kader van individuele wensen buiten de functioneel te leveren hulpmiddelen binnen de Wmo erkennen wij het belang voor de inwoners van de regio. Wat betreft mogelijkheden en invulling binnen een huurconstructie bieden wij ruimte voor individuele aanpassingen op basis van aanschaf door de inwoner zelf. Hierbij hanteren we echter bepaalde grenzen, omdat niet alle aanpassingen geschikt zijn voor deze regeling. We zijn bereid samen te werken tot een bepaalde grens. Als de leverancier en de klant tot overeenstemming kunnen komen, staan wij open voor deze regeling. Belangrijk is wel dat de aanpassingen een acceptabele impact hebben op onze dienstverlening.	Gehanteerde bepalingen in het PvE blijven gehandhaafd.
	Idem 5a	zie 5a	Alle accessoires die los verkrijgbaar zijn, kunnen separaat gekocht worden door de cliënt en hebben geen invloed op de huur of herverstreikbaarheid. Denk aan een fietstas, een rolstoeltas, spaakbeschermers, enz. Verzoeken voor bijzondere uitvoeringen, die de mogelijkheid van herverstreikbaarheid verkleinen, zullen we trachten te voorkomen.	Inwoners kunnen luxe opties aanschaffen zonder de huur en het hergebruik van het hulpmiddel te beïnvloeden. Bij inname is de klant dan zelf verantwoordelijk voor de meegeleverde optie.	Zie 5a.
	Wij stellen voor dat u dit onderwerp hanteert als gunningscriterium in de komende aanbesteding, zodat leveranciers hun onderscheidend vermogen kunnen tonen.	We verrassen u graag tijdens de aanbestedingsprocedure met onze praktische oplossingen en tijdens de samenwerking overleggen we graag als uw partner over innovaties.	Wij adviseren deze vraag als kwaliteitsvraag te stellen gezien de vertrouwelijkheid van de informatie.	Om de Wmo betaalbaar te houden en in te spelen op alternatieve oplossingen voor hulpmiddelengebruik, zoals scootmobielpools en deelscootmobielen, stellen wij voor om deze thema's als gunningswens in de aanbesteding op te nemen. Wij beschikken over diverse innovatieve oplossingen op het gebied van deelconcepten, stallingsoplossingen en registratie- en beheersystemen. Tijdens de contractfase is het cruciaal voldoende ruimte te bieden voor deze thema's.	Betaalbaar houden van de Wmo wordt verwerkt in de gunningscriteria.

6b	U kunt kiezen voor kostenbesparende, maar impopulaire maatregelen als het kiezen voor scootmobielen met lagere snelheid (goedkoper) en het minder verstrekken van elektrisch ondersteunde hulpmiddelen (fietsen).	Zie 6a: naast productinnovaties overleggen we ook graag met u over procesinnovaties en sluiten we aan bij regionale, sociale initiatieven.	Wij adviseren deze vraag als kwaliteitsvraag te stellen gezien de vertrouwelijkheid van de informatie.	Om met een beperkter budget toch aan de behoeften van de inwoners in de regio te voldoen, stellen wij voor om dit ook als een gunningswens op te nemen. Wij zien deels een oplossing in het concept van delen, maar investeren ook aanzienlijk in vernieuwende concepten die (deels) buiten de scope van de aanbesteding vallen. De voornaamste besparing komt voort uit optimalisatie van toegang en verstrekkingen. Hierin kunnen wij een belangrijke rol spelen bij de ondersteuning van het indicatieproces. Betaalbaarheid behouden betekent echter ook het optimaal benutten van de aanbieder en voldoende ruimte creëren om onze eigen expertise, kennis en processen in te zetten.	Gemeenten wachten de inschrijvingen van aanbieders op de aanbestedingsprocedure af.
6c	Onze visie is dat deelmobiliteit per contract/gemeente verschillend kan worden ingevuld, het is maatwerk. Gezien de ervaring die u reeds heeft opgebouwd met deelmobiliteit, lijkt ons een grondige analyse van die ervaring het uitgangspunt bij uitstek voor een volgende fase in de deelmobiliteit die u uw inwoners biedt.	Zie 6 a	Wij adviseren deze vraag als kwaliteitsvraag te stellen gezien de vertrouwelijkheid van de informatie.	Onze visie op deelmobiliteit is verankerd in het bredere perspectief van xxxx. Wij geloven in mobiliteitsoplossingen gedurende de hele levenscyclus, waarin diverse mobiliteitsoplossingen vanuit verschillende financieringsvormen met elkaar worden verbonden.	Gemeenten wachten de inschrijvingen van aanbieders op de aanbestedingsprocedure af.
6d	Met Internet of Things zijn bezetting en gebruik tegenwoordig gemakkelijk te meten.	Zie 6 a	Wij adviseren deze vraag als kwaliteitsvraag te stellen gezien de vertrouwelijkheid van de informatie.	Voor het meten van de bezetting en het gebruik van een dergelijke oplossing zijn verschillende digitale instrumenten beschikbaar. Deze oplossingen omvatten registratie, beheersaspecten zoals technische staat, afgelegde kilometers, gebruiksfrequentie, locatie, enzovoort.	Gemeenten wachten de inschrijvingen van aanbieders op de aanbestedingsprocedure af.
6e	Differentieer in tarieven voor wel of geen stalling beschikbaar. Een goed voorbeeld is Gemeente Utrecht: buiten te stallen hulpmiddelen worden standaard geleverd inclusief slot en beschermhoes. Voor deze extra's en de kortere levensduur van deze buiten te stallen hulpmiddelen geldt een opslag à 20% t.o.v. de binnen gestalde hulpmiddelen.	Minimale eisen hiervoor zijn: droge stalling en adequate oplaadmogelijkheden.	De veiligheidseisen van de brandweer. Daarnaast de afmetingen en voldoende ruimte om te manoeuvreren met het in- en uitgaan van de stalling. U kunt in de aanbesteding opnemen dat de stallingsruimte op grootte, aanwezigheid elektrisch aansluitpunt, vochtvrij en afsluitbaarheid beoordeeld moet worden tijdens passing/levering door de leverancier. Bij onvoldoende stalling is er contact met de gemeente.	Bij de stalling van elektrische hulpmiddelen kan in de aanbestedingsprocedure rekening gehouden worden met de nieuwe omgevingswet. Het is belangrijk eventuele impact op het contract (zoals de afname van scootmobielen) te beschrijven. Ook kan de omvang van de stallingsproblematiek worden toegelicht. Er moet daarnaast voldoende ruimte zijn voor de aanbieder om zijn innovatieve kracht in te zetten.	Los dat er eisen aan stalling worden gesteld en dat waar nodig een regenhoes geleverd moet worden is de verdere realisatie van een juiste stalling primair de verantwoordelijkheid van de inwoner en kan de gemeente de inwoner ondersteunen bij de eventuele realisatie van een betreffende stalling. De realisatie van een fysieke stalling maakt geen onderdeel uit van de procedure. Wel is opdrachtnemer verplicht te inventariseren of goede stalling mogelijk is.
7a	Op dit moment zien wij geen ontwikkelingen die aan het concept PVE raken. Wel adviseren wij u om de mogelijkheid open te houden om eventuele toekomstige ontwikkelingen in het contract in te kunnen passen.	De afgelopen jaren hebben aantal onverwachte geopolitieke ontwikkelingen laten zien die veel invloed hadden op de prijzen van grondstoffen, vervoer en personeel. Denk daarbij aan de COVID-pandemie, de oorlog in Oekraïne en recent de oorlog in Gaza. De inflatie is daarnaast fors opgelopen, evenals de CAO voorwaarden. Ook voorspelt de ABN AMRO dat ook de verkiezingen in de VS volgend jaar substantiële invloed hebben op wereldwijde economische ontwikkelingen. Met dat in gedachten willen wij voorstellen om een clause op te nemen in het contract met daarin de mogelijk voor partijen om dergelijke ontwikkelingen bespreekbaar te maken en, waar nodig, daarover in overleg maatregelen te nemen. (zie ook pagina 16 handreiking Inkoop)	Ook hier het advies om dit als kwaliteitsvraag op te nemen. Algemeen bekende ontwikkelingen zijn: stijging in het aantal aanvragen door de dubbele vergrijzing en het beleid langer thuis. De arbeidsmarkt groeit niet in dezelfde mate mee. Schaarste in personeel maakt, dat zowel voor de gemeenten als voor de leveranciers druk op de uitvoering te verwachten is.	In de komende contractperiode voorzien we ontwikkelingen zoals emissievrij rijden, parkeerproblematiek en personeelsuitdagingen. We moeten de stand van zaken in de regio evalueren, de parkeermogelijkheden onderzoeken en anticiperen op personeelsproblemen aan zowel gemeente- als aanbiederzijde. Binnen de overeenkomst streven we naar flexibiliteit om elkaar te versterken en te kunnen inspelen op veranderingen, inclusief eventuele aanpassingen in processen. Verder wordt standaardisatie verwacht in de vorm van I-standaarden en contractstandaarden.	Gemeenten besteden in de overeenkomst en de offerteaanvraag aandacht aan herzienings en aanpasmogelijkheden waar dit nodig en noodzakelijk is.
8a	Hiervoor verwijzen wij graag naar de huidige invulling van de opdrachten. Die voldoet prima.	We willen u adviseren hierin ook de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen te volgen.	Wij geven de voorkeur aan een specificatie volgens de functiegericht aanspraak zoals opgenomen in het maatwerk convenant. Hiermee brengt u alle aspecten in beeld.	Om functioneel invulling te geven aan een opdracht hebben we een categorie-specifiek Programma van Eisen (PVE) nodig. Dit PVE moet de noodzakelijke compensatie-aspecten voor de klant duidelijk specificeren. Andere informatie die de leverancier kan ondersteunen bij de selectie is welkom, zolang dit de vrije selectie niet belemmert.	Gemeenten zullen kritisch kijken naar de huidige invulling van opdrachtverstrekking en waar nodig, aan de orde en mogelijk op basis van de implementatie optimalisaties doorvoeren.
8b	Niet van toepassing. Het overgaan naar een huurovereenkomst maakt verhuizingen gemakkelijker, doordat leveranciers deze onderling regelen.	Deze hebben wij niet geconstateerd	De eisen uit de landelijke convenanten sluiten hierop aan.	De gestelde werkwijze, eisen en voorwaarden knellen niet met de eisen uit de landelijke convenanten.	Geen verder aanpassingen.

9a	Met het overstappen naar een huurovereenkomst is de gebruikersovereenkomst een overeenkomst tussen leverancier en cliënt, het opstellen ervan verzorgen wij zelf.	Graag overleggen wij in de implementatieperiode over de te gebruiken bruikleenovereenkomst.	Wij werken met een standaard bruikleenovereenkomst, waarin algemene bepalingen (wat mag de client van ons verwachten en wat verwachten wij van de client) opgenomen zijn. We vragen hierin de cliënt als een goed huisvader met het hulpmiddel om te gaan en het normale onderhoud (bv het tijdig laden van de accu's) uit te voeren.	Een gebruikers- of verstrekkingenovereenkomst zou er volgens ons uit moeten zien zoals beschreven de bruikleenovereenkomst (BLO) in de bijlage. Dit is een voorbeelddocument. Daarnaast vinden we het belangrijk om een expliciete bepaling op te nemen over oneigenlijk gebruik.	Een voorbeeld gebruikersovereenkomst wordt bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten.
9b	Leverancier verwerkt en registreert de gebruikersovereenkomst. Opdrachtgever kan deze inzien via ons portaal.	Graag overleggen wij hierover in de implementatieperiode.	De bruikleenovereenkomst wordt bij aflevering ondertekend door de cliënt en vastgelegd in het cliëntendossier. Het dossier en de bruikleenovereenkomst zijn via het portaal door de gemeente en door de cliënt in te zien.	De rol van de aanbieder in de verwerking en registratie van de gebruikers- of verstrekkingenovereenkomst omvat het opstellen, laten tekenen door de klant, archiveren en beschikbaar stellen aan de gemeente.	De opgenomen bepalingen blijven gehandhaafd aangevuld met de eisen aan het digitale portaal en de gegevensuitwisseling.
10a	Voor de gehanteerde all-in categorieën adviseren wij om: - categorie 5 te splitsen naar duw- en hoepelondersteuning - categorie 8 te splitsen naar scootmobielen normaal en scootmobielen extra geveerd - categorieën 9, 10 en 11 te splitsen naar wel/niet elektrisch ondersteund - toevoegen buitencategorie voor max 2% van de middelen (in de huur) met een maandtarief van 2,5% bruto BCP Met deze wijzigingen kunnen leveranciers in de komende tariefconsultatie hun tarieven nauwkeuriger bepalen, hetgeen zal leiden tot lagere tarieven overall.	Voor wat betreft indeling van de categorieën en exoten willen wij verwijzen naar de indeling volgens de handreiking Inkoop Hulpmiddelen van de VNG, \$4, pagina 15 t/m 26.	U geeft aan dat op een incidentele handbewogen rolstoel ook aandrijving voor de gebruiker mogelijk moet zijn. Dit is niet gebruikelijk voor een incidentele rolstoel. Categorie 5 graag splitsen in 5a duwondersteuning voor begeleider en 5b voor elektrische ondersteuning voor gebruiker ivm prijsverschil van beide aandrijvingen. Categorie 6 graag splitsen in 6a handbike zonder elektrische ondersteuning en 6b handbike met elektrische ondersteuning. Categorie 7 graag splitsen in categorie 7a eenvoudige elektrische rolstoel max 2 elektrische verstellingen en 7b complexe elektrische rolstoel met > 2 elektrische verstellingen. Categorie 8 splitsen in 8a standaard scootmobiel (middellange afstanden, minimaal 20 km actieradius) en 8b complexe scootmobiel (lange afstanden, minimaal 35 km actieradius). Dit geeft gemeente mogelijkheden tot sturing en kostenbeheersing. Categorie 9 splitsen in 9a driewiel fiets zonder elektrische ondersteuning, 9b driewiel fiets met elektrische ondersteuning, 9c driewiel fiets zonder elektrische ondersteuning en 9d driewiel fiets met elektrische ondersteuning. Categorie 10 splitsen in 10a duofiets achter elkaar en 10b duofiets naast elkaar. Het grote voordeel van het opsplitsen van deze categorieën is dat de gemeente een eerlijke prijs per (sub)categorie betaald en ook beter kan sturen op de beheersbaarheid van kosten. We zouden graag een categorie orthese willen toevoegen.	Ja, de gehanteerde all-in categorieën zijn voldoende helder omschreven. Het enige wat nog ontbreekt is de indeling van de huidige middelen. Het wordt aanbevolen een lijst op te stellen van hulpmiddelen die buiten de indeling vallen om mogelijke discussies te voorkomen.	Een aangepaste categorie-indeling is opgenomen in het PvE.
10b	Het is gangbaar om douche- en toiletmiddelen met een waarde tot €500 te kopen en in eigendom te verstrekken aan de cliënt.	Voor wat betreft indeling van de categorieën en exoten willen wij verwijzen naar de indeling volgens de handreiking Inkoop Hulpmiddelen van de VNG, \$4, pagina 15 t/m 26.	In koop: eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen, orthese en hulpmiddelen of speciale merk/type die niet herverstrektbaar zijn doordat ze (standaard) niet binnen de Wmo verstrekt worden.	Wij adviseren zoveel mogelijk hulpmiddelen op basis van huur te verstrekken, om zo maximaal de doelstellingen op het gebied van kosten en duurzaamheid te behalen. Er zijn geen specifieke categorieën die wij op basis van koop zouden verstrekken; het streven is om zoveel mogelijk gebruik te maken van de huurconstructie.	Er wordt los van de eenvoudige douche- en toilethulpmiddelen zonder servicedienstverlening zoveel mogelijk verstrekt in huur.
10c	Voor eventuele exoten die op dit moment nog niet zijn te voorzien kan het tarief reeds in de aanbesteding worden vastgesteld met een standaardpercentage van de BCP voor huur of koop.	Voor wat betreft indeling van de categorieën en exoten willen wij verwijzen naar de indeling volgens de handreiking Inkoop Hulpmiddelen van de VNG, \$4, pagina 15 t/m 26.	Voor exoten of nieuw op de markt te verschijnen hulpmiddelen flexibele tarieven op basis van een offerte. Afhankelijk van de herinzetbaarheid kan dit in de huur of in de koop. Mocht een nieuw hulpmiddel toegevoegd worden en vaker verstrekt worden kan daar een nieuwe vaste categorieprijs voor bepaald worden in overleg met de gecontracteerde leveranciers.	Een financieringsmethode waarbij de kosten voor exoten verdeeld worden tussen de aanbieder en de gemeente. Na inname moet gestreefd worden naar herverstreking, mogelijk vanuit een landelijk depot of in samenwerking tussen de leveranciers binnen dit contract.	Voor exoten worden separate offertes opgevraagd deze maken geen onderdeel uit van de te doorlopen procedure.
10d	Het vaststellen van de iWmo codes doen wij graag tijdens de implementatie van de overeenkomst. Het is vooral van belang dat eenduidige codes gehanteerd worden door zowel de leveranciers én alle deelnemende gemeenten.	We helpen u graag bij het implementeren van iWmo. Hierin zijn 33 gemeenten u reeds voorgegaan. In tabblad 3 van dit document treft u een voorstel aan van de mogelijke categorie indeling. We zijn zo vrij geweest om de categorie duo fietsen alvast op splitsen omdat deze verschillende BTW-percentages kennen. Dergelijke wijzigingen komen ook tijdens het implementatietraject aan de orde.	Zie bijlage. Deze lijst is conform de standaard VNG lijst. Tijdens de implementatie stemmen we deze productcodes met de gemeenten en andere leverancier af. Het is van belang dat alle gemeenten van het contract dezelfde productcode gaan gebruiken.	Wij adviseren om de landelijke productcodes te volgen en geen specifieke iWmo-nummers aan te geven in deze consultatie.	Gemeenten zullen voor de implementatie op basis van de input van opdrachtnemers een iWmo codering voorbereiden die in overleg met opdrachtnemers wordt besproken in de implementatie.

11a	Wij stellen voor om de huidige opzet op basis van klanttevredenheid en levertijden te handhaven.	De mogelijke inschrijvers op uw contract hebben ruime ervaring met het op maat invullen van Wmo-hulpmiddelen contracten. We stellen daarom voor om de gedetailleerde uitwerking van de subvragen onder vraag 11 tijdens de implementatie gezamenlijk vast te stellen om dan te komen tot een actuele en door alle betrokken partijen gedragen inhoud. Daarbij willen we graag de suggestie doen om lever- en service betrouwbaarheid te meten als reële methode om de dienstverlening te monitoren.	Zie onze opmerkingen op het PvE in het tweede tabblad.	Wij raden aan te focussen op kwalitatieve KPI's, gezien de toenemende druk op de SLA. Beperk het aantal KPI's tot de meest gebruikelijke die elke leverancier eenvoudig kan aanleveren om contractmanagement efficiënt te houden.	Over het algemeen blijft de gekozen werkwijze gehandhaafd waar nodig zijn in het PvE aanpassingen doorgevoerd.
11b	Idem a)	zie 11 a	Het aantal klachten en de tevredenheid van de inwoner over communicatie, tijdigheid en deskundigheid levering en reparatie.	Vergelijken: Een objectief integraal onderzoek door een externe partij, met gelijke uitgangspunten voor verschillende aanbieders. Let op variabelen zoals aantallen en recente overstappen, die invloed kunnen hebben op de resultaten. Metten: Een integrale benadering voor maximale respons en betrouwbare gegevens in een veilige omgeving. Sturen: Gericht op het waarborgen van een betrouwbare ondergrens voor dienstverlening. Gegevens delen met klanten alleen bij significante verschillen voor het keuzemoment tussen aanbieders.	Zie 11a
11c	Prima, alleen het hanteren van 'Inname' als laatste fase is niet altijd logisch.	zie 11 a	Over het huidige KTO uitgevoerd door Klant in Focus hebben wij geen opmerkingen, de samenwerking verloopt goed. We adviseren u een goede afweging te maken wat de toegevoegde waarde is ten opzichte van het KTO dat door de leveranciers wordt uitgevoerd, het aantal klachten en het totale Wmo klanttevredenheidsonderzoek jaarlijks uitgevoerd door de gemeenten. Dit alles afwegende tegen de kosten die de gemeenten voor het extra KTO maken.	Als niet-huidige leverancier zijn we niet op de hoogte van de specifieke methodologie die in uw contract wordt toegepast, gezien de diverse methoden in de markt, waaronder die van Zorgfocus. Bij het voldoen aan de criteria uit de beantwoording van vraag 11B, overwegen we een klanttevredenheidsonderzoek als basis. We hebben echter twijfels over de betrouwbaarheid van de resultaten en de vertraging in het verkrijgen van bruikbare informatie. Dit roept vragen op over eerlijkheid en transparantie, en we begrijpen graag hoe de inspanningen van alle betrokken partijen op een passende manier worden erkend.	Zie 11a
11d	Wij zien de klacht liever rechtstreeks bij ons binnenkomen, zodat we meteen de oplossing kunnen verzorgen. Een apart klachtenloket zal een extra schakel betekenen en daarmee vertraging en ergernis bij de cliënten opleveren. Natuurlijk blijven we open in onze communicatie over de klachten die wij ontvangen en afhandelen.	R	Tijdens de implementatie kunnen beide leveranciers en gemeente een uniform format afspreken voor de klachtenregistratie en rapportage. Om de afhandeling van klachten te meten kan de gemeente steekproefsgewijs klanten benaderen om te vragen of ze tevreden zijn over de afhandeling.	Een klachtenregistratiesysteem moet zodanig zijn opgezet dat het zowel voor gemeenten als aanbieders waardevol is. Onafhankelijkheid is cruciaal om klachten objectief af te handelen. Het is mogelijk om klachtenregistratie te combineren met inwonerstevredenheidsonderzoek, maar we merken hierbij op dat klachten en tevredenheid verschillende aspecten van dienstverlening belichten. Het combineren van beide aspecten kan waardevolle inzichten opleveren ter verbetering, maar het is cruciaal om de specifieke eisen van klachtenafhandeling intact te houden.	Hoewel gemeenten na gunning graag met opdrachtnemers en adviesraden om de tafel gaan over de mogelijkheden tot goede klachtenafhandeling en registratie vooral ook omdat dit de expliciete wens is van de adviesraden. Wordt er vooralsnog gekozen voor rechtstreekse indiening van klachten bij de aanbieders gevolgd door steekproefsgewijze controle en rapportage in de managementinformatie.
11e	Hiervoor kunt u ons portaal 24/7 raadplegen.	zie 11 a	Door gebruik te maken van iWmo en de portalen van de leveranciers is realtime inzage mogelijk. Tijdens de implementatiefase kan bepaald worden wat de behoefte is van de gemeente en op welke wijze dat mogelijk is.	Wij stellen voor een online tool te gebruiken voor het realtime beheren van informatie over prestaties en uitstaande en geleverde hulpmiddelen. Onze organisatie biedt zo'n tool aan en staat positief tegenover het gebruik ervan als dit kan bijdragen aan administratieve lastenverlichting aan onze zijde. Hierdoor wordt efficiënter met gegevens omgegaan.	Waar nodig geacht door gemeenten hebben gemeenten het PvE aangepast.

Aanvullende suggesties	Nvt	1) Voor een goed beeld van de opdracht, een reële calculatie en mogelijke overname is het van belang dat inschrijvers beschikken over een goed beeld van het uitstaand bestand. We adviseren daarom bij de aanbestedingsstukken een gedetailleerd bestand van de uitstaande middelen te publiceren met: merk, type, bouwjaar, eerste inzet en historische BCP, korting en afschrijfmethodek. 2) Om een duidelijk te krijgen van de dienstverlening van de inschrijvers, adviseren wij u om als mogelijk gunningscriterium de klantreis (van aanvraag tot inname en alle tussenstappen) uit te vragen.	We missen het onderwerp duurzaamheid. De visie en maatregelen op duurzaamheid van de leverancier zou een kwaliteitsvraag kunnen zijn. Gemeente Apeldoorn staat op de emissie vrije zone lijst voor 1 januari 2025 het is van belang dat deelnemers hieraan kunnen voldoen. Duurzaamheid wordt ook belangrijk voor alle leveranciers, want hun omvang geeft hen de verplichting de niet financiële verslaglegging conform de CSRD uit te voeren per 2025. Dat betekent dat leveranciers 2024 nog hebben om deze grote wijziging door te voeren.		Duurzaamheid is opgenomen.
------------------------	-----	---	---	--	----------------------------

Reacties Concept PvE Hulpmiddelen Midden IJssel - Oost-Veluwe

Betreft opmerking aanvulling PvE of anderszins	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Voorstel voor actie vanuit de projectgroep				
1	Concept eisen consultatie	9	2.2				Hoe dient men om te gaan met gevallen waarin de cliënt geen keuze maakt, zowel aan het begin als gedurende het contract? Is het correct dat de gemeente in dergelijke situaties de niet-kiezende cliënt gelijkmatig verdeelt tussen beide opdrachtnemers op een 50/50-basis? Hierdoor ontstaat een stevige basis voor alle betrokken partijen om de basisdienstverlening en kwalitatieve aspecten op een juist kwaliteitsniveau te handhaven.	De inwoner maakt altijd een keuze er wordt geen gelijke verdeling gemaakt door gemeenten.
2	Concept eisen consultatie	9	2.2				Wij adviseren te overwegen om het verhuisconvenant in dergelijke overnames te gebruiken, zoals beschreven in het artikel. Ons voorstel is om alle middelen direct over te zetten naar de nieuwe leverancier. Dit heeft als voordeel voor de gemeente dat er slechts één contractpartij is.	Uw suggestie wordt niet overgenomen voor deze hulpmiddelen is de overnamebepaling uit de vorige overeenkomst overgenomen.
3	Concept eisen consultatie	9	2.2				Kunt u verduidelijken op welke wijze u van plan bent te bepalen wanneer een nieuwe levering zal plaatsvinden ter vervanging van een koopmiddel?	Zodra een hulpmiddel door een nieuwe aanbieder wordt overgenomen zijn de voorwaarden en de all-in huurtarieven van de nieuwe overeenkomst van toepassing. Zie ook dat wat in het PvE onder 2.2 is beschreven.
4		9	2.2				Kunt u toelichten wat er gebeurt wanneer de mobiliteitsgarantie afloopt? Wordt de cliënt dan automatisch overgezet naar een nieuwe opdrachtnemer via een nieuwe levering?	Op dat moment kunnen inwoners uit één van de twee nieuwe opdrachtnemers kiezen. Het is op dat moment aan de nieuwe opdrachtnemer de keuze of hij het hulpmiddel van de latende aanbieder overneemt op basis van de Historische Bruto Catalogusprijs van het hulpmiddel minus 35% en een lineaire afschrijving van 84 maanden met een restwaarde van € 75,00, of dat hij een eigen functioneel volledig vergelijkbaar hulpmiddel inzet.
5	Marktconsultatie hulpmiddelen	6	6				Is de gemeente bereid om eventueel aparte afspraken te maken met betrekking tot (buiten)stalling en pools, waarbij rekening wordt gehouden met hogere afschrijvingskosten, verhoogde reparatiekosten en hogere onderhoudskosten? Op deze manier ontstaat een meer transparante bekostigingsmethode, aangezien anders risico's die moeilijk in te schatten zijn, in de tarieven zullen worden opgenomen.	Stalling wordt separaat georganiseerd in overleg met gemeenten. Dit valt buiten de aanbestedingsprocedure.
6	PvE	10	2.2.2			Als de inwoner geen keuze kan/wil maken adviseren wij een evenredige verdeling tussen beide opdrachtgevers van deze aanvragen.		Uw suggestie wordt niet overgenomen.

7	PvE	11	2.5	U schrijft: "Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar niet meer dan 2 storingsmeldingen zijn gedaan door inwoner die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen" Wij stellen voor dit te laten vervallen. In een huurovereenkomst is het sowieso in het belang van de leverancier om het aantal storingen beperkt te houden en hulpmiddelen tijdig te vervangen. Iedere serviceactie gaat immers gepaard met extra kosten.		U geeft aan dat er jaarlijks maximaal 2 reparatiemeldingen mogen worden doorgegeven. Is dit het geval dan moet het hulpmiddel vervangen worden. We begrijpen dat u een veilig hulpmiddel voor uw inwoner wil met zo min mogelijk uitval maar er zijn ook kleine reparaties (bv vervanging lampje, armlegger) en lekkende banden waar de leverancier weinig invloed op heeft. Wij adviseren het maximaal stellen van 2 reparaties te laten vervallen en alleen bij meerdere storingen die de mobiliteit van de inwoner belemmeren op te nemen of kleine reparaties en lekkende banden hiervan uit te sluiten.		We willen dat de inwoner zo min mogelijk wordt belast met problemen met het hulpmiddel met name voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen vandaar dat de bepaling vooralsnog als volgt is aangepast: <i>Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door inwoner over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen;</i>
8	PvE	11	2.5			U geeft aan dat bij het beeindigen van de raamovereenkomst met een opdrachtnemer de uitstaande huurhulpmiddelen overgenomen of vervangen mogen worden. Wij adviseren mede in kader van duurzaamheid alleen de overnameregeling te hanteren. Alleen bij faillissement van een opdrachtnemer kan vervangen toegevoegd worden. Zie ook reactie op marktonderzoek vraag 3c.		Uw suggestie wordt niet overgenomen.
9	PvE	12	3	Als er geen sprake is van generale machtiging, dan zijn vaak meerdere partijen betrokken bij een passing. 10 werkdagen voor een offerte is in die gevallen vaak te kort, wij stellen voor dit te wijzigen naar 20 werkdagen.				Uw suggestie is overgenomen.
10	PvE	14	4.1 1f			De eis aan lage storingsgevoeligheid wijkt af van gestelde eis bij 2.5. Zie ook onze opmerking bij 2.5.		De bepalingen zijn aangepast: "Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door inwoner over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen";
11	Concept eisen consultatie	15	4.1 11				Kunt u aangeven waarom de gemeente elke maand de bruto catalogusprijs van onze gehuurde middelen wil ontvangen? Standaard verstrekken wij deze informatie niet maandelijks. Het zou helpen als wij meer inzicht krijgen in het doel en de noodzaak van deze frequente verstrekking van prijsinformatie.	We vragen niet om een bruto catalogusprijs per maand maar om deze informatie bij het overzicht bestandsgegevens ieder kwartaal. We vragen deze informatie zodat er altijd een actueel overzicht is van informatie.

12	Concept eisen consultatie	16	4.2				Kunt u bevestigen dat ons begrip juist is, namelijk dat u voor uitzonderingssituaties (buitenkeren middelen) een kortingspercentage van 20% en een maximum van 1,5% van BCP wilt hanteren, met de intentie om deze situaties aan te kopen in plaats van te huren?	Nee, Mocht er in zeer uitzonderlijke gevallen sprake zijn van een uitzonderingssituatie waarin een hulpmiddel moet worden geleverd dat niet tot de categorieën behoort, wordt door gemeente een koopofferte opgevraagd waarbij minimaal een korting van 20% op de bruto catalogusprijs inclusief opties, accessoires en aanpassingen wordt gegeven. Als gemeente voor deze hulpmiddelen gebruik wenst te maken van een servicedienstverleningstarief is dit all-in servicedienstverleningstarief maximaal 1,5% van de Bruto catalogusprijs.
13	Concept eisen consultatie	16	categorieïndeling algemeen				Gezien het beperkte aantal vermelde categorieën is er een aanzienlijke variatie aan hulpmiddelen binnen elke categorie. Voor een nauwkeurige calculatie is het essentieel om inzicht te hebben in de verhoudingen binnen de categorieën (om risico's in te schatten en te vermijden). Kunt u daarom bij het huidige uitstaande bestand een merk- en typenaamgeving verstrekken?	Deze worden verstrekt bij de tariefconsultatie en de aanbestedingsprocedure.
14	Concept eisen consultatie	16	categorieïndeling algemeen				Klopt het dat alle douchehulpmiddelen op poten als algemeen gebruikelijk worden beschouwd en buiten de scope van de opdracht vallen? Indien niet, zou u dit dan willen verduidelijken in het bestek?	Ja dat klopt.
15	Concept eisen consultatie	16	categorieïndeling algemeen				Wij raden aan om sportvoorzieningen buiten de scope van de opdracht te houden en hiervoor een apart budget beschikbaar te stellen.	Sportvoorzieningen maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding
16	PvE	16	4.2			Zie vraag 10 marktconsultatie onze opmerkingen over de categorieën.		Zie reactie consultatie.
17	Concept eisen consultatie	21	categorie 8				Het is aan te bevelen de vereiste minimale actieradius van 35 km te herzien zodat een flexibele inzet van kleinere en betaalbare scootmobielen (met een snelheid van 10 en 12 km/u en een actieradius van 20-30 km) mogelijk is. Dit werkt mogelijk ook kostenbesparend, vooral omdat niet alle klanten daadwerkelijk behoefte hebben aan een grotere actieradius. Door de beoordeling hiervan bij opdrachtnemer te laten ontstaat meer maatwerk voor klanten binnen de vastgestelde all-in prijs.	Categorie 8 is aangepast

18	Concept eisen consultatie	22	categorie 10				In deze categorie vallen zowel hulpmiddelen met 9% btw als met 21% btw. Na de gunning moet de categorie bij iWmo worden opgesplitst op basis van deze btw-tarieven. Dit kan worden geïntegreerd in de implementatiefase na de gunning.	Ja dat is bekend.
19	Concept eisen consultatie		buiten categorie				Volgens de beschrijving in het PVE kunnen we de volgende hulpmiddelen niet in de aangegeven categorieën plaatsen. Vallen deze buiten de opdracht? Zo niet, kunt u in het bestek verduidelijken in welke categorieën u deze hulpmiddelen wilt zien? 1. B adlift 2. B akfiets 3. B akfiets trapondersteuning 4. D ouchebrancard 5. K inder badvoorziening 6. R olstoelscooter (pendel) 7. E lektrische balansrolstoel (segway) 8. S peciale tweewiel fiets 9. S peciale tweewiel fiets ondersteund 10. T weewiel fiets kinderen 11. T weewiel fiets kinderen ondersteund	PvE is waar nodig aangevuld of aangepast.
20	Concept eisen consultatie	27	5.1 6				Wij handhaven een beleid waarbij schriftelijke reacties aan de melder van de klacht de norm zijn met betrekking tot de voortgang van klachten en andere zaken. Mondelinge communicatie vindt natuurlijk wel plaats, maar ons officiële kanaal voor de afhandeling van klachten en gerelateerde aangelegenheden blijft schriftelijk.	Dit is niet voldoende.
21	PvE	29	5.2 KPI 3 en 4			U hanteert een minimaal cijfer van 7,5. Wij adviseren als ondergrens een 7,0. Een 7 geeft aan dat de dienstverlening als voldoende wordt uitgevoerd.		Uw suggestie wordt niet overgenomen.
22	Concept eisen consultatie	29	5.2 KPI's				Het percentage klachten (maximaal 1%) kan worden berekend ten opzichte van het aantal transacties, inwoners, of hulpmiddelen, afhankelijk van de relevantie voor de aard van de klachten en de specifieke doelen van de meting. Wat is hierin uw uitgangspunt?	Zoals u kunt zien is gekozen voor: <i>inwoners met een Wmo Hulpmiddel of inwoners waarvoor opdrachtnemer een nadere opdracht heeft gekregen een Wmo hulpmiddel te leveren</i>

23	Concept eisen consultatie	29	6.1				Het uitsluiten van overmachtssituaties die direct gerelateerd zijn aan de opdrachtnemer, diens personeel, systemen, middelen en (toe)leveranciers, zoals aangegeven in artikel 13 van de inkoopvoorwaarden, wordt als niet realistisch beschouwd in de huidige marktomstandigheden. In de huidige markt is een meer flexibele benadering van overmacht realistischer en bevordert effectief contractbeheer.	Uw suggestie wordt niet overgenomen.
24	PvE	30	6.3.3			U geeft aan dat er 1 passing of passingsessie op 1 dag mag plaatsvinden. Voor complexe voorzieningen kan het zijn dat er meerdere passingen nodig zijn over een langere periode bv in verband met het uitproberen van bepaalde instellingen, kussens etc.	We proberen doorgaans één passing te doen, maar begrijpen dat dit niet altijd haalbaar is. Indien nodig voeren we meerdere passingen uit om het juiste middel voor de klant te vinden, vooral bij zaken zoals orthesen.	Voor complex maatwerk kan hiervoor na toestemming van gemeenten van worden afgeweken.
25	Concept eisen consultatie	31	6.3.7				Gezien de huidige marktsituatie lijkt het niet realistisch om binnen één dag na de passing een afspraak voor levering te plannen. Het verdient overweging om realistische termijnen vast te stellen die haalbaar zijn en tegelijkertijd voldoen aan de verwachtingen van alle betrokken partijen.	Het inplannen van de leverdatum binnen één dag na passing is op dit moment ook praktijk. Uw suggestie wordt niet overgenomen.
26	Concept eisen consultatie	34	7.4.1				Bij IWMO worden vervangingen niet automatisch aan de gemeente gecommuniceerd. Hier wordt gevraagd om (handmatig) al vervanging te communiceren. Dit zorgt voor veel extra werk, mede gezien wat de gemeente qua informatie allemaal vraagt en niet direct bij ons inzichtelijk is.	We vragen hier om communicatie in de managementrapportage
27	PvE	32	KPI 1 en 2			U hanteert een minimaal cijfer van 7,5. Wij adviseren als ondergrens een 7,0. Een 7 geeft aan dat de dienstverlening als voldoende wordt uitgevoerd.		Uw suggestie wordt niet overgenomen

28	PvE	32	7.1.5			Graag toevoegen dat het gaat om inwoners die volledig afhankelijk zijn van het hulpmiddel om dan binnen 24 uur een vervangend hulpmiddel te regelen. Voor de andere doelgroepen kan 2 werkdagen gehanteerd worden.		Uw suggestie wordt niet volledig overgenomen. De bepaling is als volgt aangepast: a. Voor inwoners waarbij de storing verhindert dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken, binnen 24 uur voorzien worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en moeten voor de inwoner noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel. b. Voor inwoners waarbij storingen het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, wordt de inwoner binnen 2 werkdagen voorzien van een vervangend –functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en moeten voor de inwoner noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel.
29	PvE	33	7.1, Eis 6a	Voor storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, is een reparatietermijn à 2 werkdagen gangbaar				Uw suggestie is overgenomen.
30	PvE	33	7.1, Eis 6	Wij kunnen zorgen voor een functioneel zo gelijkwaardig mogelijk vervangend hulpmiddel. Een volledig functioneel gelijkwaardig vervangend hulpmiddel zal vaak niet mogelijk zijn.				Functioneel gelijkwaardig is de opdracht, uiteraard begrijpen we dat dit niet in alle gevallen mogelijk is en dat zo gelijkwaardig mogelijk dan het streven is.
31	PvE	33	7.2, Eis 3	Graag laten vervallen. In een huurovereenkomst is het gangbaar dat de leverancier de volledige verantwoordelijkheid heeft voor het deugdelijk onderhouden van het uitstaande park.				Uw suggestie wordt niet overgenomen.
32	PvE	33	6a			Binnen 1 werkdag voor deze doelgroep is erg kort. Het hulpmiddel is nog veilig en verantwoord te gebruiken. Ons voorstel is binnen 5 werkdagen.		Uw suggestie wordt niet overgenomen.

33	PvE	34	7.4, Eis 1	Vervanging van hulpmiddelen binnen dezelfde categorie zijn binnen een huurcontract de verantwoordelijkheid van de leverancier. Het communiceren van dergelijke vervangingen is bij huur niet relevant (en niet mogelijk in iWmo)				We willen graag de vervangingen zien in de managementrapportages.
34	PvE	35	KPI 1 t/m 4			U hanteert een minimaal cijfer van 7,5. Wij adviseren als ondergrens een 7,0. Een 7 geeft aan dat de dienstverlening als voldoende wordt uitgevoerd.		Uw suggestie wordt niet overgenomen.
35	PvE	35	8	Binnen onze overeenkomsten voor Wmo-hulpmiddelen vertegenwoordigt onze loonsom niet meer dan 30% van de totale opdrachtwaarde. Een Social Return-eis à 5% van de opdrachtwaarde is daardoor disproportioneel hoog. Graag zien wij de SROI-eis teruggebracht naar maximaal 2% van de opdrachtwaarde.	U geeft aan MVO hoog in het vaandel te hebben en stelt een SROI eis voor van 5%. Partijen met een PSO certificering zetten (trede 1,2 of 3) zich aanwijsbaar in voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en hebben dit verankerend in hun bedrijfsvoering. We stellen daarom voor een korting op het SROI-percentages toe te passen gerelateerd aan de PSO trede, bijvoorbeeld: Trede 1: 25% Trede 2: 50% Trede 3: 100%	SROI: u stelt de eis van 5% van de opdrachtwaarde. Bij onze dienstverlening is maar een klein deel (<30%) van de opdrachtwaarde gerelateerd aan arbeid. Meestal wordt 2% van de opdrachtwaarde gehanteerd. Vaak wordt een PSO certificering, minimaal trede 2, gehanteerd als verantwoording voor het voldoen aan de SROI verplichting.	Conform de MVO-eisen wordt 5% van de opdrachtwaarde per jaar als verplichte Social Return on Investment (SROI) gesteld. Gezien de krappe arbeidsmarkt en specifieke personeelseisen adviseren wij echter om de landelijke trend te volgen en een SROI-verplichting van 2% per jaar aan te houden. Bovendien raden wij aan de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) als duurzame stimulans structureel toe te passen in alle contracten.	De opdrachtgever is bereid om in dit specifieke geval, namelijk een arbeidsexpansieve opdracht, een uitzondering te maken op het stand beleid en het SROI-percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde. Aan deze uitzondering kan in de toekomst geen rechten worden ontleend. Naast het creëren van arbeidskansen voor specifieke doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, wordt in de waarderings-systematiek rekening gehouden met sociaal ondernemerschap en maatschappelijk opdrachtgeverschap. Organisaties die zich in positieve zin en aantoonbaar onderscheiden en beschikken over een geldige PSO-certificering, lid zijn van Social Enterprise.nl of opgenomen zijn in het Register Code Sociaal Ondernemen, ontvangen hiervoor een korting op de SROI-verplichting. Ook wordt het plaatsen van inkoopopdrachten bij sociale ondernemingen gewaardeerd in dit kader. Alle specifieke richtlijnen zijn opgenomen in de SROI-bijlage. Ook is het mogelijk om met maatschappelijke (lokale) activiteiten invulling te geven aan een SROI verplichting. Dit betreft altijd maatwerk en dient op voorhand afgestemd te worden met de betreffende SROI-adviseur.
36	PvE	36	9.1.1	De "Datum laatste keer onderhoud vanwege verkeerd gebruik" achten wij niet relevant.		Een tweewekelijkse rapportage (Weekly) snappen we in het eerste half jaar na implementatie of als de dienstverlening niet goed verloopt. Indien de dienstverlening goed verloopt, weinig klachten, is een tweewekelijkse rapportage daarna nog wel nodig? Na het eerste half jaar kunnen er tussen de leveranciers en gemeenten over de frequentie ook nadere afspraken gemaakt worden dit ter voorkoming van "over-informatie" en extra administratieve handelingen.		We verwachten dat na een half jaar de twee weekly idd niet meer zo frequent nodig is dit wordt besproken binnen contractmaandag
37	PvE	36 en 38	9.1.5 en 9.2.2	Wij stellen voor de termijn van het aanleveren van rapportages te wijzigen naar 15 werkdagen ipv 5.		Het aanleveren van de managementrapportage binnen 5 werkdagen na einde kwartaal is erg kort. Meestal wordt binnen 14 werkdagen gehanteerd.		De termijn is bij deze aangepast naar 15 werkdagen.