

Verslag 2^e marktconsultatie (individuele gesprekken)

Ter voorbereiding van de aanbesteding Wmo hulpmiddelen gemeente Zwolle

Aanwezigen

De onderstaande personen zijn bij één of meerdere van de gesprekken aanwezig geweest. Het kan voorkomen dat een marktpartij niet met alle onderstaande personen aan tafel heeft gezeten.

Naam	Functie	Organisatie
Christoph Marthaler	Contractmanager	Gemeente Zwolle
Edward Bruggink	Bouwkundig adviseur Wmo	Gemeente Zwolle
Emma van Maanen	Contractmanager	Gemeente Zwolle
Jacky Wolters - Ravoo	Inkoopadviseur	SSC Ons
Jarno van Dijkhuizen	Inkoopadviseur	SSC Ons
Jovana Urukalo	Inkoopadviseur	SSC Ons
Matthijs Barendse	Beleidsadviseur	Gemeente Zwolle
Sandra Scholten - Eikelboom	Operationeel contactpersoon hulpmiddelenleveranciers	Gemeente Zwolle

Datum

5, 6 & 8 maart 2024

Marktconsultatie

Met alle marktpartijen is afgesproken dat er een verslag op hoofdlijnen wordt gemaakt van de gesprekken die tijdens deze marktconsultatie zijn gevoerd. Hierbij worden er geen namen toegewezen aan bepaalde meningen of uitspraken, om deze te anonimiseren. Op sommige plekken in dit document zullen meningen en feiten vanwege willekeur door elkaar staan en niet altijd onderbouwd zijn. Er kunnen dan ook geen rechten worden ontleend aan dit verslag. Het verslag is voor vrije inzage toegankelijk voor zowel het aanbestedingsteam als voor de marktpartijen. De gesprekken zijn opgedeeld in vier onderwerpen: 1) financieringsvorm, 2) procedure, 3) perceel: levering en onderhoud hulpmiddelen, en 4) perceel: poolvorming/collectivisering van hulpmiddelen.

1) Financieringsvorm

Samenvatting: in algemene zin geven de marktpartijen aan dat zij bekend zijn en ervaring hebben met alle financieringsvormen. Vanuit de marktpartijen zijn diverse voor- en nadelen benoemd bij de financieringsvormen. De trend die alle marktpartijen benoemen is dat gemeenten bij nieuwe contracten overgaan op huur of koop zonder depot met als hoofdargumenten: duurzaamheid, groter depot en voordelen van iWmo-berichtenverkeer. Bij elkaar genomen is het advies van de marktpartijen: maak een keuze die het beste past bij de gemeente.

Onderstaand een opsomming van de adviezen en besproken punten.

Koop met depot, koop zonder depot en huur:

- Koop zonder depot:
 - Is het meest ideaal. Als de hulpmiddelen uitstaan zijn ze eigendom van de gemeente; als ze ingenomen worden zijn ze weer eigendom van de marktpartij. De beweging naar huur of koop zonder depot is interessant en juichen de marktpartijen toe.
 - Het maakt niet zoveel uit waarvoor de gemeente kiest, partijen hebben ervaring met alle financieringsvormen. Koop zonder depot heeft de voorkeur, maar we willen vooral de keuze aan de gemeente laten.
 - Voordeel in tegenstelling tot huur is dat je meer eigendom behoudt. Er speelt een gevoelskwestie over de risico's die je voelt bij het niet beschikken over die eigendom. Wat als de leverancier die eigenaar is van het middel failliet gaat? Hoe zit het dan met het eigendom? Maar dit is nooit zover gekomen en het is goed geregeld dat de middelen bij de cliënten blijven. Toch is het gevoel wel begrijpelijk.
- Koop:
 - Blijf bij koop, kostentechnisch blijven de hulpmiddelen zo lang bij een cliënt staan dat je op de lange termijn met koop goedkoper uit bent. Op lange termijn is koop altijd het goedkoopst en huur is duurder, zeker bij een klein volume. Grootste voordeel van huur is duidelijkheid. Je weet precies waar je aan toe bent en kunt beter begroten, maar op de lange termijn ben je er meer geld aan kwijt.
- Huur:
 - De gemeente hoeft zelf niet veel inhoudelijke kennis te hebben, maar de leverancier moet geld lenen en dat is met de huidige rente wel duur. Nadeel is dat de vloot in eigendom is van de leverancier, dus bij overstap naar een andere leverancier wordt het overnamebedrag wel in de tarieven verwerkt. Het is dus niet per se een reden om niet in te schrijven, maar het zal wel een effect hebben op de tarieven.
 - Berichtenverkeer is een groot voordeel van huur.
 - Voor flexibiliteit aan het einde van het contract is koop dus wel beter voor de marktpartij (i.v.m. overnamebedrag).
- Algemeen:
 - Kosten zijn bij alle financieringsvormen een beetje gelijk. Koop met depot wordt afscheid van genomen o.a. doordat consultants zelf steeds minder specifieke kennis hebben van de hulpmiddelen en er is een tekort aan personeel (ook consultants). Als je een eigen depot hebt is die kennis namelijk wel belangrijk. Koop zonder depot en huur zijn het meest gangbaar.

Duurzaamheid/flexibiliteit levering:

- Binnen duurzaamheid en herverstreking is er veel meer mogelijk bij huur en koop zonder depot. Je bent flexibeler in hoe je met je middelen omgaat. Maar je moet bij huur een goede overnameregeling vaststellen, ook om inschrijven aantrekkelijk te maken. Marktpartijen kunnen putten uit een grotere pool bij huur/koop zonder depot, dus is er een veel breder inzetbaar assortiment aan hulpmiddelen. Ook is er veel meer ruimte om te innoveren en nieuwe ontwikkelingen sneller door te voeren.
- Koop geeft eigen overzicht over eigen bestand, maar is niet goed voor duurzaamheid. Snelheid van levering is beter bij een groter arsenaal (koop zonder depot, huur) en er staan geen onnodige/ongebruikte producten in eigen depot.
- Bij koop met depot moet de marktpartij altijd eerst selecteren uit het depot van de gemeente. Dat geeft minder mogelijkheden en beperkt de flexibiliteit.

Borging kwaliteit hulpmiddelen:

- Volgens marktpartijen is de kwaliteit van het hulpmiddel geborgd ook bij huur en koop zonder depot. Advies: hanteer mobiliteitsgarantie bij koop zonder depot. De marktpartij geeft dan een mobiliteitsgarantie van bijvoorbeeld 7 jaar en indien een middel vervangen moet worden is dat kosteloos. Wel realistische voorwaarden en eisen verwerken.
- In het beschrijvend document en programma van eisen staan eisen waaraan het hulpmiddel moet voldoen en wat de voorwaarden zijn per categorie. Dit houdt in dat je ook bij huur of koop zonder depot de kwaliteit kan waarborgen. Voor de leverancier is het ook van belang om een goed hulpmiddel te leveren (minder vaak storingen, reparaties). Grootste kostenpost is personeelskosten (monteurs) en reistijd/kosten.

Overstap van koop naar een andere financieringsvorm:

- Belangrijk is een duidelijke start- en eindregeling van het contract.
- De grootste impact van een overstap van koop naar huur zal aan het begin van het contract plaatsvinden: er moet iets gebeuren met de overdracht van het huidige bestand.
- Sterfhuiskonstructie:
 - De hulpmiddelen die nu uitstaan worden geleidelijk vervangen met huur. Bestaande opdrachten en hulpmiddelen blijven in eigendom van de gemeente en worden onderhouden door huidige leverancier, bij nieuwe opdrachten ga je over naar huur en nieuwe overeenkomst.
 - Je hebt dan twee financieringsstromen in dezelfde contractperiode. Eén voor de oude producten en één voor de nieuwe. Dit levert meer taken op voor contractmanagement en contractbeheer.
 - Belangrijk is om duidelijke afspraken te maken om perverse prikkels te voorkomen zoals snel vervangen van producten en het kunstmatig hoog houden van huurtarieven in anticipatie van die vervanging.

- Alternatief is de hulpmiddelen bij start te verkopen: dat levert de gemeente geld op en zal de partijen geld kosten. Kanttekening is dat de partijen dit wel ergens gaan compenseren: bijvoorbeeld door het te verwerken in de tarieven. Alternatieven zijn bijvoorbeeld korting op de huurprijs, of gewoonweg overkoop door de nieuwe leveranciers.

Implementatietijd:

- Ongeacht de keuze die je maakt: houd rekening met de implementatieperiode. De gemeente heeft zelf ook de ruimte nodig om nieuwe keuzes te maken en mogelijk te schakelen bij grote wijzigingen.
- Wettelijk geldt een implementatietijd van 3 maanden. Er zijn argumenten om dit te verruimen (bijvoorbeeld bij overgang van koop naar huur of koop zonder depot, want dan moet er van beide kanten meer geregeld worden), en er zijn argumenten om dit niet te verruimen (bij de zittende leverancier kan personeel dan "gaan lopen" en is er een risico voor de continuïteit van dienstverlening).

	Voordelen	Nadelen
Koop met depot	Meer grip op begroting en je bestand Flexibiliteit van contract (geen overname)	Berichtenverkeer niet mogelijk Beperkte kennis van consultants
Koop zonder depot	Putten uit groter depot Duurzaamheid optimaal Snelheid en flexibiliteit van levering Meer ruimte voor innovatie en mogelijkheid om nieuwe ontwikkelingen sneller door te voeren Minder productkennis nodig bij consultants (Deels) eigenaarschap van hulpmiddel Flexibiliteit van contract (geen overname)	
Huur	Putten uit groter depot Duurzaamheid optimaal Snelheid en flexibiliteit van levering Berichtenverkeer mogelijk Minder productkennis nodig (consultanten) Meer ruimte voor innovatie en nieuwe ontwikkelingen sneller doorvoeren	Flexibiliteit van contract (overnamebedrag) Geen eigenaarschap van hulpmiddel

2) Procedure

Samenvatting: in algemene zin geven de marktpartijen open te staan voor een toelatingsprocedure. Bij een toelatingsprocedure is voorwaarde dat de tarieven reëel zijn. Met toelatingsprocedure wordt bedoeld: het contracteren van alle leveranciers die voldoen aan de gestelde eisen.

Procedure en aantal leveranciers:

- Het voordeel van een toelatingsprocedure is dat er meer keuzevrijheid is voor de cliënten. Bij deze procedure zijn er minder administratieve lasten in de inschrijffase voor zowel de gemeente als leveranciers.
- Nadeel van toelatingsprocedure is dat er minder opdrachtvolume is doordat je de opdracht deelt. Dit zorgt ervoor dat partijen keuzes moeten maken zoals: krijgt een marktpartij het dan nog voor elkaar om een lokale vestiging in de lucht te houden? Ook heeft het invloed op duurzaamheid en het aantal vervoersbewegingen per leverancier. Bij deze procedure zijn er meer administratieve lasten in de uitvoering (meer overlegmomenten, contractbeheer en management).
- Er zijn partijen die duidelijk voorstander zijn van toelatingsprocedure, maar er zijn ook partijen die aangeven dat je met 2 leveranciers voldoende keuzevrijheid hebt en van mening zijn dat met meer dan 2 partijen de nadelen niet opwegen tegen de voordelen.
- Advies: goed om met een partij in zee te gaan die verder kijkt dan zijn neus lang is. Je bent toch een zorgpartij en moet echt passende zorg bieden aan cliënten. Daar moet je dus goede voorwaarden aan verbinden (gunningscriteria, eisen).
- Advies: houd scherp wat de doelen zijn die je wilt bereiken en of het volume wel voldoende is om zoveel partijen de opdracht te gunnen.

Verdeling:

- Het merendeel van de partijen geeft aan dat een ingroeicontract (nieuwe leverancier begint zonder volume en moet ingroeien) niet de beste optie is. Voor een nieuwe partij die zich nog moet gaan vestigen is het een uitdaging om nieuw binnen te komen zonder volume (personeelscapaciteit, kwaliteit dienstverlening).
- Eén partij geeft aan dat dit een kwestie is van goed ondernemen en je marktaandeel winnen, en dat dat er nou eenmaal bij hoort.
- Partijen beamen dat een partij op basis van de huidige situatie (dus: zittende leverancier of niet) anders naar het vraagstuk kijkt.
- Verwachtingen en mogelijkheden moeten bij meerdere leveranciers dan ook worden gecommuniceerd naar cliënten.
- Als je een verdeling maakt tussen de partijen op basis van bijvoorbeeld postcode, dan stimuleer je niet per se prestatie en innovatie. Met KTO stimuleer je dat wel meer; verdeling is dan afhankelijk van je prestatie.

3) Perceel: levering en onderhoud hulpmiddelen

Samenvatting: de marktpartijen zijn het er doorgaans over eens dat de huidige scope van de opdracht en de indeling van de categorieën binnen dit perceel acceptabel en werkbaar zijn. Deze indeling is gangbaar in de markt en reëel om uit te vragen aan de marktpartijen. Plafondliften en andere nagelvaste voorzieningen worden hiermee buiten de scope van de opdracht gehouden. Tilliften en driewieligfietsen worden juist wel onderdeel van dit perceel.

- Advies: deze verdeling is logisch en verstandig, want plafondliften zijn echt een eigen tak van sport.
- Marktpartijen staan open voor mogelijkheden om mee te doen als onderaannemer voor bepaalde producten die de hoofdleverancier niet kan leveren. Dat gebeurt ook al veel in de rest van Nederland.

4) Perceel: poolvorming/collectivisering van hulpmiddelen

Samenvatting: de marktpartijen zijn doorgaans positief over het idee van poolvorming en willen hier graag over meedenken. Zij stellen wel hun vraagtekens bij de wijze waarop collectivisering dan in de praktijk geïmplementeerd moet worden en of die plannen dan reëel en zinvol zijn, vooral omdat ze daar nog onvoldoende concrete voorbeelden van hebben gezien. Ook speelt er nog de vraag of poolvorming een los perceel moet zijn of niet. Bij een los perceel kunnen er ook andere partijen (niet alleen hulpmiddelenleveranciers) inschrijven.

- Advies: wij zijn erg positief over poolvorming. Het is een mooi idee en het bespaart beide partijen ook erg veel.
- Advies: geen 'one size fits all' hanteren voor poolvorming, juist kijken wat per instelling, per gebied zinvol en financieel verantwoord is.
- Advies: we zouden er meer voor voelen om een pilot op te stellen voor het uitvoeren van poolvorming, om dit eerst te toetsen en uit te proberen. Ook om ervoor te zorgen dat het gelijk oploopt en eerlijk gaat.

Voordelen van poolvorming:

- Er is een harde kern die veel gebruikmaakt van bepaalde hulpmiddelen, maar ook een groep mensen die ze maar zelden gebruiken. Dat maakt het aantrekkelijk om bepaalde hulpmiddelen bij bijvoorbeeld zorginstellingen te collectiviseren.
- Collectivisering zou betekenen dat marktpartijen soms minder individuele producten verstrekken, maar een tevreden klant koopt altijd meer. Partnership is heel belangrijk en dat is uiteindelijk in het voordeel van beide partijen.

Kritische noten:

- De capaciteit die de gemeente moet leveren voor het uitvoeren van poolvorming is misschien groter dan je denkt. Daar komen zoveel mensen bij kijken dat het beperkend is voor de leverancier om dat allemaal te regelen. Dan wordt er ook een grote bijdrage van de gemeente verwacht.
- Bij poolvorming past een toelatingsprocedure niet, omdat een hulpmiddel dan niet meer op naam van de cliënt staat maar op naam van een zorginstelling. Dat staat haaks op elkaar.
- Een scootmobiel-pool lijkt makkelijk, maar is wel moeilijk om consistent bereikbaar en opgeladen aan te bieden, en dat er dan ook echt goed gebruik van wordt gemaakt.
- Je moet ervoor waken dat de hulpmiddelen dan ook echt dichtbij de cliënten zijn, want anders wordt het niet zomaar gebruikt.
- Niet alle producten zijn geschikt voor poolvorming. Maatwerk gaat wel boven poolvorming. Als het kan, is poolvorming mooi meegenomen, maar het is niet in alle gevallen een vereiste. Is vooral toepasselijk bij het mobiele deel van hulpmiddelen.

Los perceel of niet:

- Apart perceel is niet per se nodig, tenminste binnen een normale EMVI procedure.
- Kans is ook dat er andere partijen zullen inschrijven als je poolvorming een apart perceel maakt, die niet per se hulpmiddelenleveranciers zijn. Die zullen mogelijk wel innovatiever zijn en op een andere manier werken dan de hulpmiddelenleveranciers.