

Vragen en antwoorden consultatie Hulpmiddelen Smallerland

Betreft Vraag Marktontsultatie	Aanbieder 1	Aanbieder 2	Aanbieder 3	Reactie gemeenten
1a	Op basis van uw omschrijvingen lijkt het PvE volledig, we voorzien op dit moment geen ontwikkelingen waardoor bepaalde hulpmiddelen niet binnen de beschrijving van bepaalde categorieën te plaatsen zijn. Desondanks kunnen er in de komende contractperiode uitzonderingen zijn. In de VNG-handreiking inkoop hulpmiddelen (pagina 22) wordt specifiek op de mogelijkheid gewezen om een buitencategorie op te nemen. Om het financiële risico verder te beheersen kunnen volumeafspraken voor een buitencategorie een oplossingsrichting zijn. (normering x% buitencategorie hulpmiddelen t.o.v. totaal uitstaande hulpmiddelen). Ten aanzien van de omschrijving en categorie indeling: Wij sluiten aan bij de opmerkingen in de VNG-handreiking inkoop hulpmiddelen (pagina 21-22) aan waar wordt vermeld dat het de voorkeur heeft om complexe hulpmiddelen niet langer in te delen in categorieën met een vaste (huur)prijs, samen met de eenvoudige hulpmiddelen. Voorgaande biedt meer flexibiliteit in de keuze van het hulpmiddel en kan zorgen voor differentiatie van dienstverlening ten gunste van cliënten met een complexe hulpvraag. Met dit systeem kan een goede concurrentie in aanbestedingen plaatsvinden. Leveranciers bieden categorieën in concurrentie aan. Zie ook de opmerkingen in het tweede en derde tabblad.	In het kader van iWmo heeft het ketenbureau en de VNG in samenwerking met Firevane een categorie-indeling gemaakt inclusief de bijbehorende iWmo nummers. Wij zouden het prijs stellen indien deze indeling gevolgd zou kunnen worden. Dit draagt bij aan uniformering van de markt. Hierdoor wordt het voor de leveranciers gemakkelijker om aan te sluiten. Indien gemeenten een eigen indeling volgen wordt de diversiteit voor de leveranciers groot en daarmee de administratieve last hoger. In relatie tot uw opgave: Graag zouden wij een aantal categorieën gesplitst willen zien. Dit betreft voornamelijk de categorieën fietsen en handbikes. Het onderscheid zou moeten liggen in met of zonder trapondersteuning. Het prijsverschil tussen met of zonder ondersteuning is 100% (trapondersteuning als optie is even duur als het hoofdproduct, de fiets). Door nu alles in 1 categorie te zetten ontstaat er geen prikkel/ sturingsmethode op de tarieven. De praktijk is dat in dergelijke situatie het aantal fietsen met trapondersteuning stijgt naar nageoeg 100%. Dit zal de leverancier incalculeren bij zijn inschrijving waardoor kosten onnodig hoog worden. Graag zouden we nog een (koop)categorie toegevoegd willen zien voor ortheses. Dit is een niet herverstreikbaar product en relatief duur. Indien deze in de huurprijs wordt opgenomen betaald de gemeente deze gedurende de gehele looptijd van het hulpmiddel. Indien er een aparte categorie voor komt dan kan dit bijvoorbeeld tegen vaste koopprijs (zonder onderhoudscomponent) tegen een bij indiening vast tarief. Verder is per categorie helder omschrijven waaraan de hulpmiddelen moeten voldoen.	De categorieën zijn goed en helder omschreven. Het aantal exoten wat overblijft (alleen van toepassing indien er een opdracht aan leverancier verstrekt wordt met uitgangspunten die niet in de functionele beschrijving van de categorieën omschreven staan) zal hiermee minimaal zijn.	We zijn niet voornemens een buitencategorie te hanteren. Ten aanzien van de keuze voor indeling in categorieën kiezen we voor een administratieve arme opzet waarbij met een schuin oog is gekeken naar de VNG indeling. Hierbij hebben we gekozen voor een vereenvoudiging waarbij ook elektrisch en niet elektrisch is gecombineerd. Ook is gekozen voor all-in categorieën, waarbij ortheses onderdeel uitmaken van de categorieën. Aanbidders kunnen een risico inschatting maken hoe vaak eventuele exoten binnen een categorie voor kunnen komen. Qua productcodes overkoepelend zullen we zoveel als mogelijk aanluiten bij de landelijke standaard.
1b	We hebben hiervoor geen aanvullende suggesties.	Wij zien koop graag terug voor eenvoudige douche en toiletmiddelen, transfermiddelen (tot € 600, waaronder ook de drempelhulpen) en een orthese. algemeen verstrekt zou een overweging kunnen zijn op de incidenteel rolstoel en tweewiel fietsen voor 1 persoon.	We stellen voor om alles in de huur te plaatsen, m.u.v. de middelen die in eigendom verstrekt worden.	Alle hulpmiddelen die in eigendom verstrekt worden zullen in koop verstrekt worden. De overige hulpmiddelen in huur. De drempelhulpen gaan geen onderdeel uitmaken van de aanbestedingsprocedure.
1c	U beschrijft dat er buiten de categorieën om geen hulpmiddelen kunnen worden geleverd. Inschrijvers kunnen niet exact de ontwikkelingen (zoals exoten) voorspellen. Als u geen buitencategorie toelaat zullen de inschrijvers hiervoor tijdens de aanbesteding in de bestaande categorieën een inschatting dienen te maken in hun tarieven. We adviseren (op basis van VNG-handreiking inkoop hulpmiddelen – pagina 21) om gelet op uw vraag wel een buitencategorie op te nemen. Voor huur van deze buitencategorie geldt BCP (Bruto Catalogusprijs) maal de huurfactor (2,5% - als huurpercentage).	Indien een exoot uitgevraagd wordt dan zou dit of in een PGB verstrekt kunnen worden of binnen een categorie overig. De vraag is namelijk of een exoot werkelijk een functionele beperking opheft en dat dit niet met een ander middel opgepakt kan worden. De primaire selectie van het hulpmiddel beleeft u bij de leverancier. Het is daarmee aan hen of een middel dat functioneel adequaat is kan worden ingezet. Indien de cliënt/ ergo een specifiek merk of type wil zou dit alleen toegestaan kunnen worden indien dit een specifieke aanvulling op de functionaliteit biedt die het geselecteerde hulpmiddel door de leverancier niet biedt. Hierdoor worden de kosten niet onnodig opgedreven en blijft de Wmo betaalbaar. Inschrijven door partijen betekent leveren wat functioneel nodig is, ongeacht de complexiteit, niet een vrije keuze in merk/ type. Binnen een ander contract hebben we de afspraak dat indien een specifiek, bij de aanbesteding niet voorziene exoot, regelmatig wordt verstrekt, hier alsnog afspraken over worden gemaakt door deze als categorie met een vaste prijs alsnog toe te voegen.	zie beantwoording 1A	De primaire selectie en de keuze van het hulpmiddel ligt inderdaad bij de aanbieder op basis van de opdracht van de gemeente. Uiteraard wordt als een niet voorziene exoot regelmatig wordt verstrekt in overleg gegaan over het toevoegen van een nieuwe categorie met een vaste prijs. Het is uiteindelijk aan ons als gemeente of een nieuwe categorie wordt toegevoegd.

1d	In tabblad drie treft u ons voorstel aan. In de implementatie zijn hier uiteraard, in overleg met de andere leverancier en de gemeente, nog wijzigingen in mogelijk.	Zie separate lijst als bijlage, waarbij we graag nogmaals verwijzen naar vraag 1a. Vanuit deze verwijzing hebben wij de bijlage voorzien van twee tabbladen. Het ene tabblad is op basis van de door u opgestelde categorie-indeling, de tweede is de uniforme indeling zoals VNG dit in de handreiking heeft opgesteld.	Wij adviseren u om de toekenning van de juiste twee nummers pas toe te kennen tijdens de implementatie.	We zullen inderdaad de definitieve iWmo nummers pas toekennen in de implementatie. Uiteraard zullen we dan hiervoor waar we dit wenselijk achten ook de aangedragen input uit deze consultatie gebruiken.									
	We adviseren een beperkte set van Kritische Prestatie Indicatoren. Met onderstaand voorstel worden de belangrijkste uitkomsten gemeten. <table><tr><th>KPI</th><th>Norm</th></tr><tr><td>KPI Levertijd</td><td>>90% binnen x dagen</td></tr><tr><td>KPI Reparatietijd</td><td>>90% binnen x dagen</td></tr><tr><td>Klanttevredenheid</td><td>Rapportcijfer leveringen gemiddeld $\geq 7,5$ Rapportcijfers reparaties gemiddeld $\geq 7,5$</td></tr><tr><td>KPI Klachten</td><td>Aantal klachten per halfjaar $\leq 1\%$ van het aantal leveringen en reparaties</td></tr></table>	KPI	Norm	KPI Levertijd	>90% binnen x dagen	KPI Reparatietijd	>90% binnen x dagen	Klanttevredenheid	Rapportcijfer leveringen gemiddeld $\geq 7,5$ Rapportcijfers reparaties gemiddeld $\geq 7,5$	KPI Klachten	Aantal klachten per halfjaar $\leq 1\%$ van het aantal leveringen en reparaties	U heeft in het programma van eisen bij elke paragraaf een afsluitend overzicht van de KPI die behaald moet worden. Wij hebben hier geen verdere aanvullingen op.	Wij vinden tevredenheid en het beperken van het aantal klachten relevanter dan het behalen van de SLA. Primair KTO en klachten, en secundair SLA op reactie en levertijden. Onze dienstverlening heeft baat bij een aantal van de KPI's die zijn opgenomen, zoals het zo veel als mogelijk passen op 1 dag. Door deze KPI's vast te leggen worden deze primair sturend en dragen niet meer per sé bij aan het optimaal inrichten van dienstverlening, gericht op klanttevredenheid en het beperken van klachten. Ons advies is om het aantal KPI's te minimaliseren.
KPI	Norm												
KPI Levertijd	>90% binnen x dagen												
KPI Reparatietijd	>90% binnen x dagen												
Klanttevredenheid	Rapportcijfer leveringen gemiddeld $\geq 7,5$ Rapportcijfers reparaties gemiddeld $\geq 7,5$												
KPI Klachten	Aantal klachten per halfjaar $\leq 1\%$ van het aantal leveringen en reparaties												
2a	Klanttevredenheid (zoals hierboven genoemd) door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Omdat we weten dat vooral de communicatie een belangrijk punt is, is het belangrijk om in het klanttevredenheidsonderzoek in elk geval te vragen naar: -Tevredenheid over het product -Tevredenheid over het proces (waaronder communicatie) -Eindcijfer algemene tevredenheid	Communicatie met de cliënt, managen van de perceptie rondom de uitvoer van levering en service en onderhoud.	zie beantwoording 2A	We zullen uw input meenemen in de verdere overwegingen. De voorkeur is en blijft voor het laten uitvoeren van onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek.									
2b	Data is een vastgestelde meting van de dienstverlening. -Hiervoor hebben wij een volcontinu onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek. -Alle rapportages (zoals uitstaande hulpmiddelen, leveringen, klachten en reparaties) zijn transparant real time inzichtelijk en beschikbaar via uw gemeenteportaal.	Het klantenportaal biedt hier een goede mogelijkheid toe. Daarnaast voorzien wij u graag van analyses over het voortschrijdend jaar. Hoe wij dat doen vertellen wij u graag in een kwaliteitsuitvraag.	In de markt zijn ontwikkelingen op dit vlak. Wij adviseren u om hier een gunningscriterium van te maken.	Wij nemen in overweging om dit aspect mee te nemen in de gunningcriteria									
2c	We ervaren net als opdrachtgever een groot maatschappelijke uitdaging nu Nederland vergrijsd en het de bedoeling is dat mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen. De (huidige en nieuwe) infrastructuur in woningen, appartementen is hier niet volledig op aangepast. Het is van belang dat alle betrokken partijen (gemeente, verhuurders, projectontwikkelaars, ouderenorganisaties, leveranciers) samen in overleg treden over hoe dit het beste kan worden opgelost. Wij nemen graag deel in nog te plannen afstemmingen met de diverse stakeholders binnen uw gemeente. Met elkaar kom je vaak tot andere en creatievere ideeën dan vooraf verwacht. Overigens is het op individueel niveau belangrijk om al in een vroeg stadium te kijken naar de stallingsmogelijkheid. Het gaat nu veel over de regels rondom stalling in gemeenschappelijke ruimten, maar als de inwoner ruimte heeft om de scooter in de eigen woning te zetten is er misschien geen probleem.	Wij zien momenteel veel gemeenten die uitvraag doen naar de inzet van deel mobiliteit, veelal toegespitst op wooncomplexen.	In de markt zijn ontwikkelingen op dit vlak. Wij adviseren u om hier een gunningscriterium van te maken.	Wij nemen in overweging om dit aspect mee te nemen in de gunningcriteria									
3													

aanvullende suggestie	1) Dit jaar is een druk jaar met erg veel Wmo aanbestedingen. We verwachten bijna 30 aanbestedingen, wat een groot beroep doet op de beschikbare capaciteit van de inschrijvers. Om te komen tot goede aanbestedingen is ons verzoek om ruime doorlooptermijnen te hanteren binnen de aanbestedingsfases. 2) Ons voorstel voor een iWmo categorie indeling leest u in tabblad 3	Wij zien in het PvE dat u mogelijk gaat kiezen voor twee leveranciers en het huidige uitstaande park in een sterfhuisconstructie laat doorlopen (pas terugkoop bij inname) en overgaat op huur. Bent u voornemens om met een uniforme prijs te gaan werken (geldig voor beide leveranciers)? Dit zou wenselijk zijn, waarbij de prijs ook echt marktconform zou moeten zijn. Wij zien momenteel veel aanbestedingen waar de gemeenten als gevolg van budgetdruk vooral op lagere marktprijzen gunnen. Wij zien liever een goede prijs en de uitdaging om met name samen met de gemeente te sturen op minder aantallen, met partnerschap door één op één focus. Dit kan o.a. door een scherper beleid op de indicaties, het algemeen verbruikelijk verklaren van tweewielfietsen/ incidenteel rolstoelen en het splitsen van fietsen naar met of zonder trapondersteuning zodat hier ook op de prijs gestuurd kan worden. De verdeling naar twee leveranciers is qua werkgebied nipt qua aantal, om dit voor twee partijen rendabel te hebben is daarmee afhankelijk van een goede prijsstelling. Op dit moment lopen er veel aanbestedingen en worden leveranciers geconfronteerd met de nodige investeringen in het overnemen van uitstaande parken. De vorm Koop zonder depot is een goed alternatief voor gemeenten om te switchen naar een andere vorm dan het koop met depot. In deze vorm, die sterk lijkt op een huurconstructie, belast u leveranciers niet met investeringen voor de overname en wordt het gemakkelijker aan het einde van de overeenkomst om bestanden om te zetten als er een andere leverancier wordt gecontracteerd. Daarnaast kan een overname altijd leiden tot minder inschrijvers als gevolg van de overname investering. Op basis van deze argumenten zien wij graag dat u bij de aanbesteding kiest voor de koop zonder depot constructie.	Als u een onderscheidende offerte wenst, adviseren wij u om te beoordelen op basis van verifieerbare prestatie informatie. Op deze manier verzekert u zich van de kwaliteit die u uitvraagt. Thema's die door de leveranciers verschillend worden ingevuld, zodat onderscheidend vermogen zichtbaar wordt zijn onder andere; - Duurzaamheid - Innovatie - Beantwoording 2C en 3 Aanvullend adviseren wij u een tariefconsultatie in de markt te zetten, zodat u zich kan verzekeren dat u in de aanbesteding minimaal een reële kostprijs hanteert.	Wij nemen in overweging om de door u aangedragen suggesties al dan niet mee te nemen. Wel hebben we al de keuze gemaakt voor huur en daarnaast is er bij de start van de overeenkomst geen sprake van een grote investering vwb overname van hulpmiddelen.
-----------------------	---	--	---	---

Beantwoording Input/reactie Concept PvE Hulpmiddelen Smallerland zoals voorgelegd in marktconsultatie

1	PvE	3	1.2.1	U schrijft: het voldoen aan de kwalitatieve criteria, de sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, begeleiding en veiligheid). Evenals dat de keuze voor een Hulpmiddel een aanvulling moet zijn op de eigen kracht en mogelijkheden van de client. Wij kunnen ons hier volledig in vinden. Gelet op het maken van juiste keuzes, optimale dienstverlening doen we een suggestie voor het verbijzonderen van enkele categorieën (6-9-10) in manueel en elektrisch ondersteund. Zie de iWmo categorie indeling in tabblad 3. We zijn van mening dat dit bijdraagt aan een clientgerichte ondersteuning, en een heldere rolverdeling.	Uw suggestie wordt niet overgenomen.
2	PvE	4	1.2.3	We zijn heel blij met de opgenomen mogelijkheid tot signalering van bijvoorbeeld "niet plus situaties". We gaan ervanuit dat hierover concrete afspraken worden vastgelegd in de implementatiefase.	Dat is juist.
3	PvE	5	1.4.1.	U schrijft: Omdat er wordt gewerkt met dekkende categorieën gekoppeld aan een all-in huurtarief en all-in servicedienstverleningstarief (voor wat betreft de sterfhuus). Vraag: Is er sprake van een sterfhuus, of betreft dit een verschrijving?	Nee zoals aangegeven is er sprake van een "uitsterfconstructie" omdat deze hulpmiddelen zijn aangekocht door gemeente en langzaam uitlopen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Er wordt dus niet bij aanvang van de overeenkomst direct een investering voor overname van hulpmiddelen verwacht.
4	Concept PvE Wmo Hulpmiddelen V1.4	5	1.4.1	Is het correct te veronderstellen dat u bedoelt dat u altijd indiceert volgens de specificaties van de functioneel omschreven categorieën?	Voor de keuze welke categorie in de indicatie/nadere opdracht komt te staan wordt gerefereerd aan de betreffende functionele categorie die van toepassing is.
5	Concept PvE Wmo Hulpmiddelen V1.4	5	1.4.1	Wij zien graag een beschrijving van de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, voor wat betreft het vaststellen hoe een klant gecompenseerd dient te worden, bijvoorbeeld op het gebied van de te selecteren snelheid, en op basis waarvan?	Snelheid is geen indicatiecriterium, leidend is altijd dat wat functioneel nodig is. Op het moment dat opdrachtgever en opdrachtnemer hetzelfde oordeel hebben inzake functionaliteit en inwoner kan zich hierin niet vinden wordt verwacht dat opdrachtgever en opdrachtnemer ook gezamenlijk de rug recht houden richting de inwoner.
6	pve	6	1.5	Wij verzoeken u om na de gunning afspraken te maken over het onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij is de wens dat de gegunde leveranciers gebruik maken van hetzelfde onafhankelijk instituut zodat er in de onderlinge vergelijking van de behaalde score geen ruis kan ontstaan.	Uw suggestie wordt overgenomen.
7	PvE	8	2.1	U schrijft: Aanvullende luxere opties die niet behoren tot het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel worden door cliënt voor eigen rekening en risico op basis van koop afgenomen van opdrachtnemer. Dit betekent dit dat er tussen partijen - Opdrachtgever - Opdrachtnemers en de client zeer goede afspraken over dergelijke dienstverlening zal moeten worden gemaakt. Om voorbeelden als hierna te voorkomen: 1) voorbeeld, dat bij een retourname van het hulpmiddel eventueel gekochte accu's niet gerestitueerd worden door de Leverancier. 2) voorbeeld, dat in een wijk meerdere cliënten zonder betaling over dezelfde luxere opties willen gaan beschikken dan de buurman die wel heeft gekocht. We willen op basis van de voorbeelden adviseren om deze bepaling geheel weg te laten.	De regels hiervoor zijn al duidelijk in het PvE opgenomen. Uw suggestie wordt niet overgenomen.

8	PvE	8	2.1	U verwacht dat PGB tegen dezelfde voorwaarden en tarieven worden uitgevoerd als in de overeenkomst is opgenomen. Juist een PGB houder kiest vanwege een persoonlijke voorkeur, wat vaak resulteert in een niche product of een product waarvoor geen onderdelen standaard op de plank liggen. PGB betekent ook dat men zelf de leverancier kan bepalen. Uw eis maakt dat de leverancier wordt geconfronteerd met hoge kosten die niet gedekt kunnen worden vanuit de categorieprijs (tariefis). Wij verzoeken u deze eis anders te formuleren, waarbij de leverancier wordt gevraagd een marktconforme offerte te verstrekken aan de PGB houder zodat deze een weloverwogen keuze kan maken. Als Voorbeeld: De leverancier brengt een marktconforme offerte uit aan een PGB aanvraag. De offerte dient transparant te zijn opgebouwd. De PGB houder bepaald zijn keuze van het hulpmiddel en de leverancier naar wens. Indien het door hem/ haar ontvangen budget niet toereikend is, is het aan de PGB houder om dit vanuit eigen middelen aan te vullen. De gekozen leverancier draagt zorg voor het leveren en onderhouden van het gekozen hulpmiddel conform de voorwaarden die hierin zijn bepaald en conform eventuele bij de offerte vermelde afwijkingen hierop.	We zullen op basis van uw input kritisch kijken naar de formulering inzake PGB.
9	PvE	8	2.1	Wij zien in deze paragraaf, of elders in het programma van eisen, geen indexatie opgenomen. Graag zien wij deze opgenomen op basis van het VNG advies (70% CPI en 30% OVA cijfer).	De bepalingen ten aanzien van indexatie worden opgenomen in de raamovereenkomst.
10	PvE	9	2.2	U schrijft: Als opdrachtgever akkoord gaat met een andere categorie (digitale toestemming in de regel binnen 5 werkdagen) kan opdrachtnemer verder gaan met de aflevering van het hulpmiddel. Klopt onze aanname dat in geval van cliënten met een progressieve ziekte met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kinderschulpmiddelen deze doorlooptijd voor het verstrekken van een machtiging verkort wordt door de intensievere samenwerking tussen partijen?	Uiteraard zal deze wanneer nodig en wenselijk worden verkort.
11	PvE	10	2.3	Welke overnameregeling voor het hulpmiddel geldt bij het tussentijds overstappen?	Dat is zoals aangegeven afhankelijk of het een koop of huurmiddel betreft. Betreft het een koophulpmiddel dat nog voldoet aan de vereisten wordt de servicedienstverlening overgenomen. Betreft het een huurhulpmiddel dan geldt de hiervoor aangegeven overnameregeling.
12	PvE	9	2.3.1.	Allereerst complimenteren wij opdrachtgever met de keuze voor twee leveranciers die gaan bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening voor uw inwoners. Ten aanzien van de inhoud doen wij een suggestie voor als uw huidige aanbieder opnieuw opdrachtnemer wordt: U schrijft "Bestaande cliënten tot en met 50% van het totaal blijven bij de bestaande aanbieder die opnieuw opdrachtnemer wordt en komen niet op een toewijzingslijst. De cliënten die wel op een "toewijzingslijst" staan en die niet willen overstappen van aanbieder blijven met de servicedienstverlening bij de huidige aanbieder. De in eerste instantie toegewezen opdrachtnemer wordt hiervoor niet met andere cliënten gecompenseerd omdat zijn percentage lager wordt." Zoals eerder in de marktconsultatie vermeld is het van belang dat zeker in geval dat huidige aanbieder opnieuw opdrachtnemer wordt dat de nieuwe leverancier een zekere vorm van dekking krijgt voor een verantwoorde exploitatie. U geeft aan dat indien bestaande leverancier gegund krijgt deze 50% van de cliënten krijgt zonder dat dit op een toewijzingslijst wordt gezet. Deze klanten hebben geen keuzevrijheid. Bent u bereid de huidige klant verdeling in alle gevallen 50%-50% uit te voeren? Een gegarandeerde hoeveelheid geeft beide leveranciers dekking voor de vaste kosten en investeringen die ze moeten doen.	Dank voor uw reactie maar de opgenomen bepaling blijft gehandhaafd.

13	pve	9	2.3.1	Over de klantverdeling bij aanvang hebben wij een aantal vragen: A). U werkt met een sterfhuus op het uitstaande bestand vanuit een koopovereenkomst. Waarom kiest u er niet voor om dan het gehele uitstaande bestand bij de huidige leverancier te laten en de nieuwe instroom te verdelen naar aanleiding van de klantkeuze? B). Kunt u aangeven op welke wijze de klant wordt gevraagd te kiezen (persoonlijke brief of anders)? C). Kunt u aangeven hoe de verdeling gaat van klanten die niet kiezen? D). Lopende de overeenkomst, hoe worden klanten verdeeld indien een deze geen voorkeur heeft?	A) Omdat de hulpmiddelen eigendom zijn van gemeente; B) Persoonlijke brief; C) In de basis betreft het een toewijzing als de inwoner wat anders wil kan hij / zij daarvoor kiezen en deze keuze bekend maken. D) Klant moet altijd kiezen en krijgt hiervoor zoals aangegeven beschikbare objectieve informatie van beide partijen
14	PvE	9	2.3.2	Verwijzing naar raamovereenkomst artikel 12, deze heeft aanbieder niet ontvangen.	Dat klopt deze documenten worden in de aanbesteding toegevoegd.
15	PvE	9	2.3.2	U schrijft: Inname koophulpmiddel eigendom van de gemeente: Prijsbepaling overnamewaarde: Historische bruto catalogusprijs – korting / economische afschrijvingstermijn * resterende economische afschrijvingstermijn = overnamewaarde hulpmiddel zijnde BCP - 35% met economische afschrijvingstermijn van alle hulpmiddelen 7 jaar/84 maanden en een minimumwaarde voor de overname/restwaarde is altijd € 75,- 1) We adviseren u om conform markt de douche- toilethulpmiddelen en kindervoorzieningen af te schrijven in 5 jaar/60 maanden. 2) Is deze methodiek ook van toepassing op onderlinge overnames tussen opdrachtnemers gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Zou wel onze voorkeur hebben. 3) Is deze methodiek ook de eindregeling van de huidige overeenkomst en de nieuw af te sluiten overeenkomst?	Ad 1) Uw suggestie wordt niet overgenomen; Ad 2) Ja in het geval het huurhulpmiddelen betreft; Ad 3) Ja met daarbij wel de volgende opmerking. De huidige uitstaande hulpmiddelen blijven uitstaan bij inwoners tot het moment dat deze technisch niet meer voldoen aan de vereisten of er een innameopdracht is gegeven door gemeente. Op dat moment is overname van het betreffende hulpmiddel aan de orde en niet eerder. Dus ook niet bij aanvang.
16	Concept PVE Wmo Hulpmiddelen V1.4	9	2.3.2	Het is onze ervaring dat klanten niet altijd actief kunnen en/of willen kiezen, ook niet na het beschikbaar stellen van informatie. Onze suggestie is om kiezende klanten te laten kiezen op basis van eigen onderzoek en adviseren om niet-actief-kiezende klanten evenredig te verdelen. Op deze wijze blijft het marktaandeel voor iedere leverancier, bij min of meer in gelijke mate presterende leveranciers, voldoende volume. Dit resulteert in gezonde omstandigheden om de dienstverlening kwalitatief ingericht te kunnen houden	Uw suggestie wordt niet overgenomen.
17	PvE	10	2.5	U schrijft: Mocht een hulpmiddel of daarop aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires, onderdelen en aanpassingen moeten worden vervangen, omgeruild of worden aangepast, wat hiervoor de reden ook is. Kunt u bevestigen dat "wat hiervoor de reden ook is" dit niet bedoeld is als onbegrensde mogelijkheid voor cliënten betreffende omruiling? Bijvoorbeeld omdat na enige tijd de kleur van het hulpmiddel door client niet meer als passend wordt ervaren. Klopt onze aanname?	Uw aanname is correct, de vervanging, omruiling of aanpassing zal altijd worden gerelateerd aan dat wat nodig is om op dat moment zorg te dragen dat de inwoner op dat moment het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel heeft.
18	PvE	11	2.5	U schrijft: in artikel 2.5 minimaal 2x in de 3 jaar preventief onderhoud moet voldoende zijn. U schrijft: in artikel 7.2.3 een ruimere opsomming op - Preventief onderhoud wordt minimaal 2x per 3 jaar uitgevoerd (elektrisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks) of zoveel vaker als volgens wet- en regelgeving of vanuit de fabrikant voor het hulpmiddel is vereist en/of opdrachtnemer nodig vindt om het hulpmiddel in goede staat van passend onderhoud te houden. Bovenstaande lijkt tegenstrijdig en kan vragen oproepen.	Dank voor uw oplettendheid dit wordt aangepast.
19	PvE	11	2.5	U schrijft: In de laatste situatie kan de nieuwe opdrachtnemer de huurhulpmiddelen van opdrachtnemer overkopen op basis van de prijsbepaling overnamewaarde zoals is aangegeven onder 2.2.2. Bedoelt u hier niet artikel 2.3.2?	Ja hier behoorde inderdaad 2.3.2 te staan echter er is een nieuwe paragraaf 2.3.3 toegevoegd waarnaar wordt verwezen
20	PvE	11	2.5	U geeft aan dat opvolgend leverancier bij het einde van de overeenkomst ook kan kiezen geen hulpmiddel over te nemen maar een nieuwe mag leveren. Het is voor een opvolgend leverancier niet mogelijk om alle hulpmiddelen in eens te vervangen. De overeenkomst met de latende leverancier vervalt en daarmee ook het recht op declaratie met de gemeente. Graag zien wij dat overname verplicht is conform hetgeen in het Firevaned beschreven concept verkoopovereenkomst en richtlijnen.	Uw suggestie wordt niet overgenomen.

21	Concept PVE Wmo Hulpmiddelen V1.4	11	2.5	In de laatste alinea beschrijft u de regeling bij het einde van de overeenkomst. U maakt hierbij in onze optiek onterecht onderscheid tussen het eventueel bij huidige leverancier houden van de hulpmiddelen tegen overeengekomen huurtarief op basis van de komende aanbesteding enerzijds, en het toetreden van een nieuwe leverancier die hulpmiddelen overneemt of vervangt en de middelen kan verhuren tegen tarieven die in een opvolgende aanbesteding worden geproduceerd. Wij adviseren u, om in een aparte paragraaf ondubbelzinnig de regeling die geldt bij einde contract op te nemen, waarbij de omschreven condities voor iedere opdrachtnemer gelijk zijn.	In 2.3.3 is de overnameregeling opgenomen.
22	Concept PVE Wmo Hulpmiddelen V1.4	13	3.2.f	Wij vragen u te verduidelijken dat u hiermee bedoelt dat medewerkers die in de regio werkzaam zijn de friese taal passief beheersen. Dit onder meer omdat u in 7.1 eist dat opdrachtnemer in heel Nederland reparaties moet verrichten. Wij zien het het eisen van het passief beheersen van de Friese taal voor medewerkers buiten de regio als disproportioneel.	Uiteraard hoeft een medewerker die buiten de regio (friesland) actief is om een landelijke dekking te realiseren niet passief de Friese taal te beheersen.
23	PvE	15	4	U geeft ter illustratie aan dat de leverancier gebonden is alle hulpmiddelen in een categorie te leveren ongeacht de prijs en toekomstige ontwikkelingen. Daarmee is alle risico die er maar te bedenken is afgedekt voor de gemeente en ligt deze bij de leverancier. Een mooi voorbeeld is de elektrische balansrolstoel. Deze kost € 25.000 en levert de leverancier alleen een aanbrengpremie van € 500. Dit is de marge waarop de leverancier vervolgens gehouden wordt om te voldoen aan alle eisen die in de PvE zijn opgenomen. Toekomstige ontwikkelingen zijn niet altijd noodzakelijk, soms zelfs niet gewenst. Wij denken aan de mogelijkheid dat gebruikers met behulp van de app eigen snelheden kunnen inregelen bij hoepelondersteuning. Als leverancier wil je dit niet in het kader van MDR en bij incidenten en verantwoording. Wij verzoeken u om deze passage te heroverwegen en te formuleren als zijnde dat alle hulpmiddelen binnen de categorie vallen met de bedoeling dat deze voldoen aan het zoveel mogelijk opheffen van de functionele beperking van de gebruiker en dat voor hulpmiddelen die in de toekomst worden ontwikkeld een mogelijkheid bestaat deze in overleg in te delen in een daarvoor passende categorie, danwel een buitencategorie.	Uw suggestie wordt niet overgenomen.
24	PvE	15	4	U geeft ter illustratie aan dat de leverancier gebonden is alle hulpmiddelen in een categorie te leveren ongeacht de prijs en toekomstige ontwikkelingen. Kunt u aangeven hoe u borgt dat de leverancier zich hier ook aan houdt en dat niet de tweede leverancier alle complexe hulpmiddelen moet leveren omdat de andere leverancier deze niet kan/ wil leveren?	Hierop zullen wij als gemeente toezien. Opdrachtnemer mag niet om niet gegronde redenen (wordt opgenomen in de overeenkomst) opdrachten weigeren
25	PvE	18	4.1	U vraagt om de NEN 7506 toe te passen. Deze norm is begin dit jaar komen te vervallen. Stigah is een (commerciële) onderneming. Wij verzoeken u de eis aan te passen naar 'onderhoud en reparatie conform de toepasselijke normen en voorschriften van de fabrikant'.	De bepaling is aangepast en aangevuld, maar wel wat breder dan uw suggestie
26	PvE	18	4.1	Voor hergebruikte hulpmiddelen geldt een minimale technische en functionele levensduur van 5 jaar (60 maanden). U verwijst in deze tekst niet naar "na eerste levering."	Dat wordt hier ook niet bedoeld. Dus een minimale technische en functionele levensduur na laatste inzet onder deze overeenkomst bij de betreffende inwoner.
27	PvE	19	4.1	Punt 12, uitneembare accu's. In de recente aanbesteding in de regio Apeldoorn is aan dit onderwerp in de NvI's uitgebreid aandacht besteed. Leveranciers hebben toen duidelijk aangegeven dat niet mogelijk is binnen de gestelde categorie-eisen en er is tenslotte gesteld dat hier in nader overleg invulling aan wordt gegeven. We zien in Smallerland hier graag eerst overleg over voor deze eis opnieuw wordt gesteld, deze fase van het proces is daar uitstekend voor geschikt.	Deze bepaling is bij deze aangepast.
28	PvE	19	4.2	Wij verwijzen u naar onze vraag/ advies op de consultatievragen onder vraag 1 met betrekking tot de categorie-indeling.	Uw suggestie is ter kennisgeving aangenomen.

29	Concept PVE Wmo Hulpmiddelen V1.4	19	4.2	De volgende productgroepen kunnen wij niet plaatsen binnen de omschrijving van de categorieën. Mogen wij ervan uitgaan dat deze buiten de scope van de opdracht vallen? Zo niet, kunt u aangeven hoe u hiermee om wilt gaan? 1. Badlift 2. Bakfiets 3. Duofiets 4. Duofiets ondersteund 5. Rolstoelscooter (Pendel) 6. Elektrische balansrolstoel 7. Speciale tweewielfiets 8. Speciale tweewielfiets ondersteund 9. Tandem (tweewiel) 10. Tandem ondersteund (tweewiel) 11. Tweewiel fiets kinderen 12. Tweewiel fiets kinderen ondersteund	Nog specifieke beantwoorden per hulpmiddel: 1. Voor de badlift is een aparte categorie (15) opgenomen en deze is dus al inbegrepen in het PvE; 2. Bakfiets is al opgenomen in categorie 11 Rolstoelfiets; 3. Duofiets is al onderdeel van categorie 10; 4. Duofiets ondersteund is al onderdeel van categorie 10; 5. Pendel is niet opgenomen in de categorieën en wordt ook niet opgenomen in de categorieën; 6. Elektrische balansrolstoel wordt niet geacht nodig te zijn als Wmo verstrekking en is daardoor ook niet opgenomen in de betreffende categorieën; 7. Speciale tweewielfiets en tweewielfiets ondersteund zijn algemeen te verkrijgen en worden niet geacht nodig te zijn als Wmo verstrekking en zijn daardoor ook niet opgenomen in de betreffende categorieën; 9. Tweewieltandem is al opgenomen in categorie 10 dat geldt ook voor de tweewieltandem ondersteund; 11. Tweewielfiets kinderen en tweewielfiets kinderen ondersteund zijn algemeen te verkrijgen en worden niet geacht nodig te zijn als Wmo verstrekking en zijn daardoor ook niet opgenomen in de betreffende categorieën;
30	PvE	21	Categorie 3	De sta-functie (in deze categorie) komt zelden voor, indien deze sta-functie in categorie 3 blijvend wordt opgenomen zal leverancier het risico op een uitvraag (relatief kostbaar) dienen in te schatten voor de tariefstelling. We verzoeken u om deze sta-functie in een buitencategorie te plaatsen.	Uw suggestie wordt niet overgenomen.
31	PvE	23	Categorie 6	U schrijft: in de Beschrijving. Hierbij maakt de cliënt indien nodig elektrisch ondersteund met de handen of voeten een ronddraaiende beweging om te sturen of volledig elektrisch aangedreven zich voort te bewegen. U schrijft: in de Functionele eisen, Verplaatsen Volledig elektrisch, en/of elektrisch ondersteund door middel van ronddraaiende of pedalerende beweging waarbij tevens wordt gestuurd. (opmerking leverancier: dit is toegeschreven naar volledig elektrisch zonder voorbehoud) We adviseren u om categorie 6 op te splitsen in 6a Manueel en 6b Elektrische ondersteuning/aandrijving. Als opdrachtgever de "wat vraag" beantwoord categorie 6, kan leverancier de "hoe vraag" beantwoorden in 6a of 6b evenals opties, accessoires en aanpassingen.	Uw suggestie wordt niet overgenomen
32	PvE	27	Categorie 9	U schrijft: in de Beschrijving. Wanneer de beperkingen van de cliënt daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen de all-in categorieprijs huur. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat dit in de meeste situaties het geval is. Desondanks verzoeken wij u om in deze categorie 9 een splitsing te maken in 9a Manueel en 9b Elektrische ondersteuning/aandrijving. Deze suggestie is incl. BTW verbijzondering opgenomen in ons categorie voorstel in tabblad 3. Als opdrachtgever de "wat vraag" beantwoord (categorie 9), kan leverancier de "hoe vraag" beantwoorden in 9a of 9b evenals opties, accessoires en aanpassingen.	Uiteraard wordt dit in de iWmo codetabel opgenomen dit maakt echter niet dat er sprake is van een andere categorie alleen een ander btw tarief op dezelfde all-in categorieprijs huur exclusief Btw.
33	PvE	27	Categorie 9	In de omschrijving staat een vierwiel fiets benoemd die voor zover wij kunnen beoordelen op basis van ervaringen vrijwel niet zal worden uitgevraagd. We verzoeken u deze special in een buitencategorie te plaatsen.	Uw suggestie wordt niet overgenomen.
34	PvE	28	Categorie 10	U schrijft: De fiets zal veelal elektrisch aangedreven zijn wat inbegrepen is in het all-in tarief voor deze categorie. Desondanks verzoeken wij u om in deze categorie 10 een splitsing te maken in 10a Manueel en 10b Elektrische ondersteuning/aandrijving. Als opdrachtgever de "wat vraag" beantwoord (categorie 10), kan leverancier de "hoe vraag" beantwoorden in 10a of 10b evenals opties, accessoires en aanpassingen.	Uw suggestie wordt niet overgenomen
35	PvE	38	6.1	U verwijst naar artikel 13 algemene inkoopvoorwaarden. Deze hebben wij niet ontvangen.	Deze zijn algemeen beschikbaar en inzichtelijk.

36	PvE	39	6.3	Passing wordt door een hiervoor volledig gekwalificeerde en toegeruste medewerker uitgevoerd (hieronder wordt zeker niet verstaan een afleveraar) en is om de cliëntbelasting te beperken gemaximeerd tot 1 passingsessie (met als resultaat: het passende hulpmiddel). Of meerdere opeenvolgende sessies op 1 dag (met als resultaat: het passende hulpmiddel) voor complex maatwerk kan hiervoor na toestemming van opdrachtgever van worden afgeweken. Als het kan moet de passing gelijktijdig met de levering plaatsvinden. Uw uitvraag gaat uit van een 100% scoringspercentage van passingen op 1 dag. We onderschrijven het minimaliseren van overlast voor cliënten, dit is immers ook in het belang van leveranciers. We verzoeken u wel om deze eis te verruimen aangezien 100% (passing op 1 dag excl. complex maatwerk) niet altijd mogelijk is.	Zoals aangegeven kan hiervan om gegronde redenen worden afgeweken zie hiertoe ook de nadere toelichting hierover.
37	Concept PVE Wmo Hulpmiddelen V1.4	42	7.2	U geeft aan dat hulpmiddelen minimaal 2xper 3 jaar onderhouden dienen te worden. Onder paragraaf 4.1 schrijft u maximaal 2xper 3 jaar. Wij stellen voor deze tegenstrijdigheid te verwijderen en stellen voor om passend onderhoud van toepassing te laten zijn, zonder dat er een tijdsinterval aan vast zit. Zo geeft u opdrachtnemers mogelijkheden om maatwerk te leveren.	De tekst is aangepast.
38	PvE	45	9.1 punt 9	Uit deze eis blijkt dat naast de twee gegunde partijen er voor de andere inschrijvers een wachtkamervereenkomst gaat gelden, is deze conclusie juist en zo ja voor hoe lang geldt deze overeenkomst dan? Dit laatste is namelijk niet beperkt in de eis en omdat er een overname is, is een terugverdiendtijd nodig van een aantal jaren op de investering van die overname, hierdoor zien we vaak dat een wachtkamer is gelimiteerd tot b.v. max. 2 jaar of de duurt tot de eerste verlengoptie van de overeenkomst.	Er is geen sprake van een wachtkamervereenkomst. We kiezen voor twee opdrachtnemers.
39	Concept PVE Wmo Hulpmiddelen V1.4	42	7.1.6.b	Een scootmobiel met een lekke band vormt een veiligheidsrisico en kan daarom niet verantwoord worden gebruikt. Volgens uw huidige definitie vallen tal van reparaties binnen het tijds kader van drie uur. Dit impliceert dat weekenddagen praktisch als reguliere werkdagen worden beschouwd, wat niet in lijn is met marktstandaarden. Wij verzoeken u om deze passage niet te laten vervallen, maar aan toe te voegen dat dit alleen van toepassing is wanneer cliënten binnen deze termijn hun hulpmiddel wensen te gebruiken. Een scootmobiel die niet gebruikt gaat worden, kan onder de uitgangspunten van 7.1.5.b gerepareerd worden.	Deze bepaling is bij deze aangepast.