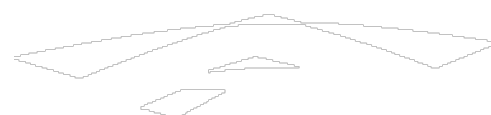




Marktconsultatiedocument
Kwalitatief Onderzoek Hulpmiddelen

Gemeente Almere



Marktconsultatiedocument

Kwalitatief Onderzoek Hulpmiddelen

Colofon

Versie:	0.1
Status:	Definitief
Kenmerk:	IA2025.03.01

Contactpersoon:	Annetje Heitkamp
e-mailadres:	Inkoop@almere.nl
Datum:	07-04-2025

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Gewenste situatie
- 3 Werkwijze en vragen
- 4 Procedure

1. Inleiding

(On)mogelijkheden in de markt

Al sinds 2018 laat de gemeente Almere door een onafhankelijk van de hulpmiddelenleverancier werkende organisatie kwalitatief onderzoek doen naar de kwaliteit van de dienstverlening van de hulpmiddelenleveranciers.

De informatie die uit deze marktconsultatie wordt verkregen, dient als input voor de uiteindelijke besluitvorming ten aanzien van een mogelijke (Europese) aanbesteding.

Deze marktconsultatie heeft als doel om inzicht te krijgen of er aanbieders zijn die kunnen voorzien in een organisatie die alle uitvoerende werkzaamheden verricht behorend bij uitvoering, het beheer en monitoring van de overeenkomst voor levering van de Wmo-hulpmiddelen. Waarbij onafhankelijk en met inzet van kennis, betrouwbare administratie en uitvoering de kosten en risico's voor de gemeente Almere optimaal beheerst kunnen worden en kansen benut.

Aan de hand van de opgedane informatie en inzichten stelt de gemeente Almere de haalbaarheid vast van een mogelijke opdracht.

Deze marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke beantwoording op een vijftal vragen.

Door deel te nemen aan de marktconsultatie kunt u in een vroeg stadium uw visie geven op de kaders en wensen die de gemeente Almere schetst in dit document.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leest u de gewenste situatie.

In hoofdstuk 3 vindt u de werkwijze en de vragen waar de gemeente Almere via deze marktconsultatie antwoord op wil krijgen.

In hoofdstuk 4 staan vervolgens de procedure van deze marktconsultatie en een overzicht van de planning.

De gemeente Almere wil u bij voorbaat danken voor uw inzet om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Wij stellen uw reactie op prijs en zullen uw gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

2. Gewenste situatie

De gemeente Almere is op zoek naar een partij welke kwalitatieve onderzoeken kan uitvoeren bij onze klant op locatie in het kader van Wmo-hulpmiddelen (te denken aan: rolstoelen, scootmobielen, tilliften etc.).

Deze onderzoeken zullen deels bestaan uit controle van de staat van het hulpmiddel (fysieke schouwing), de passendheid bij de persoonskenmerken van de klant en de klanttevredenheid. Dit zal zowel zijn op het gebied van leveringen als op service/onderhoud. Dit gaat dus om 2 verschillende onderzoeken. Ieder onderzoek dient te worden afgesloten met een rapportage waarin door middel van cijfers door het jaar/jaren heen een trend is te zien.

Daarnaast is het van belang dat deze partij ook een ombudsrol kan uitvoeren indien de hulpmiddelen leverancier er met de klant niet uit komt.

Het is van belang dat de nieuwe partij ervaring heeft met bovenstaande en voldoet aan de gestelde eisen qua opleiding.

Het is van belang dat de onderzoekers/ombudsfunctionarissen minimaal hbo is geschoold in een paramedisch beroep zoals ergotherapie, fysiotherapie, bewegingstechnologie of gelijkwaardig en minimaal 3 jaar ervaring met het controleren van hulpmiddelen. Goede communicatieve vaardigheden spreekt voor zich.

Naast de ervaring van de controleurs is ook ervaring van de organisatie waar de controleurs werkzaam zijn van groot belang. De organisatie zelf moet minimaal 3 jaar ervaring hebben met soortgelijke opdrachten. Daarnaast moet de organisatie volledig op de hoogte te zijn van de innovatieve mogelijkheden in de markt.

NB. Het gaat niet over het overnemen van het Contract en leveranciersmanagement. Dit is intern bij ons geborgd.

3. Werkwijzen en vragen

Start en duur overeenkomst:

De beoogde overeenkomst zal ingaan per 1 november 2025, gelijk met de looptijd van het contract WMO Hulpmiddelen, met een initiële duur van 3 jaar en met maximaal twee verlengopties van 2 jaar. Na afsluiting van deze marktconsultatie wordt besloten over te gaan tot een nader te bepalen inkoopprocedure

Specifieke vragen:

1. Heeft u ervaring op het gebied van het voeren van kwalitatieve onderzoeken (steekproeven) gericht op levering en service/onderhoud, waarbij zowel het hulpmiddel, de ervaring van de klant en de passendheid van het hulpmiddel bij de klant is onderzocht en teruggekoppeld middels een schriftelijke rapportage naar de opdrachtgever? Geef ons een beschrijving van deze ervaring.

2. Heeft u ervaring op het gebied van de ombudsfunctie gericht op de Wmo-hulpmiddelen? Geef ons een beschrijving van deze ervaring.

3. Welke referentie gemeenten (incl contactpersoon) kunt u hierbij aangeven? Het staat ons vrij om contact op te nemen.

4. Bent u als leverancier voornemens en in de gelegenheid om op de aanbesteding in te schrijven als wij die in de markt zetten? Zo niet, kunt u dit motiveren?

5. Welke creatieve oplossingen en/of aandachtspunten heeft u nog voor ons? Deze kunnen we, indien relevant, meenemen in de nog te volgen procedure.

4. Procedure

Planning marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie
Sluitingstermijn reacties marktpartijen

07-04-2025
16-04-2025, 16.00 uur

U kunt uw antwoorden op de vragen schriftelijk indienen via de berichtenmodule van TenderNed.

Wij verzoeken u om de deadline aan te houden die is opgenomen in bovenstaande planning.

Verwerking antwoorden

Uw antwoorden op de vragen in dit document worden doorgenomen door het projectteam die het onderzoek namens de gemeente Almere begeleidt.

Alle reacties die wij ontvangen, behandelen wij met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

Wanneer u nadrukkelijk bezwaar heeft tegen de openbaarmaking van (een gedeelte van) uw gegevens, dan kunt u dit kenbaar maken in uw reactie.

Op basis van de reacties op de marktconsultatie kan de gemeente Almere besluiten om enige of alle partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij het projectteam.

Overig

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een deelname aan de eventueel nadien te houden tender. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

De gemeente Almere is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de eventuele aanbesteding) wordt verstrekt. Aan de informatie in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.