

## Bijlage 17 Bonus-malus regeling aanbesteding Hulpmiddelen Wmo Regio Zaanstreek-Waterland

| #Nummer | Onderdeel                   | Meting*                                                                  | Ondergrens  | Verwachting    | Bovengrens    |
|---------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|---------------|
| 1       | Levertijd                   | Percentage (%) op tijd geleverd                                          | t/m 79,99%  | 80 t/m 89,99%  | Vanaf 90 %    |
| 2       | Reparatietijd               | Percentage (%) op tijd gerepareerd                                       | t/m 82,99%  | 83 t/m 92,49%  | Vanaf 92,5 %  |
| 3       | Preventief onderhoud        | Percentage (%) preventief onderhoud                                      | Tot 100%    | 100%           | 100%          |
| 4       | Klachten                    | Aantal (#N) gegronde klachten                                            | Vanaf 60    | 26 t/m 59      | Tot en met 25 |
| 5       | Klanttevredenheidsonderzoek | Gemiddeld klantoordeel KTO                                               | t/m 6,49    | 6,5 t/m 8,5    | Vanaf 8,5     |
| 6       | Managementrapportage        | Percentage (%) tijdig aanleveren<br>MARAP                                | Tot 100%    | 100%           | 100%          |
| 7       | Depotinventarisatie         | Percentage (%) niet aangetroffen<br>hulpmiddelen bij depotinventarisatie | Vanaf 1,25% | 0,5% t/m 1,24% | t/m 0,49%     |

\*De exacte meting per onderdeel is uitgewerkt vanaf pagina 2

### Uitgangspunten bonus-malus regeling

- De bonus-malus regeling wordt jaarlijks regionaal gemeten vanaf 1 februari t/m 31 januari. De eerste afhandeling van deze regeling vindt plaats in mei 2027 en geldt over de periode van 1 februari 2026 t/m 31 januari 2027.
- Leverancier kan op 7 onderdelen “naar verwachting”, in de “ondergrens” of in de “bovengrens” scoren.
- Een bonus wordt alleen uitgekeerd wanneer Opdrachtnemer op onderdeel 1 & 2 in de “bovengrens” scoort en daarnaast op minimaal drie van de vijf overige onderdelen in de “bovengrens” scoort. In alle andere situaties wordt geen bonus uitgekeerd.
- Een malus wordt geheven wanneer Opdrachtnemer op onderdeel 1 & 2 in de “ondergrens” scoort en daarnaast op minimaal drie van de vijf overige onderdelen in de “ondergrens” scoort. In alle andere situaties wordt geen malus verrekend.
- De uit te keren bonus of op te leggen malus betreft 1% van het totaal gefactureerde aantal geleverde voorzieningen en het dienstverleningstarief binnen de jaarlijkse periode van 1 februari t/m 31 januari.
- De bonus of malus wordt uitgekeerd middels een factuur (bonus) of creditnota (malus) per individuele gemeente waarbij het totale bonus of malus bedrag in verhouding is tot de omvang van het uitstaande bestand hulpmiddelen peildatum. Het bedrag wordt per individuele gemeente verrekend, verdisconteerd op basis van inwoneraantal.
- Na gunning zullen over de bonus/malus regeling afspraken gemaakt worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

## **Operationaliseren per onderdeel**

### **1) Levertijd**

*Referentie artikel 2 lid 6 programma van eisen*

Voor de levertijden gaat Opdrachtgever uit van:

- a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
- b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
- c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen en fietsen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met Opdrachtgever op basis van een uitgewerkte casus.

### *Meting*

- Opdrachtnemer draagt bij de maandelijkse managementrapportage een lijst aan van geleverde hulpmiddelen, hierbij meldt Opdrachtnemer datum ontvangst van order en moment van levering.
- Opdrachtnemer vermeld in een aparte kolom of de levering het “standaard leveringsassortiment”, “hulpmiddel met opties” of “hulpmiddelen met individuele aanpassing” betreft.
- Opdrachtgever stelt vast of de levering op tijd is.
- Maandelijks wordt over alle categorieën van levering één gemiddeld percentage opgesteld, alle geleverde hulpmiddelen wegen even zwaar in de berekening van het gemiddelde percentage.
- Alle gemiddelde maandpercentages van februari t/m januari worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door 12.
- Het eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld, betreffende het gemiddelde percentage over de periode februari t/m januari:
  - a) 79,99% of minder tijdig geleverd: malus voor dit onderdeel
  - b) 80,00% tot en met 89,99% tijdig geleverd: conform verwachting
  - c) 90,00% of meer tijdig geleverd: bonus voor dit onderdeel

*Niet verwijtbaar. In de onderstaande situatie (niet limitatief) is de leverancier voor dit onderdeel niet verwijtbaar:*

- Inwoner is langdurig niet thuis op moment van levering en de Opdrachtnemer kan gedane inspanning tot levering aan Opdrachtgever aantonen.
- Stalling voor motorisch voortgedreven hulpmiddelen is niet gereed
- Vertraging door passing met derden

## **2) Reparatietijd**

*Referentie artikel 7 lid 1 programma van eisen*

Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen 24 uur door geheel Nederland plaats te vinden, dan wel anders overeengekomen met de klant.

*Meting*

- Opdrachtnemer draagt bij de maandelijkse managementrapportage een lijst aan van gerepareerde hulpmiddelen, hierbij meldt Opdrachtnemer datum ontvangst van het reparatieverzoek en datum van afhandeling.
- Opdrachtgever stelt vast of de reparatie op tijd is.
- Maandelijks wordt het percentage tijdige gerepareerde hulpmiddelen bepaald.
- Alle gemiddelde maandpercentages van februari t/m januari worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door 12.
- Het eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld, betreffende het gemiddelde percentage over de periode februari t/m januari:
  - a) 82,99% of minder tijdig geleverd: malus voor dit onderdeel
  - b) 83% tot en met 92,49% tijdig geleverd: conform verwachting
  - c) 92,5% of meer tijdig geleverd: bonus voor dit onderdeel

*Niet verwijtbaar. In de onderstaande situatie (niet limitatief) is de leverancier voor dit onderdeel niet verwijtbaar:*

- Inwoner is langdurig niet thuis op moment van reparatie en de Opdrachtnemer kan de gedane inspanning tot reparatie aan Opdrachtgever aantonen.
- Inwoner en Opdrachtnemer besluiten in gezamenlijkheid dat de reparatie niet binnen 24 uur uitgevoerd hoeft te worden en spreken een nader moment af
- Aanbieder levert een tijdelijk vervangend hulpmiddel totdat het oorspronkelijke hulpmiddel gerepareerd is.

## **3) Preventief Onderhoud**

*Referentie artikel 7 lid 9 programma van eisen*

Opdrachtnemer dient alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Preventief onderhoud dient geregistreerd te worden en zichtbaar te zijn via een gedateerde sticker op het middel.

*Meting*

- Opdrachtnemer overlegt een maal per jaar, uiterlijk op 31 januari, het logbestand van het aantal preventief uitgevoerde reparaties.
- Opdrachtgever stelt op basis van het logboek vast of het preventief onderhoud van alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks is onderhouden. Er kan aanvullend een visuele steekproef afgenomen worden ter toets of de gedateerde sticker op het hulpmiddel aanwezig is.

- Het eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld:
  - a) minder dan 100% preventief onderhouden: malus voor dit onderdeel
  - c) 100% preventief onderhouden: bonus voor dit onderdeel

*Niet verwijtbaar. In de onderstaande situatie (niet limitatief) is de leverancier voor dit onderdeel niet verwijtbaar:*

- Inwoner is langdurig niet thuis op voorgenomen moment van preventief onderhoud en de Opdrachtnemer kan de gedane inspanning tot preventief onderhoud aan Opdrachtgever aantonen.

#### **4) Klachten**

*Referentie artikel 16 van programma van eisen*

Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure te hebben en toe te passen. Klachten die binnenkomen (mondeling, telefonisch, e-mail, schriftelijk) worden geregistreerd.

*Meting*

- Geregistreerde klachten worden voor Opdrachtgever maandelijks inzichtelijk gemaakt middels de managementrapportage.
- Opdrachtgever stelt vast of er sprake is van een gegronde klacht op basis van drie criteria:
  - De klacht is waarheidsgetrouw;
  - De klacht heeft betrekking op een feitelijke tekortkoming van Opdrachtnemer met betrekking tot het programma van eisen;
  - Meerdere klachten vanuit één inwoner die betrekking hebben op dezelfde tekortkoming worden geteld als één unieke klacht.
- Het jaarlijks eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld:
  - a) 60 of meer gegronde klachten op jaarbasis: malus voor dit onderdeel
  - b) 26 t/m 59 gegronde klachten op jaarbasis: conform verwachting
  - c) Minder dan 26 gegronde klachten op jaarbasis: bonus voor dit onderdeel

#### **5) Klanttevredenheidsonderzoek**

*Referentie artikel 14 lid 1 van programma van eisen*

De Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar, voor het eerst in Q1 2027, een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners van Opdrachtgever te laten uitvoeren. De mate van representativiteit wordt door de opdrachtgever bepaald. De uitvoering van het onderzoek moet door een onafhankelijk onderzoeksbureau zijn uitgevoerd. De minimale vereisten voor de inhoud van het klanttevredenheidsonderzoek zijn opgenomen in artikel 14 lid 1 van het programma van eisen.

### *Meting*

- Opdrachtnemer overlegt uiterlijk in maart de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.
- Opdrachtgever stelt vast of het onderzoek volgens de vormvereisten van het programma van eisen is uitgevoerd.
- Indien geen klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd is dit een tekortkoming en wordt dit onderdeel beschouwd als een malus.
- Het jaarlijks eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld:
  - a) Gemiddeld klanttevredenheidscijfer tot en met 6,49: malus voor dit onderdeel
  - b) Gemiddeld klanttevredenheidscijfer vanaf 6,5 t/m 8,49: conform verwachting
  - c) Gemiddeld klanttevredenheidscijfer vanaf 8,5: bonus voor dit onderdeel

## **6) Managementrapportage**

### *Referentie artikel 13 van programma van eisen*

Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van managementinformatie. De rapportage dient binnen 15 werkdagen na afloop van de genoemde periodes digitaal beveiligd te worden verstrekt in een Excel-format. Indien Opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens, andere relevante gegevens wenst wordt deze informatie kosteloos door Opdrachtgever beschikbaar gesteld

### *Meting*

- Opdrachtnemer levert uiterlijk 15 werkdagen na eindiging van de maand de managementrapportage aan.
- Opdrachtgever stelt vast of de managementrapportage volledig en tijdig aangeleverd is.
- Het eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld:
  - a) minder dan 100% tijdig en volledig aangedragen: malus voor dit onderdeel
  - c) 100% tijdig en volledig aangedragen: bonus voor dit onderdeel.

*Niet verwijtbaar. In de onderstaande situatie (niet limitatief) is de leverancier voor dit onderdeel niet verwijtbaar:*

- Indien Opdrachtnemer vooraf toestemming heeft om de managementrapportage later aan te leveren dan wordt dit als tijdig beschouwd. Uitstel van aanlevering van de managementrapportage is maximaal 2 keer per jaar mogelijk.

## **7) Depotinventarisatie**

### *Referentie artikel 9 lid 3 van programma van eisen*

*Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de jaarlijkse depotinventarisatie door Opdrachtgever. De depotinventarisatie vindt jaarlijks plaats in het eerste kwartaal, voor de eerste keer in 2027*

### *Meting*

- De jaarlijkse depotinventarisatie vindt plaats in Q1, Opdrachtnemer verleent medewerking voor de depotinventarisatie.
- Opdrachtgever stelt het aantal niet aangetroffen voorzieningen vast en deelt dit door het volledig aantal hulpmiddelen in het depotbestand van de regio Zaanstreek-Waterland.
- Het eindoordeel op dit onderdeel wordt als volgt vastgesteld:
  - a) vanaf 1,25% niet aangetroffen voorzieningen: malus voor dit onderdeel
  - b) Tussen 0,5% en 1,49% niet aangetroffen voorzieningen: conform verwachting
  - c) Tot en met 0,49% niet aangetroffen voorzieningen: bonus voor dit onderdeel.

*Niet verwijtbaar. In de onderstaande situatie (niet limitatief) is de leverancier voor dit onderdeel niet verwijtbaar:*

- Indien Opdrachtnemer hulpmiddelen tijdelijk in bruikleen heeft uitstaan en dit kan aantonen wordt deze tijdens de depotinventarisatie beschouwd als aangetroffen.
- Indien Opdrachtnemer binnen 1 kalendermaand kan aantonen dat de niet aangetroffen voorzieningen terecht zijn en daarmee alsnog als beschouwd zijn aangetroffen.