

Verslag
Marktconsultatie
Hulpmiddelen



1 Aanleiding en achtergrond van deze marktconsultatie

De huidige overeenkomst hulpmiddelen loopt af per 30 juni 2026. De gemeente Hoeksche Waard heeft ter voorbereiding van de aanbesteding een marktconsultatie gehouden.

Het doel van deze marktconsultatie was om informatie op te halen uit de markt over thema's zoals gebruik van hulpmiddelen, categorieën, klachten, levertijden, aanbesteding, deelmobiliteit, verhuizing en innovaties.

Ter voorbereiding op het aanbestedingstraject is op 8 september 2025 een mondelinge, fysieke gesloten marktconsultatie gehouden, waarvoor 4 marktpartijen zijn uitgenodigd.

De marktconsultatie bestond uit 23 vragen, verdeeld over 8 thema's.

5 Antwoorden op gestelde vragen

Hieronder volgt een anonieme samenvatting van de gegeven reacties per thema. Op deze wijze hebben alle geïnteresseerde partijen voor de aanbesteding dezelfde informatie tot hun beschikking.

1. Gebruik hulpmiddelen

Scootmobielen

Vraag 1: In Kunt u bij scootmobielen gebruiksdata uitlezen?

Alle partijen gaven aan dat het mogelijk is om gebruiksdata uit te lezen bij scootmobielen. Bij alle partijen zit dit niet in een standaard scootmobiel, dit is ingeregeld door middel van een kastje of het aanbieden van een ander type scootmobiel. Alle partijen geven aan dat AVG technisch soms ingewikkeld is om de GPS uit te kunnen lezen. De data wordt vooral toegepast i.v.m. storingen en onderhoud. De gemeente zou het ook kunnen gebruiken voor inzicht in gebruik.

Vraag 2: Analyseert u deze data en wat doet u op dit moment met deze data? Wat kan de gemeente hier mee? Wat voorziet u in de toekomst met deze data te kunnen doen?

De leveranciers gebruiken de data zelf met name voor onderhoud. De data wordt inhoudelijk niet geanalyseerd door de leverancier. De gemeente zou wel gericht op basis van de data actie kunnen ondernemen. Verder kan het gebruikt worden als klanten de weg kwijt zijn of als er sprake is van diefstal.

Vraag 3: Wat is uw visie op hulpmiddelen die weinig gebruikt worden? Wat ziet u in het land qua ervaringen en ontwikkelingen?

Een aantal leveranciers zien dat er gemeenten gestart zijn met pilots of opstarten met gebruiksdata monitoren en analyseren. Hier zijn nog geen resultaten over bekend, dit is nog in een te vroeg stadium. Het wordt wel steeds actueler in het land. Het wordt ook vooral gelinkt



met deelmobiliteit, waarbij ook goed nagedacht moet worden over andere onderwerpen zoals stalling, reserveringssysteem, toegang.

Vraag 4: De gemeente Hoeksche Waard is een uitgestrekt gebied, hoe ziet u de mogelijkheden om de actieradius te vergroten bij scootmobielen in de gemeente Hoeksche Waard? Wat zijn de actieradius mogelijkheden? En wat zou u de gemeente hierover adviseren?

Alle leveranciers geven aan dat er mogelijkheden zijn om de actieradius te vergroten. Dit kan door middel van het opnemen van een extra categorie.

Wanneer de gemeente de noodzaak voor een grotere actieradius niet ziet, is het mogelijk dat de klant zelf hiervoor bij betaald.

Er is met de marktpartijen ook gesproken over de stallingsproblematiek van scootmobielen, aangezien de stallingsproblematiek hiervan steeds groter wordt. Bij alle leveranciers is de voorkeur om de scootmobielen vocht en windvrij te stallen en diefstal beperkend te stallen en zo min mogelijk buiten. Wanneer scootmobielen toch buiten moeten staan kan hiervoor eventueel een aparte categorie van gemaakt worden gezien hogere kosten zoals hoes, ketting.

Orthese

Vraag 5: Wat adviseren jullie in prijsstelling als het gaat om rolstoelen in combinatie met orthese? Apart de rolstoel en orthese factureren of kan dit in 1 categorie? Koop of huur? Welke opties kan/wil de leverancier hierin bieden?

Alle leveranciers geven aan dat ortheses het beste gekocht kunnen worden. In het kader van transparantie kan de orthese geplaatst worden in een aparte categorie met een vaste prijs. De leveranciers geven aan dat er qua onderhoud nagenoeg geen kosten zijn.

Vraag 6: Hoe is het bij andere gemeenten geregeld?

Dit kan zowel als huur of als koop worden ingeregeld, maar veelal zien de leveranciers een koopconstructie terug met een vaste prijs.

2. Categorieën

Vraag 7: De gemeente wenst zoveel mogelijk de producten in standaard categorieën te plaatsen en zo min mogelijk te werken buiten deze standaard categorieën. Wat valt volgens uw organisatie buiten de standaard categorieën?

Een aantal producten worden genoemd als buiten categorie zoals pendel, tillift, gesloten buitenwagens, balans rolstoelen. Daarnaast wordt er geadviseerd om nog wel een buiten categorie te behouden omdat dit anders kostenverhogend kan werken op de andere categorieën.

Vraag 8: In de bijlage is een overzicht weergegeven van de huidige categorie indeling van de gemeente Hoeksche Waard. Wat is uw advies qua categorie indeling? Dit om zoveel mogelijk hulpmiddelen in standaard categorieën in te delen en zo min mogelijk te werken met buiten de standaard categorie hulpmiddelen.

Over het algemeen wordt aangegeven door de leveranciers dat de huidige categorie indeling goed is. Wel wordt geadviseerd om goede productbeschrijvingen hierbij toe te voegen ter verduidelijking wat er onder de categorie verstaan wordt.

Een aantal leveranciers heeft voorstellen gedaan m.b.t. een aantal categorieën om deze toe te voegen. Alle leveranciers adviseren om de categorie orthese koop toe te voegen.



Ook wordt geadviseerd om een herzieningsclausule op te nemen, dat wanneer producten vaak worden ingekocht er een extra categorie kan worden toegevoegd.

Vraag 9: Welke mogelijkheden zien jullie als cliënt extra opties op het hulpmiddel wil die niet noodzakelijk zijn vanuit de Wmo?

Een klant kan zelf opties aanschaffen, dit kan afgestemd worden met de leverancier.

3. Klachten

Vraag 10: Wat verstaat u onder een klacht?

Alle leveranciers zien elke uiting van ongenoegen die zij ontvangen van een klant als klacht.

Vraag 11: Hoe ziet u de klachtenregistratie, wat is jullie werkwijze en afwikkeling?

De klachtenregistratie wordt verschillend opgepakt bij een aantal leveranciers gebeurt dit centraal, decentraal of een combinatie hiervan. De klachtenprocedures zijn zichtbaar op de websites van de leveranciers. Het hoe omgaan met klachtenprocedure wordt ook wel eens uitgevraagd in gunningscriteria onder kwaliteit.

4. Levertijden

Vraag 12: Wat zijn reële levertijden? Wat voorziet u in de toekomst qua reële levertijden?

Een aantal leveranciers geven aan dat de huidige levertijden- standaard 15 werkdagen, maatwerk 30 werkdagen en compleet maatwerk d.m.v. een plan van aanpak, realistisch zijn. Daarnaast wordt er gerefereerd naar de tijden zoals beschreven in de VNG handreiking.

Een andere leverancier adviseert om geen vaste levertijden op te nemen, maar dit af te stemmen met de klant en te zorgen dat deze levertijden worden gehaald.

Levertijden voor fietsen zijn op dit moment langer, dit is een landelijk probleem. Echter wordt niet geadviseerd om hier andere levertijden voor op te nemen.

Vraag 13: Vanuit welke vestiging worden leveringen en service uitgevoerd?

Een aantal leveranciers werkt lokaal een aantal landelijk.

Vraag 14: Wat zijn de aanrijtijden?

Er wordt geadviseerd realistisch te zijn op reparatietijden. Waarbij reparatie binnen 24uur niet altijd realistisch en haalbaar is. Enkel wanneer afhankelijkheid en mobiliteit en veiligheid in gevaar is, dan is er sprake van spoed binnen 24uur. Echter niet alle reparaties dienen binnen 24uur plaats te vinden.

Standaard reparaties: 3-5 werkdagen voor niet-kritische reparaties.

Vraag 15: Wat is het voorraadbeheer?

Over voorraadbeheer wordt aangegeven dat fietsen momenteel een bottle neck zijn, dit is echter landelijk.



5. Aanbesteding

Vraag 16: Hoeveel implementatietijd is er nodig als er een nieuwe leverancier komt?

Alle leveranciers geven aan dat 3 maanden, volgens de VNG handreiking haalbaar is.

Vraag 17: Hoe kijkt u aan tegen wel of geen perceelindeling? Wat zou het best passend zijn 1 of 2 leveranciers? En hoe zou de percelenindeling het best passend gedaan kunnen worden, is dit op postcode of de klanten laten kiezen? Wat ziet u terug in het land?

Alle leveranciers geven aan voorstander te zijn van meerdere leveranciers (minimaal twee). Meerdere leveranciers zorgt voor meer stabiliteit in de markt.

De verdeling kan plaats vinden op verschillende manieren, de volgende manier worden benoemd:

- Klant kiest zelf de leverancier
- Preferred supplier (op basis van openbare cijfers van klanttevredenheidsonderzoek)
- Op basis van postcode en wisseling hiervan

Vraag 18: Hoe werkt overname van een oude naar een nieuwe leverancier? Vindt u dat er verplicht geschouwd moet worden?

Er wordt aangegeven dat het eisen van een schouw van het gehele park een belemmering voor inschrijving kan zijn. Er wordt geadviseerd om schouwen niet op te nemen als verplichting maar om dit aan de leveranciers te laten of zij dit wel of niet willen doen. Vaak is er sprake van een mix, een deel wordt wel geschouwd en een deel niet.

Vraag 19: Hoe worden de prijzen het beste bepaald als er sprake is van een overeenkomst met meerdere leveranciers. Is dit iedere leverancier zijn eigen prijzen laten indienen?

Er wordt aangegeven dat in de markt twee varianten worden gezien; of prijs uitvragen bij inschrijving of de gemeente stelt de prijzen van de categorieën op voorhand zelf vast.

Het werken met vaste prijzen voor beide leveranciers heeft volgens de leverancier als voordeel dat er geen voorkeurspositie ontstaat op basis van prijs voor een leverancier.

Als de gemeente de prijzen vaststelt, gebeurt dit vaak d.m.v. het uitvragen van prijzen op de categorieën en deze middelen.

Vraag 20: Hoe kunnen we in de aanbesteding omgaan met voorzieningen < € 500,-?

Er wordt aangegeven dat het mogelijk is dat de gemeente op voorhand vaste prijzen bepaald voor veel voorkomende hulpmiddelen. Of dat tijdens de implementatiefase hiervoor prijzen worden vastgesteld in onderling overleg.

6. Deelmobiliteit

Vraag 21: Welke kansen/mogelijkheden en ervaringen heeft u hiermee?

Hier zijn steeds meer kansen en mogelijkheden voor. Zoals bemand of onbemande deelmobiliteit. Voor het onbemande deel zijn er systemen zoals reserveringssystemen, pasjes. Het is het beste toepasbaar bij hoogbouw. Er zijn een aantal gemeenten welke hier pilots mee doen. Gemeenten welke genoemd worden zijn Zwolle, Peelgemeenten en Den Haag,



7. Verhuizing

Vraag 22: Overname hulpmiddelen bij verhuizen buiten Gemeente Hoeksche Waard. Hoe gaan jullie om met overname hulpmiddelen als een cliënt verhuist naar een andere woonplaats buiten de Hoeksche Waard of naar een instelling?

Alle leveranciers geven aan te werken met het verhuisconvenant.

8. Innovaties

Vraag 23: Wat zijn jullie ambities? Met welke innovaties zijn jullie bezig die interessant kunnen zijn voor dit contract? Ook in het kader van duurzaamheid?

Een leverancier geeft aan dat dit een goede vraag is voor de gunningscriteria-kwaliteit. Verder worden onderwerpen genoemd zoals duurzaamheid, circulariteit, deeloplossingen, AI. Ook wordt aangegeven dat de branche niet zeer innovatief is.

Verdere aandachtspunten zijn:

- Stijgende vraag van hulpmiddelen
- Krimpende arbeidsmarkt
- Signaalfunctie
- Duurzaamheid