

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-BLD

**Onderwerp**

Aanbesteding WMO-hulpmiddelen

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2019-001174	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	02-07-2019
Datum	12-06-2019	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Weth. Grijsen		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	02-07-2019
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	19-06-2019	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Wethouder	--	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	21-06-2019
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2019-07-03

Bijlagen

1. Uitgangspuntennotitie aanbesteding hulpmiddelen 2019
2. Inkoopstrategie (niet openbaar)
3. Raadsmededeling
4. Mandateringsvoorstel afhandeling aanbesteding

B & W d.d.: 02-07-2019

Besloten wordt:

- 1 In te stemmen met de uitgangspuntennotitie aanbesteding hulpmiddelen 2019;
- 2 De inkoopstrategie vast te stellen;
- 3 De raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad;
- 4 Opdracht te geven voor het uitvoeren van een Europese aanbesteding op basis van de uitgangspuntennotitie hulpmiddelen 2019;
- 5 Het mandateringsvoorstel voor de afhandeling van de aanbesteding vast te stellen;
- 6 De nota en het besluit openbaar te maken, met uitzondering van de inkoopstrategie.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Ja
Begrotingswijziging	Nee
Financiële gevolgen opvangen	
De contractwaarde voor de Europese aanbesteding wordt op basis van de huidige uitgaven in de markt gezet. Afhankelijk van de inschrijvingen kan worden beoordeeld wat de financiële gevolgen zijn. Gelet op de prijsontwikkelingen in de markt wordt verwacht dat de kosten hoger zullen zijn dan die van de huidige overeenkomst.	

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat

- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...  
de inkoopstrategie
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

#### Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb  
Bekendmaking conform Awb

Nee  
Nee

#### ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?  
Adviesraad/ Adviesraden  
Adviesraad Sociaal Domein Deventer

Ja

## Toelichting

### Inleiding

De overeenkomst voor de hulpmiddelen WMO eindigt op 1 januari 2020. Hierom is het noodzakelijk een nieuwe Europese aanbesteding te realiseren op basis van de uitgangspuntennotitie en inkoopstrategie. Doelstelling is een nieuwe overeenkomst aan te gaan met een tweetal leveranciers waarbij het mogelijk is om de leveranciers te prikkelen tot een goede prestatie. Tevens wil de gemeente de mogelijkheid hebben beter te kunnen sturen op de afspraken in de overeenkomst.

Eind 2017 heeft de ASDD een advies uitgebracht op basis van de uitgangspunten die zijn geformuleerd. De uitgangspunten zijn in het verlengde van het uitgebrachte advies. Met de ASDD worden de uitgangspunten nog afgestemd.

Het college is gemandateerd om het besluit rond uitgangspunten en het uitschrijven van een aanbesteding te doen. Het college kiest er in voorkomende gevallen voor om de raad een formele rol in dergelijke processen te geven. Omdat het hier een bestendige lijn betreft, er geen nieuwe beleidsmatige weg wordt ingeslagen en omwille van de tijd, kiest het college er in dit geval voor gekozen om de raad te informeren.

Gekozen wordt om de raad mee te nemen middels raadsmededelingen. Dit vanuit het oogpunt dat de huidige leverancier op onderdelen zijn afspraken onvoldoende is nagekomen. Hiermee worden zij meegenomen in het traject en de waarborgen om tot betere sturing op de contractering te komen.

### Beoogd resultaat

Het beoogde resultaat is een kwalitatief betere en efficiëntere dienstverlening op het terrein van hulpmiddelen aan de burger van Deventer tegen reële kosten.

### Kader

- Wmo
- ervaringen met de huidige overeenkomst
- ervaringen die recent zijn opgedaan met de aanbesteding in de regio Stedendriehoek met meerdere leveranciers
- advies dat door de ASDD is afgegeven eind 2017

### Argumenten voor en tegen

#### Voor:

- Kwalitatief hogere dienstverlening aan de burger
- Beter sturingsmogelijkheden van de gemeente bij achterblijven van prestaties leverancier

Om dat te bereiken worden twee leveranciers gecontracteerd. Dat geeft de mogelijkheid de prestaties van de leveranciers tegen elkaar af te zetten op basis van cliënttevredenheid. Ook krijgt de gemeente met het contracteren van twee leveranciers meer mogelijkheden om bij te sturen op het moment dat één van de leveranciers zijn afspraken onvoldoende nakomt.

- Cliënttevredenheid wordt continue gemeten  
We zetten in op een hoge cliënttevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van de leveranciers. Dit op basis van een systematiek waarbij de cliënten eenvoudig aan kunnen geven hoe zij de dienstverlening van de leverancier beoordelen. Tevens wordt de tevredenheid van de uitvoerenden bij de gemeente gemeten.
- Prikkel voor leveranciers om goede prestaties te leveren

#### Nadelen:

- Contractmanagement op twee overeenkomsten in plaats van de huidige situatie met één overeenkomst
- Kosten zullen door het continue meten van cliënttevredenheid hoger uitvallen. Deze kosten zijn beperkt en worden ingeschat op jaarlijks ca. € 3.000

#### **Extern draagvlak (partners)**

De ASDD heeft eind 2017 geadviseerd meerdere leveranciers te contracteren. De uitgangspunten notitie wordt besproken met de ASDD.

#### **Financiële consequenties**

Deze zijn nu nog niet in beeld te brengen en afhankelijk van de inschrijvingen. Een indicatie van de contractwaarde voor de Europese aanbesteding is gebaseerd op de gerealiseerde kosten van 2018 van € 1.500.000.

#### **Aanpak/uitvoering**

- Vaststellen van de uitgangspuntennotitie aanbesteding hulpmiddelen 2019 en Inkoopstrategie
- Opstellen van de offerte-aanvraag en publicatie hiervan
- Stappen Europese aanbesteding doorlopen
- Gunning aan de inschrijver die de hoogste beoordeling heeft gekregen op zijn inschrijving
- Implementatie van de afspraken binnen de overeenkomst die wordt afgesloten (verdeling cliënten, opleiden medewerkers, werkafspraken maken, e.d.)

Ingezet wordt op afronding van de aanbesteding en implementatie op 31 december 2019, zodat het contract met de nieuwe leveranciers op 1 januari 2020 in kan gaan. Mocht dat niet tijdig worden gerealiseerd dan bestaat binnen de overeenkomst de mogelijkheid voor de gemeente de overeenkomst eenzijdig met een half jaar te verlengen.

## Volmachtverlening

De burgemeester van Deventer;

Gelet op het besluit van burgemeester en wethouders van Deventer van 2 juli 2019 om een Europees aanbestedingstraject te starten voor de levering van WMO-hulpmiddelen.

Gelet op artikel 171 lid 2 Gemeentewet;

### BESLUIT:

Volmacht te verlenen aan R. Greven, ten behoeve van het nemen van verdere besluiten inzake de Europese aanbesteding levering van WMO-hulpmiddelen en het namens de gemeente Deventer ondertekenen van de overeenkomst inzake de levering van WMO-hulpmiddelen.

De burgemeester van Deventer,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R.C. König', written over a light grey rectangular background.

R.C. König

Deventer, 2 juli 2019

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	Aanbesteding WMO-hulpmiddelen		
<b>Mededelingennr</b>	2019-001174	<b>Portef.houder</b>	Weth. Grijsen
<b>Team</b>	DEV-BLD	<b>BenW-besluit d.d.:</b>	2 juli 2019

### 1. Inleiding: waarom deze mededeling

Het college informeert u over de vaststelling van bijgaande uitgangspunten hulpmiddelen 2019 voor de Europese aanbesteding WMO-hulpmiddelen. Op basis van deze uitgangspunten wordt een Programma van Eisen (PvE) en een offerte-aanvraag opgesteld.

Bijgaande uitgangspunten zijn het resultaat van consultatie van diverse stakeholders binnen de gemeente. Eind 2017 heeft de ASDD al positief geadviseerd over het contracteren van meerdere leveranciers.

### 2. Kader

- Wmo
- ervaringen en uitvraag aanbesteding regio Stedendriehoek
- ervaringen huidige leverancier
- Advies ASDD van eind 2017

### 3. Kern van de boodschap

De vastgestelde uitgangspuntennotitie aanbesteding hulpmiddelen 2019 vormt de basis voor de aanbestedingsdocumenten, zodat daarmee het doel gerealiseerd wordt van een kwalitatief goede en efficiënte dienstverlening aan de burgers voor het verstrekken van Wmo -hulpmiddelen. De uitvraag wordt zodanig geformuleerd dat het voor leveranciers een belangrijke prikkel geeft om goed te presteren. De prestatie van de leveranciers wordt gemeten op basis van onder andere cliënttevredenheid. Hiernaast krijgt de gemeente meer mogelijkheden om bij te sturen wanneer de afspraken door de leveranciers onvoldoende worden nagekomen.

### 4. Nadere toelichting

Op basis van de huidige overeenkomst is gebleken dat er voor de leverancier onvoldoende prikkels zijn om goed te presteren. Hiernaast heeft de gemeente weinig middelen om bij te sturen als de prestaties van de leverancier achterblijven. Achterblijvende prestaties hebben invloed op de cliënttevredenheid. Om deze nadelen binnen de nieuwe overeenkomst te ondervangen worden meerdere elementen aan de offerte-aanvraag toegevoegd.

#### Twee leveranciers

Met het contracteren van twee leveranciers is het mogelijk voor de gemeente om beter (bij) te sturen op de prestaties van de leveranciers.

Op basis van de beste beoordeling van cliënttevredenheid als de tevredenheid van de uitvoerenden binnen de gemeente wordt (tijdelijk) een voorkeursleverancier aangewezen. Dat houdt in dat op het moment dat de cliënt geen keuze maakt uit de twee leveranciers de cliënt wordt doorverwezen naar de voorkeursleverancier. In de praktijk blijkt dat in veel gevallen de cliënt geen keuze maakt. Door te verwijzen naar de voorkeursleverancier wordt de omzet van de voorkeursleverancier vergroot. Hiermee wordt een prikkel gegeven aan de leveranciers om goed te presteren, zodat zij als voorkeursleverancier worden aangewezen.

De best presterende leverancier wordt voor een nader af te stemmen periode als voorkeursleverancier aangemerkt. Het is belangrijk dat de andere leverancier op basis van zijn prestaties na afloop van de afgesproken periode als voorkeursleverancier kan worden aangemerkt. Hiermee is het belang voor

de leveranciers om goed te blijven presteren evident.

In het geval dat één van de leveranciers onvoldoende presteert kan worden besloten tijdelijk geen nieuwe aanvragen voor hulpmiddelen meer toe te wijzen, totdat is gebleken dat de leverancier weer voldoende presteert. Wanneer de prestaties niet verbeteren dan kan in het uiterste geval worden besloten de overeenkomst te beëindigen. Dat kan, omdat de cliënten meteen kunnen worden overgedragen naar de andere gecontracteerde leverancier.

#### Social Return on Investment (SROI)

Bij de aanbesteding zal SROI van toepassing worden verklaard. Een eerste optie kan zijn dat de leverancier vacatures invult met mensen uit de doelgroep. Hiernaast heeft de leverancier nog andere mogelijkheden om aan SROI te voldoen binnen de kaders van het beleid van de gemeente Deventer.

#### Gunning

Gunning van de opdracht vindt plaats aan de twee inschrijvers op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding, waarbij de kwaliteit zwaarder weegt dan de prijs. Wel wordt uitgegaan van reële prijzen met een onder- en bovengrens. De ondergrens moet voorkomen dat een leverancier een onverantwoorde inschrijving doet. Het hanteren van een bovengrens moet een prijsopdrijvend effect voorkomen.

#### Contractmanagement

Het contractmanagement voor de twee leveranciers moet goed worden belegd binnen de organisatie en wel zodanig dat goede sturing plaatsvindt op de afspraken die in de overeenkomsten zijn gemaakt. Belangrijk is inzicht te krijgen in de planning over een jaar van het onderhoud van de hulpmiddelen en maandelijks een rapportage over de voortgang hiervan te ontvangen. Hiermee wordt periodiek inzicht verkregen van de voortgang en of er eventueel achterstanden ontstaan.

#### Financiële consequenties

Rekening moet worden gehouden met een verhoging van de kosten van levering en onderhoud van de hulpmiddelen. De prijzen in de markt zijn gedurende de huidige contractperiode sneller gestegen dan de verhoging van de kosten binnen de lopende overeenkomst. Definitief kan dit worden beoordeeld wanneer de inschrijvingen op de offerte-aanvraag zijn ontvangen.

#### Aanpak en vervolg

Nadat de uitgangspuntennotitie aanbesteding hulpmiddelen 2019 en Inkoopstrategie zijn vastgesteld worden de volgende stappen gezet:

- Opstellen van de offerte-aanvraag en publicatie hiervan
- Stappen Europese aanbesteding doorlopen
- Gunning aan de inschrijver die de hoogste beoordeling heeft gekregen op zijn inschrijving
- Implementatie van de afspraken binnen de overeenkomst die wordt afgesloten (verdeling cliënten, opleiden medewerkers, werkafspraken maken, e.d.)

Ingezet wordt op afronding van de aanbesteding en implementatie op 31 december 2019, zodat het contract met de nieuwe leveranciers op 1 januari 2020 in kan gaan. De doorlooptijd hiervoor is kort. Daar waar het tijdsplan onder druk komt te staan is er contractueel de mogelijkheid om met een aantal maanden te verlengen. Dit om een vloeiende overgang te creëren. Het college houdt u op de hoogte van het proces.

#### Tot slot

Het college is gemandateerd om het besluit rond uitgangspunten en het uitschrijven van een aanbesteding te doen. Het college kiest er in voorkomende gevallen voor om de raad een formele rol in dergelijke processen te geven. Omdat het hier een bestendige lijn betreft, er geen nieuwe beleidsmatige weg wordt ingeslagen en omwille van de tijd, heeft het college er in dit geval voor gekozen om de raad te informeren.



# 2019-001174- UITGANGSPUNTEN DEVENTER HULPMIDDELEN 20190613

## Uitgangspunten

### Samenvatting

College van de gemeente Deventer is voornemens een nieuwe aanbesteding van de hulpmiddelen Wmo in de markt te zetten. In dit document worden uitgangspunten geformuleerd. Dit document vormt daarmee de start van de nieuwe aanbesteding.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
1.1	Aanleiding .....	3
1.2	Ontwikkelingen in de markt .....	3
1.3	Race to the bottom .....	3
2	Evaluatie huidige raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen 2014-2019 .....	5
2.1	Inleiding .....	5
2.2	Eén of meerdere leveranciers .....	5
2.3	SROI .....	5
2.4	Vestiging .....	5
2.5	Depot en de keuze voor koop .....	5
2.6	Kwaliteitskenmerken en keurmerk .....	5
2.7	Serviceniveau .....	6
2.8	Contractmanagement / cliëntervaringsonderzoek (CTO) .....	6
2.9	Assortiment c.q. productenstructuur .....	6
2.10	administratieve verantwoording en managementinformatie .....	6
2.11	Financiële aspecten .....	6
2.12	Wijze van aanbesteden .....	6
2.13	Communicatie .....	8
3	Aanbevelingen .....	9
4	Visie en algemene uitgangspunten .....	10
4.1	Inleiding .....	10
4.2	Visie .....	10
4.3	Uitgangspunten .....	10
4.3.1	Cliënt centraal .....	10
4.3.2	Financieel .....	11
4.3.3	Aard, wijze en schaal van contracteren .....	11
5	Uitgangspunten aanbesteding .....	13
5.1	Inleiding .....	13
5.2	Aantal opdrachtnemers en verdeling opdrachten .....	13
5.3	Perceelindeling /MKB .....	14
5.4	Looptijd en type overeenkomst .....	14
5.5	Koop/huur/depot .....	15
5.6	Wijze van aanbesteden .....	15
5.7	Borging realistische tarieven versus budget .....	15
5.8	Assortiment c.q. productenstructuur .....	16
5.9	Vestiging .....	16
5.10	Duurzaamheid en sociale criteria .....	17
5.11	Kwaliteitskenmerken en keurmerk .....	17
5.12	Clienttevredenheid en cliëntervaringsonderzoek (CTO) .....	18
5.13	Contractmanagement .....	19
5.14	Administratieve verantwoording en managementinformatie .....	19



5.15 *Innovatie* ..... 19

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De voorgaande aanbesteding uit 2013 heeft geleid tot een raamovereenkomst met één contractpartij te weten Welzorg voor de duur van vier jaar met de mogelijkheid tot verlenging van twee maal één (1) jaar.

Gemeente Deventer heeft gebruik gemaakt van de verlengingsmogelijkheden en de overeenkomst loopt af per 31 december 2019. Vandaar dat gemeente heeft besloten om op korte termijn een nieuwe aanbesteding te starten.

Insteek van de nieuwe aanbesteding is dat na gunning twee leveranciers uiterlijk op 1 januari 2020 zullen starten met het leveren van Wmo-hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening. Afhankelijk van het verloop van het aanbestedingstraject kan de exacte einddatum worden bepaald. Hierover zijn flexibele afspraken gemaakt met de huidige leverancier.

Het doel van deze notitie is om de uitgangspunten voor de nieuwe aanbesteding in 2019 te formuleren. De uitgangspunten vormen de basis voor de daadwerkelijke aanbesteding. Een eerdere versie van deze notitie is tijdens het bestuurlijk overleg in Stedendriehoek verband op 31 augustus 2017 besproken met de wethouders uit de regio en heeft aan de basis gelegen voor de verdere uitwerking van deze uitgangspunten voor de gemeente Deventer. De eerdere versie van deze notitie is daarnaast de basis geweest voor een marktconsultatie met aanbieders op 4 oktober 2017 en een consultatiebijeenkomst met de Wmo-adviesraden van de deelnemende gemeenten in de S3H. De input van de consultatiebijeenkomsten, schriftelijke aanvullende informatie en de formele adviezen van de adviesraden destijds hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze aangepaste notitie.

## 1.2 Ontwikkelingen in de markt

De markt van Wmo-hulpmiddelen wordt gedomineerd door zes grote leveranciers. Hun belangen worden behartigd door de branchevereniging voor revalidatie- en mobiliteitshulpmiddelen. Feitelijk fungeren de leveranciers als tussenpersoon tussen de cliënten en zo'n 50 gespecialiseerde fabrikanten van hulpmiddelen.

In 2013 zijn de Wmo-hulpmiddelen "klassiek" aanbesteed. De inschrijvingen zijn toen beoordeeld op basis van het gunningscriterium "economisch meest voordelig inschrijving". Dit gunningscriterium bestond uit het subgunningscriterium prijs (maximum te behalen punten 70) en kwaliteit (maximum te behalen punten 30). Het gunningscriterium prijs is toen beoordeeld op 3 subgunningscriteria. Alle vier (4) inschrijvers hebben toen op de ondergrens ingeschreven met als gevolg dat alle inschrijvers toen een maximaal aantal punten van 70 hebben behaald op het gunningscriterium prijs. Op het onderdeel kwaliteit (met vier subgunningscriteria) heeft de huidige leverancier toen het hoogste aantal punten (25,5) behaald.

Hoewel er sprake leek van een gunning op enkel kwaliteit is gebleken dat de winnende inschrijver niet in staat was de gewenste en aangeboden kwaliteit tegen een constant niveau te kunnen leveren voor de aangeboden tarieven.

De branchevereniging ziet dat de Wmo-hulpmiddelen de afgelopen jaren door gemeenten klassiek zijn aanbesteed, waarbij het gunningscriterium prijs vaak meer dan 50% van de beoordeling uitmaakte. Leveranciers hebben daardoor bij een aantal van deze aanbestedingen onder de kostprijs aangeboden. Dit maakt het, volgens hen, moeilijk om kwaliteit van dienstverlening te borgen en het belang van de cliënt centraal te stellen. Ook zien zij dat leveranciers vaker niet besluiten in te schrijven wanneer de tarieven te laag zijn. Als gevolg van de lage tarieven hebben veel leveranciers reorganisaties moeten doorvoeren; vanuit Firevaned is in 2017 aangegeven dat slechts één van de grote leveranciers zwarte cijfers draait. Onze huidige leverancier heeft er voor gekozen de dienstverlening te centraliseren, om zo kosten te besparen.

## 1.3 Race to the bottom

Er is een parallel te trekken met de problemen die zich de afgelopen jaren hebben voorgedaan met aanbestedingen voor onder andere vervoer en huishoudelijke hulp. Ook daar was regelmatig sprake van dusdanig lage tarieven, dat dit tot problemen leidde: onvoldoende kwaliteit of continuïteit en faillissementen. Vooral vanwege de problemen van veel leveranciers van huishoudelijke hulp kondigde het ministerie van VWS in 2016 aan dat ze deze "race to- the- bottom" willen tegengaan. Ook aanbieders van Wmo Hulpmiddelen hebben in de marktconsultatie in 2017 aangegeven dat om kwaliteit te kunnen blijven bieden reële tarieven moeten worden gehanteerd en daarbij reële eisen te stellen rekening houdend met het aantal partijen waarmee afspraken gemaakt moeten worden. Als de financiële beloning in relatie tot de reële

voorwaarden goed zijn, dan kan de aanbieder het ook daadwerkelijk waarmaken. Belangrijk is dat daarbij ook kwaliteitsafspraken worden gemaakt, die ten goede van de gebruiker komen. Dit is ook de insteek van de nieuw te doorlopen aanbesteding.

Inmiddels is de AMvB Inkoop Wmo ingevoerd. Deze verplicht gemeenten zich ervan te vergewissen dat de gehanteerde tarieven reëel zijn. Deze AMvB is overigens niet verplicht gesteld voor de inkoop van hulpmiddelen.

De overige gemeenten in de regio midden IJssel/Oost Veluwe die op basis van de vorige aanbesteding een contract hadden gesloten met Welzorg hebben geen gebruik gemaakt van de twee optionele verlengingsmogelijkheden en hebben reeds in 2018 met een nieuwe aanbesteding doorlopen. De door deze gemeenten doorlopen aanbesteding dient als basis voor de nieuwe aanbesteding en deze uitgangspunten. Gemeenten hebben aangegeven goede ervaringen te hebben tot op dit moment met de nieuwe overeenkomst en uitgangspunten.

## 2 Evaluatie huidige raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen 2014-2019

### 2.1 Inleiding

Aan de hand van keuzes die bij de vorige aanbesteding zijn gemaakt volgt hieronder een evaluatie van de vorige aanbesteding en de gedurende de looptijd van de overeenkomst opgedane ervaringen. Er is in 2013 gekozen voor een gezamenlijke aanbesteding met de gemeenten in de regio Stedendriehoek inmiddels Midden IJssel/Oost Veluwe.

### 2.2 Eén of meerdere leveranciers

In 2013 was de gedachte dat de keuze voor één en dezelfde leverancier zou kunnen leiden tot een kwetsbare situatie. Daarbij moest er rekening worden gehouden met de bepaling in de Aanbestedingswet om niet onnodig te clusteren. Een te grote afhankelijkheid maakt dat je bij onvoldoende presteren van deze leverancier je niet kunt terugvallen op een andere leverancier. Om dit te ondervangen is in 2013 gekozen voor een wachtkamerconstructie. De wachtkamerconstructie houdt in dat de nummer '2' van de aanbesteding (de partij in de wachtkamer) de opdracht mag gaan uitvoeren gedurende de resterende looptijd van het contract, wanneer het contract met de winnende inschrijver is ontbonden. In de praktijk betekent het dat deze leverancier de reeds uitgegeven hulpmiddelen moet overnemen én onderhouden voor een beperkte periode en voor de geoffreerde prijs. Voor de nummer '2' waren deze voorwaarden niet werkbaar. De wachtkamerconstructie bood geen passende oplossing voor de met de gecontracteerde partij ontstane problemen.

### 2.3 SROI

SROI en MVO zijn in het bestek verwerkt en maken onderdeel uit van de gunningscriteria. In het contract is (annex 2 onder 1D) bij de resultaten afgesproken dat er minimaal 5% van de aanneemsom per jaar voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden wordt ingezet. Voor de gemeente Deventer is de SROI verplichting op correcte wijze nagekomen.

### 2.4 Vestiging

Een van de uitgangspunten was één centraal goed bereikbaar servicepunt per perceel (in Apeldoorn en Deventer). De gedachte was dat vanuit deze regionaal centrale vestiging bijvoorbeeld passingen of depotleveringen konden plaatsvinden. Dit zou een extra service voor de cliënten betekenen en cliënten daardoor beter bediend konden worden.

In de praktijk blijkt dat er door cliënten weinig van deze vestigingen gebruik wordt gemaakt omdat veel passingen aan huis plaatsvinden. Ook onderhoud en service worden aan huis verleend. Gedurende de contractperiode heeft de huidige leverancier, ondanks de centralisatie van veel taken, beide vestigingen in stand gehouden omdat dit een contractuele verplichting was. Het eisen van een vestiging waar ook service aan cliënten wordt geboden brengt voor een leverancier kosten met zich mee. Die kosten moeten worden verrekend in de tarieven van de hulpmiddelen. Gezien het beperkte gebruik van de servicemogelijkheid door cliënten op beide vestigingen is het de vraag of deze eis qua kosten en baten in een nieuwe aanbesteding raadzaam is. Deze vraag is meegenomen in de marktconsultatie.

### 2.5 Depot en de keuze voor koop

Een depot is van toepassing, omdat er gekozen is voor een overeenkomst op basis van koop. Deventer heeft in 2014 gekozen voor koop in plaats van huur. Op basis van eerdere ervaringen en een doorrekening van een extern bureau is destijds gekozen voor koop.<sup>1</sup> Een rondvraag langs overige gemeenten en aanbieders geeft aan dat Koop, op het moment dat een gemeente reeds afneemt op basis van een Kooconstructie nog steeds de meest interessante optie is.

Binnen de huidige koopconstructie met depot is ook een methodiek van verplichte terugkoop opgenomen. Deze verplichte terugkoop is een administratief belast proces.

### 2.6 Kwaliteitskenmerken en keurmerk

Het streven was een leverancier te contracteren, die Wmo-hulpmiddelen van voldoende kwaliteit levert. Om die reden zijn kwaliteitskeurmerken benoemd in de uitgangspunten en offerte-aanvraag. Er is niet aan de markt gevraagd of deze realistisch zijn. We hebben echter ook niet kunnen constateren dat dit effect op de dienstverlening heeft gehad.

---

<sup>1</sup> De gemeente Deventer heeft in 2009 extern onderzoek laten uitvoeren naar het verschil in huur en koop. Daaruit bleek dat koop aanmerkelijk goedkoper was. Deventer is mede daarom in 2010 overgestapt van huur naar koop.

## 2.7 Serviceniveau

Het gestelde serviceniveau is niet met behulp van marktconsultatie tot stand gekomen, maar op basis van een in die periode 'beproefd' bestek. Het serviceniveau is eenzijdig opgesteld door opdrachtgever en voorgelegd aan de opdrachtnemers. We moeten constateren dat het serviceniveau door de leverancier is geaccepteerd in de aanbesteding, maar in de praktijk niet op alle gebieden is gehaald.

## 2.8 Contractmanagement / cliëntervaringsonderzoek (CTO)

In 2014 is afgesproken dat iedere gemeente zelf zijn contractmanagement zou inrichten. De contractmanagers zouden dan regionaal kunnen afstemmen en gezamenlijk optrekken richting de leverancier waar dat van toegevoegde waarde was.

Veelal op initiatief van een van de deelnemende gemeenten in de S3H hebben gezamenlijke overleggen met gemeenten en de leverancier plaats gevonden. Toen de problematiek toenam, is dit overleg geïntensiveerd. Door de keuze van de gemeente Deventer om wel te verlengen met de huidige aanbieder is de samenwerking op het gebied van de hulpmiddelen in de regio beëindigd. Door gebruik te maken van dezelfde werkwijze als de overige gemeenten in de S3H en het mogelijk maken van een eventuele heraansluiting bij een eerstvolgende toekomstige aanbesteding, hopen we de samenwerking met de regio te intensiveren.

Aan de uitvoering van het CTO (cliënttevredenheidsonderzoek) is onder de cliënten van de contractant niet eenduidig regionaal uitvoering gegeven.

## 2.9 Assortiment c.q. productenstructuur

Een van de uitgangspunten in de aanbesteding was een zo eenduidig mogelijk assortiment, met zo min mogelijk prijsvarianten conform *all-in-eenheidsprijzen* (lumpsum) per categorie. Per categorie is een programma van eisen opgesteld bestaande uit functionele eisen, standaard configuratie en minimaal te leveren opties.

In de praktijk is gebleken dat het als efficiënt is ervaren om te werken met functionele programma's van eisen en productcategorieën. Wel moeten we constateren dat het hanteren van een categorie 99 (restcategorie) niet heeft gewerkt. Deze categorie leidde tot veel discussie.

Naast de *all-in prijs koop* is er een *all-in-prijs servicedienstverlening* gehanteerd. Doel was alles in handen te leggen van de leverancier, wat zou leiden tot meer efficiency. We hebben geconstateerd dat all-in-servicedienstverlening niet heeft geleid tot een snellere en efficiënte werkwijze. Vooral op het depotbeheer, preventief onderhoud en reparatie is er in de loop van het contract onvoldoende gepresteerd.

## 2.10 administratieve verantwoording en managementinformatie

Er zijn in het huidige contract voorwaarden opgenomen over een ondersteunende webapplicatie in relatie tot de administratieve verantwoording.

Gebleken is dat de webapplicatie onvoldoende en niet de juiste verantwoordingsinformatie genereert. Er was geen up-to-date informatie over de voorraad aan Wmo-hulpmiddelen in het depot uitstaande middelen, datum servicelevering, leverdatum voorzieningen en dergelijke. Dit leidde tot managementinformatie over afgehandelde leveringen en niet over openstaande aanvragen. Hierdoor kan door leverancier en gemeente niet proactief gestuurd worden.

Als gevolg hiervan zijn regelmatig onnodig nieuwe hulpmiddelen gekocht terwijl deze nog voorradig waren in het depot. Dit werkte kostenverhogend voor gemeente.

## 2.11 Financiële aspecten

De vooraf gestelde eisen aan de facturatie hebben niet altijd geleid tot het tijdig, overzichtelijk en juist indienen van facturen. Daarnaast is geconstateerd dat er onjuiste (niet conform wat is geleverd) facturen zijn verzonden.

## 2.12 Wijze van aanbesteden

Bij voorgaande aanbestedingen is er voor de toen meest passende aanbestedingsmethodiek gekozen. In 2013 zijn de Wmo-hulpmiddelen 'klassiek' aanbesteed met een prijs-kwaliteitverhouding van 70%-30%. Alle leveranciers offereerden op de ondergrens van prijs en behaalden daardoor allemaal een maximale score op prijs.



### 2.13 *Communicatie*

Op kwaliteit konden partijen zich onderscheiden. Communicatie maakte hier onderdeel van uit. De huidige leverancier diende een plan in en behaalde ten opzichte van de andere inschrijvers de hoogste score op kwaliteit. Uit de evaluatie bleek ontevredenheid over de wijze van communiceren richting zowel cliënt als opdrachtgever.

### 3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de evaluatie zijn in de oorspronkelijke notitie de volgende aanbevelingen gedaan. De marktconsultatie waarnaar wordt gerefereerd heeft reeds in 2017 plaatsgevonden. Het wordt niet nodig geacht, gezien de beperkte ontwikkelingen in de branche het afgelopen half jaar, deze marktconsultatie dit jaar te herhalen.

1. Gezien de beperkte ontwikkelingen geen aanvullende **marktconsultatie** uit te voeren.
2. Kies voor een aanbestedingssystematiek die passend is in de huidige tijd, gekenmerkt door regie, partnerschap en duurzaamheid en die meer recht doet aan de kwaliteitseisen als tijdige en juiste levering. Betrek hierbij ook de **Wmo-raden** als vertegenwoordiging van de cliënten.
3. Hanteer realistische **kwaliteitskenmerken** en hanteer een boven- en ondergrens..
4. Vraag om een haalbaar **serviceniveau** bij de gestelde kwaliteit en prijs, uitgaande van het huidige gevraagde serviceniveau. Het gaat dan om de reikwijdte en wat er wel en niet onder het contract opgenomen dient te worden (mogelijk met inzet van lokale ondernemers).
5. De **nieuwe productenstructuur** moet problemen zoals zich die hebben voorgedaan met categorie 99 voorkomen. Uitgangspunt moet zijn een zo makkelijk en eenduidig mogelijke structuur met **all-in eenheidsprijzen koop en servicedienstverlening** per categorie.
6. Verplicht aanbieders tot implementatie van iWmo een **webapplicatie** te gebruiken die realtime inzicht biedt voor de administratieve verantwoording en managementinformatie die noodzakelijk is om de overeenkomst proactief te kunnen managen.
7. Kies voor **contractmanagement**<sup>2</sup>. Dit geldt ook voor het cliënttevredenheidsonderzoek.
8. Direct actief sturen op **SROI**.
9. Handhaaf de mogelijkheid voor **PGB-budgethouders** om, tegen vergelijkbare condities als zorg in natura, bij de gecontracteerde leverancier van de percelen een voorziening in te kopen. De gemeente staat hier nog steeds achter, mede omdat dit ook wettelijk geboden dient te worden door de gemeente.
10. Creëer een **soepele overgang van producten**. De ervaring bij de implementatie van het huidige contract is dat de overdracht leidt tot onduidelijkheden over het uitstaande bestand en hoe men hiermee omgaat. De wederzijdse verwachtingen dienen bij het komende aanbestedingsproces helder aangegeven te worden.
11. Anticipeer op toekomstige veranderingen in iWmo<sup>3</sup> en **wetgeving**.

---

<sup>2</sup> Contractmanagement: dagelijks meervoudig contact met de leverancier op operationeel niveau. Opschaalmogelijkheid voor de lokale contractmanager naar de regionale accountmanager

<sup>3</sup> Op dit moment is het voor gemeente niet verplicht om voor hulpmiddelen te werken met iWmo. Als hier wel gebruik van kan worden gemaakt, kan dit leiden tot vermindering van administratieve lasten voor gemeente en leverancier.



## 4 Visie en algemene uitgangspunten

### 4.1 Inleiding

De algemene uitgangspunten in dit hoofdstuk beschrijven het algemene kader ("wat"). De concrete invulling ("hoe") volgt in hoofdstuk 5 van deze notitie waaraan tevens de input van de consultatiebijeenkomsten, schriftelijke aanvullende informatie en de formele adviezen van de adviesraden in 2017 hebben bijgedragen.

Op basis van de Wmo is gemeente verplicht hun inwoners te compenseren voor problemen die zij ondervinden bij het normale gebruik van de woning, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen per vervoermiddel en bij het ontmoeten van medemensen. Gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. Het aanbieden van hulpmiddelen kan daarvoor een oplossing zijn. Het gaat dan om de volgende hulpmiddelen:

- Vervoersvoorzieningen, zoals scootmobielen en aangepaste fietsen;
- Rolstoelvoorzieningen, zoals handbewogen en elektrische rolstoelen;
- Woonvoorzieningen, zoals douchestoelen, toiletvoorzieningen en tilliften.

Naast de levering van de hulpmiddelen gaat het ook om het op maat maken van de hulpmiddelen, de service, reparatie en het onderhoud.

Duidelijk is dat van inwoners wordt gevraagd dat ze hun zorg meer en meer zelf in hun thuissituatie organiseren. Inwoners blijven langer thuis wonen en zijn in toenemende mate afhankelijk van hulpmiddelen. Dit vraagt van gemeente en zorgleveranciers meer ambulante ondersteuning. Hulpmiddelen en rolvoorzieningen worden intensiever en langduriger gebruikt mede omdat inwoners langer thuis blijven wonen. Ook is de inzet van hulpmiddelen met elektrische aandrijving of ondersteuning toegenomen.

### 4.2 Visie

De door gemeente Deventer gedragen visie bij het inzetten van hulpmiddelen is te vatten in de volgende drie punten:

1. Inwoners van de gemeente Deventer in staat stellen normaal gebruik te kunnen maken van de woning en zich te kunnen verplaatsen in en om de woning, teneinde meer zelfredzaamheid en meedoen mogelijk maken.
2. Zorg dragen voor voldoende keuzevrijheid en beperktere kwetsbaarheid bij ondermaats presteren.
3. Kwalitatief aanbod passend bij de vraag en ondersteuningsbehoefte van de inwoners van onze gemeente.

### 4.3 Uitgangspunten

#### 4.3.1 Cliënt centraal

##### *Wensen en behoeften cliënt*

In het leveren van cliëntgerichte ondersteuning hebben gemeente en leverancier(s) een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hieraan invulling te geven is meer nodig dan alleen een leverings- en onderhoudscontract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Leidend moet zijn sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, bejegening). Om een transformatie te maken – in woord en daad – is investeren in partnerschap en onderling vertrouwen tussen gemeente en leverancier(s) essentieel. Daarbij geldt dat de gemeente en de leverancier(s) in een contract afspraken vastleggen die uitgaan van een heldere rolverdeling waarbij elke gemeente en de leverancier(s) bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel.

##### *Juiste en efficiënte service- en dienstverlening*

Inwoners zijn voor hun mobiliteit afhankelijk van de hulpmiddelen. Van de leverancier wordt verwacht dat:

- Deze als expert in staat is tijdig te zorgen voor de juiste voorziening, passend bij de hulpvraag van de cliënt.

- Bij een defect een hulpmiddel snel en goed wordt gerepareerd
- Bij levering ter plekke een heldere instructie en uitleg aan de gebruiker wordt gegeven over de werking van het hulpmiddel

Daarbij is het de wens van de gemeente om de reparatie en onderhoud dicht bij de inwoners te organiseren. De wachttijd van inwoners wordt zo tot een minimum beperkt.

#### *Communicatie*

Hiervoor geldt samengevat: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt.

De leverancier doet aan verwachtingenmanagement, door actief te communiceren met de cliënt zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om levertijden en service.

De cliënt is bekend bij de leverancier. Dit betekent dat bij telefonisch contact dat de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet de leverancier voldoende en volgt er actie.

#### *Cliënttevredenheid*

Van de leverancier wordt verwacht dat een hoge cliënttevredenheid wordt behaald. Dit dient periodiek te worden gemeten door een onafhankelijke partij. Tevens dient aanbieders hieraan verplicht mee te werken. In de nieuwe aanbesteding wordt een beperkt aantal heldere en eenvoudig meetbare KPI's opgenomen die inzicht geven in prestaties, clienttevredenheid en tevredenheid van de medewerkers van gemeente.

Daarnaast zal worden vastgesteld worden wat de gevolgen zijn van ondermaats presteren op de gestelde KPI's.

### *4.3.2 Financieel*

#### *Realistische tarieven als basis voor goede kwaliteit van dienstverlening*

De AMvB inkoop Wmo is niet van toepassing op hulpmiddelen, maar het principe er achter wordt ook voor de hulpmiddelen omarmd door het hanteren van boven- en ondergrenzen. Hierbinnen worden door leveranciers realistische tarieven aangeboden waarmee zij voldoende kwaliteit van zorg te kunnen leveren.

#### *Beschikbaar budget*

De uitgangspunten voor de nieuwe overeenkomst moeten in verhouding staan tot het beschikbare budget (basis gerealiseerde kosten 2018). Aanbesteden op basis van nieuwe uitgangspunten kan leiden tot hogere tarieven. Daarnaast zal de vraag naar Wmo-hulpmiddelen de komende jaren naar verwachting toenemen, uitgaande van het groeiende aantal ouderen en de inzet om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Adequaat inspelen op deze ontwikkelingen vraagt om een zorgvuldige afweging van het budget dat hiervoor beschikbaar wordt gesteld

#### *Inzetten op het delen van universele voorzieningen voor cliënten*

In sommige gevallen is het voor cliënten wenselijk dat ze tijdelijk gebruik kunnen maken van middelen en voorzieningen zoals ook de huidige hulpmiddelenpools. De aanbieders worden uitgenodigd om mee te denken hieraan invulling te geven.

### *4.3.3 Aard, wijze en schaal van contracteren*

#### *Gemeente als opdrachtgever en regisseur op basis van partnerschap*

Gemeente is zowel opdrachtgever als regisseur. Op basis van partnerschap bepaalt de gemeente de 'wat vraag'; de 'hoe' vraag is aan de leverancier als expert. De huidige categorie 99 komt te vervallen. Enkel voor incidenteel af te nemen, niet tot de nieuw te formuleren categorieën behorende hulpmiddelen, kan een offerte worden gevraagd.

#### *Aanbestedingsvorm*

Gezien de opdrachtwaarde dient er een Europese aanbestedingsprocedure gevoerd te worden. Ten aanzien van de te kiezen aanbestedingsmethodiek geldt: vorm volgt inhoud. In dit geval betreft dit een Europees openbare procedure.

### *Duur van het contract*

Een raamovereenkomst kent in de regel een maximale termijn van 4 jaren. Afhankelijk van o.a. de te maken investeringen is het mogelijk om voor een langere termijn een overeenkomst aan te gaan. Zo kent de huidige overeenkomst een termijn van 4 jaar plus een verlengingsmogelijkheid van 2 maal 1 jaar. Uitgangspunt is dat de gemeente een duurzame overeenkomst wil aangaan met twee opdrachtnemers. En daarnaast de mogelijkheid open te houden om in de toekomst aan te sluiten bij een nieuwe aanbesteding van de gemeenten in de regio Midden IJssel/Oost Veluwe.

De overeenkomst van de regio Midden IJssel/Oost Veluwe eindigt op 30 september 2020. Deze gemeenten hebben na 1 oktober 2020 de mogelijkheid de overeenkomst met 2 keer 24 maanden te verlengen.

Ingezet wordt op een raamovereenkomst met startdatum 1 januari 2020 en een einddatum van 30 september 2022 met de mogelijkheid van optionele verlenging van de raamovereenkomst met twee keer 24 maanden. Met deze looptijd bestaat de mogelijkheid om per 1 oktober 2022 of per 1 oktober 2024 aan te sluiten bij een nieuwe overeenkomst van gemeenten in de regio Midden-IJssel/Oost Veluwe.

### *Kwaliteit en serviceniveau*

Aanbieders worden bij de aanbesteding uitgenodigd hiervoor een plan te presenteren. Dit zal onderdeel uitmaken van de weging.

### *Duurzaamheid en sociale criteria*

We stellen ambities bij inkoop van goederen, uiteenlopend van milieueisen tot aandacht voor de arbeidsomstandigheden waaronder de producten worden gemaakt. Ook in de nieuwe aanbesteding zal hiervoor expliciet aandacht zijn.

### *Lokale servicedienstverlening*

De gemeente hecht waarde aan lokale servicedienstverlening (zonder direct een lokale vestiging te hebben) en het waar mogelijk inzetten van lokale partijen zoals bijvoorbeeld fietsmakers dichtbij de klant.

### *SROI*

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich aantoonbaar inspant om duurzaam ondernemen en SROI te bevorderen. Opdrachtnemer zal jaarlijks minimaal 5% van de aanneemsom (excl. BTW) inzetten voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt onder voorwaarde dat opdrachtnemer hiervoor vacatures of leer- werkplekken of anderszins beschikbaar heeft en wij als gemeente hiervoor geschikte kandidaten kunnen aanleveren. Aan inschrijvers zal om een plan van aanpak ten aanzien van social return worden gevraagd. Gemeente maakt afspraken hoe hier op wordt gestuurd na de aanbesteding.

### *Innovatie*

Innovatie en het inzetten van innovatieve producten zal worden gestimuleerd in de aanbesteding. Los van het hanteren van een innovatieve contractvorm zullen aanbieders worden uitgedaagd tot innovatie en de inzet van slimme oplossingen.

### *Gunning op basis van beste PKV*

We gunnen op de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV). Dit betekent dat we naast prijs andere criteria meewegen. De mate waarin de leverancier meewerkt aan het nastreven van onze doelstellingen is van groot belang.

## 5 Uitgangspunten aanbesteding

### 5.1 Inleiding

Aan de hand van de evaluatie van de voorgaande aanbesteding, de aanbevelingen, algemene beschikbare informatie, de input uit de marktconsultatiebijeenkomst in 2017, schriftelijke aanvullende informatie van aanbieders en de formele adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein Deventer en de visie en algemene uitgangspunten volgen hieronder de aanbevolen concrete uitgangspunten (strategie) voor de te doorlopen aanbesteding Wmo Hulpmiddelen. Door in te stemmen met deze uitgangspuntennotitie door het college van B&W wordt goedkeuring gegeven de aanbesteding op basis van de uitgangspunten verder uit te werken.

### 5.2 Aantal opdrachtnemers en verdeling opdrachten

Gemeente heeft besloten om, bij gebleken geschiktheid en beschikbaarheid twee individuele aanbieders te contracteren die zijn aan te merken als de twee aanbieders met de beste Prijs-Kwaliteit verhouding. Hiermee krijgen individuele cliënten keuzevrijheid om te kiezen uit deze aanbieders. Daarnaast wordt tegemoetgekomen aan de oproep van zowel aanbieders als de Adviesraad Sociaal Domein Deventer tot het contracteren van meerdere aanbieders.

We hebben niet gekozen voor drie aanbieders of meer om voldoende marktwerking te kunnen krijgen in een krappe markt en de omvang van de hulpmiddelenovereenkomst in Deventer mogelijk ook te beperkt is voor drie aanbieders. De keuzes worden nader toegelicht in deze paragraaf.

#### *Verdeling van opdrachten*

Bij aanvang van de overeenkomst zullen bestaande cliënten met hulpmiddelen evenredig worden verdeeld over de twee gecontracteerde aanbieders. Hierbij zal niet nader worden gekeken naar het aantal hulpmiddelen van een cliënt.

Bij nieuwe aanvragen of vervanging van hulpmiddelen is de keuze van de cliënt voor de aanbieder leidend. Hierbij is de regel dat, indien een cliënt meerdere Wmo Hulpmiddelen heeft, hij/zij deze hulpmiddelen afneemt van dezelfde aanbieder. De bijbehorende servicedienstverlening zal ook door deze aanbieder worden uitgevoerd.

Maakt de cliënt bij nieuwe toekenningen geen keuze dan gaat de opdracht naar de aanbieder met de beste Prijs-Kwaliteit verhouding op basis van de aanbesteding (eerste contractjaar) en daarna de kwaliteit op basis van de klanttevredenheidsonderzoeken.

#### *Waarom keuze voor meerdere aanbieders?*

Met de keuze voor meerdere aanbieders wordt een automatische kwalitatieve prikkel ingebouwd voor aanbieders om te presteren. Immers bij mindere prestaties ten opzichte van de andere gecontracteerde aanbieder, zal cliënt eerder genegen zijn te kiezen voor de beter presterende aanbieder.

Tevens maakt een keuze voor meerdere aanbieders de opdracht minder kwetsbaar bij (tijdelijk) ondermaats of niet presteren. Een cliënt heeft dan namelijk altijd een uitwijkmogelijkheid naar een andere aanbieder. De huidige overeenkomst biedt die mogelijkheid niet. Daarnaast wordt een aanbieder tijdelijk van de dienstverlenerslijst verwijderd indien deze niet binnen een redelijke termijn weer voldoet aan de vereisten. Deze verwijdering duurt minimaal 2 maanden en duurt voort tot het moment dat aanbieder weer voldoet aan de vereisten. Gedurende de periode dat aanbieder is verwijderd van de dienstverlenerslijst ontvangt deze geen nieuwe opdrachten. Als aanbieder gedurende een kalenderjaar 2x opnieuw of op basis van een aaneensluitende periode van 4 maanden is verwijderd van de dienstverlenerslijst kan de overeenkomst worden ontbonden.

#### *Waarom niet kiezen voor meer dan twee aanbieders?*

Los van de omvang van het hulpmiddelenbestand is rekening gehouden met het feit dat de markt voor Wmo Hulpmiddelen inmiddels erg klein is. In totaal hebben zeven aanbieders gereageerd op de openbaar gepubliceerde marktconsultatie Midden-IJssel/Oost-Veluwe waarbij één partij heeft aangegeven niet te zullen inschrijven indien niet alle aanbieders de mogelijkheid hebben gecontracteerd te worden.

Zouden we kiezen voor meerdere aanbieders dan zou dit de marktwerking beperken, een ongewenst prijsopdrijvend effect met zich meebrengen en zouden we het risico lopen minder presterende aanbieders te moeten contracteren terwijl we vanzelfsprekend het beste voor onze inwoners voor ogen hebben. Bij de

overwegingen in de keuze voor het aantal aanbieders hebben ook beheersbaarheid en het beperken van administratieve lasten een rol gespeeld. Elke extra aanbieder betekent extra inzet van ambtelijke capaciteit in contractmanagement en facturatie, dus extra overheadkosten.

Overigens niet alle cliënten vinden het belangrijk om keuzevrijheid te hebben. Met name ouderen en cliënten die een eenvoudige voorziening nodig hebben, willen gewoon een kwalitatief goed product met bijbehorende goede servicedienstverlening. Keuzevrijheid is dus wel belangrijk, maar een keuze uit meer dan twee aanbieders kan prijsopdrijvend werken en is voor de keuzevrijheid niet noodzakelijk.

### 5.3 Perceelindeling /MKB

Een scheiding in een leveringsdeel en een deel servicedienstverlening wordt niet verstandig geacht aangezien de levering en servicedienstverlening van hulpmiddelen zowel logischerwijs als praktisch verbonden zijn met elkaar. Daarnaast zou een eventuele opdeling automatisch leiden tot inefficiëntie, hogere beheerskosten en beperktere beheersbaarheid.

Het midden- en klein bedrijf heeft niet gereageerd op de openbaar gepubliceerde uitnodiging voor de marktconsultatie waarmee we tevens niet de indruk hebben het MKB te benadelen met bovengenoemde keuze. De deelnemende aanbieders aan de marktconsultatie hebben niet de indruk gegeven de omvang van de opdracht (gezien ook de keuze voor twee aanbieders) niet te kunnen uitvoeren.

In de aanbesteding zullen we aanbieders uitnodigen gebruik te maken van lokale mkb aanbieders zoals bijvoorbeeld lokale fietsenmakers bij het repareren van banden of anderszins.

We houden overigens te allen tijde het recht voor om incidenteel hulpmiddelen af te nemen van andere leveranciers, in eerste instantie bij de andere gecontracteerde andere partij, indien opdrachtnemer niet in staat is de cliënt tijdig te voorzien van een passend hulpmiddel, respectievelijk niet in staat is aan de gestelde eisen te voldoen.

### 5.4 Looptijd en type overeenkomst

De gemeente heeft het voornemen raamovereenkomsten aan te gaan met een contractperiode van 33 maanden (van ingangsdatum 1 januari 2020 t/m 30 september 2022) met een mogelijke eenzijdige stilzwijgende verlenging door de gemeente van 2 maal 24 maanden onder dezelfde condities en voorwaarden. De raamovereenkomsten zijn definitief na ondertekening door partijen.

We kiezen ervoor deze opdracht als raamovereenkomst in de markt te zetten aangezien het daadwerkelijke aantal af te nemen hulpmiddelen plaats vindt op basis van nadere opdrachten en de daadwerkelijke afname op voorhand niet is te bepalen door onder andere de keuzevrijheid van inwoners en de gunning aan twee aanbieders.

Alhoewel het onze intentie is om de raamovereenkomst voor de volle 6 jaar te benutten, kan om moverende redenen worden besloten geen gebruik te maken van de optionele verlengingsmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief:

- Aanhoudend niet of niet voldoende presteren;
- Ontevredenheid;
- Ontwikkelingen in gemeentelijk, regionaal of landelijk beleid;
- Gewijzigde wet- en regelgeving;
- Vroegtijdige aansluiting bij de gemeenten in de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe.

De mogelijke looptijd van 81 maanden is gekozen aangezien:

- een langere contractperiode beter is voor de continuïteit van de dienstverlening aan de cliënt en het vertrouwen van de cliënt;
- de functioneel-technische afschrijvingstermijn van hulpmiddelen de periode van 48 maanden (4 jaar) overstijgt en hulpmiddelen vaak langer dan 48 maanden uitstaan bij cliënten en de minimaal financieel economische afschrijvingstermijn die op dit moment landelijk standaard 84 maanden (7 jaar) is;
- de gemeente tijd wenst in te bouwen om de samenwerking te kunnen bestendigen en daadwerkelijk partnerschap aan te gaan en opdrachtnemers de mogelijkheid te bieden duurzame investeringen te doen om optimaal invulling te kunnen geven aan de geformuleerde eisen en wensen in de aanbesteding;

- een langere looptijd resulteert in optimale omstandigheden voor effectief hergebruik en herinzet (duurzaamheid).

We zijn voornemens de contracttarieven te indexeren in ieder geval per 1 januari 2023 om ongewenste spanning op tarieven te voorkomen. Daarnaast zullen we de mogelijkheid opnemen om de tarieven bij te stellen op basis van factoren die naar het oordeel van de gemeente Deventer voorafgaand en ten tijde van de aanbesteding niet waren te voorzien. Of en wanneer er gebruik wordt gemaakt van een dergelijke mogelijkheid is aan ons.

### 5.5 *Koop/huur/depot*

Zoals is aangegeven is er voorafgaand aan voorgaande aanbestedingen meerdere malen onderzoek gedaan naar de voordelen van koop ten opzichte van huur. Telkens was de uitkomst van deze onderzoeken dat koop voor de gemeente financieel de meest doelmatige oplossing was. Verwachting is dat dit op dit moment niet anders zal zijn getuige ook de onderzoeken die door andere gemeenten worden uitgevoerd en gegeven het feit dat er de afgelopen jaren in deze geen ontwikkelingen zijn geweest die een andere uitkomst zou rechtvaardigen. Goed depotbeheer en de terugkoopregeling blijven getuige ook de evaluatie van de huidige raamovereenkomst een aandachtspunt.

Als we kijken naar het perspectief van de aanbieder zijn de meeste aanbieders (zo blijkt ook uit de marktconsultatie) voorstander van huren. Als belangrijkste argumenten worden gegeven dat bij huur efficiënter gebruik gemaakt kan worden van de eigen beschikbare hulpmiddelen onderdelen uitgewisseld kunnen worden. Daarnaast dat er geen discussie kan ontstaan over terugkoop of het moment van terugkoop zoals wel het geval kan zijn bij een koop constructie. Aanbieders geven echter ook dat de keuze voor koop of huur voor de cliënt geen verschil zou moeten maken en dat de kosten van onderhoud niet verschillen bij huur of koop. Aangezien gemeente op dit moment werkt met een structuur van koop zouden in het geval van een overstap naar een huursituatie hulpmiddelen overgenomen moeten worden. De daarmee gepaard gaande afstemming, investeringen en kosten is, zo geven aanbieders aan, vaak wel een probleem.

Kritisch kijkende naar bovenstaande is er geen directe aanleiding om op dit moment de keuze voor koop, gezien ook de investeringen die hierin zijn gedaan de afgelopen jaren, te heroverwegen. We stellen dan ook voor om in de nieuwe aanbesteding te kiezen;

- voor koop waarbij het depot in 1 jaar wordt afgebouwd en/of direct wordt overgenomen (depot wordt voor ingang van de overeenkomst teruggekocht door de huidige aanbieder of het depot wordt overgenomen door de nieuwe aanbieder) en/of de vertegenwoordigde waarde wordt in het eerste contractjaar in korting gebracht op de gefactureerde bedragen;
- de terugkoopmethodiek te laten vervallen;
- aanbieders de mogelijkheid te bieden tot de inzet van herverstrekkingsgereed gemaakte gebruikte hulpmiddelen uit het volledige her in te zetten bestand van aanbieder;
- het eigendom van een hulpmiddel (na levering eigendom van gemeente) bij inname net als bij de trapliften terug te laten vallen naar aanbieder;
- om in het kader van duurzaamheid voor ieder klant een mobiliteitsgarantie van 9 jaar te vereisen zodat hulpmiddelen gedurende langere tijd optimaal worden ingezet.

Wat resulteert in:

- een optimaal en duurzaam verstrekkingenbeleid, aanbieder kan immers net als bij huur efficiënter gebruik maken van de eigen beschikbare hulpmiddelen en uitwisselbaarheid van onderdelen;
- geen discussie over terugkoop of afkeur;
- minimaal na het eerste contractjaar geen depotbeheer meer en geen administratieve lasten meer;
- geen overnamekosten en investeringen in uitstaande hulpmiddelen;
- reële tarieven passende bij de methodiek (lager dan bij een systematiek waarbij inzet van gebruikte hulpmiddelen niet is toegestaan).

### 5.6 *Wijze van aanbesteden*

Zoals is aangegeven in deze notitie is het uitgangspunt voor de keuze van de wijze van aanbesteden: vorm volgt inhoud. We kiezen vooralsnog voor een Europees openbare procedure.

### 5.7 *Borging realistische tarieven versus budget*

Budget is vanzelfsprekend leidend maar vaststaand gegeven is dat de uitgaven op basis van (markt)ontwikkelingen en een gezonde marktprijs de uitgaven gaan toenemen. Aanbieders, gemeenten en Wmo-adviesraden zijn het unaniem eens dat we pas kwalitatief goede hulpmiddelen en bijbehorende



servicedienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners op het moment dat we hiervoor een reëel bedrag betalen. Daarnaast willen we voorkomen dat, gezien de keuze voor 2 aanbieders, we teveel gaan betalen door het beperken van de marktwerking. Daarnaast zien we duidelijk de ontwikkeling dat inwoners langer thuis blijven wonen, er (mede hierdoor) meer vraag komt naar elektrisch(e) aangedreven en complexe hulpmiddelen. Ook zien we een toename door de maximering van de eigen bijdrage. We houden er dus rekening mee dat we meer gaan betalen dan de uitgaven op dit moment. Na contact te hebben gehad met de regio Midden-IJssel/Oost Veluwe wordt wel aangegeven dat er met de nieuwe methodiek naar alle waarschijnlijkheid (nog niet te kwantificeren) een reductie in tijdsbesteding en administratieve lasten is bij de medewerkers van de gemeente Deventer en de administratieve afdelingen.

Om toch enigszins grip te blijven houden op budget en tarieven worden in de aanbesteding boven- en ondergrenzen per categorie gehanteerd waardoor we niet verrast zullen worden door buitensporig hoge tarieven in categorieën of tarieven onder kostprijs aan de onderkant. Op het moment dat categorieën, tariefgrenzen en huidige verstrekingscijfers beschikbaar zijn, kan een voorzichtige doorrekening worden gemaakt richten mogelijk te verwachten kosten.

Grondslag voor de aanbesteding en eventuele calculatie is een opgeschoond en gecontroleerd hulpmiddelenbestand inclusief een overzicht van leveringen, innames en herverstrekingen over minimaal een periode van 12 maanden. Om deze gegevens te kunnen genereren wordt een redelijke tijdsbesteding gevraagd van onze eigen medewerker als van de huidige aanbieder Wmo Hulpmiddelen. De huidige aanbieder is contractueel te houden aan die medewerking.

Zodra de bestandsgegevens zuiver zijn, kan eventueel op basis van deze gegevens een uitvraag worden gedaan bij aanbieders wat een reëel ondergrens is om te hanteren voor de aanbesteding, wat een reël bedrag is voor de opdracht en wat een reële bovengrens is. Op basis van de reacties van aanbieders en overige beschikbare informatie kunnen op deze wijze de boven- en ondergrenzen en eventueel een reëel bedrag zuiverder worden vastgesteld, zodat de nadruk in de uitvoering van de overeenkomst ook daadwerkelijk op kwaliteit komt te liggen. Let wel een dergelijke navraag zal invloed hebben op de planning van de aanbesteding en de eerst mogelijke reële ingangsdatum van de nieuwe raamovereenkomst.

### *5.8 Assortiment c.q. productenstructuur*

De nieuwe productenstructuur moet problemen zoals zich die hebben voorgedaan in de huidige contractperiode met categorie 99 voorkomen. De huidige tarieven lijken ook een aanleiding te zijn geweest voor de aanbieder om uit te willen wijken naar categorie 99 bij (soms kostbare) aanpassingen, daar is een spanningsveld ontstaan wat heeft geleid tot veel discussie over de 'restcategorie'. Uitgangspunt is een zo makkelijk en eenduidig mogelijke productenstructuur met all-in eenheidsprijzen per categorie. Ook met oog op de ontwikkeling van het berichtenverkeer via iWmo voor de hulpmiddelen is dit van belang.

Helaas is er landelijk nog geen eenduidige productenstructuur vastgesteld, wel is er een handreiking Wmo Hulpmiddelen opgesteld waaruit geput kan worden. Nadeel van de handreiking Wmo Hulpmiddelen is dat veel producten buiten onze gewenste structuur kunnen vallen, wat kan resulteren in veel uitzondering met daarmee gepaard gaande kostendiscussie en ongewenste afwijkingen op administratief gebied.

#### *Productomschrijvingen: functioneel*

Uit de marktconsultatie is gebleken dat een duidelijke productomschrijving per categorie gewenst is waarbij zoveel mogelijk uitzonderingen worden gemedend. Dit is in overeenstemming met de door gemeente gewenste werkwijze.

Gemeente kiest er voor om de hulpmiddelencategorieën functioneel te omschrijven in plaats van technisch. Bij een functionele omschrijving wordt omschreven waaraan een hulpmiddel functioneel moet voldoen en worden geen minimale technische eisen gesteld aan het hulpmiddel. Dit resulteert erin dat gemeente het 'wat' indiceert en de bijbehorende categorie aangeeft. Daarbij staan de door de gemeente vastgestelde mogelijkheden, beperkingen en behoeften van de cliënt centraal. Op basis hiervan is het aan de aanbieder om op basis van zijn expertise het juiste (type) hulpmiddel te selecteren; het 'hoe'. Een categoriewijziging is alleen mogelijk na instemming van de gemeente.

### *5.9 Vestiging*

In de vorige overeenkomst was sprake van een relatief zware vestigingseis; twee vestigingen in de regio, waar naast depot ook servicedienstverlening moest worden aangeboden. Er is door cliënten weinig gebruik van gemaakt, omdat de meeste servicedienstverlening aan huis werd geboden. In de nieuwe aanbesteding

geven wij aan welk niveau van dienstverlening wij van de aanbieders vragen. Op basis daarvan is het aan de aanbieders om te bepalen hoe zij dat niveau van dienstverlening zullen bieden. Daarbij is het niveau van dienstverlening van groter belang dan waar die service wordt geboden. Daarom worden in plaats van een vestigingseis eisen gesteld aan het niveau van dienstverlening, zoals bijvoorbeeld de snelheid van reageren op vragen van cliënten. Om inzicht te hebben op de in de praktijk geboden kwaliteit zal de cliënttevredenheid de belangrijkste graadmeter worden.

#### *5.10 Duurzaamheid en sociale criteria*

Social Return (SR) heeft betrekking op het creëren van kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ondanks dat de opdracht voor een deel bestaat uit leveringen, worden kansen gezien waar het gaat om het toepassen van SR. Een 5% SR eis op de totale opdrachtwaarde wordt, zo bleek uit de marktconsultatie, niet als proportioneel gezien. Een onderbouwing daarvoor werd door aanbieders niet gegeven. Gemeente sluit aan bij het regionale SR-beleid om 5% van de opdrachtwaarde te eisen met de restricties zoals in de evaluatie reeds zijn aangegeven. Dit is een harde eis, die jaarlijks wordt gecontroleerd en indien niet behaald wordt gekoppeld aan een financiële of maatschappelijke compensatie naar gemeente. Aanbieders krijgen wel de mogelijkheid om indien ze PSO gecertificeerd zijn een korting op deze 5% eis te ontvangen.

Van opdrachtnemer wordt dus verwacht dat deze zich aantoonbaar inspant om duurzaam ondernemen en SROI te bevorderen. Opdrachtnemer zal jaarlijks minimaal 5% van de aanneemsom (excl. BTW) inzetten voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt onder voorwaarde dat opdrachtnemer hiervoor vacatures of leer- werkplekken of anderszins beschikbaar heeft en wij als gemeente hiervoor geschikte kandidaten kunnen aanleveren. Aan inschrijvers zal om een plan van aanpak ten aanzien van social return worden gevraagd. Gemeente maakt afspraken hoe hier op wordt gestuurd na de aanbesteding.

#### *Duurzaamheid*

De gemeente hecht waarde aan het thema duurzaamheid. We wensen duurzame en milieuvriendelijke producten in te kopen met een lange levensduur en een zo hoog mogelijke mate van hergebruik van grondstoffen. Ook de bijbehorende dienstverlening wordt onder de duurzaamheids-loep genomen. De opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het inkopen, het onderhouden en het hergebruik van de hulpmiddelen en materialen om dit te bereiken. Dit enerzijds op basis van een financiële prikkel binnen de nieuwe methodiek van mobiliteits- en omruilgarantie.

In plaats van verplichtingen voor te schrijven, wordt aan leveranciers gevraagd op welke wijze zij hier met oog op de te verstrekken opdracht vorm en inhoud aan geven aan duurzaamheid.

#### *5.11 Kwaliteitskenmerken en keurmerk*

Kwaliteitskenmerken en keurmerken onderscheiden we in eisen die we stellen aan de organisatie en eisen en keurmerken die we stellen aan de levering en servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen.

#### *Eisen te stellen aan de organisatie*

We stellen aan de organisatie van aanbieders minimaal de volgende vereisten:

- Aanbieder dient minimaal in het bezit te zijn van een milieumanagementcertificaat op basis van de norm ISO 14001:2015 of een gelijkwaardig certificaat;
- Aanbieder dient minimaal in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015 of een gelijkwaardig certificaat.
- Aanbieder dient minimaal te voldoen aan hetgeen is gesteld in ISO 27001:

#### *Past Performance*

Gezien de ervaringen met de huidige aanbieder, maar overigens ook met diens voorganger, en de mogelijkheden die de aanbestedingswet hiertoe biedt, is het wenselijk de prestaties uit het verleden mee te nemen in de toetsing van organisaties. Dit kan inhouden dat een inschrijver op basis van Past Performance wordt uitgesloten. Echter, een aanbieder die op dat moment kan aantonen dat zijn prestaties zijn verbeterd ("verschoning"), kan desondanks toetreden. Een aanbieder heeft dan dus de mogelijkheid te bewijzen dat er maatregelen zijn genomen die voldoende zijn om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, ondanks de toepasselijke uitsluitingsgrond. Wanneer het bewijsmateriaal toereikend wordt geacht, zal de aanbieder niet worden uitgesloten.



Met behulp van een Past Performance eis verwachten wij van alle inschrijvende aanbieders dat zij daaraan voldoen. Dit kan zijn omdat de uitsluitingsgrond op een aanbieder niet van toepassing is, of omdat de uitsluitingsgrond op een aanbieder wel van toepassing is, maar aanbieder aantoont dat zijn prestaties zijn verbeterd. Voor de huidige leverancier betekent dit dus dat die de kans heeft om opnieuw gecontracteerd te worden, mits de prestaties aantoonbaar voldoende zijn verbeterd.

Het voorstel is om de volgende bepaling op te nemen:

Bij aanbieder is in het jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van de aanbesteding geen sprake geweest van aanzienlijke én voortdurende tekortkomingen in de uitvoering van (Raam)overeenkomsten Wmo Hulpmiddelen.

Van voortdurende tekortkomingen is sprake indien in de uitvoering (landelijk) van een (raam)overeenkomst Wmo Hulpmiddelen gedurende het contractjaar meer dan 2x sprake is geweest van een ingebrekestelling en/of plaatsing op de wachtbank en/of een rode kaart door opdrachtgever omdat inschrijver niet heeft voldaan aan de contractuele vereisten. Onder aanzienlijke tekortkomingen wordt in ieder geval verstaan die gevallen waarin de rechter wanprestatie heeft vastgesteld of tekortkomingen die hebben geleid tot vroegtijdige beëindiging van (raam)overeenkomsten en/of schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties ten aanzien van (raam)overeenkomsten Wmo Hulpmiddelen.

#### *Eisen te stellen aan de hulpmiddelen*

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen moeten vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving voldoen. Op dit moment betreft dit in ieder geval tenminste de navolgende Wet- en regelgeving:

Daarnaast eisen we in ieder geval ten aanzien van de hulpmiddelen het volgende:

1. Ongestoorde, veilige, doeltreffende en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
  - a. Deugdelijkheid;
  - b. Functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
  - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de klant;
  - d. Veiligheid;
  - e. Bedieningsgemak voor de klant;
  - f. Lage storingsgevoeligheid beperkte onderhoudslasten, opdat de klant zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en zich aan het einde van de "life cycle" bevindt.
3. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen.

#### *5.12 Cliënttevredenheid en cliëntervaringsonderzoek (CTO)*

Omdat cliënttevredenheid een belangrijke graadmeter wordt voor de geboden kwaliteit en de dienstverlening met betrekking tot de hulpmiddelen van de aanbieder, is het belangrijk duidelijke afspraken te maken over het continue meten van de cliënttevredenheid. Het is hierbij niet voldoende dat aanbieders de cijfers en resultaten van hun eigen onderzoek of meting per gemeente met ons delen. Dat is voor contractmanagement lastiger te beoordelen en te vergelijken bij meerdere aanbieders en dat is ook de 'slager die zijn eigen vlees keurt'. Om inzicht te krijgen in een echt betrouwbaar en valide cliënttevredenheidsoordeel is het goed uitvoering te geven aan cliëntervaringsonderzoek, waarbij de dienstverlening van verschillende aanbieders op dezelfde wijze wordt gemeten.

Nadruk bij cliëntervaringsonderzoek komt te liggen op:

- Nakomen van afspraken/termijnen;
- Bejegening;
- Tevredenheid reparaties;
- Klachtenafhandeling;
- Bereikbaarheid.

Vooralsnog wordt hierbij uitgegaan van een simpel stoplichtsysteem waarbij het uitgangspunt is dat:

- Maximaal 5% van de respondenten al dan niet op de separate bovenstaande onderdelen kiezen voor rood;
- Maximaal 15% van de respondenten al dan niet op de separate bovenstaande onderdelen kiezen voor oranje;
- En dus minimaal 80% van de respondenten kiest voor een groene score.

Gekeken wordt of een dergelijk onderzoek binnen de gemeente kan worden uitgevoerd of dat er een externe organisatie wordt ingeschakeld zoals Klant in focus zoals gebruikt door gemeenten in de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe.

Daarnaast vragen we van aanbieders om volgens een vaste format periodiek afwijkingen ten aanzien van contractuele eisen zoals serviceniveau, doorlooptijden, klachten te rapporteren inclusief openstaande vragen en bijzonderheden. Ook afwijkingen in de prestaties van gemeente of afwijkingen ten aanzien van contractuele afspraken door gemeente worden hierin meegenomen. Hierdoor blijven zowel aanbieders als gemeente continue op de hoogte van de stand van zaken, kan er waar nodig direct worden bijgestuurd aan beide zijden en verwachten we niet meer te worden verrast door extreme afwijkingen en bijzonderheden in kwartaal- en jaarrapportages.

### 5.13 Contractmanagement

De basis van het realiseren van de bij de aanbesteding bedachte resultaten en afspraken is goed contractmanagement. Contractmanagement begint altijd op cliëntniveau. Er ligt mogelijk toegevoegde waarde in het regionaal afstemmen en optrekken over contractafspraken richting aanbieders indien mogelijk. Dit maakt het voor de aanbieders ook eenduidiger in communicatie en afspraken in onze regio.

### 5.14 Administratieve verantwoording en managementinformatie

De huidige leverancier was niet in staat om ons via een webapplicatie real-time inzicht te geven in hun dienstverlening in relatie tot de administratieve verantwoording. Hiermee doelen we op up-to-date informatie over o.a. de stand van zaken en status van de openstaande en geleverde aanvragen en de stand van zaken van de reparatiemeldingen. Er werd vanuit de organisatie vooral reactief gestuurd in plaats van pro-actief. Mede hierdoor liet de dienstverlening te wensen over. Als opdrachtgever willen we inzicht maar vooral dat de aanbieder zelf inzicht heeft in zijn bedrijfsvoering zodat hij daarmee de kwaliteit van zijn dienstverlening kan borgen en verbeteren en pro-actief (verwachtingsmanagement) naar de cliënt en gemeente kan communiceren.

Naast het opvangen van cliëntsignalen is actuele (en juiste) managementinformatie voor contractmanagement nodig om te beoordelen of de aanbieder voldoet aan de contractafspraken en het gewenste niveau van dienstverlening. Op basis van dit inzicht kan de contractmanager en/of accountmanager met de aanbieder in gesprek.

Het is aan de aanbieders om ons aan te geven hoe zij hier invulling aan geven en ons inzicht geven in de actuele status van hun dienstverlening. Ook voor onze toegang en backoffice is dit inzicht belangrijk om mee te nemen in gesprekken met cliënten, zoals wachttijden, levertijden enz.

### Effectief proces van facturatie, betaling en verantwoording via iWmo

Om de administratieve lasten zoveel mogelijk te beperken wordt van de gecontracteerde aanbieders geëist dat zij, zodra er landelijk middels iWmo berichten kunnen worden uitgewisseld, tot invoering van het berichtenverkeer en iWmo overgaan. Voor zover dat mogelijk is, houdt gemeente rekening met toekomstige aansluiting op iWmo. Denk hierbij aan de keuze voor één tarief voor alle aanbieders en een voor iWmo geschikte, eenvoudige all-inclusieve productenstructuur.

### 5.15 Innovatie

Binnen de nieuwe overeenkomst en de te hanteren gunningscriteria zal zeker aandacht zijn voor innovatie. Dit kan zijn product technische innovatie maar ook innovatie gericht op de beperking van administratieve lasten door toepassing van slimme toepassingen en oplossingen. Innovatie moet plaatsvinden binnen de beschikbare budgetten. Voordat innovaties en nieuwe ideeën worden geïmplementeerd zal bij voorkeur een proef of pilot plaatsvinden op kleine schaal om er zeker van te zijn dat de voorgenomen innovaties geen onvoorziene en onwenselijke effecten veroorzaken.

Van belang is dat de reguliere dienstverlening aan de cliënt de hoogste prioriteit heeft. Innovatie is geen doel op zich, maar waar het ten goede kan komen aan de dienstverlening kan het van toegevoegde waarde zijn.