



Handreiking

# Inkoop Hulpmiddelen

Geactualiseerde handreiking met afwegingen, uitdagingen en mogelijkheden voor gemeenten bij inkoop van Wmo-hulpmiddelen



## Colofon

### *Auteurs*

Fredo Schotanus, Rick Tuinman en Jaap Meijer (Significant)

### *Begeleidingscommissie*

Juriaan Vrind (VNG), Iris van Krugten, John Naborn (Branchevereniging Firevaned), Marijke Hempenius Ieder(in) en Jos Dekkers (Dwarslaesie Organisatie Nederland)

### *Vormgever*

Chris Koning (VNG)

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>1 Achtergrond en aanleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Doelgroep: handreiking voor gemeenten	7
1.2 Wettelijke kaders: hulpmiddelen als maatwerkvoorziening	8
1.3 Cliëntperspectief als basis	8
1.4 Marktbeschrijving	9
1.5 Leeswijzer	9
<b>2 Fase 1. Voorbereiden van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen</b>	<b>11</b>
2.1 Zorg ervoor dat de cliëntbehoefte in beeld is	11
2.2 Consulteer de markt	13
2.3 Kies voor een passende inkoopprocedure	13
2.4 Bepaal de duur van het contract	14
2.5 Bepaal de gewenste rol van de leverancier voor lokale toegang	15
2.6 Bepaal het aantal te contracteren leveranciers	16
2.7 Maak een keuze tussen huren of kopen	16
2.8 Bepaal de wijze van specificeren	18
2.9 Maak een productindeling met meerdere categorieën	18
2.10 Stel passende selectie- en (sub)gunningscriteria op	19
<b>3 Fase 2. Doorlopen van het inkoopproces</b>	<b>22</b>
3.1 Beantwoorden van vragen tijdens het inkoopproces	22
3.2 Beoordelen van de inschrijvingen	22
3.3 Gunnen aan inschrijver(s)	23
<b>4 Fase 3. Uitvoeren van het contract</b>	<b>24</b>
4.1 Administratief inrichten van het contract	24
4.2 Onderhouden en repareren van hulpmiddelen	25
4.3 Verhuizen naar een andere gemeente	25
4.4 Verhuizen naar een zorginstelling	25
4.5 Overnemen van hulpmiddelen bij het einde van het contract	26
4.6 Stimuleren van passend gebruik en de juiste verstrekking	26
4.7 Bonus- malusregelingen overwegen	27
<b>5 Omgaan met specifieke situaties</b>	<b>28</b>
5.1 Omgaan met schade aan hulpmiddelen	28
5.2 Omgaan met maatwerk bij spoed	28
5.3 Omgaan met specifiek maatwerk	29
5.4 Omgaan met leveringen buiten contract	29
<b>Bijlagen</b>	<b>31</b>
<b>A (fase 1, 2 en 3). Cliëntperspectief centraal</b>	<b>32</b>
<b>B (fase 1). Verhuizing naar een andere gemeente</b>	<b>34</b>
<b>C (fase 1). Implementatieplan</b>	<b>36</b>
<b>D (fase 1). KPI dashboard</b>	<b>37</b>
<b>E (fase 1). Casemanagement</b>	<b>38</b>
<b>F (fase 1). Circulair inkopen</b>	<b>39</b>
<b>G (fase 1). Consulteer de markt</b>	<b>40</b>
<b>H (fase 1). Product assortiment opgave aanbesteding</b>	<b>42</b>
<b>I (fase 1). Functioneel specificeren</b>	<b>45</b>
<b>J (fase 1). Overname van hulpmiddelen</b>	<b>52</b>

K	(fase 1). Bepaal het aantal te contracteren leveranciers	53
L	(fase 1). Gunningscriteria	54

# Voorwoord

Hulpmiddelen zijn voor mensen met een lichamelijke aandoening essentieel om zo goed en zelfstandig mogelijk te kunnen meedoen. Gemeenten vergoeden deze voorzieningen onder de Wmo, al dan niet met een eigen bijdrage. In de praktijk blijkt dat de toewijzing en levering van hulpmiddelen nog soepeler kan verlopen, vooral bij mensen met een complexe en/of spoedeisende hulpvraag. Goede afspraken bij de inkoop kunnen een vlotte en correcte afhandeling tussen aanvraag en levering en het bieden van de benodigde service bevorderen. Deze handreiking draagt bij aan de inkoop van hulpmiddelen door gemeenten. Het doel is dat aanbieders in de gelegenheid worden gesteld om te investeren in:

- a het betrekken van de mensen om wie het gaat bij de opzet, uitvoering en evaluatie van beleid;
- b goede kwaliteit en functioneel passende hulpmiddelen;
- c een goede dienstverlening richting de aanvrager (klantvriendelijk, passende service en voldoende tijd en aandacht)

## ***Eenvoudig waar het kan, maatwerk waar het moet***

Het toewijzen, leveren en leren gebruiken van een hulpmiddel is maatwerk, waarbij de functionaliteit en bruikbaarheid voor de aanvrager leidend zijn. Een hulpmiddel moet passend zijn en stelt de aanvrager in staat zo volwaardig mogelijk te participeren. Soms is haast bij toekenning, aanmeting of service geboden. De huidige inkoopvoorwaarden, uitvoeringspraktijk en procedures zijn hier niet altijd op berekend. Snel en goed contact tussen de cliënt, zorgprofessionals, wmo-consulenten en leveranciers is daarom van groot belang. Soms vereist het vinden van de juiste oplossing aandoening-specifieke expertise en is er sprake van een tamelijk tijdrovend zoekproces. Deze handreiking past in een bredere aanpak voor verbetering van de bestaande uitvoeringspraktijk.

## ***Uitgangspunten voor passend hulpmiddelenbeleid***

Om tot passende oplossingen te komen die mensen in staat stelt volwaardig mee te doen, is een goede samenspraak tussen cliënt, professional, gemeenten leverancier belangrijk. Dit komt terug in de manier waarop de toegang georganiseerd is en de wijze waarop de indicatiestelling, de levering en service zijn ingericht. Belangrijke elementen voor het tijdig realiseren van een passende oplossing zijn:

- a Een snelle beoordeling van wat de zorg- en ondersteuningsvraag is en binnen welke termijn een oplossing nodig is;
- b Voldoende deskundigheid (op afroep beschikbaar) over de aandoening of beperking en zicht op het ziektebeeld en gevolgen voor participatie;
- c De oplossing is functioneel passend voor de cliënt en voldoet aan de doelmatigheidseisen vanuit de gemeente;
- d De kwaliteit van leven, het welzijn en het zo zelfstandig mogelijk kunnen leven van de persoon om wie het gaat staan voorop;
- e Goede communicatie, inzicht in proces en duidelijke afspraken en verantwoordelijkheidsverdeling tussen uitvoerder, leverancier en aanvrager.
- f De zorginkoop wordt vormgegeven met de inbreng van de mensen om wie het gaat, waarbij in ieder geval afspraken worden gemaakt over kwaliteit, informatievoorziening, gunningscriteria en weging en contractbeheer.
- g De gekozen oplossing is vanaf het begin duurzaam en met een overbruggingsmaatregel of tussenoplossing waar het moet;
- h Het herhalen van onderzoek en bureaucratie wordt beperkt.
- i De betrokkenheid van de cliënt in het proces is goed gewaarborgd.
- j Er is samenhangende/overkoepelende regie op het hele proces.

Significant heeft deze handreiking geschreven, in samenspraak met VNG, Firevaned (branchevereniging van hulpmiddelenleveranciers) en leder(in). Tijdens dit proces is op meerdere momenten bij gemeenten getoetst of de handreiking goed aansluit bij de behoefte om de verwerving van

hulpmiddelen te verbeteren. We danken de volgende gemeente voor hun medewerking: Aalten, Amstelveen, Apeldoorn, Arnhem, Barneveld, Berkelland, Den Haag, Den Helder, Duivenvoorde, Hillegom, Gouda, Haarlem, Hellevoetsluis, Helmond, Heusden, Maassluis, Nieuwegein, Oude-IJsselstreek, Rotterdam, Sittard-Geleen, Smallingerland, Utrecht, Voorschoten en Wassenaar, Vlissingen en Wierden.

# 1 Achtergrond en aanleiding

Hulpmiddelen zijn voor mensen met een lichamelijke aandoening essentieel om zo goed en zelfstandig mogelijk te kunnen meedoen. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vergoedt deze voorzieningen, al dan niet met een eigen bijdrage. Goede afspraken bij de inkoop van deze hulpmiddelen door gemeenten kunnen een vlotte en correcte afhandeling van aanvraag en levering bevorderen, evenals het bieden van de benodigde service.

Om gemeenten informatie, ideeën en voorbeelden te geven bij de contractering van hulpmiddelen<sup>1</sup> heeft Significant, in opdracht van Firevaned en de VNG, in 2014 een handreiking contractering hulpmiddelen geschreven. Vier jaar na publicatie van de handreiking hebben het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), leder(in), de VNG en de leden van Firevaned aangegeven belang te hebben bij een geactualiseerde versie van de bestaande handreiking. Belangrijke aanleiding hiervoor is een brief van de minister van VWS aan de gemeenten, waarin zes knelpunten rondom Wmo-hulpmiddelen worden benoemd (onder andere gebrek aan maatwerk, wachttijden, levertijden, bereikbaarheid en ervaren kwaliteitsverschillen tussen gemeenten). Deze knelpunten komen voort uit een rapport van onderzoeksbureau Berenschot, waarin ook een veranderagenda is opgenomen met mogelijke oplossingsrichtingen.

Eén van deze oplossingsrichtingen is het aanpassen en stimuleren van het gebruik van de handreiking inkoop hulpmiddelen. Berenschot geeft in haar rapport aan dat minder gunstige contracten (vanwege bedrijfseconomische redenen) er toe hebben geleid dat leveranciers niet altijd het serviceniveau kunnen bieden dat is overeengekomen. In het rapport wordt aangegeven dat het tijds inmiddels gekeerd lijkt, maar het gewenste inkoopklimaat is nog niet volledig bereikt. De hernieuwde handreiking moet hierin een extra stimulans vormen en moet door gebruikers ervaren kwaliteitsverschillen tussen gemeenten terugdringen (Berenschot, 2018).

Deze handreiking wil een bijdrage leveren aan het organiseren van de inkoop, op zo'n manier dat aanbieders kunnen investeren in het betrekken van de mensen om wie het gaat bij de opzet en evaluatie van hun werkwijze. Dit moet leiden tot:

- a Functioneel passende hulpmiddelen van goede kwaliteit;
- b Goede dienstverlening (klantvriendelijk, passende service en voldoende tijd en aandacht). Er zijn in deze handreiking ook onderwerpen beschreven die in de handreiking van 2014 ook aan bod zijn gekomen. De informatie over de betreffende onderwerpen is aangepast naar situaties die zich vandaag de dag voor doen. Bij het opstellen van de handreiking is er daarnaast een duidelijker onderscheid gemaakt tussen veelvoorkomende, algemene casuïstiek en minder vaak voorkomende specifieke casuïstiek. De handreiking beslaat niet het volledige inkoopproces, maar gaat in op een aantal specifieke onderdelen, waarbij knelpunten zijn ondervonden door de gebruiker of die vandaag de dag nieuwe *best practices* zijn.

Het toewijzen, leveren en leren gebruiken van een hulpmiddel is maatwerk, waarbij functionaliteit en bruikbaarheid voor de aanvrager leidend zijn. Een hulpmiddel moet passend zijn, dat wil zeggen: het stelt de gebruiker in staat zo volwaardig mogelijk te participeren. Soms is haast bij toekenning, aanmeting of service geboden. Soms vereist het vinden van de juiste oplossing aandoening-specifieke expertise en is sprake van een tamelijk tijdrovend zoekproces. Snel en goed contact tussen de gebruiker, zorgprofessionals, Wmo-consulenten en leveranciers is daarom van groot belang. De handreiking past in een bredere aanpak voor verbetering van de bestaande uitvoeringspraktijk.

## 1.1 Doelgroep: handreiking voor gemeenten

De herziene handreiking voor het contracteren van hulpmiddelen is geschreven voor

<sup>1</sup> Deze handreiking richt zich op Wmo-hulpmiddelen en niet op sporthulpmiddelen.



beleidsmedewerkers en inkopers die hulpmiddelen inkopen bij gemeenten. De onderwerpen die aangereikt worden zijn voornamelijk ondersteunend aan het strategisch en tactisch inkopen. Dit zijn de volgende drie inkoopprocesfasen: voorbereidingsfase, doorlopen inkoop en uitvoeren van het contract. Het operationeel inkopen (bestellen, bewaken en nazorg) valt buiten de scope van deze handreiking. Het spreekt voor zich dat het belangrijk is hier in de contractering duidelijke afspraken over te maken (zie cliëntperspectief).

De onderwerpen in deze handreiking zijn voldoende gedetailleerd om direct mee aan de slag te gaan. Inpassing in het Wmo-beleid en de mogelijke aanpassing aan plaatselijke omstandigheden vergt wel nadere uitwerking door de beleidsmedewerker en/of inkoper van de gemeente. Het beleid van een gemeente vraagt om een eigen afweging van onderwerpen die bijdragen aan het bereiken van specifiek gewenste effecten voor de gemeente. De onderwerpen zijn los, ofwel in combinatie toe te passen op de inkoop van Wmo-hulpmiddelen.

## 1.2 Wettelijke kaders: hulpmiddelen als maatwerkvoorziening

In de Wmo 2015 wordt aangegeven dat de gemeente zorgdraagt voor de maatschappelijke ondersteuning. De gemeente waarborgt de kwaliteit en continuïteit van voorzieningen die zij aanbiedt aan gebruikers. De voorzieningen zijn erop gericht om de gebruiker in staat te stellen tot zelfredzaamheid en/of participatie, zodat de gebruiker zo lang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven wonen. De gemeente treft algemene maatregelen en voorzieningen, en maatwerkvoorzieningen. Maatwerkvoorzieningen kunnen de hulpmiddelen zijn waarover deze handreiking gaat, maar ook diensten, woningaanpassingen of andere maatregelen. De maatwerkvoorziening is, voor zover daartoe aanleiding bestaat, afgestemd op de omstandigheden en mogelijkheden van de gebruiker.

De gemeente heeft de keuze om de gebruiker een maatwerkvoorziening aan te bieden in natura of in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). In de Wmo 2015 staat beschreven dat het pgb een gelijkwaardig alternatief moet zijn van zorg in natura, onder vergelijkbare condities. Gemeenten moeten bij het toekennen van een pgb wel vooraf toetsen of aan een aantal voorwaarden is voldaan, bijvoorbeeld of de gebruiker zelf of met hulp uit zijn sociale netwerk in staat is om de pgb-taken uit te voeren. Met het pgb kan de gebruiker zelf diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen of andere maatregelen inkopen. De gemeente is vanaf de invoering van de Wmo 2015 ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van deze voorzieningen.

### Voorbeeld: een hulpmiddel met een persoonsgebonden budget

In de Wmo is geregeld dat het mogelijk is via de gemeente met een pgb hulpmiddelen in te kopen. Een pgb moet een gelijkwaardig alternatief voor een voorziening in natura zijn. Dit betekent dat ook mensen met een pgb toegang hebben tot verzekering en service. De aanschaf van hulpmiddelen via een pgb kan bijvoorbeeld gebruikt worden wanneer een gebruiker specifieke wensen heeft. Bij de aankoop moet rekening worden gehouden met het Programma van Eisen dat door de gemeente is opgesteld. Als de aanvraag wordt toegekend, stelt de afdeling Wmo het maximale budget vast in een beschikking. Het Programma van Eisen is vermeld in deze beschikking.

De gemeente bepaalt (zoals omschreven in de Wmo 2015) in samenspraak met de gebruiker of diegene toegang heeft tot de maatwerkvoorziening, dus ook wie de maatwerkvoorziening in de vorm van een hulpmiddel mag ontvangen.

## 1.3 Cliëntperspectief als basis

Het doel van de zorginkoop is dat afspraken tussen gemeente en leverancier(s) worden gemaakt over te leveren diensten, die de mensen om wie het gaat in staat stellen volwaardig te kunnen meedoen in de maatschappij. Dit betekent dat het belangrijk is de vraag van mensen om wie het gaat te



kennen en hen vanaf het begin te betrekken bij de voorbereiding van het inkoopproces (waaronder het opstellen van het Programma van Eisen, de weging en gunning), de uitvoering en de evaluatie.

#### 1.4 Marktbeschrijving

Demografische ontwikkelingen, beleidsuitgangspunt van de overheid om mensen langer thuis te laten wonen, innovaties en de algemene trends rond klantbeleving zorgen voor een dynamisch hulpmiddelenmarkt. De hulpmiddelenzorg is sterk ondersteunend aan het langer veilig en zelfredzaam thuis wonen. Met de vergrijzing kent de vraag een sterke groei van 5% tot 7% per jaar. Bij ongewijzigd beleid is de verwachting van branchevereniging Firevaned dat deze groei de komende jaren op dezelfde wijze doorzet. Langer thuis wonen, betekent ook, dat de complexiteit van hulpmiddelen groter wordt.

De markt van Wmo-hulpmiddelen ziet er in 2018 als volgt uit. 2,1% van alle mensen in Nederland gebruikt een hulpmiddel. 70% van de mensen die een hulpmiddel gebruikt is 65 jaar of ouder. 40% van de mensen die een hulpmiddel gebruikt, is 80 jaar of ouder. Hulpmiddelen hebben een gemiddelde technische levensduur van zeven jaar. De gemiddelde termijn dat een hulpmiddel uitstaat is 3,2 jaar.

In 2017 werd er door Nederlandse gemeenten in totaal voor circa € 200 tot 250 miljoen<sup>2</sup> aan hulpmiddelen ingekocht. Gemeenten kopen de hulpmiddelen in bij een beperkt aantal leveranciers. Deze leveranciers krijgen de hulpmiddelen geleverd van enkele tientallen fabrikanten. Fabrikanten leveren in de regel aan alle leveranciers. Leveranciers, meer specifiek de dealers in revalidatiehulpmiddelen, hebben de afgelopen jaren veel Wmo-contracten met verlies uitgevoerd. De afname van hulpmiddelen daalde door focus op eigen kracht en invoering van eigen bijdragen. Door een overschot aan hulpmiddelen kwam de prijs onder druk te staan.

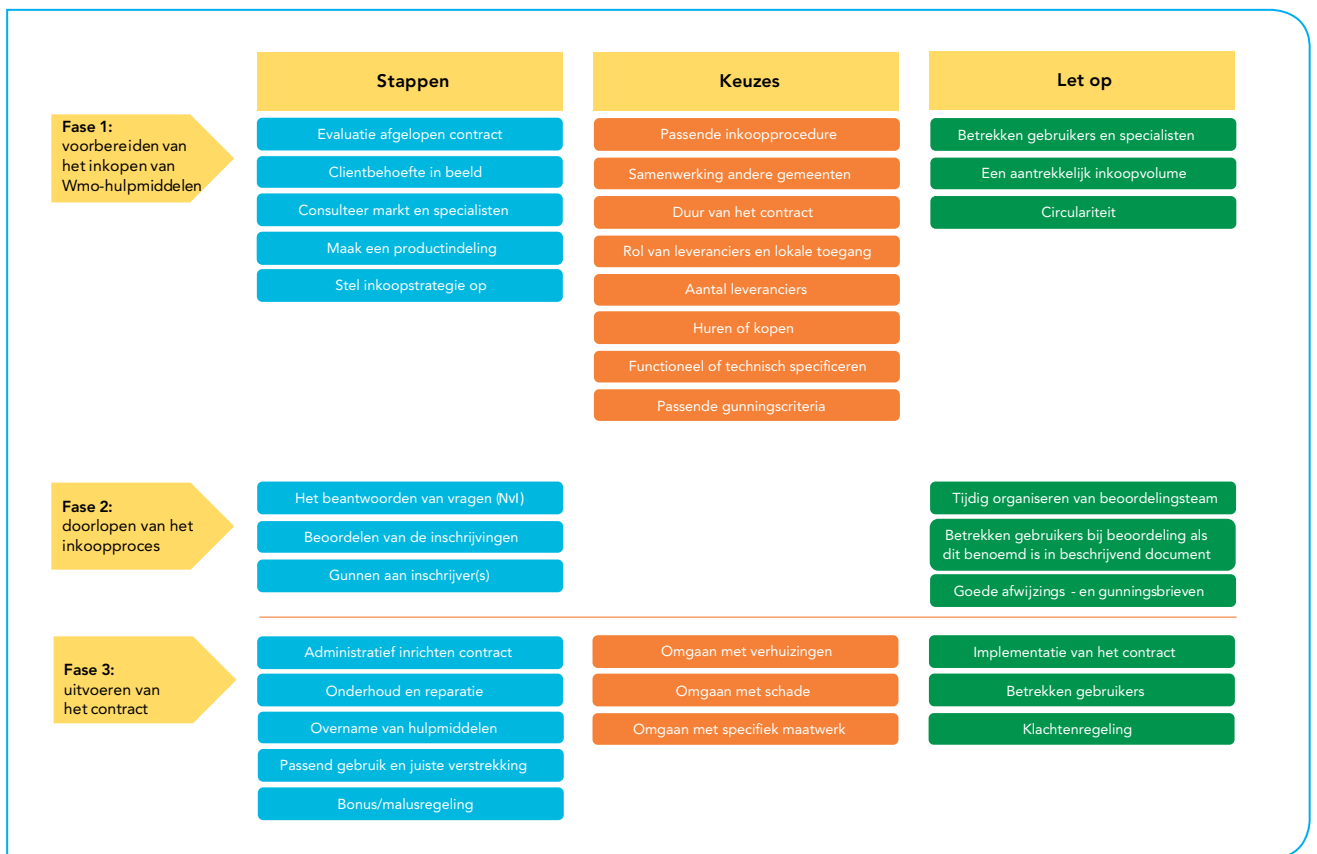
Een belangrijke verandering in de markt is de opkomst van keuzevrijheid voor de gebruiker. Steeds meer gemeenten werken met meerdere leveranciers, die het contract vanuit een regionale of centrale aanwezigheid uitvoeren. Lokale aanwezigheid van leveranciers, met een vestiging in de contractgemeente neemt af.

#### 1.5 Leeswijzer

De opbouw van de handreiking is als volgt. Allereerst wordt ingegaan op de voorbereiding van de aanbesteding en bijbehorende onderwerpen die hier onder vallen, dit betreft hoofdstuk 2. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 3 een toelichting gegeven op de stappen die een gemeente doorloopt na publicatie van de aanbesteding. Vervolgens wordt ingegaan op het uitvoeren van een contract in hoofdstuk 4.

Tot slot wordt een toelichting gegeven op de omgang met specifieke situaties die buiten het reguliere proces vallen in hoofdstuk 5. In figuur 1 is een schematische weergave (figuur 1) opgenomen met daarin de drie inkoopfasen met de bijbehorende stappen, keuzes en zaken om alert op te zijn. Dit zijn tevens de onderwerpen die terug te lezen zijn in deze handreiking.

<sup>2</sup> Bron: branchegegevens Firevaned.



Figuur 1. Schematische weergave van de inkoopfasen, met bijbehorende keuzes en zaken om alert op te zijn.

## 2 Fase 1. Voorbereiden van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen

Dit hoofdstuk gaat in op de voorbereidende fase van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen. Voor een uitgebreide toelichting van enkele onderwerpen kunt u voor meer informatie klikken op de dikgedrukte tekst 'hier', waarna u wordt doorverwezen naar informatie over het betreffende onderwerp. De volgende onderwerpen worden toegelicht in het hoofdstuk:

- 2.1 Zorg ervoor dat de cliëntbehoefte in beeld is;
- 2.2 Consulteer de markt (marktconsultatie);
- 2.3 Kies voor een passende inkoopprocedure;
- 2.4 Bepaal de duur van het contract;
- 2.5 Bepaal de gewenste rol van de leverancier voor lokale toegang;
- 2.6 Bepaal het aantal te contracteren leveranciers;
- 2.7 Maak een keuze tussen huren of kopen;
- 2.8 Bepaal de wijze van specificeren;
- 2.9 Bepaal de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de verhuisregeling;
- 2.10 Stel passende selectie- en (sub)gunningscriteria op.

### 2.1 Zorg ervoor dat de cliëntbehoefte in beeld is

Het goed in beeld hebben wat de inkoopbehoefte is voor een inkooptraject, is van groot belang voor het succesvol inkopen van Wmo-hulpmiddelen. Wat door de gemeente wordt ingekocht, moet aansluiten op de behoefte van de verschillende typen gebruikers in de gemeente. Hieronder worden de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve gegevens weergegeven die in beeld moeten zijn.

Kwantitatieve gegevens:

- a Hoeveel gebruikers gebruiken hulpmiddelen en hoe groot is de doelgroep met een complexe zorgvraag?
- b Welke hulpmiddelen worden gebruikt, wat is het aantal uitstaande hulpmiddelen per productcategorie, het aantal leveringen en inname in het voorliggende jaar per productcategorie?
- c Welke ontwikkelingen zijn er de afgelopen paar jaar geweest, bijvoorbeeld wijziging in eigen bijdrage, inrichting van collectieve pools?
- d Welke ontwikkelingen in gebruik worden verwacht voor de toekomst, bijvoorbeeld op basis van demografie, technologie of overheidsbeleid?

#### Abonnementstarief kan leiden tot hoger aantal meldingen

Vanaf 1 januari 2019 zal het abonnementstarief worden ingevoerd. Dit betekent dat inwoners die gebruik maken van één of meerdere Wmo-diensten, een vast abonnementstarief (maximaal € 17,50) per maand betalen. Op het moment van schrijven van deze handreiking is nog niet zeker welke effecten dit zal hebben op de vraag naar Wmo-hulpmiddelen, maar deze ontwikkeling zou kunnen leiden tot een hoger aantal aanvragen van Wmo-hulpmiddelen.

Kwalitatieve gegevens:

- a Waar zijn gebruikers tevreden over en welke problemen ervaren zij bij de verstrekking en het gebruik van hulpmiddelen?
- b Welke levertijd en kwaliteit van service en onderhoud vinden gebruikers redelijk?
- c Welke dienstverlening wordt van de leverancier verwacht naast het leveren van hulpmiddelen?
- d Wat mag worden gedaan door de leverancier in overleg met de gebruikers, zonder tussenkomst of accordering van de gemeente?

- e Hoe wensen gebruikers en de gemeente de procedure voor gebruikers die specifieke aandacht behoeven ingericht te zien?
- f In welke mate wordt een eventuele vestiging van de huidige leverancier(s) gebruikt?
- g Werkt de gemeente mee aan de verhuisregeling?
- h Welke afspraken gelden voor een soepele overgang van hulpmiddelen bij wijzigingen in de persoonlijke situatie?

Antwoorden op deze vragen kunnen voor iedere gemeente anders zijn. Leveranciers kunnen een inschrijving op maat maken, als zij deze kunnen baseren op werkelijke en verwachte gegevens over het gebruik van de hulpmiddelen binnen de gemeente. Dat betekent dat deze gegevens op het moment van uitvraag bekend moeten zijn en niet pas in een later stadium (bijvoorbeeld tijdens de nota van inlichtingen). Voor de exacte (minimale) gegevens, waarop leveranciers hun inschrijving baseren, heeft Firevaned een 'Informatieprofiel' opgesteld. Deze is opgenomen in de bijlagen. Klik [hier](#) om naar de bijlagen te gaan.

Bronnen die gemeenten kunnen raadplegen om inzicht te krijgen in de cliëntbehoefte zijn onder andere:

- a Eigen administratie van de gemeente van welke hulpmiddelen er uit staan;
- b Administratie van de leverancier(s) van welke hulpmiddelen bij gebruikers in gebruik zijn;
- c Cliënttevredenheidsonderzoek, cliënt-ervaringsonderzoek of behoefteonderzoek dat onder een steekproef van gebruikers wordt uitgezet, of bij een vast panel wordt onderzocht;
- d Consultatie van Wmo-clëntenraad of andersoortige cliëntenraad;
- e Inzichten vanuit vergelijkbare gemeenten;
- f Betrokken professionals, zoals Wmo-consulenten en ergotherapeuten;
- g Contractevaluatie van de afgelopen contractperiode.

#### Voorbeeld: cliëntbehoefte onderschat

Een gemeente geeft bij de inkoop van hulpmiddelen aan hoeveel hulpmiddelen er binnen de gemeente uitstaan. Nadat de opdracht wordt gegund aan een leverancier blijkt dat de inschatting van de uitstaande hulpmiddelen te hoog was. Van de ingeschatte hoeveelheid bleek 25% minder hulpmiddelen uit te staan. Voor de gemeente en voor de leverancier was dit een verrassing.

Als de juiste cijfers over uitstaande hulpmiddelen op voorhand bekend waren, dan had de gemeente de uitvraag en de leverancier zijn onderbouwing van de prijs anders opgesteld.

Om het cliëntenperspectief goed tot zijn recht te laten komen verdient het aanbeveling dat de inkoopers van Wmo-voorzieningen bij gemeenten ervaringsdeskundigen betrekken bij het formuleren van de uitgangspunten van het inkoopbeleid op basis van de gebruikte bronnen. Selecteer hiervoor ervaringsdeskundigen met voldoende beleidsmatige, de eigen aandoening overstijgende, competenties.

Om gebruikers centraal te stellen bij de aanbesteding van hulpmiddelen, kun je als gemeente in het gehele traject gebruikers en/of ouders/verzorgers betrekken, bij de totstandkoming van het beschrijvend document en het Programma van Eisen, het beoordelen van de inschrijvingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. Gedurende dit proces is verwachtingsmanagement cruciaal: niet met iedere wens kan immers rekening worden gehouden. De aanbestedende gemeente kan een Wmo-raad of oudercollectief actief betrekken bij het formuleren van een Programma van Eisen. Om in het beschrijvend document een zo passend mogelijk hulpmiddelenbeleid te realiseren, kan de gemeente aan leveranciers vragen hoe zij de klant centraal stellen. Aspecten als functionaliteit, service, gebruikstraining, maatwerk voor complexe aanvragen en communicatie met de gebruiker zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

Voor een goede uitvoering van het hulpmiddelenbeleid is het belangrijk dat de gebruikers<sup>3</sup> weten wat ze kunnen verwachten. Dit betreft de spelregels, verwachtingen van de gebruiker en leverancier(s) en regeling van de klachtenafhandeling. Om een duidelijk aanspreekpunt te creëren voor mensen die niet weten waar ze terecht moeten met hun langdurige zorgvraag, is het Juiste Loket in het leven geroepen. Het Juiste Loket is een plek waar gebruikers, uitvoerders en leveranciers terecht kunnen als er geen tijdige oplossing gerealiseerd wordt. Als gemeente kun je richting leveranciers informeren over het Juiste Loket in het beschrijvend document, maar ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund.

Een gemeente kan er voor kiezen om een klanttevredenheid/klantervaring terug te laten komen in het beschrijvend document. Dit kan worden bepaald aan de hand van directe beoordelingen op passendheid en snelheid van levering en aantoonbare, periodieke klanttevredenheidsonderzoeken. Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen worden gemeten zijn: de ervaringen met passendheid en snelheid van levering, de uitvoering van de intake, afhandeling van klachten en de snelheid van reparaties/serviceverlening. Hierdoor geeft een gemeente nog meer aandacht aan de gebruikerbehoefte.

Het is voor een gemeente en de gebruiker waardevol als in de voorbereidingsfase een conceptversie van het contract en een KPI-sheet wordt opgesteld (de kritische prestatie-indicatoren waarop tijdens de uitvoering van het contract wordt gestuurd). Denk hierbij aan KPI's met betrekking tot levertijden, herinzetpercentages, enzovoort. In de conceptversie van het contract is het mogelijk vooraf afspraken vast te leggen die in de toekomst gemaakt kunnen worden tussen gemeente en leverancier. Door dit tijdig op te stellen en informatie over de afspraken te vergaren bij betrokkenen, waaronder de gebruiker, kan je als gemeente voorkomen dat je vast zit aan eigen opgestelde afspraken die te snel zijn gemaakt en zijn meegenomen in het contract. Voor meer informatie over het opstellen van een contract, klik [hier](#).

## 2.2 Consuleer de markt

Het eerste doel van een marktconsultatie is het toetsen of de beoogde eisen en/of wensen haalbaar zijn, bijvoorbeeld door een (deel van het) concept Programma van Eisen en het conceptcontract voor te leggen aan de markt. Het tweede doel is de markt vragen om met ideeën te komen voor specifieke eisen of sturingsmechanismen (wat zijn bijvoorbeeld redelijke bonus malus bepalingen) en/of de wijze waarop wensen worden uitgevraagd (hoe kan de beoordeling van kwaliteit bijvoorbeeld beter tot zijn recht komen). De gemeente moet er wel voor waken om de inkoop niet te veel te laten hangen naar de wensen van een specifieke leverancier. De gebruikerbehoefte en de eigen beleidsdoelen van de gemeente hebben prioriteit. Een goede marktconsultatie kan voorkomen dat er bij een aanbesteding geen inschrijvers zijn. Zorg er bij het uitvoeren van een marktconsultatie dat alle partijen, en ook de latere partijen in de aanbesteding over dezelfde informatie beschikken die ze nodig hebben om een goede offerte te kunnen uitbrengen. Het creëren van een *level playing field* tussen marktpartijen is een belangrijke verantwoordelijkheid van een gemeente. Voor meer informatie over de marktconsultatie klik [hier](#).

Naast een marktconsultatie kan een gemeente ook een marktanalyse uitvoeren. Het verschil tussen een marktconsultatie en een marktanalyse zit voornamelijk in het feit dat er bij een marktconsultatie alleen marktpartijen worden bevroegd en bij een marktanalyse ook gebruikers, ergotherapeuten, Wmo-consulenten en andere betrokkenen worden bevroegd. Een marktanalyse geeft een diverser beeld van de markt en van gebruikerbehoefte, vanuit verschillende perspectieven. Het vraagt echter wel meer tijd in de voorbereidingsfase.

## 2.3 Kies voor een passende inkoopprocedure

Voorafgaand aan de keuze voor een passende inkoopprocedure is het waardevol om de

3 Gebruiker: Met de term gebruiker bedoelen we de persoon die het hulpmiddel gebruikt.

voorgaande contractperiode te evalueren. De aandachtspunten (bijvoorbeeld overbodige afspraken en knelpunten) die hieruit voort komen, kunnen een belangrijk vertrekpunt zijn voor de keuzes van de nieuwe aanbesteding. De volgende vragen kunnen helpen bij de contractevaluatie:

- a Wat wilden we voorafgaand aan het contract, denk aan volume en type product, maar ook facturatie en service?
- b Wat was de daadwerkelijke behoefte? Bleek de behoefte gedurende het contract hetzelfde als wat voorafgaand beoogd was?
- c Hoe is het contract feitelijk uitgevoerd en hoe is dit door verschillende partijen ervaren?
- d Hebben wij inzicht in klanttevredenheid en klachten?
- e Welke wijzigingen zijn doorgevoerd tijdens de contractduur en waarom?
- f Hebben we als gemeente onze rol als contractmanager goed ingevuld en wat kunnen we daarvan leren voor het volgende contract?

Tijdens de voorbereiding van een inkooptraject, kan de gemeente kijken naar mogelijkheden tot innovatie en naar de aanbestedingsmethodiek, met name denkend aan een openbare aanbesteding of niet-openbare aanbesteding. Een openbare aanbesteding komt doorgaans voor bij een markt met weinig leveranciers en een niet-openbare aanbesteding bij een markt met veel leveranciers. Een aanbesteding voor Wmo-hulpmiddelen wordt doorgaans als openbare aanbesteding op de markt gezet. Dit komt doordat de verwachting van het aantal inschrijvers laag is (PIANOo, 2018).

Op dit moment worden opdrachten doorgaans zonder perceelverdeling in de markt gezet. Uitzonderingen hierop zijn perceelverdelingen op basis van de geografische ligging en complexe vraagstukken. Een perceelindeling op basis van het inkopen van bulk of maatwerk komt tegenwoordig niet meer voor. Desalniettemin is een perceelverdeling niet bij voorbaat uitgesloten.

### **2.2.1 Samenwerkingsverband met andere gemeenten**

In de voorbereiding op een aanbesteding is het aan te raden om na te denken over een samenwerking met een of meerdere andere gemeenten. Op die manier kan een groter inkoopvolume gerealiseerd worden, waardoor de aanbesteding voor de markt aantrekkelijker is. Zo is de kans groter op (meer) inschrijvingen. Let er bij het aangaan van deze samenwerking op dat de beleidsdoelen van de samenwerkingspartners overeenkomstig zijn, dan wordt kennis gebundeld en kan bespaard worden op proceskosten.

### **2.2.2 Houd rekening met een implementatieperiode van het contract**

Bij de ingang van het contract is een implementatieperiode van 3 maanden gangbaar. De implementatie vraagt tijd maar ook aandacht van zowel leverancier als gemeente. Tijdens de implementatiefase is onder andere aandacht nodig voor administratieve en fysieke overdracht en werkafspraken. Het is aan te raden deze zaken op te nemen in een implementatieplan. Als gemeente kun je ook in het beschrijvend document opnemen dat de leverancier bij zijn inschrijving zelf een implementatieplan met tijdpad aanlevert. Dit implementatieplan kan meegenomen worden als een toetsingscriterium (er moet ten minste een voldoende worden gescoord, anders wordt de inschrijving terzijde gelegd) of gunningscriterium in de beoordeling. Voor een volledig overzicht van onderwerpen die in een implementatieplan verwerkt kunnen worden, klik [hier](#).

## **2.4 Bepaal de duur van het contract**

Bij het inkopen van Wmo-hulpmiddelen stelt de gemeente een contract vast met een bepaalde duur. De duur van een contract kan opgebouwd zijn uit een vast gedeelte en mogelijkheid tot verlenging. Voor raamovereenkomsten geldt dat de overeenkomst een looptijd mag hebben van maximaal vier jaar, tenzij de gemeente motiveert dat een uitzondering gerechtvaardigd is en dat de overeenkomst langer mag duren. Mogelijke motiveringen zouden de implementatiekosten en de levensduur van de hulpmiddelen, langer dan vier jaar, kunnen zijn.

In de praktijk wordt een grote verscheidenheid aan contracttermijnen gehanteerd, variërend van vier tot zeven jaar, met onderliggende praktijkvarianten van twee jaar vast met 2 x 1 optiejaar, tot

vier jaar vast met aanvullend 1 x 2 optie jaren. De motivatie voor een langere looptijd van vier jaar richt zich op de economische afschrijftermijn van de hulpmiddelen en/of de implementatieperiode en de met het contract gepaard gaande investeringen.

Steeds vaker wordt in de aanbesteding opgenomen, dat de verlenging op basis van wederzijds goedvinden plaatsvindt. Het is verder van belang, om een ruime opzegtermijn te hanteren, indien geen gebruik gemaakt wordt van de verlengingsmogelijkheid. 6 maanden is minimaal benodigd om een nieuwe aanbesteding uit te zetten en een nieuw contract te implementeren.

Aangezien hulpmiddelen verstrekt worden met een verschillende levensduur gedurende de looptijd van het contract, moet de gemeente rekening houden met overdracht van hulpmiddelen naar een andere opdrachtnemer, wanneer het contract ten einde loopt.

#### Voorbeelden van contracttermijnen

Achterhoek	: 3 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 2 jaar = totaal 7 jaar
Almere	: 3 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 2 jaar = totaal 7 jaar
Amersfoort	: 3 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 2 jaar = totaal 7 jaar
Amstelveen	: 4 jaar vast + 1 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 5 jaar
Amsterdam	: 3 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 5 jaar
Apeldoorn	: 2 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 2 jaar = totaal 6 jaar
Breda	: 2 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 4 jaar
Delft	: 2 jaar vast + 4 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 6 jaar
Den Haag	: 4 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 6 jaar
Eindhoven	: 4 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 6 jaar
Enschede	: 3 jaar vast + 2 x optionele verlenging van 1 jaar = totaal 5 jaar

*(Gemeenten-Nederland, 2018)*

#### Quick win: Een verantwoorde implementatietijd en een slimme ingangsdatum nieuw contract

Het komt voor dat gemeenten verwachten dat na het verlenen van de opdracht aan een nieuwe leverancier de nieuwe leverancier per direct 'op volle toeren' kan draaien. De tijd die een nieuwe leverancier echter nodig heeft om zijn diensten en producten volwaardig te leveren heeft een implementatietijd nodig. In de Wmo 2015 wordt een implementatieperiode van minimaal drie maanden vastgesteld. Hoewel het logisch kan lijken, is het niet praktisch om hulpmiddelencontracten tussen gemeenten en leveranciers in te laten gaan per 1 januari in het volgende jaar. Dit betekent namelijk dat een nieuwe leverancier in de vakantieperiode zijn eigen organisatie moet inrichten en daarvoor ook moet afstemmen met de ambtenaren van de gemeente die in deze periode vaak ook lastig te bereiken zijn. Om dezelfde reden is een ingangsdatum in of rond de zomervakantieperiode niet raadzaam.

## 2.5 Bepaal de gewenste rol van de leverancier voor lokale toegang

Gemeenten gaan verschillend om met de rol zij zichzelf toedelen op het gebied van dienstverlening. Alhoewel de toegang tot maatwerkvoorzieningen altijd bij de gemeente (meestal in lokale toegangsteams) ligt, verschilt de mate waarop zij betrokkenheid en de expertise van leveranciers wensen. Bijvoorbeeld bij de advisering met betrekking tot het maken van een keuze voor het juiste hulpmiddel. De keuzes die een gemeente maakt, hebben invloed op de omvang en expertise die bij de gemeente en/of bij de leverancier aanwezig moet zijn. De gemeente maakt ook afspraken met de leverancier over welke aanpassingen gedaan mogen worden zonder tussenkomst of accordering vanuit de gemeente.



Met de komst van sociale wijkteams en de activiteiten die hier worden belegd voor het uitvoeren van een hulpvraag van een gebruiker rondom hulpmiddelen, verandert ook de rol en dienstverlening van de leverancier. Deze verschuiving van centraal naar lokaal in de organisatie van de gemeente heeft vaak een versnippering van kennis en expertise tot gevolg op het gebied van hulpmiddelenverstrekking. Hierdoor kan het gehele proces van aanvraag, betrokkenheid van ketenpartners (zoals thuiszorg en eerstelijns ergotherapeuten), inzet van collectieve en algemene voorzieningen per wijkteam anders zijn ingericht. Indien wordt verwacht dat de leverancier een actieve rol gaat spelen in de sociale wijkteams moet dit worden meegenomen in de uitvraag bij een aanbesteding. Hieraan voorafgaand verdient het de aanbeveling in de marktconsultatie de partijen te betrekken die een rol gaan spelen zodat bij de inschrijving op de aanbesteding en uitvoering van het contract geen onduidelijkheid bestaat over rollen en verantwoordelijkheden.

## 2.6 Bepaal het aantal te contracteren leveranciers

De gemeente heeft de keuze om één of meerdere leveranciers de opdracht te gunnen. Aan het contracteren van één of meer leveranciers kleven zowel voor- als nadelen. Het contracteren van één leverancier levert doorgaans schaalvoordelen op, past beter bij een meer strategische relatie (indien dit gewenst is) en is eenvoudiger qua leveranciersmanagement. Het past dan ook meestal beter bij kleine opdrachten om één leverancier te contracteren.

Steeds meer gemeenten maken een keuze voor meerdere leveranciers. Een belangrijke reden om te kiezen voor meer dan één leverancier, is het bieden van keuzevrijheid aan de gebruiker. De keuzevrijheid kent diverse gradaties. Zo zijn er gemeenten die uitsluitend en alleen accepteren dat de gebruiker een keuze maakt, bijvoorbeeld aan de hand van de webpresentatie van de gecontracteerde leveranciers en de uitkomsten van het klanttevredenheidonderzoek. Als gemeenten zelf de keuze maken voor een leverancier (en er dus geen keuzevrijheid is voor de gebruiker) ligt in de huidige praktijk de focus vaak op de laagste prijs.

Soms is de aanleiding een slechte ervaring in het contract met één leverancier, bijvoorbeeld door het gebrek aan risicospreiding waardoor een gemeente afhankelijk is van één leverancier. De gemeente houdt bij het contracteren van meerdere leveranciers ruimte om bij minder goede ervaringen van gebruikers een minder presenterende leverancier in de contractperiode minder werk toe te bedelen.

In ongeveer de helft van de aanbestedingen selecteren gemeenten meerdere leveranciers voor de opdracht. De grote steden, Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht werken met meerdere leveranciers. Meer informatie over het bepalen van het aantal te contracteren leveranciers vindt u [hier](#).

### Voorbeeld: ervaren gebruikers

Ervaren gebruikers vinden het doorgaans prettig om keuzevrijheid te hebben. Zij kennen de hulpmiddelenmarkt. Bij meerdere leveranciers, hebben zij ook een breder assortiment binnen hun bereik omdat sommige merken en typen wel bij leverancier A en niet bij leverancier B gevoerd worden. Ook het ervaren serviceniveau en het contact met de leverancier kunnen redenen zijn voor gebruikers om over te stappen. Gebruikers die voor het eerst geïndiceerd zijn voor een hulpmiddel, maken doorgaans geen keuze.

## 2.7 Maak een keuze tussen huren of kopen

Een veel gestelde vraag door gemeenten is of zij hulpmiddelen het best kunnen huren, kopen of mogelijk voor een andere financieringsmodel kunnen kiezen. De verschillende financieringsmodellen hebben voor- en nadelen, dit heeft met name betrekking op het beheer en het beleggen van risico's. Denk hierbij aan juridisch eigendom, afschrijvingsrisico en mogelijkheden tot herverstrekken

en bij koop specifiek aan depotbeheer, afvoer en terugkoop. In het geval van huur nemen leveranciers risico's in het bestandsbeheer voor hun rekening, denk hierbij aan stilstand en het casco risico. Ook komen de rentelasten voor rekening van de leverancier. De laatste jaren is de trend dat steeds meer gemeenten kiezen voor huren in plaats van kopen.

### Huren

Een voordeel van huren ten opzichte van kopen is dat de gemeente niet meer verantwoordelijk is voor het beheer van de hulpmiddelen. Daarnaast is het uitgavenpatroon voor de gemeente minder grillig door de constantere huurprijzen. De gemeente wordt niet meer geconfronteerd met plotse benodigde hoge uitgaven voor één of meer complexe en dure hulpmiddelen.

Beleidswijzigingen zijn in een huurconstructie met geringere consequenties voor de gemeente door te voeren: het uitstaande bestand is immers niet in eigendom van de gemeente.

Het is raadzaam om informatie over de mogelijke optie huren aan de hand van een marktconsultatie te behalen bij de verschillende marktpartijen. Klik [hier](#) voor meer informatie over de marktconsultatie.

Een nadeel van huren ten opzichte van kopen is dat de gemeente minder flexibel kan omgaan met de hulpmiddelen, omdat de hulpmiddelen eigendom zijn van de leverancier. Het effect hiervan is dat bij overdracht van een contract het bestand verkocht dient te worden aan de nieuwe leverancier, dan wel ondergebracht dient te worden in een uitfaseringsconstructie voor overname, waarin middelen die nog gebruikt worden later kunnen worden overgenomen. De eindregeling kan beperkend zijn voor de concurrentiepositie van toetredende of zittende leveranciers in een aanbesteding, maar als de uitgangspunten voor overname bij aanvang van het contract gelijk zijn aan de uitgangspunten aan het einde van het contract, wordt hinder hieromtrent weggenomen. Meer hierover is beschreven in paragraaf 4.5 *Overnemen van hulpmiddelen bij het einde van een contract*. [Klik](#) hier om naar deze paragraaf te gaan.

Een bijkomend voordeel van huurcontracten is gelegen in de toepassing van de circulaire principes. Gemeenten betalen voor het gebruik en niet het bezit van de hulpmiddelen. Leveranciers dragen daardoor zorg voor maximaal hergebruik, een zo lang mogelijk gebruik door goed onderhoud en ten slotte ook waarde behoud aan het einde van het contract. Wanneer de waarde van hulpmiddelen wordt behouden, kan het uitstaande bestand één op één over naar de nieuwe leverancier, of wordt de gebruiksstermijn verlengd gedurende de overnameperiode.

### Kopen

Koopcontracten, waarbij de gemeente eigenaar is van alle uitstaande hulpmiddelen, inclusief het depot worden niet vaak meer toegepast. Het beheer, met de terugkoopverplichting op hulpmiddelen die langer dan een vooraf afgesproken periode niet voor herinzet in aanmerking gekomen zijn, is arbeidsintensief. Bovendien beschikken veel gemeenten niet meer over de benodigde specialisme kennis van hulpmiddelen om het beheer en eigenaarschap uit te voeren.

Een moderne variant van kopen is het koopcontract waarbij de gemeente eigenaar is en blijft van de bij gebruikers in bruikleen uitstaande hulpmiddelen. De gemeente heeft dus nog wel zeggenschap over het eigen hulpmiddelenbestand, wat als een voordeel kan worden beschouwd van kopen. Hulpmiddelen die retour komen, gaan over in eigendom van de leverancier en worden opgenomen in het centrale depot van de leverancier, van waaruit de hulpmiddelen herverstrek kunnen worden in diverse contracten.

### Lumpsum variant

Zowel huur- als koopcontracten worden soms op basis van een vast jaarbudget afgesloten. Het jaarbudget wordt steeds voorafgaand berekend aan de hand van het aantal uitstaande hulpmiddelen en het aantal leveringen, beiden vermenigvuldigd met een vaste categorieprijs. Doorgaans vindt geen verrekening over het verleden plaats. In sommige contracten wordt budgetaanpassing alleen toegepast bij een bepaalde afwijking van een bepaald percentage. In dergelijke contracten is het

risico voor leveranciers relatief groot, de hulpmiddelenmarkt groeit de laatste jaren fors.

Naast zekerheid over de uitgaven is het grote voordeel voor gemeenten dat de administratie sterk vereenvoudigd wordt tot simpelweg het jaarbudget gedeeld in twaalf vaste termijnfacturen.

Doorgaans is in de lumpsum variant, net zoals in een standaard huurcontract bepaald dat de leverancier een mix van nieuwe en gebruikte hulpmiddelen in kan zetten. Dit biedt voordelen voor de leverancier en helpt bij de verduurzaming van de hulpmiddelenmarkt.

Voor de gebruiker is geen verschil tussen de verkrijgingsmethodieken. De dienstverlening richting de gebruiker kan in principe gelijk zijn bij zowel koop als huur.

### **Circulair inkopen**

Hergebruik van hulpmiddelen is een belangrijk onderdeel in het inkoopproces vanuit de gemeente. Om het hergebruik te stimuleren moet de prikkel tot herinzet zoveel mogelijk bij de leverancier worden gelegd. In huurcontracten is deze prikkel automatisch ingebouwd aangezien de leverancier zelf baat heeft bij hergebruik van het hulpmiddel (eventueel in een ander contract). In een koopcontract verdient dit extra aandacht en kan dit worden ondervangen door bijvoorbeeld het toestaan van inzet van hergebruikte middelen en het werken zonder koopdepot. Ook dan ligt er een prikkel om optimaal van herinzet gebruik te maken bij de leverancier. Voor meer informatie over circulair inkopen klik [hier](#).

## **2.8 Bepaal de wijze van specificeren**

Gemeenten hebben de mogelijkheid om in meer of mindere mate functioneel op output (in plaats van technisch) te specificeren. Technisch specificeren houdt in dat de gemeente de eisen aan de te leveren producten en diensten in detail voorschrijft. Bij een volledig technische gespecificeerde aanbesteding kunnen leveranciers zich doorgaans alleen op prijs onderscheiden van elkaar.

Functioneel specificeren houdt in dat de gemeente geen eenzijdige technische criteria vaststelt, maar de specificaties vaststelt op basis van de beleidsdoelen op het gebied van Wmo-hulpmiddelen. De functionele specificatie beschrijft de functies die het product of dienst moet vervullen voor de gebruiker, ofwel: wat moet het product doen? Functionele specificaties zeggen niets over 'hoe' deze behoefte gerealiseerd moet worden. Door functioneel te specificeren maakt de gemeente gebruik van de kennis en ervaring van de leveranciers. Zij kunnen immers goed de inschatting maken welk product het beste volstaat voor de functies die zijn uitgevraagd. Er zijn per productcategorie verschillende specificaties die een gemeente kan opstellen. Voor meer informatie over de specificaties per productcategorie klik [hier](#).

## **2.9 Maak een productindeling met meerdere categorieën**

In de praktijk worden vaak hoofdproductcategorieën onderscheiden die het merendeel van de behoefte van de gebruikers voor hun rekening nemen (circa 90 tot 95%), die relatief simpel kunnen worden ingevuld door leveranciers. De overige 5 tot 10% betreft een complexere vraag naar meer gespecialiseerde hulpmiddelen waar in absolute zin minder vaak vraag naar is.

De indeling tussen bijvoorbeeld eenvoudig en complex in het productassortiment maakt het mogelijk voor de gemeente om doelmatig financiële en operationele inkoopvoorwaarden af te spreken op basis van deze indeling. De indeling kan met de juiste voorwaarden inspelen op de behoefte van de verschillende cliëntgroepen, waarbij lever- en responsetijden, adviestrajecten en communicatie gedifferentieerd kunnen worden aangeboden en geleverd. Hiermee wordt voorkomen dat voor gebruikers met een complexe vraagstelling onvoldoende tijd en aandacht kan worden genomen, omdat bijvoorbeeld de geëiste levertijd hier geen ruimte voor biedt. Houd er als gemeente wel rekening mee dat gebruikers een soms onrealistische en/of zeer kostbare levertijd eisen.

Indien nog niet met een productassortimentindeling wordt gewerkt binnen het huidige contract is

het raadzaam om het productassortiment opnieuw in te delen voor het nieuwe contract. Voor meer informatie over deze indeling klik [hier](#).

## 2.10 Stel passende selectie- en (sub)gunningscriteria op

Om te bepalen welke leverancier(s) gecontracteerd worden, is een beoordelingsmodel nodig. Voor het opstellen van een goed model zijn diverse algemene handreikingen beschikbaar. In het vervolg van deze paragraaf gaan wij weer in op enkele zaken die specifiek relevant zijn voor de inkoop van hulpmiddelen, zonder dat diep ingegaan wordt op de bijhorende inkooptechnieken.

Achtereenvolgens gaan wij in op de selectie-eisen, gunningscriteria, het berekenen van een score voor het prijs criterium, de gewichten van criteria en de samenhang tussen verschillende criteria (PIANOo, Handreiking-BPKV, 2016).

### Selectie-eisen

Door het formuleren van uitsluitingsgronden en minimumgeschiktheidseisen kan de gemeente bepalen welke bedrijven geschikt zijn voor het uitvoeren van de opdracht. Het is van belang dat een gemeente niet te veel eisen opstelt waardoor het bestek wordt dichtgetimmerd. Op deze manier krijgt de leverancier ruimte om zelf invulling te geven aan maatwerk.

Geschiktheidseisen die veelal worden opgesteld zijn:

- a Leverancier moet over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bezitten die mogelijke schade bij uitvoering van de opdracht dekt;
- b Leverancier dient aan te tonen dat hij beschikt over de gevraagde deskundigheid en ervaring aan de hand van (drie) referenties waarbij Wmo-hulpmiddelen zijn geleverd;
- c Leverancier dient te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, 9001:2015 of vergelijkbaar;
- d Leverancier dient te beschikken over een geldig certificaat gebaseerd op het Europese milieubeheer- en milieuauditsysteem (EMAS) of de Europese/internationale norm voor milieubeheersystemen (NEN/ISO 14001) of gelijkwaardig (Gemeenten-Nederland, 2018).

### Voorbeeld: casuïstiek als gunningscriterium

Naast bovenstaande gunningscriteria kan een gemeente er ook voor kiezen om de leverancier aan de hand van een casus antwoord te laten geven op de vraag hoe zij omgaat met bijvoorbeeld spoedaanvragen. De gemeente kan er voor kiezen om de leverancier zowel een schriftelijke als mondelinge toelichting te laten geven op de casus. Een leverancier die bijvoorbeeld concreter aangeeft hoe hij omgaat met spoedaanvragen en een werkwijze heeft die beter aansluit op het doel van de gemeente, krijgt meer punten.

### Prijmodel

De Wmo-hulpmiddelenmarkt heeft enkele jaren een hoge prijsdruk gekend, onder andere door afnemende aanvragen in het verleden. Demografie en het overheidsbeleid 'langer thuis wonen' heeft nu het omgekeerde effect op het aantal aanvragen en ook op de complexiteit van de aanvragen in de Wmo. Met de groei van de markt, de stijging van de kostprijs van hulpmiddelen, in verband met de complexiteit, en de normalisatie van de prijsstelling van hulpmiddelen in het algemeen, zien gemeenten een stijgende lijn in de uitgaven.

Gemeenten die vasthouden aan de historisch lage prijzen, moeten rekening houden met een laag aantal inschrijvers. In 2017 en 2018 hebben meerdere gemeenten geen inschrijvingen ontvangen op de aanbesteding.

Wat is nu een reële prijs? De prijsstelling is afhankelijk van de samenstelling van het hulpmiddelenbestand en van de aanvullende eisen die de aanbestedende dienst stelt. Gemeenten kunnen in een marktconsultatie aan de hand van deze parameters uitvragen wat een reële prijs is. De gemeente Den Haag, en ook de gemeenten van Zuid-Kennemerland, hebben een kostprijsonderzoek laten

uitvoeren, voor de aanbesteding. De uitkomst hiervan is door de gemeente Den Haag gehanteerd in de aanbesteding, als vaste prijs.

Als de gemeente prijsopgaven wenst te ontvangen van een leverancier voor (alle) verschillende typen hulpmiddelen, bevelen wij aan om het gunningscriterium 'Prijs' te beoordelen op basis van één (geschatte) 'fictieve totaalprijs'. Als de gemeente in het beoordelingsmodel werkt met diverse subcriteria voor het gunningscriterium 'Prijs' en daar geen geschikte gewichten voor hanteert, vergroot dit namelijk het risico op manipulatief of strategisch inschrijven.

### Goede gunningscriteria

Stel de criteria vast die voor de gemeente en voor de gebruiker relevante verschillen in kwaliteit reflecteren en daag leveranciers uit om zich op het gebied van kwaliteit te onderscheiden.

Onderwerpen die vaak worden uitgevraagd zijn levering, hergebruik en service. Er kan daarbij expliciet worden uitgevraagd hoe leveranciers omgaan met gebruikers met standaardbehoeftes of complexe behoeftes aan hulpmiddelen.

Door het consulteren van verschillende disciplines van de gemeente, de cliëntenraad en de leveranciers, kunnen partijen zicht krijgen op (aanvullende) kwaliteitsaspecten, waarmee een hoge klanttevredenheid gerealiseerd wordt, maar waarbij ook aandacht besteed wordt aan voor de gemeente belangrijke elementen zoals circulariteit, lage administratieve lasten, enzovoort. Meer informatie over gunningscriteria vindt u [hier](#).

#### Voorbeeld: Het uitvragen van gunningscriteria

Een gemeente stelt gunningscriteria vast op basis van haar doelstellingen. Hierin komt naar voren dat de gemeente gedurende de beoordeling let op een concrete, duidelijk en samenhangende beschrijving van maatregelen die de inschrijver treft. Om dit tijdens de beoordeling zo goed mogelijk mee te nemen in de onderbouwing van de beoordeling stelt de gemeente vragen op als: *"maakt de inschrijver aannemelijk dat (...), dragen de maatregelen een bijdrage aan een betere kwaliteit voor de gebruiker en geeft de inschrijver een goede onderbouwing waarmee hij zijn maatregelen kan realiseren."* Aan de hand van deze vragen kunnen de beoordelaars consistent zijn in hun beoordeling en kan de uitkomst van de beoordeling concreet onderbouwd worden.

### Gewichten van de gunningscriteria

Via het toekennen van 'gewichten' aan gunningscriteria - bijvoorbeeld voor de onderdelen levering, hergebruik en service - weerspiegelen gemeenten het belang dat ze hieraan toekennen. In de praktijk is het zichtbaar dat gemeenten niet op eenzelfde manier gewichten toekennen aan de (sub)gunningscriteria. Als de gemeente een gewicht toekent aan een van de drie onderdelen, is het raadzaam om dat te doen op basis van eerdere ervaringen ten aanzien van het (sub)gunningscriterium, welke trends op dit criterium te verwachten zijn en welke kant het gemeentelijk beleid in relatie tot dit onderdeel wil sturen. Als de gemeente bijvoorbeeld meer wil sturen op hergebruik, is het logisch om dit zwaarder in de gunning te laten meetellen door het toekennen van een groter gewicht. In de hulpmiddelenmarkt is de bandbreedte van prijzen bekend. Hiermee kan een gemeente rekening houden door minder gewicht toe te kennen aan prijs en meer aan kwaliteit. Zo kan een gemeente kwaliteit laten meewegen voor 80%, waardoor 20% van de beoordeling gericht is op de prijs. Bij het vaststellen van gewichten en de wijze van beoordelen van onder andere prijs, is het wel zaak om strategische/manipulatieve inschrijvingen te voorkomen. Dit volgt ook uit het volgende voorbeeld.

#### Voorbeeld: manipulatieve inschrijving

Voor een gemeente werden door een leverancier prijzen geboden van € 0,01 voor levering van hulpmiddelen en hergebruik van hulpmiddelen. De leverancier stelde een hoge prijs vast voor de service van de hulpmiddelen. De weging was respectievelijk 60%, 25% en 15% voor levering, hergebruik en service. Bij het onderdeel service moest de gemeente vanwege de eigen punten-toekenningsregels een lage score toekennen vanwege de hoge prijs die de leverancier vroeg. Toch kreeg de leverancier uiteindelijk meer punten dan concurrenten toegekend, door het uitzonderlijk hoge aantal punten dat de gemeente voor de levering moest toekennen aan de leverancier. De aanbestedende gemeente verklaarde de inschrijving ongeldig en de rechter heeft hen in het gelijk gesteld vanwege manipulatief bieden door de inschrijver.

Het is niet op voorhand te zeggen hoe de rechter oordeelt over een 'manipulatieve' inschrijving. De rechter hoeft de inschrijving niet per se als manipulatief te beoordelen, maar kan dit ook als strategisch beoordelen. Strategisch biedgedrag is toegestaan, omdat het gunningsmodel dat in dit geval toelaat.

# 3 Fase 2. Doorlopen van het inkoopproces

In dit hoofdstuk wordt aandacht gegeven aan diverse onderwerpen die een rol spelen in het doorlopen van de aanbestedingsfase bij de inkoop van Wmo-hulpmiddelen. In dit hoofdstuk wordt toelichting gegeven op de volgende onderwerpen:

- 3.1 Beantwoorden van vragen tijdens het inkoopproces;
- 3.2 Beoordelen van de inschrijvingen;
- 3.3 Gunnen aan inschrijver(s).

## 3.1 Beantwoorden van vragen tijdens het inkoopproces

Om de aanbesteding goed op maat te kunnen maken is het voor de gemeente van belang vooraf een goede afstemming te hebben met het vraag en aanbod op de markt en de nodige expertise op het gebied van Wmo-hulpmiddelen in huis te hebben. Door een goede voorbereiding en afstemming met de markt kan het aantal onduidelijkheden en discussiepunten in de aanbestedingsdocumenten (en daarmee ook het aantal vragen in de Nota van Inlichtingen) geminimaliseerd worden. Het is uiteraard zaak om de vragen die wel gesteld worden volledig te beantwoorden. In plaats van een vraag te beantwoorden met bijvoorbeeld alleen het antwoord 'nee', heeft het de voorkeur als ook een korte toelichting wordt gegeven.

Door een Nota van Inlichtingen in te plannen in de aanbestedingsfase kan je als gemeente aanbestedingsdocumenten bijschaven op basis van de feedback die marktpartijen geven. Bij de markt van Wmo-hulpmiddelen is het tot op heden gebruikelijk circa twee Nota's van Inlichtingen in te voeren, zodat marktpartijen de mogelijkheid hebben een vervolgvraag te stellen op het gegeven antwoord. Houd als gemeente rekening met het inplannen van twee nota's in de planning (Gemeenten-Nederland, 2018).

Naast een Nota van Inlichtingen kun je ook een informatiebijeenkomst of pre-bid meeting organiseren voorafgaand of bij de start van de aanbesteding. Een dergelijke bijeenkomst kun je gebruiken om de aanbestedingsdocumenten en met name de doelen die je nastreeft toe te lichten en om eventuele vragen nader te beantwoorden.

## 3.2 Beoordelen van de inschrijvingen

Na het doorlopen van de aanbesteding is het aan de gemeente om de inschrijvers te toetsen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. De gemeente toetst daarnaast of de inschrijvingen voldoen aan de technische specificaties, eisen en normen. De geldige inschrijvingen worden beoordeeld op de gunningscriteria die zijn opgenomen in het Beschrijvend Document.

Het is aan te raden om al enkele maanden voor de beoordeling het beoordelingsteam aan te stellen en de beoordeling in te plannen. Zorg ervoor dat de benodigde expertise aanwezig is binnen het team. Het is raadzaam om het aantal beoordelaars in het beoordelingsteam op ten minste drie, maar bij voorkeur minimaal vier personen te zetten. Met vier personen of meer is er desnoods ook de mogelijkheid om een beoordelaar 'af te laten vallen' bij ziekte of andere uitval. Zorg ervoor dat de beoordelaars het beoordelingskader, de informatie waarop beoordeeld wordt, goed doorlezen en dit erbij houden gedurende de individuele beoordeling en plenaire beoordelingssessies. De plenaire sessies worden bij voorkeur procesmatig door iemand begeleid die zelf geen beoordelaar is.

Houd ook rekening met de wijze waarop beoordeeld wordt. Zo kan een beoordelaar per gunningscriterium beoordelen, maar ook per leverancier (d.w.z. alle criteria beoordelen van een leverancier



om daarna naar de volgende leverancier te gaan). Bij meer dan twee criteria heeft beoordelen per criterium doorgaans de voorkeur boven een beoordeling per leverancier. Het zorgt er het beste voor dat de beoordelaar voor elk criterium consistent is in zijn beoordeling.

### **3.3 Gunnen aan inschrijver(s)**

Maak na de beoordeling een verslag van de bevindingen die zijn opgedaan bij het openen van de inschrijvingen, waarin bijvoorbeeld is geconstateerd dat bepaalde stukken ontbreken. Dit proces-verbaal van opening vormt een onderdeel van het proces-verbaal dat op grond van artikel 2.132 van de Aanbestedingswet 2012 moet worden opgesteld bij aanbestedingen boven de drempel.

Als gemeente kan je ervoor kiezen om in gesprek te gaan met de leveranciers die zijn afgewezen. Dit wordt een afwijzingsgesprek genoemd. Door zo'n gesprek te houden met de afgewezen leveranciers kan je zowel als gemeente als leverancier evalueren hoe de aanbestedingsprocedure is verlopen. Daarnaast kan de afwijzingsbrief worden toegelicht waar nodig (bijvoorbeeld bij onduidelijkheden). Het is niet toegestaan om nieuwe argumenten te geven tijdens het afwijzingsgesprek in aanvulling op de afwijzingsbrief.

Indien een gemeente geen inschrijvers heeft bij een aanbesteding, dan kan de gemeente een nieuwe aanbesteding doen of een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging starten. Voor meer informatie over onderhandelingsprocedures, klik [hier](#).

## 4 Fase 3. Uitvoeren van het contract

In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op fase 3 Uitvoeren van het contract. Er wordt in deze fase een toelichting gegeven op de omgang met specifieke situaties van gebruikers, contract-beheer en contractmanagement. Dit is onderverdeeld in de volgende paragrafen:

- 4.1 Administratieve inrichten van een contract;
- 4.2 Onderhouden en repareren van hulpmiddelen;
- 4.3 Verhuizen naar een andere gemeente;
- 4.4 Verhuizen naar een zorginstelling;
- 4.5 Overnemen van hulpmiddelen bij het einde van het contract;
- 4.6 Stimuleren van passend gebruik en de juiste verstrekking;
- 4.7 Bonus malus regelingen opnemen.

In enkele paragrafen zijn ook suggesties opgenomen voor onderwerpen die opgenomen kunnen worden in de aanbestedingsdocumenten. Het gaat hier steeds om suggesties die te maken hebben met de uitvoering van het contract.

### 4.1 Administratief inrichten van het contract

Gemeenten sturen steeds vaker op een vereenvoudiging van het administratieve proces rondom levering en service, ook omdat de (extra) handelingen de kosten van het tarief beïnvloeden. Hierbij kan de gemeente op de onderstaande aspecten de inrichting aanpassen.

#### *Monitoring van het contract*

Bij de administratieve monitoring gaat het voornamelijk over de administratie die moet worden vastgelegd vanuit de leverancier en de mate waarin dit moet worden gecommuniceerd aan en gefinancierd door de gemeente. Denk hierbij aan goedkeuring van offertes binnen en buiten het assortiment of toestemming voor een vervanging van een hulpmiddel om technische redenen.

#### *Beschikbare ICT-oplossingen*

Gemeenten gebruiken verschillende softwarepakketten waar de leverancier op aan zal moeten sluiten. Dit moet in de aanbestedingsfase bekend zijn, zodat de leverancier hier bij zijn aanbieding rekening mee kan houden. De gemeente kan ook aan een leverancier vragen om een digitale oplossing, bijvoorbeeld een eigen portal waarin de gemeente aanvraag, levering en service kan onderbrengen.

Om te streven naar verdere procesoptimalisatie zullen de mogelijkheden van iWmo branchebreed verkend moeten worden. Alle leveranciers, gemeenten en software-leveranciers zullen hun medewerking moeten verlenen, zodat eenmalig het proces vastgezet kan worden waarna voor het hele contract gebruik gemaakt kan worden van iWmo. Daar waar eerder vanuit een landelijke pilot werd geconcludeerd dat iWmo voor hulpmiddelen niet haalbaar zou zijn, lijkt de primaire procesgang met betrekking tot Levering, Inname en Facturatie te kunnen voldoen voor gebruik binnen de bestaande standaardberichten. Een standaard is haalbaar, de inrichting zal per contract op bepaalde punten iets verschillen op basis van specifieke processen/activiteiten in contracten.

#### *Financiering van de hulpmiddelen*

De financiering is direct van invloed op de administratieve inrichting en bijbehorende facturatie. Denk verder ook aan bijvoorbeeld het inrichten van categorieprijzen inclusief opties en accessoires in plaats van productprijzen en verzamelfacturatie in plaats van factuur per levering. Maar ook de terugkoopregeling, depotadministratie en afkeurbeoordeling zijn voorbeelden van administratieve lastenverzwaring versus verlichting.

## 4.2 Onderhouden en repareren van hulpmiddelen

Leveranciers geven aan dat het zorgvuldig onderhouden van een hulpmiddel bijdraagt aan het verlengen van de levensduur en ook aan het gebruik van de hulpmiddelen. Leveranciers geven ook aan dat het onderhoud en/of de reparatie vaak het beste kan plaatsvinden op locatie van de gebruiker. Hierdoor hoeft de gebruiker zijn of haar hulpmiddel minimaal te missen, en hoeven er weinig kosten gemaakt te worden voor vervoer. Natuurlijk worden er wel kosten gemaakt voor de reisafstand die de monteur aflegt. De gemeente kan een goede wijze van onderhoud en reparatie kwalitatief belonen via de (sub)gunningscriteria die opgesteld zijn in het beoordelingsmodel, zie hiervoor paragraaf 2.10. Klik [hier](#) om naar paragraaf 2.10 te gaan.

### Voorbeeld: garantie voor veilig gebruik

Voor tilliften is het belangrijk dat gebruikers deze veilig kunnen gebruiken. Zowel 'de tiller', mantelzorgers en zorgprofessionals, als de gebruiker heeft hier belang bij. Veel gemeenten willen betere borging van de veiligheid van de tilliften. Zij kiezen ervoor om de leverancier periodiek de lift te laten keuren. Op die manier houdt de leverancier en ook de gemeente zicht op de onderhoudsstatus van de tillift.

## 4.3 Verhuizen naar een andere gemeente

Wanneer een gebruiker met een hulpmiddel verhuist naar een andere gemeente, ontstaat in de praktijk soms een lastige situatie. Bij verhuizing van een gebruiker is het bij enkele gemeenten verplicht het hulpmiddel in te leveren, ook wanneer het op maat gemaakt is en ook wanneer het hulpmiddel nodig is in de nieuwe woonplaats van de gebruiker. Hierdoor ontstaat verspilling die gemakkelijk is te voorkomen wanneer de gemeente afsprekt met de leverancier dat het meenemen van de verstrekte hulpmiddelen mogelijk is.

Een andere vorm van verspilling bij verhuizing ontstaat wanneer de gemeente waar de gebruiker naartoe verhuist het hulpmiddel niet overneemt vanwege bijvoorbeeld een andere kwaliteitsstandaard. Hierdoor wordt een werkend hulpmiddel niet overgenomen en moet een nieuwe verstrekking in de nieuwe woonplaats van de gebruiker plaatsvinden. Gemeenten kunnen dit voorkomen door afspraken te maken met de leverancier dat zij zich dienen in te spannen om overname bij verhuizing te prefereren boven een nieuwe verstrekking.

De leden van Firevaned, meer specifiek de revalidatie dealerbedrijven van mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen, hebben een convenant gesloten, waarmee gebruikers en gemeenten ondersteund worden bij het meeverhuizen van individuele Wmo-hulpmiddelen bij een verhuizing buiten de gemeentegrenzen. Uitgangspunt van het convenant is, dat zowel de gemeente als de gebruiker zo min mogelijk last heeft van de overgang, dat geen sprake is van verspilling, dat de benodigde tijd om zaken te regelen minimaal is en dat de administratieve last tot een minimum beperkt wordt. De procesbeschrijving vindt u in de bijlage van de handreiking. Klik [hier](#) voor de procesbeschrijving bij verhuizingen.

## 4.4 Verhuizen naar een zorginstelling

Wanneer een gebruiker met een hulpmiddel verhuist naar een verpleeginstelling, is er sprake van een andere wettelijke regelgeving, de Wet langdurige zorg (Wlz). Niet alle hulpmiddelen kunnen domeinoverschrijdend meeverhuizen. Hulpmiddelen in een verpleeginstelling kennen een andere functionaliteit, waarbij minder nadruk ligt op zelfredzaamheid. Het assortiment in de Wlz wordt ingekocht door zorgkantoren en is minder uitgebreid. Dat is de reden, dat een maatwerk Wmo-hulpmiddel niet altijd past in de instelling en dat het zorgkantoor het hulpmiddel niet overneemt.

Om de gebruiker zo min mogelijk te belasten en de instelling de gelegenheid te bieden een

geschikt hulpmiddel voor hun gebruiker te selecteren, kunnen de gemeente en de hulpmiddelenleverancier van de gemeente afspraken maken rond de verhuizing naar een zorginstelling. Dit zorgt voor duidelijkheid bij de gebruiker. Een gemeente kan aangeven dat zij zich aansluit bij het convenant meeverhuizen van hulpmiddelen en dat de gemeente een inspanning levert voor een soepele overgang bij verhuizing naar een instelling waar een andere wettelijke regeling van toepassing is. Het is belangrijk dat een gemeente altijd in haar overeenkomst aangeeft dat de verhuizing dient te worden geaccepteerd door de leverancier. De leverancier draagt zorg voor tijdige inname van het hulpmiddel en de bijbehorende administratieve afwikkeling.

#### 4.5 Overnemen van hulpmiddelen bij het einde van het contract

Een deel van de gemeenten sluit na het eindigen van de looptijd van het contract met de leverancier van hulpmiddelen, een nieuw contract af met een andere leverancier. Het is in dat geval aan te raden om voordat deze situatie zich voordoet, vast te leggen hoe er wordt omgegaan met de uitstaande hulpmiddelen. Dit wordt bij voorkeur in de inkoopdocumenten opgenomen. Deze situatie is het meest relevant als de gemeente de hulpmiddelen huurt, maar is voor het onderdeel service ook van toepassing op gemeenten die de hulpmiddelen gekocht hebben. Het vooraf maken van afspraken voorkomt administratieve rompslomp en voorkomt dat een van de leveranciers of de gemeente aan het kortste eind trekt.

Als een gemeente de hulpmiddelen zelf in eigendom heeft (i.e. gekocht heeft), dan kan de gemeente de service voor het park over laten nemen door de nieuwe leverancier.

Voor meer informatie over het overnemen van hulpmiddelen klik [hier](#).

#### 4.6 Stimuleren van passend gebruik en de juiste verstrekking

Indien de gemeente een hulpmiddel toekent, verstrekt zij een opdracht voor de passing, selectie en levering van het hulpmiddel aan de leverancier. De gemeente kan er voor kiezen de indicatiestelling zelf te doen, dan wel deze te delegeren/uit te besteden aan wijkteams of eerstelijns zorgorganisaties in de gemeente. De selectieverantwoordelijkheid ligt bij de leverancier. De leverancier kiest het best passende hulpmiddel binnen de geïndiceerde categorie en selecteert hierbij ook de benodigde opties en aanpassingen conform het Programma van Eisen.

Omdat de meeste contracten werken met een prijsstelling op categorieniveau voor de meest gangbare hulpmiddelen, is het uitgangspunt voor de verstrekking van hulpmiddelen de 'noodzakelijke oplossing'. Er zijn ook voorbeelden van afgesloten contracten, waarbij de leverancier de uitvoer van de indicatiestelling overneemt. Veelal is dit in combinatie met een dynamisch budgetcontract, waarbij sterk de nadruk ligt op het inspelen op de eigen kracht van de gebruiker en dus de eigen mogelijkheden om zelf te voorzien in een hulpmiddel. De beschikking blijft formeel afgegeven door de gemeente.

De gemeente is verantwoordelijk om in samenspraak met de aanvrager te onderzoeken en te besluiten wie binnen de gemeente welk hulpmiddel krijgt. Met andere woorden: de gemeente is verantwoordelijk voor wie en op basis waarvan wordt geïndiceerd. Uitgangspunt hierbij is dat mensen moeten kunnen beschikken over een functioneel hulpmiddel dat hen in staat stelt te participeren. De gemeente heeft grofweg vier opties voor het precieze invullen van de indicering, de selectie, welk type hulpmiddel voor de geïndiceerde gebruiker wordt geselecteerd:

- a Functionele selectie: zelf doen;
- b Functionele selectie: uitbesteden;
- c Technische selectie: zelf doen;
- d Technische selectie: uitbesteden.

Een keuze hierin heeft gevolgen voor de expertise die de gemeente in huis moet hebben, of elders moet borgen. In het geval van elders borgen kan men overwegen om de selectie bij de leverancier, of juist bij een andere partij neer te leggen. Voor het indiceren van gebruikers en voor het gebruik

van hulpmiddelen is kennis nodig voor zowel de hulpmiddelen, de beperking als het gewenste participatie niveau met de gebruiker.

#### Gebruik van Wmo-hulpmiddelen

De frequentie in gebruik van Wmo-hulpmiddelen is per gebruiker verschillend. Het komt in de praktijk wel eens voor dat een hulpmiddel niet of nauwelijks gebruikt wordt of een hulpmiddel niet naar wens functioneert. Om dit probleem op te vangen kan een gemeente in haar contract opnemen dat de leverancier contact zoekt met de gebruiker en vraagt of alles naar wens is betreffende het functioneren en gebruiken van het hulpmiddel. Als dit niet het geval is dient de leverancier het geleverde hulpmiddel terug te nemen en er voor te zorgen dat de gebruiker een hulpmiddel ontvangt die voldoet aan de behoefte van de gebruiker. Het hulpmiddel wat de leverancier retour krijgt kan vervolgens worden ingezet bij een gebruiker die wel gebruik kan maken van het hulpmiddel. Zo wordt het verbruik van materialen bespaard en worden de herstellkosten beperkt. Door dit op te nemen in de raamovereenkomst staat de behoefte van de gebruiker centraal.

Een goed gebruik van vervoersvoorzieningen, zoals bijvoorbeeld een scootmobiel, wordt gestimuleerd als de scootmobiel berijder rijvaardig is en verkeersinzicht heeft. Dit geldt voor de verstrekking van een maatwerkvoorziening, maar is ook van toepassing wanneer toegang tot een pool verleend wordt. Periodieke controle op de rijvaardigheid strekt tot aanbeveling. Vraag hiervoor aandacht van de leveranciers in het aanbestedingstraject.

#### 4.7 Bonus- malusregelingen overwegen

Bonus malus regelingen kunnen opgenomen worden voor boven- of ondermaats presteren van leveranciers. Daarmee bouwt een gemeente prikkels in het contract voor de leverancier(s). Vooraf dient een gemeente goed na te denken of een dergelijke regeling wenselijk is. Bonusregelingen moeten proportioneel zijn. Bij malusregelingen is het ingewikkelder om de juiste prikkel te realiseren. In geval van een sanctie is er namelijk al een ondermaatse prestatie geleverd en prikkelt een sanctie niet meer om dit te voorkomen (daar is het immers al te laat voor). Ze kunnen ook al vooraf ingecalculeerd worden door de leverancier.

De bonus malus regeling wordt opgesteld aan de hand van KPI's. Meer informatie over KPI's vindt u [hier](#).

##### Malusregeling sterrensysteem

Gemeente Den Haag hanteert haar bonus malus regeling op de volgende manier: Een gebruiker ontvangt een e-mail als er een nieuw hulpmiddel geleverd wordt of als er een reparatie plaatsvindt. In deze mail staan circa zes vragen die betrekking hebben op de kwaliteit van het geleverde hulpmiddel. Als de vragen door de gebruiker beantwoordt worden wordt de uitkomst hiervan gekoppeld aan een sterrensysteem. Vijf sterren staan voor uitmuntend en een ster voor slecht, net als bij een restaurant of hotel. Het aantal sterren dat de leveranciers behalen wordt live op de website van de gemeente weergegeven. Zo kan de gemeente zien hoe de leverancier presteert. Als een leverancier drie maanden achter elkaar lager dan twee sterren scoort gaat de gemeente navragen wat er aan de hand is. Het kan buiten de leverancier zijn macht liggen, bijvoorbeeld door vertraagde leveringen van producten van de fabrikant. Als het aan de leverancier ligt kan de gemeente een termijn stellen dat er geen leveringsopdrachten meer verzonden worden naar de leverancier die slecht presteert, zodoende heeft deze tijd om de organisatie te herstellen, waardoor deze niet achter de feiten aan blijft lopen.

# 5 Omgaan met specifieke situaties

Niet alle opdrachten lopen via het reguliere proces. Daarom is het van belang om in de contractering rekening te houden met specifieke situaties en hier afspraken over te maken. Denk hierbij aan schade, spoed en leveringen buiten je contract. Dit is onderverdeeld in de volgende paragrafen:

- 5.1 Omgaan met schade aan hulpmiddelen;
- 5.2 Omgaan met maatwerk bij spoed;
- 5.3 Omgaan met maatwerk bij complexe hulpvragen;
- 5.4 Omgaan met leveringen buiten het contract.

## 5.1 Omgaan met schade aan hulpmiddelen

In het contract kan opgesteld worden wie verantwoordelijk is voor schade. In het geval van een huurcontract is de leverancier altijd verantwoordelijk, tenzij dit anders bepaald is in het contract. Bij een koopcontract is in principe de gemeente verantwoordelijk. Ook hierin zijn uitzonderingen mogelijk die opgenomen kunnen worden in het contract. Wanneer bepaald is dat de gemeente verantwoordelijk is voor schade, is het goed om te inventariseren of hiervoor een verzekering afgesloten kan worden en welke type het meest passend is (bijvoorbeeld allrisk). Belangrijke afweging voor het afsluiten van een verzekering is de totale (geschatte) schadelast versus de kosten van de verzekeringspremie. Deze afweging kan gemaakt worden op basis van de afgelopen contractperiode. Bij aantoonbaar en verwijtbaar (herhaaldelijk) aangebrachte schade door de gebruiker, kan deze schade niet verhaald worden op de verzekering. In zo'n geval kan de gemeente als eigenaar in gesprek gaan met de gebruiker en indien nodig de schade verhalen op de gebruiker. Een gemeente kan er ook voor kiezen om alleen de duurdere elektrische hulpmiddelen te verzekeren.

## 5.2 Omgaan met maatwerk bij spoed

Bij acute situaties of zeer progressieve ziekten, is snelheid belangrijk. Snelheid kan in zo'n acute situatie belangrijker zijn dan passendheid, dat wil zeggen dat een gebruiker liever zo snel mogelijk een hulpmiddel geleverd krijgt, ook al voldoet het hulpmiddel niet (direct) volledig aan de wensen of eisen. Het is aan te bevelen om in de aanbesteding aandacht te vragen voor spoedsituaties. Wmo wetsartikel 2.3.3 beschrijft dat gemeenten in spoedeisende situaties een tijdelijke maatwerkvoorziening dienen te verstrekken. Zo kan de gemeente de leverancier vragen hoe door hem hierbij ondersteund kan worden met advies en middelen. Veel gemeenten hebben voor spoedgevallen een 'spoedregisseur' beschikbaar voor een paar uur per week, zodat hij/zij het overzicht houdt over de processen en het mandaat heeft om besluiten te nemen. Meer informatie over complexe situaties vindt u [hier](#).

In geval van progressieve ziekten, zijn proactiviteit en spoed belangrijke elementen. Het is raadzaam om in de uitvraag de omgang van dit soort omstandigheden mee te nemen door de leverancier in de offerte te laten aangeven hoe hij omgaat met deze omstandigheden en welke maatregelen de leverancier neemt om gebruikers met een progressieve ziekte maximaal te ondersteunen.

Voor maatwerk is het van belang om onderscheid te maken waar het zwaartepunt bij een spoed aanvraag ligt. Urgent kan zijn dat er zo spoedig mogelijk een hulpmiddel geleverd moet worden die bijdraagt aan de kwaliteit van leven of dat er met spoed een volledig afgerond, passend hulpmiddel moet worden geleverd. Het zwaartepunt van spoed kan dus liggen op:

- a Een zeer spoedige levering waarbij het best haalbare resultaat binnen de beschikbare tijd wordt nagestreefd. Dit is van belang bij zeer progressief verlopende ziektebeelden, zoals kan voorkomen bij ALS;
- b Een spoedige levering waarbij de passendheid van het hulpmiddel volledig centraal staat. Dit is van belang bij ontslag uit een revalidatiecentrum met een dwarslaesie. De rolstoel van het revalidatiecentrum mag namelijk zelden (tijdelijk) mee worden genomen naar huis, in zo'n gevoel moet de gemeente met spoed zorgen voor een passend vervangend hulpmiddel.

Bij spoedprocedures is het altijd van belang om de benodigde expertise van de ervaringsdeskundige en diens netwerk en de (para)medische beroepsgroep te betrekken.

### 5.3 Omgaan met specifiek maatwerk

Gemeenten hebben te maken met een grote diversiteit als het gaat om aandoeningen en ziektebeelden. Beoordeling van de functionele beperkingen vergt soms specialistische expertise. Het is van belang dat gemeenten (kunnen) onderkennen wanneer sprake is van een complexe aandoening, wat dit betekent voor de aanvrager en het aanvraagproces en weten waar zij terecht kunnen om te achterhalen welke voorzieningen nodig zijn. Bij zeldzaam voorkomende complexe aandoeningen is dit een extra grote opgave.

Meestal gaat het bij complexe hulpvragen om een levenslange, ingrijpende beperking, waarbij in de loop van de tijd aanpassing of uitbreiding van voorzieningen nodig is. Sommige ziekteprocessen verlopen zeer progressief. Voorzieningen moeten niet alleen snel beschikbaar zijn, maar ook rekening houden met de progressiviteit van de aandoening. De functionele beperkingen bij iemand met een complexe zorgvraag verschillen van persoon tot persoon, evenals de meest geschikte voorziening(en) en de beschikbaarheid van mantelzorg. Er is dus altijd maatwerk nodig.

Daarnaast is het wenselijk om rekening te houden met de volgende punten:

- a Heeft een gebruiker net de diagnose gekregen, dan kan iemand nog moeite hebben met het accepteren van de (komende) beperkingen. Vaak kan iemand ook de gevolgen nog niet volledig overzien en heeft hij of zij nog onvoldoende kennis over deze materie;
- b Heeft iemand al langer een aandoening, dan is er juist veel ervaringskennis en weet hij of zij vaak goed wat nodig is.

Als gemeente kun je informatie opdoen over het ziektebeeld door een beroep te doen op patiëntenverenigingen, het betrokken revalidatieteam of beroepsverenigingen van betrokken professionals. Het verdient aanbeveling om toepasselijke richtlijnen en protocollen van bij de indicatiestelling en het aanmeten van hulpmiddelen betrokken (para-)medische beroepsgroepen te volgen.

### 5.4 Omgaan met leveringen buiten contract

Het kan voorkomen dat op uitzonderingsbasis voorzieningen geleverd worden die niet binnen de productcategorieën passen, zoals een trappenklimber of een segway. Ook sporthulpmiddelen vormen hier een voorbeeld van. Het leveren van deze voorzieningen kan in het contract opgevangen worden door buitencategorieën<sup>4</sup> op te nemen. Daarnaast kunnen deze voorzieningen ook via afzonderlijke offertes per middel geleverd worden, buiten het jaarbudget om. Het is in zo'n geval aan te bevelen om een grondige motivatie te vragen, bijvoorbeeld hoe wordt voldaan aan de uitgangspunten van de gemeente. Ten slotte is er ook de mogelijkheid om een hulpmiddel te leveren via een pgb, waarmee de gebruiker zelf een gewenst middel kan aanschaffen.

4 Gemeenten kunnen in hun aanbesteding een afspraak maken voor zogenaamde buitencategorieën. De meest voorkomende variant voor deze buitencategorieën is de bruto catalogusprijs minus een vaste korting.





# Bijlagen

# A (fase 1, 2 en 3). Cliëntperspectief centraal

In deze bijlage staan aandachtspunten geclusterd voor het centraal stellen van het cliëntperspectief. Een deel van deze punten is al eerder benoemd in de handreiking. De aandachtspunten hebben betrekking op de verschillende inkoopfasen. De aandachtspunten die in deze bijlage genoemd worden:

- a Gebruikersparticipatie
- b Klant centraal door leveranciers
- c Klanttevredenheidsonderzoeken
- d Informatievoorziening gebruikers
- e Gunningscriteria en weging
- f Contractbeheer
- g Klachtenregeling bij aanbestedende dienst

## ***Gebruikersparticipatie***

Om de stem van gebruikers zo goed mogelijk te vertegenwoordigen, kan een gemeente in het gehele traject van de aanbesteding (vertegenwoordigers van) gebruikers/klanten en/of ouders/kinderen/verzorgers betrekken, bij de totstandkoming van het bestek, het beoordelen van de aanbiedingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) uitvoering van de opdracht. De gemeente zou kunnen denken aan het actief betrekken van een WMO raad /adviesraad sociaal domein of oudercollectief bij het formuleren van een programma van eisen.

## ***Klant centraal door leveranciers***

Gemeenten kunnen in het bestek aan leveranciers vragen hoe zij de klant centraal stellen om een passend hulpmiddelenbeleid te organiseren. Aspecten als functionaliteit, service, gebruikstraining, maatwerk voor complexe aanvragen en communicatie met de klant zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

## ***Klanttevredenheidsonderzoeken***

Een gemeente kan de klanttevredenheid/klantervaring terug laat komen in het bestek. Elementen die in een klanttevredenheidsonderzoek zouden kunnen worden gemeten zijn bijv. de ervaringen met passendheid en snelheid van levering, de uitvoering van de intake, de afhandeling van klachten.

## ***Informatievoorziening gebruikers***

Voor een goede uitvoering van het hulpmiddelenbeleid is het belangrijk dat de gebruikers weten wat ze kunnen verwachten. Welke spelregels gelden er en wat mag een gebruiker wel of niet verwachten van de aanbestedende dienst en van de hulpmiddelenleverancier? Hoe is de klachtenafhandeling ingeregeld en waar kan een gebruiker terecht als er een geschil ontstaat? Het Juiste Loket is een plek waar gebruikers, uitvoerders en leveranciers terecht kunnen als er geen tijdige of passende oplossing gerealiseerd wordt.

Gemeenten kunnen hierover duidelijkheid geven richting leveranciers in het bestek, maar vooral ook richting gebruikers nadat de opdracht is gegund en het contract is getekend

## ***Gunningscriteria en weging***

Bij de definitieve gunning moet duidelijk zijn op elke wijze kwaliteit meeweegt in de gunning en op elke wijze de mensen om wie het gaat betrokken zijn bij het proces van aanbesteden, uitvoering en evalueren. Ook zal duidelijk moeten zijn op welke wijze maatwerk kan worden geboden- van een eenvoudige of spoedeisende tot een complexe zorgvraag.

### ***Contractbeheer***

Contractbeheer na gunning is van wezenlijk belang: ga niet alleen af op hetgeen op papier wordt geboden, maar ga daadwerkelijk na of deze waar maken wat zij op papier stellen. Maak hierbij gebruik van de kennis van ervaringsdeskundigen. Onderzoek op welke wijze de directe betrokkenheid van de doelgroep waarvoor het hulpmiddelenbeleid is opgezet is geregeld.

### ***Klachtenregeling bij aanbestedende dienst***

Een gemeente is op basis van de Wmo verplicht dat er minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de gemeente is ingericht voor gebruikers. De klachtenregeling is laagdrempelig en onafhankelijk ingericht, zodat klachten zorgvuldig en vlot kunnen worden behandeld. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt.

# B (fase 1). Verhuizing naar een andere gemeente

In deze bijlage is de procesbeschrijving bij verhuizingen weergegeven.

## 1 *Melding van de verhuizing*

Gebruiker schrijft zich uit in de gemeente. De gemeente informeert de gebruiker dat de individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen in een overgangperiode van maximaal 2 maanden vergoed worden door de gemeente en dat de leverancier de opdracht krijgt van de gemeente om te onderzoeken of de dienstverlening van de hulpmiddelen overgedragen kan worden aan de leverancier van de nieuwe gemeente.

## 2 *Leverancier ontvangt opdracht van de gemeente*

De gemeente meldt de verhuizing bij de leverancier en verzoekt de leverancier stappen te nemen om het hulpmiddel mee te laten verhuizen met de gebruiker. Hierbij verstrekt de gemeente de nieuwe contactgegevens van de gebruiker. Vanaf het moment van deze melding gaat de overgangsregeling verhuizing in en wordt het beheer voor maximaal twee maanden betaald door de gemeente van waaruit de gebruiker vertrekt. Als de gemeente hulpmiddelen huurt, zijn de hulpmiddelen eigendom van de leverancier. Als de gemeente hulpmiddelen koopt, zijn de hulpmiddelen eigendom van de gemeente.

## 3 *Contact met de hulpmiddelen leverancier van de nieuwe gemeente*

De leverancier neemt contact op met de hulpmiddelenleverancier van de nieuwe gemeente en geeft aan dat er een gebruiker verhuisd is. De leverancier biedt de nieuwe hulpmiddelenleverancier het hulpmiddel aan volgens de voorwaarden van het convenant. De nieuwe leverancier neemt contact op met de afdeling Wmo van de nieuwe gemeente, geeft aan, dat er een gebruiker met individuele hulpmiddelen verhuisd is naar de gemeente en regelt met de nieuwe gemeente de overname van de hulpmiddelen. Als de nieuwe gemeente het middel huurt dan koopt de nieuwe leverancier het middel van de oude leverancier of van de gemeente (in het geval het een koopcontract betreft). Bij een overname van de ene leverancier naar de andere leverancier wordt de waardebeoordeling gehanteerd zoals in het convenant is vastgelegd. Als de nieuwe gemeente een koopgemeente is, dan koopt de nieuwe leverancier het middel van de oude leverancier (of van de gemeente in het geval dit ook een koopgemeente betreft) en verkoopt het aan de gemeente. De gemeente heeft altijd alleen te maken met de eigen hulpmiddelen leverancier.

## 4 *Informatieverstrekking aan gebruiker*

Binnen twee maanden na de verhuizing ontvangt de gebruiker van de nieuwe leverancier het bericht dat het middel overgenomen is en dat het onderhoud overgegaan is naar de nieuwe leverancier. De leverancier draagt daarbij zorg, dat de gebruiker over de contactgegevens voor de service dienstverlening beschikt.

## 5 *Financiële afwikkeling*

De oude leverancier heeft de hulpmiddelen verkocht aan de nieuwe leverancier. De opbrengst van hulpmiddelen in huur is voor de leverancier. De opbrengst van hulpmiddelen in koop is voor de gemeente. De leverancier stuurt de gemeente hiervoor een creditfactuur, welke met andere posten verrekend kan worden.

De nieuwe gemeente regelt met de nieuwe leverancier de vergoeding voor de individuele bruikleenovereenkomst, conform de contractvoorwaarden van de nieuwe gemeente.

## 6 *Afmelding/beëindiging individuele bruikleenovereenkomst oude gemeente*

Na de verkoop/overdracht van de hulpmiddelen, beëindigt de leverancier de individuele huur- of

onderhoudsovereenkomst. Klik [hier](#) om terug te gaan naar paragraaf 4.4 Verhuizen naar een andere gemeente.

# C (fase 1). Implementatieplan

In deze bijlage vindt u informatie die kan helpen bij het opstellen van een implementatieplan. In de Wmo 2015 wordt een implementatieperiode van minimaal drie maanden vastgesteld. Leveranciers en gemeenten geven aan dit een acceptabele, maar strakke periode te vinden, om de contractoverdracht te realiseren en alle nieuwe contractelementen goed in te bedden voor de start van de nieuwe overeenkomst. De contractimplementatie vraagt om een inspanning van zowel de gemeente(n) als de leverancier(s). Het is daarom raadzaam om in de aanbesteding al rekening te houden met de implementatie. Zorg ervoor dat er een goed implementatieteam staat, waarin zowel de gemeente als de leverancier vertegenwoordigd is.

De volgende onderwerpen kunnen (bijvoorbeeld in het beschrijvend document als een toetsings- of gunningscriterium) worden uitgevraagd voor het implementatieplan:

- Algemene informatie over het contract (soort contract, contractdynamiek, et cetera);
- Algemene informatie over het implementatieteam/projectorganisatie van de leverancier (inclusief contactgegevens, activiteiten en verantwoordelijkheden).
- Wijze waarop wordt overlegd/samengewerkt met:
  - Gemeente(n);
  - Eventuele andere partijen zoals de Wmo-raad, SROI-coördinator, lokale partners.
- Communicatie via onder andere:
  - Persbericht over de aanbesteding en het nieuwe contract;
  - Mailing aan gebruikers;
  - Berichtgeving aan andere partijen.
- Bestandsoverdracht (binnen de kaders van de AVG):
  - Administratieve opschoning (GBA) en overdracht van het uitstaande bestand;
  - Administratieve en fysieke overdracht depot indien van toepassing;
  - Fysieke controle van het bestand (schouw);
  - Facturatie bij overdracht bestand.
- Werkafspraken over:
  - Overlegfrequentie tussen leverancier en gemeente(n);
  - Performance- en levertijden;
  - Intake en indicatiestelling;
  - Passing en selectie;
  - Afwijking selectie;
  - Offerte;
  - Order;
  - Levering;
  - Rapportages over uitvoering richting gemeente(n);
  - Facturering;
  - Selectiegarantie.
- Nazorg:
  - Enquêtering.
- Service door onderwerpen te implementeren als:
  - Reactie- en servicetermijnen;
  - Preventief onderhoud;
  - Inname van voorzieningen.
- Detailplanning implementatie.
- Risicomanagement.
- Managementrapportage en KPI dashboard.
- Overige aspecten (indien van toepassing).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar sub-paragraaf 2.2.2 houd rekening met de implementatieperiode van het contract.

# D (fase 1). KPI dashboard

Om de resultaten binnen de contractuitvoering goed te kunnen monitoren, dien je als gemeente te bepalen welke variabelen een goed inzicht geven. Door deze data te monitoren, kunt u bij meerdere leveranciers performances met elkaar vergelijken en krijgt u tijdig een signaal om in te grijpen als dat nodig is. De volgende aandachtspunten zijn van toepassing:

- Kies een beperkt aantal KPI's dat echt bepalend is voor het resultaat. Welke cijfers zijn belangrijk en welke meer nice to know? Een beperkt aantal KPI's voorkomt ook onnodige administratieve handelingen;
- KPI's moeten aansluiten bij de contractdynamiek, wat is een belangrijke graadmeter waarmee aangetoond kan worden dat het contract goed loopt?
- Zijn er harde, objectiveerbare cijfers voor de KPI af te geven? Is het gegeven goed meetbaar, duidelijk te definiëren en zijn gegevens eenvoudig en eenduidig vast te leggen door leverancier(s)?
- Bepaal de frequentie van gegevensaanlevering voor de KPI's: is jaarlijks monitoren gewenst of wellicht frequenter?

*Voorbeeld van een dashboard*

Norm/ Leverancier	Aantal leveringen	% Leveringen binnen levertijd	% service verrichtingen op tijd	% service verrichtingen in één keer goed	Uitgaven	KTO uitslag	% klachten
Norm	Voorgaande jaar				Begroting		
A							
B							
C							
D							

Klik [hier](#) om terug te gaan naar paragraaf 4.6 Bonus- malusregelingen overwegingen.



# E (fase 1). Casemanagement

In deze bijlage vindt u meer informatie over hoe gebruikers, die gelet op hun omstandigheden en complexe zorgvragen meer aandacht nodig hebben, een bijzondere positie te geven en de levering van hulpmiddelen in deze complexe situaties te verbijzonderen in de aanbesteding. Een bijzondere positie geldt voor:

- Kinderen tot 18 jaar met Wmo-aanvragen;
- Wmo-cliënten met een complexe combinatie van een progressieve aandoeningen en/of beperkingen
- zoals, maar niet uitsluitend, ALS, dwarslaesie en MS;
- Wmo-cliënten met complexe Wmo-aanvragen met een dynamisch karakter (na aanpassingen);
- Wmo-cliënten met complex gedrag en/of een verstoorde relatie met organisatie(s) van de Wmo-uitvoeringsketen.

U kunt als gemeente een specifieke dienstverlening aanbieden/organiseren voor doelgroepen in bijzondere omstandigheden met complexe Wmo-vragen die dreigen vast te lopen in het reguliere traject, waarbij de gebruiker gedurende het gehele proces van aanvraag tot levering begeleidt wordt. De specifieke dienstverlening blijft voor de betreffende gebruikers behouden, ook na de eerste levering, bij de service dienstverlening en eventueel na aanpassingen. Bij acute situaties of zeer progressieve ziekten, is snelheid belangrijk. Het is aan te bevelen om in de aanbesteding aandacht te vragen voor spoedsituaties.

De complexiteit van de problematiek binnen de specifieke dienstverleningstrajecten vraagt in verhouding tot de reguliere dienstverlening om extra samenwerking en afstemming, bijvoorbeeld met betrokken revalidatieteams of producenten van complexe hulpmiddelen. Voor de leverancier betekent dit dat hij rekening moet houden met extra werkzaamheden en inzet van vaste en zeer ervaren medewerkers en/of inhuur van experts.

Toepasselijke richtlijnen en protocollen van bij de indicatiestelling en het aanmeten van hulpmiddelen betrokken (para-)medische beroepsgroepen dienen te worden gevolgd.

Wilt u onderscheid maken tussen reguliere leveringen en complexe situaties, dan is het mogelijk om hiervoor een apart dienstverleningstarief of een eenmalige toeslag voor een passingstraject en/of onderhoud en reparatie te hanteren.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar 5.2 Omgaan met maatwerk bij spoed.

## F (fase 1). Circulair inkopen

In deze bijlage vindt u meer informatie over circulair inkopen. De samenstelling van het assortiment is van belang bij de eerste inzet, herinzet en afvoer van het hulpmiddel. Leveranciers maken de selectie van de hulpmiddelen in hun assortiment zodanig dat deze beantwoordt aan de (ontwikkelende) klantvraag, technische en functionele levensduur, onderlinge modulariteit, uitwisselbaarheid van onderdelen en circulariteit. Circulariteit heeft zowel te maken met een duurzame productiemethode als met het afvoeren van producten en onderdelen voor toepassingen binnen en buiten de sector.

Gemeenten kunnen hierin hun bijdrage leveren door samen met de leverancier de juiste stimulans te zoeken om duurzaam middelen in te zetten en te hergebruiken. Een van de mogelijkheden is een functionele opdrachtverstrekking, waarbij bij de indicatiestelling het gebruiksdoel gedefinieerd wordt van het hulpmiddel door de gebruiker en de bijpassende functionaliteiten. Hiermee kan de leverancier op basis van de klantbehoefte het juiste hulpmiddel selecteren en samenstellen en bovendien rekening houden met de doelstelling rondom circulaire inkoop.

Voor het zo efficiënt mogelijk inzetten van hulpmiddelen kan de gemeente daarnaast zorgen dat het gebruik ervan na levering wordt gestimuleerd. Het is niet vanzelfsprekend dat het hulpmiddel na indicatie en verstrekking ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Dit kan te maken hebben met de (fysieke of cognitieve) ontwikkelingen bij de gebruiker, maar ook de angst om het hulpmiddel weer te gebruiken na een periode van stilstand (bijvoorbeeld in de winterperiode). De omgeving van de gebruiker in de vorm van mantelzorgers, vrijwilligers, wijkteammedewerkers kunnen (waar mogelijk samen met de leverancier) actie ondernemen om deze gebruikersgroep te stimuleren.

Rondom het efficiënt inkopen van hulpmiddelen wordt ook regelmatig een beroep gedaan op het collectief gebruikmaken van hulpmiddelen in de vorm van een pool. Een hulpmiddelenpool heeft voordelen met betrekking tot bijvoorbeeld de indicatiestelling en de inkoop van het aantal hulpmiddelen per gebruiker, maar daarnaast moet rekening gehouden worden met bijvoorbeeld een locatie, registratie, rijvaardigheid en beheer. Een hulpmiddelenpool levert niet (altijd) een financieel voordeel op en is bovendien afhankelijk van de aanwezigheid en bereidheid van vrijwilligers. Voorafgaand aan het opzetten van een hulpmiddelenpool is het van belang om overeenstemming over het doel, de inzet van vrijwilligers en de activiteiten van de leverancier te bereiken.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar paragraaf 2.7 Maak een keuze tussen huren of kopen.

# G (fase 1). Consulteer de markt

Deze bijlage gaat dieper in op de marktconsultatie. Via onder andere een marktconsultatie kan de gemeente een goed beeld krijgen van realistische verwachtingen die te maken zijn over de kwaliteit. Daarnaast kan een marktconsultatie zicht geven op relevante kwaliteitsaspecten waaraan de gemeente in eerste instantie niet zou denken. Een voorbeeld hiervan is het beter hergebruiken van onderdelen van hulpmiddelen binnen de keten. Leveranciers geven bijvoorbeeld aan dat het inzetten van nog bruikbare onderdelen van afgeschreven hulpmiddelen, zoals een accu, gebruikelijk is.

Een marktconsultatie kent meerdere varianten. Elke variant heeft zijn eigen voor- en nadelen. In onderstaande beschrijving is toegelicht waar een aantal veelvoorkomende varianten voor staan en in welke situatie de variant het meest geschikt is.

De **eerste variant** is de gesloten consultatie. In deze variant selecteert de gemeente in afwijking van de andere varianten zelf marktpartijen waarmee ze in gesprek wil treden. Hierbij gaat het voornamelijk om de benodigde expertise en er ontstaat doorgaans meer diepgang gedurende de marktconsultatie ten opzichte van andere varianten. Partijen gaan individueel in gesprek met de gemeente. Dit wordt veelal toegepast bij een situatie waarbij de marktpartijen bekend zijn bij de gemeente en als de gemeente meer inhoudelijke diepgang wilt bereiken.

De **tweede variant** is de openbare schriftelijke consultatie, waarbij de gemeente een oproep doet aan geïnteresseerde partijen om te reageren. Met een schriftelijke vorm van consulteren kan overlegtijd worden bespaard. De schriftelijke consultatie is vooral geschikt voor eenvoudige vragen, vragen die snel beantwoordt kunnen worden door marktpartijen. De vragen worden opgestuurd naar de geselecteerde marktpartijen. Marktpartijen kunnen deze vervolgens beantwoorden en retourneren. Deze variant wordt veelal gebruikt door gemeenten als er onduidelijkheid is over enkele onderwerpen waarbij niet diep wordt ingegaan op de inhoud.

De **derde variant** is de openbare mondelinge consultatie, waarbij marktpartijen een-op-een in gesprek gaan met de gemeente. Deze variant zorgt ervoor dat marktpartijen sneller informatie delen omdat er geen concurrerende marktpartijen aanwezig zijn gedurende het overleg. Tijdens het overleg kan de gemeente doorvragen wat snel leidt tot verduidelijking van gegeven informatie. Het verschil met variant een is dat hier de marktpartijen zich zelf kunnen aanmelden om mee te doen en niet benaderd worden door de gemeente. Door variant een toe te passen kan de gemeente de hoeveelheid van het aantal marktpartijen bepalen.

De **laatste variant** is de openbare interactieve consultatie. Deze variant laat partijen reflecteren op elkaars antwoorden en zorgt voor interactie tussen de marktpartijen. De gemeente selecteert vooraf welke marktpartijen uitgenodigd worden. Voordeel is dat de gemeente niet hoeft te beschikken over alle kennis en door middel van bijvoorbeeld goede procesbegeleiding en stellingen optimaal gebruik kan maken van de kennis van de marktpartijen. Daarnaast is bij deze variant sprake van meerdere belangen die vanuit verschillende perspectieven besproken worden (PIANOo, 2016).

Een marktconsultatie heeft ook nadelen. In z'n algemeenheid geldt dat het onduidelijk is of leveranciers het achterste van hun tong laten zien. Verder geldt dat nu marktconsultaties steeds vaker toegepast worden marktpartijen zorgvuldig afwegen of men hierin tijd wil investeren. Overige nadelen verschillen per variant. Zo heeft de gesloten marktconsultatie geen reflectie van andere marktpartijen, waardoor minder verkenning is op het gebied van mogelijkheden. Bij schriftelijke consultatie is weinig ruimte voor profilering en weinig tot geen ruimte om door te vragen op de gegeven antwoorden. Dit kan worden voorkomen door een tweede ronde in te bouwen, waarin enkele partijen of één partij voor een (telefonisch of video) gesprek wordt uitgenodigd. De mondelinge consultatie die een-op-een plaatsvindt tussen de marktpartij en de gemeente heeft als nadeel dat het meer tijd kost en inhoudelijke kennis van de gemeente kan vergen om een zinvolle dialoog aan te kunnen

gaan. Dit kan in sommige markten als een knelpunt worden ervaren, met name als er veel nieuwe ontwikkelingen zijn. De interactieve consultatie waarbij meerdere partijen aan tafel zitten, heeft als nadeel dat niet alle partijen evenveel zeggen (PIANOo, 2016).

#### Voorbeeld: nauw samenwerken met leveranciers

Een gemeente doorloopt een zorgvuldig traject om te komen tot een bij de gemeente en de markt best passend beschrijvend document en Programma van Eisen. Voordat het beschrijvend document en Programma van Eisen worden vastgesteld, houdt de gemeente een consultatieronde met leveranciers. Tijdens de aanbesteding wordt de Nota van Inlichtingen eerst in concept aangeboden aan leveranciers en na een 'pre-bid meeting' (ook wel inlichtingenbijeenkomst) definitief vastgesteld. Voor meer praktische suggesties voor het uitvoeren van een marktconsultatie verwijzen we naar de handreiking Marktconsultatie van PIANOo (PIANOo, Handreiking Marktconsultatie, 2016).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar 2.2 Consulteer de markt.

# H (fase 1). Product assortiment opgave aanbesteding

Deze bijlage geeft middels een voorbeeldcategorisering weer, hoe het product assortiment is te categoriseren.

## Voordelen van het indelen van het productassortiment in eenvoudige en complexe hulpmiddelen

Het biedt voordelen om het productassortiment in te delen in eenvoudige en complexe hulpmiddelen. Deze classificatie ondersteunt de vertaling van beleidslijnen. Bijvoorbeeld, bij de inrichting van pooling, waarin doorgaans standaard producten opgenomen zijn.

## Beschrijving Rolstoelvoorzieningen

Productcategorie 1		Handbewogen rolstoelen voor incidenteel gebruik. Gebruik is voornamelijk buitenshuis, de zithouding is beperkt instelbaar en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. Het gebruik is hoofdzakelijk van een korte gebruiksduur (< 2 uur).
Productcategorie 2		Handbewogen rolstoelen met kantelfunctie. Gebruik is zowel binnenshuis als buitenshuis en de zithouding is instelbaar. De eindgebruiker wordt voornamelijk geduwd en het gebruik is hoofdzakelijk van permanente gebruiksduur.
	<b>Eenvoudig</b>	<b>Complex</b>
Productcategorie 3	a. Handbewogen rolstoelen voor actief of algemeen gebruik met een standaardconfiguratie. Gebruik voor binnen- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Voorzieningen zijn indien noodzakelijk beperkt modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires.	b. Handbewogen rolstoelen voor actief of algemeen gebruik met een complexe configuratie. Gebruik voor binnen- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Voorzieningen zijn mogelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk.
Productcategorie 4	a. Elektrische rolstoelen voor dagelijkse activiteiten met een eenvoudige configuratie. Gebruik is voor langere periode. Voorzieningen zijn indien noodzakelijk beperkt modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires, met uitzondering van speciale bedieningen en elektrische verstellingen.	b. Elektrische rolstoelen voor dagelijkse activiteiten met een complexe configuratie. Gebruik is voor langere periode. Voorzieningen zijn mogelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk en/of speciale besturingen en elektrische verstellingen.

**Beschrijving Rolstoelvoorzieningen**

Productcategorie 5	a. Duwondersteuning voor handbewogen rolstoel, bedienbaar via een enkelvoudig mechanisme waarin de mate van ondersteuning wordt gereguleerd.	b. Hoepel- en duwondersteuning voor handbewogen rolstoel, bedienbaar door begeleider met complexe besturing via bijvoorbeeld joystick of bedienbaar door gebruiker van de rolstoel via aandrijving van joystick, hoepel of overige methoden.
Productcategorie 6	a. Kinderduw-wandelwagen en buggy's met eenvoudige configuratie waar noodzakelijk rughoekverstelling en indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires.	b. Kinderduw-wandelwagen (onderstel en zitunit) met complexe configuratie, waar noodzakelijk rughoek- en kantelverstelling en indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk.
Productcategorie 7	Overige rolstoelvoorzieningen	

**Beschrijving Vervoersvoorzieningen**

	<b>Eenvoudig</b>	<b>Complex</b>
Productcategorie 8	a. Scootmobielen met een snelheid variërend van 10 t/m 15 km/uur en een beperkte tot middelgrote actieradius en een simpele configuratie met indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires voor personen met loopproblemen. Gebruik is voor kortere en middellange afstanden.	b. Scootmobielen zwaar geveerd met een maximum snelheid van 15 km/uur en een middelgrote tot grotere actieradius voor mensen met loopproblemen. Indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk. Gebruik is voor middellange en langere afstanden.
Productcategorie 9	a. Driewielfietsen met een standaard eenvoudige configuratie, indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties, accessoires en aandrijving door middel van eigen activiteit.	b. Driewielfietsen, indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk met hulpmotor.
Productcategorie 10	a. Handbike met een eenvoudige configuratie, indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires. Gebruik buitenshuis, afleggen van langere afstanden, aandrijving door middel van eigen activiteit.	b. Handbike met een complexe configuratie, indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk. Gebruik buitenshuis, afleggen van langere afstanden en voorzien van hulpmotor.

Beschrijving Vervoersvoorzieningen		
	Eenvoudig	Complex
Productcategorie 11	a. Duofiets met een eenvoudige configuratie, indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires. Gebruik buitenshuis, vervoersvoorziening, aandrijving door middel van eigen activiteit.	b. Duofiets met een complexe configuratie, indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk. Gebruik buitenshuis, vervoersvoorziening en voorzien van hulpmotor.
Productcategorie 12	Autostoeltjes (kind)	
Productcategorie 13	Overige vervoersvoorzieningen	

Beschrijving Woonvoorzieningen		
Productcategorie 14	Tilliften/patiënten liften, passief en actief. Hulpmiddel bij het tillen van personen die niet op eigen benen een transfer kunnen maken. Het gebruik is voor binnenshuis. Een passieve tillift heeft een liggende of zittende tilband. Bij een actieve tillift maakt de persoon een transfer in een ondersteund staande houding, hier is enige activiteit van de gebruiker gewenst.	
	Eenvoudig	Complex
Productcategorie 15	a. Douche- en toiletvoorzieningen verrijdbaar, niet verstelbaar en indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires.	b. Douche- en toiletvoorzieningen, al dan niet verrijdbaar, met verstellingen zoals zithoek(kantel), hoogte en/of rughoek. Indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk.
Productcategorie 16	Overige Woonvoorzieningen	

Klik [hier](#) om terug te gaan naar 2.9 Maak een productindeling met meerdere categorieën.

# I (fase 1). Functioneel specificeren

In bijlage I vindt u informatie over functionele specificaties, beschreven per productcategorie.

## **Productcategorie 1: Handbewogen rolstoel voor incidenteel gebruik**

Niet permanent of niet frequent gebruik. Geen complexe zitproblematiek. Transportgebruik, waarbij gebruiker veelal geduwd wordt buitenshuis. Zelfstandige uitvoeren van ADL-activiteiten<sup>5</sup> vanuit de voorziening. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid. Meeneembaarheid belangrijk.

## **Productcategorie 2: Handbewogen rolstoel met kantelfunctie**

Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De rolstoel wordt vaak geduwd door derden. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk. Hierbij heeft zitproblematiek de hoogste prioriteit en is kantelbaarheid noodzakelijk. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

## **Productcategorie 3: Handbewogen rolstoel voor semi- permanent gebruik of actief gebruik**

Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL-activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen en/of buiten. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar/opvouwbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

- Model Eenvoudig: standaard rolstoel met maximaal vier opties en accessoires;
- Model Complex: standaard rolstoel met meer dan vier opties en accessoires (ander merk/type dan het eenvoudig model).

## **Productcategorie 4: Elektrische rolstoelen**

Bepaalde mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel/voorziening of scootermobiel niet of niet volledig compenserend is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik binnen en/of buiten. Gebruik buitenshuis of continu gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk (al dan niet elektrisch). Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

- Model Eenvoudig: standaard rolstoel met maximaal 2 elektrische verstellingen;
- Model Complex: standaard rolstoel met meer dan 2 elektrische verstellingen.

## **Productcategorie 5: duw- en hoepelondersteuning voor rolstoelen**

Bedoeld voor de gebruiker van alle leeftijden en/of indirect diens vaste begeleider(s) ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de gebruiker een beschikking heeft voor (onder andere) een handbewogen rolstoel, waarbij is geïndiceerd dat gebruiker en/of dienst vaste begeleider(s) fysiek ondersteuning nodig heeft ter compensatie van

5 Algemene dagelijkse levensverrichtingen



beperking in kracht/energie/uithoudingsvermogen ten aanzien van het (zelfstandig) met de handen (duwen, hoepelen of trippelend) voortbewegen van de rolstoel.

- Duwondersteuning eenvoudig: meeneembaar middels het aan- en afkoppelen aan de rolstoel.
- Hoepel- en duwondersteuning complex: De duwondersteuning is geïntegreerd met de rolstoel en niet afkoppelbaar. Hoepelondersteuning is aan- en afkoppelbaar.

#### **Productcategorie 6: Kinderduw-wandelwagens en buggy's**

Bedoeld voor kinderen of jong volwassenen met beperkte lichaamslengte ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (onder andere) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduwwandelwagen, die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor niet lichamelijk of verstandelijk beperkten, of in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy.

- Kinderduwwandelwagens en buggy's eenvoudig: standaard model met eenvoudige zitunit;
- Kinderduwwandelwagens en buggy's complex: Mmodel met meerdere aanpassingen aan de zitunit.

#### **Productcategorie 7: Overige rolstoelvoorzieningen**

In deze categorie vallen de rolstoelvoorzieningen die of niet zijn onder te brengen in de benoemde categorieën of waarbij de prijs binnen een bestaande categorie disproportioneel is.

#### **Productcategorie 8: Scootmobielen**

Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in grotere regio. Eenvoudige, beperkte of juist complexe zitcomplexiteit (mate van geveerdheid afhankelijk van noodzaak). Gebruik binnen en/of buiten. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de gebruiker en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door gebruiker en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Normaal driewieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie.

- Model Eenvoudig: scootmobiel 12 -15 km/u;
- Model Complex: scootmobiel 15 km/u, zwaar geveerd (ander merk/type dan model eenvoudig).

#### **Productcategorie 9: Driewiel fietsen**

Beperkt evenwicht met een zelfstandige transfermogelijkheid. Voortbewegen met spierkracht gebruiker samen met gebruiker. Vervoersbehoefte in directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door gebruiker en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Het betreft hier een driewiel fiets (tweewiel fietsen of fietsachtige voorzieningen (zoals site-by-side en rolstoelfiets of een extra aankoppelbaar deel (zoals handbike) aan een ander hulpmiddel vallen in de categorie overige hulpmiddelen). Indien noodzakelijk voorzien van trapondersteuning.

- Model Eenvoudig: niet gemotoriseerd;
- Model Complex: gemotoriseerd.

#### **Productcategorie 10: Handbike**

Bedoeld voor gebruiker van alle leeftijden, waarbij de gebruiker een beschikking heeft voor een maatwerkvoorziening, handbewogen rolstoel, actief of semipermanent gebruik, vast frame waarbij de gebruiker zich wenst voort te bewegen over langere afstanden en de capaciteit heeft om voor langere perioden met de handen een ronddraaiende beweging te maken en te sturen. De handbike kent overwegend een niet elektrische uitvoering en wordt door de gebruiker veelal gekozen om in beweging te blijven of voor sportbeoefening. In uitzonderingsgevallen wordt de handbike elektrisch ondersteund of volledig elektrisch aangedreven.

- Model Eenvoudig: niet gemotoriseerd;
- Model Complex: gemotoriseerd.

#### **Productcategorie 11: Duofietsen**

Gebruiker heeft een beperking in zijn of haar mobiliteit en is niet in staat gebruik te maken van een individuele fietsvoorziening en/of is niet in staat zelfstandig aan het verkeer deel te nemen. Het gebruik is buitenshuis. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Middels opties af te stemmen op specifiek gebruik vanuit de gebruiker. Indien noodzakelijk voorzien van trapondersteuning. In deze categorie vallen alle tweewiel- en driewieltandems (ook onder andere side-by-side) en rolstoelfietsen.

- Model Eenvoudig: niet gemotoriseerd;
- Model Complex: gemotoriseerd.

#### **Productcategorie 12: Autostoeltjes**

Bedoeld voor kinderen, waarvoor gangbare autozitjes gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn, voor het veilig en comfortabel kunnen vervoeren met de auto. De autostoeltjes zijn middels opties geheel aanpasbaar ten behoeve van een comfortabele positionering en zitbalans. Fixatie middels ISOFIX aan de auto en fixatiemogelijkheden voor het kind in de autostoel. De autostoel is eventueel draaibaar om gemakkelijk in en uit te kunnen stappen.

#### **Productcategorie 13: Overige vervoersvoorzieningen**

In deze categorie vallen de vervoersvoorzieningen die of niet zijn onder te brengen in de benoemde categorieën of waarbij de prijs binnen een bestaande categorie disproportioneel is.

#### **Productcategorie 14: Tilliften**

Gebruiker met zelfstandig transferprobleem, heeft geen loop- en stafunctie of alleen een stafunctie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Gebruik binnen. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen door middel van accessoires of maatwerk. Inclusief twee tilbanden (hygiëne).

#### **Productcategorie 15: Douche- en toiletvoorzieningen**

Complexe (zit)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is.

Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrisch) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk. Verrijdbaar. Het betreft hier douche- en toiletstoelen (douchebrancards, badkuipen, badliften, brancards, en dergelijke vallen in de categorie overige hulpmiddelen).

- Model Eenvoudig: Verrijdbaar, verder niet in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar
- Model Complex: Verrijdbaar, in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar

#### **Productcategorie 16: Overige woonvoorzieningen**

In deze categorie vallen de woonvoorzieningen die of niet zijn onder te brengen in de benoemde categorieën of waarbij de prijs binnen een bestaande categorie disproportioneel is.

#### **Kwaliteit en functionaliteit hulpmiddelen**

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een productcategorie. De leverancier is vrij om merken en typen hulpmiddelen te selecteren in de verschillende categorieën, mits deze passen binnen de juiste oplossing voor de indicatie en mits deze passen in onderstaande kwaliteitseisen. De opdrachtgever bepaalt geen merk en type. Een categorie bevat voldoende soorten, typen en maatvoeringen van hulpmiddelen om geschikt te zijn voor de indicaties waarvoor de categorie bedoeld is. De kwaliteit van alle mogelijk te leveren hulpmiddelen wordt vastgelegd met onderstaande algemene kwaliteitseisen. De hulpmiddelen, de accessoires en/of het maatwerk dient aan deze algemene kwaliteitseisen te voldoen en te blijven voldoen tijdens de gebruiksperiode.

## Product gerelateerde Wet- en regelgeving

Wetgeving:

- a Wet op de medische hulpmiddelen:
  - i Deze wet ziet toe op de handhaving van de richtlijnen en verordeningen op medische hulpmiddelen.
- b MDD; Richtlijn Medische hulpmiddelen 93/42/EEG:
  - i Deze richtlijn kan door fabrikanten toegepast worden tót de implementatie van de MDR (zie onder);
  - ii De implementatie van de MDR is verdeeld en verschillend over de risico klassen van producten.
- c MDR; Medical Device Regulation 2017/745:
  - i Deze Europese verordening is reeds van kracht, middelen kunnen onder de verordening in omloop gebracht worden door de fabrikant wanneer zij kunnen voldoen aan de minimale vereisten;
  - ii Uiterlijk van mei 2020 zullen klasse I medische hulpmiddelen aan deze verordening moeten voldoen.

Opmerking: Middelen die onder de MDD in omloop zijn gebracht hoeven na de implementatie van de MDR niet uit de handel gehaald te worden. Na de volledige implementatie van de MDR mogen geen middelen die nog onder de MDD zijn geproduceerd voor het eerst in omloop gebracht worden.

Regelgeving:

*Noot 1: De jaargang van de normering kan verschillen, derhalve is deze niet opgenomen, op moment van productie dient altijd conform de laatst geldende jaargang van de norm getoetst te worden, tenzij overgangsregelingen tussen normeringen anders bepalen.*

*Noot 2: De lijst met normeringen is niet uitputtend, derhalve dient altijd verwezen te worden dat producten dienen te voldoen aan relevante vigerende normeringen/productrichtlijnen.*

Normeringen/richtlijnen die toezien op de veiligheid en kwaliteit van hulpmiddelen gedurende het productieproces:

- a EN 12183: Beproevingmethoden voor handbewogen rolstoelen;
- b EN 12184: Beproevingmethoden voor elektrische rolstoelen en scootmobielen;
- c EN 10535: Beproevingmethoden voor tilliften.

Bestemming specifieke normeringen/richtlijnen:

- a ISO 7176-19: Botsproefbestendigheidsnorm voor handbewogen rolstoelen, elektrische rolstoelen en scootmobielen:
  - i Deze norm wordt binnen de EN 12183 en EN 12184 aangehaald wanneer de fabrikant zijn product wil bestemmen als vervangende zitplaats tijdens vervoer (handbewogen rolstoelen en elektrische rolstoelen) of de norm refereert aan veilige vastzetsystemen (scootmobiel tijdens transport);
- b Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren indien van toepassing binnen de bestemming van het product:
  - i Laagspanningsrichtlijn 2014/35/EU;
  - ii Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG.

Normeringen/richtlijnen die toezien op de periodieke keuring van hulpmiddelen/producten:

- i NEN 7506; Periodieke keuring en onderhoud van tilliften;
- ii WIP richtlijnen ten behoeve van reiniging.

## Algemene kwaliteitseisen

### 01 Functionaliteit

Het hulpmiddel is volledig passend en adequaat compenserend in relatie tot de specifieke indicatie van de gebruiker.

## 02 State of Art

De toegepaste technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten) is conform de huidige stand van zaken in vergelijkbare producten, in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en zich aan het einde van de life cycle bevindt.

## 03 Proven Technology

Er wordt alleen gebruikgemaakt van bewezen technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De gebruikte technologie is tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten, in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen.

## 04 Levensduur

Bij de inzet van een nieuw of gebruikt hulpmiddel is de te verwachten normale, technische en economische restlevensduur van het hulpmiddel tenminste twee jaar.

## 05 Standaardisatie

Standaardisatie houdt in dat het aantal gelijktijdig, aanwezige, verschillende soorten, fabrikaten, ontwerp-, bedienings- en onderhoudsconcepten van onderdelen en types bij de verschillende toegepaste hulpmiddelen binnen het assortiment geminimaliseerd is.

## 06 Bedieningsgemak

Het bedieningsgemak is eenvoudig, begrijpbaar en conform de verwachtingen en de mogelijkheden van de specifieke gebruiker.

## 07 Beperkingen

Het hulpmiddel kent weinig beperkingen voor de gebruiker (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel.

## 08 Complexiteit

Het concept van het hulpmiddel is eenvoudig en logisch opgebouwd, vanuit logische, identificeerbare onderdelen en bouwstenen, dat er voor zorgt dat het gebruik en het onderhoud zoveel mogelijk volgens logische stappen kan plaatsvinden.

## 09 Veiligheid

Het hulpmiddel is veilig in gebruik voor zowel de gebruiker als voor derden.

## 10 Onderhoudslasten

Het concept en de uitvoering van het hulpmiddel is er op gericht om de onderhoudslasten zowel voor de gebruiker als voor de betreffende onderhoudsdienst te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de gebruiker, in een zeer lage frequentie van optredende storingen en in een snelle, voor gebruiker weinig belastende en eenvoudige, oplossing bij storingen.

Door toepassing van bovenstaand systeem is geen sprake van een kernassortiment en daarom ook niet van een buiten kernassortiment. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de leverancier, als de echte expert op dit gebied, in staat is om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren. Lage of hoge kostprijzen van oplossingen spelen geen rol bij het selecteren van de juiste oplossing.

## 11 Accessoires hulpmiddelen

Accessoires bij hulpmiddelen dienen geleverd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de gebruiker dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt. Alle eventuele accessoires (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dienen inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen prijzen, ongeacht of, en in welke mate, dit per hulpmiddel noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij accessoires.

Eventueel door de gebruiker gewenste extra accessoires die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, behoren niet tot de opdracht. Het staat de leverancier uiteraard vrij om deze toch aan de gebruiker te leveren, mits de opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Uiteraard niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruiksperiode. De leverancier dient dit zelf aan de gebruiker te factureren.

### 12 Aanpassingen aan hulpmiddelen

Aanpassingen bij hulpmiddelen dienen uitgevoerd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de gebruiker dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt. Al de eventuele aanpassingen (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dienen inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen prijzen, ongeacht of en in welke mate dit per hulpmiddel noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij aanpassingen. Eventueel door de gebruiker gewenste extra aanpassingen die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, behoren niet tot de opdracht. Het staat de leverancier uiteraard vrij om dit toch aan de gebruiker te leveren, mits de opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Uiteraard niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruiksperiode. De leverancier dient dit zelf aan de gebruiker te factureren.

### 13 Toepassing gebruikte hulpmiddelen

Het is toegestaan, en in het kader van duurzaamheid zelfs wenselijk, om geschikte gereviseerde occasions toe te passen. Er is daar geen limiet aan gesteld. Ook deze hulpmiddelen dienen te voldoen aan alle eisen, zoals compenserend volgens de indicatie en de algemene kwaliteitseisen. Indien gebruikte hulpmiddelen worden ingezet dan dient de leverancier deze als volgt af te leveren:

- a Technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen;
- b Visueel als nieuw;
- c Met een normaal verwachte restlevensduur.

### 14. Bepalen urgentie (calamiteit of noodsituatie)

Er is sprake van urgentie wanneer:

- a Een klant buitenshuis is gestrand en niet meer zelfstandig thuis kan komen of
- b ér voor de klant die geen beschikking heeft over de Wmo-voorzieningen, er een probleem ontstaat in de eerste levensbehoefte zoals persoonlijke verzorging, slapen, drinken, eten, toiletgebruik, sociale contacten e.d.

Zonder de Wmo-voorziening kan de gebruiker bijvoorbeeld niet naar buiten, geen gebruikmaken van de badkamer/toilet en moet hij of zij op bed blijven liggen;

- c Het niet uitvoeren van de reparatie medische consequenties voor de klant heeft.

### Levertijden in werkdagen

Standaard hulpmiddelen zonder opties	: maximaal 10 - 15 werkdagen (inclusief pastijd)
Standaard hulpmiddelen met modulaire opties	: maximaal 15 - 20 werkdagen (inclusief pastijd)
Standaard hulpmiddelen met individueel maatwerk	: maximaal 25 - 30 werkdagen (inclusief pastijd)
Complexe hulpmiddelen	: Plan van aanpak met opgenomen de levertijd
Aanleveren factuur	: Binnen 5 werkdagen na verzoek
Passing	: Binnen 5 werkdagen

### Kwaliteit van dienstverlening

ISO 9001:2015 + ISO14001 of gelijkwaardig;

Gedifferentieerde servicelevel per categorie. Mogelijkheid om hulpmiddel- of gebruiker afhankelijk hoger servicelevel te kiezen.

#### Gedifferentieerde minimale servicelevel

	Standaard	Premium
Bereikbaarheid	Kantooruren Calamiteiten 24/7	Kantooruren Calamiteiten 24/7
Responsetijd	Bij calamiteit: maximaal 2 uur Geen calamiteit: binnen 2 werkdagen Niet belemmerd: binnen 5 werkdagen	Bij calamiteit: maximaal 1 uur Geen calamiteit: voor 12:00 uur gemeld dezelfde werkdag. Na 12:00 uur gemeld uiterlijk voor 12:00 uur de volgende werkdag
Vervangend hulpmiddel	Alleen bij reparatietijd langer dan 5 werkdagen	Ja
Jaarlijks preventief onderhoud en keuring (indien van toepassing)	Nee, echter wel voor gemotoriseerde hulpmiddelen	Ja
Categorieën	Handbewogen rolstoelen voor incidenteel gebruik (Cat.1) Handbewogen rolstoelen met kantelfunctie (Cat.2) Hoepel- en duwondersteuning (Cat. 5a en 5b) Scootmobielen (Cat.8a) Driewiel fietsen (Cat.9a en 9b) Handbike (Cat. 10a en 10b) Duowiel fiets (Cat. 11a en 11b) Autostoel (Cat. 12) Douche- en toilethulpmiddelen verrijdbaar (Cat. 15a en 15b) Overige voorzieningen (Cat 7, 13 en 16)	Handbewogen rolstoelen voor semi-permanent en actief gebruik (Cat.3a en 3b) Elektrische rolstoelen (Cat.4a en 4b) Kinderduw-wandelwagens (Cat. 6a en 6b) Scootmobielen, complex (cat. 8b) Tilliften en Patiënten liften (Cat.14)

#### Overige werkafspraken

- a Alleen offertes bij levering buiten kernassortiment of buiten categorie;
- b All-in huur- of koopprijzen voor opgegeven middelen en specificaties. Anti Decubitus (AD) kussens, ortheses uitgezonderd, deze worden geoffreerd in de categorie overig;
- c Levering volgens adequaatheid principe.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar 2.8 Bepaal de wijze van specificeren.

# J (fase 1). Overname van hulpmiddelen

In deze bijlage vindt u aanbevelingen voor de overname van hulpmiddelen bij overgang van het contract.

## ***Aanbevelingen voor een koopcontract***

De uitstaande hulpmiddelen zijn eigendom van de gemeente. Klanten behouden hun hulpmiddel ook in het nieuwe contract. Wel wordt het beheer en onderhoud uitgevoerd door de winnaar van de aanbesteding. Als dit een nieuwe leverancier is, zal deze in de implementatieperiode, voor aanvang van het contract de gegevens van het bestand overnemen in haar eigen elektronische dossier. Indien de gemeente werkt met een depot, zal de fysieke depotvoorraad en de administratie hieromtrent eveneens overgedragen worden aan de nieuwe leverancier. Bij het overnemen van een koopdepot worden geen klantgegevens overgedragen tussen dealers. De AVG-regels worden zo strikt nageleefd.

## ***Aanbevelingen voor een huurcontract***

Als een gemeente huurt, dan zijn er twee manieren waarop de overgang naar de nieuwe leverancier geregeld kan worden.

### **Park overnemen**

Alle hulpmiddelen van de vorige leverancier die uitstaan bij gebruikers, worden overgenomen door de nieuwe leverancier. De leveranciers geven daarbij de voorkeur aan dat de overnameregeling bij aanvang van het contract gelijk is aan de overnameregeling aan het einde van het contract. Zo is de waardering van het park niet van invloed op de huurprijs. Verder geldt het volgende:

- a Gebruikers krijgen alleen de nieuwe dienstverlener over de vloer en de gemeente heeft te maken met één leverancier;
- b De overname van huurparken kan de concurrentie beperken. Niet alle leveranciers zijn in staat om robuuste huurparken te financieren. Daarom worden grote huurcontracten steeds vaker opgedeeld in percelen en door meerdere leveranciers bediend;
- c Een gelijke begin- en eindregeling vereenvoudigen de financiering van een park.

### **Constructie voor overname**

Het onderhoud van alle hulpmiddelen van de vorige leverancier die uitstaan bij gebruikers wordt uitgevoerd door de vorige leverancier. Als er nieuwe hulpmiddelen moeten worden geleverd, dan doet de nieuwe leverancier dit en neemt vanaf dat moment ook oudere hulpmiddelen en het onderhoud ervan over voor de betreffende gebruiker. Zo krijgt de gebruiker niet te maken met twee leveranciers. Na een periode van bijvoorbeeld drie jaar neemt de nieuwe leverancier al het onderhoud over van de vorige leverancier en de resterende uitstaande hulpmiddelen. Verder geldt het volgende:

- a Gebruikers krijgen op een voor hen natuurlijk moment, namelijk als zij een nieuw hulpmiddel krijgen, te maken met de nieuwe leverancier. Zowel de oude als de nieuwe leverancier heeft een langere periode waarin men de eigen organisatie op de nieuwe situatie kan voorbereiden, wat de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening bevordert;
- b De gemeente heeft een bepaalde periode te maken met meerdere leveranciers. De vorige leverancier kan het onderhoud op de uitstaande hulpmiddelen goed uitvoeren als de omvang van de hulpmiddelen substantie heeft. Na enige tijd zal dit niet meer zo zijn en is het aan te raden om ook het onderhoud van de oude leverancier te stoppen en het onderhoud van de resterende hulpmiddelen over te hevelen naar de nieuwe leverancier. De gemeente moet dus zelf een reële eindtermijn aangeven. Nadeel voor de nieuwe leverancier is dat 'zijn' marktaandeel niet direct in werking treedt en hij zijn operatie niet direct op de volle omvang van het contract af kan stemmen.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar 4.5 Overnemen van hulpmiddelen bij het einde van het contract. Klik [hier](#) voor meer informatie over de marktconsultatie.

# K (fase 1). Bepaal het aantal te contracteren leveranciers

In bijlage K leest u welke factoren van invloed zijn bij het bepalen van het aantal te contracteren leveranciers. Vaak is bij keuze van het aantal te contracteren leveranciers sprake van een gebiedsindeling, waarbij leveranciers een gebied toebedeeld krijgen. Kiest de gebruiker niet voor een bepaalde leverancier, dan geldt de gebiedsindeling. Een andere mogelijkheid is dat de gebruiker automatisch de geselecteerde leverancier in een gebied toebedeeld krijgt, tenzij de gebruiker aangeeft liever de dienstverlening van een ander geselecteerde leverancier te wensen. Het toebedelen van een gebied aan een leverancier is kostenverhogend, omdat het afhankelijkheid creëert in dat gebied. De kostenverhogende eis richting de leverancier om in het specifieke gebied te vestigen, komt tegenwoordig minder vaak voor.

Het inwoneraantal van een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband is niet altijd bepalend voor de keuze voor één of meer leveranciers. Als er geen vestigingsplicht is, en de gemeente ligt in een centraal gebied waar meerdere leveranciers actief zijn, kan ongeacht de grootte van de gemeente voor meer leveranciers gekozen worden. Daar waar de leveranciersdichtheid klein is, ligt een keuze voor meer leveranciers, in het bijzonder voor kleinere gemeenten niet voor de hand. Voor de leveranciers is het belangrijk dat zij een goede advies- en serviceoperatie op het specifieke gebied in kunnen zetten. Kiest u als gemeente voor meer leveranciers in een relatief klein gebied, dan dient u er rekening mee te houden, dat het contract niet met een vast team op uw gemeente uitgevoerd wordt.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de paragraaf 2.6 Bepaal het aantal te contracteren leveranciers.



# L (fase 1). Gunningscriteria

In bijlage L vindt u informatie over het opstellen van gunningscriteria. Welke producten en/of diensten er precies ingekocht worden, verschilt per gemeente. Leveranciers geven wel aan dat bij het kopen van hulpmiddelen doorgaans op prijs en kwaliteit gegund wordt, waarvan kwaliteit is onderverdeeld in de volgende drie (sub)gunningscriteria:

- a De levering van hulpmiddelen (rekening houdend met haalbare levertijden);
- b Het hergebruik van hulpmiddelen;
- c De service bij hulpmiddelen, zoals reparaties en onderhoud.

Naast de drie bovenstaande (sub)gunningcriteria is er een nieuw opkomend criterium. Dit betreft circulair inkopen. Doordat inschrijvers gestimuleerd worden om producten aan te bieden die circulair gebruikt worden draag je als gemeente bij aan het duurzaam inkopen. Klik [hier](#) voor informatie over het onderwerp Circulair inkopen.

Een andere manier om te gunnen aan een inschrijver kan door onder andere de RADAR methodiek. RADAR staat voor Results (doel), Approach (prestatie), Deployment (realisatie) en Assess and Refine (beheersing). De gunningscriteria worden opgebouwd uit de laatste drie hoofdelementen.

Kort samengevat houdt RADAR in dat de gemeente zo concreet mogelijk de aanbestedingsdoelen omschrijft. Er wordt aan de marktpartij gevraagd wat zij er aan doet om elk doel van de gemeente te realiseren. Vervolgens kunnen leveranciers aan de hand van de inschrijving hier antwoord op geven. Per doel kunnen drie criteria worden opgesteld waar de inschrijver antwoord op dient te geven:

- a Wat gaat de leverancier doen om het doel in te vullen en kan hij dat (bewijzen aanleveren)?
- b Hoe, wie en wanneer wordt dit gedaan en kan de leverancier dat ook (bewijzen aanleveren)?
- c En eventueel: hoe worden de prestaties gemonitord, gecorrigeerd en verbeterd door de leverancier?

Een andere methodiek is Best Value, hierna BV. BV is een inkoopmethodiek die minder eisen stelt en leveranciers meer ruimte geeft om met oplossingen te komen, door de inschrijver volledig vrij te laten zijn in het ontwerp om aan de behoefte te voldoen. Het toepassen van BV betekent onder andere dat er vijf gunningscriteria zijn:

- a Prijs;
- b Voor het invullen van het beleidsdoel van de gemeente voor hulpmiddelen:
  - i Prestatieonderbouwing;
  - ii Risico- en kansendossier;
  - iii Interviews;
  - iv Planning (met een gewicht van 0%).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar 2.10 Stel passende selectie- en gunningscriteria op.



**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93  
[info@vng.nl](mailto:info@vng.nl)

december 2018

**vng.nl**