

Handreiking

# Inkoop hulpmiddelen



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Achtergrond en aanleiding</b>	<b>4</b>
Doelgroep: handreiking voor gemeenten	4
Wettelijke kaders: hulpmiddelen als maatwerkvoorzieningen en pgb	4
Cliëntperspectief als basis	5
Marktbeschrijving	5
Leeswijzer	5
<b>Fase 1. Voorbereiden van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen</b>	<b>6</b>
Zorg ervoor dat de cliëntbehoefte en de uitgangssituatie in beeld is	6
Consulteer de markt	8
Kies voor een passende inkoopprocedure	8
Bepaal de looptijd van het contract	10
Bepaal de gewenste rol van de leverancier voor de lokale toegang	11
Bepaal het aantal te contracteren leveranciers	11
Bepaal de wijze van specificeren	11
Maak een productindeling met meerdere categorieën	12
Besteed aandacht aan kwaliteit, bejegening en communicatie	12
Maak een keuze voor huren of kopen	12
Stel passende inkoopvoorwaarden en een herzieningsclausule op	14
<b>Fase 2. Doorlopen van het inkoopproces</b>	<b>17</b>
Beantwoorden van vragen tijdens het inkoopproces	17
Beoordelen van aanvragen, verzoeken tot deelneming en/of inschrijving	17
Het sluiten van de overeenkomst	18
<b>Fase 3. Implementeren en uitvoeren van het contract</b>	<b>19</b>
Administratief inrichten van het contract	19
Onderhouden en repareren van hulpmiddelen	19
Verhuizen	19
Overnemen van hulpmiddelen bij einde van het contract	19
Stimuleren van passend gebruik en de juiste verstrekking	19
<b>Omgaan met specifieke situaties</b>	<b>21</b>
Omgaan met schade aan hulpmiddelen	21
Omgaan met specifiek maatwerk en maatwerk bij complexe hulpmiddelen	21
Maatwerk bij spoed	22
Omgaan met leveringen buiten de productcategorieën	22
<b>Bijlage A: Cliëntperspectief centraal</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage B: Implementatieplan</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage C: KPI Dashboard</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage D: Consulteer de markt</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage E: Overname van hulpmiddelen</b>	<b>28</b>
<b>Bijlage F: Gunningscriteria</b>	<b>29</b>

# Voorwoord

Hulpmiddelen zijn voor mensen met een lichamelijke aandoening of verstandelijke beperking essentieel om zo goed en zelfstandig mogelijk te kunnen meedoen. Gemeenten vergoeden deze voorzieningen onder de Wmo 2015. Om de toewijzing en het gebruik van deze hulpmiddelen verder te versoepelen, vooral voor mensen met een complexe en/of spoedeisende hulpvraag zijn in de periode november 2019 tot en met januari 2020 in het kader van de Verbeteragenda hulpmiddelen een [normenkader](#) en een [actieplan hulpmiddelen](#) vastgesteld. Ook zijn op basis van de Verbeteragenda een [convenant meeverhuizen](#) en een [convenant maatwerkprocedure](#) toegang bestuurlijk vastgesteld. Dit zijn producten van een landelijk actieteam ingesteld door het Ministerie van VWS om de toegang tot en levering van met name complexe Wmo-hulpmiddelen te verbeteren. Goede afspraken bij de inkoop bevorderen een vlotte en correcte afhandeling tussen melding aanvraag en levering en het bieden van de benodigde service. Omdat de Verbeteragenda zich met name richt op complexe hulpmiddelen, verdient de inkoop van complexe Wmo-hulpmiddelen bijzondere aandacht. Deze handreiking draagt bij aan goede inkoop van (alle) hulpmiddelen door gemeenten.

Significant schreef deze handreiking in 2018, in samenspraak met VNG, Firevaned (branchevereniging van hulpmiddelenleveranciers) en Ieder(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, Duivengoede, Hillegom, Gouda, Haarlem, Hellevoetsluis, Helmond, Heusden, Maassluis, Nieuwegein, Oude- IJsselstreek, Rotterdam, Sittard-Geleen, Smallingerland, Utrecht, Voorschoten en Wassenaar, Vlissingen en Wierden.

Victor Advocaten en Adviseurs heeft in 2022 de handreiking geactualiseerd in samenspraak met VNG, Firevaned, Ieder(in), Per Saldo en het Ketenbureau i-Sociaal Domein.

# Achtergrond en aanleiding

## **Doelgroep: handreiking voor gemeenten**

Deze herziene handreiking voor de inkoop van hulpmiddelen is geschreven voor beleidsmedewerkers en inkoopers die hulpmiddelen inkopen namens gemeenten. De onderwerpen die aan bod komen, 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 hierover wel in de te sluiten overeenkomsten duidelijke afspraken te maken (zie cliëntperspectief).

De onderwerpen in deze handreiking zijn voldoende gedetailleerd beschreven 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 inkoopster 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.

## **Wettelijke kaders: hulpmiddelen als maatwerkvoorzieningen en pgb**

Artikel 2.3.1 Wmo 2015 bepaalt: "Het college draagt er zorg voor dat aan personen die daarvoor in aanmerking komen, een maatwerkvoorziening wordt verstrekt". Een maatwerkvoorziening is volgens artikel 1.1.1 Wmo 2015 een "op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen". Een hulpmiddel is volgens hetzelfde artikel een "roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen".

Het college kan de maatwerkvoorziening verstrekken in natura, maar dat kan ook in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb)(artikel 2.3.6 Wmo 2015). Een pgb is volgens artikel 1.1.1 Wmo 2015 "bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken". Een pgb moet een gelijkwaardig alternatief voor een voorziening in natura zijn. Dit betekent dat ook mensen met een pgb toegang hebben tot verzekering, service en onderhoud. Het college moet volgens artikel 2.3.6 Wmo 2015 een pgb verstrekken als de cliënt dit wenst en als:

- a. de cliënt naar het oordeel van het college op eigen kracht voldoende in staat is te achten tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van zijn vertegenwoordiger, in staat is te achten de aan een persoonsgebonden budget verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren;
- b. de cliënt zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als persoonsgebonden budget wenst geleverd te krijgen;
- c. naar het oordeel van het college is gewaarborgd dat de (...) hulpmiddelen, (...) die tot de maatwerkvoorziening behoren, veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt.

Het college volgt voor cliënten die een hulpmiddel aan willen schaffen met een pgb de procedure zoals omschreven in "hoofdstuk 1: Toegang tot het proces, paragraaf: Levering via een pgb" uit het "convenant maatwerkprocedure toegang". Het college stemt de hoogte van het tarief voor hulpmiddelen af met de budgethouder, inclusief het pakket van eisen. Het is van belang dat het pakket van eisen op basis van functionaliteiten is opgesteld door bijvoorbeeld een ergotherapeut of medisch specialist, en dat deze rekening houdt met de wensen en behoeften van de cliënt. Het gaat hier om een functioneel pakket van eisen, dus niet over bijvoorbeeld het merk en/of type hulpmiddel. In de toekenningsbeschikking die de budgethouder ontvangt staat duidelijk beschreven hoe het tarief tot stand is gekomen, of dit tarief inclusief verzekering, service, onderhoud en reparatie is, en wat de looptijd (termijn) is voor deze onderdelen. Het college stelt het tarief vast met inachtneming van het maximumtarief van de werkelijke kostprijs voor een vergelijkbare maatwerkvoorziening (op basis van het functionele pakket van eisen) in natura.

Het college kan volgens artikel 2.3.6 lid 5 sub a Wmo 2015 overigens een pgb weigeren “voor zover de kosten van het betrekken van de (...) hulpmiddelen (...) van derden hoger zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening”.

### Cliëntperspectief als basis

Het doel van inkoop is het vastleggen van afspraken tussen gemeente en leverancier(s) over de levering van hulpmiddelen. Dat moet op zodanige wijze dat de mensen om wie het gaat volwaardig kunnen meedoen in de maatschappij. Dit betekent dat het belangrijk is de vraag van de mensen om wie het gaat te kennen en hen vanaf het begin te betrekken bij de voorbereiding van het inkoopproces (waaronder bijvoorbeeld het opstellen van het programma van eisen, de weging en gunning), de uitvoering en de evaluatie. Het bestuurlijk overleg van de VNG heeft zich daarnaast gecommitteerd aan het “landelijk normenkader hulpmiddelen” van januari 2020. Gemeenten moeten dit normenkader daarom in het gehele beleid en dus ook bij de inkoop van hulpmiddelen implementeren om het cliëntperspectief als basis te garanderen. Aanvullend daarop is het gebruik van de al genoemde convenanten in de uitvoering voorgeschreven (waarbij opname daarvan als eis in inkoopdocumenten dan een gegeven is). De inkoop van hulpmiddelen moet aansluiten op de afspraken uit het normenkader uitgewerkt in de Verbeteragenda en de uitvoering hiervan mogelijk maken. Aangezien de Verbeteragenda zich met name richt op de complexe hulpmiddelen verdient dit extra aandacht in de inkoop.

### Marktbeschrijving

Bij het verschijnen van deze geactualiseerde handreiking in 2022, ziet de markt voor hulpmiddelen er als volgt uit:

Hulpmiddelen	Aantal
Aantal hulpmiddelen in NL	350.000
Aantal personen in NL met Wmo hulpmiddel	250.000
<b>Verdeling:</b>	
1 hulpmiddel in Wmo	70% - 75%
2 hulpmiddelen in Wmo	15% - 20%
3 hulpmiddelen of meer in Wmo	10% - 15%

De Wmo markt voor hulpmiddelen kent op dit moment een beperkt aantal (4) leveranciers, die allen een landelijke dekking hebben voor het leveren en onderhouden van hulpmiddelen

De laatste jaren heeft een toename plaatsgevonden in het totaal aantal hulpmiddelen en de complexiteit ervan. In complexe situaties is in de meeste gevallen ook sprake van een cliënt die hulpmiddelen ontvangt uit meerdere domeinen (zorgverzekering en UWW).

In de afgelopen jaren hebben meerdere gemeenten met een gezamenlijk regionaal inkooptraject, evenals de zelfstandig aanbestede grotere gemeenten, gekozen voor meerdere leveranciers en daarbij keuzevrijheid voor de cliënten. Het aantal kleine gemeenten (<30.000 inwoners) dat een zelfstandige aanbestedingsprocedure doorloopt neemt af, maar is nog relatief hoog. Het toepassen van keuzevrijheid is bij deze gemeenten niet altijd mogelijk vanwege omvang en/of ligging.

### Leeswijzer

De handreiking gaat hierna eerst in op de voorbereiding van de inkoopprocedure en bijbehorende onderwerpen (hoofdstuk 2). Hoofdstuk 3 geeft een toelichting op de stappen die een gemeente doorloopt na publicatie van een inkoopprocedure. Hoofdstuk 4 gaat Vervolgens in op het uitvoeren van een contract. Hoofdstuk 5 geeft tot slot een toelichting op de omgang met specifieke situaties die buiten het reguliere (inkoop)proces vallen, maar die wel relevant zijn om in deze handreiking op te nemen. Figuur 1 geeft schematische weer (figuur 1) hoe de drie inkoopfasen met de bijbehorende stappen verlopen en welke keuzes en zaken belangrijk daarbij zijn. Deze onderwerpen zijn terug te lezen in deze handreiking.

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

**Zorg ervoor dat de cliëntbehoefte en de uitgangssituatie in beeld is**

## Gegevens

Het goed in beeld hebben wat de inkoopbehoefte en uitgangssituatie is voor een inkooptraject, is van groot belang voor succesvol inkopen. Dat is niet anders bij het inkopen van hulpmiddelen. Wat de gemeente inkoop, moet aansluiten op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de cliënt. Ook is het belangrijk voor gemeente en leveranciers dat de uitgangssituatie accuraat in beeld is. Het is belangrijk dat de normen uit het landelijk normenkader hulpmiddelen onderdeel zijn van de inkoop. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve gegevens die in beeld moeten zijn om de kans op succesvol inkopen zo groot mogelijk te maken.

### Kwantitatieve gegevens:

- Hoeveel cliënten gebruiken hulpmiddelen en hoe groot is de doelgroep met een complexe zorgvraag?
- Welke hulpmiddelen gebruiken cliënten, wat is het aantal uitstaande hulpmiddelen per productcategorie, het aantal leveringen en inname in de voorliggende twee jaren per productcategorie?
- Welke ontwikkelingen zijn er de afgelopen 2 jaar geweest, bijvoorbeeld inrichting van collectieve pools?
- Welke ontwikkelingen in gebruik zijn te verwachten voor de toekomst, bijvoorbeeld op basis van demografie, technologie of overheidsbeleid?
- De gemeente dient bij het inkoopdocument de volgende gegevens van het uitstaande park standaard aan te leveren:
  - Merk/type
  - Bouwjaar (of indien niet beschikbaar eerste inzetdatum)
  - Categorie volgens de categorie-indeling van deze aanbestedingBij huur extra:
  - BCP (Bruto catalogus prijs)
  - Afschrijvingstermijn
  - OvernameprijsBij koop zonder depot:
  - Datum inzet bij huidige cliënt.

### Kwalitatieve gegevens:

- Waar zijn cliënten tevreden over en welke problemen ervaren zij bij de verstrekking en het gebruik van hulpmiddelen?
- Welke levertijd en kwaliteit van service en onderhoud vinden cliënten redelijk?
- Welke dienstverlening levert de leverancier naast het leveren van hulpmiddelen?
- Wat mag de leverancier doen in overleg met de cliënten, zonder tussenkomst of accordering van de gemeente? (generale machtiging)
- Hoe wensen cliënten en de gemeente de procedure voor cliënten die specifieke aandacht behoeven ingericht te zien?
- In welke mate gebruikt een huidige leverancier een eventuele vestiging?
- 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. Met deze antwoorden is het mogelijk voor leveranciers een inschrijving op maat te maken. Dat betekent wel dat deze gegevens op het moment van aanvraag bekend moeten zijn en niet pas in een later stadium (bijvoorbeeld tijdens de nota van inlichtingen).



#### **Om de cliëntbehoefte inzichtelijk te krijgen, zijn voor gemeenten diverse bronnen beschikbaar:**

- a. De eigen gemeentelijke administratie die zicht geeft op uitstaande hulpmiddelen;
- b. De administratie van de leverancier(s) die zicht geeft op welke hulpmiddelen bij cliënten in gebruik zijn (Zie ook het informatieprofiel);
- c. Cliënttevredenheidsonderzoek, cliënt-ervaringsonderzoek of behoefteonderzoek dat de gemeente onder een steekproef van cliënten of een vast panel uitzet;
- d. Consultatie van Wmo-clieëntenraad of andersoortige cliëntenraad;
- e. Inzichten vanuit vergelijkbare gemeenten;
- f. Consultatie van betrokken professionals, zoals Wmo-consulenten en ergotherapeuten;
- g. Contractevaluatie van de afgelopen contractperiode.

#### ***Cliënt centraal in inkoop en uitvoering***

Om het cliëntenperspectief goed tot zijn recht te laten komen, verdient het aanbeveling dat de inkoopers van hulpmiddelen in ieder geval bij het formuleren van de uitgangspunten van het inkoopbeleid op basis van de gebruikte bronnen ervaringsdeskundigen en de hen vertegenwoordigende organisaties betrekken. Selecteer hiervoor ervaringsdeskundigen met voldoende beleidsmatige, de eigen situatie overstijgende, competenties.

De gemeente kan verder ervaringsdeskundigen betrekken in het gehele inkooptraject. Bij de totstandkoming van het inkoopdocument, het Programma van Eisen, het conceptcontract (voor meer informatie over het opstellen van een contract, [klik hier](#)), 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 kunnen gemeente en leverancier(s) immers rekening houden.

Om in het inkoopdocument een zo passend mogelijk hulpmiddelenbeleid te realiseren, kan de gemeente aan leveranciers vragen hoe zij de cliënt centraal stellen. Aspecten als functionaliteit, service, gebruikstraining en communicatie met de cliënt zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

Voor een goede uitvoering van het hulpmiddelenbeleid is het belangrijk dat de cliënten weten wat ze kunnen verwachten. Dit betreft de spelregels, verwachtingen van de cliënt en leverancier(s) en regeling van de klachtenafhandeling. Om een duidelijk aanspreekpunt te creëren voor cliënten zijn in het convenant maatwerk voor complexe aanvragen afspraken gemaakt over het kunnen beschikken over een vast aanspreekpunt bij gemeente en leverancier: de casemanager. Het is belangrijk hierover duidelijke afspraken te maken bij de zorginkoop. Voor cliënten die ondanks de afspraken in het landelijk normenkader 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 cliënten, gemeenten en leveranciers terecht kunnen als er geen tijdige oplossing is te realiseren voor een bepaalde cliënt. De gemeente kan leveranciers wijzen op het Juiste Loket in het inkoopdocument, maar ook cliënten nadat de opdracht is gegund.

#### ***Klanttevredenheidsonderzoek***

Om klanttevredenheid als bron mee te nemen voor het bepalen van de uitgangssituatie, neemt de gemeente een klanttevredenheid/klantervaringsonderzoek op in het inkoopdocument. Klanttevredenheid/klantervaring kan de gemeente meten op basis van directe beoordelingen van passendheid en snelheid van levering, functionaliteit en snelheid van levering, de uitvoering van de intake, afhandeling van klachten en de snelheid van reparaties/serviceverlening.

#### ***Meer leveranciers: klantkeuze op basis van klanttevredenheidsscore***

Bij gemeenten met meer dan één leverancier is het op verschillende manieren mogelijk keuzevrijheid te stimuleren of een voorkeursvolgorde aan te brengen. Een element dat in eerste instantie logisch lijkt, is de mate waarin de verschillende leveranciers presteren op basis van een klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij moet de gemeente echter rekening houden met enkele belangrijke voorwaarden en kenmerken. Het onderzoek moet bijvoorbeeld identiek en representatief zijn. Dit betekent dat de vragen en antwoordmogelijkheden exact overeen moeten komen en de cliëntgroep vergelijkbaar moet zijn in omvang en samenstelling. Een onderzoek van een leverancier met veel respondenten met een eenvoudig hulpmiddel is niet te vergelijken met het onderzoek van een leverancier met weinig respondenten die in het bezit zijn van complexe hulpmiddelen. Als de

onderzoeken vergelijkbaar zijn, dient de gemeente nog te bepalen welk verschil significant genoeg is om een volgorde in ranking te bepalen. Indien leverancier A een 8,7 scoort en leverancier B een 8,6 zou het logisch zijn deze gelijk aan te houden in ranking. Tenslotte dient de gemeente vast te stellen of het onderzoek continue moet doorlopen of een periodiek karakter heeft. De gemeente moet daarbij rekening houden met het feit dat leveranciers voor het verbeteren van hun dienstverlening een eigen doorlopend onderzoek hanteren.

Het advies is om één onafhankelijk onderzoeksbureau periodiek onderzoek te laten uitvoeren waarin zij zowel de dienstverlening van de gemeente als die van de leveranciers onderzoekt. Aan de hand van dit onderzoek zijn verbeterpunten te formuleren voor de dienstverlening en samenwerking tussen gemeente en leverancier. Als de uitkomst van het onderzoek een significant verschil laat zien tussen de leveranciers (bijvoorbeeld een afwijking van meer dan 10%) kan de gemeente hierop een ranking aanbrengen dat als advies kan dienen om de keuze van de cliënte te (laten) bepalen.

### **Consulteer de markt**

*Een marktconsultatie is altijd facultatief<sup>1</sup>, maar ook altijd aan te bevelen.*

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 de gemeente wensen uitdraagt (hoe kan de beoordeling van kwaliteit bijvoorbeeld beter tot zijn recht komen?).

De behoeften van cliënten en de beleidsdoelen van de gemeente zijn het uitgangspunt bij de inkoop. Een marktconsultatie kan helpen bij het verkrijgen van een goed beeld van wat de markt te bieden heeft en welke wijze van dienstverlening het beste past bij de doelstellingen. Zo wordt bovendien voorkomen dat de bekende dienstverlening van de huidig gecontracteerde leverancier het referentiekader is.

De gemeente moet bij het uitvoeren van een marktconsultatie ervoor zorgen dat alle partijen, en ook de latere partijen in de inkoopprocedure, over dezelfde informatie beschikken. Het creëren van een gelijk speelveld tussen marktpartijen is een belangrijke verantwoordelijkheid van de gemeente. Voor meer informatie over de marktconsultatie zie bijlage D [klik hier](#).

Naast of in plaats van een marktconsultatie kan een gemeente ook een marktanalyse uitvoeren. Het verschil tussen een marktconsultatie en een marktanalyse is voornamelijk dat bij een marktconsultatie de gemeente alleen marktpartijen bevroegt en dat zij bij een marktanalyse ook cliënten, ergotherapeuten, consultants en andere betrokkenen bevroegt. Een marktanalyse geeft een breder beeld van de markt en van behoeftes van cliënten, vanuit verschillende perspectieven. Een marktanalyse vraagt echter wel meer tijd in de voorbereidingsfase.

### **Kies voor een passende inkoopprocedure**

#### **Evaluatie**

Om te bepalen wat een passende inkoopprocedure is, is het waardevol om de voorgaande contractperiode te evalueren. De aandachtspunten (bijvoorbeeld overbodige afspraken en knelpunten) die hieruit voortkomen, kunnen een belangrijk vertrekpunt zijn voor het vaststellen van een passende inkoopprocedure.

#### **De volgende vragen zijn behulpzaam bij een 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 gelijk aan 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?

<sup>1</sup> Artikel 2.25 Aanbestedingswet 2012: De aanbestedende dienst past voor het plaatsen van een overheidsopdracht één van de procedures in deze afdeling, al dan niet na marktconsultatie toe.



- f. Hebben we als gemeente onze rol als contractmanager goed ingevuld en wat kunnen we daarvan leren voor het volgende contract?
- g. Hebben we als gemeente het normenkader al geïmplementeerd, meer specifiek voor de complexe doelgroep?
- h. Als we als gemeente het berichtenverkeer geïmplementeerd, welke effecten heeft dit dan op de administratieve lasten?

### *Verskillende inkoopprocedures*

Tijdens de voorbereiding van een inkooptraject, kan de gemeente mogelijkheden voor innovatie beoordelen. Met de wijziging van de Aanbestedingswet in 2016 zijn er meer mogelijkheden voor aanbestedingsprocedures dan voorheen. Voorheen kozen gemeenten voor het inkopen van hulpmiddelen vooral voor de Europese openbare of niet openbare aanbestedingsprocedure. Na 2016 is het echter makkelijker om ook te kiezen voor een concurrentiegericht dialogo of een mededingingsprocedure met onderhandelingen.

De Europese openbare of niet openbare aanbestedingsprocedure is passend als volledig duidelijk is wat de gemeente wil inkopen en ook de leverancier dat volledig begrijpt. De eerste procedure is dan het meest passend als er maar weinig leveranciers zijn, de niet openbare procedure als er veel leveranciers zijn. In de tweede procedure brengt de gemeente dan door een voorselectie eerst het aantal leveranciers terug tot een bepaald aantal dat een offerte mag indienen.

De concurrentiegericht dialogo en de mededingingsprocedure met onderhandelingen zijn passend als niet volledig duidelijk is wat de gemeente wil inkopen (denk aan innovaties) en/of als de leverancier dat niet meteen volledig begrijpt. In de concurrentiegericht dialogo ontwikkelen gemeente en leverancier dan samen een oplossing voor een vraagstuk. In de mededingingsprocedure onderhandelen gemeente en leverancier over de offertes van inschrijvers. In beide procedures dienen leveranciers uiteindelijk nog steeds wel offertes in die de gemeente beoordeelt op basis van vooraf vastgestelde gunningscriteria (zoals ook voorgeschreven bij de openbare en niet openbare procedures).

Gemeenten mogen volgens artikel 2.28 lid 1 Aanbestedingswet 2012 jo. de concurrentiegericht dialogo of de mededingingsprocedure met onderhandelingen toepassen "met betrekking tot (...) leveringen (...) die aan een of meer van de volgende criteria voldoen:

1. er kan niet worden voorzien in de behoeften van de aanbestedende dienst zonder aanpassing van gemakkelijk beschikbare oplossingen;
2. het betreft onder meer ontwerp- of innovatieve oplossingen;
3. de overheidsopdracht kan wegens specifieke omstandigheden die verband houden met de aard, de complexiteit of de juridische en financiële voorwaarden of wegens de daaraan verbonden risico's, niet worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen;
4. de technische specificaties kunnen door de aanbestedende dienst niet nauwkeurig genoeg worden vastgesteld op basis van een norm, Europese technische beoordelingen, een gemeenschappelijke technische specificatie of een technisch referentiekader (...);

of

met betrekking (...) leveringen (...) waarvoor in het kader van een openbare of niet-openbare procedure uitsluitend onregelmatige of onaanvaardbare inschrijvingen zijn ingediend".

Voorgaande inkoopprocedures zien op het plaatsen van een overheidsopdracht. De gemeente kan er echter ook voor kiezen om niet een overheidsopdracht te plaatsen, maar een zogenaamde 'open systeem van afspraken' in te stellen. In de praktijk heet dit ook wel een 'open house' regeling. Een 'open systeem van afspraken' is een contractuele regeling waarbij alle leveranciers die voldoen aan en akkoord gaan met de door de gemeente vastgestelde eisen en voorwaarden een overeenkomst krijgen. De Aanbestedingswet 2012 is door twee arresten van het Hof van Justitie EU in 2016 (Falk DAK) en 2018 (Tirkkonen) niet van toepassing op deze inkoopprocedure, wat deze administratief luv in te regelen maakt. Verder zijn bepalingen over 'wezenlijke wijzigingen' (hoofdstuk 2.5 Aanbestedingswet 2012) en de looptijd van raamovereenkomsten (artikel 2.140 Aanbestedingswet 2012) niet van toepassing. Binnen deze overeenkomsten mag het echter nooit de gemeente

zijn die de keuze bepaalt voor een leverancier, dat moet altijd een derde zijn, bijvoorbeeld de cliënt. Daarnaast is het weliswaar mogelijk tussentijdse toetreding voor nieuwe leveranciers uit te sluiten, maar het is niet mogelijk vooraf te bepalen hoeveel leveranciers de gemeente mag contracteren. Elke leverancier die op de aanmelddatum voldoet, moet een overeenkomst krijgen. In markten met veel leveranciers kan dit tot een onbeheersbaar aantal leveranciers leiden.

### **Percelen**

Tot slot kan de gemeente er nog voor kiezen om, ongeacht de inkoopprocedure, percelen toe te passen. Zij kan dan bepalen dat leveranciers voor enkele of alle percelen zijn te contracteren. In het sociaal domein is het zogenaamde gebiedsgericht werken in opkomst. In dat geval verdeelt de gemeente haar werkgebied in percelen in (bijvoorbeeld wijken of kernen) en kunnen leveranciers in aanmerking komen voor één, meer of alle percelen. Of deze werkwijze wenselijk, zinvol en passend is voor de gemeente, is afhankelijk van de behoeften van de cliënt, de beleidsuitgangspunten van de gemeente en de wensen van leveranciers.

### **Samenwerkingsverband met andere gemeenten**

In de voorbereiding op een inkoopprocedure is het aan te raden om na te denken over een samenwerking met een of meer andere gemeenten. Op die manier kan de gemeente een groter inkoopvolume realiseren, waardoor de inkoop voor de markt aantrekkelijker is. Zo is de kans groter op (meer) geïnteresseerde leveranciers en ontstaat er ruimte voor het contracteren van meerdere leveranciers met keuzevrijheid voor de cliënt. Let er bij het aangaan van deze samenwerking op dat de beleidsdoelen van de samenwerkingspartners overeenkomstig zijn, dan is kennis te bundelen en is besparing op transactiekosten mogelijk.

### **Houd rekening met een (verplichte) implementatieperiode van het contract**

Artikel 5.1 lid 2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 bepaalt dat "het college (...) een opdracht (verleent) voor het leveren van maatwerkvoorzieningen ten minste drie maanden voor de ingangsdatum van die opdracht". Deze drie maanden zijn dus verplicht voorgeschreven. Als de gemeente wil dat een overeenkomst start op 1 januari, dan moet de opdracht dus uiterlijk 1 oktober in het voorgaande jaar zijn verleend. Dit is ook logisch want de implementatie van een overeenkomst 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. De gemeente kan ook in het inkoopdocument opnemen dat de leverancier zelf een implementatieplan met tijdpad aanlevert in de inkoopprocedure. Dit implementatieplan kan de gemeente in een inkoopprocedure zelfs meenemen als een minimumeis. Of in een aanbestedingsprocedure (dus niet een 'open systeem van afspraken') als een gunningscriterium in de beoordeling. Voor een volledig overzicht van onderwerpen die in een implementatieplan verwerkt kunnen worden zie bijlage B, [klik hier](#).

### **Bepaal de looptijd van het contract**

Bij het inkopen van hulpmiddelen stelt de gemeente een contract vast met een bepaalde looptijd. De looptijd van een contract kan opgebouwd zijn uit een vast gedeelte en (een) optie(s) tot verlenging. Als sprake is van een aanbestedingsprocedure waarbij een overheidsopdracht is geplaatst, dan geldt op basis van artikel 2.140 Aanbestedingswet 2012 voor raamovereenkomsten dat de raamovereenkomst 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. Bij een 'open systeem van afspraken' geldt de Aanbestedingswet 2012 niet en mogen raamovereenkomsten dus ook zonder motivering een langere looptijd hebben dan vier jaar.

De praktijk hanteert inmiddels een looptijd voor overeenkomst van zeven of acht jaar, met onderliggende praktijkvarianten van 3 jaar vast en 2 x 2 optiejaar of 4 jaar vast en 3 x 1 optiejaar. 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.

Als de gemeente uit wil gaan van partnerschap en samenwerking met leveranciers, dan legt zij in de overeenkomst vast dat een verlenging plaatsvindt op basis van wederzijds goedvinden. Ook is van belang vast te leggen dat ruim vooraf duidelijk moet zijn of partijen een overeenkomst wel of niet verlengen. Net zo relevant is

het opnemen van een ruime opzegtermijn. Negen maanden is minimaal nodig om een nieuwe inkoopprocedure uit te zetten en een nieuw contract te implementeren. Aangezien de gemeente hulpmiddelen met een verschillende levensduur verstrekt gedurende de looptijd van een contract, moet de gemeente rekening houden met overdracht van hulpmiddelen naar een andere leverancier wanneer het contract eindigt.

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

Gemeenten gaan verschillend om met de rol zij zichzelf toedelen op het gebied van dienstverlening. Hoewel de toegang tot maatwerkvoorzieningen altijd bij de gemeente (meestal in lokale toegangsteams) ligt, verschilt de mate waarin 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 de leverancier mag doen zonder tussenkomst of akkoord vanuit de gemeente.

Het gehele proces van aanvraag, betrokkenheid van ketenpartners (zoals thuiszorg en eerstelijns ergotherapeuten), inzet van collectieve en algemene voorzieningen per sociale wijkteam anders zijn ingericht. Als de gemeente verwacht dat de leverancier een actieve rol speelt in de sociale wijkteams, dan moet zij dit duidelijk meenemen in de inkoopprocedure. Hieraan voorafgaand is het verstandig in een marktconsultatie of een marktanalyse de partijen te betrekken die een rol gaan spelen, zodat bij in de inkoopprocedure en bij de uitvoering van het contract geen onduidelijkheid bestaat over rollen en verantwoordelijkheden. Het is van belang dat de gemeente duidelijk maakt hoe het landelijk normenkader hulpmiddelen, maar ook het convenant maatwerkprocedure toegang een rol speelt bij de inrichting van de toegang. In het landelijk normenkader en het convenant is afgesproken dat voor aanvragen voor complexe hulpmiddelen het advies van de ergotherapeut of behandelend revalidatieteam in principe leidend is voor gemeente en leverancier. Er is een apart format ontwikkeld om dit advies functioneel te omschrijven en het biedt ook ruimte om de wensen van de cliënt kenbaar te maken. Dit formulier heeft een centrale plek in de toegang en ook bij de levering en passing. Gemeenten moeten over de routing voor complexe aanvragen goede afspraken opnemen in de overeenkomsten met leverancier(s).

### Bepaal het aantal te contracteren leveranciers

De gemeente kan een overeenkomst sluiten met één of meer leveranciers.

Wmo hulpmiddelen aanbestedingen	# Contracten met 1 leverancier	# Contracten met meerdere leveranciers
gemeenten	352	149
inwoners	17.073.572	9.905.187

Steeds meer gemeenten kiezen meer dan één leverancier. Een belangrijke reden om te kiezen voor meer dan één leverancier, is het bieden van keuzevrijheid aan de cliënt. Het is overigens ook van belang voor meer dan één leverancier te kiezen om leveringsproblemen te voorkomen, mocht een leverancier niet meer kunnen of mogen leveren (bijvoorbeeld door faillissement). Twee of meer leveranciers dient dan ook het uitgangspunt te zijn bij de inkoop van hulpmiddelen. Het spreekt voor zich dat met een goede procedure voor het toekennen van het PGB de keuzevrijheid van cliënten ook groter is.

### 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 inkoopprocedure 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 hulpmiddelen. De functionele specificatie beschrijft de functies die het product of dienst moet vervullen voor de cliënt, ofwel: wat moet het product doen? Functionele specificaties zeggen niets over 'hoe' de leverancier aan deze behoefte tegemoet moet komen. 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. Het Ketenbureau i-Sociaal Domein heeft een [productassortimentsindeling](#) met bijbehorende productcodes opgesteld die zowel standaard- als maatwerkproducten ondersteunt op basis van de functionele beschrijving van het hulpmiddel.

### Maak een productindeling met meerdere categorieën

De praktijk maakt onderscheid in hoofdproductcategorieën die het merendeel van de behoefte van de cliënten voor hun rekening nemen (90% tot 95%), die relatief simpel zijn in te vullen door leveranciers. De overige 5% tot 10% betreft een complexere vraag naar meer gespecialiseerde hulpmiddelen waar in absolute zin minder vaak vraag naar is. Aangezien de afspraken uit het landelijk normenkader en de daaronder liggende convenant zich vooral richten op de complexe aanvragen, verdient de inkoop voor complexe hulpmiddelen bijzondere aandacht. Om het normenkader werkbaar te maken verdient het de aanbeveling voor de complexe aanvragen aparte passende afspraken te maken in de zorginkoop. Zo kan de gemeente voor veel voorkomende categorieën met een taakgerichte financiering werken, maar voor complexe hulpmiddelen juist met een inspanningsgerichte.

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 leveranciers lever- en responsetijden, adviestrajecten en communicatie gedifferentieerd kunnen aanbieden en leveren. Hiermee voorkomt de gemeente dat voor cliënten met een complexe vraagstelling onvolgende tijd en aandacht bestaat, omdat bijvoorbeeld de geëiste levertijd hier geen ruimte voor biedt.

Als de gemeenten nog niet met een productassortimentindeling werkt binnen het huidige contract, dan is het raadzaam om het productassortiment opnieuw in te delen voor het nieuwe contract. Het Ketenbureau i-Sociaal Domein heeft een [productassortimentsindeling](#) opgesteld die zowel standaard- als maatwerkproducten ondersteunt.

### Besteed aandacht aan kwaliteit, bejegening en communicatie

Het normenkader besteedt veel aandacht aan de communicatie en bejegening van de cliënt. Gemeenten kunnen bestaande afspraken hierop doornemen en aanscherpen. Zo zijn in het landelijk normenkader verschillende voorwaarden opgenomen. Een aantal daarvan luiden als volgt. De gemeente stelt service-level afspraken vast over de wacht- en levertijden in de overeenkomsten met de leveranciers en stuurt daarop. Gemeenten en leverancier zorgen voor een vast aanspreekpunt en voeren doorlopend klanttevredenheidsonderzoeken uit. De leverancier neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de cliënt over het (leverings)proces. Na de (eerste) passing, verstrekt de leverancier éénduidige informatie over de verwachte levertijd. De leverancier houdt zich hierbij aan de service-level afspraken over de lever- en wachttijden in de overeenkomst met de gemeente. Communicatie is voor de cliënt begrijpelijk en bejegening is passend.

### Maak een keuze voor huren of kopen

Een vaak gestelde vraag van gemeenten is of zij hulpmiddelen het best kunnen huren, kopen of mogelijk voor een ander financieringsmodel kunnen kiezen. De verschillende financieringsmodellen hebben voor- en nadelen, dit heeft met name betrekking op het beheer en het beleggen van risico's.

De voor- en nadelen van de verschillende contractvormen vanuit gemeentelijk perspectief:

Variant	Huren	Kopen met depot	Kopen zonder depot	Lumpsum
Beheer van de hulpmiddelen	✓	✗	✓	✓
Stabiel Uitgavepatroon	✓	✗	✓	✓
Beleidswijzigingen	✓	✗	✓	✓
Overgang einde contract	x	✓	✓	✓
Circulariteit	✓	✗	✓	✓

### *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 ziet zich niet meer geconfronteerd met plotseling 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.

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 de nieuwe leverancier het bestand moet kopen van de latende leverancier, dan wel deze moet onderbrengen in een uitfaseringsconstructie voor overname. Middelen die nog uitstaan, zijn dan later over te nemen.

### *Kopen met depot*

Koopcontracten, waarbij de gemeente eigenaar is van alle uitstaande hulpmiddelen, inclusief het depot komen niet vaak voor. 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 specialistische kennis van hulpmiddelen om het beheer en eigenaarschap uit te voeren.

### *Kopen zonder depot*

Een moderne variant van kopen is het koopcontract waarbij de gemeente eigenaar is en blijft van de bij cliënten in bruikleen uitstaande hulpmiddelen. De gemeente heeft dus nog wel zeggenschap over het eigen hulpmiddelenbestand, wat als een voordeel is te beschouwen. Hulpmiddelen die retour komen, gaan over in eigendom van de leverancier en staan in het centrale depot van de leverancier, van waaruit de leverancier de hulpmiddelen kan herverstrekken in diverse contracten. Voor leveringen geldt een gemiddelde prijs van nieuw leveringen en herverstrekkingen. Ook in deze variant zijn de circulaire principes dus goed geborgd. Bij deze variant werken partijen doorgaans met een mobiliteitsgarantie, waarbij de leverancier voor een bepaalde periode een passend, functioneel en technisch werkend hulpmiddel bij de cliënt garandeert. Bij het kiezen voor een dergelijke variant is het van belang dat de gemeente doel, duur, start- en eindregeling heeft gedefinieerd, bij voorkeur via een marktconsultatie.

### *Taakgerichte uitvoeringsvariant ('lumpsum')*

Gemeenten sluiten soms zowel huur- als koopcontracten op basis van een vast jaarbudget. Het jaarbudget berekent de gemeente steeds voorafgaand 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 passen gemeenten alleen budgetaanpassing toe 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 is vereenvoudigd 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. Deze variant is administratief arm. De variant kan echter nadelig uitpakken als veel voorkomende hulpmiddelen en complexe hulpmiddelen in één variant zijn opgenomen. Zie ook de paragraaf: Omgaan met specifiek maatwerk en maatwerk bij complexe hulpmiddelen.

### *Europese Green Deal*

Met de Europese Green Deal komt veel nieuw beleid. En er komen stringente regels voor duurzaam inkopen, met een verplichtend karakter voor gemeenten als grote inkopers. Circulaire principes zijn goed toepasbaar in contracten voor hulpmiddelen. Hergebruik van hulpmiddelen is dan ook een belangrijk onderdeel in het inkoopproces vanuit de gemeente. Om het hergebruik te stimuleren moet de gemeente de prikkel tot herinzet zoveel mogelijk bij de leverancier leggen. In huurcontracten en koopcontracten zonder depot is deze prikkel automatisch ingebouwd aangezien de leverancier zelf baat heeft bij hergebruik van het hulpmiddel (eventueel in een ander contract).

### *Huren en kopen vanuit cliëntperspectief*

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

### *Huren en kopen vanuit leveranciersperspectief*

Vanuit de leverancier is er een voorkeur voor huur of koop zonder depot. Deze systemen zorgen voor de meeste stabiliteit, optimaal gebruik van circulariteit en minimum risico voor gemeente of leverancier. De overgang van huur naar koop of andersom is lastig. Of de gemeente of de leverancier dient dan een forse investering te doen. Het is logisch dat een gemeente die nu koopt blijft kopen en een gemeente die nu huurt blijft huren. Als een gemeente wil overstappen van huur naar koop of andersom, dan is het te adviseren gedurende één contractperiode de overgang te realiseren, in de vorm van een sterfhuisconstructie. Op deze manier is het goed mogelijk om over te stappen van contractvorm (voorbeelden zijn de gemeente Nijmegen en Kampen)

### **Stel passende inkoopvoorwaarden en een herzieningsclausule op Inkoopvoorwaarden en inkoopprocedures**

Een inkoopprocedure heeft inkoopvoorwaarden. Daarbij is onderscheid aan te brengen tussen de voorwaarden die een gemeente stelt aan de leverancier (uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria) en aan een aanbod (gunningscriteria).

Als de gemeente een 'open systeem van afspraken' instelt, dan zijn geen selectie- en gunningscriteria nodig. Sterker nog, deze zijn niet toegestaan in deze procedure. De leveranciers dienen ook geen inschrijving in. Elke leverancier die voldoet aan en akkoord gaat met door de gemeente gestelde eisen en voorwaarden, krijgt een overeenkomst aangeboden van de gemeente. Dat wil niet zeggen dat de gemeente niet kan sturen op kwaliteit. Door uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen te stellen, kan zij ervoor zorgen dat alleen leveranciers die aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen ook werkelijk een overeenkomst krijgen (en behouden). Door goed te specificeren (zie voorgaande paragraaf) kan zij waarborgen dat deze kwalitatieve leveranciers ook kwalitatieve hulpmiddelen en dienstverlening leveren.

Als de gemeente gebruik maakt van een Europese niet openbare procedure, een concurrentiegerichte dialoog of een mededingingsprocedure met onderhandelingen, dan voert zij eerst een voorselectie uit. Naast uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, gebruikt de gemeente dan zogenaamde selectiecriteria om het aantal geïnteresseerde leveranciers terug te brengen tot een vooraf bepaald aantal dat een inschrijving mag doen (al dan niet na een dialoog of onderhandelingen). Bij een niet openbare procedure moeten dat er minimaal vijf zijn, bij een concurrentiegerichte dialoog of mededingingsprocedure minimaal drie.

In een openbare procedure en in de eindfase van de niet openbare procedure, de concurrentiegerichte dialoog en de mededingingsprocedure, dienen leveranciers uiteindelijk inschrijvingen in. Om deze inschrijvingen te ordenen en te rangschikken om zo één of meer winnaars te bepalen, zijn gunningscriteria nodig.

### *Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria*

In alle inkoopprocedures is gezien voorgaande een beoordelingsmodel nodig. Voor het opstellen van een goed model zijn diverse algemene handreikingen beschikbaar. Uitsluitingsgronden zijn te vinden in paragraaf 2.3.5.1 van de Aanbestedingswet 2012, en die mag de gemeente ook toepassen in een 'open systeem van afspraken'. Voorbeelden van geschiktheidseisen zijn:

- a. a. Leverancier moet over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering beschikken die mogelijke schade bij uitvoering van de opdracht dekt;
- b. 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. c. Leverancier dient te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, 9001:2015 of vergelijkbaar;
- d. 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).



Als de gemeente selectiecriteria moet gebruiken gezien de inkoopprocedure die zij toepast, dan kan zij bijvoorbeeld gebruik maken van geschiktheidseisen en deze scores. Het aantal leveranciers met de beste score op geschiktheidseisen, selecteert de gemeente dan voor de volgende fase in de inkoopprocedure.

### *Prijs in de gunningscriteria*

Het betalen van een reële prijs inclusief reële jaarlijkse indexering voor de levering van hulpmiddelen en bijbehorende service-dienstverlening is essentieel om kwalitatief goede hulpmiddelen en servicedienstverlening te kunnen blijven bieden aan cliënten. Hierbij ligt een verantwoordelijkheid bij zowel gemeente als leverancier. Demografie en het overheidsbeleid 'langer thuis wonen' heeft effect op het aantal aanvragen en ook op de complexiteit van de aanvragen in de Wmo 2015. Met de groei van de markt, de stijging van de kostprijs van hulpmiddelen, in verband met de complexiteit, en de stijgende grondstofprijzen van hulpmiddelen in het algemeen, zien leveranciers een stijgende lijn in kosten en gemeenten een stijgende lijn in uitgaven.

Gemeenten die vasthouden aan de historisch lage prijzen of niet transparant kunnen zijn over kwantitatieve of kwalitatieve gegevens (zie paragraaf 'Zorg ervoor dat de cliëntbehoefte en de uitgangssituatie in beeld is' p.7), moeten rekening houden met weinig interesse van leveranciers. In 2017 en 2018 ontvingen meerdere gemeenten bijvoorbeeld geen inschrijvingen in hun aanbestedingsprocedures.

Wat is nu een reële prijs? Daarvoor geldt in ieder geval artikel 2.6.6 lid 1 Wmo 2015 dat bepaalt dat de gemeente bij verordening regels stelt "ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening (...)". Bij het vaststellen van prijzen of het beoordelen daarvan als leveranciers deze afgeven, gelden dus regels die de gemeente in de eigen verordening heeft opgenomen. Hoewel artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 niet geldt voor hulpmiddelen, luidt het advies wél van dit artikel gebruik te maken om een reële prijs te berekenen.

De prijsstelling is afhankelijk van de samenstelling van het hulpmiddelenbestand, de kwantitatieve of kwalitatieve gegevens en van de aanvullende eisen die de gemeente stelt. Gemeenten kunnen in een marktconsultatie aan de hand van deze parameters uitvragen wat een reële prijs is.

Belangrijk daarbij is dat een reële prijs van de ene gemeente niet een reële prijs is voor een andere gemeente. Dit omdat de gegevens en eisen van gemeenten onderling verschillen en niet te vergelijken zijn.

Meerdere gemeenten hebben inmiddels een kostprijsonderzoek laten uitvoeren ter vaststelling van een vaste prijs in een inkoopprocedure (zodat de nadruk met name op de kwalitatieve gunningscriteria komt te liggen), of ter vaststelling van een kostprijsondergrens of bovengrens ter voorkoming van irreële tarieven tijdens een aanbesteding.

Als de gemeente prijsopgaven wil ontvangen van een leverancier voor (alle) verschillende typen hulpmiddelen, is het aan te bevelen 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. Mocht een gemeente een grens willen hanteren dan luidt het advies de gemeente de begrenzing te laten baseren op zorgvuldig uitgevoerd kostprijsonderzoek aan de hand van accurate gegevens.

### *Goede gunningscriteria*

De gemeente stelt de gunningscriteria vast die voor de gemeente en voor de cliënt relevante verschillen in kwaliteit reflecteren. Daarbij is het aan leveranciers om zich op het gebied van kwaliteit te onderscheiden.

Onderwerpen die gemeenten vaak uitvragen hebben betrekking op levering, hergebruik en service. De gemeente kan daarbij expliciet uitvragen hoe leveranciers omgaan met cliënten met standaardbehoeftes en cliënten met meer complexe behoeftes aan hulpmiddelen.

Door het consulteren van verschillende disciplines werkzaam bij de gemeente en de leverancier en de cliëntenraad, krijgen gemeenten zicht op (aanvullende) kwaliteitsaspecten, waarmee een hoge klanttevredenheid is te realiseren. Hierbij is het ook belangrijk aandacht te besteden aan het proces bij cliënten met een complexe

situatie of hulpmiddel. Maar waarbij ook aandacht bestaat voor belangrijke elementen zoals circulariteit, lage administratieve lasten, enzovoort. Meer informatie over gunningscriteria vindt u in bijlage F, [link hier](#).

### *Gewichten van de gunningscriteria*

Via het toekennen van 'gewichten' aan gunningscriteria - bijvoorbeeld aan de onderdelen levering, hergebruik en service – geven gemeenten het belang aan dat ze hieraan toekennen. In de praktijk is zichtbaar dat gemeenten niet op eenzelfde manier gewichten toekennen aan (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, de trends die op dit criterium te verwachten zijn en het gemeentelijk beleid in relatie tot dit onderdeel. 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. Het is niet op voorhand te zeggen of de rechter een inschrijving aanmerkt als strategisch of als manipulatief. Strategisch biedgedrag is toegestaan, omdat het gunningsmodel dat kan toelaten.

### *Herzieningsclausule*

Recente ontwikkelingen als de coronapandemie en de oorlog in Oekraïne laten zien dat de beschikbaarheid en prijzen van hulpmiddelen onder druk komen te staan. Zeker als sprake is van een overheidsopdracht geplaatst na een Europese aanbestedingsprocedure is het bijna noodzaak om een herzieningsclausule op te nemen in de aanbestedingsstukken. Bij overheidsopdrachten (dus niet bij een 'open systeem van afspraken') is namelijk hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Alleen in de in dat hoofdstuk genoemde gevallen is het later nog mogelijk wijzigingen door te voeren in de overeenkomst zonder nieuwe aanbestedingsprocedure. Met een herzieningsclausule, die ook als mogelijkheid is genoemd in dat hoofdstuk (artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012), zijn wijzigingen later nog wel mogelijk. Deze mogelijke wijzigingen dienen dan wel opgenomen te zijn in duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige herzieningsclausules, die ten minste omschrijven:

- de omvang en de aard van de mogelijke wijzigingen of opties, en
- de voorwaarden waaronder deze kunnen worden gebruikt, en
- de algemene aard van de opdracht niet verandert.

Denk bijvoorbeeld aan een prijsindexerings-clausule of een optie om een opdracht met een jaar te verlengen.

### *Indexatie*

In contracten is standaard een indexatie opgenomen. Welke indexatie is genoemd verschilt per contract. In de markt van hulpmiddelen zijn er twee kostencomponenten, te weten salarissen en middelen/materialen. Een goede indexatie houdt met deze twee componenten rekening. Een indexering in de branche voor hulpmiddelen bestaat dan ook uit een verhouding van 70% CBS prijsindex en 30%-OVA

# Fase 2. Doorlopen van het inkoopproces

## Beantwoorden van vragen tijdens het inkoopproces

Met een goede voorbereiding (zie voorgaande hoofdstuk) is het aantal onduidelijkheden en discussiepunten in de inkoopdocumenten (en daarmee ook het aantal te beantwoorden vragen in een nota van Inlichtingen) geminimaliseerd. Het is uiteraard zaak dat de gemeente de vragen die leveranciers wel stellen, volledig beantwoorden. In plaats van een vraag te beantwoorden met bijvoorbeeld alleen het antwoord 'nee', heeft het de voorkeur om ook een korte toelichting te geven.

Door één of meer nota's van Inlichtingen in te plannen in het inkoopproces kan de gemeente inkoopdocumenten bijschaven op basis van de feedback die leveranciers geven. In Europese openbare en niet openbare aanbestedingsprocedures is het tot op heden gebruikelijk circa twee nota's van Inlichtingen uit te brengen, zodat leveranciers de mogelijkheid hebben vervolgvragen te stellen op gegeven antwoorden. Ook verdient het aanbeveling om doorlopend antwoorden op gestelde vragen vrij te geven. De meeste aanbestedingsplatforms ondersteunen deze manier van het beantwoorden van vragen.

Naast of in plaats van een nota van Inlichtingen kan de gemeente ook een informatiebijeenkomst of pre-bid meeting organiseren voorafgaand of bij de start van de inkoopprocedure. Een dergelijke bijeenkomst kan de gemeente gebruiken om de inkoopdocumenten en met name ook de nagestreefde beleidsdoelen toe te lichten en om eventuele vragen nader te beantwoorden.

Het uitbrengen van nota's van inlichtingen en organiseren van informatiebijeenkomsten is ook mogelijk bij het 'open systeem van afspraken', de concurrentiegerichte dialoog en de mededingingsprocedure met onderhandelingen. Kenmerk van de laatste twee procedures is natuurlijk dat de gemeente ook een dialoog respectievelijk onderhandelingen organiseert met leveranciers die zij selecteert. Dit zijn dan ook aanvullende activiteiten die de gemeente moet organiseren in deze procedures.

## Beoordelen van aanmeldingen, verzoeken tot deelneming en/of inschrijving

Na het doorlopen van de inkoopprocedure is het aan de gemeente om leveranciers in ieder geval te toetsen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Dit gebeurt in alle inkoopprocedures. Bij het 'open systeem van afspraken' beoordeelt de gemeente hiervoor de aanmelding. Bij de niet openbare procedure, de concurrentiegerichte dialoog en de mededingingsprocedure beoordeelt de gemeente hiervoor het verzoek tot deelneming. In een openbare procedure beoordeelt de gemeente hiervoor al de inschrijving.

In de niet openbare procedure, de concurrentiegerichte dialoog en de mededingingsprocedure kan als zich meer leveranciers aanmelden dan de gemeente wil uitnodigen voor het doen van een inschrijving, nog een selectie plaatsvinden. De gemeente beoordeelt dan de verzoeken tot deelneming op basis van de selectiecriteria.

Tot slot is het in alle procedures, op het 'open systeem van afspraken' na, uiteindelijk zo dat gemeenten inschrijvingen nog beoordelen op basis van de gunningscriteria. Op die manier beoordelen zij welke leverancier(s) zij uiteindelijk een contract aanbieden.

In alle gevallen toetst de gemeente daarnaast of de leverancier kan leveren conform de gewenste specificaties, eisen en normen en daarmee ook akkoord gaat.

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. Uit

jurisprudentie volgt dat dit een eis is. 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 zij moeten beoordelen, goed doorlezen en dit kader gedurende een individuele beoordeling en plenaire beoordelingssessies bij de hand hebben. Laat plenaire sessies ook bij voorkeur begeleiden door iemand die zelf geen beoordelaar is.

De gemeente legt ook de wijze van beoordelen vast. Gaan beoordelaars per gunningscriterium beoordelen, en/of per leverancier? Bij meer dan twee criteria heeft beoordelen per criterium doorgaans de voorkeur boven een beoordeling per leverancier. Het zorgt ervoor dat de beoordelaar voor elk criterium consistent is in zijn beoordeling.

#### **Het sluiten van de overeenkomst**

De gemeente maakt na de beoordeling een verslag van bevindingen, gedaan bij het openen van de aanmeldingen, verzoeken tot deelneming en/of inschrijvingen, waarin bijvoorbeeld is geconstateerd dat bepaalde stukken ontbreken. Dit proces-verbaal van opening vormt een onderdeel van het proces-verbaal dat de gemeente bij overheidsopdrachten op grond van artikel 2.132 van de Aanbestedingswet 2012 moet opstellen.

De gemeente moet bij het voornemen tot het sluiten van overeenkomsten na een aanbestedingsprocedure ('gunningsbeslissing') leveranciers die zij afwijst twintig kalenderdagen de tijd geven om een kort geding in te stellen tegen dat afwijzingsbesluit. Het afwijzingsbesluit moet minimaal "de kenmerken en relatieve voordelen van de uitgekozen inschrijving alsmede de naam van de begunstigde of de partijen bij de raamovereenkomst" bevatten (artikel 2.130 Aanbestedingswet 2012).

De gemeente kan ervoor kiezen om in gesprek te gaan met de leveranciers die zij afwijst. Door zo'n gesprek te houden met de afgewezen leveranciers kunnen zowel de gemeente als de leverancier evalueren hoe de inkoopprocedure is verlopen. Daarnaast kan de gemeente de afwijzingsbrief waar nodig toelichten (bijvoorbeeld bij onduidelijkheden). Het is niet toegestaan om nieuwe argumenten te geven tijdens het afwijzingsgesprek in aanvulling op de afwijzingsbrief.

Het voorgaande is facultatief bij het 'open systeem van afspraken', maar wel aan te bevelen.

# Fase 3. Implementeren en uitvoeren van het contract

## Administratief inrichten van het contract

Om de administratieve inrichting van contracten voor de levering van hulpmiddelen te versimpelen en administratieve lasten te verminderen, sloot het Ketenbureau i-Sociaal Domein aan bij de Verbeteragenda hulpmiddelen. Inmiddels zijn [procesbeschrijvingen](#) beschikbaar die gemeenten kunnen implementeren in hun uitvoeringsorganisatie, maar ook in het financieel-administratieve deel van hun contract. Op basis van deze procesbeschrijvingen zal ook het iWmo berichtenverkeer worden aangepast, zodat hiermee ook het financieel-administratieve proces voor de hulpmiddelen tussen gemeenten en leverancier kan worden ondersteund. Op basis van de productassortimentindeling is er een lijst met productcodes beschikbaar om de hele administratieve afhandeling te laten verlopen via het berichtenverkeer. Deze producten van het Ketenbureau zijn afgestemd op de producten van de Verbeteragenda hulpmiddelen, zoals het normenkader en de convenanten.

## 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 cliënt. Hierdoor hoeft de cliënt zijn of haar hulpmiddel minimaal te missen, wat ook minder vervoerskosten met zich meebrengt, uitgezonderd de reiskosten van de monteur. De gemeente kan een goede wijze van onderhoud en reparatie in een aanbestedingsprocedure kwalitatief belonen via de (sub)gunningscriteria die opgesteld zijn in het beoordelingsmodel.

## Verhuizen

De gemeente past het "[convenant verhuizen](#)" toe in gevallen waarbij een cliënt met een hulpmiddel verhuist naar een andere gemeente of een verpleeginstelling. De gemeente moet dit dan ook opnemen in het programma van eisen, zodat het convenant deel uitmaakt van de overeenkomst met (de) leverancier(s).

## Overnemen van hulpmiddelen bij einde van het contract

Een deel van de gemeenten sluit na het eindigen van de looptijd van het contract een nieuw contract af met een andere leverancier. De gemeente kan daarom het beste vooraf al vastleggen in de inkoopdocumenten en de overeenkomst hoe zij omgaat met overname van hulpmiddelen, mocht dit nodig zijn gezien de gekozen variant (zie paragraaf 'Maak een keuze voor huren of kopen'). Deze situatie kan zich vooral voordoen als de gemeente de hulpmiddelen huurt, maar is voor het onderdeel service ook van toepassing op gemeenten die de hulpmiddelen kopen. Het vooraf maken van afspraken voorkomt administratieve rompslomp en voorkomt dat een van de leveranciers of de gemeente aan het kortste eind trekt. Met als gevolg problemen voor de cliënt, waardoor deze zeker niet meer centraal staat. 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. Het is dan wel raadzaam om een 'schouw' op te nemen in het implementatieproces óf door de latende leverancier garanties te laten afgeven over de staat van onderhoud van het over te nemen uitstaande park. Voor meer informatie over het overnemen van hulpmiddelen (zie bijlage E) [klik hier](#).

## Stimuleren van passend gebruik en de juiste verstrekking

Als de gemeente een hulpmiddel verstrekt, verleent zij een opdracht voor de passing, selectie en levering van het hulpmiddel aan de leverancier. Naast (delen van) het landelijke normenkader hulpmiddelen, is hiervoor het convenant maatwerkprocedure toegang opgesteld in het kader van de Verbeteragenda hulpmiddelen van toepassing. Zeker waar het complexe hulpvragen betreft. Gemeenten leggen bij de inkoop al vast dat dit convenant deel uitmaakt van de te sluiten overeenkomst.

De frequentie in gebruik van hulpmiddelen is per cliënt verschillend. Het komt in de praktijk wel eens voor dat

een cliënt een hulpmiddel niet of nauwelijks gebruikt of een hulpmiddel niet naar wens functioneert. Om dit probleem te ondervangen kan een gemeente in haar contract opnemen dat de leverancier contact zoekt met de cliënt en vraagt of alles naar wens is over het functioneren en gebruiken van het hulpmiddel. Als dit niet het geval is, dient de leverancier het geleverde hulpmiddel terug te nemen en ervoor te zorgen dat de cliënt een hulpmiddel ontvangt dat wel voldoet aan de behoefte van de cliënt. Het hulpmiddel dat de leverancier retour krijgt kan de gemeente vervolgens inzetten bij een cliënt die wel gebruik kan maken van het hulpmiddel. Zo besparen gemeenten op het verbruik van materialen en zijn de herstellkosten beperkt. Door dit op te nemen in de inkoopdocumenten en de overeenkomst staat ook de cliënt weer centraal.

Goed gebruik van vervoersvoorzieningen, zoals bijvoorbeeld een scootmobiel, stimuleert een gemeente als zij ervoor zorgt dat de cliënt rijvaardig is en verkeersinzicht heeft. Dit geldt voor de verstrekking van een maatwerkvoorziening, maar is ook van toepassing als de gemeente toegang tot een pool verleent. Periodieke controle op de rijvaardigheid is daarom aan te bevelen. De gemeente kan hiervoor aandacht vragen bij de leveranciers in de inkoopprocedure.

Qua sanctioneren kan de gemeente denken aan een systeem van gele en rode kaarten. De toepassing van deze systematiek is afhankelijk van het aantal gecontracteerde leveranciers. In onderstaand voorbeeld is uitgegaan van het contracteren van meerdere leveranciers:

- a. Leverancier ontvangt automatisch een gele kaart in het geval leverancier gedurende een aansluitende periode van 3 maanden herhaaldelijk niet voldoet aan één of meerdere contractuele vereisten (dit betreft dus niet het incidenteel of eenmalig niet voldoen);
- b. Een gele kaart houdt in dat leverancier gedurende een periode van 3 maanden geen nieuwe cliënten mag bedienen zodat leverancier de ruimte krijgt om zijn/haar dienstverlening te verbeteren. 3 maanden na ontvangst van de gele kaart moet de dienstverlening weer voldoen aan de contractuele vereisten.
- c. Als na 3 maanden niet is voldaan aan de contractuele vereisten (zie b) of als op een later moment tijdens de looptijd van de overeenkomst sprake is van een situatie als benoemd onder a volgt automatisch een tweede gele kaart en herhaling van b. Een tweede gele kaart is tevens te beschouwen als een formele ingebrekestelling. Bij een tweede gele kaart werkt de leverancier aan een op basis van een door gemeente goedgekeurd plan van aanpak. Ook krijgen cliënten de mogelijkheid om over te stappen naar een andere gecontracteerde leverancier.
- d. Als leverancier 3 maanden na ontvangst van de tweede gele kaart niet voldoet aan de contractuele vereisten en/of de doelstellingen uit het plan van aanpak zijn niet behaald, dan volgt automatisch een rode kaart en daarmee ontbinding van de overeenkomst.

Belangrijk bij een rode kaart is dat leverancier binnen 3 maanden zijn/haar cliënten en (indien van toepassing bij koop) hulpmiddelen inclusief bijbehorende informatie en gegevens overdraagt volgens de opgenomen eindregeling in de overeenkomst. De gemeente verdeelt cliënten en hulpmiddelen in een dergelijke situatie in afstemming en evenredig over de overige gecontracteerde leveranciers.



# Omgaan met specifieke situaties

## Omgaan met schade aan hulpmiddelen

In het contract kan de gemeente opnemen wie wanneer en tot hoever aansprakelijk is voor schade. Daarmee kan de gemeente dan afwijken van het regelend recht in het Burgerlijk Wetboek. Wel moet de gemeente daarbij altijd het proportionaliteitsbeginsel in het oog houden (ook bij 'open systemen van afspraken'). Hierbij geldt overigens dat het afsluiten van een WA verzekering verplicht is voor een gemotoriseerd hulpmiddel. Een casco verzekering is niet verplicht. Met een aanvullende casco dekking zijn de gemotoriseerde hulpmiddelen verzekerd tegen onder andere diefstal en schade bij aanrijding aan het hulpmiddel. Een casco verzekering vergoedt echter niet alle schade. Verzekeraars sluiten doorgaans schade door oneigenlijk gebruik uit van vergoeding. De verzekeringsvoorwaarden zijn van toepassing.

In een huurcontract is de leverancier altijd aansprakelijk, tenzij dit anders bepaald is in het contract. Bij een koopcontract is in principe de gemeente aansprakelijk. Ook hierin zijn uitzonderingen mogelijk die partijen kunnen opnemen in het contract.

Als bepaald is dat de gemeente aansprakelijk is voor schade, is het goed om te inventariseren of hiervoor een verzekering af is te sluiten 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 de gemeente maken op basis van de afgelopen contractperiode. De gemeente moet daarbij meenemen dat allrisk verzekeren niet betekent dat alle schade aangebracht aan een hulpmiddel altijd is gedekt. Bij aantoonbaar en verwijtbaar (herhaaldelijk) aangebrachte schade door de cliënt, kan de gemeente de schade bijvoorbeeld niet verhalen op de verzekering. In zo'n geval kan de gemeente als eigenaar in gesprek gaan met de cliënt en indien nodig de schade verhalen op de cliënt.

Het is overigens gebruikelijk een bruikleenovereenkomst af te sluiten met de cliënt waarin voorwaarden voor goed gebruik zijn opgenomen. Komt de cliënt die niet na, dan kan de gemeente en/of de leverancier de schade op basis van de bruikleenovereenkomst op de cliënt verhalen.

## Omgaan met specifiek maatwerk en maatwerk bij complexe hulpmiddelen

Brede toepassing van het actieplan, het normenkader, de convenanten en handreikingen die zijn opgeleverd binnen de Verbeteragenda, vergemakkelijkt de samenwerking tussen alle partijen die betrokken zijn bij de aanvraag en levering van een complex hulpmiddel. De VNG heeft deze opbrengsten van de Verbeteragenda onderschreven en dus passen gemeenten deze ook toe of schrijven zij deze voor in hun inkoopdocumenten en overeenkomsten met leveranciers. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening ten behoeve van de cliënten met complexe hulpmiddelen.

Details over de invulling van complexe aanvragen en complexe hulpmiddelen zijn beschreven in het convenant '[Maatwerk procedures toegang](#)' en het advies '[Regionale inkoop en samenwerking](#)'.

Een door veel gemeenten toegepaste financieringsmethode voor hulpmiddelen in de Wmo 2015 is een vast (huur)tarief per productcategorie. Hierbij financiert de gemeente eenvoudige en complexe hulpmiddelen via hetzelfde gemiddelde tarief.

Het geniet echter de voorkeur om complexe hulpmiddelen niet langer in te delen in categorieën met een vaste (huur)prijs, samen met de eenvoudige hulpmiddelen. Dit biedt meer flexibiliteit in de keuze van het hulpmiddel en kan zorgen voor differentiatie van dienstverlening ten gunste van cliënten met een complexe hulpvraag.

Voor de categorie eenvoudige hulpmiddelen is de uitvraag van een standaard assortiment en een prijs op basis van een categorieniveau zeer goed mogelijk. Voor de categorie complexe hulpmiddelen is zo'n categorieprijs lastiger. Een uitvraag op basis van de BCP (Bruto Catalogusprijs) minus een kortingspercentage doet meer

recht aan de complexiteit en de daadwerkelijke prijs van dergelijke hulpmiddelen. Voor huur geldt BCP maal de huurfactor (huurpercentage).

Deze aanpak heeft het volgende effect:

- Leveranciers bieden de categorie eenvoudige hulpmiddelen scherper aan, dus hier zal de gemeente een lagere prijs tegemoet kunnen zien.
- De tweede categorie (5 - 10% van alle leveringen), is duurder.
- Voor beide categorieën is sprake van een realistische prijsstelling.
- Ook voor complexe pgb aanvragen biedt deze splitsing een oplossing in de vorm van een realistisch budget
- Met dit systeem kan evenzeer een goede concurrentie in tenders plaatsvinden. Leveranciers bieden beide categorieën in concurrentie aan
- Om het financiële risico verder te beheersen kunnen volumeafspraken een oplossingsrichting zijn. Relateer het plafond voor de uitgaven (een taakgericht budget, zie paragraaf 'Taakgerichte uitvoeringsvariant ('lumpsum')') aan complexe hulpmiddelen aan een percentage van de totale omzet binnen het contract of aan de populatie van de gemeenten.

### 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 cliënt 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 inkoopprocedure aandacht te vragen voor spoedsituaties. Artikel 2.3.3 Wmo 2015 bepaalt dat het college in spoedeisende situaties een tijdelijke maatwerkvoorziening dienen te verstrekken.

De gemeente kan leveranciers vragen hoe zij in dit soort situaties ondersteuning kunnen bieden met advies en hulpmiddelen. Dat kan al in de inkoopprocedure. 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.

Voor maatwerk is het van belang om vast te stellen waar het zwaartepunt bij een spoedaanvraag ligt: urgentie of kwaliteit? 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 bijvoorbeeld een dwarslaesie. De cliënt mag de rolstoel van het revalidatiecentrum namelijk zelden (tijdelijk) meenemen naar huis. De gemeente moet dan met spoed zorgen voor een passend vervangend hulpmiddel.

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

### Omgaan met leveringen buiten de productcategorieën

Het kan voorkomen dat een cliënt een hulpmiddel nodig heeft dat niet binnen de productcategorieën past, zoals een trappenklimber, een segway of sporthulpmiddelen. Het toch laten leveren van deze voorzieningen kan de gemeente in de inkoopdocumenten en in het contract opvangen door buitencategorieën op te nemen. Daarnaast kunnen gemeenten deze hulpmiddelen ook via afzonderlijke offertes opvragen, buiten het contract om. De gemeente zal wel moeten motiveren waarom dit specifieke hulpmiddel noodzakelijk is en het ingekochte assortiment niet voldoet. Tot slot bestaat juist ook voor dit soort situaties de mogelijkheid om een hulpmiddel te verstrekken op basis van een pgb, waarmee de cliënt zelf het gewenste en benodigde hulpmiddel kan aanschaffen.

# Bijlage A: 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 staan, zijn:

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

## **Gebruikersparticipatie**

Om de stem van cliënten 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 de inkoopdocumenten, het beoordelen van aanmeldingen, verzoeken tot deelname en/of inschrijvingen, maar ook tijdens de (de evaluatie van) de uitvoering van de opdracht. De gemeente zou kunnen denken aan het actief betrekken van een Wmo-raad /adviesraad sociaal domein of ouder- collectief bij het formuleren van een programma van eisen.

## **Cliënt centraal door leveranciers**

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

## **Klanttevredenheidsonderzoeken**

Een gemeente kan de klanttevredenheid/klantervaring terug laat komen in de inkoopdocumenten. Elementen die een gemeente in een klanttevredenheidsonderzoek kan meten, zijn bijvoorbeeld de ervaringen met passendheid en snelheid van levering, de uitvoering van de intake, de afhandeling van klachten.

## **Informatievoorziening cliënten**

Voor een goede uitvoering van het hulpmiddelenbeleid is het belangrijk dat de cliënten weten wat ze kunnen verwachten. Welke spelregels gelden er en wat mag een cliënt wel of niet verwachten van de gemeente en van de leverancier(s)? Hoe is de klachtenafhandeling geregeld en waar kan een cliënt terecht als er een geschil ontstaat? Het Juiste Loket is een plek waar cliënten, gemeenten en leveranciers terecht kunnen als er geen tijdige of passende oplossing is voor een cliënt.

Gemeenten kunnen over voorgaande duidelijkheid geven richting leveranciers in de inkoopdocumenten, maar vooral ook richting cliënten nadat de opdracht is gegund aan en het contract is getekend met de leverancier(s).

## **Gunningscriteria en weging**

Bij de definitieve gunning moet duidelijk zijn op elke wijze kwaliteit meeweegt in de gunning en op elke wijze de cliënten betrokken zijn bij het proces van inkopen, uitvoeren en evalueren. Ook moet duidelijk zijn op welke wijze de cliënt in aanmerking komt voor maatwerk bij een eenvoudige of spoedeisende tot een complexe zorgvraag.

### **Contractbeheer**

Contractbeheer na gunning is van wezenlijk belang: ga als gemeente niet alleen af wat de leverancier op papier biedt, maar ga daadwerkelijk na of de leverancier waarmaakt wat zij op papier stelt. Maak hierbij gebruik van de kennis van ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigende organisaties. 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 2015 verplicht dat er minimaal een laagdrempelige klachtenregeling bij de gemeente is ingericht voor cliënten. De klachtenregeling is laagdrempelig en onafhankelijk ingericht, zodat de afhandeling van klachten zorgvuldig en vlot plaatsvindt. De klachtenregeling moet op papier staan met duidelijke instructies waar en hoe een cliënt een klacht kan indienen. Ook maakt de gemeente jaarlijks een rapportage op van ingediende en afgehandelde klachten.

# Bijlage B: Implementatieplan

In deze bijlage vindt u informatie die kan helpen bij het opstellen van een implementatieplan. In de Wmo 2015 geldt een implementatieperiode van minimaal drie maanden tussen gunning/het sluiten van een overeenkomst met de leverancier(s) en start uitvoering van de overeenkomst. De contractimplementatie vraagt om een inspanning van zowel de gemeente(n) als de leverancier(s). Het is daarom raadzaam om in de inkoop al rekening te houden met de implementatie. Zorg ervoor dat er een goed implementatieteam gereed staat, waarin zowel de gemeente als de leverancier vertegenwoordigd is.

De volgende onderwerpen kan de gemeente (bijvoorbeeld in het inkoopdocument als een toetsings- of gunningscriterium) uitvragen of vastleggen 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 van overleggen/samenwerken 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:
  - Enquêteering.
- 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).

# Bijlage C: KPI Dashboard

Om de resultaten binnen de contractuitvoering goed te kunnen monitoren, dient de gemeente te bepalen welke variabelen een goed inzicht geven. Door deze data te monitoren, kan de gemeente bij meerdere leveranciers prestaties met elkaar vergelijken en krijgt zij 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 zijn wenselijk? Een beperkt aantal KPI's voorkomt ook onnodige administratieve handelingen;
- KPI's moeten aansluiten bij de contractdynamiek, wat is een belangrijke graadmeter waarmee het contract aantoonbaar goed loopt?
- Zijn er harde, objectieerbare 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 in één keer goed	Uitgaven	KTO uitslag	% klachten
Norm	Voorgaande jaren			Begroting		
A						
B						
C						
D						



# Bijlage D: 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. Deze variant vindt vaak toepassing in een situatie waarbij de marktpartijen bekend zijn bij de gemeente en als de gemeente meer inhoudelijke diepgang wil 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 de gemeente overlegtijd besparen. De schriftelijke consultatie is vooral geschikt voor eenvoudige vragen, vragen die snel zijn te beantwoorden door marktpartijen. De gemeente stuurt de vragen naar de geselecteerde marktpartijen. Marktpartijen kunnen deze vervolgens beantwoorden en retourneren. Deze variant vindt vaak toepassing door gemeenten als er onduidelijkheid is over enkele onderwerpen.

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 zichzelf kunnen aanmelden om mee te doen en de gemeente hen niet zelf benadert. Door deze variant 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 zij uitnodigt. 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 zijn te bespreken ([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 toepassing krijgen, 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 opties op tafel komen voor bepaalde vraagstukken. Bij de schriftelijke consultatie is weinig ruimte voor profilering en weinig tot geen ruimte om door te vragen op de gegeven antwoorden. Dit is te voorkomen door een tweede ronde in te bouwen, waarin enkele partijen of één partij voor een (telefonisch of video) gesprek een uitnodiging krijgt. De mondelinge consultatie die een-op-een plaatsvindt tussen de marktpartij en de gemeente heeft als nadeel dat deze meer tijd kost en inhoudelijke kennis van de gemeente kan vragen om een zinvolle dialoog aan te gaan. De interactieve consultatie waarbij meerdere partijen aan tafel zitten, heeft als nadeel dat niet alle partijen evenveel zeggen ([PIANOo, 2016](#)).

# Bijlage E: 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 voert de winnaar het beheer en onderhoud uit. 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. Als de gemeente werkt met een depot, zal de fysieke depotvoorraad en de administratie hierover ook overgaan op de nieuwe leverancier. Bij het overnemen van een koopdepot dragen dealers geen klantgegevens over. De AVG staat hieraan in de weg.

## **Aanbevelingen voor een huurcontract**

Als een gemeente huurt, dan zijn er twee manieren waarop de overgang naar de nieuwe leverancier is te regelen.

### **Park overnemen**

Alle hulpmiddelen van de vorige leverancier die uitstaan bij gebruikers, neemt de nieuwe leverancier over. De overnameregeling bij aanvang van het contract is daarbij gelijk 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 leverancier 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 delen gemeenten grote huurcontracten steeds vaker op in percelen die meerdere leveranciers bedienen;
- 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 cliënt voert de vorige leverancier uit. Bij nieuwe hulpmiddelen voert de nieuwe leverancier het onderhoud uit en neemt deze vanaf dat moment ook oudere hulpmiddelen en het onderhoud ervan over voor de betreffende cliënt. Zo krijgt de cliënt 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. Cliënten 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 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 dragen aan 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.

# Bijlage F: Gunningscriteria

In bijlage F vindt u informatie over het opstellen van gunningscriteria.<sup>2</sup> Welke producten en/of diensten de gemeente precies inkoop, verschilt per gemeente. Leveranciers geven aan dat bij het kopen van hulpmiddelen gemeenten doorgaans op prijs en kwaliteit gunnen, waarbij 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 criterium. Dit betreft circulair inkopen. Doordat de gemeente inschrijvers stimuleren om producten aan te bieden die circulair zijn te gebruiken draagt de gemeente bij aan het duurzaam 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 bouwt de gemeente dan op uit de laatste drie hoofdelementen.

Kort samengevat houdt RADAR in dat de gemeente zo concreet mogelijk de aanbestedingsdoelen omschrijft. Daarna vraagt zij leveranciers wat zij gaan doen om elk doel van de gemeente te bereiken. Vervolgens kunnen leveranciers in hun inschrijving hier antwoord op geven. Per doel kunnen gemeenten drie criteria opstellen waar de inschrijver dan 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;
  - iii. Planning (met een gewicht van 0%).

<sup>2</sup> Let op: in een 'open systeem van afspraken' mag de gemeente géén gunningscriteria gebruiken. Bij een Europese aanbestedingsprocedure van een overheidsopdracht is het gebruik ervan juist weer verplicht gesteld.

**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93

[info@vng.nl](mailto:info@vng.nl)

juli 2022

[vng.nl](https://www.vng.nl)