Inkoopkader Wmo Hulpmiddelen 2025

regionaal ondersteuningsbureau

maatschappelijke ondersteuning & jeugdzorg

DEFINITIEF

18 augustus 2025

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding ---- 2

1.1 Terugblik en Afbakening ... 2

1.2 Omvang opdracht ... 3

2 Context van de inkoop ---- 4

2.1 Visie ... 4

2.2 Ontwikkelingen ... 4

2.3 Uitgangspunten en doelstellingen ... 5

3 Inkoopproces ---- 8

3.1 Inkoopmethodiek ... 8

3.2 Type en duur van de overeenkomsten ... 8

3.3 Percelen en aantal te contracteren partijen ... 9

3.4 Marktconsultatie ... 10

3.5 Marktanalyse ... 10

3.6 Bibob en financiële toets ... 11

3.7 Kwaliteit ... 11

3.8 Planning ... 12

4 Uitvoering raamovereenkomst ---- 13

4.1 Contractmanagement ... 13

4.2 Bekostiging ... 13

4.3 In te kopen voorzieningen ... 14

4.4 Service normen ... 14

4.5 MVOI ... 14

4.6 beëindiging overeenkomst ... 14

5 Bijlagen ---- 16

1 INLEIDING

Het Rijk van Nijmegen koopt de Wmo hulpmiddelen gezamenlijk in. Het Rijk van Nijmegen bestaat uit de gemeenten Berg & Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook & Middelaar, Nijmegen en Wijchen. Deze gemeenten hebben gezamenlijk ongeveer 320.000 inwoners, circa 180.000 inwoners zijn woonachtig in de gemeente Nijmegen.

Op basis van de Wmo 2015 (hierna: de Wmo) zijn gemeenten verplicht hun inwoners te compenseren voor beperkingen die zij ondervinden in de zelfredzaamheid en participatie. Het aanbieden van hulpmiddelen kan een oplossing zijn die bijdraagt aan de beoogde zelfredzaamheid en participatie van inwoners.

Bij het aanbieden van Wmo hulpmiddelen gaat het om:
1. Vervoersvoorzieningen (scootmobielen, aangepaste fietsen)
2. Rolstoelvoorzieningen (handbewogen en elektrische rolstoelen)
3. Woonvoorzieningen (o.a. douchestoelen, toiletvoorzieningen, tilliften)
Naast de levering van de hulpmiddelen, omvat de dienstverlening ook het op maat maken van de hulpmiddelen, evenals service en onderhoud.

1.1 TERUGBLIK EN AFBAKENING

Per 1 juni 2020 heeft de regio Rijk van Nijmegen een contract met één leverancier, de firma Welzorg. Dit contract loopt 31 mei 2026 af en kent geen verlengingsmogelijkheid meer. Daarom wordt een nieuwe aanbesteding voorbereid, om een nieuwe overeenkomst af te sluiten vanaf 1 juni 2026.

Van juni 2020 tot juni 2024 was ook de voorgaande leverancier nog actief in de regio, in verband met een zogeheten sterfhuisconstructie, waarbij de uitstaande voorzieningen gestaag overgaan op de nieuwe leverancier. Vanaf juni 2026 zal ook voor Welzorg een soortgelijke situatie van toepassing zijn, in geval Welzorg niet opnieuw gegund wordt. Dit is reeds zo vastgelegd in de huidige overeenkomst.

Het vorige contract heeft ons veel geleerd, vooral over hoe belangrijk goede communicatie is. Heldere en tijdige communicatie richting de inwoner zorgen voor vertrouwen en tevredenheid. Daarnaast is het van belang dat gemeente en leverancier tijdig afstemmen. Klachten zijn onvermijdelijk, maar vooral de manier waarop hiermee wordt omgegaan is van belang. Transparante en oplossingsgerichte communicatie maakt het verschil.
Op basis van opgedane ervaringen wordt in de nieuwe aanbesteding extra aandacht besteed aan service, doorlooptijden en communicatie. Deze punten zijn belangrijk om de kwaliteit van onze dienstverlening aan inwoners verder te verbeteren.

Dit inkoopkader dient voor de besluitvorming van de gemeenten in het Rijk van Nijmegen om de keuzes zoals in dit document zijn vastgelegd uit te voeren in het aanbestedingsproces.

De opdracht richt zich op de 7 gemeenten van het Rijk van Nijmegen. De gemeente waarborgt de kwaliteit en continuïteit van voorzieningen die zij aanbiedt aan gebruikers. De voorzieningen zijn erop gericht om de gebruiker in staat te stellen tot zelfredzaamheid en/of participatie, zodat

de gebruiker zo lang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven wonen en kan deelnemen aan het maatschappelijk leven. De gemeente treft algemene maatregelen en voorzieningen, en maatwerkvoorzieningen. De aanbesteding betreft het leveren van Wmo hulpmiddelen zoals rolstoelen, scootmobielen, driewielfietsen, vervoersvoorzieningen, tilliften, niet nagelvaste bad-douche-toilet voorzieningen en aandrijf- of trapondersteuning.
De hulpmiddelen vanuit de Wlz, nagelvaste voorzieningen, woningaanpassingen en trapliften vormen geen onderdeel van deze opdracht.

1.2 OMVANG OPDRACHT

De aantallen en opdrachtwaarde zoals hieronder weergegeven zijn de gegevens van het huidige contract, voor de hele regio.

De omvang van het contract in de periode 1 juni 2024 tot 1 juni 2025 bedraagt € 6.262.641,00. Hierin zijn de koop hulpmiddelen en collectieve voorzieningen niet meegenomen.

Per juni 2025 staan er 6320 hulpmiddelen in het Rijk van Nijmegen uit bij de huidige leverancier. In bijlage 1 is een overzicht van de opdrachtwaarde per gemeente opgenomen.

2 CONTEXT VAN DE INKOOP

2.1 VISIE

Gemeenten in de regio Nijmegen hebben de visie om de benodigde ondersteuning lokaal, toegankelijk en integraal te organiseren dicht bij de inwoners. Ondersteuning die tevens betaalbaar en van goede kwaliteit is.
Mensen wonen langer (zelfstandig) thuis, ook als de beperkingen en daarmee de zorgvragen toenemen. Vergrijzing, extramuralisering en ambulantisering van de zorg zijn hierbij de trends. We ondersteunen de beweging dat mensen graag zo lang mogelijk thuis wonen. Daarin zoeken we met elkaar naar de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plek en wat de houdbaarheid is. Hulpmiddelen zijn voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking essentieel om zo goed en zelfstandig mogelijk te kunnen meedoen. Het doel van inkoop is het vastleggen van afspraken tussen gemeente en leverancier(s) over de inzet van hulpmiddelen. Dat moet op zodanige wijze dat de mensen om wie het gaat volwaardig kunnen meedoen in de maatschappij.

Gezien de beperkte beschikbaarheid van middelen en menskracht is het belangrijk dat we samenwerken, creatief en resultaatgericht zijn en aandacht hebben voor een empathische houding. We willen meer ruimte bieden voor innovatie, zodat expertise en kennis effectief benut worden om onze doelen na te streven.

2.2 ONTWIKKELINGEN

Gelijke concurrentie, aanbod gelijk
De markt voor Wmo hulpmiddelen is stabiel gebleven de afgelopen jaren: er zijn 4 landelijk opererende leveranciers die het volledige pakket aan hulpmiddelen kunnen leveren en onderhouden. Alle leveranciers zijn in beginsel even competent, verschillen in prestaties zijn vaak tijdelijk van aard en veelal gekoppeld aan effectiviteit van een lokale vestiging.
Er zijn op dit moment geen MKB bedrijven bekend die in aanmerking zouden kunnen komen voor de opdracht.

Personeelstekort
De branche kampt al jaren met een personeelstekort. Met name technisch personeel (monteurs) is steeds moeilijker te vinden en behouden. Voor de komende jaren is de verwachting dat deze trend aanhoudt. Voor leveranciers betekent dit dat er soms druk komt te liggen op de dagelijkse uitvoering, met risico's voor kwaliteit en doorlooptijden.

Vergrijzing en langer thuis wonen: stijgende vraag
Doordat mensen steeds langer thuis blijven wonen, evenals de verdere vergrijzing van de populatie, is er een toename van het aantal aanvragen voor hulpmiddelen. Dit zien we zowel bij de relatief eenvoudige voorzieningen zoals scootmobielen en fietsen (dankzij vergrijzing), als juist ook bij de complexe hulpmiddelen. Dit komt doordat mensen die voorheen in een zorginstelling zouden gaan wonen, tegenwoordig langer thuis blijven. Daar is dan vaak extra ondersteuning bij nodig, o.a. via hulpmiddelen. De verwachting voor de komende jaren is dat deze trend blijft doorzetten.

Toenemende prijzen
In het verlengde van het vorige punt, in combinatie met een steeds groter aandeel elektrische ondersteunde hulpmiddelen, nemen de kosten voor hulpmiddelen relatief meer toe dan inflatie alleen zou suggereren. Dit is terug te zien in de gemiddelde prijs per hulpmiddel, die al jaren toeneemt: naar verwachting blijft deze stijging doorgaan. Daarnaast staan de prijzen onder druk vanwege toenemende globale instabiliteit en daarbij horende logistieke uitdagingen.

Toenemende levertijden
Levertijden zijn langer dan voorheen. De oorzaak hiervoor is meervoudig. Enerzijds de toename van complexe hulpmiddelen, waardoor er vaker maatwerk nodig is – maatwerk kost simpelweg veel meer tijd dan standaardaanpassingen. Anderzijds is de globale logistiek complexer geworden. Veel hulpmiddelen (en onderdelen) worden geïmporteerd. Logistieke dienstverlening is door kwetsbaarheden in de keten iets langzamer geworden. De recente spanningen rondom importtarieven leveren ook druk op de keten op. Tenslotte is er het eerder genoemde personeelstekort; hierdoor worden afgesproken normen minder vaak gehaald.

2.3 UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN

De deelnemende gemeenten geven op het thema hulpmiddelen invulling aan de Wmo middels de volgende uitgangspunten en inkoopdoelstellingen:

1. De zelfredzaamheid van de inwoner staat voorop

Mensen zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor hun eigen leefsituatie. Pas wanneer mensen dat onvoldoende kunnen en hun sociale omgeving geen ondersteuning biedt, is er een rol weggelegd voor de gemeenten. Hiertoe dient de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Wmo 2015. De gemeenten zorgen voor een samenhangend pakket van diensten en voorzieningen zodat inwoners kunnen deelnemen aan de samenleving. Hierbij dient er extra aandacht te zijn voor het borgen van goede dienstverlening voor cliënten met complexe problematiek en complexe vraagstukken . Empathische communicatie zien wij daarbij als een belangrijk onderdeel van een goede dienstverlening.

<u>Inkoopdoelstellingen</u>

a. Hoge cliënttevredenheid en een minimum aan klachten;
b. Continuïteit van dienstverlening: inwoners van de gemeenten die een hulpmiddel nodig hebben, kunnen hierover te allen tijde blijven beschikken, evenals de bijbehorende ondersteuning.
c. Keuzevrijheid voor de inwoner;
d. Beperking van leveringsrisico's.

2. Rolverdeling en samenwerking met leverancier

Wanneer voorliggende of algemene voorzieningen tekortschieten, kan het verstrekken van individuele hulpmiddelen nodig zijn om bij beperkingen de cliënt adequaat te ondersteunen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht of

met ondersteuning vanuit het netwerk, zelfredzaam zijn. De hiervoor noodzakelijke ondersteuning wordt geleverd in de vorm van maatwerk.

De gemeente heeft de regie over het proces van aanvraag, totdat deze resulteert in een categorieopdracht aan de leverancier; vanaf dat moment ligt de regie bij de leverancier. Bij onenigheid of tekortkomingen kan de gemeente optreden. Oftewel, de gemeente indiceert en verzorgt uitleg over te verwachten uitkomsten, de leverancier verzorgt een hoogwaardige passing en levering van een adequaat hulpmiddel, evenals technische ondersteuning na levering. Hierbij staat het functioneel indiceren centraal: de gemeente indiceert wat het hulpmiddel qua functies moet vervullen, niet hoe dit bereikt wordt. Ieder draagt zorg voor een correcte uitvoering van het eigen deel van dat proces.

We denken partnerschap nodig te hebben om de best passende oplossingen voor cliënten te kunnen blijven realiseren. Partnerschap betekent voor ons dat we vertrouwen dat de leverancier deskundig is voor zijn deel en dat we openstaan voor dialoog en suggesties om de Wmo toekomstbestendig te blijven uitvoeren. We vragen van de leverancier hetzelfde. Ook moeten we van beide kanten tijdig en adequaat signaleren bij bijzonderheden.

Inkoopdoelstellingen

a. Wederzijdse proactieve kennisdeling en voorstellen tot verbetering;
b. Wederzijdse transparantie rondom de uitvoering;
c. Eerlijke verdeling van risico's – o.a. door gebruik van herzieningsclausule en gezamenlijk besluit tot verlenging;
d. Faciliteren van samenwerking tussen leveranciers onderling.

3. Betaalbaarheid

De gemeenten hebben de opgave om de kwaliteit van de Wmo te bewaken, met beperkte middelen en rekening houdend met de ontwikkelingen die juist meer van ons vragen (zie 2.2). Daarom besteden we aandacht aan maatregelen die de uitvoering betaalbaar houden voor ons allemaal.
Bij de selectie van een hulpmiddel vragen we de leverancier om de goedkoopst adequate oplossing te realiseren. Dit houdt in dat een hulpmiddel altijd adequaat moet zijn, wat betekent dat aan alle functionele eisen wordt voldaan. Als er meerdere adequate voorzieningen zijn, dient het goedkoopste adequate hulpmiddel te worden gekozen.

Inkoopdoelstellingen

e. Hulpmiddelen worden geleverd conform het principe 'goedkoopst adequaat';
f. Minimaliseren van leveringen buiten productcategorie: een indicatie voor een categorie, betekent dat er geleverd wordt binnen die categorie;
g. Hulpmiddelen en herbruikbare onderdelen worden zoveel mogelijk herverstrekt, zodat de technische levensduur maximaal benut wordt;
h. We hanteren prijs als gunningscriterium om de tarieven scherp te houden.

4. Innovatie

De alsmaar oplopende kosten voor maatwerkvoorzieningen denken we mede in de hand te kunnen houden, door te investeren in algemene en collectieve voorzieningen en het stimuleren van samenwerkingen tussen betrokkenen, waaronder leveranciers en zorgverzekeraars. Ook willen de gemeenten actief met de leveranciers in gesprek hoe we zelfredzaamheid kunnen bevorderen. We denken innovatieve oplossingen te kunnen gebruiken om dit na te streven, zeker vanuit het oogpunt van een langdurige samenwerking met de leveranciers. Daarom willen we een apart innovatiebudget beschikbaar stellen, wat leveranciers (na goedkeuring van een plan van aanpak) kunnen aanwenden om nieuwe ideeën in te zetten, bijvoorbeeld middels pilot projecten.

Daarnaast willen we doorlopend het gesprek aangaan rondom ontwikkelthema's, met behulp van jaarplannen, waarin we gezamenlijk vaststellen welke oplossingsrichtingen we aan willen werken, met concrete mijlpalen.

De gemeenten verwachten van leveranciers mede-eigenaarschap van maatschappelijke vraagstukken op het gebied van hulpmiddelen. Te verwachten onderwerpen zijn bijvoorbeeld:

- Afstemming Wlz/Zvw vanwege overname hulpmiddelen;
- Eigen regie van de inwoner;
- Hulpmiddelen pools en deelmobiliteit;
- Duurzaamheid.

<u>Inkoopdoelstellingen</u>

a. Beschikbaar stellen van pilotbudget;
b. Gezamenlijk met leveranciers jaarplannen opstellen op ontwikkelthema's;
c. Faciliteren van samenwerking tussen leveranciers op ontwikkelthema's.

3 INKOOPPROCES

3.1 INKOOPMETHODIEK

Om bovengenoemde doelstellingen te kunnen realiseren stellen wij voor om de inkoop van de Wmo Hulpmiddelen te laten verlopen via een Openbare Europese aanbestedingsprocedure.

Met een aanbesteding is het mogelijk om gedurende de fase van contractering en tijdens de uitvoeringsfase van de overeenkomst te sturen op kwaliteit van de dienstverlening zodat deze blijft aansluiten bij de wensen van de gemeenten.

We willen een kwalitatief sterk aanbod van Wmo Hulpmiddelen contracteren. We zorgen voor ruimte om gedurende de contractperiode blijvend de dienstverlening te verbeteren en in geval van het niet nakomen van afspraken, de overeenkomst(en) te ontbinden of hulpmiddelen elders te verkrijgen.

De opdrachtwaarde komt uit boven de drempel voor Europees aanbesteden. Daarnaast is er een beperkt aantal leveranciers op deze markt (4). Daarmee is een openbare procedure het meest efficiënt voor alle betrokkenen.

3.2 TYPE EN DUUR VAN DE OVEREENKOMSTEN

We kiezen voor een raamovereenkomst, dit is gebruikelijk en passend in deze markt. Het aantal en de aard van de benodigde hulpmiddelen kan door de jaren heen fluctueren, een raamovereenkomst biedt hiervoor de ruimte. De omvang van de overeenkomst per individuele leverancier staat vooraf niet vast, omdat deelopdrachten verstrekt zullen worden op basis van keuzevrijheid van de inwoner – zie paragraaf 3.3 hieronder.

Om de strategische samenwerking met leveranciers zo optimaal mogelijk in te richten en te laten verlopen, is het van belang dat we leveranciers zekerheid kunnen bieden. Daarbij wordt er gekeken naar de lange afschrijvingstermijn van hulpmiddelen (7-8 jaar) en de investeringen die een nieuw toetredende leverancier moet doen bij het aangaan van een nieuwe overeenkomst; met een langere looptijd van de overeenkomst is er meer tijd om deze investeringen, waaronder personeel, vastgoed en materiaal te laten renderen en kunnen er scherpere prijzen aangeboden worden. Bovendien willen we werken vanuit partnerschap om gezamenlijk invulling geven aan ontwikkelthema's. Dit aspect komt beter tot zijn recht bij een langere looptijd, waarin we resultaten kunnen monitoren en bijsturen, en investering in innovatie de tijd krijgt om te renderen.

Tegelijkertijd bieden verlengingsopties de mogelijkheid om tussentijds kritisch naar de overeenkomst te blijven kijken met het oog op kwaliteit en dienstverlening; als we niet behalen wat we voor ogen hebben en een nieuwe overeenkomst zou dit beter faciliteren, hebben we dit als optie beschikbaar. De verlengingsopties willen we niet te kort maken, zodat ook na de basislooptijd we voldoende tijd en rust bewaren voor eventuele vervolgstappen. De verlengingsopties kunnen alleen ingezet worden met wederzijds goedvinden van gemeente en leverancier en onder gelijkblijvende voorwaarden; de gemeenten hebben het initiatief hiertoe.

Vanwege bovenstaande overwegingen zijn we voornemens om een initiële overeenkomst te sluiten voor een periode van 4 jaar, met de mogelijkheid om de overeenkomst twee keer te verlengen met respectievelijk 3 jaar. De maximale looptijd van de overeenkomsten bedraagt dan 10 jaar, lopend van 1 juni 2026 tot en met 31 mei 2036.

Tenslotte nemen we een herzieningsclausule op in de overeenkomst, die erop ziet dat de contractafspraken bijgesteld kunnen worden als gevolg van aanmerkelijk veranderde omstandigheden, zoals bijvoorbeeld wijzigingen in wetgeving. Hiermee doen we recht aan het contracteren op basis van partnerschap en een eerlijke verdeling van risico's met de leveranciers.

3.3 PERCELEN EN AANTAL TE CONTRACTEREN PARTIJEN

De afgelopen jaren werkten de gemeenten in de regio samen met één leverancier voor hulpmiddelen. Deze keuze minimaliseert de administratieve lasten en maximaliseert het schaalvoordeel dat de leverancier kan behalen, waarmee dit in theorie de goedkoopste werkwijze is.

Tegelijkertijd bleek het ontbreken van een alternatief bij onvoldoende prestaties van de enige leverancier een kwetsbaar punt. Om de continuïteit en kwaliteit beter te borgen, kiezen de gemeenten er in de nieuwe contractperiode voor om twee leveranciers te contracteren die beide de gehele regio bedienen.

Verdeling van deelopdrachten vindt in beginsel plaats op basis van keuzevrijheid van de inwoner.
Inwoners krijgen bij een goedgekeurde aanvraag de keuze tussen beide leveranciers. Deze keuze wordt ondersteund met objectieve informatie, zoals klanttevredenheidsscores (bijvoorbeeld in rapportcijfers of waarderingen als 'voldoende' of 'goed'). Welke informatie gedeeld wordt, stemmen gemeenten af met de gecontracteerde partijen. Inwoners die geen keuze maken worden gelijk verdeeld over beide leveranciers. Inwoners met meerdere hulpmiddelen worden altijd gekoppeld aan één leverancier, om versnippering en verwarring te voorkomen.

In tegenstelling tot de vorige contractperiode, waarin de leverancier zelf klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoerde, organiseren de gemeenten nu zelf een onafhankelijk, doorlopend KTO. De opzet en vragenlijst worden in overleg vastgesteld, zodat de resultaten objectief en onderling vergelijkbaar zijn.

Deze voorgestelde werkwijze biedt meerdere voordelen. In het geval van meerdere leveranciers, blijven deze gedurende de gehele looptijd met elkaar in concurrentie, wat hen motiveert om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden – een hogere kwaliteit dan de concurrent leidt namelijk via het keuzemodel tot hogere omzet. Door de gelijke verdeling bij geen keuze vanuit inwoner, hebben beide leveranciers altijd voldoende economische basis voor voortzetting van de overeenkomst.

Daarnaast is er voor gemeenten altijd een alternatief beschikbaar: mocht één van de leveranciers (tijdelijk) de afspraken niet (voldoende) na kunnen komen, dan kan er gekozen

worden voor inzet van de andere leverancier. We beperken hierdoor de uitvoeringsrisico's, welke in het verleden relevant zijn gebleken.

Een nadeel van het werken met twee leveranciers is een toename in afstemming en administratieve belasting voor de gemeenten. Daarom is bewust gekozen voor slechts twee partijen: méér leveranciers zouden de uitvoeringslasten verder vergroten en het schaalvoordeel verminderen. Door zoveel mogelijk gezamenlijke afspraken en uniforme uitvoering te hanteren, beperken we deze extra lasten.

In de huidige overeenkomst is een sterfhuisconstructie vastgelegd, die tot drie jaar na afloop van kracht blijft (tot 1 juni 2029). Dit betekent dat de huidige leverancier, ongeacht de uitkomst van de aanbesteding, verantwoordelijk blijft voor het onderhoud van het uitstaande bestand en wordt deze inzet steeds kleiner door natuurlijk verloop – bij vervanging en nieuwe aanvragen gaat alles naar de nieuwe leveranciers. Als de huidige leverancier wél opnieuw gegund wordt, behoudt deze het uitstaande bestand en loopt alles door. Dit is met name relevant voor de verhouding met de tweede leverancier: deze moet in dit scenario als enige vanaf niks opbouwen, waarbij de zittende leverancier doorgaans een gunstiger positie heeft. Inwoners die over willen stappen van leverancier kunnen dat maximaal eenmaal per jaar en maximaal tweemaal per verstrekking doen.

3.4 MARKTCONSULTATIE

We hebben een marktconsultatie uitgevoerd om onze uitgangspunten en voornemens te toetsen met de markt. De marktconsultatie heeft waardevolle input opgeleverd, waarmee dit inkoopkader is aangescherpt. Ook verwerken we de ontvangen informatie in de aanbestedingsdocumenten, waardoor onze uitvraag beter aansluit op de mogelijkheden en onmogelijkheden van de markt.
We hebben bijvoorbeeld bevestiging gekregen dat de beoogde werkwijze met twee leveranciers en keuzevrijheid voor alle leveranciers goed werkbaar is, met inachtneming van een aantal praktische aandachtspunten die we in de aanbesteding nader uitwerken. Dit betreft dan concrete afspraken om de gelijkheid en transparantie in het proces te borgen.
Ook hebben we waardevolle input ontvangen op het assortiment van in te kopen hulpmiddelen, hoe om te gaan met innovatie en samenwerking in het kader van een langlopende overeenkomst, en nog veel meer.

3.5 MARKTANALYSE

De markt voor Wmo hulpmiddelen bestaat al enige tijd uit vier landelijk opererende leveranciers, allen met ruime ervaring qua uitvoering en aanbestedingen. Toelevering van hulpmiddelen is deels vanuit een globale toeleveringsketen, hierdoor zijn doorlooptijden van levering en onderdelen onderhevig aan globale ontwikkelingen, die momenteel grillig zijn. Dit zal naar verwachting effect hebben op de tarieven en prestatie afspraken die gemaakt kunnen worden; in de marktconsultatie hebben we hier aandacht aan besteed, in de nieuwe aanbesteding actualiseren we enkele normen met behulp van de input.

3.6 BIBOB EN FINANCIËLE TOETS

In deze aanbesteding wordt in de aanbestedingsfase géén Bibob-toets gedaan. Dit is overeenkomstig artikel 11 lid 3 van de Beleidsregels Wet Bibob 2024 én in lijn met het definitieve beleid over de inzet van de Bibob-toets in het sociaal domein. Reden hiervan is dat onderhavige aanbesteding producten betreft en geen persoonlijke zorg c.q. ondersteuning. Ook hebben we t.a.v. deze aanbesteding geen informatie die aanleiding geeft om een Bibob toets te doen. Wél wordt in de contracten een zogenoemde 'kan-bepaling' opgenomen, die ons de mogelijkheid geeft om in geval van signalen tijdens de contractfase een Bibob-toets te doen.

3.7 KWALITEIT

De kwaliteit van de producten en dienstverlening borgen we doordat inschrijvers dienen te voldoen aan een minimale kwaliteitsnorm. Dit betekent onder andere dat inschrijvers aantoonbaar ervaring moeten hebben met het leveren van Wmo Hulpmiddelen in een overeenkomst van een redelijke omvang, waarmee ze laten zien in staat te zijn om deze dienstverlening uit te voeren. Daarnaast dienen inschrijvers bij hun inschrijving expliciet akkoord te gaan met het Programma van eisen.

In het gunningsmodel hanteren we een verdeling van 70% kwaliteit en 30% prijs. Met deze verdeling blijft kwaliteit centraal staan en houden we tegelijkertijd de tarieven scherp, in het kader van betaalbaarheid.

Om gedurende de uitvoeringsfase passend te kunnen sturen op de bijdrage van leveranciers aan de doelstellingen voor Wmo Hulpmiddelen, zijn we voornemens om inschrijvers bij hun inschrijving op het onderdeel kwaliteit aan te laten geven op welke wijze zij invulling kunnen geven aan de volgende thema's:

- Borging continuïteit;
- Aanpak doorlooptijden;
- Mensgerichte communicatie.

Inschrijvers wordt gevraagd in hun beantwoording de thema's *borging van continuïteit*, *aanpak van doorlooptijden* en *mensgerichte communicatie* te verbinden aan de uitgangspunten zoals beschreven in paragraaf 2.3. Als onderdeel van de uitvraag maken we gebruik van een casus, waarmee inschrijvers heel concreet laten zien hoe zij in de praktijk tewerk gaan. Met deze input vanuit inschrijvers is het mogelijk om gedurende de uitvoeringsfase nog beter te sturen op de prestaties en geleverde kwaliteit van aanbieders.

3.8 PLANNING

De globale planning voor uitvoering van de gehele inkoopprocedure is als volgt. Hierbij houden we een implementatietermijn aan van tenminste 3 maanden.

Stap	**Datum**
Marktconsultatie met aanbieders	Mei 2025
Bijeenkomst cliëntenraden	Mei 2025
Besluitvorming inkoopkader	Augustus – September 2025
Publicatie aanbestedingsdocumenten	Oktober 2025
Ontvangen inschrijvingen	November 2025
Beoordeling inschrijvingen	November / december 2025
Gunningsadvies en voorlopige gunning	December 2025
Definitieve gunning en start implementatie	Januari / februari 2026
Start nieuwe raamovereenkomst(en)	1 juni 2026

4 UITVOERING RAAMOVEREENKOMST

4.1 CONTRACTMANAGEMENT

Contractmanagement zorgt ervoor dat alle in de overeenkomst vastgelegde verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk, transparant en controleerbaar zijn. De contractmanager stuurt gedurende de looptijd van de overeenkomst op kwaliteit, prestaties en samenwerking. We houden daarbij voor ogen dat we doen wat nodig is en onnodige bureaucratie voorkomen.

Gekeken wordt hoe binnen de kaders het contract optimaal benut kan worden voor zowel het Rijk van Nijmegen als de leverancier: we gaan uit van partnerschap en geen opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. In de praktijk betekent dit een samenwerking op basis van gelijkwaardigheid, heldere taakverdeling en wederzijds vertrouwen. Hierbij worden verwachtingen, doelen en uitdagingen open besproken en gezamenlijk opgepakt. De leverancier is niet alleen uitvoerder, maar ook een betrokken partner die meedenkt en proactief verbetervoorstellen doet. De gemeente stelt zich toetsend én ondersteunend op, waarbij afspraken en prestaties worden gemonitord, maar ook ruimte is voor maatwerk en dialoog. Zo ontstaat een samenwerking die gebaseerd is op wederkerigheid, gezamenlijke verantwoordelijkheid en continue verbetering.

Het contractmanagement begint bij de aanbesteding en wordt bij de implementatie sterk neergezet om de nieuwe contractperiode stevig en duidelijk te beginnen en om dit zo voort te zetten tijdens de looptijd.

4.2 BEKOSTIGING

We willen de huidige werkwijze voortzetten voor de nieuwe overeenkomst. Dit is een werkwijze op basis van huur. Dat wil zeggen dat alle te verstrekken hulpmiddelen worden gehuurd van de leverancier en dat alle mogelijke dienstverlening is inbegrepen in de huurprijs. Alleen eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen worden gekocht op basis van een vaste korting.

Er is een aantal redenen om te blijven huren: bij huur zijn de uitgaven voorspelbaarder en zijn de financiële risico’s rondom de hulpmiddelen zelf (afschrijving, inzetbaarheid) voor rekening van de leverancier – leveranciers kunnen deze risico’s, vanwege hun landelijke positie, omvang en expertise, beter inschatten en opvangen dan gemeenten.

Het alternatief is koop van alle hulpmiddelen. Bij die variant zijn gemeenten zelf eigenaar van de hulpmiddelen – dit levert weliswaar meer regie op over de inzet van specifieke hulpmiddelen, maar ook extra administratieve lasten voor de gemeenten, zowel eenmalig als structureel. Bovendien hebben de gemeenten niet de kennis in huis om zelfstandig de gekochte hulpmiddelen te beheren. Daarnaast is er in de huidige overeenkomst een zogeheten sterfhuis constructie afgesproken, wat betekent dat de huidige leverancier onder geldende voorwaarden de lopende verstrekkingen blijft bedienen van service en onderhoud, tot 3 jaar na afloop van de raamovereenkomst. Deze afspraak compliceert een eventuele overgang naar koop.
Hierdoor zien we koop niet als een voldoende aantrekkelijke optie om de kosten van de overgang te rechtvaardigen.

In de nieuwe overeenkomst zullen we wederom een sterfhuis constructie opnemen, zodat na afloop van de overeenkomst er geen noodzaak zal zijn voor eventuele nieuwe leveranciers om het uitstaand bestand over te nemen. Dit is voor leveranciers vaak een grote kostenpost en daarmee financieel risico, wat marktpartijen hebben aangegeven als belemmerend voor het kunnen doen van een goede inschrijving.

4.3 IN TE KOPEN VOORZIENINGEN

De hulpmiddelen die we in de nieuwe overeenkomst verstrekken zullen in beginsel niet veranderen. Wel actualiseren we de categorie indeling, om prijsstelling en administratieve lasten te optimaliseren. Dit doen we met behulp van de marktconsultatie en voortschrijdend inzicht: de input verwerken we in de aanbesteding. We houden hiermee in elk geval rekening met de eerder genoemde ontwikkelingen, zoals stijgende complexiteit en het toenemende gebruik van elektrische ondersteuning. Zo gaan we onderscheid maken in hulpmiddelen met en zonder elektrische ondersteuning. Ook beperken we de mogelijkheden om hulpmiddelen via een zogeheten buitencategorie in te zetten: een scootmobiel wordt geleverd in een categorie voor scootmobielen, ongeacht de variant of aanpassingen.

4.4 SERVICE NORMEN

De normen die we tot nu toe hanteren, zijn getoetst in de marktconsultatie. We passen enkele normen aan om zodat deze beter aansluiten bij de actuele situatie op de markt. Daarnaast besteden we in de afspraken extra aandacht aan communicatie en verwachtingsmanagement rondom service en onderhoud, zodat inwoners continu goed geïnformeerd worden.

4.5 MVOI

Wij stellen als eis dat de leverancier zich inspant minimaal 2% van de opdrachtwaarde in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment (SROI), bij voorkeur door middel van arbeidsparticipatie. Mocht dit niet of nauwelijks mogelijk zijn dan is inzet in het kader van sociale inkoop of maatschappelijke activiteiten mogelijk. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsopties, wordt deze SROI-verplichting naar rato opgehoogd.

Duurzaamheid zal zich in de overeenkomst met name richten op herverstrekbaarheid van de hulpmiddelen en het zoveel mogelijk verantwoord demonteren van onderdelen, waarbij hergebruik hiervan belangrijk is. De relevante normen en verdragen voor hulpmiddelen nemen we op in de overeenkomst. Het duurzaamheidsbeleid van de gemeente Nijmegen wordt toegepast waar mogelijk.

4.6 BEËINDIGING OVEREENKOMST

We willen voorkomen dat onvoldoende presterende leveranciers ongemoeid kunnen aanblijven. Er zullen heldere voorwaarden worden beschreven op grond waarvan de gemeente kan besluiten een raamovereenkomst met een leverancier te beëindigen.

Met een openbare Europese aanbesteding is het niet mogelijk voor leveranciers om tussentijds toe te treden (zoals dat wel het geval is bij een *Open House*). Er zal dan een nieuwe aanbesteding georganiseerd moeten worden.

5 BIJLAGEN

1. Omzetwaarde per gemeente, juni 2024 tot juni 2025

Periode 1 juni 2024 tot 1 juni 2025	
Berg en Dal	€ 684.847
Beuningen	€ 450.261
Druten	€ 471.053
Heumen	€ 324.531
Mook en Middelaar	€ 108.889
Nijmegen	€ 3.252.404
Wijchen	€ 970.635
Totaal	**€ 6.262.620**