

Aanbesteding	Leveren en onderhouden Wmo-hulpmiddelen regio Midden Brabant 1-6-2019 tot en met 31-5-2025 en opties t/m 31-5-2027
Aanbestedende Dienst:	Gemeente Tilburg
Referentie:	2018/379/JB

Omschrijving:

De Aanbestedende Dienst staat in deze aanbesteding uit: Gemeente Tilburg, Gemeente Waalwijk, Gemeente Hilvarenbeek, Gemeente Oisterwijk, Gemeente Goirle, Gemeente Gilze en Rijen, Dongen en Gemeente Loon op Zand. Iedere gemeente zal afzonderlijk een contract per perceel af te sluiten met de gegunde Inschrijver. De gemeente Tilburg treedt in deze aanbesteding op als penvoerder namens voornoemde gemeentes. De Aanbestedende Dienst doorloopt een Europese aanbestedingstraject ten behoeve van hulpmiddelen in de Wet maatschappelijke ondersteuning voor de gemeenten.

Toelichting:

NVI naar aanleiding van eerder gegeven antwoorden.

Nr:

103	Categorie	Bestek/beschrijvend document
	Betreft	Uitstaand bestand
	Vraag	Betreft overzicht uitstaand bestand : Wij zien een behoorlijk verschil in aantal uitstaande middelen tussen de vorige aanbesteding en de onderhavige. Dit lijkt voornamelijk voort te komen in de categorie incidenteel. Kunt u het verschil verklaren?
	Antwoord	Vrijgegeven: 21-11-2018 Het verschil is dat de afgeschreven incidentele rolstoelen worden overgenomen door de gemeenten zelf en daar mee buiten deze aanbesteding vallen. in het geval dat een dergelijke rolstoel vervangen dient te worden dan wordt dit als gebruikelijk als nieuwe klant behandeld.

Nr:

104	Categorie	Bestek/beschrijvend document
	Betreft	Vraag 10:
	Vraag	Indien op een perceel niet wordt ingeschreven, wordt deze opnieuw aanbesteed. Mogen wij ervan uitgaan dat u daarbij de prijssystematiek gelijk stelt aan deze aanbesteding en dat de dan intredende leverancier(s) tegen dezelfde voorwaarden de cliëntverdeling toegewezen krijgen indien een cliënt niet kiest?
	Antwoord	Vrijgegeven: 21-11-2018 Ja, daar mag u in principe van uitgaan.

Nr:

105	Categorie	Bestek/beschrijvend document
	Betreft	Vraag 10:
	Vraag	

U geeft in de bijlage aan dat indien er geen gunning is op een perceel (in uw voorbeeld perceel 3) deze opnieuw aanbesteed gaat worden. In TenderNed kan de inschrijver aangeven op welk perceel men inschrijft. Theoretisch zou het kunnen zijn dat er 2 inschrijvers op perceel 1 zijn en nog een derde inschrijver op perceel 3. Gaat u dan perceel 2 eveneens opnieuw aanbesteden? Gezien u bij de perceelindeling niet uitgaat van een gebiedsindeling en ook in deze fase nog niet aangeeft of perceel 1 de klanten van bijvoorbeeld A t/m H betreft, is het voor de aanbestedende dienst veel praktischer, om in te laten schrijven op een 40% perceel, twee 40% percelen en/of het 20% perceel. Zo krijgt u een betere inschrijvingsdekking op uw percelen. Voor de inschrijvers zelf, heeft dit geen negatieve consequenties. Mogen wij u deze systematiek toch in overweging geven?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

In principe is perceel 1 en 2 gelijk. Indien een inschrijver op beide percelen inschrijft geeft hij feitelijk aan dat hij 80% van de opdracht wenst te vervullen. Indien alleen ingeschreven wordt in perceel 1 dan zullen wij vanuit deze gedachte een dergelijke situatie beschouwen als dat een inschrijver 40% van de opdracht wil vervullen. Zijn er twee of meerdere inschrijvingen in een dergelijke situatie dan zullen wij perceel 1 toewijzen aan de winnaar van perceel 1. De nummer twee in de rangorde krijgt dan perceel 2 zijnde de 40% van de opdracht. Van inschrijvers wordt dus door middel van deze systematiek verwacht dat aangegeven wordt dat gekozen wordt voor 80% van de opdracht door in te schrijven op perceel 1 en 2. Of men schrijft in voor 40 % van de opdracht door in te schrijven op perceel 1 of 2. Of men schrijft in op 60 % van de opdracht door de combinatie van respectievelijk perceel 1, 2 met perceel 3. Of men schrijft in voor 20% van de opdracht door enkel in te schrijven op perceel 3. We hebben kennis genomen van uw aanbeveling gelet op vorenstaande uitleg nemen wij dit niet over.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Vraag 93:

106

Vraag

Dit antwoord is niet (geheel) in lijn met uw antwoord op vraag 8. Wij interpreteren de systematiek van de toewijzing indien een cliënt niet kiest tijdens de uitvoer van de overeenkomst als volgt: Voldoet een leverancier aan de prestatienorm dat ontvangt deze de niet-kiezende cliënten op basis van de 40 / 40 / 20 verdeling. De prestatiecijfers / -normen gelden als ondergrens: als een leverancier hier niet aan voldoet krijgt de leverancier geen nieuwe cliënten toegewezen. Deze verdeling wordt daarmee aangepast als een leverancier uitgesloten is van nieuwe cliënten.

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Voldoen aan de prestatienorm is beschreven bij eis 78. Indien hier aan door alle aanbieders wordt voldaan dan volgt evenwichtige verdeling. Indien blijkt dat bij één leverancier de levertijden niet gehaald worden kan gekozen worden voor een andere leverancier die ingeschreven heeft en die wel aan de norm voldoet.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Vraag 6:

107

Vraag

De in 2012 overeengekomen overname-regeling (eindregeling), welke de huidige beginregeling is, kent geen aparte afschrijvingstermijn van 5 jaar voor douche- en toiletvoorzieningen, kinderpompen en transfervoorzieningen. Alle voorzieningen worden in 7 jaar afgeschreven. De formulering van eis 3 dient op dit punt aangepast te worden. Dit geldt althans voor de overname bij de start van het contract. Het is aan u om aan te geven hoe de eindregeling (overname aan het eind van het nieuwe contract) vormgegeven wordt. Wij raden aan om de overname aan het eind volledig gelijk te trekken met de beginregeling.

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

We hebben kennis genomen van uw advies maar handhaven de termijnen conform het advies VNG. Voor de overname voorzieningen geldt het huidige contract waarbij geen onderscheid is gemaakt in afschrijvingstermijnen.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Vraag 4: Gunningscriteria 6

108

Vraag

Volgens ons is het antwoord op deze vraag per ongeluk verkeerd weergegeven. Zou u deze vraag alsnog willen beantwoorden.

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

De vraag was: Kunt u aangeven hoeveel functionarissen van de leverancier aanwezig mogen zijn bij de toelichting?

Stelt u ook nog eisen aan de functionarissen naast bevoegdheid tot doen van uitspraken? We kunnen ons voorstellen dat u graag de functionarissen ontvangt die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoer van de opdracht of in andere contracten vergelijkbare opdrachten uitvoeren.

Antwoord: wij verwachten maximaal 2 personen voor de toelichting. Nee we stellen geen andere eisen zoals verwoord. Het is aan inschrijver om te bepalen welke functionarissen hieraan voldoen en de gewenste toelichting kunnen geven over de gehele inschrijving.

Nr:

Categorie Eisen en criteria

Betreft Vraag 3: anonimiteit inschrijven:

109

Vraag

Uw antwoord: U mag geen informatie verstrekken welke op enigerlei wijze naar uw identiteit als inschrijver.

Voor het gunningscriterium Implementatieplan vraagt u een beschrijving van het in eigendom en in beheer nemen van de uitstaande huurhulpmiddelen van de gemeenten. Voor de huidige leverancier verloopt dit proces anders dan voor een nieuwe leverancier. U geeft aan: De gemeente hecht veel waarde aan potentiële opdrachtnemers die kunnen aantonen dat zij het gevraagde kunnen organiseren en uitvoeren, de capaciteit kunnen garanderen en innoveren binnen de materie van het vakgebied. U vraagt om te beschrijven, hoe leverancier het uitstaande bestand per 1 juni 2019 in eigendom en beheer heeft en vraagt daarbij om alle relevante activiteiten en communicatie daarbij te beschrijven. Als zittend leverancier, zijn de middelen al in ons eigendom. Kunt u aangeven hoe wij hierin anoniem kunnen acteren?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

U dient zich voor te doen als ware wij een nieuwe klant voor u.

Nr:

Categorie Aanbestedingsprocedure

Betreft NVI vraag 13, 61

110

Vraag

U geeft aan een voorkeur te hebben voor gunning aan 2 leveranciers. Uw gunningsmethodiek is er ook op gebaseerd om 2 leveranciers te selecteren, echter u verdeelt het gebied wel in 3 percelen. Het is ons daarom onduidelijk waarom u in dit geval 3 percelen hanteert in plaats van 2 zoals in de vorige aanbesteding.

Het 80% perceel heeft u opgedeeld in 2 percelen van 40%. Wellicht is het uw keuze om dit te doen zodat kleinere leveranciers ook op 1 perceel van 40% kunnen inschrijven. Echter de kans om 1 perceel van 40% te winnen heeft u zeer klein gemaakt, sterker nog is gebaseerd op toeval. Als de leverancier maar op 1 perceel van 40% inschrijft moet hij namelijk per definitie 1e worden om het perceel gegund te krijgen. Hetzelfde geldt als hij op beide 40% percelen inschrijft. Alleen als de leverancier inschrijft op 3 percelen, kan hij ook een perceel gegund krijgen als hij qua score op kwaliteit 2e wordt. Kortom: om een eerlijke kans te maken op 1 perceel van 40% moet men inschrijven op alle percelen. Met voor kleinere partijen het risico dat zij meer gegund krijgen dan zij aan kunnen. Wat ons betreft gaat dit voorbij aan het uitgangspunt om kleinere aanbieders (aanbieders met minder financiële middelen) een (gelijke) kans te geven.

Uw methodiek kan ook de onwenselijke situatie creëren dat 2 leverancier op perceel A inschrijven en respectievelijk 90 en 80 punten scoren en 1 leverancier inschrijft op perceel B (dat exact gelijk is aan perceel A) en 70 punten scoort. De aanbieder op perceel B krijgt gegund terwijl de tweede aanbieder op een exact gelijk perceel meer punten heeft gescoord! Dit is volgens ons volstrekt onrechtvaardig.

Met het oog op de onwenselijke situaties waarin uw gunningsmethodiek kan resulteren plus het belang van keuzevrijheid voor uw inwoners, vragen wij u om uw keuze te heroverwegen en de percelen per definitie aan de 3 verschillende beste inschrijvers te gunnen (tenzij er minder dan 3 inschrijvers zijn):

- De leverancier die op de 1e plek eindigt krijgt de eerste keuze voor welk perceel hij gaat bedienen, de 2e plek tweede keuze en de 3e plek derde keuze.
- Stel dat er slechts 2 inschrijvers zijn, krijgt ook de leverancier die op de 1e plek eindigt de eerste keuze en de 2e plek tweede keuze. De 1e leverancier krijgt vervolgens de keuze of hij het overgebleven perceel ook wil bedienen. Zo niet, krijgt de 2e leverancier dezelfde keuze. En als beide dit niet willen, wordt het overgebleven perceel niet gegund (en heraanbesteed).

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

In principe is perceel 1 en 2 gelijk. Indien een inschrijver op beide percelen inschrijft geeft hij feitelijk aan dat hij 80% van de opdracht wenst te vervullen. Indien alleen ingeschreven wordt in perceel 1 dan zullen wij vanuit deze gedachte een dergelijke situatie beschouwen als dat een inschrijver 40% van de opdracht wil vervullen. Zijn er twee of meerdere inschrijvingen in een dergelijke situatie dan zullen wij perceel 1 toewijzen aan de winnaar van perceel 1. De nummer twee in de rangorde krijgt dan perceel 2 zijnde de 40% van de opdracht. Van inschrijvers wordt dus door middel van deze systematiek verwacht dat aangegeven wordt dat gekozen wordt voor 80% van de opdracht door in te schrijven op perceel 1 en 2. Of men schrijft in voor 40 % van de opdracht door in te schrijven op perceel 1 of 2. Of men schrijft in op 60 % van de opdracht door de combinatie van respectievelijk perceel 1, 2 met perceel 3. Of men schrijft in voor 20% van de opdracht door enkel in te schrijven op perceel 3. We hebben kennis genomen van uw aanbeveling gelet op vorenstaande uitleg nemen wij dit niet over.

Overigens hebben wij geen uitgesproken voorkeur voor 2 partijen of drie partijen. In antwoord 61 geven aan dat dit een uitgangspunt is maar geen dwingende uitkomst van deze aanbesteding.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft NVI vraag 27

111

Vraag

De boetebepaling blijft buitenproportioneel hoog, zeker als er maar één te late levering in het spel is, zou u verhoudingsgewijs gigantische boetes kunnen opleggen. Van proportionaliteit is op basis van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur totaal geen sprake en staat in geen verhouding tot sommige eenvoudig te repareren tekortkomingen. Bent u daarom bereid het artikel dusdanig aan te passen dat de 10% wordt gebaseerd op de waarde van de betreffende opdracht voor levering of reparatie?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Nee, dat gaan we niet doen. Wij zien het opleggen van een boete als een uiterst middel om de leverancier uiteindelijk toch te laten bewegen tot de prestatie die in zijn totaliteit wordt gevraagd. In sommige gevallen vraagt dit om een perverse prikkel in de vorm van een flinke contractuele boete.

- Nr:**
- Categorie** Aanbestedingsprocedure
Betreft Prijzen op tenderned
- 112 **Vraag**
 Tenderned vraagt om de totale (btw) bedragen in te vullen. Wat dienen wij hier in te vullen aangezien het om vaste prijzen gaat?
Antwoord **Vrijgegeven: 21-11-2018**
 U vult hier het cijfer 1 in.
- Nr:**
- Categorie** Aanbestedingsprocedure
Betreft NVI vraag 9
- 113 **Vraag**
 Kunt u bevestigen dat het uittreksel handelsregister Kamer van Koophandel direct met de inschrijving ingediend moet worden?
Antwoord **Vrijgegeven: 21-11-2018**
 Ja, zoals opgenomen in eis 1.
 "Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst. Vermeld op het UEA onderdeel 2A "gegevens over de ondernemer" bij 'identificatie', naast de volledige naam, het registratienummer (voor Nederland de Kamer van Koophandel). Daarnaast dient ook de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de Inschrijver uit het KvK te blijken. Inschrijver dient dit ook bij zijn inschrijving toe te voegen."
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft NVI vraag 77
- 114 **Vraag**
 In vraag 77 vroegen we om een overzicht van het uitstaande bestand per perceel. Helaas is de verdeling per perceel niet gemaakt. Kunt u deze alsnog toevoegen?
Antwoord **Vrijgegeven: 21-11-2018**
 Nee, dat is niet mogelijk aangezien dit bestand tot het moment van overname aan verandering onderhevig is.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft NVI vraag 38
- 115 **Vraag**
 Wij verzoeken u het gebruik van keuzemenu's toe te staan met een maximum van 3 keuze mogelijkheden. Door het gebruik van een keuzemenu hoeft de leverancier maar 1 telefoonnummer te communiceren en is deze in staat om de klant direct bij de juiste afdeling terecht te laten komen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord **Vrijgegeven: 21-11-2018**
 Eén niveau van keuze eis toegestaan. Niet toegestaan is meerdere submenu's. Bij geen keuze dient de beller terug te vallen op een telefonist zonder dat de verbinding wordt verbroken.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft NVI vraag 22
- 116 **Vraag**
 "A. In paragraaf 2.3 van bijlage 1 geeft u aan dat u de categorie indiceert. Als leverancier hebben we dus maar beperkte invloed op de categorie-indeling en dus op de eis dat 95% binnen de categorieën moet vallen. Bent u het daarmee eens en bent u met dat inzien bereid om de eis te laten vallen?
 B. In het antwoord op vraag 22 geeft u aan dat wij moeten motiveren als een voorziening buitencategoriaal moet zijn. Wat is te motiveren als de gemeente de categorie bepaald?"

Antwoord**Vrijgegeven:** 21-11-2018

A. de eis vervalt niet.

B. de motivatie zit in het feit dat bij passing blijkt dat de geïndiceerde categorie niet bruikbaar is of dat opdrachtgever aangeeft dat het maatwerk is.

Nr:**Categorie** Eisen en criteria**Betreft** NVI vraag 4

117

Vraag

Kunt u nogmaals antwoord geven op vraag 4? Het antwoord wat erbij staat is het antwoord op vraag 3.

Antwoord**Vrijgegeven:** 21-11-2018

De vraag was: Kunt u aangeven hoeveel functionarissen van de leverancier aanwezig mogen zijn bij de toelichting?

Stelt u ook nog eisen aan de functionarissen naast bevoegdheid tot doen van uitspraken? We kunnen ons voorstellen dat u graag de functionarissen ontvangt die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoer van de opdracht of in andere contracten vergelijkbare opdrachten uitvoeren.

Antwoord: wij verwachten maximaal 2 personen voor de toelichting. Nee we stellen geen andere eisen zoals verwoord. Het is aan inschrijver om te bepalen welke functionarissen hieraan voldoen en de gewenste toelichting kunnen geven over de gehele inschrijving.

Nr:**Categorie** Aanbestedingsprocedure**Betreft** Nvl2 Vraag 93

118

Vraag

Welke prestatiecijfers bedoelt u?

Antwoord**Vrijgegeven:** 21-11-2018

Voldoen aan de prestatienorm is beschreven bij eis 78. Indien hier aan door alle aanbieders wordt voldaan dan volgt evenwichtige verdeling. Indien blijkt dat bij één leverancier de levertijden niet gehaald worden kan gekozen worden voor een andere leverancier die ingeschreven heeft en die wel aan de norm voldoet.

Nr:**Categorie** Aanbestedingsprocedure**Betreft** Nvl2 Vraag 84

119

Vraag

Is een klantenportal wel of niet verplicht bij aanvang van het contract? Zo ja, over welke informatie dient deze portal te beschikken?

Antwoord**Vrijgegeven:** 21-11-2018

Bij aanvang niet verplicht, wij verwachten dat u bij uw inschrijving aangeeft wanneer het wel beschikbaar zal zijn binnen het eerste contractjaar. Hier bent u dan contractueel aan gebonden.

Zie voor de eisen eis 56 :

In het klantportaal wordt vastgelegd:

- Merk en type van de voorziening;
 - Actuele configuratie van de voorziening;
 - Datum en tijdstip preventief onderhoud en storingsmelding;
 - Datum en aard van reparatie en vervangen onderdelen;
 - Bij de scooter indien beschikbaar de kilometerstand of rij-uren.
- Het klantportaal is op verzoek vrij toegankelijk voor de klant.

Nr:**Categorie** Aanbestedingsprocedure**Betreft** Nvl2 Vraag 51

120

Vraag

Het leveren van een slot is tot nu toe niet gebruikelijk. Als de gemeente besluit levering van een slot verplicht te stellen, betekent dit een enorm effect op de kosten van de leverancier (een goedgekeurd slot kost zo'n 100 euro). Dit is een risico waar leveranciers vooraf rekening mee moeten houden. Het is voor ons dan ook noodzakelijk te weten dat als de stalling voldoet geen sloten geleverd worden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Een voorwaarde voor levering is de beschikbaarheid van goede stallingsmogelijkheden waarbij het hulpmiddel in voldoende mate is beschermd tegen diefstal. MAW de ruimte is afsluitbaar, in dat geval zijn sloten zijn dan niet noodzakelijk. Het staat de klant vrij om bij u een slot te bestellen.

Nr:

Categorie Aanbestedingsprocedure

Betreft Nvl2 Vraag47

121

Vraag

Maximaal 5% van de producten mag afwijken. Tegenwoordig houden fabrikanten geen grote voorraden meer aan. Veel wordt geproduceerd op order. 95% is een te hoge eis waaraan leveranciers niet kunnen voldoen. Bent u alsnog bereid om akkoord te gaan met een minimum van 85% en een inspanningsverplichting om dit minimum gedurende de contractperiode te verhogen?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Wij gaan niet akkoord met een inspanningsverplichting.

Nr:

Categorie Aanbestedingsprocedure

Betreft Nvl2 Vraag 38

122

Vraag

U geeft aan 'niet via allerlei keuzemenu's'. Wij willen u erop wijzen dat het (goed) gebruik van een keuzemenu juist klantvriendelijk is en noodzakelijk om een goede bereikbaarheid te garanderen en de klant snel met de juiste afdeling in contact te brengen. Het alternatief is dat klanten verschillende nummers moeten bellen (en onthouden en opzoeken) om een service-, reparatie- of leveringsvraag te stellen. Een keuzemenu met maximaal 3 keuzes (1) service, (2) levering, (3) overigen) maakt dit al mogelijk. Gaat u akkoord met het hanteren van het door ons omschreven keuzemenu?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Eén niveau van keuze eis toegestaan. Niet toegestaan is meerdere submenu's. Bij geen keuze dient de beller terug te vallen op een telefonist zonder dat de verbinding wordt verbroken.

Nr:

Categorie Aanbestedingsprocedure

Betreft Nvl2 Vraag 27

123

Vraag

Waarom acht u een boete van 10% van de jaaromzet incl. BTW proportioneel?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Nee, dat gaan we niet doen. Wij zien het opleggen van een boete als een uiterst middel om de leverancier uiteindelijk toch te laten bewegen tot de prestatie die in zijn totaliteit wordt gevraagd. In sommige gevallen vraagt dit om een perverse prikkel in de vorm van een flinke contractuele boete.

Nr:

Categorie Aanbestedingsprocedure

Betreft Nvl2 Vraag 8

124

Vraag

Hoe verdeelt u de klanten die niet kiezen evenredig over de leverancier?

Antwoord

Vrijgegeven: 21-11-2018

Voldoen aan de prestatienorm is beschreven bij eis 78. Indien hier aan door alle aanbieders wordt voldaan dan volgt evenwichtige verdeling. Indien blijkt dat bij één leverancier de levertijden niet gehaald worden kan gekozen worden voor een andere leverancier die ingeschreven heeft en die wel aan de norm voldoet.