



GEMEENTE TILBURG

AANBESTEDINGSDOCUMENT

**Leveren en onderhouden Wmo-hulpmiddelen regio Midden Brabant
1-6-2019 tot en met 31-5-2025 en opties t/m 31-5-2027**

**Ten behoeve van de Gemeente Tilburg, Gemeente Waalwijk,
Gemeente Hilvarenbeek, Gemeente Oisterwijk, Gemeente Gilze en Rijen,
Gemeente Dongen Gemeente Goirle en Gemeente Loon op Zand.**

Tender: 2018/379/JB

Datum: 31 oktober 2018

Plaats: Tilburg

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1.1 Definities	7
1.2 Aanbestedende Dienst	9
1.3 Elektronische communicatie	9
1.4 Aanbestedingsdocument en -procedure.....	9
1.5 De opdracht en de overeenkomst.....	10
1.6 Tijdschema.....	12
1.7 Voorbehouden	12
1.8 Inlichtingen, vragen en aanpassingsvoorstellen.....	13
1.9 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden	13
1.10 Klachtenprocedure	14
2 Inschrijving	16
2.1 Algemene voorschriften	16
2.2 Indienen van de Inschrijving	16
2.3 Te late Inschrijving.....	17
2.4 Aanvulling van de Inschrijving	17
2.5 Ongeldige Inschrijvingen	17
2.6 Varianten en alternatieven.....	18
2.7 Aantal Inschrijvingen	18
2.8 Inschrijving als Combinatie	18
2.9 Inschrijving als hoofdaannemer	19
2.10 Beroep op bekwaamheden derden.....	19
2.11 Opening van de inschrijving	20
2.12 Gestanddoening	20
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria	21
3.1 Uitsluitingsgronden	21
3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden	21
3.3 Geschiktheidscriteria algemeen	22
3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria	22
4. Voorwaarden en gunningscriteria	23
4.1 Voorwaarden	23
4.2 Economisch meest voordelige Inschrijving	23
5. Beoordeling Inschrijvingen en gunning	25
5.1 Algemeen.....	25
5.2 Beoordelingsprocedure	25
5.3 Gunningsbeslissing	25
5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers.....	26
6 Rechtsbescherming	27
6.1 Termijnen	27
6.2 Bevoegde rechter	27
6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst	27
7 Overige bepalingen	28
7.1 Kostenvergoeding.....	28
7.2 Voertaal	28
7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens.....	28
7.4 Gebruik merknamen of typen	28

7.5	Diversen.....	28
	Bijlagen	29
	Bijlage 1 Beschrijving van de opdracht	30
	Bijlage 2 Geschiktheidseisen, gunningseisen en wensen.....	40
	Bijlage 3 Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg Hulpmiddelen WMO	63

Inleiding

De Aanbestedende Dienst doorloopt een Europese aanbestedingstraject ten behoeve van hulpmiddelen in de Wet maatschappelijke ondersteuning voor de gemeenten. 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. Deze aanbesteding is een heraanbesteding van de gestaakte aanbesteding Hulpmiddelen WMO met kenmerk 2018/366/JB. Deze voorliggende aanbesteding is gewijzigd.

De wezenlijke wijzigingen zijn:

1. Nieuwe tarieven op de verschillende categorieën;
2. De begin en eindberekening van de waarde zijn gelijk getrokken;
3. Er zijn drie percelen, te weten één perceel van 20% en twee percelen van 40%;
4. Aanpassing referentie-eis ten aanzien van het verzorgingsgebied naar 100.000 inwoners;

Doelstelling aanbesteding

De Aanbestedende Dienst streeft naar een doelmatige en efficiënte uitvoering en een duurzame optimalisatie van kwaliteit en kosten binnen de door de gemeente vastgestelde kaders voor verstrekking van voorzieningen. De gemeente verwacht van leverancier een proactieve benadering van zowel gebruiker als de gemeente bij de uitvoering van de overeenkomst. Dit komt tot uiting door:

- Korte levertijden;
- Zo laag mogelijke kosten;
- De inzet van de financieel meest voordelige voorziening;
- Een technisch verantwoord en economisch optimaal percentage hergebruik van voorzieningen;
- Een zo hoog mogelijke kwaliteit van voorzieningen en dienstverlening;
- Goede, professionele en ter zake kundige dienstverlening, door goed opgeleid personeel;
- Het tijdig signaleren van problemen, stagnaties en bedreigingen;
- Een actieve houding t.a.v. informatieverstrekking, oplossingen en verbetervoorstellen;
- De mogelijkheid adviseurs van de gemeente te helpen bij het uitbreiden van hun kennis inzake voorzieningen onder meer door voorlichting en training;
- Medewerking aan pilots en innovaties.

De gemeente wil samen met leverancier een actief en doelmatig verstrekkingenbeleid voeren, waarbij de kosten beheersbaar en zo laag mogelijk blijven. Hierbij staat de kwaliteit van dienstverlening aan de gebruikers garant voor ongestoord en doelmatig gebruik van de voorzieningen. De gemeente wil dat de levering van voorzieningen zoveel mogelijk, dat wil zeggen voor ten minste 95%, plaatsvindt vanuit de categorieën 1 t/m 9e van het door de gemeente vastgestelde categorieënoverzicht. De keuze of advies voor een voorziening buiten de categorieën moet door leverancier worden geoffreerd en gemotiveerd.

Motivering clustering

Ten aanzien van het clusteren van deze opdracht waarbij de levering, onderhoud en de huur van de uitstaande middelen zijn ondergebracht in 3 percelen is door de Aanbestedende dienst het navolgende overwogen:

1. Uit de marktconsultatie is niet gebleken dat een dergelijke samenvoeging (clustering) leidt dusdanig beïnvloeding van de kring van mogelijke inschrijvers. De Aanbestedende Dienst legt aan een combinatie dan wel aan een andere samenwerkingsvorm geen andere zwaardere eisen op;
2. Ondernemingen die zich primair richten op het leveren en onderhouden van hulpmiddelen kunnen een samenwerking aangaan met ondernemingen die zich primair richten op verhuur van deze hulpmiddelen;

3. Er is sprake van technische samenhang tussen het leveren en onderhouden van de hulpmiddelen;
4. De te leveren hulpmiddelen zijn functioneel gespecificeerd waardoor identieke dan wel gelijkwaardige hulpmiddelen kunnen worden aangeboden waardoor concurrentie wordt bevorderd;
5. Zoals bekend staan de kosten in de zorg onder druk. Daarnaast is sprake van vergrijzing. Voor de Aanbestede Dienst zal meer zorg als gevolg van de vergrijzing voor minder geld moeten leveren. Daarom moeten de exploitatielasten en proceskosten substantieel moeten dalen, terwijl tegelijkertijd de kwaliteit continu moet worden verbeterd. De Aanbestedende Dienst ziet mogelijkheden om de exploitatielasten en proceskosten te verlagen door deze perceel en clusterindeling.

1. Algemeen

1.1 Definities

1.1.1 In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

- | | | |
|----|------------------------|--|
| a. | Aanbestedende Dienst: | Gemeenten Tilburg Waalwijk, Hilvarenbeek, Oisterwijk, Gilze en Rijen, Dongen, Goirle en Loon op Zand; |
| b. | Aanbestedingsdocument: | Dit document met Bijlagen; |
| c. | Bestek: | Programma van eisen en wensen; |
| d. | Bijlage: | Met Bijlage (zonder verdere aanduiding) wordt een bijlage bij het aanbestedingsdocument bedoeld. Als het een bijlage bij de (concept)overeenkomst betreft, wordt dit expliciet erbij vermeld; |
| e. | Combinatie: | Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen; |
| f. | Conceptovereenkomst: | De als Bijlage 3 bijgevoegde conceptovereenkomst zoals (eventueel) gewijzigd bij Nota van Inlichtingen; |
| g. | Derde: | De Ondernemer waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid; |
| h. | Gunningbeslissing: | De keuze van de aanbestedende dienst of het speciale-sectorbedrijf voor de ondernemer met wie hij voornemens is de overeenkomst waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten; Deze mededeling houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver; |
| i. | Gemeente: | De Aanbestedende Dienst; |
| j. | Holding: | De Aanbestedende Dienst verstaat onder een Holding een groep van ondernemingen (doorgaans Moeder-, dochter-, en/of zustermaatschappijen, doch niet limitatief) die vanwege aandelenbezit, al dan niet via tussenkomst van de moedermaatschappij, doorslaggevende invloed op elkaars bedrijfsvoering kunnen uitoefenen; |
| k. | Inschrijver: | De ondernemer die een Inschrijving doet:
- de ondernemer die zelfstandig inschrijft;
- de Combinatie van ondernemers of de hoofdaannemer.
De hoedanigheid van Inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure; |

l. Inschrijving:	Een aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver;
m. Nota van Inlichtingen:	Een schriftelijke weergave ten aanzien van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen verstrekte inlichtingen;
n. Onderaannemer:	Onder een Onderaannemer wordt verstaan, een ondernemer aan wie een deel van de Opdracht in onderaanneming is of zal worden gegeven door Inschrijver, niet zijnde een toeleverancier;
o. Ondernemer:	een aannemer, leverancier of dienstverlener;
p. Opdracht:	De Opdracht conform het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en de Inschrijving;
q. Opdrachtgever:	De Aanbestedende Dienst;
r. Opdrachtnemer:	De Inschrijver aan wie de Opdracht is verleend;
s. Penvoerder:	Gemeente Tilburg;
t. Uniform Europees Aanbestedingsdocument:	Een verklaring waarop de Aanbestedende Dienst heeft aangegeven welke gegevens de Inschrijver/Gegadigde dient in te vullen en te overleggen. Dit Uniform Europees aanbestedingsdocument is bijgevoegd bij de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Inschrijver/Gegadigde dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen;

1.2 Aanbestedende Dienst

1.2.1 Contactpersoon en contactadres:

Gemeente Tilburg t.a.v. J.J. Besselink Afdeling Juridische Zaken Team Advisering en Rechtsbescherming Postbus 90155 5000 LH Tilburg e-mailadres: aanbestedingen@tilburg.nl
Bezoekadres: Sporlaan 181 5038 CB Tilburg (stadskantoor 6, Afdeling H5)

1.2.2 Het is tijdens de aanbesteding, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan andere functionarissen en/of collegeleden dan de hierboven genoemde functionaris van de gemeente Tilburg rechtstreeks te benaderen over deze aanbesteding.

1.3 Elektronische communicatie

1.3.1 De Aanbestedende Dienst kiest er in deze aanbesteding voor om de communicatie met de Inschrijver zoveel mogelijk langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Om die reden:

- Is het Aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen op TenderNed (www.TenderNed.nl) gepubliceerd;
- Dienen verzoeken om inlichtingen als bedoeld in paragraaf 1.9 via de vragenmodule op TenderNed te worden ingediend;
- Word(t)/(en) Nota('s) van Inlichtingen op TenderNed (www.TenderNed.nl) gepubliceerd.
- Dient u de inschrijving via TenderNed te uploaden.

1.4 Aanbestedingsdocument en -procedure

De Aanbestedende Dienst hanteert de in dit Aanbestedingsdocument en bijbehorende Bijlagen benoemde voorwaarden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijving volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met en te zullen voldoen aan het gestelde in het Aanbestedingsdocument, inclusief alle daarbij behorende documenten en voorwaarden. De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats volgens een Europese procedure op basis van de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd met ingang van 1 juli 2016.

1.4.1 De procedure bestaat uit één fase met twee rondes. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige Aanbestedingsdocument en Bijlagen. Aan de hand van de geschiktheids- (1e ronde) en gunningcriteria (2e ronde) opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en Bijlagen bepaalt de Aanbestedende Dienst aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund.

1.4.2 Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

1.4.3 De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijvers er nadrukkelijk op zorgvuldig kennis te nemen van onder meer de termijnen, uitsluitingsgronden, geschiktheids- en gunningcriteria in het Aanbestedingsdocument, bijlagen, UEA en Nota('s) van Inlichtingen. Europese aanbestedingsregels

dwingen de Aanbestedende Dienst ertoe de door haar gestelde eisen en criteria, zoals verwoord in voornoemde documenten, strikt toe te passen.

1.4.4 De Aanbestedende Dienst heeft, in het kader van duurzaamheid, ervoor gekozen om de duurzaamheidsprincipes al te starten bij het aanbestedingsproces. Daarom wordt dit proces, daar waar mogelijk, door middel van ICT-systemen en Internet ondersteund. In dat kader wordt gebruik gemaakt van inschrijving via TenderNed. Uitsluitend via TenderNed kunnen de inschrijvers hun inschrijving, met daarin de antwoorden op de vragen uit het Bestek en het Programma van Eisen, elektronisch indienen. Benadrukt wordt dat - behoudens expliciet in het aanbestedingsdocument gevraagde formulieren - er geen hardcopy inschrijvingen worden geaccepteerd.

1.4.5 In de aanbestedingsprocedure vinden achtereenvolgens de volgende stappen plaats:

1. Op basis van de aankondiging kunnen geïnteresseerde ondernemers in TenderNed een inschrijving doen.

2. Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend digitaal via TenderNed. Voor hulp en/of toelichting verwijzen wij Inschrijvers graag naar de brochure 'In zes stappen digitaal inschrijven via TenderNed': http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf.

Ook is een uitgebreide handleiding, begrippenlijst en FAQ beschikbaar via:

http://www.tenderned.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers

3. Na ontvangst van de elektronische inschrijving(en) en, daar waar gevraagd, de ondertekende hardcopy-documenten, worden deze beoordeeld. Indien de inschrijving niet aan de gestelde minimumeisen voldoet, wordt deze als niet bestekconform aangemerkt en uitgesloten van verdere deelneming, tenzij zich een geval zoals benoemd in 2.4 van dit aanbestedingsdocument voordoet.

Indien u vragen heeft rondom de technische werking van TenderNed, kunt u contact opnemen met TenderNed (www.tenderned.nl).

1.5 De opdracht en de overeenkomst

1.5.1 In het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning verstrekt de gemeente maatwerkvoorzieningen, die mensen met een functiebeperking in staat stellen zo veel als mogelijk zelfstandig te blijven functioneren en participeren in de samenleving. Onderdeel van deze maatwerkvoorzieningen zijn de voorzieningen gericht op vervoer en verplaatsen. Informatie over de gemeente is te vinden op de gemeentewebsite.

Deze opdracht is verdeeld in drie percelen:

- Perceel 1 betreft 40% huuromzet van het huidige bestand;
- Perceel 2 betreft 40% huuromzet van het huidige bestand;
- Perceel 3 betreft 20% huuromzet van het huidige bestand.

Het betreft een logisch samenhangend pakket aan voorzieningen dat vanuit de markt in zijn geheel kan worden geleverd. De opdracht wordt aan maximaal drie partijen gegund. De verdeling van de overgangsklanten gaat op alfabet. Omdat de verdeling op alfabet verloopt is het mogelijk dat de genoemde percentages bij de daadwerkelijke verdeling afwijken om zodoende te komen tot een meest optimale verdeling. De gestelde criteria, de investering en de inspanning zijn op deze manier in verhouding tot de omvang van de opdracht. Nieuwe gebruikers kiezen zelf de leverancier, op basis van door de gemeente verstrekte gegevens over klanttevredenheid, levertijden en servicelevels per leverancier.

Gedurende de looptijd kan de omvang van het perceel wijzigen (het perceel kan groter worden of juist minder) doordat klanten zelf kunnen kiezen.

In ieder van de percelen wordt van de leverancier het volgende verwacht:

Levering van voorzieningen genoemd in het productcategorieën overzicht (categorie 1 t/m 9) gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Uitgangspunten daarbij zijn:

- Zoveel mogelijk voorzieningen verstrekken in huur;
- Hergebruik van voorzieningen voor zover dat technisch verantwoord en economisch rendabel is.

Door de gemeente worden bij leverancier ook voorzieningen gekocht, te weten:

- In bepaalde gevallen voorzieningen die speciaal voor een gebruiker (op maat) worden gemaakt;
- Douche- en toiletvoorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw.

Van leverancier worden de volgende activiteiten verwacht:

- Levering van voorzieningen in huur (inclusief modulaire en individuele en (na-)aanpassingen);
- Levering van bepaalde voorzieningen in koop (inclusief modulaire en individuele (na-)aanpassingen);
- Levering van voorziening in vorm van een PGB.
- All-in onderhoud voor voorzieningen in huur en in bepaalde gevallen in koop;
- Alle aan de leveringen, het onderhoud en het gebruik gerelateerde dienstverlening zoals selectie, inpassing, gebruiksinstructie en -lessen, verzekering en storingservice;
- Alle overige aan de overeenkomst gerelateerde dienstverlening.

Deze aanbesteding betreft alle te verstrekken voorzieningen vanaf start overeenkomst. Wat betreft de huidige in gebruik zijnde voorzieningen geldt een overname verplichting.

Voor een inhoudelijke beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar Bijlage 1.

- 1.5.2** De uitvoering van de Opdracht is gepland in de periode vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst voorzien met ingang van 1 juni 2019 tot en met 31 mei 2025, met een optie tot eenzijdige verlenging door de Aanbestedende Dienst van 2 maal één jaar. De Opdrachtgever zal uiterlijk 6 maanden voor de einddatum van deze overeenkomst berichten of zij de overeenkomst wenst voort te zetten. De Aanbestedende Dienst wenst te komen tot contractvorming met meerdere inschrijver(s). Van leverancier wordt verwacht dat hij na de looptijd van de overeenkomst de voorzieningen die bij gebruikers uitstaan aan de gemeente blijft verhuren en onderhouden, totdat het betreffende voorziening wordt vervangen tenzij de voorzieningen worden overgenomen door een alsdan te contracteren aanbieder.
- 1.5.3** Op de uitvoering van de Opdracht is de als Bijlage 3 bijgevoegde Overeenkomst van toepassing. De Aanbestedende Dienst zal van deze Overeenkomst gebruik maken. De Inschrijving met bijbehorende prijzen dient daarom gebaseerd te zijn op deze Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst bij een of meerdere Nota('s) van Inlichtingen is aangepast. In dat geval dient de laatste versie van de Overeenkomst als uitgangspunt voor de Inschrijving te worden genomen.
- 1.5.4** De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Enige verwijzing naar eigen algemene voorwaarden maakt de Inschrijving ongeldig.
- 1.5.5** Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van de Algemene Inkoopvoorwaarden zoals opgenomen in Bijlage 3 bij de (concept)overeenkomst.
- 1.5.6** De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om wijzigingen buiten het contractuele kader met Opdrachtnemer overeen te komen indien dit door een onvoorziene gebeurtenis noodzakelijk is of uit hoofde van de openbare orde, de openbare veiligheid of de volksgezondheid gerechtvaardigd is.
- 1.5.7 Rechtsopvolging:**
Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat de aanbieder, onderaannemer of combinant in rechte wordt opgevolgd. In geval van rechtsopvolging neemt de rechtsopvolger deze raamovereenkomst in zijn geheel over, mits de aanbestedende dienst hiertoe

vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

1.6 Tijdschema

Actie	Datum
Publicatie documenten op TenderNed	31 oktober 2018
Uiterste datum voor het indienen van vragen ten behoeve van de (eerste) Nota van Inlichtingen	5 november 2018 11:00 uur
Datum publicatie eerste Nota van inlichtingen door Aanbestedende Dienst publicatie Nota van inlichtingen op TenderNed	12 november 2018
Uiterste datum voor het indienen van vragen naar aanleiding van de (tweede) Nota van Inlichtingen	19 november 2018 11:00 uur
Datum publicatie laatste Nota van inlichtingen door Aanbestedende Dienst Uiterste termijn publicatie laatste Nota van inlichtingen op TenderNed	26 november 2018
Sluitingstermijn Inschrijvingen	14 december 2018 11:00 uur
Openbare opening van de Inschrijvingen	14 december 2018 11:00 uur
Toelichting door inschrijvers	8 januari 2019
Inschrijvers worden verzocht al rekening te houden in hun agenda met deze datum	
Voorlopige gunningbeslissing	18 januari 2019
Bezwaartermijn	20 dagen
Ingangsdatum overeenkomst	1 juni 2019

- 1.6.1** De voormelde data dienen de Aanbestedende Dienst tot richtsnoer en binden de Aanbestedende Dienst derhalve niet. De Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen.

1.7 Voorbehouden

- 1.7.1** De Aanbestedende Dienst behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor in het bijzonder indien deze aanbesteding geen tijdige doorgang zal vinden:
- De procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
 - Tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
 - De Opdracht niet te gunnen;
 - Om in geval van een Percelenindeling of optionele diensten, onderdelen van de Opdracht niet te gunnen;
 - Om zonder nadere aankondiging referentiebezoeken te verrichten ter controle van de Inschrijving.

1.8 Inlichtingen, vragen en aanpassingsvoorstellen

- 1.8.1** Vragen met betrekking tot het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en eventuele aanvullende stukken worden in twee rondes beantwoord via de vragenmodule van deze aanbesteding op TenderNed. Let op: vragen die op andere wijze dan de vragenmodule op TenderNed worden gesteld, zoals bijvoorbeeld via de berichtenmodule of per e-mail, worden niet in behandeling genomen.

In de eerste ronde kunnen tot 5 november 2018, 11:00 uur schriftelijk en geanonimiseerd vragen worden gesteld.

De tweede ronde ziet toe op uitsluitend van vragen gerelateerd aan de beantwoording van de vragen in de eerste ronde. In de tweede ronde kunnen tot 19 november 2018, 11:00 uur schriftelijk en geanonimiseerd vragen worden gesteld .

- 1.8.2** Alle vragen worden door Aanbestedende dienst in beginsel als algemene vraag aangemerkt tenzij de vragensteller verzoekt de vraag individueel te beantwoorden. Het is ter beoordeling van Aanbestedende dienst of de beantwoording hiervan, in het kader van het gelijkheidsbeginsel, ook als zodanig plaatsvindt. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor individuele vragen af te wijzen.
- 1.8.3** Vragen met betrekking tot de concept Overeenkomst en de Algemene voorwaarden worden vergezeld van een suggestie/tekstvoorstel, conform het gestelde in voorschrift 3.9B Gids Proportionaliteit. De loutere opmerking dat een contractsvoorwaarde of contractsvoorwaarden niet proportioneel is/zijn, worden niet aangemerkt als een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid of onregelmatigheid zoals bedoeld in deze paragraaf. De proactieve houding brengt met zich dat Inschrijvers concrete en specifieke suggesties doen voor aanpassingen, waardoor de Aanbestedende dienst de mogelijkheid krijgt onderbouwde voorstellen eventueel over te nemen en dit kenbaar te maken via de Nota('s) van Inlichtingen.
- 1.8.4** Van de antwoorden op vragen of aanpassingsvoorstellen die conform 1.8.1 en 1.8.3 zijn gesteld en van verduidelijkingen die door Aanbestedende Dienst uit eigen beweging wordt (worden) gedaan, worden door of namens de Aanbestedende Dienst één of meerdere Nota's van Inlichtingen opgemaakt. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument.
- 1.8.5** Uiterlijk 26 november wordt door of namens de Aanbestedende Dienst de Nota van Inlichtingen gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl). Indien sprake is van aanpassingen in de Overeenkomst wordt tevens de definitieve versie van de Overeenkomst opgenomen die geldt voor de partij aan wie de Opdracht wordt gegund.

1.9 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden

Het Aanbestedingsdocument (inclusief Bijlagen) is door de Aanbestedende Dienst met zorg samengesteld. Aan Inschrijvers wordt geruime tijd de gelegenheid geboden om de aanbestedingsstukken te bestuderen en eventuele onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden te signaleren. Daar staat tegenover dat van Inschrijvers een proactieve houding mag worden verwacht.

- 1.9.1.** De Inschrijvers verplichten zich jegens de Aanbestedende Dienst om onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, en/of onregelmatigheden in het verstrekte Aanbestedingsdocument (inclusief de bijbehorende Bijlagen) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de uiterste indieningsdatum voor schriftelijke vragen 19 november 2018, 11:00 uur mee te delen aan de Aanbestedende Dienst door deze in te dienen.

- 1.9.2 Algemene (verzamel)vragen zijn niet-ontvankelijk. Ook vragen die na publicatie van de laatste Nota van Inlichtingen worden gesteld, zijn niet-ontvankelijk, tenzij de vraag betrekking heeft op een door de Aanbestedende Dienst gegeven antwoord in de laatste Nota van Inlichtingen. Hierbij dient Inschrijver concreet te motiveren waarom Inschrijver van mening is dat er (nog) sprake is van een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid en/of onregelmatigheid en waarom dit Inschrijver belet om een zorgvuldige Inschrijving in te dienen. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om algemene vragen c.q. klachten na de laatste Nota van Inlichtingen niet meer te beantwoorden.
- 1.9.3 Als een Inschrijver zijn vraag niet-tijdig of niet-gemotiveerd indient, dan betekent dit dat de Inschrijver het recht heeft verwerkt om bezwaar te maken tegen vermeende gebreken in deze aanbestedingsprocedure c.q. zich in of buiten rechte te beroepen op vermeende gebreken in deze aanbestedingsprocedure. Indien derhalve zou blijken dat het Aanbestedingsdocument en/of de daarbij behorende Bijlagen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onregelmatigheden bevat(ten), die niet door de Inschrijvers zijn opgemerkt en/of niet tijdig door Inschrijvers zijn gemeld, dan komen deze voor rekening en risico van Inschrijvers.”

1.10 Klachtenprocedure

Ondanks dat de aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat de aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Voor gewone vragen of verduidelijkingen over deze aanbesteding wordt verwezen naar de paragrafen 1.4.3, 1.4.4., 1.4.6. en 1.9. van dit aanbestedingsdocument.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig af te handelen. Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen op klachtenmeldpuntaanbestedingen@tilburg.nl. De klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg. De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
- De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van de aanbestedingsprocedure.

2. De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk persoon binnen de aanbestedende dienst. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.

3. Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure, wordt de klacht als volgt beantwoord: Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt bezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen.

Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van Inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële inschrijvers worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.

4. Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige gunning wordt ingediend, neemt het klachtenmeldpunt de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle inschrijvers worden medegedeeld.

Een klacht kan op verzoek van de klager of op eigen initiatief door de aanbestedende dienst worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. Tegen de klachtafhandeling door het klachtenmeldpunt staat geen bezwaar of beroep bij het klachtenmeldpunt of de aanbestedende dienst open.

Hoofdstuk 6 (Rechtsbescherming) van dit aanbestedingsdocument is onverkort van toepassing.

2 Inschrijving

2.1 Algemene voorschriften

- 2.1.1** Inschrijvingen dienen te worden ingediend via TenderNed (www.tenderned.nl).
- 2.1.2** De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument en Bijlagen.
- 2.1.3** De Inschrijving dient u uiterlijk op 14 december 2018 11.00 uur in de digitale kluis van TenderNed te zijn geüpload. Een Inschrijver draagt het risico van het juist en tijdig indienen van zijn Inschrijving in de digitale kluis van TenderNed. De Inschrijving is pas definitief op het moment dat de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd via het systeem TenderNed en TenderNed deze SMS code heeft verwerkt. Inschrijver dient rekening te houden met de verwerkingstijd.
- 2.1.4** De onder §2.1.3. vermelde datum en tijdstip betreffen fatale termijnen. TenderNed sluit op aangegeven moment de kluis. Op dat moment dient het gehele inschrijfproces in TenderNed te zijn afgerond. Inschrijvingen die hierna worden ontvangen zijn ongeldig en worden uitgesloten van de procedure.
- 2.1.5** Het risico van vertraging m.b.t. de digitale verzending en/of de feitelijke indiening van de Inschrijving is geheel voor rekening van de betreffende Inschrijver.
- 2.1.6** Een Inschrijver kan, tot het in 2.1.3 genoemde tijdstip, door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring, zijn Inschrijving intrekken. De verklaring moet ondertekend zijn door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon, wiens vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt uit het overgelegde uittreksel KvK.

2.2 Indienen van de Inschrijving.

- 2.2.1** De Inschrijving dient uitsluitend door middel van TenderNed te geschieden. Op andere wijze ingediende Inschrijvingen (bijvoorbeeld per e-mail of fax) worden niet geaccepteerd. Post wordt enkel geaccepteerd indien dit nadrukkelijk is aangegeven en geldt dan alleen voor de gevraagde bijlagen die expliciet in hardcopy moeten worden aangeboden. Dit geldt expliciet niet voor de gehele inschrijving.
- 2.2.2** De documenten die Inschrijver bij een inschrijving dient te uploaden:
- Het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA;
 - Uittreksel uit het Handelsregister waaruit onomstotelijk de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van het UEA blijkt;
 - De uitwerking van het kwalitatieve gedeelte zoals beschreven in Bijlage 2
 - Het ingevulde en ondertekende blad t.b.v. de referentie-eis;
 - De in dit document gevraagde bijlagen.
- 2.2.3** Tenzij anders staat aangegeven, wordt iedere Inschrijver verzocht zijn totale Inschrijving separaat in Word en PDF via TenderNed aan te leveren, waarbij de PDF versie leidend is.
- 2.2.4** De aanbestedende dienst kan om bewijsstukken vragen van alle in de inschrijving opgenomen antwoorden of stellingen van Inschrijver. In sommige gevallen moeten deze bewijsstukken reeds bij de inschrijving zelf worden overgelegd. Dit zal dan in het aanbestedingsdocument vermeld zijn. In alle andere gevallen geldt het volgende: met het oog op het bepaalde in de Gids Proportionaliteit aangaande het terugdringen van transactiekosten bij inschrijvingen zal de aanbestedende dienst die bewijsstukken enkel van de winnende partij vragen na de voorlopige gunning.

Let wel, dit houdt niet in dat pas na gunning aan de betreffende eis waarvan het bewijs wordt gevraagd, voldaan hoeft te worden. Toetsmoment of voldaan wordt aan de eisen, blijft het moment van inschrijving. Indien uit de bewijsstukken blijkt dat op het moment van inschrijving nog niet aan de eis werd voldaan, zal de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd worden.

2.3 Te late Inschrijving

2.3.1 De Inschrijving dient plaats te vinden met inachtneming van het bepaalde in 2.1 en 2.2.

2.3.2 Inschrijvingen die na de in 2.1.1. vermelde sluitingstermijn door de Aanbestedende Dienst worden ontvangen zijn ongeldig en worden zonder meer uitgesloten van de procedure.

2.4 Aanvulling van de Inschrijving

2.4.1 Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingstermijn niet wijzigen. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingstermijn evenmin aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.

2.4.2 De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.4.3 De Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren. Van dit recht maakt de Aanbestedende Dienst alleen gebruik indien verduidelijking noodzakelijk wordt geacht.

2.4.4 Indien de Aanbestedende Dienst gebruik maakt van het recht om aanvullingen of verduidelijkingen te vragen dan zal zij in het kader van het beginsel van gelijke behandeling alle Inschrijvers op gelijke voet in de gelegenheid stellen om hun Inschrijving aan te vullen of te verduidelijken, met uitzondering van diegenen ten aanzien van wie vaststaat dat hun Inschrijving nimmer (meer) voor gunning in aanmerking zal kunnen komen.

2.4.5 De Aanbestedende Dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de Inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om de geschiktheidsformulieren en de Vragenlijst ten behoeve van de gunning zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

2.4.6 Onderhandelingen met de Inschrijvers zullen niet plaatsvinden.

2.5 Ongeldige Inschrijvingen

2.5.1 Een Inschrijving die niet voldoet aan het Aanbestedingsdocument en Bijlagen opgenomen vereisten is ongeldig. Eveneens ongeldig is een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden.

2.5.2 De Inschrijver dient bij de Inschrijving het ingevulde UEA over te leggen waaruit blijkt dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord en geen valse gegevens zijn verstrekt. De Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld.

2.5.3 Tevens dient Inschrijver te verklaren dat zijn Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Deze verklaring dient ondertekend te zijn door een bestuurder die ter zake de Inschrijver rechtsgeldig vertegenwoordigt. De Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld.

2.5.4 Inschrijver is gehouden om aan (onaangekondigde) referentiebezoeken zijn onvoorwaardelijke medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan de Aanbestedende Dienst kan besluiten deze Inschrijving buiten beschouwing te laten.

2.5.5 In het geval de ongeldigheid van een inschrijving pas later aan het licht komt, vindt zo nodig herbeoordeling van de overgebleven inschrijvingen plaats, om te voorkomen dat de score van een ongeldige inschrijving van invloed is op de uitkomst van de aanbesteding.

2.6 Varianten en alternatieven

2.6.1 Het staat een Inschrijver **niet** vrij om naast een Inschrijving overeenkomstig het Aanbestedingsdocument, bij de Inschrijving alternatieven in te dienen.

2.7 Aantal Inschrijvingen

2.7.1 Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal per perceel (hetzij individueel hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen, hetzij als hoofd- of Onderaannemer), op deze aanbesteding inschrijven.

2.7.2 Een Holding kan per perceel slechts met één natuurlijk persoon of rechtspersoon (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen), op deze aanbesteding inschrijven. Uitzondering geldt hierbij dat 2 ondernemingen behorend bij dezelfde Holding wel als hoofd- en onderaannemer van elkaar mogen inschrijven, zolang het totaal slechts 1 inschrijving betreft. Zij zijn in dat geval echter niet meer gerechtigd daarnaast ook nog zelfstandig of in een andere combinatie (dan wel hoofd- en onderaannemerschap) in te schrijven.

2.7.3 Ten aanzien van Onderaannemers waarop de Inschrijver geen beroep doet als bedoeld in artikel 2.9.2. van dit aanbestedingsdocument, is artikel 2.7.1 en 2.7.2. niet van toepassing.

2.7.4 Bepalingen 2.7.1, 2.7.2 en 2.7.3 zien erop toe de concurrentieverhoudingen in de markt niet te verstoren en de kans op continuatieverstoring voor de Aanbestedende Dienst te minimaliseren. Van voormelde uitgangspunten kan worden afgeweken als Inschrijver(s) op verzoek kan aantonen, dit uitsluitend ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst, dat de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern is opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht is genomen. Als door de Inschrijver(s) geen afdoende bewijs wordt verstrekt dan zullen de Inschrijvingen van de Inschrijver(s) die in strijd met het voorgaande hebben gehandeld terzijde worden gelegd.

2.7.5 Indien de Aanbestedende Dienst heeft geconstateerd dat is ingeschreven in strijd met de hiervoor genoemde eisen dan is de betrokken inschrijving ongeldig.

2.8 Inschrijving als Combinatie

2.8.1 Inschrijven als Combinatie is toegestaan. In geval van een Combinatie dient iedere combinant het UEA voor aanbestedingsprocedures van Aanbestedende Diensten in te vullen en in te dienen waarbij tevens wordt aangegeven welk onderdeel van de Opdracht door de combinant wordt uitgevoerd. De UEA's dienen gezamenlijk (met eventueel de overige gegevens) als één Inschrijving ingediend te worden. Elke UEA dient te worden ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de desbetreffende combinant.

2.8.2 Na voorlopige gunning zal aan iedere combinant verzocht worden een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen (niet ouder dan 1 jaar) waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening is geschied door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

2.8.3 Inschrijvers die in Combinatie inschrijven zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Bij gunning aan de Combinatie dient de Combinatie een rechtsvorm aan te nemen, waarbij ieder van de deelnemers hoofdelijk aansprakelijk is voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

2.8.4 De Combinatie geldt als één Inschrijver. Na Inschrijving kan de Combinatie niet meer van Deelnemers wisselen.

2.9 Inschrijving als hoofdaannemer

2.9.1 In geval van hoofd/onderaanneming dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de eventueel gevraagde gegevens over te leggen. Hiertoe dient het UEA te worden ingevuld en geupload in TenderNed.

2.9.2 Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van de Onderaannemer dient dit tevens in het UEA te worden aangegeven en dient onderaannemer tevens een UEA in te vullen welke bij de inschrijving moet worden gevoegd. In dat geval kan na Inschrijving de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen. De aanbestedende dienst kan bewijsstukken vragen dat hoofdaannemer daadwerkelijk over de bekwaamheden van de onderaannemer kan beschikken.

2.9.3 Indien inschrijver beroep doet op de economische en financiële draagkracht of de financiële gegevens van een holding of moedermaatschappij of Derde dient dit eveneens ingevuld te worden in het UEA. De aanbestedende dienst kan hier bewijsstukken van vragen.

2.9.4 In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende Dienst.

2.10 Beroep op bekwaamheden derden

2.10.1 Een ondernemer kan zich conform artikel 2.92 AW voor een overheidsopdracht beroepen op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen. In dat geval dient de derde eveneens een UEA in te vullen met betrekking tot de aanwezigheid van uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen waarvoor een beroep op hem wordt gedaan.

2.10.2 Overeenkomstig artikel 2.92 lid 3 AW houdt de Aanbestedende Dienst in het onder 2.10.1 genoemde geval, naast de gegunde partij, ook de derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overheidsopdracht.

2.11 Opening van de inschrijving

2.11.1 De Aanbestedende Dienst opent de Inschrijvingen direct aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen.

2.11.2 Op 14 december 2018 11.00 uur vindt de opening van de digitale kluis op TenderNed met Inschrijvingen plaats. Bij de opening wordt slechts gekeken naar 2 punten:

- **hoeveel** inschrijvingen er zijn ontvangen
- van **wie** er inschrijvingen zijn ontvangen

Verdergaande (inhoudelijke) toetsing vindt op dat moment nog niet plaats.

Inschrijvers mogen bij de opening aanwezig zijn. Wanneer inschrijvers van deze mogelijkheid gebruik willen maken dienen zij uiterlijk 2 werkdagen voorafgaand aan de sluitingsdatum dit te melden bij de Aanbestedende Dienst. Echter in het kader van ons duurzaamheidsbeleid en de keuze daardoor voor deze duurzame wijze van aanbesteden, verzoeken wij Inschrijvers terughoudend van deze mogelijkheid gebruik te maken.

2.11.3 Van de opening van de Inschrijvingen wordt een Proces-verbaal van Opening opgemaakt. De Inschrijvers ontvangen van dit proces-verbaal een afschrift via TenderNed.

2.12 Gestanddoening

2.12.1 De Inschrijver moet zijn Inschrijving(en) gestand doen gedurende 120 dagen na de dag waarop de opening van de Inschrijvingen heeft plaatsgevonden.

2.12.2 De Aanbestedende Dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd.

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

3.1 Uitsluitingsgronden

- 3.1.1** De Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode van 4 jaren voorafgaand aan de inschrijfdatum van deze aanbesteding één of meer van de uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en onder deel III van het UEA van toepassing is. Inschrijver geeft in het UEA aan of dit het geval is.
- 3.1.2** De Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode van 4 jaren voorafgaand aan de inschrijfdatum van deze aanbesteding één of meer van de uitsluitingsgronden genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 en onder deel III van de UEA van toepassing is. Het betreft dan die uitsluitingsgronden die de aanbestedende dienst onder deel III van het UEA heeft aangekruist. Inschrijver geeft in het UEA aan of deze uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
- 3.1.3** De Aanbestedende Dienst kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de hiervoor weergegeven uitsluitingsgronden. In geval sprake is van één van de omstandigheden zoals in 3.1.1 en met 3.1.2 bepaald, dan zal de Aanbestedende Dienst met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel gemotiveerd beslissen omtrent uitsluiting waarbij onder meer rekening zal worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de door Inschrijver genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.

3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden

- 3.2.1** De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving het UEA naar waarheid te beantwoorden, waarmee de Inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in deel III UEA genoemde uitsluitingsgronden voordoen.

3.3. Bewijsstukken.

De Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst de relevante bewijsstukken te overleggen (conform art. 2.89 Aanbestedingswet 2012) binnen een termijn van 15 dagen na verzending van dit verzoek. Indien de Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om niet tot gunning van de Opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is de Aanbestedende Dienst gerechtigd de Opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver. De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijver er nadrukkelijk op dat het aanvragen van sommige bewijsstukken een aantal weken in beslag kan nemen. Inschrijver dient dit dus tijdig aan te vragen.

Het gaat om de volgende bewijsstukken:

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III A	GVA **	GVA niet ouder dan 2 jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst*	Niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Handelsregister	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA **	GVA niet ouder dan 2 jaar
* De verklaring belastingdienst betreft de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen		
** U kunt de GVA aanvragen via de website www.justis.nl		

Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede - of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring - die door inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

- 3.2.2** Voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen bewijsstukken te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

3.3 Geschiktheidscriteria algemeen

- 3.3.1** Voor de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijvers die, naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot (de afwezigheid van) uitsluitingsgronden, beroepsbekwaamheid, de technische bekwaamheid, financiële en economische draagkracht en overige minimumeisen, conform de vraagstelling zoals opgenomen in de vragenlijst van Bijlage 2.

3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria

- 3.4.1** Ter beoordeling of Inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet die de Aanbestedende Dienst heeft gesteld dient Inschrijver het UEA in te vullen en te uploaden bij de inschrijving in TenderNed, alsmede (indien van toepassing) alle gevraagde gegevens toe te voegen. LET OP! Het UEA wordt door de aanbestedende dienst in pdf bijgevoegd. Deze dient door Inschrijver geopend te worden met geen ander programma dan Adobe Reader.

4. Voorwaarden en gunningscriteria

4.1 Voorwaarden

- 4.1.1** Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die instemt met de voorwaarden voor gunning en de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.
- 4.1.2** Voor de beoordeling van de Inschrijving op basis van het gunningcriterium “economisch meest voordelige Inschrijving” komen alleen die offertes in aanmerking:
- die voldoen aan alle geschiktheidscriteria zoals gesteld in Bijlage 2
 - waarin expliciet is verklaard dat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord gaat met de concept Overeenkomst en bijbehorende bijlagen. Door in te schrijven verklaart Inschrijver aan dit criterium te voldoen.

4.2 Economisch meest voordelige Inschrijving

- 4.2.1** Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend. De economisch meest voordelige aanbidding wordt in deze aanbesteding bepaald middels het gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (Beste PKV). Hierbij wordt gekeken naar kwaliteit alsmede het voldoen aan de vastgestelde categorieprijzen.

Kwaliteit

Voor het onderdeel kwaliteit kijkt de gemeente naar uw antwoorden op de gunningscriteria zoals geformuleerd in bijlage 2 Gunningswensen. Voor elk antwoord kunt u maximaal het aantal punten ontvangen dat aangegeven staat in onderstaande tabel. Bij elk gunningswens staan aspecten beschreven waarnaar bij de beoordeling in ieder geval gekeken wordt. Daarnaast geeft u, bij de uitwerking aan waar u mogelijkheden ziet tot innovatie. Er vindt een integrale beoordeling plaats per subgunningscriterium op basis van, onder andere, de vermelde beoordelingsaspecten. Hoe meer uw antwoord tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de gemeente en hoe concreter, helderder en realistischer (SMART) hoe meer punten u scoort.

Kwaliteitswens		Maximaal aantal punten
Gunningswens		
G1	Implementatieplan	20
G2	Service	20
G3	De klant en het juiste hulpmiddel	20
G4	Innovatie	10
G5	MVO	10
G6	Toelichting op de gunning	20
	Totaal	100

Let op:

Voor de onderdelen G1,G2,G3 dient een inschrijver voor dit elementen tenminste 60% van de totaal te behalen maximale score te hebben om voor gunning in aanmerking te komen. Met andere woorden van de totaal 60 (de onderdelen G1,G2,G3) te behalen punten moet u minimaal 36 punten hebben gehaald.

In bijlage 2 vindt u alle informatie over de voor deze aanbesteding gekozen nadere invulling van dit gunningscriterium, de onderliggende (sub)criteria, de gekozen gunningssystematiek, alsmede de onderlinge wegen. In dit onderdeel van de inschrijving worden 6 kwaliteitsonderdelen beoordeeld. Inschrijver dient daartoe te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan het gevraagde. De aangeleverde documenten worden beoordeeld door de aanbestedende dienst. De aangeleverde documenten in dit deel van de inschrijving moet naar oordeel van de aanbestedende dienst gestructureerd en zeker "to the point zijn". Het ontbreken in een antwoord van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur en creativiteit zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld. Een antwoord dat naar oordeel van de aanbestedende dienst bovendien iets extra's, zonder additionele kosten voor de aanbestedende dienst, met zich mee brengt, komt in aanmerking voor de maximale score. Elementen welke de inschrijver benoemt, naast de reeds in de vraagstelling genoemde elementen, worden als extra beoordeeld.

- 4.2.2** De Inschrijver[s] die de hoogste totaalscore [per Perceel] heeft [hebben] behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. De score op het onderdeel kwaliteit is dus tevens de eindscore.

Indien meerdere inschrijvers dezelfde totale score behalen, dan wordt de opdracht gegund aan die inschrijver(s) die voor het kwalitatieve sub-gunningcriterium G1 de hoogste score heeft/hebben behaald. Vervolgens wordt gekeken naar de naar kwalitatieve subsubgunningscriteria G2, G3, G4, G5 en G6. Indien ook in dit geval de scores gelijk blijken, vindt een loting plaats tussen de gelijkscorende inschrijvers.

4.2.2 Toewijzing percelen.

Per perceel worden de inschrijvingen vergeleken en op volgorde geplaatst van hoogste aantal punten (nummer 1) naar laagste aantal punten. Bij het toewijzen van het perceel aan de economisch meest voordelige inschrijver (nummer 1 in de rangorde) wordt eerst perceel 1 toegewezen. Vervolgens wordt perceel 2 toegewezen. Daarna wordt perceel 3 toegewezen. Zoals aangegeven worden maximaal 2 percelen toegewezen aan een inschrijver. Uitsluitend in het geval dat er onvoldoende geschikte en of geldige inschrijvingen zijn ontvangen dan behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om alle drie de percelen aan één inschrijver te gunnen welke als de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving is aangemerkt.

5. Beoordeling Inschrijvingen en gunning

5.1 Algemeen

- 5.1.1** De Aanbestedende Dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen. De Aanbestedende Dienst is gerechtigd de aanbesteding op het door hem wenselijk geachte moment te beëindigen zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens Inschrijvers leidt.
- 5.1.2** Indien twee of meer Inschrijvers gelijkelijk voor verlening van de Opdracht in aanmerking komen, beslist het lot aan wie van hen de Opdracht zal worden opgedragen. De desbetreffende Inschrijvers worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn.

5.2 Beoordelingsprocedure

- 5.2.1** De beoordelingsprocedure bestaat uit 2 fases, de geschiktheidsfase en de gunningsfase, welke afhankelijk of het een openbare procedure of niet-openbare procedure betreft, aansluitend of met tussentijdse beoordeling na fase 1 worden beoordeeld. In de eerste fase wordt beoordeeld of de Inschrijving voldoet aan het Aanbestedingsdocument.

Hiertoe wordt beoordeeld:

- of de Inschrijving geldig is (zie 2.5);
- of zich jegens de Inschrijver een uitsluitingsgrond zoals bedoeld in 3.1 voordoet; indien zich een uitsluitingsgrond zoals bedoeld in 3.1 voordoet, komt de Inschrijver in beginsel niet voor gunning in aanmerking;
- of de Inschrijver voldoet aan de geschiktheidscriteria zoals omschreven in Bijlage 2. Indien een Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst niet heeft aangetoond aan vorenbedoelde geschiktheidseisen te voldoen, komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking;
- of de Inschrijving is geschied in overeenstemming met de eisen gesteld aan de voorwaarden gesteld in dit aanbestedingsdocument; Inschrijvingen die niet aan deze eisen voldoen zijn ongeldig;
- of de Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de conceptovereenkomst.

- 5.2.2** Conform het bepaalde in 2.4 behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om na opening van de Inschrijvingen bij klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden conform artikel 2.55 Aanbestedingswet 2012 aanvullende gegevens te vragen van een Inschrijver. De Inschrijver dient hierop binnen de door de Opdrachtgever aangegeven termijn te reageren. Deze aanvullingen maken vervolgens een onlosmakelijk onderdeel uit van de Inschrijving van de Inschrijver. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen wordt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname.

- 5.2.3** Indien de Inschrijving aan het bepaalde in 5.2.1 voldoet wordt de Inschrijving in de tweede fase gewaardeerd op basis van de in hoofdstuk 4 omschreven gunningcriteria.

5.3 Gunningsbeslissing

- 5.3.1** De gunning van de Opdracht komt tot stand door de Gunningbeslissing. Dit besluit kan het inhouden de opdracht voor Perceel 1, Perceel 2 of Perceel 3 te gunnen.
Het aantal percelen dat aan dezelfde Inschrijver wordt gegund maximaal 2. Uitsluitend in een situatie dat per perceel slechts 1 inschrijver overblijft dan kan dit perceel aan deze inschrijver worden gegund ook al verkrijgt hij hiermee alle percelen van deze aanbesteding.
- 5.3.2** De Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van Inschrijver.
- 5.3.3** De Overeenkomst komt tot stand na ondertekening, maar niet eerder dan na het verstrijken van de in

6.1.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen.

5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers

- 5.4.1** De Aanbestedende Dienst stelt de Inschrijvers zo spoedig mogelijk schriftelijk (per brief, e-mail of per fax) in kennis van de besluiten die zijn genomen inzake de gunning van de Opdracht, met inbegrip van de redenen waarom hij eventueel heeft besloten een Opdracht niet op te dragen dan wel de procedure opnieuw te beginnen.
- 5.4.2** De Aanbestedende Dienst stelt iedere afgewezen Inschrijver zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van de redenen van de afwijzing c.q. uitsluiting (daaronder mede begrepen ongeldigverklaring van de Inschrijving).

6 Rechtsbescherming

6.1 Termijnen

- 6.1.1** De Aanbestedende Dienst geeft in beginsel gedurende 20 dagen na verzending van de Gunningbeslissing door Opdrachtgever geen uitvoering aan die beslissing en zal niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van de Aanbestedende Dienst.
- 6.1.2** Een Inschrijver die een geschil aanhangig wenst te maken, dient dit niet later dan 20 dagen na de datum van de Gunningbeslissing aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 20 dagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken.
- 6.1.3** De periode van 20 dagen voor het betekenen van een kort gedingdagvaarding geldt als finale termijn. Na verval van deze termijn kan niet meer opgekomen worden tegen de gunningbeslissing en worden afgewezen Inschrijvers niet-ontvankelijk verklaard in eventuele vorderingen.

6.2 Bevoegde rechter

- 6.2.1** Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter in het arrondissement waar de Aanbestedende Dienst is gevestigd.

6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst

- 6.3.1** Indien Inschrijvers voor het verstrijken van de 20 dagen termijn een kort geding zoals bepaald in 6.1.1 aanhangig hebben gemaakt zal de Aanbestedende Dienst in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de Gunningbeslissing en tot ondertekening van de Overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt.
- 6.3.2** De aanbestedende dienst behoudt zich, in het geval van een gerechtelijke procedure, het recht voor de dagvaarding door te sturen naar eventuele overige betrokken partijen, ten behoeve van tussenkomst, voeging etc. indien zij dit wenselijk of noodzakelijk acht voor haar verdediging.

7 Overige bepalingen

7.1 Kostenvergoeding

- 7.1.1** De door een Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

7.2 Voertaal

- 7.2.1** De voertaal in de aanbestedingsprocedure is Nederlands. De bij de Inschrijving te verstrekken documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld.

7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens

- 7.3.1** De Aanbestedende Dienst behandelt alle haar in kader van de aanbesteding door Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat en behoudens wanneer Inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

7.4 Gebruik merknamen of typen

- 7.4.1** Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of de Bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of gelijkwaardig".

7.5 Diversen

- 7.5.1** Tijdens deze aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in opgestelde Nota's van Inlichtingen en de overige onderdelen van het Aanbestedingsdocument, de Nota's van Inlichtingen in rangorde vóórgaan op de overige onderdelen van het Aanbestedingsdocument.
- 7.5.2** Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven een eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.
- 7.5.3** Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen deelnemers aan de aanbestedingsprocedure zo spoedig mogelijk de Aanbestedende Dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden.

Bijlagen

Bijlage 1 Beschrijving van de opdracht

1. Begripsbepalingen en afkortingen

2. Omschrijving en omvang van de opdracht

<i>2.1 Percelen, aantal leveranciers en toewijzing van gebruikers.....</i>	<i>33</i>
<i>2.2 Huidige situatie</i>	<i>34</i>
<i>2.3 Toekomstige situatie</i>	<i>34</i>
<i>2.4 Doelstelling aanbesteding</i>	<i>35</i>
<i>2.5 Te leveren voorzieningen en dienstverlening</i>	<i>35</i>
<i>2.6 Categorieën overzicht, functionele eisen en all-in huurprijs.....</i>	<i>36</i>
<i>2.7 Algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen</i>	<i>38</i>
<i>2.8 Hergebruik.....</i>	<i>38</i>
<i>2.9 Showroom en werklocatie</i>	<i>38</i>
<i>2.10 Werkwijze.....</i>	<i>38</i>
<i>2.11 Overzicht uitstaande hulpmiddelen</i>	<i>39</i>

1. Begripsbepalingen en afkortingen

De gemeente gebruikt in het kader van deze aanbesteding en het vervolg daarop de volgende begrippen met de vermelde begripsomschrijvingen:

Begrip	Begripsomschrijving
Aanschafwaarde	Waarde zoals bepaald in bijlage 6 van deze overeenkomst.
Adequate stallingmogelijkheid	Stallingmogelijkheid voor een scootmobiel, zoals: - Stalling in de woning; - Stalling in gemeenschappelijke ruimte binnen; - Stalling buiten aan de gevel met slot en hoes; - Stalling in de tuin; - Stalling in de berging of schuur; - Scooter CUBE; - Et cetera. De gemeente beoordeelt en bepaalt of een stallingmogelijkheid in een bepaald geval adequaat is.
All-in onderhoud	Het volledige onderhoud aan voorziening bestaande uit preventief onderhoud inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de gebruiker en het correctief onderhoud zoals oplossen van storingen en reparatiewerkzaamheden.
All-in huurprijs	Per productcategorie wordt een all-in huurprijs vastgesteld, waaronder begrepen: - De kosten van de voorziening; - De kosten van alle (na) aanpassingen, accessoires en markt conforme mogelijkheden (ook die na oorspronkelijke levering) die nodig zijn voor het bereiken van het resultaat (mobiliteit) en kwaliteit van gebruik (gebruiksgemak, veiligheid, gezondheid, flexibiliteit et cetera); - De kosten van service, (preventief) onderhoud, reparaties en verzekering; - De kosten van verplichte keuringen; - De kosten van vervanging van de voorziening; - De kosten van diefstal van de voorziening.
Bruikleenovereenkomst	De overeenkomst die de leverancier met de gebruiker over het gebruik van het door de gebruiker bij leverancier afgenomen voorziening. Deze overeenkomst is als bijlage 10 bijgevoegd.
Correctief onderhoud	Het opheffen van storingen en repareren van gebreken aan de voorzieningen gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag, de servicetelefoon en storingsdienst en alle kosten die hieruit voortvloeien zoals arbeid, onderdelen en materialen, voorrijkosten, et cetera.
Dag/dagen	Kalenderdag/kalenderdagen.
Derde	Door leverancier in te schakelen derde bedrijf, zoals een onderaannemer of een deelnemer in een groep verbonden ondernemingen, zoals: groepsmaatschappij, holding, concern, moeder - dochterbedrijf, werkmaatschappij, personele unie, et cetera.
Economische levensduur	Maximale termijn waarin de voorziening economisch kan worden gebruikt en waarbinnen het financieel is afgeschreven.
Gebruiker	Een persoon die woonachtig is in de gemeente aan wie de gemeente een voorziening verstrekt in het kader van de Wmo.
Gunningbeslissing	De mededeling van de gemeente over de uitslag van deze aanbesteding en het voornemen tot al dan niet gunnen van de opdracht.
Hergebruik	Het opnieuw inzetten van een voorziening. Dit kan een voorziening zijn: - Die eerder voor een gebruiker van de gemeente is ingezet; of - Die elders is ingezet, mits dat voorziening qua kwaliteit en functionaliteit overeenkomt met de voorziening uit de

	productcategorie.
Individuele aanpassingen	Specifieke aanpassingen voor een voorziening, niet behorend tot de modulaire aanpassingen.
Inschrijving	Het document waarmee leverancier een aanbidding uitbrengt voor de opdracht die is gebaseerd op de aanbestedingsleidraad.
Instructieles	Les om de gebruiker instructie en gewenning te geven om de voorziening (veilig) te kunnen rijden/bedienen. Les vindt plaats bij of na aflevering of op een ander moment als instructie of gewenning (weer) noodzakelijk is.
Koopbedrag	De door de gemeente eenmalig verschuldigde prijs voor een voorziening, die bestaat uit: - Netto bedrag voor de voorziening; - Netto bedrag voor eventuele modulaire en/of individuele aanpassingen; - Indien van toepassing in specifieke gevallen all-in onderhoudstarief; - Alle kosten van selectie en passing en aflevering; - Indien van toepassing alle kosten van inname van een voorziening; - Rijvaardigheidstoets bij selectie en passing en instructieles(sen) bij aflevering of later.
Leverancier	De partij die de inschrijving uitbrengt, dit kan ook een samenwerkingsverband of combinatie zijn. Het kan tevens de partij zijn aan wie de opdracht wordt gegund.
Leveringsopdracht	Schriftelijke opdracht opgesteld door de gemeente voor een bepaalde gebruiker voor de selectie en passing voor de voorziening: - Indien de geselecteerde voorziening binnen de geselecteerde categorie valt is de leveringsopdracht tevens orderbevestiging; - Indien de geselecteerde voorziening buiten de geselecteerde categorie valt brengt leverancier op basis van de leveringsopdracht en de selectie en passing een advies of offerte aan de gemeente uit.
Levertijd	Periode die ligt tussen de leveringsopdracht en het gebruiksklaar opleveren van de voorziening.
Modulaire aanpassingen	Alle verkrijgbare, fabrieksmatige aanpassingen bij een voorziening.
Na-aanpassing	Een modulaire of individuele aanpassing aan een al aan de gebruiker geleverde voorziening.
Offerte	Aanbidding van leverancier na de selectie en passing voor een voorziening buiten de categorieën of voor (extra) rijvaardigheidslessen.
Orderbevestiging	1. De leveringsopdracht bij een voorziening binnen de geselecteerde categorie; 2. De door de gemeente geaccordeerde offerte bij een voorziening buiten de geselecteerde categorie of voor (extra) rijvaardigheidslessen.
Overeenkomst	De schriftelijke raamovereenkomst die door ondertekening door de gemeente en leverancier tussen partijen wordt gesloten na afloop van de opschortende termijn van de aanbesteding en waarmee de opdracht door de gemeente aan leverancier wordt gegund en waarin de voorwaarden zijn geformuleerd waaronder bestellingen kunnen worden gedaan.
Preventief onderhoud	Gepland onderhoud (inclusief reparaties) dat regelmatig, ten minste eenmaal per jaar door leverancier wordt uitgevoerd op motorische middelen en tilliften, om de voorziening in optimale staat te houden en storingen zo veel mogelijk te voorkomen.
Regio Midden-Brabant	Betreft in deze aanbesteding de gemeenten: Tilburg, Waalwijk, Hilvarenbeek, Oisterwijk, Gilze en Rijen, Dongen, Goirle en Loon op Zand.
Rijvaardigheidsles	Een les om de gebruiker te leren rijden met een bepaalde voorziening. Deze lessen vinden plaats wanneer tijdens de selectie en passing en de daarbij uitgevoerde rijvaardigheidstoets blijkt dat de gebruiker niet rijvaardig is.
Rijvaardigheidstoets	Test bij de selectie en passing, aan de hand waarvan wordt vastgesteld of een bepaalde gebruiker voldoende rijvaardigheid heeft om voor een

	bepaalde voorziening in aanmerking te komen of dat deze gebruiker eerst nog een of meer rijvaardigheidslessen nodig heeft.
Serienummer	Uniek nummer dat leverancier geeft aan een individuele voorziening.
Storing	Acuut defect dat optreedt waardoor de voorziening niet naar behoren functioneert.
Technische levensduur	Maximale levensduur van de voorziening.
Voorziening(en)	Alle in het kader van de Wmo te verstrekken hulpmiddelen voor zowel volwassenen als kinderen, zoals: handbewogen en elektrische rolstoelen, scootmobielen, driewielfietsen, tilliften, badliften, (auto)kinderzitjes, douche- en toiletvoorzieningen en overige voorzieningen, inclusief modulaire en/of individuele aanpassingen.
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning.

2. Omschrijving van de opdracht

In het kader van de uitvoering van de WMO verstrekt de gemeente maatwerkvoorzieningen, die mensen met een functiebeperking in staat stellen zo veel als mogelijk zelfstandig te blijven functioneren en participeren in de samenleving. Onderdeel van deze maatwerkvoorzieningen zijn de voorzieningen gericht op vervoer en verplaatsen. Informatie over de gemeente is te vinden op de gemeentewebsite. De opdracht is verdeeld in meerdere percelen. In ieder van de percelen wordt van de leverancier het volgende verwacht van de te leveren prestaties:

Levering van voorzieningen genoemd in het productcategorieën overzicht (categorie 1 t/m 9) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Uitgangspunten daarbij zijn:

- Zoveel mogelijk voorzieningen verstrekken in huur;
- Hergebruik van voorzieningen voor zover dat technisch verantwoord en economisch rendabel is.

Door de gemeente worden bij leverancier ook voorzieningen gekocht, te weten:

- In bepaalde gevallen voorzieningen die speciaal voor een gebruiker (op maat) worden gemaakt;
- Douche- en toiletvoorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw.

Leverancier dient de volgende werkzaamheden te verrichten:

- Levering van voorzieningen in huur (inclusief modulaire en individuele en (na-)aanpassingen);
- Levering van bepaalde voorzieningen in koop (inclusief modulaire en individuele (na-)aanpassingen);
- Levering van voorziening in vorm van een PGB;
- All-in onderhoud voor voorzieningen in huur en in bepaalde gevallen in koop;
- Alle aan de leveringen, het onderhoud en het gebruik gerelateerde dienstverlening zoals selectie, inpassing, gebruiksinstructie en -lessen, verzekering en storingservice;
- Alle overige aan de overeenkomst gerelateerde dienstverlening.

Deze aanbesteding betreft alle te verstrekken voorzieningen vanaf start overeenkomst. Wat betreft de huidige in gebruik zijnde voorzieningen geldt een overnameverplichting.

2.1 Percelen, aantal leveranciers en toewijzing van gebruikers

Deze opdracht is verdeeld in drie percelen. Het betreft een logisch samenhangend pakket aan voorzieningen dat vanuit de markt in zijn geheel kan worden geleverd. De opdracht wordt aan drie partijen gegund. De gestelde criteria, de investering en de inspanning zijn op deze manier in verhouding tot de omvang van de opdracht. Nieuwe gebruikers kiezen zelf de leverancier, op basis van door de gemeente verstrekte gegevens over klanttevredenheid, levertijden en servicelevels per leverancier. Voor zover een gebruiker niet kan of wil kiezen, kiest de gemeente. De gebruiker heeft het recht over te stappen van de ene leverancier naar de andere. Dit voor zover de gebruiker ontevreden is over de voorziening of de geleverde dienstverlening, binnen grenzen van redelijkheid en billijkheid die door de gemeente worden bewaakt. Dit met het basisprincipe dat de voorziening overgaat naar de nieuwe leverancier. Zie voor de motivatie ten aanzien van het clusteren ook de inleiding op bladzijde 5.

2.2 Huidige situatie

De gemeente heeft in 2012 een Europese aanbesteding uitgevoerd waarna één leverancier is gecontracteerd. Deze leveranciers leveren de voorzieningen in huur, waarbij het all-in onderhoud en overige dienstverlening is inbegrepen. Bepaalde voorzieningen die speciaal voor een gebruiker (op maat) zijn gemaakt, autokinderzitjes, douche- en toiletvoorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw en slotkabels en hoezen voor de scooter worden door de gemeente gekocht en worden aan de gebruiker in eigendom verstrekt. Voor de overeenkomst geldt een overnameconstructie. De overname waarde is bepaald aan de hand van een vooraf contractueel vastgelegde formule.

2.3 Toekomstige situatie

Leveranciers leveren alle 'nieuw' te verstrekken voorzieningen en de daaraan gerelateerde aanpassingen, dienstverlening en onderhoud. In de toekomstige situatie indiceert de gemeente op basis van functionele eisen een categorie uit het categorieënoverzicht. Het is aan leverancier om binnen de door de gemeente geïndiceerde categorie de voorziening te selecteren en de eventuele aanpassingen te plegen die het beste passen bij de behoeften en beperkingen van de gebruiker. Dit geeft leverancier de ruimte om zowel doelmatig als doeltreffend invulling te geven aan de functionele eisen voor elke individuele gebruiker. Tevens wordt daarmee onnodige overlap tussen indicatie door de gemeente en inpassing door leverancier voorkomen. De gemeente verstrekt wel informatie, verkregen tijdens de indicatiestelling, die leverancier kan helpen bij het selecteren van de meest geschikte voorziening en de wenselijke aanpassingen op deze voorziening.

In de toekomstige situatie wordt per categorie (1 t/m 9) uit het categorieën overzicht een all-in huurprijs gerekend, inclusief alle aanpassingen, onderhoud en dienstverlening. Hierop zijn geen uitzonderingen, Onder de all-in huurprijs vallen dus bijvoorbeeld ook ortheses, scooterhoezen en -sloten en na-aanpassingen. Gebruikers hoeven zich voor na-aanpassingen dus ook niet meer tot de gemeente te wenden en kunnen direct contact opnemen met leverancier.

Ook vervanging van een voorziening valt binnen de all-in huurprijs, voor zover de nieuw te verstrekken voorziening binnen dezelfde categorie valt als de te vervangen voorziening en de vervanging plaatsvindt binnen de termijn van de overeenkomst. Indien de nieuw te verstrekken voorziening naar inzicht van gebruiker en/of leverancier in een andere categorie valt, moet de gemeente opnieuw een indicatie stellen. Maar voor zover de vervanging binnen dezelfde categorie valt en binnen de looptijd van de overeenkomst, weegt leverancier dit zelf af met de betreffende gebruiker. De gebruiker kan zich daarvoor dus direct tot leverancier wenden. Indien de functionele behoefte niet meer voldoet, vindt herindicatie via de gemeente plaats.

Leverancier legt vanwege het voorafgaande tijdens looptijd van de overeenkomst geen afkeurreport voor aan de gemeente. Het is de verantwoordelijkheid van leverancier om reparatie af te wegen tegen vervanging. De verplichting om een afkeurreport voor te leggen ontstaat wel na afloop van de overeenkomst. In dat geval beslist de gemeente tussen reparatie of vervanging omdat de leverancier dan geen afweging meer kan maken. Immers, reparatiekosten zullen vaker aan het einde van de technische levensduur van de voorziening ontstaan, terwijl de vergoeding daarvan evenredig over de looptijd van de bruikleen is verspreid via een periodieke huurprijs. En juist na afloop van de overeenkomst draagt leverancier niet meer de kosten van vervanging.

Voorzieningen worden in principe in bruikleen verstrekt op basis van een all-in huurprijs. Maar de gemeente behoudt zich het recht voor om voorzieningen te kopen (eventueel vergezeld door een onderhouds- en serviceovereenkomst) en in eigendom aan de gebruiker te verstrekken.

2.4 Doelstelling aanbesteding

De gemeente streeft naar een doelmatige en efficiënte uitvoering en een duurzame optimalisatie van kwaliteit en kosten binnen de door de gemeente vastgestelde kaders voor verstrekking van voorzieningen. De gemeente verwacht van leverancier een proactieve benadering van zowel gebruiker als de gemeente bij de uitvoering van de overeenkomst. Dit komt tot uiting door:

- Korte levertijden;
- Zo laag mogelijke kosten;
- De inzet van de financieel meest voordelige voorziening;
- Een technisch verantwoord en economisch optimaal percentage hergebruik van voorzieningen;
- Een zo hoog mogelijke kwaliteit van voorzieningen en dienstverlening;
- Goede, professionele en ter zake kundige dienstverlening, door goed opgeleid personeel;
- Het tijdig signaleren van problemen, stagnaties en bedreigingen;
- Een actieve houding t.a.v. informatieverstrekking, oplossingen en verbetervoorstellen;
- De mogelijkheid adviseurs van de gemeente te helpen bij het uitbreiden van hun kennis inzake voorzieningen onder meer door voorlichting en training;
- Medewerking aan pilots en innovaties.

De gemeente wil samen met leverancier een actief en doelmatig verstrekkingenbeleid voeren, waarbij de kosten beheersbaar en zo laag mogelijk blijven. Hierbij staat de kwaliteit van dienstverlening aan de gebruikers garant voor ongestoord en doelmatig gebruik van de voorzieningen. De gemeente wil dat de levering van voorzieningen zoveel mogelijk, dat wil zeggen voor ten minste 95%, plaatsvindt vanuit de categorieën 1 t/m 9h van het door de gemeente vastgestelde categorieënoverzicht. De keuze of advies voor een voorziening buiten de categorieën moet door leverancier worden geoffreerd en gemotiveerd.

2.5 Te leveren voorzieningen en dienstverlening

Onderscheid wordt gemaakt tussen te leveren voorzieningen, aanpassingen en dienstverlening voor volwassenen respectievelijk kinderen. Voor volwassenen vallen de te leveren voorzieningen en aanpassingen in de volgende categorieën, die verder in dit hoofdstuk worden gespecificeerd:

1. Transportrolstoelen;
2. Kantelrolstoelen;
3. Tilliften;
4. Handbewogen rolstoel;
5. Elektrische rolstoelen;
6. Scootmobielen;
7. Driewielfietsen en duo fietsen;
8. Douche- en toiletvoorzieningen;
9. Overige voorzieningen (zie hoofdstuk 2.2.9);
10. Maatwerk.

2.6 Categorieën overzicht, functionele eisen en all-in huurprijs

Hieronder worden de categorieën en de functionele eisen daaraan benoemd. De producten moeten voldoen aan de functionele eisen om het resultaat te bereiken.

Categorie	Functionele eisen			
1. Transport-rolstoel incidenteel gebruik	Handbewogen rolstoelen voor incidenteel gebruik tot meerdere keren per week. Gebruik is voornamelijk buitenshuis, maar de rolstoel is ook binnenshuis te gebruiken. Het gebruik is doorgaans van korte duur en vooral geduwd verplaatsen. De zithouding is beperkt in- en verstelbaar en de rolstoel hoeft niet geschikt te zijn bij zitproblematiek. De rolstoel is opvouwbaar. De categorie kent rolstoelen voor alle gebruikersgewichten.			
2. Semi permanent gebruikte-rolstoel	Handbewogen rolstoelen voor semipermanent en permanent gebruik. Gebruik is zowel binnenshuis als buitenshuis voor gebruikers met een lage mate van zelfstandige uitvoering van dagelijkse activiteiten. De zithouding is volledig in- en verstelbaar en volledig geschikt te maken bij zitproblematiek, inclusief kantelfunctie. Het gebruik is doorgaans van lange duur en voor voornamelijk geduwd verplaatsen. De rolstoel kan (deels) worden verkleind en/of kan veilig in een daartoe uit gerust voertuig worden vervoerd. De categorie kent rolstoelen voor alle gebruikersgewichten.			
	2a handbewogen rolstoel voor (semi) permanent gebruik volwassenen	2b Idem als 2a voor kinderen	2c handbewogen rolstoel met kantelverstelling voor volwassenen	2d Idem als 2c voor kinderen
3. Tilliften	Liften voor het tillen van personen die niet in staat zijn op eigen kracht een transfer te maken. Gebruik is binnenshuis. De categorie kent passieve en actieve tilliften (incl. de bijbehorende accessoires) voor het maken van transfers. De tilliften zijn volledig in- en verstelbaar. De categorie kent tilliften voor alle gebruikersgewichten.			
	3a tillift actief		3b tillift passief	
4. Handbewogen rolstoelen voor actief gebruik.	Handbewogen rolstoelen voor semipermanent en permanent gebruik die door de gebruiker zelfstandig voortbewogen kunnen worden, met optioneel een handmatige duwfunctie voor een begeleider. Gebruik is voor binnenshuis en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten en om deze reden worden hoge eisen gesteld aan de rijeigenschappen. De rolstoel is bij inpassing volledig in- en verstelbaar en daarna eventueel beperkt. De rolstoel is volledig geschikt of geschikt te maken bij zitproblematiek. De rolstoel kan middels opvouwen en/of afkoppelen worden verkleind en/of kan veilig in een daartoe uitgerust voertuig worden vervoerd. De categorie kent rolstoelen voor alle gebruikersgewichten.			
	4a. volwassenen		4b. kinderen	
5. Elektrische rolstoelen	Elektrische rolstoelen voor semipermanent en permanent gebruik. Gebruik is voor binnenshuis en buitenshuis en voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De rolstoel ondervangt beperkingen bij het handmatig voortbewegen van een rolstoel. De rolstoel is volledig in- en verstelbaar (zowel elektrisch als handmatig) en volledig geschikt te maken bij zitproblematiek. De rolstoel is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden (waaronder bediening met het hoofd) en kent afstelbare software. De rolstoel is geschikt om veilig vervoerd te worden in daartoe uitgeruste voertuigen. De categorie kent rolstoelen voor alle gebruikersgewichten.			
	5a. voor volwassenen		5b voor kinderen	

6. Scootmobielen	Elektrische scootmobielen voor het ondervangen van beperkingen aan de mobiliteit buitenshuis (loop- en fietsafstanden). Hoewel bedoeld voor afstanden buitenshuis, is de scootmobiel ook geschikt voor in pandig gebruik en het maken van de daarvoor noodzakelijke scherpe bochten. De scootmobiel is veilig in gebruik bij oneffenheden in het terrein zoals onregelmatig wegdek. Naast scootmobielen met standaard zitinstelling kent de categorie ook scootmobielen die ingesteld zijn of aangepast kunnen worden op zitproblematiek (waaronder extra vering). De scootmobiel is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden en kent een afstelbare snelheid. De categorie kent scootmobielen voor alle gebruikersgewichten.		
	6a. meeneembaar T.b.v. gebruik korte afstanden en verkleinbaar te vervoeren in taxi. (kleinere actieradius, snelheid tot 6 km/uur)	6b. standaard Loopafstanden en korte fietsafstanden, grotere actieradius, snelheid 10 tot 15 km/uur niet geveerd.	6c. complex Mobiel Grote actieradius/langere afstand (tot lange fietsafstanden), hogere snelheid en zwaardere vering.
7. Driewiel fietsen	Driewiel fietsen voor het ondervangen van evenwichtsbeperkingen voor gebruikers die een vervoersbehoefte tot fietsafstanden hebben. De driewiel fietsen zijn functioneel in- en verstelbaar en kunnen aangepast worden aan specifiek gebruik en individuele bedieningsmogelijkheden. De categorie kent driewiel fietsen die geheel door eigen spierkracht worden voortbewogen en driewiel fietsen met een elektrische hulpmotor. Ook de driewiel duo-fietsen vallen onder deze categorie.		
	7a. eenvoudig Voortbeweging met spierkracht. Inclusief duo-driewiel fietsen.	7b. complex Voortbeweging met spierkracht en elektrische hulpmotor inclusief duo-fietsen met hulpmotor.	
8. Douche- en toiletstoelen	Voorzieningen voor het gebruik van douche en toilet voor gebruikers met een complex evenwicht en/of zitproblematiek en de noodzaak van ondersteuning en/of begeleiding bij de douche- en toiletgang. De voorzieningen zijn, waar nodig, volledig in- en verstelbaar (handmatig en/of elektrisch) en kunnen aangepast worden aan complexe zitproblematiek.		
	8a. eenvoudig Niet in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar.	8b. complex In hoogte verstelbaar en kantelbaar.	
9. Overige hulpmiddelen	Hierbij gaat het om: 9a Elektrische hulpmotoren bij handbewogen rolstoelen hoepelondersteuning ; 9b Elektrische hulpmotoren bij handbewogen rolstoelen duwondersteuning; 9c Handbike bij handbewogen rolstoelen en handbike elektrisch; 9d Buggy's voor kinderen; 9e Kinderduwwandelwagens		
10. Maatwerk	Optionele voorzieningen die buiten bovenstaande categorieën vallen. De leverancier keuze en of de optie koop of huur hiervoor is aan de betreffende gemeente.		

Voor categorie 1 t/m 9e is per categorie is een all-in huurprijs vastgesteld. Indien een voorziening is versleten en niet meer gerepareerd kan worden en/of indien deze niet meer adequaat is, wordt deze vervangen. Wanneer het een voorziening binnen dezelfde categorie betreft, hoeft er geen melding gedaan te worden bij de gemeente. Als er een categoriewijziging optreedt, dient dit gemeld te worden bij de gemeente voor een herindicatie.

Er zullen geen aparte kosten in rekening worden gebracht naast de voorziening.

2.7 Algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen

Bij transportrolstoelen (categorie 1), eenvoudige niet verrijdbare douche- en toiletverhogers (onderdeel van categorie 8a) en tweewiel fietsen met elektrische trapondersteuning (onderdeel van categorie 9) wordt door de gemeente in een deel van de gevallen geen maatwerkvoorziening verstrekt. Dit gebeurt wanneer er sprake is van een algemeen gebruikelijke voorziening, voorliggende voorziening of algemene voorziening.

Een voorziening is algemeen gebruikelijk wanneer deze ook door mensen zonder beperking wordt gebruikt, in de reguliere handel verkrijgbaar is en in prijs vergelijkbaar is met soortgelijke voorzieningen op de markt. In alle gevallen moet vastgesteld worden of de voorziening in dat geval algemeen gebruikelijk is.

Een voorliggende voorziening houdt in dat een voorziening door een andere instantie of persoon wordt vergoed of verstrekt. Wanneer de voorziening alleen voor een korte periode nodig is, dan kan de burger bijvoorbeeld een beroep doen op de zorgverzekering. In een aantal gevallen kan een vergoeding vanuit de Wlz worden verstrekt. Bij transportrolstoelen en eenvoudige niet verrijdbare douche- en toiletverhogers kan hiervan sprake zijn.

De gemeente kan burgers ook verwijzen naar een algemene voorziening. Dit is een dienst/activiteit die zonder indicatiestelling toegankelijk is voor burgers. Leverancier wordt geacht mee te werken aan innovaties en bij de inrichting van algemene voorzieningen.

2.8 Hergebruik

Het is leverancier toegestaan voorzieningen in te zetten, die:

- Eerder zijn ingezet voor gebruikers;
- Eerder elders zijn ingezet, mits deze voorzieningen qua kwaliteit en functionaliteit voldoen aan de eisen die in deze leidraad worden gesteld.

2.9 Showroom en werklocatie

De leverancier heeft geen verplichting om een showroom in te richten of gebruikers vanuit een werklocatie binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten te bedienen. Leverancier heeft wel de verplichting voorzieningen en daaraan verbonden dienstverlening op een voor gebruikers toegankelijke wijze te leveren. Passing, levering en onderhoudscontroles van voorzieningen vinden plaats aan huis van de gebruiker, tenzij anders met de gebruiker is overeengekomen.

2.10 Werkwijze

De gemeente stelt de volgende werkwijze voor:

- Na een aanvraag door een cliënt bij de gemeente, bekijkt de toegangsconsulent van de gemeente eerst of deze de functionele eisen van de voorziening kan bepalen.
- Vervolgens stuurt de gemeente een leveringsopdracht met de geselecteerde categorie en/of een plan van eisen aan leverancier. Leverancier zal dit volgen en de technische eisen specificeren. Indien nodig vindt er samenspraak plaats tussen leverancier en de gemeente;
- Leverancier voert (mits noodzakelijk) vervolgens een selectie en/of passing uit met de gebruiker:
 - o Indien de geselecteerde categorie juist wordt bevonden door de leverancier, mag de verzonden leveringsopdracht beschouwd worden als orderbevestiging en mag direct tot levering van de voorziening worden overgegaan;
 - o Indien categorie maatwerk wordt geselecteerd, brengt leverancier een offerte uit aan de gemeente voor een voorziening die proportioneel, doeltreffend en financieel het meest voordelig is gebleken tijdens de passing. De offerte is voorzien van een motivatie waarin wordt aangegeven waarom deze voorziening wordt voorgesteld. De offerte en de motivatie worden beoordeeld en al dan niet goedgekeurd door de gemeente; Goedkeuring richting

leverancier gebeurt via het retourneren van de ondertekende offerte, die dan geldt als orderbevestiging.;

- Leverancier levert de voorziening binnen de daartoe gestelde termijnen aan de gebruiker.

2.11 Overzicht uitstaande hulpmiddelen

Genoemde aantallen zijn afgerond en indicatief. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

Omschrijving	Indicatie aantallen Perceel 1	Indicatie aantallen Perceel 2	Indicatie aantallen Perceel 3	Totaal
1a: Rolstoelen incidenteel gebruik	236	236	117	589
2a: Rolstoelen semi permanent volwassenen	279	279	139	697
2b: Rolstoelen semipermanent kinderen	50	50	25	124
2c: Kantel rolstoel permanent volwassenen	49	49	25	123
2d: Kantel rolstoel permanent kinderen	16	16	8	39
3a: Tilliften actief	10	10	5	25
3b: Tilliften passief	46	46	23	115
4a: Actieve rolstoelen	234	234	117	585
4b: Actieve rolstoelen kinderen (nu onder 4a)	0	0	0	0
5a: Elektrische rolstoelen Volwassenen	142	142	71	354
5b: Elektrische rolstoel, kinderen	4	4	2	10
6a: Scootmobiel, meeneembaar, verkleinbaar	20	20	10	49
6b: Scootmobielen, standaard	447	447	224	1118
6c: Scootmobielen, complex extra geveerd	490	490	245	1225
7a: Twee- / driewiel / duo-fietsen eenvoudig	106	106	53	264
7b: Twee- / driewiel / duo-fietsen met hulpmotor	40	40	20	100
8a: Douche- en toiletstoelen verrijdbaar	20	20	10	50
8b: Douche- en toiletstoelen, complex (kantel)	69	69	34	172
9a: Hoepelondersteuning / joystick	52	52	26	130
9b: Duwondersteuning	61	61	30	152
9c: Aankoppelbaar fietsdeel (EB)[1]	30	30	15	76
9d Buggy's voor kinderen	17	17	8	42
9e Kinderduwwandelwagens	9	9	5	23
Totaal	2425	2425	1212	6062

Bijlage 2 Geschiktheidseisen, gunningseisen en wensen.

2.1 Geschiktheidseisen

Alle eisen die de gemeente Tilburg stelt ten aanzien van de producten en de bijbehorende dienstverlening zijn verwoord in het voornoemde Programma van Eisen. De inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan het programma van eisen. Het niet akkoord gaan met de inhoud van het programma van eisen betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Offertes van Inschrijvers die het UEA niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan het ingevulde UEA ontbreekt bij de inschrijving, komen niet voor gunning in aanmerking.

Van alle antwoorden van de Inschrijver in het UEA kan na voorlopige gunning (tenzij nadrukkelijk reeds bij inschrijving verzocht) door de aanbestedende dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren. Van enkele geschiktheidseisen dient reeds bij inschrijving aangetoond te worden dat Inschrijver voldoet. In dat geval staat dit uitdrukkelijk bij de vraag vermeld.

Nummer		Omschrijving
Geschiktheidseisen		Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver aan alle onderstaande eisen te voldoen. Let op! Bij enkele eisen wordt om nadere informatie gevraagd. Dit dient u dan bij uw Inschrijving te voegen.
Nr.	onderwerp	
1	Handelsregister en vertegenwoordigingsbevoegdheid Beroepsbevoegdheid	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.
2	Financiële en economische draagkracht	De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient de continuïteit te blijken uit de samenstellingsverklaringen m.b.t. de jaarrekeningen over de afgelopen 3 vastgestelde boekjaren. Deze samenstellingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die aan een accountantsverklaring of aan een beoordelingsverklaring worden gesteld. Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. De voorlopig gegunde partij kan worden verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver, de bewijsstukken hiervan te overleggen. Als bewijs wordt aanvaard: - Een kopie van de betreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring, afgegeven door een accountant; of - De genoemde samenstellingsverklaringen over de drie afgelopen boekjaren. met verwijzing naar de relevante passages.

3	Personeel	Inschrijver beschikt zowel kwalitatief als kwantitatief over een zodanig personeelsbestand dat de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad in relatie tot de overige werkzaamheden van ondernemer op goede, efficiënte en professionele wijze kan worden uitgevoerd, ook indien sprake is van ziekte, vertrek, verlof, et cetera van medewerkers. Het kennis- en opleidingsniveau van de medewerkers van inschrijver is zodanig dat de werkzaamheden vakkundig worden uitgevoerd.
4	Bewijs van verzekering	De inschrijver verklaart dat zijn organisatie adequaat is verzekerd voor (bedrijfs)aansprakelijkheid met een minimumdekking van €2.500.000,- per gebeurtenis. Na voorlopige gunning kan de aanbestedende dienst ter bewijs hiervan een geldige polis of een verklaring van de verzekeraar vragen waaruit minimaal het volgende blijkt: - De dekking; en - De maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en - De geldigheidsduur van de verzekering Inschrijver dient deze op verzoek terstond toe te zenden. De Inschrijver aan wie de opdracht is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.
5	Nederlandse taal	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
6	Kwaliteitszorg- en borging	Inschrijver dient op het moment van inschrijving te beschikken over een kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter-)nationale accreditatiestructuur, bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 29000 d.w.z. het ISO 9001 certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingssysteem. Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt Tijdens de inschrijving dient Inschrijver (een kopie van) het certificaat dan wel het kwaliteitsborgingssysteem te overleggen. De gemeente Tilburg aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek van Inschrijver.
7	Technische bekwaamheid	Inschrijver beschikt in het kader van deze aanbesteding over ten minste een tweetal referentieopdrachten die betrekking hebben op verschillende kerncompetenties. Deze referentieopdrachten zijn uitgeschreven onder Eis 7a en 7b. <u>Eis 7.a: Referentieopdracht levering voorzieningen in huur</u> Inschrijver beschikt over één vergelijkbare referentieopdracht die de volgende kerncompetentie bevat: - Het leveren van voorzieningen in huur. Inschrijver heeft ter beoordeling van deze ervaring een lopende overeenkomst met gemeenten en/of samenwerkingsverbanden van gemeenten voor de levering van voorzieningen en gerelateerde dienstverlening met een verzorgingsgebied, voor

		deze overeenkomsten gezamenlijk van ten minste 100.000 inwoners. De overeenkomsten zijn eigendom van ondernemer/combinatie die bij gunning de raamovereenkomst uitvoert en worden in eigen beheer en geheel zelfstandig uitgevoerd. Eis 7.b: Referentieopdracht het preventief en correctief onderhoud aan voorzieningen Inschrijver beschikt over één vergelijkbare referentieopdracht is uitgevoerd, die de volgende kerncompetentie bevat: - Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud aan voorzieningen. Inschrijver heeft ter beoordeling van deze ervaring een lopende overeenkomst met gemeenten en/of samenwerkingsverbanden van gemeenten voor het all-in onderhoud van voorzieningen met een verzorgingsgebied, voor deze overeenkomsten gezamenlijk van ten minste 100.000 inwoners. De op te geven overeenkomsten zijn eigendom van ondernemer/combinatie die bij gunning de raamovereenkomst uitvoert en worden in eigen beheer en geheel zelfstandig uitgevoerd.
8	Milieumanagement	Inschrijver beschikt over een milieumanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 14001. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Binnen 15 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie de gemeente Tilburg voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. De gemeente Tilburg aanvaardt een ISO 14001-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. De gemeente Tilburg aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieumanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het milieu(management)handboek van Inschrijver.

2.2 Minimum Gunningseisen

In dit deel treft u de minimeisen aan waaraan uw aanbieding dient te voldoen. De gestelde minimeisen zijn harde eisen waar u ook aan wordt gehouden bij de uitvoering van de overeenkomst. Door in te schrijven geeft u aan dat u aan deze minimale gunningseisen voldoet.

Bij een aantal minimeisen dient u een in deze eis beschreven bijlage te overleggen. De door leverancier bij te voegen bijlagen worden gebruikt voor de inhoudelijke beoordeling van de subgunningscriteria.

Nr.	Minimum Gunningseisen
	Omvang van de opdracht
	Levering
1.	Leverancier is verplicht en in staat alle voorzieningen genoemd in het productcategorieënoverzicht (categorie 1 t/m 9e) vanaf ingangsdatum van de overeenkomst te leveren.
2.	Leverancier is er mee bekend dat er ten aanzien van alle al uitstaande voorzieningen een overname geldt. Opdrachtnemer die middels deze aanbesteding wordt geselecteerd, dient het uitstaande bestand van de huidige opdrachtnemer over te nemen. Na overname dient opdrachtnemer een nieuwe bruikleenovereenkomst met de gebruiker af te sluiten. Opdrachtnemer gaat akkoord met de opgenomen bepalingen en zal zorg dragen voor correcte ondertekening van deze overeenkomst ná voorlopige gunning.
3.	Waarde overname huidige hulpmiddelen. De waarde waarvoor de nieuwe opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische Bruto Catalogus Prijs (BCP) per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto catalogusprijs in het bouwjaar van het hulpmiddel) verminderd met een 20% korting, met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen geldt 5 jaar) naar een vaste restwaarde van € 50,- exclusief BTW. Voor elektrische rolstoelen en scootmobielen geldt een restwaarde van € 100,- Door opdrachtgevers gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde. De afschrijvingsperiode gaat in op datum bouwjaar/maand van het hulpmiddel.
4.	De te leveren voorziening dient te voldoen aan de functionele eisen die de gemeente heeft vastgesteld in deze leidraad. Overzicht productcategorieën Paragraaf 2.6.
5.	Alle door de leverancier te leveren voorzieningen voldoen aan de relevante wettelijke keurmerken en normeringen.
6.	Leverancier is ermee bekend dat de mogelijkheid bestaat dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een aanpassing in de eigen bijdrageregeling voor gebruikers kan worden doorgevoerd.
7.	Leverancier is ermee bekend dat “algemeen gebruikelijke middelen” niet binnen het verstrekkingenpakket horen. Het beleid met betrekking tot wat algemeen gebruikelijk is kan in de looptijd van deze overeenkomst wijzigen.
8.	Leverancier is ermee bekend en verleent medewerking aan het opzetten van voorzieningenspools.
9.	Leverancier is ermee bekend dat de gebruiker de keuze maakt voor één van de gecontracteerde leveranciers. Maakt de gebruiker geen keuze dan zal een evenredige verdeling plaatsvinden.
	Huur of koop
10.	Leverancier is verplicht en in staat voorzieningen in huur te leveren aan de gemeente, die deze in bruikleen verstrekt aan de gebruiker.
11.	In huur worden door leverancier alle voorzieningen geleverd die niet vallen onder eis 12 of in bepaalde gevallen onder eis 13.
12.	Leverancier is bereid en in staat voorzieningen in koop te leveren aan de gemeente die deze in eigendom verstrekt aan de gebruiker, bijvoorbeeld een douche- en toiletvoorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw.

Nr.	Minimum Gunningseisen
13.	Leverancier is bereid en in staat in bepaalde gevallen voorzieningen die speciaal voor een gebruiker (op maat) zijn gemaakt ofwel in huur ofwel in koop te leveren aan de gemeente. De gemeente bepaalt de keuze huur of koop na het uitbrengen van de benodigde offertes door leverancier.
14.	Uitgangspunten bij het verstrekken van voorzieningen zijn: • Zoveel mogelijk in huur verstrekken; • Hergebruik voor zover dat technisch verantwoord en economisch rendabel is. • Inwoners kunnen indien zij een WMO-indicatie hebben via de gemeente een voorziening krijgen via zorg in natura of een persoonsgebonden budget (PGB). Gemeente wil het voor haar inwoners mogelijk maken, dat wanneer zij voor een voorziening via de gemeente in aanmerking komen, maar besluiten deze zelf te willen aanschaffen dat de aangeboden prijzen binnen het gecontracteerde assortiment ook voor hen geldt en niet afwijkt van de prijs die gemeente betaalt. De gemeente wijst inwoners die zelf een voorziening willen aanschaffen op de mogelijkheid dit via opdrachtnemer te doen. Tevens wijst de gemeente inwoners erop dat het hen vrij staat bij een andere partij dan opdrachtnemer een voorziening aan te schaffen.
15.	Leverancier is bereid en in staat tot het terugnemen van in koop verstrekte voorzieningen of via PGB verstrekte voorzieningen om deze te hergebruiken. Voor het berekenen van de afkoopwaarde gebruikt de gemeente onderstaande rekenregels: 1. Afschrijftermijn voorzieningen voor volwassenen = 84 maanden; 2. Afschrijftermijn voorzieningen voor kinderen en douche- en toiletmateriaal = 60 maanden; 3. $\text{Afkoopwaarde} = \text{Aanschafwaarde} - \left(\frac{\text{Leeftijd in dagen}}{\text{Afschrijftermijn in dagen}} * (\text{Aanschafwaarde}) \right);$ 4. De minimale afkoopwaarde is € 50,- of € 100,- voor scootmobielen en elektrische rolstoelen.
	All-in
16.	Per productcategorie wordt een all-in huurprijs vastgesteld, waaronder begrepen: - De kosten van de voorziening; - De kosten van alle (na) aanpassingen, accessoires en marktconforme mogelijkheden (ook die na oorspronkelijke levering) die nodig zijn voor het bereiken van het resultaat (mobiliteit) en kwaliteit van gebruik (gebruiksgemak, veiligheid, gezondheid, flexibiliteit, et cetera); - De kosten van service, (preventief) onderhoud, reparaties*1 en verzekering, verplichte keuring; - De kosten van vervanging van de voorziening; - De kosten van diefstal van de voorziening. In de all-in prijs zitten ook ortheses, alle rijvaardigheidslessen, hoezen en sloten voor scootmobielen, alle modulaire en/of individuele aanpassingen die na de oorspronkelijke inpassing en levering worden toegevoegd.
	Hergebruik
17.	Leverancier garandeert dat bij hergebruik van voorzieningen, deze technisch en functioneel in goede staat van onderhoud verkeren, niet of nauwelijks van nieuw zijn te onderscheiden.
18.	Bij hergebruik van een voorziening geldt altijd de all-in huurprijs van de geïndiceerde categorie.

	Leveringstermijnen
19.	De maximale leveringstermijn is: 5 werkdagen voor: - Transportrolstoelen voor incidenteel gebruik (1); 15 werkdagen voor: - Standaard kantelrolstoelen; - Standaard tilliften; - Eenvoudige actieve rolstoelen; - Eenvoudige elektrische rolstoelen; - Eenvoudige scootmobielen; - Complexe scootmobielen met standaardconfiguratie; - Standaard driewielfietsen; - Standaard douche en toiletstoelen. 25 werkdagen voor: - Aangepaste kantelrolstoelen; - Aangepaste tilliften; - Complexe actieve rolstoelen; - Complexe elektrische rolstoelen; - Complexe scootmobielen met aanpassingen; - Aangepaste driewielfietsen; - Aangepaste douche- en toiletstoelen. Meer dan 25 werkdagen op afspraak bij zeer complexe aanpassingen (zoals bijvoorbeeld orthese of op maat gemaakte kuipstoel).
20.	Leverancier informeert de gebruiker tijdig over de onvoorziene wijzigingen in de eerder afgesproken leveringstermijn en over extra passingen.
21.	Naast de gebruikelijke rapportage t.b.v. het klantportaal informeert de leverancier tevens de contractmanager van de gemeente bij exceptionele overschrijding.
	Garantie
22.	Voorzieningen dienen gedurende de gehele gebruikperiode te blijven voldoen aan de gestelde functionele eisen.
23.	De garantie bij voorzieningen die de gemeente koopt is minimaal 24 maanden na de datum van aflevering met uitzondering van aan slijtage onderhevige onderdelen.
	Dienstverlening
	Toegankelijkheid voor de gebruiker
24.	De selectie en passing vindt bij gebruiker thuis plaats of in overeenstemming met gebruiker op nader te bepalen locatie.
	Leveringsopdracht, offerte, orderbevestiging
25.	Indien gebruiker een (nieuwe) voorziening nodig heeft binnen (de geïndiceerde) categorie 1 tot en met 9 is de leveringsopdracht tevens de orderbevestiging en gaat leverancier, na selectie en passing, over tot levering aan de gebruiker.
26.	Vervanging van voorziening, voor de duur van de overeenkomst, binnen dezelfde categorie behoort tot de verantwoordelijkheid van de leverancier.
27.	Indien gebruiker volgens leverancier een voorziening uit een andere categorie dan de geïndiceerde categorie nodig heeft, treedt de leverancier proactief in contact met de gemeente. De leverancier mag alleen met toestemming van de gemeente afwijken van de geïndiceerde categorie. Hiervoor levert de leverancier een onderbouwing aan bij de gemeente.
28.	Voor alle maatwerkvoorzieningen uit categorie 10 brengt de leverancier, binnen vijf werkdagen na passing en selectie een offerte met onderbouwing uit.

29.	De offerte in geval van maatwerk bevat ten minste: - NAW-gegevens van de gebruiker; - Administratienummer van de gemeente; - Specificaties van de voorziening; - Modulaire en/of individuele aanpassingen; - Aanschafwaarde inclusief bedragen voor modulaire en/of individuele aanpassingen; - All-in onderhoud; - Gespecificeerde, specifieke huurbedrag en berekeningswijze; en/of - Gespecificeerde, specifiek koopbedrag; - Indien van toepassing rapport van de selectie en passing; - Leveringstermijn.
30.	Voor een voorziening die geheel of gedeeltelijk voor een gebruiker op maat wordt gemaakt dient op verzoek tevens een offerte voor de betreffende voorziening met de koopprijs en een prijs voor all-in onderhoud aangeboden te worden.
31.	De gemeente behoudt zich het recht voor per keer te bepalen of de voorziening als bedoeld in de vorige eis door de gemeente wordt afgenomen in huur of in koop.
32.	Indien de gemeente de offerte goedkeurt ontvangt leverancier de (digitaal) ondertekende offerte als orderbevestiging retour.
33.	Indien de gemeente de offerte niet accepteert, stelt de gemeente de leverancier op de hoogte, waarop leverancier binnen 5 werkdagen de gemeente een nieuwe offerte overlegt. Gebruiker wordt door leverancier geïnformeerd over langere afhandelingsduur.
	Selectie en passing
34.	Leverancier verzorgt de selectie en passing voor alle voorzieningen.
35.	De gemeente mag te allen tijde aanwezig zijn bij de selectie en passing.
36.	Leverancier maakt binnen twee werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht een afspraak met de gebruiker voor de selectie en passing.
37.	Leverancier is bereid en in staat tijdens een selectie en passing door middel van eigen onderzoek en waarneming vast te stellen of hetgeen in de leveringsopdracht staat, overeen komt met zijn eigen bevindingen en waarnemingen.
38.	Leverancier is bereid en in staat op basis van de leveringsopdracht en zijn eigen waarnemingen en bevindingen het juiste type voorziening te selecteren en te passen, inclusief alle noodzakelijke modulaire en/of individuele aanpassingen.
39.	In het rapport van selectie en passing voor voorzieningen in categorie 10 zijn alle relevante gegevens van de selectie en passing opgenomen. Het rapport vermeldt in ieder geval: - De onderbouwing van de geselecteerde voorziening.
	Beheersing voorziening
40.	Leverancier toetst, als onderdeel van de selectie en passing, de beheersing van de voorziening.
41.	Leverancier geeft instructie en (extra) rijvaardigheidslessen. Bij middelen als een scootmobiel of elektrische rolstoel maakt een proefrijles onderdeel uit van de passing en selectie. Standaard is vervolgens sprake van één aflever / gewinningsles per hulpmiddel indien van toepassing.
42.	Als gebleken is dat cliënt het middel niet veilig en adequaat kan gebruiken, worden zo nodig twee extra gratis gewinningslessen gegeven. Als ook die lessen niet volstaan, kan het middel niet geleverd worden. Er moet met gemeente overlegd worden over vervolgactie.
43.	Rijvaardigheidslessen worden gegeven in de woonomgeving van de gebruiker.
	Bij aflevering
44.	Leverancier levert in overeenstemming met de gebruiker de voorziening af op het adres van de gebruiker, tenzij anders is afgesproken.
45.	De definitieve levering voor een scootmobiel is afhankelijk van de rijvaardigheid van de gebruiker en de beschikbaarheid van een adequate stallingsmogelijkheid.
46.	Bij aflevering en ter acceptatie laat leverancier de gebruiker de pakbon en de bruikleenovereenkomst of overeenkomst tot eigendomsoverdracht in tweevoud ondertekenen.
47.	Leverancier geeft één exemplaar van de bruikleenovereenkomst of overeenkomst tot eigendomsoverdracht aan de gebruiker.

48.	De door de gebruiker ondertekende bruikleenovereenkomst of overeenkomst tot eigendomsoverdracht wordt samen met de getekende pakbon gearchiveerd bij de leverancier en is te allen tijde opvraagbaar door de gemeente.
49.	Leverancier geeft instructie over de werking van de voorziening en geeft uitleg over hoe op een goede manier veilig en langdurig gebruik kan worden gemaakt van de voorziening.
50.	Leverancier verstrekt de gebruiker bij aflevering een Nederlandstalige gebruikshandleiding als onderdeel van de afleverdocumentatie.
51.	Deze afleverdocumentatie bevat in ieder geval: - Een heldere, duidelijke uitleg over de geleverde voorziening; - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van de voorziening; - Informatie over telefonische bereikbaarheid van leverancier; - Informatie over de servicenormen; - Uitleg over de klachten- en privacyprocedure van leverancier.
52.	Indien blijkt dat de voorziening niet voldoet aan de functionele eisen zorgt leverancier dat dit zo spoedig mogelijk voor zijn rekening en risico wordt opgelost.
	All-in onderhoud
53.	Leverancier voert het all-in onderhoud uit aan de door hem verstrekte voorziening met uitzondering van autokinderzitjes, douche- en toiletmiddelen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw.
54.	Leverancier voert het all-in onderhoud zoveel mogelijk uit bij de gebruiker thuis.
55.	Leverancier houdt per voorziening in het klantportaal de geschiedenis bij van onderhoud en reparaties.
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; - Toetsing functionaliteit; - Bij de scootmobiel indien beschikbaar de kilometerstand of rij-uren. Het klantportaal is op verzoek vrij toegankelijk voor de klant.
57.	Leverancier laat de gebruiker of namens de gebruiker het bewijs van uitvoeren van preventief en/of correctief onderhoud ondertekenen en archiveert deze.
58.	Leverancier draagt zorg voor het actueel houden van het klantportaal.
59.	Leverancier rapporteert aan de gemeente, direct na constatering bij het uitvoeren van onderhoud, het niet adequaat zijn van de voorziening, dan wel het niet gebruiken, dan wel het oneigenlijke gebruik van de voorziening.
60.	Leverancier heeft een signalering- en meldingsplicht richting de gemeente bij het gebruik van hulpmiddelen. Leverancier meldt expliciet aan de gemeente zijn vermoeden dat een hulpmiddel niet of nauwelijks wordt gebruikt.
61.	Leverancier heeft een servicetelefoon voor de storingsmeldingen en een storingsdienst voor de uitvoering van correctief onderhoud gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week.
62.	Leverancier heeft voor de storingsmeldingen één bemenst rechtstreeks beschikbaar gratis servicenummer
63.	Responsetijd bij storingsmelding: 1. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen. Binnen twee werkdagen na melding is de storing verholpen of in geval van weekend / feestdagen op de eerst volgende werkdag. 2. Storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken. Binnen 4 uur na melding is aan te vangen met de reparatie (buiten de regiogrens maximaal 6 uur). 3. Bij de gebruiker die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel die onderweg is gestrand. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 uur na melding met de reparatie aan te vangen (buiten de regiogrens maximaal 2 uur). 4. Bij geplande reparaties of onderhoud wordt gewerkt met bloktijden van maximaal 4 uur (Bijvoorbeeld uw reparatie vindt plaats tussen 8.00 en 12.00 uur) .

	Inname
64.	Inname van de voorziening geschiedt in opdracht van de gemeente of op verzoek van de gebruiker. Wanneer leverancier op verzoek van de gebruiker een voorziening inneemt dan stuurt de leverancier hierover direct een bericht naar de gemeente. De inname is binnen 5 werkdagen.
65.	Leverancier ontvangt een bericht van de gemeente met informatie over gebruikers die zijn overleden dan wel zijn verhuisd buiten de desbetreffende deelnemende gemeente. Dit bericht geldt als beëindiging van de bruikleenovereenkomst met de gebruiker en is tevens opdracht tot inname en geldt voor alle aan de gebruiker verstrekte voorzieningen. Op het bericht wordt waar mogelijk een contactpersoon genoemd, waar leverancier voor eventuele vragen terecht kan.
66.	Indien een gebruiker, die verhuist naar een plaats buiten de regio midden Brabant of naar een WLZ-instelling is het uitgangspunt is dat de gebruiker zijn voorziening kan meenemen naar de nieuwe gemeente of instelling.
	Innovatie
67.	De gemeente verwacht van de leverancier een proactieve houding als het gaat om innovatie. Leverancier kan bij de uitwerking van de verschillende gunningscriteria aangeven waar hij die daartoe mogelijkheden ziet.
	Personeel
68.	De medewerkers die leverancier inzet voor uitvoering van de opdracht en die rechtstreekse contacten met de gebruikers hebben, hebben geen waardeoordeel over de voorziening en doen geen toezeggingen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen voor advies of onderhoud dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens leverancier. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen. De in te zetten medewerker(s) beschikken over een adequate opleiding, ook ten aanzien van de kindervoorzieningen en zijn in staat de gebruiker in goed Nederlands te woord te staan.
	Privacy- en klachtenregeling
69.	Leverancier waarborgt de bescherming van de privacy van gebruikers conform de AVG. Leverancier heeft daartoe een privacyreglement, dat ook ter kennis wordt gebracht aan de gebruikers. De gemeente heeft te allen tijde het recht het volledige privacyreglement bij leverancier op te vragen.
70.	Leverancier garandeert dat de gegevens van gebruikers en de door de gemeente aangeleverde gegevens over gebruikers niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de overeenkomst.
71.	Leverancier handelt op goede wijze klachten van gebruikers af. Leverancier heeft daartoe een klachtenreglement, dat ook ter kennis wordt gebracht aan de gebruikers. De gemeente heeft te allen tijde het recht het volledige klachtenreglement bij leverancier op te vragen.
72.	Leverancier registreert en rapporteert alle klachten, zowel mondelinge als schriftelijke klachten en de wijze waarop de afhandeling van iedere individuele klacht heeft plaatsgevonden.
73.	Leverancier rapporteert in de maandelijkse rapportage, de klachten en de wijze van afhandeling van de individuele klachten.
	Klanttevredenheidsonderzoek
74.	Bij elk (digitaal, telefonisch of fysiek) klantcontact kan de leverancier de klant verzoeken deel te nemen aan digitaal klantonderzoek. De beleving van de klant is onderdeel van de presentatie van de performancegegevens met als doel de keuzevrijheid van de klant te ondersteunen.
75.	In overleg met de gegunde leveranciers zullen de definitieve thema's en enquêtevragen vastgesteld worden.
76.	De leverancier geeft toestemming aan het onderzoeksbureau om realtime, na het uitvoeren en analyseren van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, op geaggregeerd niveau te rapporteren aan de gemeente. Hierbij is de privacy van de klant gewaarborgd (anoniem). De leverancier geeft toestemming aan de gemeente Tilburg deze resultaten realtime en op geaggregeerd niveau te publiceren.
77.	De gemeente voert periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit in het kader van de Wmo. Van leverancier wordt verwacht dat hij hieraan zijn medewerking geeft. Medewerking kan bestaan uit het leveren van de benodigde gegevens zodat een uitgebreid en representatief onderzoek kan worden uitgevoerd. Per onderzoek wordt vastgesteld welke gegevens nodig zijn.

Servicegraad	
78.	Aan de minimale servicegraad wordt voldaan indien: - 95 % van alle leveringen vindt plaats conform de leveringstermijn in de offerte (eis 19); - Bij 95% van alle storingsmeldingen is een storingsmedewerker binnen responsetijd ter plaatse (eis 63); - Bij 95% van de verholpen storings en de leveringen wordt de dienstverlening beoordeeld met een 8. Deze gegevens zijn onderdeel van het stoplichtenmodel en openbaar voor de klant. Norm score service > 95 % is groen, score 90-95 % is geel, score < 90 % is rood.
79.	Indien gedurende langere periode (3 achtereenvolgende maanden) één of meerdere servicegraden onder het geëiste niveau liggen, kan de gemeente een formele waarschuwing geven. In aansluiting op de formele waarschuwing stelt de leverancier binnen 15 werkdagen een verbeterplan op met als doel om uiterlijk binnen 3 maanden weer aan de gestelde eisen te voldoen. Leverancier legt dit plan voor aan de gemeente.
80.	Indien 3 maanden na de formele waarschuwing de servicegraden nog niet binnen het geëiste niveau liggen, heeft de gemeente het recht om geen nieuwe opdrachten meer uit te zetten bij de leverancier (rode kaart).
81.	Indien 6 maanden na de formele waarschuwing de servicegraden nog niet binnen het geëiste niveau liggen, heeft de gemeente het recht om de overeenkomst te ontbinden en al bestaande klanten van de leverancier over te zetten naar de andere gecontracteerde leverancier.
(Management)informatie en rapportage	
82.	Leverancier stelt maandelijks binnen 10 werkdagen na afloop de managementrapportage over de uitvoering van de overeenkomst digitaal beschikbaar in een Excel bestand. Dit bestand is door de gemeente geautoriseerd te downloaden voor verdere verwerking.
83.	De gemeente heeft het recht indien daar aanleiding toe bestaat de frequentie van de rapportages te wijzigen.
84.	De managementrapportage bevat ten minste: - Per categorie: - o Aantal uitstaande voorzieningen; - o Aantal servicegraad levering wel/niet gehaald. - Aantal Voorzieningen in onderhoud: - o Aantal uitgevoerd preventief onderhoud; - o Aantal uitgevoerd correctief onderhoud. - Aantal ingenomen voorzieningen (met reden); - Aantal vervangingen binnen een categorie; - Aantal uitgevoerde rijlessen: - o Aantal keren doorverwezen naar extern. - Aantal klachten en wijze van afhandelen; - Aantallen en percentages servicegraden (eis 78).
85.	De maandelijkse rapportages bevatten ook gecumuleerde informatie over de voorafgaande maanden in het betreffende kalenderjaar.
86.	Leverancier is bereid en in staat op verzoek van de gemeente informatie op gebruikersniveau te verstrekken in bestandsvorm (bij voorkeur Excel), te weten minimaal: - Unieke identificatie van de gebruiker; - Aantal en soort (categorie) en leeftijd (bouwjaar/maand) uitstaande voorzieningen per gebruiker; - Data van levering bij de klant en inname; - Aanschafwaarde (Bruto catalogusprijs - 20%); - Restwaarde op moment van publicatie van het overzicht; - Informatie (datum en onderhoudsactie) over preventief en correctief onderhoud.
87.	Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg de informatie van het format wijzigen.

	Periodiek overleg
88.	Leverancier en de gemeente overleggen periodiek (zo vaak als nodig is naar de mening van de gemeente) over de uitvoering en voortgang van de overeenkomst (operationeel en tactisch). Hierbij zijn ook pilots en nieuwe innovaties onderdeel van de bespreking.
89.	Tijdens het periodiek contractoverleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: - Managementrapportages; - Rapportage en afhandeling van klachten; - De wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd, alsmede de kwaliteit van geleverde voorzieningen en dienstverlening; - De uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek.
90.	Leverancier stelt per overleg het verslag op en stelt dit binnen 5 werkdagen aan de gemeente beschikbaar, e.e.a. tenzij de gemeente aangeeft het verslag te zullen opstellen. Partijen stellen het verslag in het volgende overleg vast.
	Administratieve afhandeling
91.	Op dit moment werkt de gemeente samen met de leveranciers, VNG-realiseert een pilot uit om te komen tot een nieuwe processtandaard, ondersteund door digitale gegevensuitwisseling conform de iWmo standaard (Dit behelst de berichten WMO301 t/m 316). Leveranciers worden geacht deel te nemen aan deze pilot en zich te conformeren aan de uitkomsten hiervan.
	Werkafspraken
92.	Na gunning worden in aanvulling op de overeenkomst door partijen verder specifieke werkafspraken gemaakt die worden vastgelegd in het protocol werkafspraken.
93.	Indien noodzakelijk kunnen werkafspraken gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg worden aangevuld, bijgesteld of gewijzigd.
	Garantie t.a.v. dienstverlening
94.	Leverancier garandeert dat de door leverancier te leveren diensten gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
	Maatschappelijk verantwoord investeren
95.	Leverancier verklaart dat alle geleverde materialen, producten en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord.
96.	Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de ARBO-wet- en regelgeving, inzake maximale gewichten en afmetingen van handmatig te vertillen verpakkingen. Indien in incidentele gevallen dit niet mogelijk is dient de leverancier gepaste maatregelen te treffen om de aflevering te voltooien.
97.	De door leverancier te gebruiken verpakkingen zijn zo veel mogelijk recyclebaar.
98.	Leverancier neemt na aflevering of onderhoud alle verpakkingsmaterialen retour en zorgt voor duurzame verwerking.
99.	De in te zetten voorzieningen zijn zoveel mogelijk zodanig geconstrueerd dat het mogelijk is het artikel in onderdelen te scheiden (modulariteit/circulariteit).
100.	De in te zetten voorzieningen, componenten en materialen worden zo veel mogelijk hergebruikt via producthergebruik en/of via materiaalhergebruik.
101.	Leverancier is bereid en in staat de gemeente en de gebruiker voor te lichten over de wijze waarop duurzaam met de voorzieningen kan worden omgegaan.
102.	Bijzondere uitvoeringsbepaling. In het kader van Social Return dient een percentage van de opdrachtsom (omzet) aangewend te worden voor de inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding geldt dat als uitvoeringsvoorwaarde een percentage van ten minste 2,5% wordt gehanteerd. Deze bijdrage kan ook worden ingevuld door het uitvoeren van maatschappelijk nuttige activiteiten zoals meewerken aan een banenmarkt en het verstrekken van een gemeenschappelijk te gebruiken voorziening.

Commerciële minimumeisen	
Prijzen en tarieven	
103.	Alle prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, indien nodig zoveel mogelijk gespecificeerd, excl. btw. Tevens wordt per onderdeel het geldende BTW tarief aangegeven.
104.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal voorzieningen. Aan de in deze offerteaanvraag genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
105.	De gemeente betaalt voor de voorziening in huur een huurbedrag per maand zoals opgenomen in tarieventabel.
106.	De aflooptermijn van een geleverde voorziening (nieuw of hergebruikt) eindigt in ieder geval uiterlijk zeven jaar na beëindiging van de overeenkomst met de leverancier of op een eerder moment in de aflooptermijn als de voorziening om welke reden dan ook wordt ingenomen, vervangen of afgekeurd, dan wel als de gemeente besluit dat de voorziening moet worden vervangen omdat na de economische levensduur grote na-aanpassingen en/of reparaties moeten worden uitgevoerd.
107.	De verplichting voor de gemeente om voor een voorziening huur- of koopbedragen te betalen ontstaat pas na aflevering van en acceptatie door de betreffende voorziening aan de gebruiker.
108.	De gemeente heeft alleen een verplichting tot betalen van een huurbedrag zolang de voorziening uitstaat bij de gebruiker.
109.	Bij huur worden alleen hele maanden in rekening gebracht. Start huur: De huur start de 1 ^e van de maand volgend op de datum van definitieve aflevering en acceptatie van de voorziening. Beëindiging huur: De huur eindigt op de laatste dag van de maand die volgt op de datum van verzending van de opdracht tot beëindiging/inname.
110.	De huurtarieven kunnen maximaal eenmaal per jaar worden gewijzigd voor het eerst met ingang van 1 januari 2020. Prijzen, tarieven en kosten kunnen maximaal worden aangepast met het door het CBS gepubliceerde indexcijfer 'CPI Alle huishoudens'. Hiervoor geldt het indexcijfer van de maand augustus gelegen voor de datum van prijsaanpassing (teller) ten opzichte van de maand augustus van het jaar daarvoor (noemer). Genoemde prijsaanpassing dient 2 maanden voor ingangsdatum aan de gemeente gemeld te worden. Pas na schriftelijk akkoord wordt de voorgestelde prijsaanpassing doorgevoerd.

111.	Leverancier stemt in met de volgende all-in (specificatie all-in cf. eis 16) huurtarieven per 1-6-2019:		
	Omschrijving	Afschrijf termijn	Huur per maand exclusief BTW
	1a: Rolstoelen incidenteel gebruik	84 €	10,00
	2a: Rolstoelen semi permanent volwassenen	84 €	35,00
	2b: Rolstoelen semipermanent kinderen	60 €	60,00
	2c: Kantel rolstoel permanent volwassenen	84 €	65,00
	2d: Kantel rolstoel permanent kinderen	60 €	95,00
	3a: Tilliften actief	60 €	90,00
	3b: Tilliften passief	60 €	90,00
	4a: Actieve rolstoelen	84 €	60,00
	4b: Actieve rolstoelen kinderen	60 €	80,00
	5a: Elektrische rolstoelen Volwassenen	84 €	285,00
	5b: Elektrische rolstoel, kinderen	60 €	330,00
	6a: Scootmobiel, mee-neembaar, verkleinbaar	84 €	42,50
	6b: Scootmobielen, standaard	84 €	58,50
	6c: Scootmobielen, complex extra geveerd	84 €	72,50
	7a: Twee- / driewiel / duo-fietsen eenvoudig	84 €	47,00
	7b: Twee- / driewiel / duo-fietsen met hulpmotor	84 €	70,00
	8a: Douche- en toiletstoelen vrijdbaar	60 €	22,00
	8b: Douche- en toiletstoelen, complex (kantel)	60 €	75,00
	9a: Hoepelondersteuning / met of zonder joystick	84 €	95,00
	9b: Duwondersteuning	84 €	60,00
	9c: Aankoppelbaar fietsdeel (eigen bijdrage)	84 €	90,00
	9d: Buggy's voor kinderen	60 €	32,50
	9e: Kinderduwwandelwagens	60 €	75,00
	Gewogen gemiddelde tarief per maand per voorziening	€	69,68
	Facturatie en betaling		
112.	Leverancier factureert achteraf per maand.		
113.	Leverancier vermeldt op de verzamelfactuur minimaal:		
	- Inkoopordernummer; - Periode; - Factuurdatum; - Factuurbedrag; - Btw bedrag; - Btw-nummer; - AGB-nummer; - Bankrekeningnummer.		

114.	De specificatie bevat op gebruikersniveau per voorziening: - Periode factuur; - Factuurnummer; - Regelnummer; - Overeenkomstnummer; - Voorletters gebruiker; - Naam gebruiker; - Adres gebruiker; - Postcode gebruiker; - Woonplaats gebruiker; - Geboortedatum; - Referentienummer leverancier; - Serienummer; - Omschrijving; - Categorie; - Periode van; - Periode t/m; - Maandbedrag excl. btw; - Maandbedrag incl. btw; - Totaalbedrag excl. btw - Btw soort; - Totaalbedrag incl. btw; - Soort overeenkomst; - Status overeenkomst; - Reden inname.
115.	Leverancier overlegt tijdens de implementatie van de overeenkomst het specificatie format ter goedkeuring aan de gemeente.
116.	Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst inhoud van de specificatie wijzigen.
117.	Leverancier stuurt per factuur: - Een digitale factuur in PDF; - Een Excelbestand van een digitale specificatie van de factuur.
118.	Leverancier factureert naar één factuuradres per gemeente.
119.	Leverancier gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen van het onbetwiste deel van de factuur, na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan de gestelde eisen.
120.	De gemeente is te allen tijde gerechtigd door leverancier verzonden facturen en geleverde overige gegevens door een Registeraccountant op juistheid te laten controleren.
121.	De gemeente heeft het recht om van leverancier een controleverklaring van de accountant van de leverancier te vragen die de juistheid van de gefactureerde prestaties bevestigt. Daarbij heeft de gemeentelijke accountantsdienst het recht van review op de werkzaamheden van de accountant van de leverancier.
122.	De kosten voor het accountantsonderzoek komen ten laste van de gemeente, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur of de gegevens onjuistheden bevatten buiten de marge van een goedkeurende accountantsverklaring.
123.	Leverancier verleent de betrokken accountant inzage in de boeken en bescheiden en verstrekt alle gegevens die nodig zijn om de controle uit te voeren.
124.	Overschrijding van de betalingstermijn door de gemeente, of niet betaling door de gemeente van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft leverancier niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen.
125.	De gemeente heeft het recht betalingen op te schorten indien leverancier tekort schiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de overeenkomst.
126.	De gemeente onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waaronder E-facturatie en andere digitale toepassingen zoals iWmo. Gestelde eisen aan de facturatie kunnen als gevolg daarvan tijdelijk anders zijn of tussentijds wijzigen. Leverancier is bereid en in staat om hierin (voor de gemeente kosteloos) mee te werken. De technische specificaties hiervoor moeten nog worden vastgesteld. De leverancier conformeert zich hieraan.

Juridische minimeisen	
127.	Na afloop van de vaste looptijd van de overeenkomst bestaat een eenzijdige optie voor de gemeente tot verlenging van de overeenkomst voor een periode van maximaal tweemaal 12 maanden onder dezelfde voorwaarden en condities. De gemeente zal afzien van verlenging dan wel de voorwaarden en condities bij verlenging in overeenstemming met leverancier aanpassen indien leverancier aan kan tonen dat door wijzigingen in landelijke wet- en regelgeving omstandigheden zodanig zijn veranderd dat verlenging onder dezelfde voorwaarden en condities economisch niet van leverancier gevegd kan worden.
128.	Leverancier is op de ingangsdatum van de overeenkomst volledig operationeel.
129.	Leverancier voert opdrachten die onder de overeenkomst aanvangen in principe volledig uit ook als daarmee de einddatum van de overeenkomst wordt overschreden. De voorwaarden en condities van de overeenkomst blijven volledig van toepassing op deze opdrachten.
130.	Alle leveringen en dienstverlening voortvloeiend uit deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst worden uitgevoerd volgens de kaders die zijn opgenomen in de Wmo en de geldende gemeentelijke Verordening maatschappelijke ondersteuning. Indien er aanpassingen zijn in deze regelgeving treden partijen in overleg over de gevolgen hiervan voor de overeenkomst. De gemeente kan als gevolg van aanpassingen in deze regelgeving besluiten de overeenkomst te ontbinden.
131.	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt of afspraken of categorieën worden gewijzigd, gelden deze afspraken pas nadat deze op schrift zijn gesteld en door beide partijen ondertekend.
132.	De leverancier stemt er mee in dat de gebruiksduur van een voorziening niet automatisch zeven jaar (de economische afschrijvingstermijn) na levering of ingebruikname eindigt. Een voorziening kan met instemming van de gemeente langer dan zeven jaar uitstaan met dien verstande dat de gebruiksduur in ieder geval zeven jaar na beëindiging van de (raam)overeenkomst met leverancier eindigt.
133.	Leverancier stemt er mee in dat de gemeente de huur kan beëindigen bij vervanging van de voorziening in de aflooptermijn na beëindiging van de (raam)overeenkomst met de leverancier (opdrachtnemer).
134.	Leverancier stemt er mee in dat de aflooptermijn van geleverde voorziening in ieder geval eindigt zeven jaar na beëindiging van de (raam)overeenkomst met de leverancier.
135.	U bent als opdrachtnemer in het kader van de Wmo verplicht om calamiteiten en geweldsincidenten binnen 3 werkdagen te melden bij de GGD. U bent bekend met deze afspraak en bent in het bezit van de referentiekaart. Voor nadere informatie over meldplicht calamiteiten mail: toezichtwmo@ggdhvb.nl of bel 088-3686888.
136.	U bent als opdrachtnemer in het kader van de Wmo verplicht om, indien nodig, gebruik te maken van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. U bent op de hoogte van de te nemen stappen.
Vervangingswaarde einde contract	
137.	De berekening van de waarde waarvoor de nieuwe opdrachtnemer of gemeente het hulpmiddel dient over te nemen aan het einde van de looptijd van het contract is gelijk aan de berekening aan het begin van het contract (zie punt 3). Het bouwjaar en maand van het huurmiddel wordt bij levering schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd aan de opdrachtgevers
138.	Leverancier stemt er mee in dat de aflooptermijn en afkoopformule ook geldt voor opnieuw in het verkeer gebrachte voorzieningen (hergebruik).

	Indicatie overnamewaarde			
139	Leverancier neemt kennis van het indicatieve overname bedrag per 1-1-2019 per perceel. De definitieve bedragen zullen na gunning en vaststelling van de klantverdeling worden berekend op basis van de contractueel overeengekomen rekenmodel zoals genoemd onder punt 3. Van de leverancier wordt verwacht zelf te kunnen voorziening in de financiering hiervan.			
	Omschrijving indicatie overname waarde	Indicatie Perceel 1 40%	Indicatie Perceel 2 40%	Indicatie Perceel 3 20%
	1a: Rolstoelen incidenteel gebruik	€ 99.145,39	€ 99.145,39	€ 49.572,70
	2a: Rolstoelen semi permanent volwassenen	€ 169.313,46	€ 169.313,46	€ 84.656,73
	2b: Rolstoelen semipermanent kinderen	€ 87.852,02	€ 87.852,02	€ 43.926,01
	2c: Kantel rolstoel permanent volwassenen	€ 77.594,13	€ 77.594,13	€ 38.797,06
	2d: Kantel rolstoel permanent kinderen	€ 50.159,53	€ 50.159,53	€ 25.079,76
	3a: Tilliften actief	€ 12.518,67	€ 12.518,67	€ 6.259,33
	3b: Tilliften passief	€ 90.952,02	€ 90.952,02	€ 45.476,01
	4a: Actieve rolstoelen	€ 305.558,94	€ 305.558,94	€ 152.779,47
	4b Actieve rolstoelen kinderen	€ -	€ -	€ -
	5a: Elektrische rolstoelen Volwassenen	€ 695.177,88	€ 695.177,88	€ 347.588,94
	5b: Elektrische rolstoel, kinderen	€ 38.876,65	€ 38.876,65	€ 19.438,33
	6a: Scootmobiel, meeneembaar, verkleinbaar	€ 8.815,61	€ 8.815,61	€ 4.407,80
	6b: Scootmobielen, standaard	€ 624.838,33	€ 624.838,33	€ 312.419,17
	6c: Scootmobielen, complex extra geveerd	€ 1.270.575,91	€ 1.270.575,91	€ 635.287,95
	7a: Twee- / driewiel / duo-fietsen eenvoudig	€ 131.847,47	€ 131.847,47	€ 65.923,74
	7b: Twee- / driewiel / duo-fietsen met hulpmotor	€ 77.972,55	€ 77.972,55	€ 38.986,27
	8a: Douche- en toiletstoelen verrijdbaar	€ 14.989,39	€ 14.989,39	€ 7.494,69
	8b: Douche- en toiletstoelen, complex (kantel)	€ 93.983,19	€ 93.983,19	€ 46.991,59
	9a: Hoepelondersteuning / joystick	€ 165.348,49	€ 165.348,49	€ 82.674,24
	9b: Duwondersteuning	€ 86.712,68	€ 86.712,68	€ 43.356,34
	9c: Aankoppelbaar fietsdeel (EB)[1]	€ 61.996,62	€ 61.996,62	€ 30.998,31
	9d Buggy's voor kinderen	€ 6.543,27	€ 6.543,27	€ 3.271,64
	9e Kinderduwwandelwagens	€ 12.288,63	€ 12.288,63	€ 6.144,32
	Totaal	€ 4.183.060,83	€ 4.183.060,83	€ 2.091.530,42
	De bedragen worden vastgesteld op moment van definitieve overname.			
	Toewijzing opdracht			
140	Nieuwe gebruikers kiezen zelf de leverancier, op basis van door de gemeente verstrekte gegevens over klanttevredenheid, levertijden en servicelevels per leverancier. Voor zover een gebruiker niet kan of wil kiezen, kiest de gemeente.			

2.3 Subgunningscriterium Kwaliteit

In dit onderdeel van de inschrijving worden 6 hierna genoemde kwalitatieve onderdelen beoordeeld. Inschrijver dient daartoe te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan het gevraagde.

De aangeleverde documenten worden beoordeeld door de aanbestedende dienst.

Per onderdeel koppelt u uw antwoord aan de vraag. Daarbij is uw beantwoording in overeenstemming met de gestelde kaders en termijnen zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument en daarvan deel uitmakende bijlagen.

De aangeleverde documenten in dit deel van de inschrijving moet naar oordeel van de aanbestedende dienst gestructureerd en zeker “to the point zijn”.

Het ontbreken in een antwoord van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur en creativiteit zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld.

Een antwoord dat naar oordeel van de aanbestedende dienst bovendien iets extra's, zonder additionele kosten voor de aanbestedende dienst, met zich mee brengt, komt in aanmerking voor de maximale score. Elementen welke de inschrijver benoemt, naast de reeds in de vraagstelling genoemde elementen, worden als extra beoordeeld.

Beoordeling vindt plaats op de wijze als beschreven in hoofdstuk 4.2.1. De inschrijver met de hoogste eindscore zal worden aangemerkt als de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Beoordeeld wordt als volgt:

Oordeel	Score
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is maximaal en/of onderbouwing voor realisatie is uitstekend toegelicht.	10
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven waarin vrijwel alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is aanzienlijk en/of de onderbouwing voor realisatie is goed toegelicht.	9
Inschrijver heeft een voldoende inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen ten dele rekening zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Er is enigszins sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie voldoende toegelicht.	8
Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is voldoende en/of de onderbouwing voor realisatie is beperkt toegelicht.	7
Inschrijver heeft een zeer beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen slechts zeer beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde wordt als neutraal ervaren en/of de onderbouwing voor realisatie zeer beperkt toegelicht.	6
Inschrijver heeft geen inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, en/of gaat niet in op de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen. Er is niet sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie wordt niet toegelicht.	5 of lager
Geen antwoord	0

De gegeven score wordt vermenigvuldigd met de weegfactor en bepaalt de uiteindelijke score.

Voorbeeld

Gunningscriterium 1: Implementatieplan

Weegt voor 20% mee.

Inschrijver 1 scoort een 8, de eindscore is 16 %

Inschrijver 2 scoort een 4 (5 of lager), de eindscore is 8%.

Let op:

In de navolgende stukken worden de wensen uiteengezet waarop inschrijver onderscheidend vermogen dient te tonen.

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.

Inschrijver wordt gevraagd onderstaande open vragen te beantwoorden. Deze worden beoordeeld op de wijze zoals omschreven in hoofdstuk 4. De antwoorden op de open vragen vormen het uitgangspunt voor de wijze waarop Inschrijver de opdracht voor de gemeente gaat uitvoeren.

De uitwerking van de open vragen dient **GEANONIMISEERD** maximaal het aantal per vraag en bijbehorende subvragen aangegeven bladzijden A4, (Lettype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1, geen voor- en eindblad, of separate bijlages en inhoudsopgave) te worden ingediend. Geanonimiseerd betekent dat er geen bedrijfsnamen, bedrijfsgegevens, logo's, verwijzingen naar mogelijke eerder voor gemeente uitgevoerde projecten, namen van personen of andere zaken die op enigerlei wijze kunnen verwijzen naar de identiteit van de inschrijver in het document mogen worden vermeld waardoor de Inschrijver kan worden herkend, met uitzondering van de daarop gevraagde plaatsen (naam ondertekening e.d.).

Gunningscriterium 1: Implementatieplan

Dit onderdeel bevat een implementatieplan met toelichting daarop, gericht op start uitvoering van de raamovereenkomst per 1 juni 2019. Met daarbij in ieder geval het per 1 juni 2019 in eigendom en beheer hebben van de bij de klanten van de gemeenten uitstaande huurhulpmiddelen. Alle daarbij relevante activiteiten en communicatie dienen te zijn beschreven. De klant mag geen hinder ondervinden van deze overgang.

Leverancier werkt bij dit gunningscriterium, in maximaal 5 A4-tjes uit hoe hij invulling geeft aan deze eis.

Gunningscriterium 2: Service

De gemeente hecht belang aan het feit dat volledig passende levering van voorzieningen spoedig wordt verricht en heeft daartoe onderstaande maximale termijnen vastgesteld:

Leverancier dient op een specifieke, meetbare, realistische wijze in te gaan op de vraag: Welke mogelijkheden zijn er om de levertijden te verkorten?

Van de leverancier wordt verwacht, dat hij voor reparaties aan voorzieningen, zowel standaard voorzieningen als ook op maat gemaakte voorzieningen, een efficiënt proces inricht om te voorkomen dat onderdelen niet op voorraad zijn en/of de verkeerde onderdelen voor een reparatie worden besteld.

In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

- Hoe het reparatieproces wordt ingericht. Daarbij dient ook te worden meegenomen hoe er wordt gehandeld als er meerdere (tussen)leveranciers nodig zijn?;
- Hoe wordt voorkomen dat onderdelen niet op voorraad zijn en/of de verkeerde onderdelen voor een reparatie worden besteld en geleverd?;
- Binnen welke termijn reparaties worden afgerond voor zowel standaard als op maat gemaakte voorzieningen?;
- Op welke manier de leverancier de gebruiker informeert over de afhandelingstermijn van reparaties?;
- Op welke manier de leverancier de gemeente informeert over de langere afhandelingstermijn van reparaties?

Leverancier dient op een specifieke, meetbare, realistische wijze in te gaan op de vraag: Welke mogelijkheden zijn er om de servicegraad te verhogen?

Leverancier werkt bij dit gunningscriterium, in maximaal 5 A4-tjes uit hoe hij invulling geeft aan deze wens, met behoud van de minimum eis: servicegraad van 95%. De gemeente hecht belang aan het feit dat **volledige afhandeling van reparaties** van voorzieningen spoedig worden verricht.

Gunningscriterium 3: De klant en het juiste hulpmiddel

Hoe waarborgt inschrijver dat klant juiste hulpmiddel krijgt? De gemeente daarbij op kan vertrouwen en kan controleren dat inschrijver levert conform opdracht en daarbij uit kostenoverweging geen opties / aanpassingen achterwege laat. Daarnaast dient beschreven te worden hoe, met welke concrete maatregelen de inschrijver, gelet op hetgeen opgenomen in het aanbestedingsdocument en daarvan deel uitmaken delen en bijlagen, streeft naar de tevredenheid van klanten, deze waarborgt en onderzoekt en aan de gemeenten rapporteert.

Leverancier werkt bij dit gunningscriterium, in maximaal 5 A4-tjes uit hoe hij invulling geeft aan deze eis.

Gunningscriterium 4: Innovatie

Op welke wijze komt product vernieuwing tot stand? Geef een aantal praktische voorbeelden van innovaties die zijn toegepast.

Leverancier werkt bij dit gunningscriterium, in maximaal 5 A4-tjes uit hoe hij invulling geeft aan deze eis.

Gunningscriterium 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De gemeentes hebben de ambitie 100% duurzaam in te kopen. We denken hierbij onder meer, maar niet uitsluitend aan:

- reduceren gebruik van grondstoffen zoals papiergebruik;
- reduceren energieverbruik bv. door mobiliteitsbeleid;
- terugdringen van schadelijke emissies (zoals CO₂-uitstoot) door minder vervoerskilometers, alternatieve of zuinige vervoersmiddelen en zuiniger rijgedrag;
- klimaatcompensatie overeenkomsten om niet gereduceerde emissies (CO₂) te compenseren. Er zijn gecertificeerde systemen (zoals o.a. ETS, CER, ERU, VER) voor bomenaanplant of bossenbehoud, met periodieke audits waarvan de resultaten openbaar worden gemaakt;
- duurzame oplossingen;
- Social Return on Investment (SROI: Maatschappelijk rendement op Inkoop): werkgelegenheid voor kwetsbare doelgroepen;
- aandacht in de kennisontwikkeling van uw professionals voor duurzaamheid (People, Profit, Planet en het verbeteren van welzijn, natuur en economie).

1. Op welke wijze draagt u bij de uitvoering van deze opdracht aan de ambitie van de gemeentes ten aanzien van de Duurzame Bedrijfsvoering ?
2. Op welke wijze kunt u deze bijdrage verantwoorden en verifieerbaar maken?

Leverancier werkt bij deze gunningswens, in maximaal 5 A4-tjes uit hoe hij invulling geeft aan deze wens waarbij u bovenstaande vragen beantwoordt.

Gunningscriterium 6: Toelichting op de inschrijving

De Aanbestedende Dienst wijst er nadrukkelijk op dat de functionarissen van de Inschrijver tijdens de toelichting alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) mogen geven op het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Hierbij wordt verwacht dat er een mondelinge toelichting wordt gegeven op gunningswens G1 tot en met G5. Het is niet toegestaan, tijdens de toelichting af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin, dat een essentiële wijziging van dan wel substantiële aanvulling op de Inschrijving ontstaat.

De Aanbestedende Dienst zal hierop toezien en behoudt zich het recht voor om de eerder toegekende score van de schriftelijke Inschrijving aan te passen dan wel de Inschrijving ter zijde te leggen in het geval uit de toelichting blijkt dat deze anders geïnterpreteerd hadden moeten worden.

Bij de beoordeling van de toelichting zullen uitsluitend punten worden toegekend voor de mate waarin de functionaris duidelijk heeft kunnen maken dat hij de (uitvoering van de) Opdracht goed doorgrondt en in staat is de Opdracht binnen zijn functie te allen tijde goed kunnen managen.

Gedurende het beoordelingstraject zal daartoe een separate uitnodiging worden verzonden. U wordt al verzocht rekening te houden met de datum van 8 januari 2019 waar deze toelichting dient te worden gegeven.

Zoals aangegeven maakt hetgeen de functionarissen stellen tijdens de toelichting integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De Aanbestedende Dienst gaat ervan uit, dat de functionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan Inschrijver kan worden gehouden. Inschrijver dient hier nadrukkelijk intern aandacht aan te besteden en gaat hier met het uitbrengen van een Inschrijving mee akkoord.

Lijst van bijlagen behorende bij de beschrijving van de opdracht.

Bijlage 2 Referentie-invulblad

Inschrijver dient onderstaand model te gebruiken voor het aanleveren van de referenties.

Omschrijving	Nadere gegevens
Naam	
Type organisatie	
Adres	
Vestigingsplaats	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Datum aanvang en looptijd contract dienstverlening	
Contractwaarde (per jaar)	
Beschrijving van de Dienstverlening	
Certificaat toegevoegd.	

VERGEET NIET HET DOOR UW REFERENT ONDERTEKENDE CERTIFICAAT BIJ TE VOEGEN!

Certificaat (IN TE VULLEN EN TE ONDERTEKENEN DOOR DE REFERENT):

Ondergetekende,(naam contactpersoon referent), verklaart dat
.....(naam inschrijver) in de periode van
tot..... de navolgende genoemde diensten inzake
naar behoren heeft uitgevoerd.

Ten aanzien van de uitgevoerde diensten zijn de navolgende bijzonderheden te noemen:
Aldus naar waarheid opgemaakt op:

..... 2018, te(plaats),

Door(gevolmachtigde) van

..... (bedrijf)

Handtekening

Bijlage 3 Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg Hulpmiddelen WMO

De Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038 CB Tilburg, aan de Spoorlaan 181, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de Afdeling, handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, de heer / mevrouw [naam Afdelingshoofd]

en

....., gevestigd en kantoorhoudende te aan de, hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft gevolgd conform de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, laatstelijk gewijzigd 1 juli 2016);
2. Opdrachtgever voor de inkoop van deze Diensten een aanbestedingsdocument 2018/379/JB heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering van Hulpmiddelen WMO aan de Opdrachtgever heeft gedaan;
4. De Opdrachtgever gelet op de aanbieding van de Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering op te dragen aan de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever voornemens is de Hulpmiddelen WMO PERCEEL **NTB** te laten uitvoeren;
6. Het aanbestedingsdocument en de aanbieding deel uitmaken van deze Overeenkomst;

Definities:

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Bijlagen bij de (concept)overeenkomst:	Bijlage 1 tot en met 8 bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van de Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	De gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten worden vastgesteld aan de hand van bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.

Verklaren te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Omschrijving en Tarieven van de uit te voeren Diensten

- 1.1 De Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk de Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten voor Opdrachtgever Hulpmiddelen WMO te verrichten.
- 1.2 De organisatie van de Opdrachtnemer alsmede de door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Diensten te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens de Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten. Alleen indien een nader op te stellen opdrachtformulier is ondertekend door een bevoegde Medewerker van Opdrachtgever is facturatie toegestaan.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. De Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen. De Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

- 3.1 De Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 De Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Diensten.
- 3.3 De Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 De Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.
- 3.6 De Opdrachtnemer zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.
- 3.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het

arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 2,5 % van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Voorbeeld : Stel dat de jaaromzet € 1.000.000,- is, in dit geval geldt een SROI-verplichting van vijf procent van de jaaromzet, dus € 25.000,-.

Zie voor verdere uitleg Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst: Invulling Social Return-verplichting.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 juni 2019 en is aangegaan voor een periode die van rechtswege eindigt op 31 mei 2025 met een optionele eenzijdige verlenging door de Aanbestedende Dienst van 2x1 jaar. De opdrachtgever zal uiterlijk 6 maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan opdrachtnemer berichten of zij de Overeenkomst wenst voort te zetten.
- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
 - a. een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - b. een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - c. een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - d. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld.
- 4.3 De continuïteit van de uitvoering van de dienstverlening mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de dienstverlening na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.

Artikel 5: Facturering, indexering en betalingsvoorwaarden

- 5.1 De facturen dienen te worden verzonden (tenzij in de opdracht uitdrukkelijk anders is vermeld)
aan: Gemeente Tilburg
Afdeling Informatievoorziening
Team Boekhouding
Postbus 90155
5000 LH TILBURG
- Of per email naar facturen@tilburg.nl
- 5.2 De facturering door de Opdrachtnemer voor de Diensten geschiedt per maand achteraf aan de Opdrachtgever.
- 5.3 Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn dienen deze eenmaal per maand als verzamelfactuur aangeleverd te worden.
- 5.4 Alle bedragen zijn exclusief BTW.
- 5.5 De in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst neergelegde Tarieven gelden voor de looptijd van de Overeenkomst..
- 5.6 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

- 6.1 De Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.
- 6.2 De Opdrachtnemer is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de Opdrachtnemer de gemeente over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten.

Artikel 7: Vertrouwelijke behandeling van informatie

- 7.1 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie, die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 7.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 De Opdrachtnemer is jegens de Opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen van deze Overeenkomst en zal de Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat de Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.
- 8.2 Indien de Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart de Opdrachtgever de Opdrachtnemer.
- 8.3 De Opdrachtnemer is gehouden de door de Opdrachtgever geleden schade ter vergoeden indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan: volledige schadevergoeding beperkt tot directe schade, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen
De hoogte van de schade wordt met in achtneming van artikel 8.5. van deze Overeenkomst gelimiteerd tot het maximaal verzekerbare bedrag.
- 8.4 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaaromzet gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.5 De Opdrachtnemer verplicht zich voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, alsook voor schade door fouten van Medewerkers en door hem ingeschakelde derden een verzekering af te sluiten met een minimumdekking van € 2.500.000,-- per gebeurtenis conform de verzekeringspolis welke als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst is bijgevoegd.
- 8.6 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf werkdagen, in kennis heeft gesteld. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Contractbeheer Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De communicatie met betrekking tot deze Overeenkomst zal volgens onderstaand schema verlopen:

Strategisch niveau:

Indien gewenst wordt de dienstverlening geëvalueerd door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op dit niveau worden de diverse elementen van de relatie besproken en vindt besluitvorming plaats met betrekking tot de overkoepelende afspraken.

Operationeel niveau:

Eenmaal per jaar wordt de dienstverlening geëvalueerd door de projectgroep van Opdrachtgever met de districtsmanager van Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch		
Tactisch		
Operationeel		
Contractbeheer	Contractbeheerder	

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te controleren.
- 10.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 10.4 Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inhoud van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden buiten beschouwing gelaten.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

Bij deze (concept)Overeenkomst behoren de volgende Bijlagen*):

Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst :	Omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities
Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst :	Financiële voorwaarden uit te voeren Diensten
Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst :	Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg
Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst :	Klachtenregeling
Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst :	Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst:	Nota van Inlichtingen
Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst:	Invulling Social Return-verplichting
Bijlage 8 bij de (concept)overeenkomst:	Model Verwerkersovereenkomst

*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.

Artikel 12: Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden gemeente Tilburg

1. Eventuele afwijkingen

Artikel 13: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant, zittingslocatie Breda.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor de Opdrachtgever:

Voor de Opdrachtnemer:

.....
Afdelingshoofd

.....

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities

(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijvingen van de economische meest voordeling inschrijver(s))

Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Inschrijving inclusief financiële voorwaarden uit te voeren Diensten

(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijvingen van de economische meest voordeling inschrijver(s))

**Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente
Tilburg Separaat gevoegd**

Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling:

1. Het op een zorgvuldige wijze omgaan met de klachten van klanten en cliënten. Een klacht is een uiting van ongenoegen over, haar diensten en haar producten, zoals onzorgvuldigheid en fouten in de uitvoering van de dienstverlening, het niet nakomen van gemaakte afspraken en onbeleefd optreden van- Medewerkers, welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.
2. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Uitgangspunt van de klachtenregeling:

Het waarborgen van een evenwicht tussen een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds en het voorkomen van formalisering en bureaucratisering anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

Samenvatting van de klachtenregeling:

- ☐ Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- ☐ De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd door
- ☐ In een aantal omschreven gevallen hoeft de klacht niet behandeld te worden.
- ☐ De behandeling van een schriftelijke klacht vindt niet plaats door degene over wie een klacht is ingediend (aangeklaagde). Die persoon krijgt wel een afschrift van het klaagschrift met bijbehorende stukken.
- ☐ De klager en de aangeklaagde worden, wanneer de klacht over individuele begeleiding gaat, in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling/schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor. Telefonisch horen is toegestaan met instemming van de klager. Dit geldt ook voor het horen van de aangeklaagde. Van het horen kan de klager afzien.
- ☐ De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
- ☐ Indien de klager tevreden is (dit mag telefonisch worden geverifieerd) dan is de klacht afgedaan.

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

Actoren en verantwoordelijkheden

Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

Medewerker

Degene die een dienstverband heeft bij of onder verantwoordelijkheid van zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht zonodig in het werkoverleg en meldt de klacht door middel van het klachten- en verbeterformulier bij de klachtbehandelaar.

Leidinggevende

Degene die verantwoordelijk is voor het organisatieonderdeel bij Wordt in kennis gesteld van binnengekomen klachten betreffende zijn afdeling. Mondelinge klachten worden door medewerkers via het klachten- en verbeterformulier gemeld. De leidinggevende formuleert naar aanleiding van de mondelinge klachten eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator. De leidinggevende wordt door de klachtbehandelaar over schriftelijke klachten geïnformeerd.

Klachtbehandelaar

Een door de vestigingsmanager aangewezen medewerker voor de behandeling van klachten. De klachtbehandelaar adviseert de vestigingsmanager over de vraag of een klacht in behandeling moet worden genomen, behandelt klachten en bewaakt daarbij de termijnen. Rapportage over de (samenhang tussen verschillende) klachten en het doen van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator behoren tot het takenpakket.

Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

Degene die verantwoordelijk is voor de vestiging. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naasthogere manager verantwoordelijk.

Ondertekent de ontvangstbevestiging en de brief die dient ter afhandeling van de klacht.

De procedure

1. Mondelinge klachten

- a. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De klachtontvanger is daarbij in situaties die direct opgelost kunnen worden veelal ook klachtbehandelaar. In dit stadium kan ook de aangeklaagde klachtbehandelaar zijn.
Geverifieerd wordt of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht en wordt, indien hij niet tevreden is, erop geattendeerd dat het mogelijk is een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsmanager.
- b. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
- c. De direct leidinggevende formuleert eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het ingevulde klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator.

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
- b. dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met het zenden van de ontvangstbevestiging;
- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

Schriftelijke klachten worden na ontvangst via de vestigingsmanager aan de klachtbehandelaar overhandigd. De klachtbehandelaar tekent de klacht aan op het klachten- en verbeterformulier, stuurt dit direct na de eerste

reactie richting klager ter registratie aan de kwaliteitscoördinator en stelt de leidinggevende van de klacht in kennis.

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar gaat na of de klacht in behandeling moet worden genomen. Eventueel wordt hierbij de hulp van de jurist ingeroepen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

Indien het klaagschrift in behandeling wordt genomen, dan stelt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging op. Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen dan stelt de klachtbehandelaar (i.o.m. de vestigingsmanager) een brief 'niet in behandeling nemen klacht' op.

Zowel de ontvangstbevestiging als de brief "niet in behandeling nemen klacht" worden door de vestigingsmanager ondertekend en zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken verstuurd na ontvangst van het klaagschrift.

4. Behandeling van de klacht

- a. Wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de aangeklaagde, met het verzoek om op de klacht te reageren. Termijn voor reactie bedraagt 2 weken. Mocht bijvoorbeeld in verband met vakantie hieraan niet voldaan kunnen worden, dan wordt de klachtbehandelaar hierover geïnformeerd en zal deze de klager op de hoogte stellen.
- b. De klager wordt, in ieder geval wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling/schriftelijk (eventueel telefonisch) toe te lichten. Met klager wordt afgesproken hoe en wanneer deze toelichting zal plaatsvinden. Gestreefd wordt naar een toelichtend gesprek binnen 2 weken na de vraag om toelichting. Klager kan van het nader horen afzien.
- c. De klachtbehandelaar bepaalt hoe de klacht verder wordt behandeld en adviseert de vestigingsmanager over de afhandeling. De vestigingsmanager stelt klager en aangeklaagde binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, kan deze worden verlengd met telkens twee weken. Klager en aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.

5. Dossier

Het dossier van de klacht (brieven en andere voor de klachtafhandeling relevante documenten) wordt door de klachtbehandelaar gearhiveerd. Dossiers worden twee jaar bewaard.

6. Verslaggeving

De klachtbehandelaar doet elk kwartaal verslag over de behandelde klachten aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator aan de hand van kengetallen, die niet tot personen herleidbaar zijn. Gerapporteerd wordt over aantal klachten, aard en wijze van afhandeling. Ook kunnen aanbevelingen worden gedaan voor preventieve maatregelen om structureel verbeteringen aan te kunnen brengen.

7. Schema

In het onderstaande schema is in chronologische volgorde weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke stappen in de procedure en welke termijnen er gelden.

No.	Procedurele stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling:
1.	Mondelinge klachten afhandelen, zo nodig communiceren in werkoverleg, en middels klachten- en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.	Mondeling	z.s.m.
2.	Toetsen bij mondelinge klachten of de	Medewerker	z.s.m.

	klager tevreden is over de afhandeling en opperen van de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.		
3.	Zo nodig formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen naar aanleiding van mondelinge klacht en ingevuld klachten- en verbeterformulier zenden aan kwaliteitscoördinator.	Leidinggevende	z.s.m.
4.	Overhandigen schriftelijke klachten aan klachtbehandelaar.	Vestigingsmanager	z.s.m.
5.	Toetsen of klachten in behandeling worden genomen. Indien ja, dan opstellen ontvangstbevestiging. Indien nee, opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, evt. ondersteund door jurist. Tekening door Vestigingsmanager.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.
6.	Nalopen schriftelijke klachten op vormvereisten en klager eventueel in de gelegenheid stellen ontbrekende zaken aan te vullen.	Klachtbehandelaar.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht; kan gecombineerd worden met 5.
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Direct na stap 5.
8.	Kopie klacht overhandigen aan aangeklaagde. Reactie aangeklaagde (schriftelijk/ mondeling).	Klachtbehandelaar. Aangeklaagde.	z.s.m. 2 weken
9.	Zo nodig horen klager (kan ook telefonisch). Klager mag van horen afzien.	Klachtbehandelaar.	Afspraak gemaakt binnen 2 weken.
10.	Informer en adviseren vestigingsmanager. Beslissing door vestigingsmanager.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
11.	Opstellen afhandelingbrief. Ondertekening afhandelingbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossiervorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
(Volgt na gunning en ziet toe op de inschrijvingen van de economische meest voordeling inschrijver(s))

Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen
(Volgt na gunning}

Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst: Invulling Social Return-verplichting

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 2 1/2 % van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Invulling Social Return verplichting

Kenmerkend voor de Tilburgse uitvoering van SROI is een structuur van maatwerk en bouwstenen. Hierbij worden de inspanningen van Opdrachtnemer op SROI transparant gewaardeerd op basis van onderstaande 'menukaart':

SROI-inspanning	Waardering
Inspanningen gericht op de inzet van werkzoekenden	
· Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur korter dan 1 jaar:	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur langer dan 1 jaar:	· € 25.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het in dienst nemen van een niet-uitkeringsgerechtigde (NUG-er):	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte (WIA/WAO/Wajong of WWB) met een vastgestelde structurele functionele beperking:	· € 30.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Inspanningen gericht op de inzet van scholieren of studenten	
· Het invullen van een nieuwe leerwerkbaan in het kader van een beroepsbegeleidende leerweg (BBL):	· € 10.000,- (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het invullen van een nieuwe stageplaats in het kader van een beroepsopleidende leerweg (BOL):	· € 5.000,- (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan Opdrachtnemer in overleg met een accountmanager van Werkgeversservicepunt Werkhart (samenwerking tussen UWV, Diamant-Groep en gemeente Tilburg) en of Baanbrekers een pakket samenstellen dat het beste past in zijn bedrijfsvoering en uiteindelijk een waarde moet presenteren van minimaal de door de gemeente vastgestelde SROI-waarde.

Aantrekken van kandidaten

De accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer vervolgens bij het realiseren van Social Return. Bijvoorbeeld door samen met Opdrachtnemer Social Return-vacatures concreet te maken en door Opdrachtnemer te ondersteunen bij werving en selectie. Opdrachtnemer en accountmanager maken daarbij ook afspraken over de inzet van werkgeversarrangementen zoals bijvoorbeeld loonkostensubsidie, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

Verantwoording

Opdrachtnemer maakt met de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart afspraken over de wijze waarop nakoming van de SROI-verplichting wordt aangetoond. Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting. Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.

Bijlage 8: Model bewerkersovereenkomst

(Volgt na contractondertekening en ziet toe op de inschrijvingen van de economische meest voordeling inschrijver(s))