

Aanbesteding Wmo hulpmiddelen

Inkoopdocument

Ons kenmerk:	2018-235
Datum:	24 januari 11 december 201 <u>9</u> 8
Contactpersoon:	Katja Postma
E-mail:	aanbesteden@haarlemmermeer.nl

1	Begrippenlijst	4
2	Algemene informatie	5
2.1	Totstandkoming van het inkoopdocument	5
2.2	Opdrachtgever	5
2.3	Het Haarlemmermeers model	5
3	De opdracht	10
3.1	Opdrachtverstrekking	10
3.2	Doel en ontwikkelingen Wmo hulpmiddelen	10
3.3	Scope van de opdracht	11
3.4	Overstappen	12
3.5	Overname formule	13
3.6	Overname uitstaand bestand en verdeling gebruikers	13
4	De overeenkomst en contractmanagement	14
4.1	Duur overeenkomst	14
4.2	Concept overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	14
4.3	Contractmanagement	14
4.4	Sturing	14
4.5	Het stoplichtmodel	15
5	Financiën	16
5.1	Bekostigingssystematiek	16
5.2	Tariefstelling	16
5.3	Indexering	16
5.4	Eigen bijdrage	16
5.5	Persoonsgebonden budget	16
5.6	Facturatie en declaratie	17
6	Procedure inschrijving	18
6.1	Soort inkoopprocedure	18
6.2	Contactpersonen en communicatie	18
6.3	Klachtenmeldpunt	18
6.4	Planning inkoopprocedure	18
6.5	Nota van inlichtingen	18
6.6	Wijze van indienen digitale inschrijving	19
6.7	Inhoud van de inschrijving	20
6.8	Eisen aan de inschrijving	20
7	Voorwaarden inschrijving	21
7.1	Inconsistentie en/of onvolkomenheden	21
7.2	Voorbehouden	21
7.3	Mededinging	21
7.4	Kostenvergoeding	21
7.5	Samenwerkingsvormen	21
7.6	Overige voorwaarden	22

8	Beoordeling	24
8.1	Beoordelingsteam	24
8.2	Procedure van beoordelen	24
8.3	Beoordelingssystematiek	25
8.4	Beoordeling gunningscriterium Kwaliteit	25
8.5	Beoordeling gunningscriterium Prijs	26
8.6	Eindscore	26
9	Uitsluitingsgronden	27
9.1	Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden	28
10	Minimum geschiktheidseisen	29
10.1	Financieel economische draagkracht	29
10.2	Technische en beroepsbekwaamheid	29
10.3	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return	30
11	Gunningscriterium Kwaliteit	31
11.1	Sub-gunningscriterium Servicenormen	31
11.1.1	Algemeen	31
11.1.2	Buiten calamiteiten	31
11.1.3	Reparatietijd	31
11.1.4	Samenwerking	32
11.2	Sub-gunningscriterium Communicatie	32
11.2.1	Communicatie naar inwoners	32
11.2.2	Communicatie naar Opdrachtgever	32
11.3	Sub-gunningscriterium Optimalisatie	32
12	Gunningsbeslissing en bezwaar	33
12.1	Gunningsbeslissing	33
12.2	Beroepsmogelijkheid en Standstill-termijn	33

Bijlagen

- A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- B. Tarievenblad
- C. Programma van Eisen
- D. Invulformulier
- E. Conceptovereenkomst
- F. Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Haarlemmermeer
- G. Verslagen Marktconsultaties
- H. Overzicht uitstaande hulpmiddelen
- I. SROI
- J. De TransforMeerMonitor Sociaal Domein 2017 (26 juni 2018)
- K. Sociaal Ondernemen in Haarlemmermeer (28 maart 2017)
- L. Pionieren in de polder, innovatie in het sociaal domein (28 maart 2017)
- M. Naar een toekomstbestendig sociaal domein (28 maart 2017)

1 Begrippenlijst

Algemene voorziening	Algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijke voorzieningen in de sociale basis van sport, cultuur en welzijn die voor alle inwoners beschikbaar zijn en waar alle inwoners welkom zijn. Voorbeelden zijn kinderopvang, sportverenigingen, het wijkcentrum, de schouwburg, etc.
Arrangement	Een arrangement is een op de individuele cliënt (gebruiker) afgestemd aanbod van algemene voorzieningen, lichte ondersteuning en/of geïndiceerde zorg dat een passende bijdrage levert aan zelfredzaamheid en/of participatie en het zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen.
Geïndiceerde zorg	Zorg waarvoor een beschikking (besluit van het college) nodig is. Dit betreft een maatwerkvoorziening in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
Inschrijver	Tijdens de inkoopprocedure heet een aanbieder van Wmo hulpmiddelen 'Inschrijver' en na de definitieve gunning 'Opdrachtnemer'.
Lichte ondersteuning	Een algemene voorziening met een specifiek karakter of voor een specifieke doelgroep. Voorbeelden zijn ontmoetingsgroepen, thuisadministratie, maatschappelijk werk, etc. Voor lichte ondersteuning is geen beschikking (besluit van het college) nodig. Er kan een eigen bijdrage gevraagd worden voor lichte ondersteuning. Dit betreft een algemene voorziening in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
Maatwerkvoorziening	Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten ten behoeve van de zelfredzaamheid en de participatie van de cliënt (gebruiker). Voor een maatwerkvoorziening is een beschikking (besluit van het college) nodig.
Opdrachtgever	Gemeente Haarlemmermeer
Opdrachtnemer	De Inschrijvers waarmee Opdrachtgever een overeenkomst afsluit. Onder Opdrachtnemer verstaan we ook alle medewerkers en door hem ingezette derden die met het gezin werken.
Sociale basis	De informele infrastructuur met particuliere initiatieven, het verenigingsleven, kerken, vrijwillige hulpdiensten en een groot aantal vrijwilligers en mantelzorgers

2 Algemene informatie

2.1 Totstandkoming van het inkoopdocument

Dit inkoopdocument, inclusief de bijlagen, heeft Opdrachtgever opgesteld voor de inkoop van Wmo hulpmiddelen. De inhoud van dit document is gebaseerd op:

- de ervaringen die inwoners, zorgprofessionals en anderen hebben opgedaan met Wmo hulpmiddelen,
- marktanalyse en uitwerking van scenario's door een onafhankelijk extern bureau, en
- 2 marktconsultaties die Opdrachtgever in 2018 heeft gehouden. De verslagen daarvan vindt u in bijlage G.

2.2 Opdrachtgever

Met meer dan 150.000 inwoners behoort Haarlemmermeer (incl. Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude) tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. Er zijn 31 dorpen en kernen die verspreid liggen over een gebied van circa 21.000 hectare. Kenmerkend voor de gemeente is de diversiteit: grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, verstedelijkt gebied tegenover platteland, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de uitbreiding van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Er werken ongeveer 980 fte bij de gemeente Haarlemmermeer (zie ook www.haarlemmermeer.nl).

De ambitie van de gemeente Haarlemmermeer is om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de klant, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn samengebracht in een organisatie-inrichting en cultuuromslag, waarbij de vragen van klanten en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend.

Haarlemmermeer werkt gebiedsgericht. Gebiedsgericht werken betekent dat alle partijen die een belang hebben in een straat, wijk of gebied naar elkaar luisteren en samenwerken. Inwoners, ondernemers, dorps- en wijkraden, scholen, politie, Meerwaarde et cetera weten precies wat er leeft en speelt in hun buurt. Gebiedsgericht werken betekent een samenhangende aanpak tussen sociale, economische en fysieke opgaven. Om dit zo goed mogelijk te kunnen doen, is Haarlemmermeer opgedeeld in zes gebieden; Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-West, Hoofddorp-Centrum, Hoofddorp Zuid-West, Nieuw-Vennep en Haarlemmermeer-Zuid. Elk gebied heeft zijn eigen gebiedsmanager. Hij of zij is de schakel tussen alle partijen in het gebied en de vakspecialisten van de gemeente. In de gebiedsprogramma's staat waaraan gewerkt wordt in een gebied.

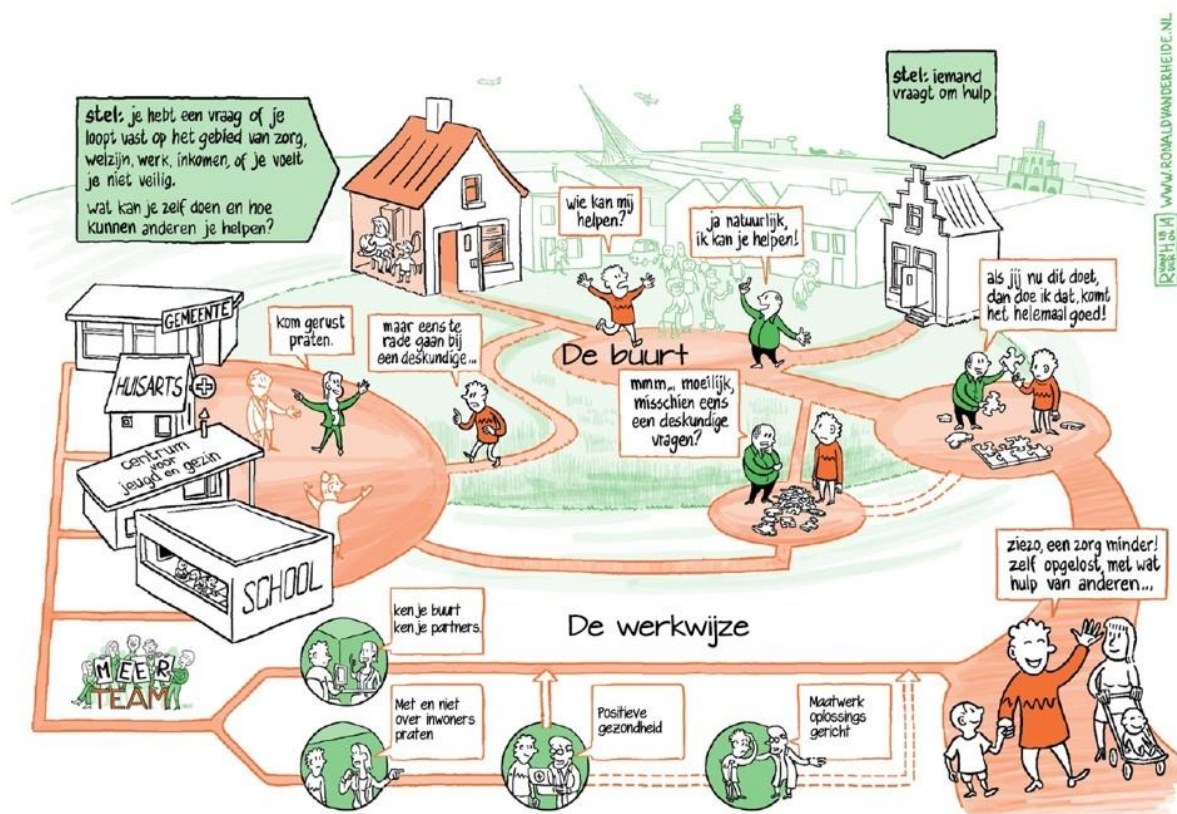
2.3 Het Haarlemmermeers model

Waarom is er een Haarlemmermeers model ontwikkeld?

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor grote delen van de jeugd en volwassenenzorg. Gemeenten kunnen en willen de zorg anders en beter organiseren: de transformatie. Haarlemmermeer heeft hiervoor een organisatiemodel en werkwijze ontwikkeld waarmee we voortbouwen op datgene wat al goed werkt in onze polder.

Welke verandering of transformatie wil de Haarlemmermeer?

- De inwoner staat centraal en houdt zoveel mogelijk zelf de regie. Wat inwoners zelf kunnen oplossen, regelen en organiseren laten we aan hen.
- De algemene voorzieningen in de buurt zijn toegankelijk voor alle inwoners, ook voor hen die hulp en ondersteuning nodig hebben.
- Wie daarnaast aangewezen is op hulp en ondersteuning bieden we maatwerk.
- We geven ruimte aan de professionals en aan innovatie.
- Voor de benodigde en ervaren kwaliteit luisteren we goed naar onze inwoners en onze cliënten.



Hiermee koersen we op een beweging van 'zwaar naar licht': meer preventie en gebruik van het netwerk en voorzieningen in de buurt, leidt tot minder gebruik van zware zorgtypen, terwijl de cliënten zich snel en goed geholpen weten en de kwaliteit van leven voor alle inwoners in Haarlemmermeer hoog blijft. We houden de voortgang bij met onze TransforMeerMonitor (Bijlage J).

Wat is het Haarlemmermeers model?

Het Haarlemmermeers model is een wijze van inrichting van het stelsel met als belangrijke onderdelen:

- een stevige sociale basis
- toegang tot de juiste hulp en ondersteuning
- en het staat daarbij voor een bepaalde werkwijze en methodiek.

Voor een korte uitleg zie: <https://www.youtube.com/watch?v=ryzc2R5nvw4>

Stevige Sociale Basis

Inwoners, hun netwerken, informele zorg en algemene voorzieningen (sport, cultuur, welzijn) vormen de Sociale Basis.

De Sociale Basis kent vier functies die voor alle inwoners van belang zijn:

1. **Ontmoeten:** door ontmoeting doen inwoners sociale contacten op, versterken zij hun netwerken en ontstaat er betrokkenheid in de wijk;
2. **Ontplooien:** ontplooiing is gericht op het vergroten van vaardigheden en talenten. De sportclub en het beoefenen van muziek zijn hier aansprekende voorbeelden van;
3. **Ontwikkelen:** deze functie staat voor de maatschappelijke ladder die inwoners beklimmen via onderwijs, opleiding en hun eigen carrière, er op gericht om zelfredzaam maatschappelijk te participeren;
4. **Ondersteunen:** door het geven van lichte begeleiding, praktische hulp bij dagelijkse taken of door het bieden van informatie en advies blijven inwoners in staat om zelfredzaam te functioneren.

Gebiedsgericht werken: "Meer voor Elkaar in de Buurt"

In 2015 zijn we gestart met de gebiedsgerichte aanpak "Meer voor Elkaar in de Buurt". Deze aanpak, waarbij we gedurende één of enkele jaren samen met professionals, vrijwilligersorganisaties en inwoners in de wijk werken aan met elkaar benoemde ambities en waarbij het ontstaan van gebiedsnetwerken (zorg en sociale basis) het doel is, zal worden voortgezet.

Dit betekent dat:

- Wanneer een aanbieder (of leverancier) actief is in deze wijken/kernen, of wanneer er een vraag ligt die een aanbieder betreft, deze wordt uitgenodigd deel te nemen aan de aanpak. Samen met inwoners, vrijwilligers en professionals (co-creatie) kijkt de aanbieder wat er nodig is in de wijk, en waar hij kan bijdragen en/of waar inwonerinitiatieven vragen om ondersteuning.
- Aanbieders (en leveranciers) open staan voor innovatieve ideeën en nieuwe partnerschappen zorg, welzijn, sport, cultuur, wonen, ondernemers, etc.

Toegang tot juiste hulp en ondersteuning

Om snel en goed te kunnen beslissen over welke hulp en ondersteuning nodig is geven we professionals die al met de inwoners werken mandaat.

School:	Voor jeugdhulp zijn dat professionals rond de kinderopvang en het onderwijs, zoals schoolcoaches, jeugdartsen- en verpleegkundigen en leerplechtambtenaren. Zij bieden zelf ondersteuning of halen er andere professionals bij. 'De school als vind- en werkplaats'.
CJG:	Ook het CJG biedt ouders en jongeren ondersteuning bij opvoeden en opgroeien en kunnen ook zwaardere hulp inzetten.
Huisarts:	Huisartsen, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen. Om wijkverpleegkundigen (en later ook huisartsen) het mandaat te geven om te beslissen over de volwassenzorg proberen we dit nu alvast uit met de wijkverpleegkundigen.
Gemeente:	Inwoners kunnen terecht bij de gemeente voor ondersteuning en voorzieningen voor volwassenen en voor vragen over werk en inkomen. Dit kan direct via het digitale loket. Ook kunnen ondersteuners uit de buurt (bijvoorbeeld ouderenadviseurs) het Team Zorg en Ondersteuning van de gemeente inschakelen als er zwaardere zorg nodig is.
Meer-team:	Indien er vragen op meerdere gebieden tegelijk zijn, of de hulpverlening loopt vast, dan kunnen professionals het Meer-team erbij halen. Zij hebben het mandaat voor alle gemeentelijke taken.

Het Haarlemmermeers model als werkwijze

- We kijken eerst wat inwoners zelf kunnen doen met hun netwerk en dan pas wat er aanvullend nodig is.
- We gaan niet problematiseren en medicaliseren. We doen gewoon wat gewoon kan.
- We spreken met (en niet over) inwoners.
- We gaan uit van alle leefgebieden, dus ook van talenten/vrije tijd.
- We gaan uit van maatwerk en niet van vaste trajecten.
- We werken oplossingsgericht.
- We kennen en erkennen elkaar als partners in het sociaal domein.

Wat is anders in het Haarlemmermeers model ten opzichte van andere gemeenten?

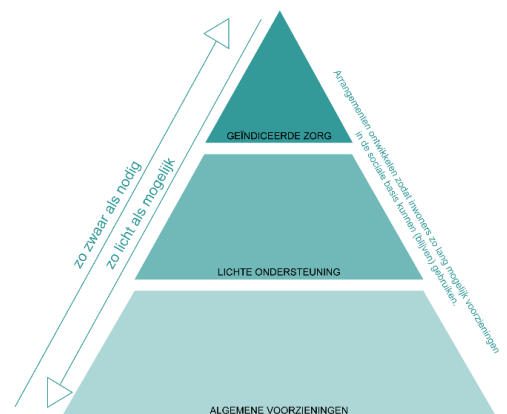
- Voor inwoners geen wijkteams, maar professionals die er al zijn met mandaat.
- Meer-teams zijn uitsluitend in te schakelen door professionals als er meerdere en zware problemen tegelijk spelen.
- Beschikkingen zijn globaal, dit geeft ruimte aan aanbieders en inwoners voor hulp op maat. Naast deze ruimte aan de voorkant hebben we strakke controle aan de achterkant: categoriemanagers houden maandelijks vinger aan de pols.
- We reduceren inwoners niet tot hun problemen, maar kijken naar de gehele mens.
- Meer voor Elkaar in de Buurt richt zich op de kwaliteit van leven van alle inwoners.

Transformatie

In de TransforMeerMonitor (Bijlage J) zijn de speerpunten van de gemeente ten aanzien van de transformatie in het sociaal domein opgenomen. De monitor gaat in op drie gebieden; jeugd, Wmo en participatie. Binnen dit inkooptraject wordt voornamelijk ingegaan op de Wmo, wel of niet in relatie met de sociale basis. De gemeente is voornemens overeenkomsten te sluiten voor langer termijn. Dat kan alleen wanneer de gemeente en aanbieder(s) blijven samenwerken aan de transformatie sociaal domein. De gemeente verwacht van aanbieders deelname aan het proces van transformatie

Van zwaar naar licht

Uitgangspunt in Haarlemmermeer is de beweging van zwaar naar licht. Inzet van lichte ondersteuning (bijvoorbeeld vrijwilligers, algemene voorzieningen) waar mogelijk en zware ondersteuning (bijvoorbeeld kortdurend verblijf) waar nodig. Wanneer inzet van zware ondersteuning nodig is, kan deze mogelijk verlaagd worden door een combinatie met lichte ondersteuning. We zoeken daarom naar arrangementen zodat er voor de situatie van de zorgvrager en de mantelzorger passend aanbod is. Wij verwachten van aanbieders een actieve houding met betrekking tot voorstellen van lichte ondersteuning die bij kunnen dragen aan afname van zware ondersteuning. Daarnaast verwachten wij van een aanbieder samenwerking met partijen die algemene voorzieningen en/of lichte ondersteuning bieden om zo ook aan te kunnen sluiten bij de behoefte van de doelgroep en lichtere vormen van ondersteuning.



Overige uitgangspunten

Uitgangspunten die voor de gemeente Haarlemmermeer eveneens belangrijk zijn als het gaat om de inspanningen in het sociaal domein en die tevens als onderlegger hebben gefungeerd bij het opstellen van deze aanbesteding, staan geformuleerd in de volgende stukken die door de gemeenteraad zijn vastgesteld:

- Op weg naar een stevige sociale basis (<https://view.publitas.com/haarlemmermeer/op-weg-naar-een-stevige-sociale-basis/page/1>)
- Sociaal Ondernemen in Haarlemmermeer (28 maart 2017)
- Pionieren in de polder, innovatie in het sociaal domein (28 maart 2017)
- Naar een toekomstbestendig sociaal domein (28 maart 2017)

Ter informatie zijn de laatste drie stukken toegevoegd als Bijlage K, L en M.

3 De opdracht

3.1 Opdrachtverstrekking

De Wmo hulpmiddelen die middels deze aanbesteding worden ingekocht zijn niet vrij toegankelijk voor onze inwoners. Inwoners kunnen hier alleen gebruik van maken na een beoordeling door professionals die van ons daarvoor mandaat hebben gekregen; de professionals van team Zorg en Ondersteuning en het Meer-team.

Beschikking

Als onze professionals vinden dat er een Wmo hulpmiddel moet worden ingezet, geven zij een 'beschikking' af aan de inwoner. In deze beschikking wordt in ieder geval aangegeven of de Wmo voorziening in natura of als persoonsgebonden budget (pgb) wordt verstrekt. Gelijktijdig Tevens verstrekt Opdrachtgever een 'opdracht tot levering' aan de Opdrachtnemer. Het moment van 'opdracht tot levering' wordt in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de raamovereenkomst bepaald.

Keuzevrijheid voor de inwoner

Bij toekenning van ondersteuning op grond van de Wmo mag de inwoner kiezen voor zorg in natura (van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder) of voor een persoonsgebonden budget (pgb). Met een pgb koopt de inwoner zelf de ondersteuning in bij een aanbieder. In het geval de inwoner kiest voor zorg in natura geeft de casemanager van de gemeente de keuzemogelijkheden van gecontracteerde aanbieders aan, zodat de inwoner hier een keuze uit kan maken. Om inwoners en professionals inzicht te geven in het professionele en vrijwillige aanbod is de Sociale kaart Haarlemmermeer ontwikkeld (www.socialekaarthaarlemmermeer.nl).

Opdrachtgever wil in de sociale kaart informatie van Opdrachtnemer(s) opnemen op het gebied van klanttevredenheid en gebruikerservaringen die de gebruiker kan helpen bij het kiezen van een Opdrachtnemer. Als de inwoner geen voorkeur heeft, geeft Opdrachtgever de opdracht tot levering aan de Opdrachtnemer die op basis van postcodegebied gekoppeld is aan het woonadres van de inwoner.

3.2 Doel en ontwikkelingen Wmo hulpmiddelen

Middels de aanbesteding wil Opdrachtgever komen tot een Overeenkomst met maximaal 3 partijen die de huur, incidentele koop, onderhoud en servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen voor hun rekening nemen. Opdrachtnemer streeft naar een doelmatige en efficiënte uitvoering en een duurzame optimalisatie van kwaliteit binnen de door Opdrachtgever vastgestelde kaders voor verstrekking van hulpmiddelen, 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 hulpmiddelen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve benadering van zowel gebruiker als Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst.

Opdrachtgever wil op het gebied van Wmo hulpmiddelen de samenwerking met de markt intensiveren om met elkaar onze inwoners daar waar nodig de juiste hulpmiddelen te geven. Een nieuwe inkoop voor Wmo hulpmiddelen is het moment voor de Opdrachtgever een aantal ontwikkelingen te noemen die zij mede met deze inkoop wil bereiken. Sommige daarvan direct en sommige als ontwikkelopgaven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Deze ontwikkelingen zijn:

- Continuïteit van zorg verhogen door meerdere aanbieders te contracteren;
 - Tevredenheid van de inwoners verhogen door verbeteren kwaliteit dienstverlening en mogelijkheid tot overstappen te bieden (keuzevrijheid);
 - Betere samenwerking tussen gemeente en aanbieders;
- In de huidige samenwerking ligt de verantwoordelijkheid van het "wat" en het "hoe" deels bij de gemeente en deels bij de aanbieder. In de nieuwe aanbesteding willen we inzetten op een duidelijke scheiding tussen het "wat" bij de gemeente en het "hoe" bij de aanbieder. Onderdeel hiervan is het opstellen van functionele eisen in plaats van productspecificatie.

3.3 Scope van de opdracht

De opdracht betreft het leveren, onderhouden en innemen van Wmo hulpmiddelen inclusief de daarbij behorende overige dienstverlening. Opdrachtgever huurt de hulpmiddelen van Opdrachtnemer. Hulpmiddelen met een aanschafprijs onder € 500,- worden door Opdrachtgever gekocht van Opdrachtnemer en in eigendom verstrekt aan de gebruiker.

De opdracht beslaat 10 categorieën:

Productcategorie	Beschrijving
1	Incidenteel gebruik
1a	Handbewogen rolstoel voor incidenteel gebruik.
1b	Buggy.
2	Handbewogen rolstoelen
2a	Handbewogen rolstoel voor (semi)permanent / actief gebruik.
2b	Handbewogen kinderrolstoel voor actief / dagelijks gebruik.
2c	(Handbewogen) Rolstoel voor (semi)permanent / passief gebruik.
2d	(Handbewogen) Kinderrolstoel met kantelverstelling.
2e	Handbewogen (vastframe) rolstoel voor actief gebruik.
2f	Elektrische hulpaandrijving voor de gebruiker.
2g	Elektrische duwondersteuning voor begeleider.
3	Elektrische rolstoelen
3a	Elektrische rolstoel voor gebruik in en om het huis.
3b	Elektrische rolstoel voor gebruik buiten/binnen.
3c	Elektrische kinderrolstoel.
3d	Complexe elektrische rolstoel
4	Scootmobielen
4a	Scootmobiel beperkte actieradius .
4b	Scootmobiel grote actieradius .
4c	Proeflessen cq. haalbaarheidslessen
5	Fietsen
5a.1	Driewiel fiets voor volwassenen en kinderen.
5a.2	Driewiel fiets voor volwassenen en kinderen met trapondersteuning.
5b.1	Duofiets voor volwassenen en kinderen.
5b.2	Duofiets voor volwassenen en kinderen met trapondersteuning.
5c	Fiets met verlaagde instap, verlengd frame en trapondersteuning.
5d.1	Handbike (aankoppelbaar).
5d.2	Handbike (aankoppelbaar) met elektrische ondersteuning.
6	Autozitje
6a	Autozitje.
7	Tilliften
7a	Passieve tillift.
7b	Actieve tillift.
8	Douche-/Toiletvoorzieningen
8a	Douchebrancard verrijdbaar.
8b	Douche-toiletstoel hoog/laag.
8c	Badvoorzieningen voor kinderen
9	Douche-/Toiletvoorzieningen koop
9a	Toiletstoel.
9b	Lichtgewicht douche(toilet)stoel.
9c	Douche-toiletstoel verrijdbaar / zelfbeweger.
9d	Orthesen.

10	Overige
10b	Buiten Categorie.

Wanneer er vanuit de VNG een nieuwe categorie-indeling wordt gepresenteerd, besluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) gezamenlijk of het wenselijk is om de categorie-indeling te wijzigen.

Onder het leveren, onderhouden en overige dienstverlening wordt in deze verstaan:

- selecteren van het hulpmiddel na aanlevering van de opdracht van de Opdrachtgever (categorie hulpmiddel) binnen de gevraagde categorie, inclusief modulaire en maatwerkaanpassingen;
- uitvoeren van passingen;
- indien van toepassing het toetsen van de rijgeschiktheid en rijveiligheid;
- bezorging, rijklaar dan wel gebruiksklaar maken van de standaardvoorziening en aanpassingen en/of montage en plaatsing;
- indien van toepassing het uitvoeren van gewenningslessen zodat de gebruiker over het gewenste niveau van rijvaardigheid beschikt;
- het geven van voorlichting en instructie (voor alle categorieën) bij aflevering;
- onderhouden en repareren van de uitstaande middelen (werkend en in goede staat houden);
- regelen van de (verplichte) WA- verzekering voor alle motorische rolstoelen en vervoersvoorzieningen plus de kosten van deze verzekering;
- het aanpassen van een eerder verstrekt hulpmiddel op basis van nieuwe (noodzakelijke) eisen. Aanpassing vindt plaats al dan niet in opdracht van de Opdrachtgever;
- ophalen van het betreffende hulpmiddel bij de klant indien dit niet meer voor verstrekking van toepassing is;
- beheer en administratie;
- het voeren van overleg, maatregelen betreffende kwaliteitsbewaking en –verbetering, evaluaties, het opstellen van de rapportages, het deelnemen aan besprekingen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele traject van afhandeling na opdrachtverstrekking binnen een categorie, beginnend bij de passing en selectie (technisch) en eindigend bij de inname van het hulpmiddel. De Opdrachtnemer heeft derhalve de volledige regie over het traject na indicatiestelling en een grote mate van vrijheid in keuzes die gemaakt worden ten aanzien van de inzet van hulpmiddelen en dienstverleningsaspecten, zolang de gebruiker maar op een doelmatige manier gecompenseerd wordt conform de uitgangspunten van dit bestek en het gemeentelijke beleid.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige afstemming van alle factoren die van invloed kunnen zijn op de selectie van het noodzakelijke hulpmiddel. Hierbij moet men bijvoorbeeld denken aan de modulaire en maatwerkaanpassingen aan het hulpmiddel zelf, maar ook aan samenwerking met ketenpartners als revalidatie-instellingen, specifieke eisen vanuit de sociale omgeving van de gebruiker en de planning van passing en levering.

Met betrekking tot noodzakelijke aanpassingen op eerder verstrekte hulpmiddelen zal de Opdrachtnemer direct contact hebben met de gebruiker, al dan niet in opdracht van Opdrachtgever.

3.4 Overstappen

Elke gebruiker krijgt één keer per jaar de mogelijkheid over te stappen naar een andere Opdrachtnemer wanneer hij/zij niet tevreden is over de huidige. Dit is geen actieve overstap, gebruikers worden niet actief benaderd of er behoefte is om over te stappen. Een verzoek om overstap is op eigen initiatief van de gebruiker. Opdrachtnemer registreert de reden van overstappen.

3.5 Overname formule

De formule voor overname is:

Binnen de afschrijvingstermijn van 7 jaar (84 maanden) Historische bruto adviesprijs - 20% met een restwaarde van 100 euro
--

- Voor de kinderpulpmiddelen geldt een afschrijvingstermijn van 5 jaar (60 maanden).
- Voor hulpmiddelen ouder dan 7 jaar, respectievelijk kinderpulpmiddelen ouder dan 5 jaar geldt een restwaarde van € 50,-.

Deze overnameformule geldt bij de start, gedurende en einde van de Overeenkomst.

3.6 Overname uitstaand bestand en verdeling gebruikers

Voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomsten per 1 juli 2019 krijgen gebruikers de keuzemogelijkheid voor een van de Opdrachtnemers. Als gebruikers geen keuze maken binnen een gesteld termijn worden zij verdeeld op basis van geografische indeling.

Opdrachtnemers nemen bij de start van de Overeenkomst alle uitstaande hulpmiddelen van de aan hem/haar gekoppelde gebruikers over van de huidige leverancier volgens een vaststaande formule.

Bij de overstap van een gebruiker naar een andere Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zijn beide Opdrachtnemers verplicht de hulpmiddelen die gebruiker in gebruik heeft over te (laten) nemen volgens de vaststaande formule.

De overname van uitstaande hulpmiddelen bij de start van de Overeenkomst en bij overstap van een gebruiker, regelen de Opdrachtnemers onderling volgens de vastgestelde formule zonder tussenkomst van Opdrachtgever.

De geografische verdeling vindt plaats op basis van postcode. Voor de uitvoering van de taken binnen het sociaal domein zijn de zes gebieden van Haarlemmermeer in 3 gebieden verdeeld, waarbij telkens twee gebieden zijn samengevoegd:

- Noord; Haarlemmermeer-Noord en Hoofddorp-west
- Midden; Hoofddorp centrum en Hoofddorp Zuid-west;
- Zuid; Nieuw-Vennep en Haarlemmermeer-Zuid.

Bijlage H bevat een overzicht van de uitstaande hulpmiddelen verdeeld over de postcodes. Het overzicht is zorgvuldig ingericht maar kan zo mogelijk toch onjuistheden bevatten. Indien Inschrijver een onjuistheid constateert wordt hierbij nadrukkelijk de uitnodiging gedaan Opdrachtgever hierover te informeren tijdens de mogelijkheid tot het stellen van vragen, zoals genoemd in de planning, zodat correctieve acties tijdig kunnen worden ondernomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het overzicht te wijzigen. Het overzicht zal uiteindelijk aangepast worden aan de actuele stand van zaken op 1 juli 2019 en zal de basis vormen voor de toedeling.

Opdrachtnemers zal gevraagd worden de gebieden onderling te verdelen in de maand volgende op de gunning. Indien Opdrachtnemers hier niet uit komen zal Opdrachtgever de gebieden toewijzen. Indien er met minder dan 3 Opdrachtnemers een overeenkomst wordt gesloten, zal Opdrachtgever in samenspraak met de opdrachtnemers tot een andere indeling van de gebieden komen.

4 De overeenkomst en contractmanagement

4.1 Duur overeenkomst

De overeenkomsten worden gesloten voor een initiële duur van 4 jaar, met ingangsdatum 1 juli 2019 tot 1 juli 2023³², met twee optionele verlengingen van achtereenvolgens 2 en 1 jaar.

Opdrachtgever wijkt gemotiveerd af van de maximale looptijd van 4 jaar van een raamovereenkomst waarbij de deugdelijke motivatie van deze afwijking als volgt is:

- een langere contractperiode beter is voor de continuïteit van de dienstverlening aan de gebruiker en het vertrouwen van de gebruiker;
- de functioneel-technische afschrijvingstermijn van hulpmiddelen de periode van vier (4) jaar overstijgt en hulpmiddelen vaak langer dan vier (4) jaar uitstaan bij gebruikers en de minimale technische levensduur die op dit moment landelijk standaard zeven (7) jaar is;
- Opdrachtgever tijd wenst in te bouwen om de samenwerking te kunnen bestendigen en daadwerkelijk partnerschap aan te gaan en Opdrachtnemers de mogelijkheid te bieden duurzame investeringen te doen om optimaal invulling te kunnen geven aan de geformuleerde eisen en wensen in de aanbesteding;
- een langere looptijd resulteert in optimale omstandigheden voor effectief hergebruik en herinzet (duurzaamheid) wat een pré is voor Opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de overeenkomsten aanvullend aanbod te contracteren indien dit niet wordt gedekt door de overeenkomsten die voortvloeien uit dit inkooptraject.

4.2 Concept overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

In bijlage E en F zijn respectievelijk de concept overeenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever bijgevoegd. Indien u op een of meerdere artikelen zwaarwegende bezwaren heeft dient u een alternatief tekstvoorstel voor te leggen tijdens de vragenronde van de Nota van Inlichtingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit voorstel al dan niet, eventueel in gewijzigde vorm, op te nemen in het definitieve contract zoals bekend zal worden gemaakt bij de definitieve Nota van Inlichtingen.

N.B. Alternatieve tekstvoorstellen die pas worden aangegeven bij de inschrijving worden niet meer in behandeling genomen.

4.3 Contractmanagement

Opdrachtgever voert tijdens de looptijd contractmanagement uit op de afgesloten raamovereenkomsten. Dit wil zeggen dat Opdrachtgever structureel in overleg gaat met Opdrachtnemers over het nakomen van de afspraken uit de raamovereenkomst en ontwikkelingen binnen de Wmo.

4.4 Sturing

Sturing door Opdrachtgever vindt plaats op de volgende elementen:

- *Financiële continuïteit van de Opdrachtnemer*
Opdrachtgever wil graag inzicht in dat de financiële en economische draagkracht van Opdrachtnemer zodanig blijft dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze Overeenkomst niet in gevaar komt.
- *Uitnutting van het budget* afgezet tegen de groei of afname van aantal hulpmiddelen en categorieën.
Opdrachtgever en Opdrachtnemers bewaken samen dat de kosten voor hulpmiddelen blijven passen binnen het budget van Opdrachtgever
- *Servicenormen*
Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving een voorstel gedaan voor de invulling van

servicenormen, waaronder reparatietijden, en Opdrachtgever zal sturen op de uitvoering hiervan.

- *Communicatie*
Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving een voorstel gedaan voor de invulling van communicatie aan gebruikers en aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal sturen op de uitvoering hiervan.
- *Optimalisatie*
Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving een voorstel gedaan voor de invulling van optimalisatie en Opdrachtgever zal sturen op de uitvoering hiervan.
- *Levertijden*
- *Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO)*
Opdrachtgever wenst de kwaliteit van de opdrachtnemers te monitoren door het periodiek uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast speelt het KTO een rol bij het toepassen van het stoplichtmodel. Opdrachtgever zal met Opdrachtnemers overleggen over opzet en uitvoering van het KTO.
- *Overstapinformatie*
Opdrachtnemer registreert aantal en reden van overstappen.
- *Klachtafhandeling*
- *SROI*
Opdrachtgever zal sturen op de uitvoering hiervan.

Opdrachtnemer dient ieder kwartaal een managementrapportage aan te leveren waar minimaal de bovengenoemde sturingselementen in zijn opgenomen. Deze rapportage vormt de basis voor de periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

4.5 Het stoplichtmodel

Opdrachtgever werkt met een zogeheten 'stoplichtmodel':

- Wanneer één of meerdere servicegraden langer dan drie maanden onder het afgesproken niveau liggen, kan Opdrachtgever een formele waarschuwing geven; een gele kaart.
- In aansluiting op de formele waarschuwing stelt Opdrachtnemer binnen 15 werkdagen een actie/verbeterplan op met als doel om binnen 3 maanden weer aan de gestelde eisen te voldoen. Opdrachtnemer legt dit plan ter beoordeling voor aan Opdrachtgever.
- Indien 3 maanden na de formele waarschuwing (gele kaart) de servicegraden niet aan de gestelde eisen voldoen, heeft Opdrachtgever het recht om een rode kaart te geven en daarmee de toeleiding van nieuwe opdrachten naar Opdrachtnemer stop te zetten.
- Indien 6 maanden na de zwaardere formele waarschuwing (rode kaart) de servicegraden nog niet aan de gestelde eisen voldoen, heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst met de betreffende Opdrachtnemer te ontbinden (zwarte kaart) en haar gebruikersbestand vanuit Opdrachtgever, volgens de gekozen verdeelregel over de overige Opdrachtnemers te verdelen.
- Wanneer er sprake is van een derde rode kaart bij een en dezelfde Opdrachtnemer staat dit gelijk aan de zwarte kaart en heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst met de betreffende Opdrachtnemer te ontbinden.

5 Financiën

5.1 Bekostigingssystematiek

De Opdrachtgever vraagt een all-in huurtarief. Het huurtarief is een all-in tarief per categorie inclusief de meerkosten van eventuele aanpassingen aan het hulpmiddel en inclusief reparatie en onderhoud. Opdrachtgever kan tijdens de uitvoering niet worden 'geconfronteerd' met extra kosten. Dat betekent dat kosten die niet in de aanbieding zijn opgenomen maar wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, niet declarabel zijn.

Uitsluitend de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van gebruiker, zijn niet inbegrepen in de kosten van het all-in huurtarief en mogen door Opdrachtnemer worden verhaald op gebruiker.

5.2 Tariefstelling

Doel is te komen tot zo eenduidig als mogelijk, reële, kostendekkende tarieven voor Opdrachtnemers. Opdrachtgever stelt een bandbreedte vast, voor het gemiddeld geoffreerde tarief over alle categorieën heen, van 55 -75 euro.

Omdat de situatie per Inschrijver kan verschillen, kunnen daarmee de tarieven ook verschillen. De verschillen in situatie dienen wel reëel en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.

Inschrijvers dienen aan de hand van het huidige uitstaande bestand (Bijlage A Tarievenblad) tarieven in voor alle hulpmiddelen.

Volume

Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer geen volume.

5.3 Indexering

De geoffreerde tarieven gelden voor ~~de gehele duur van de overeenkomsten~~ duur van vier (4) jaar, tot 1 juli 2024.

De tarieven kunnen maximaal eenmaal per jaar worden gewijzigd voor het eerst met ingang van 1 januari 2021. 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.

5.4 Eigen bijdrage

Voor de meeste hulpmiddelen wordt door Opdrachtgever een eigen bijdrage in rekening gebracht, met uitzondering van rolstoelen en kindervoorzieningen. De informatie over de geleverde hulpmiddelen aan individuele gebruikers wordt door de Opdrachtgever verstrekt aan het CAK dat door de wetgever is aangewezen als uitvoerende instantie voor vaststelling en inning van eigen bijdragen. Dit volgens de specificaties en eisen Opdrachtgever en binnen 28 dagen na afloop van iedere periode van 4 weken. Hiervoor is het noodzakelijk dat Opdrachtgever wijzigingen in lever- en innamedata tijdig ontvangt van Opdrachtnemer.

5.5 Persoonsgebonden budget

Gebruikers kunnen of zorg in natura ontvangen, of een persoonsgebonden budget (pgb), waarmee ze de zorg zelf kunnen inkopen. Dit gedeelte van zorg valt niet onder deze uitvraag. Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat wanneer er zorg wordt geleverd aan een gebruiker welke wordt bekostigd via een pgb, Opdrachtnemer dezelfde of lagere tarieven hanteert dan met Opdrachtgever is overeengekomen.

5.6 Facturatie en declaratie

De huurperiode gaat in per eerste van de maand volgend op de datum van de levering. De huurperiode eindigt per eerste van de maand volgend op de datum van inname. Opdrachtnemer factureert vanaf 1 juli 2019 per einde van elke maand.

Opdrachtgever wenst in de toekomst aan te sluiten op landelijk geldende gegevenssystemen, zoals Iwmo-standaarden en berichtenstroom via het Gemeentelijke Gegevens Knooppunt (GGK). Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tussentijds informeren over de voortgang hiervan en verwacht van Opdrachtnemer mee te werken aan deze ontwikkelingen, nadat een redelijke implementatietermijn in acht is genomen.

6 Procedure inschrijving

6.1 Soort inkoopprocedure

Bij deze inkoop gaat het om een Openbare procedure voor Leveringen uit de Aanbestedingswet 2012.

6.2 Contactpersonen en communicatie

Opdrachtnemer laat gedurende de uitvoering van de overeenkomst alle contacten met Opdrachtgever verlopen via een vast contactpersoon, die volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd is namens Opdrachtnemer op te treden. Inschrijver dient alle communicatie over het inkooptraject via het vaste contactpunt van Opdrachtgever, te laten verlopen via TenderNed. Het benaderen van andere functionarissen van Opdrachtgever in verband met dit inkooptraject is niet toegestaan.

Communicatie die geen vragen voor de nota van inlichtingen betreffen, dient digitaal te geschieden via het Berichtenverkeer van TenderNed, gericht aan de contactpersoon vermeld op de voorzijde van deze aanbestedingsleidraad.

6.3 Klachtenmeldpunt

De gemeente Haarlemmermeer heeft conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij het meldpunt Klachtenafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer op het email adres inkoop@haarlemmermeer.nl.

De klacht bevat de volgende gegevens: de naam en adres van de ondernemer, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens de ondernemer zou kunnen worden verholpen. De ondernemer ontvangt een ontvangstbevestiging met vermelding van de behandeltermijn.

6.4 Planning inkoopprocedure

Onderstaand de planning van de inkoopprocedure. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Wat	Wanneer	Tijd
Publicatie	11 december 2019	
Deadline stellen vragen Nvl1	11 januari 2019	12:00
<u>Beantwoording vragen Nvl1</u>	<u>25 januari 2019</u>	
<u>Deadline stellen vragen Nvl2</u>	<u>1 februari 2019</u>	<u>12:00</u>
<u>Beantwoording vragen Nvl2</u>	<u>8 februari 2019</u>	
<u>Deadline indienen offertes</u>	<u>4 maart 2019</u>	<u>12:00</u>
<u>Voorlopige gunning</u>	<u>22 maart 2019</u>	
<u>Definitieve gunning</u>	<u>12 april 2019</u>	
<u>Start overeenkomst</u>	<u>1 juli 2019</u>	

6.5 Nota van inlichtingen

Vragen over alle toebehoren van de aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend vóór 11 januari 2019, 12.00 uur. Alle ingediende vragen en antwoorden zullen uiterlijk 25 januari en 8 februari 2019 geanonimiseerd aan alle inschrijvers bekend worden gemaakt via TenderNed met een nota van inlichtingen. Alle geldende nota van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van het inkoopdocument.

6.6 Wijze van indienen digitale inschrijving

1. Digitale aanbesteding

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De “Gebruiksvoorwaarden TenderNed” zijn van toepassing.

2. Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen op TenderNed kunnen alleen nog inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale aanbestedingen via TenderNed. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel aan bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Koppel dit vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Hiervoor logt u eerst in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Heeft u uw eHerkenningsmiddel eenmaal gekoppeld, dan logt u voortaan in met uw eHerkenningsmiddel. Meer informatie over eHerkenning vind u op www.Tenderned.nl.

3. De inschrijving dient digitaal op het platform TenderNed te worden ingediend. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist, volledig en tijdig indienen van de inschrijving. In geval van twijfel over het juist indienen van de inschrijving en eventuele storingen wordt u geadviseerd contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed (telefoonnummer: 0800 8363376). Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden (In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten van TenderNed) treft u aan via de link: <http://www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned>.

4. De inschrijving dient uiterlijk op de vermelde datum en tijdstip in TenderNed én zoals vermeld bij Planning procedure, paragraaf 4.4, te zijn ingediend op TenderNed. De klok van TenderNed is hierbij bepalend. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de genoemde datum gelden als uiterste tijdstip en uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen.

In geval TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een storing bij eHerkenning, in TenderNed of aan het hoogspanningsnet, dan is er sprake van een overmacht situatie. In voorkomend geval kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door Opdrachtgever worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen wordt bekend gemaakt via TenderNed, “Rectificatie”.

5. Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend. Alle inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Tevens wordt er een proces-verbaal van ingekomen inschrijvingen opgemaakt. Bij de opening kunnen geen inschrijvers aanwezig zijn.

6.7 Inhoud van de inschrijving

N.B. Het indienen van een inschrijving door Inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit dit inkoopdocument, met alle bijbehorende bijlagen waaronder het Programma van Eisen, instemt en bereid is tot de uitvoering van de opdracht overeenkomstig de conceptovereenkomst met annexen.

Een inschrijving dient tenminste te bestaan uit:

Document	Bijlage	Toelichting	Rechtsgeldig ondertekend
1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	A	Juist en volledig ingevuld, zie ook hoofdstuk 9 Uitsluitingsgronden	JA
2. Tarievenblad	B	Juist en volledig ingevuld. Voor het invullen van het tarievenblad dient het tarievenblad in Excel formaat dat apart beschikbaar is gesteld op TenderNed ingevuld te worden. Vorm en inhoud mogen hierbij niet gewijzigd worden. Zie paragraaf 5.1 Bekostigingssystematiek voor een toelichting op het uitgevraagde all-in huurtarief.	NEE
3. Invulformulier	D	Juist en volledig ingevuld. Dit formulier heeft als doel het proces van het opstellen en verzenden van de contracten na gunning soepel te laten verlopen. Daarom het verzoek om het invulformulier direct bij inschrijving te uploaden.	NEE
4. Uitwerking Gunningscriterium Kwaliteit		Uitwerking in totaal maximaal 9 A4-tjes (lettertype Arial, tekengrootte 10) , waarbij de uitwerking van zowel de sub-gunningscriteria als de sub-sub-gunningscriteria duidelijk afzonderlijk herleidbaar zijn. Zie ook hoofdstuk 11 Gunningscriterium Kwaliteit	NEE

6.8 Eisen aan de inschrijving

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- * Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- * Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- * De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen Bijlage C;
- * De verklaringen dienen door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van die persoon moet blijken uit het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging.

7 Voorwaarden inschrijving

7.1 Inconsistentie en/of onvolkomenheden

Dit inkoopdocument, inclusief alle bijbehorende documenten, is met zorg samengesteld. Inschrijver wordt hierbij nadrukkelijk uitgenodigd deze documenten aandachtig door te lezen en bij constatering van eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, bij inconsistenties, andere tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden de Opdrachtgever hier onverwijld en uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen, zoals genoemd in de planning, via TenderNed te informeren, zodat correctieve acties tijdig kunnen worden ondernomen.

Indien na gunning blijkt dat het inkoopdocument, inclusief alle bijlagen, eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, inconsistenties, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden of disproportionele eis(en) bevat en deze niet door Opdrachtnemers zijn opgemerkt en kenbaar gemaakt, zijn eventuele gevolgen hiervan voor rekening en risico van de Opdrachtnemers c.q. zijn de eis(en) onherroepelijk. Opdrachtnemer heeft dan zijn rechten verwerkt om hiertegen te protesteren.

7.2 Voorbehouden

Onderstaande voorbehouden zijn van toepassing:

- Opdrachtgever zal ongeldige inschrijvingen niet in behandeling nemen.
- Opdrachtgever behoudt zich verder het recht voor:
 - Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten;
 - Inschrijvingen op juistheid te controleren.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de procedure om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen.
- Er is voor Opdrachtgever geen verplichting tot definitieve contractering.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij geringe manco's van een inschrijving een herstelmogelijkheid te bieden; bij de melding van dit manco zal Opdrachtgever de hersteltermijn aangeven waarbinnen de inschrijver moet herstellen.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de inschrijving nadere vragen te stellen.

7.3 Mededinging

Opdrachtnemer zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Opdrachtnemers beperken. In het bijzonder zal Opdrachtnemer:

- Opdrachtgever niet belemmeren in zijn streven met een andere Opdrachtnemer of een derde tot overeenstemming te komen over het contracteren.
- Geen informatie over zijn inschrijving uitwisselen met andere Opdrachtnemers of met derden.

7.4 Kostenvergoeding

Door Opdrachtgever worden geen kosten vergoed gemaakt voor het uitbrengen van de inschrijving en andere eventueel door Opdrachtnemer te ondernemen activiteiten tijdens deze procedure, ongeacht of de verdere procedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een overeenkomst en/of daadwerkelijke opdrachten.

7.5 Samenwerkingsvormen

Er zijn verschillende vormen waaronder inschrijver een inschrijving uit kan brengen: zelfstandig, in combinatie of door gebruik te maken van derden als onderaannemer. Inschrijver dient bij zijn inschrijving aan te geven op welke wijze hij wenst in te schrijven. Het is inschrijver toegestaan slechts eenmaal in te schrijven volgens een van de onderstaande mogelijkheden. Inschrijver kan bijvoorbeeld niet zelfstandig inschrijven en ook nog eens inschrijven middels een combinatie. Indien inschrijver tweemaal of meer inschrijft dan is het aan Opdrachtgever om te bepalen welke van de Inschrijvingen terzijde wordt gelegd. Hieronder wordt kort aangegeven wat de verschillende vormen van inschrijven inhouden:

Zelfstandig

Inschrijver schrijft zelfstandig in en geeft daarmee aan dat hij van plan is de opdracht geheel op eigen kracht uit te voeren. Deze inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna in beginsel niet toegestaan derden in te schakelen voor de opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij Opdrachtgever hiervoor alsnog toestemming geeft.

Combinatie

Inschrijvers die gezamenlijk inschrijven als Combinatie (combinanten) bundelen als het ware de krachten en dienen allen afzonderlijk aan de gestelde eisen te voldoen. Iedere combinant heeft een contractuele relatie met Opdrachtgever en iedere combinant is hoofdelijk aansprakelijk.

Gebruik maken van onderaannemer

Opdrachtnemer is na eventuele gunning als contractpartij aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die door derden worden verricht. In geval van hoofd- en onderaannemerschap dienen gevraagde gegevens ingevuld te worden op het UEA conform bijlage B, Deel II D.

7.6 Overige voorwaarden

- a. Het indienen van een inschrijving door Inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit dit inkoopdocument, met alle bijbehorende bijlagen waaronder het Programma van Eisen, instemt en bereid is tot de uitvoering van de opdracht overeenkomstig de conceptovereenkomst met annexen.
- b. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
- c. De in te vullen bijlagen mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd/aangepast. Opdrachtnemer kan deze digitaal invullen en gebruiken voor het aanleveren van een digitale versie van de inschrijving.
- d. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- e. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet aan Inschrijvers worden terug gestuurd.
- ~~a-f.~~ De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- ~~b-g.~~ Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- ~~c-h.~~ Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoopdrachten worden ontleend.
- ~~d-i.~~ De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door Inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden
- ~~e-j.~~ Inschrijver doet de aanbidding gestand gedurende 3 maanden na sluiting van de inschrijftermijn. Indien tegen de gunningsbeslissing van de aanbestedende dienst bezwaar wordt gemaakt zal de geldigheid van de inschrijvingen worden verlengd tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.
- ~~f-k.~~ Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.

~~g-l.~~ De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald.

~~h-m.~~ Op deze opdracht zijn de Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Haarlemmermeer 2015 inclusief annex van toepassing. Door het indienen van een inschrijving wijst de inschrijver uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af.

8 Beoordeling

8.1 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de inschrijvingen is een beoordelingsteam samengesteld, waarin ten minste materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid vertegenwoordigd zijn, en optioneel maakt ook een vertegenwoordiger van de gebruiker deel uit van het beoordelingsteam. De juridische deskundigen en inkoopdeskundigen toetsen de punten vermeld bij 1, 2 en 3a en 3b. De materiedeskundigen, en optioneel de vertegenwoordiger van de gebruikers, toetsen de punten vermeld bij 3b en 4.

8.2 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen:

Stappen beoordeling	Tussentappen	Toelichting
1. Opening van de inschrijvingen		De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.
2. Controle van inschrijvingen op de vormvereisten en volledigheid		De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de tijdige en volledige indiening van de inschrijving als gesteld in het inkoopdocument.
3. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van uitsluitingsgronden en minimum geschiktheidseisen	a. Beoordeling op basis van de uitsluitingsgronden, zie ook hoofdstuk 9.	De inschrijving wordt getoetst aan de uitsluitingsgronden. Indien er sprake is van een uitsluitingsgrond leidt dit in beginsel tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.
	b. Beoordeling op basis van minimum geschiktheidseisen zie ook hoofdstuk 10.	De geschiktheidseisen zijn minimeisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen en/of de bewijslast inzake deze eisen, betekent dat uw inschrijving terzijde kan leggen.
4. Inhoudelijke beoordeling van de inschrijving	a. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gestelde eisen in het Programma van Eisen Bijlage C.	Indien u niet instemt met en/of voldoet aan de gestelde eisen of de gevraagde bewijslast inzake de gestelde eisen, dan leidt dit tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en wordt uw inschrijving niet verder beoordeeld.
	b. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de antwoorden op de gunningscriteria zoals gesteld in hoofdstuk 11.	De antwoorden op de gunningscriteria worden beoordeeld en gescoord aan de hand van de bij het desbetreffende gunningscriterium vermelde aspecten.

8.3 Beoordelingssystematiek

De opdracht wordt gegund aan de 3 inschrijvers met de 3 economisch meest voordelige inschrijvingen, vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Hierbij wordt gekeken naar 2 gunningscriteria: kwaliteit en prijs. Ieder onderdeel wordt onafhankelijk door ieder lid van het beoordelingsteam beoordeeld, waarna er in consensus een unanieme score wordt bepaald.

Overzicht beoordeling gunningscriteria

Weging	Gunningscriterium	Sub-gunningscriteria	Weging	Score
70%	Kwaliteit = G1+G2+G3	G1 Servicenormen	40%	40% * aantal punten
		G2 Communicatie	40%	40% * aantal punten
		G3 Optimalisatie	20%	20%* aantal punten
30%	Prijs = Aantal punten Prijs			
Eindscore	(70% * Kwaliteit) + (30% * Prijs)			

8.4 Beoordeling gunningscriterium Kwaliteit

Inschrijvingen worden per sub-gunningscriterium beoordeeld op onder andere de vermelde beoordelingsaspecten zoals geformuleerd in hoofdstuk 11 Gunningscriterium Kwaliteit. Elk sub-gunningscriterium heeft zijn eigen weging, zie ook de tabel hierboven. Voor elk antwoord kan maximaal het aantal punten worden ontvangen dat aangegeven staat in onderstaande tabel.

De puntentoekenning is gebaseerd op zogeheten relatieve beoordeling. Bij een relatieve beoordeling hangt de score af van de andere inschrijvingen. De als 'beste' beoordeelde inschrijving ontvangt het maximale aantal punten: 10, waarna de navolgende als beste inschrijving telkens 2 punten minder ontvangt, zie ook onderstaande tabel.

Puntenschaal Kwaliteit

Beoordeling	Aantal punten Kwaliteit
Beste inschrijving	10
1 ^e na beste inschrijving	8
2 ^e na beste inschrijving	6
3 ^e na beste inschrijving	4
4 ^e na beste inschrijving	2
5 ^e na beste inschrijving	0
6 ^e na beste inschrijving	-2
Etc	

8.5 Beoordeling gunningscriterium Prijs

De inschrijving met het laagste gemiddelde offerte tarief ontvangt het maximale aantal punten: 10, waarna de navolgende inschrijving met het laagste gemiddelde offerte tarief telkens 2 punten minder ontvangt, zie ook onderstaande tabel.

Puntenschaal Prijs

Beoordeling	Aantal punten Prijs
Laagste gem offerte tarief	10
1 ^e na laagste gem offerte tarief	8
2 ^e na laagste gem offerte tarief	6
3 ^e na laagste gem offerte tarief	4
4 ^e na laagste gem offerte tarief	2
5 ^e na laagste gem offerte tarief	0
6 ^e na laagste gem offerte tarief	-2
Etc	

Zie voor uitwerking van het gunningscriterium Prijs Bijlage B Tarievenblad.

N.B. Wanneer blijkt dat er op punten onoverkomelijke bezwaren bestaan doordat er bijvoorbeeld onjuiste informatie is verstrekt, en daardoor een inschrijver afvalt, zal er geen sprake zijn van een herbeoordeling van de scores, de oorspronkelijke rangorde zal dus worden gehandhaafd en gunning aan de eerst volgende geëindigde inschrijvers zal plaatsvinden.

8.6 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 sub-gunningscriteria G2 en G3. Indien ook in dit geval de scores gelijk blijken, vindt een loting plaats tussen de gelijkscorende inschrijvers.~~

9 Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden zijn bedoeld om niet integere bedrijven uit te sluiten. Bedrijven die bijvoorbeeld een ambtenaar hebben omgekocht moeten uitgesloten worden. Maar ook een bedrijf dat zijn belastingen niet betaald heeft kan van verdere deelname aan de procedure uitgesloten worden.

Opdrachtgever hanteert de volgende uitsluitingsgronden bij deze aanbesteding:

- De verplichte uitsluitingsgronden zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A);
- De facultatieve uitsluitingsgronden, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voor zover Opdrachtgever deze uitsluitingsgronden heeft aangekruist.

Door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A), verklaart u dat geen van de voor deze aanbesteding geldende uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn dan wel dat u meent dat u heeft bewezen dat u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen.

Indien u in combinatie inschrijft, dienen alle combinantleden afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, UEA (Bijlage A) in te dienen.

Indien u een beroep doet op een onderaannemer voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dient u voor elke onderaannemer een afzonderlijk UEA-formulier (Bijlage A).

Let op bij invullen UEA:

Downloadrestricties

De pdf kan alleen gebruikt worden met Acrobat Reader, bij voorkeur versie 11.05. In dat geval werken de beveiliging en de uitgrijpsfuncties die zijn opgenomen in de interactieve pdf. U moet het document direct opslaan op uw computer en niet openen in uw browser. Na het downloaden kunt u het document via uw computer openen met Acrobat Reader. Het rechtstreeks openen en invullen van het pdf-document via een webbrowser kan mogelijk problemen opleveren.

[Download Acrobat Reader](http://adobe.com) adobe.com

Geplaatste vinkjes of inhoud valt weg tijdens invullen

Mogelijk heeft u baat bij het uitzetten van de knop 'Bestaande velden markeren' of in een Engelse versie 'Highlight Existing Fields' wanneer u het document invult. Hiermee wordt mogelijk voorkomen dat geplaatste vinkjes of inhoud wegvallen. U treft deze knop rechtsboven in het Acrobat Reader programma aan.

Bron: Pianoo.nl

9.1 Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bewijsmiddelen (zie hieronder) op te vragen bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, om de Eigen Verklaring (UEA) te verifiëren en om te beoordelen of zich een grond voor uitsluiting voordoet. De bewijsmiddelen dienen na het verzoek binnen 15 kalenderdagen te worden ingediend. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever aanvullende gegevens kan vragen.

Overzicht bewijsstukken uitsluitingsgronden

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (v.a. tijdstip indienen inschrijving)
Deel III A	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)**	GVA niet ouder dan 2 jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst*	Niet ouder dan 6 maanden

Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (v.a. tijdstip indienen inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Handelsregister	Niet ouder dan 6 maanden
	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	GVA niet ouder dan 2 jaar

* De verklaring belastingdienst betreft de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

**De GVA kan worden aangevraagd via de website www.justis.nl

Indien de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen een combinatie is, dan dienen alle combinantleden terzake de uitsluitingsgronden de betreffende bewijsstukken te overleggen binnen 15 kalenderdagen na verzoek.

Indien Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen aan een Inschrijver die een beroep heeft gedaan op een onderaannemer voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient de Inschrijver tevens de betreffende bewijsstukken terzake de uitsluitingsgronden van de onderaannemer te overleggen binnen 15 kalenderdagen na verzoek.

Blijkt een Inschrijver bij de verificatie hier niet aan te kunnen voldoen, dan wordt de inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard.

10 Minimum geschiktheidseisen

Inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande minimumgeschiktheidseisen.

De inschrijver voldoet aan de volgende eisen en verklaart dit door voorziening van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A). De Inschrijvers aan wie Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen, dienen de originele bewijsstukken behorend bij de onderstaande eisen binnen 15 kalenderdagen na verzoek te overleggen.

10.1 Financieel economische draagkracht

Eis 1: Financiële gezondheid

Een Inschrijver verklaart door in te schrijven dat de financiële en economische draagkracht van zijn organisatie zodanig is dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze opdracht niet in gevaar komt. Inschrijver kan bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A).

Eis 2: Verzekering voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door voorziening van een beroeps- c.q. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bij de inschrijving kan worden volstaan met het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in Bijlage A.

Bewijsstuk:

Een kopie van een geldig polisblad van een beroeps- c.q. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000,- per jaar.

Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen kunt u een geldig verzekeringscertificaat overleggen waaruit blijkt dat u verzekerd bent voor de genoemde bedragen.

10.2 Technische en beroepsbekwaamheid

De inschrijver voldoet aan de volgende eisen en overlegt op verzoek van Opdrachtgever de daarbij behorende bewijsstukken waaruit blijkt dat voldoende kennis en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om een opdracht als bedoeld in deze aanbestedingsleidraad volledig tot stand te kunnen brengen.

Eis 3: Kwaliteitsmanagement

Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 9001. Inschrijver kan bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A).

Bewijsstuk:

Een ISO 9001-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan eis. Opdrachtgever aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek van Inschrijver.

Eis 4: Milieumanagementsysteem

Inschrijver beschikt over een milieumanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 14001. Inschrijver kan bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A).

Bewijsstuk:

Opdrachtgever aanvaardt een ISO 14001-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. Opdrachtgever aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieumanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het milieu(management)handboek van Inschrijver.

10.3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return

Opdrachtgever wil zo veel mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden die social return biedt om maatschappelijke impact te genereren op het gebied van arbeidsparticipatie. Social Return maakt het immers mogelijk dat investeringen die Opdrachtgever doet naast het 'gewone' rendement ook sociaal rendement opleveren, door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, kansen op werk te bieden. Opdrachtgever heeft voor de invulling van social return gekozen voor de bouwblokkenmethode. Kenmerken van deze bouwblokkenmethode zijn de structuur en de maatwerk-invulling in dialoog met de Opdrachtnemer. Blokken met een transparante waardebepaling, kunnen op maat worden gestapeld tot de gewenste social return verplichting. De bouwblokkenmethode is niet alleen gericht op het (duurzaam) uitplaatsen van bijstandsgerechtigden, maar ook om social return op creatieve wijze in te vullen in uw organisatie. De prioriteit ligt bij het bieden van werkgelegenheid aan werkzoekenden. Opdrachtgever beoogt een proportionele, realistische, voor de Opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling.

In deze aanbesteding past Opdrachtgever social return toe als uitvoeringsvoorwaarde. De handleiding Social Return in Bijlage I beschrijft de werkwijze en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht.

De Opdrachtnemer conformeert zich aan de social return inspanningswaarde van 2,5% van de opdrachtsom, conform de werkwijze als beschreven in de bijgevoegde Handleiding Social Return (Bijlage I).

N.B. Door ondertekening van de Eigen Verklaring (UEA) verklaart u te voldoen aan bovenstaande geschiktheidseisen.

11 Gunningscriterium Kwaliteit

In dit hoofdstuk staan de kwalitatieve gunningscriteria vermeld op basis waarvan Opdrachtgever de inschrijvingen zal beoordelen. Beoordeling vindt plaats op de wijze als beschreven in paragraaf 8.4.

Overzicht gunningcriterium Kwaliteit

Gunningscriterium	Subgunningscriteria	Subsubgunningscriteria
Kwaliteit	G1 Servicenormen	Algemeen
		Buiten calamiteiten
		Reparatietijd
		Samenwerking
	G2 Communicatie	Communicatie naar gebruiker
	G3 Optimalisatie	Communicatie naar opdrachtgever

11.1 Sub-gunningscriterium Servicenormen

Het criterium Servicenormen is onderverdeeld in 4 sub-sub-gunningscriteria te weten:

- Algemeen
- Buiten calamiteiten
- Reparatietijd
- Samenwerking

Onderstaand wordt per sub-sub-gunningcriterium de gewenste uitwerking toegelicht.

Inschrijver wordt bij het uitwerken van het sub-gunningscriterium Servicenormen, verzocht om dit in maximaal **4 A4-tjes (lettertype Arial, tekengrootte 10)** te doen **waarbij zowel de sub-gunningscriteria als de sub-sub-gunningscriteria duidelijk afzonderlijk herkenbaar zijn.**

11.1.1 Algemeen

Inschrijver wordt bij het sub-sub-gunningscriterium Algemeen, verzocht om uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. de servicenormen bij standaard en maatwerk hulpmiddelen,
2. de bereikbaarheid,
3. de borging van de servicenormen in de interne processen.

11.1.2 Buiten calamiteiten

Inschrijver wordt bij het sub-sub-gunningscriterium ~~Algemeen~~Buiten calamiteit, verzocht om uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. welke servicenormen u hanteert wanneer er geen sprake is van een calamiteit,
2. hoe gaat u om met situaties waarin ~~Welke servicenormen u hanteert in geval~~ u gemaakte afspraken niet na kunt komen.

11.1.3 Reparatietijd

Inschrijver wordt bij het sub-sub-gunningscriterium Reparatietijd, verzocht om uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. hoe inschrijver ervoor zorgt dat de reparatietijd zo kort als mogelijk is,
2. hoe gaat u om met situaties waarbij de reparatietijd langer is,
3. hoe een zo kort mogelijke reparatietermijn is geborgd in de interne processen,
4. hoe inschrijver een zo kort mogelijke reparatietermijn kan garanderen gezien het feit dat er een bestand ter overname wordt aangeboden met hulpmiddelen van 3 verschillende leveranciers,
5. hoe inschrijver omgaat met situaties waarbij de afgesproken reparatietijd overschreden wordt / dreigt te worden overschreden?

11.1.4 Samenwerking

Inschrijver wordt bij het sub-sub-gunningscriterium Samenwerking, verzocht om uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. in hoeverre Inschrijver ten behoeve van de servicenormen gaat samenwerken met collega opdrachtnemers.

11.2 Sub-gunningscriterium Communicatie

Het criterium Servicenormen is onderverdeeld in 2 subsubgunningscriteria te weten:

- Communicatie naar inwoners
- Communicatie naar Opdrachtgever

Onderstaand wordt per subsubgunningcriterium de gewenste uitwerking toegelicht.

Inschrijver wordt bij het uitwerken van het sub-gunningscriterium Communicatie, verzocht om dit in maximaal **3 A4-tjes (lettertype Arial, tekengrootte 10)** te doen **waarbij de uitwerking van zowel de sub-gunningscriteria als de sub-sub-gunningscriteria duidelijk afzonderlijk herleidbaar zijn.**

11.2.1 Communicatie naar inwoners

Inschrijver wordt bij het sub-sub-gunningscriterium Communicatie naar inwoners, verzocht om uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. hoe, wat en wanneer Inschrijver communiceert naar inwoners,
2. hoe, wat en wanneer Inschrijver communiceert in geval van klachten van inwoners,
3. hoe Inschrijver de communicatie van medewerkers (blijvend) laat aansluiten op de verschillende doelgroepen van inwoners,
4. hoe medewerkers omgaan met moeizame communicatie,
5. hoe de gewenste communicatie geborgd is in de interne processen.

11.2.2 Communicatie naar Opdrachtgever

Inschrijver wordt bij het sub-sub-gunningscriterium Communicatie naar Opdrachtgever, verzocht om uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. hoe Inschrijver zijn communicatie aanpast op de uitvoering(sconsulenten) van Opdrachtgever
2. hoe en wat Inschrijver communiceert naar uitvoering/opdrachtgever in geval van niet halen van bepaalde termijn.

11.3 Sub-gunningscriterium Optimalisatie

Opdrachtgever is geïnteresseerd in welke optimalisatiemogelijkheden potentiële Opdrachtnemers zien. Het criterium Optimalisatie dient ruim geïnterpreteerd te worden, in die zin dat het breder is bedoeld dan alleen optimalisatie in de zin van kostenreductie.

Inschrijver wordt bij het sub-gunningscriterium Optimalisatie verzocht om in maximaal **2 A4-tjes (lettertype Arial, tekengrootte 10)**, uit te werken hoe hij hieraan invulling geeft. In de beschrijving dient in ieder geval terug te komen:

1. Op welke manier inschrijver let op optimalisatie mogelijkheden voor inwoner, uzelf en Opdrachtgever.
2. Welke optimalisatie mogelijkheden inschrijver ziet op basis van de huidige situatie.
3. Hoe inschrijver optimalisatie mogelijkheden gaat realiseren binnen de overeenkomst.
4. Hoe inschrijver ten behoeve van het realiseren van optimalisatie mogelijkheden de samenwerking met opdrachtgever voor zich ziet.

12 Gunningsbeslissing en bezwaar

12.1 Gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing zal via TenderNed, “Berichten” worden gecommuniceerd. Daarbij worden de inschrijvers die de opdracht gegund hebben gekregen verzocht binnen 15 kalenderdagen de bewijsstukken toe te zenden.

12.2 Beroepsmogelijkheid en Standstill-termijn

Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen de uitkomst van de inkoopprocedure, dan dient hij deze bezwaren binnen twintig (20) kalenderdagen na de dagtekening van het bericht met het gunningsvoornemen kenbaar te maken door het (doen) uitbrengen van een dagvaarding in kort geding. Inschrijver stuurt tevens een kopie van de dagvaarding per mail naar aanbesteden@haarlemmermeer.nl.

Indien de inschrijver niet tijdig op de aangegeven wijze zijn bezwaren kenbaar maakt, dan verwerkt hij zijn rechten om in een later stadium alsnog tegen de uitkomst van de procedure te protesteren. Deze regeling geldt ook voor inschrijvers die zich na afloop van deze inkoopprocedure zich willen inschrijven voor een overeenkomst en worden afgewezen.

Op de inkoopprocedure, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement te Haarlem.