

Intern refnr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
749508	Aanbestedingsprocedure	Nvl 1 736145 D : Overschrijden reparatietijd	U heeft naar aanleiding van de eerste Nvl de uitvraag voor 11.1 Servicenormen aangepast. Ons inziens zijn de vragen 11.1.3 onder 2 (hoe gaat u om met situaties waarbij de reparatietijd langer is) en 11.1.3 onder 5 (hoe inschrijver omgaat met situaties waarbij de afgesproken reparatietijd overschreden wordt / dreigt te overschreden) hetzelfde én overlappen met 11.1.2 onder 2. Bent u bereid om een van deze vragen te laten vallen?	Ja, opdrachtgever zijn bereid de nieuw toegevoede vraag 2 onder 11.1.3 te laten vervallen. Deze is per abuis teveel toegevoegd naar aanleiding van het antwoord op vraag 736145D, aangezien deze overeenkomt met vraag 4 onder 11.1.3 in het oorspronkelijke inkoopdocument. Opdrachtgever is het met u eens dat vraag 4 (nu 5) onder 11.1.3 overlapt met vraag 2 onder 11.1.2. Dit wordt niet aangepast. Zie hiervoor het antwoord op vraag 747463.
749472	Aanbestedingsprocedure	Nvl 736145 D Langere reparatietijd	De uitvragen voor 11.1 Servicenormen heeft u naar aanleiding van de Nvl aangepast. Naar onze mening overlappen de vragen 11.1.2 onder 2 (hoe gaat u om met situaties waarin u gemaakte afspraken niet na kunt komen) en 11.1.3 onder 2 (hoe gaat u om met situaties waarbij de reparatietijd langer is) elkaar. Bent u bereid een van de vragen te laten vallen of kunt u concreet aangeven wat wij bij beide vragen dienen te omschrijven?	Ja, vraag 2 onder 11.1.3. komt te vervallen, omdat deze overeenkomt met vraag 5 onder 11.1.3. Vraag 5 onder 11.1.3 vervalt niet, zie hiervoor het antwoord op vraag 747463.
749457	Aanbestedingsprocedure	Nvl vraag 736145 Reparatietijd	U geeft aan dat 11.1.3 onder 1 alleen betrekking heeft op het repareren door de monteur en 11.1.3 onder 3 op het gehele proces van melding tot aan hulpmiddel gerepareerd en terug bij de gebruiker. Het repareren door de monteur is ons inziens onderdeel van het gehele proces. Gaat u ermee akkoord dat onderdeel 1 daarmee alsnog komt te vervallen?	Nee, opdrachtgever gaat er niet mee akkoord dat onderdeel 1 komt te vervallen. Opdrachtgever begrijpt dat de reparatie van de monteur onderdeel uitmaakt van het hele proces. Het staat u vrij om deze antwoorden in uw offerte te combineren, mits deze eenduidig herleidbaar zijn naar de vragen. Opdrachtgever wil in uw antwoord specifiek terug kunnen lezen hoe u ervoor zorgt dat de reparatietijd (door de monteur) zo kort als mogelijk is en hoe u een zo kort mogelijke (gehele) reparatietermijn borgt in uw interne processen.

749456	Aanbestedingsprocedure	Nvl vragen 736145 D / 734106 Servicenormen	Het is ons niet nog niet duidelijk wat wij dienen te omschrijven bij het subgunningscriterium '11.1 Servicenormen'. U antwoordt op vraag 734106 dat zowel 11.1.1 als 11.1.2 betrekking hebben op zowel levering als reparaties. Onder 11.1.1 onder 1 vraagt u naar servicenormen bij standaard en maatwerkhulpmiddelen. Hier zouden wij volgens uw antwoord op vraag 734106 de servicenormen voor zowel leveringen, storingen, onderhoud en reparaties moeten omschrijven. Echter onder 11.1.2 onder 1 vraagt u wederom naar welke servicenormen wij hanteren als geen sprake is van een calamiteit. Het lijkt ons dat wij ook hier weer de servicenormen moeten omschrijven voor ditmaal alleen de reparaties/storingen/onderhoud die geen calamiteit zijn. Dit blijkt ook uit uw antwoord op vraag 736145 D. Dit lijkt ons dubbel. Om u een juiste aanbieding te kunnen doen verzoeken wij u concreet aan te geven welke antwoorden u van ons verwacht per subsubgunningscriterium.	Opdrachtgever heeft uw vraag (734106) kennelijk niet goed geïnterpreteerd. 11.1.1 gaat over servicenormen in de breedste zin van het woord: onder andere leveringen, onderhoud, storingen, reparaties. In 11.1.2 vraagt opdrachtgever hoe u invulling geeft aan het sub-subgunningscriterium Buiten calamiteit. Buiten calamiteit heeft betrekking op het melden en verhelpen van storingen die geen calamiteit zijn. Opdrachtgever is het met u eens dat er overlap zit in de vragen. Het staat u vrij om antwoorden in uw offerte te combineren, mits deze eenduidig herleidbaar zijn naar de vragen.
749278	Aanbestedingsprocedure	N.a.v. NVI 1 #736584	Begrijpen wij dan goed dat u apart opdracht geeft voor het uitvoeren van proeflessen c.q. haalbaarheidslessen? En kunnen wij dan concluderen dat u alleen over gaat tot een opdracht tot levering wanneer u een positief advies van de leverancier ontvangt na de proefles(sen) c.q. haalbaarheidsles(sen)? Kunt u ook aangeven wat de procedure is wanneer wij opdracht krijgen tot levering en wij bij de levering en de gewenningsles(sen) constateren dat proeflessen c.q. haalbaarheidslessen noodzakelijk zijn?	Uw conclusie dat er apart opdracht wordt gegeven voor het uitvoeren van proef- cq haalbaarheidslessen en alleen overgaan tot opdracht tot levering na een positief advies is juist. Wanneer bij een opdracht tot levering van een hulpmiddel bij de passing en selectie of bij gewenningslessen blijkt dat de gebruiker niet voldoende rijvaardig is en opdrachtnemer proef- cq haalbaarheidslessen noodzakelijk acht, kan hij dit aangeven bij opdrachtgever, zodat alsnog een opdracht voor proef- cq haalbaarheidslessen kan worden gegeven. Opdrachtgever wil na gunning een efficiënte werkwijze op het gebied van opdracht voor proef- cq. haalbaarheidslessen, opdracht tot selectie en passing en opdracht tot levering uitwerken samen met opdrachtnemers.

747464	Bestek/beschrijvend document	Pagina 32, 11.3 Optimalisatie Nvl vraag 730399	"Uw uitvraag was: ""Op welke manier inschrijver let op optimalisatie mogelijkheden voor inwoner, uzelf en Opdrachtgever."" Door de bewoording 'op welke manier inschrijver let op' hadden wij deze vraag zo geïnterpreteerd dat u bij deze subvraag wilt weten hoe inschrijver optimalisatiemogelijkheden signaleert ('letten op'), waarbij u in subvraag 2 concrete mogelijkheden wilt horen. De vraag en uw antwoord in Nvl vraag 730399 brengt ons echter wat in verwarring. U geeft namelijk aan dat u bij subvraag 1 wel optimalisatiemogelijkheden wilt horen voor inwoner, opdrachtnemer en opdrachtgever en bij subvraag 2 hetzelfde maar dan ruimer geïnterpreteerd. Echter onzes inziens komt een goede optimalisatiemogelijkheid per definitie ten goede aan inwoner, opdrachtgever, opdrachtnemer of allen. Kunt u daarom toch verduidelijken of wij uw uitvraag bij wens 1 juist hebben geïnterpreteerd?"	Opdrachtgever begrijpt de verwarring. Uw interpretatie op de uitvraag was juist. Subvraag 1 gaat over het signaleren van mogelijkheden gedurende de contractperiode en hoe u dit kenbaar maakt aan opdrachtgever. Subvraag 2 gaat over concrete mogelijkheden die u nu al kunt geven op basis van de huidige situatie. U kunt hiervoor gebruik maken van de bijlagen bij de aanbesteding zoals het uitstaand bestand en het beleid van de gemeente.
747463	Bestek/beschrijvend document	"Pagina 31, 11.1.2 en 11.1.3 Niet nakomen van reparatie afspraken Nvl vraag 736145"	Subvraag 2 in criterium 11.1.2 heeft u aangepast; deze luidt nu: 'hoe gaat u om met situaties waarin u gemaakte afspraken niet na kunt komen'. Subvraag 5 van 11.1.3 luidt: 'hoe inschrijver omgaat met situaties waarbij de afgesproken reparatietijd overschreden wordt / dreigt te worden overschreden?'. Deze lijken hetzelfde onderwerp te raken. Kunt u of 1 van de 2 subvragen laten vervallen, of verduidelijken wat het verschil is tussen deze twee subvragen?	Opdrachtgever is niet bereid 1 van de 2 subvragen te laten vervallen. Opdrachtgever is het wel met u eens dat er overlap in de vragen zit. Subvraag 5 van 11.1.3 gaat alleen over de reparatietijden, subvraag 2 van 11.1.2 betreft alle servicenormen. De antwoorden op de vragen wil opdrachtgever in ieder geval terug zien in uw offerte. Het staat u vrij om deze antwoorden in uw offerte te combineren, mits deze eenduidig herleidbaar zijn naar de vragen.

747389	Aanbestedingsprocedure	Nvl vraag 730399 Optimalisatie	Het is ons nog niet duidelijk wat u onder 'Optimalisatie' aangeboden wenst. De vraag is per ongeluk in de Nota niet juist gesteld. Het lijkt ons dat optimalisatiemogelijkheden op basis van de huidige situatie niet van toepassing op de nieuwe overeenkomst zijn. Vandaar ons verzoek deze beschrijving te laten vervallen. - Onder 1 'Op welke manier de inschrijver let op optimalisatie mogelijkheden....' zijn wij ervan uitgegaan dat u wilt weten op welke manieren de inschrijver optimalisatiemogelijkheden opmerkt/onderzoekt. - Onder 2 'Welke optimalisatiemogelijkheden ziet u in de huidige situatie'. Deze vraag was ons niet duidelijk. - Onder 3 'optimalisatiemogelijkheden binnen de overeenkomst'. Wij zijn ervan uitgegaan dat wij hier alle optimalisatiemogelijkheden dienen te omschrijven die wij zien voor de nieuwe overeenkomst. In uw antwoord op vraag 730399 heeft u het ook over kostenreductie, terwijl deze term in uw omschrijving van het sub-gunningscriterium niet voorkomt. Daarom vragen wij u alsnog een omschrijving te geven van wat u onder de vragen 1 tot en met 3 aangeboden wenst te zien.	Uw veronderstelling onder 1 is juist. Zie ook het antwoord op vraag 747464. Voor het antwoord op uw vraag onder 2 wordt u verwezen naar het antwoord op vraag 747464. Onder 3 is de vervolgstap van 1 en 2. Wanneer u optimalisatiemogelijkheden gesignaleerd heeft, hoe gesignaleerde mogelijkheden gerealiseerd worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.
747215	Eisen en criteria	Artikel Sturing	"Wanneer 1 of meerdere servicegraden..." Kunt u precies aangeven welke servicegraden worden beoordeeld bij het stoplichtmodel?	De servicegraden die beoordeeld worden bij het stoplichtmodel zijn in ieder geval de servicegraden die gemeld staan onder 4.4 sturing in het inkoopdocument; servicenormen (waaronder reparatietijd), levertijden, klanttevredenheid, klachten.

747214	Eisen en criteria	N.a.v. NVI 1 #730592	Wij voorzien grote discussies en ergernis bij alle partijen omtrent de PGB regeling Wij verzoeken u om duidelijke 'spelregels' te hanteren m.b.t. PGB en de voorwaarden waarop de leveranciers een hulpmiddel aan deze klanten moeten leveren. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het feit dat de leverancier voor een aanvraag van een middel in Natura niet is gebonden aan merk en type en kan putten uit zijn landelijke verhuurdepot, en dat deze van een cliënt met een PGB meestal een offerte van de fabrikant gepresenteerd krijgt waarin merk, type en samenstelling al volledig zijn gespecificeerd.	Zie het antwoord op vraag 747152.
747201	Eisen en criteria	N.a.v. NVI 1 #730594	Wij begrijpen het belang van keuzevrijheid voor de klant, maar deze is moeilijk verenigbaar met een model waarin je juist gebruik maakt van het volume van een verhuurdepot van leveranciers en de efficiënte werkwijze die leveranciers hebben ontwikkeld ten behoeve van het herverstrekken van hulpmiddelen. Ook qua tariefstelling kan je met een PGB niet dezelfde uitgangspunten hanteren als met een Natura contract, zie in dit kader ook de vergelijking met de zorgverzekering: de Natura Polis en de (duurdere) Restitutiepolis.	Dit betreft geen vraag maar een opmerking. Zie hiervoor het antwoord op vraag 747152.
747194	Eisen en criteria	N.a.v. NVI 1 #730611	De term "dekkingspercentage" wordt naar onze mening in de verkeerde context gebruikt. De term wordt normaal gesproken gebruikt als percentage van het aantal leveringen dat in de vastgestelde categorieën kan worden gedaan. Om verwarring te voorkomen verzoeken wij u om in dit verband de term Dekkingspercentage te vervangen door "Servicelevel" o.i.d.	Opdrachtgever is het met u eens dat de term dekkingspercentage ook anders uitgelegd kan worden. De term servicelevel was in dit geval wellicht beter passend. Dit wordt niet aangepast in het programma van eisen, maar waar u dekkingspercentage leest mag u dat ook lezen als servicelevel o.i.d..

747192	Eisen en criteria	N.a.v. NVI 1 #731345	Aansluitend dienen portalen, documenten en andere zaken die door opdrachtgever zijn ontwikkeld, te worden beschouwd als intellectueel eigendom van de gemeente. Met opdrachtgever bedoeld u de gemeente zelf, u heeft uw eigen IE over uw eigen ontwikkelende zaken zoals portalen en documenten, zoals de opdrachtnemers hun IE behouden over alle zaken (portals, documenten, know-how) die zij beschikbaar stellen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Hebben wij dit zo goed begrepen?	Ja dit heeft u zo goed begrepen.
747187	Eisen en criteria	N.a.v. NVI 1 #734109	Wij begrijpen niet wat u hiermee bedoeld en wat u van de inschrijvers nu concreet verwacht ten aanzien van samenwerken ten behoeve van het behalen van servicenormen. Het aanbieden en realiseren van aangeboden servicenormen is toch de verantwoordelijkheid van iedere inschrijver zelf? Kunt u zich andermaal verduidelijken?	Het aanbieden en realiseren van aangeboden servicenormen is inderdaad de verantwoordelijkheid van iedere opdrachtnemer zelf. Opdrachtgever gaat er van uit dat daar waar samenwerking met een collega opdrachtnemer het behalen van de servicenormen ondersteunt, dit ook in de praktijk vorm krijgt.
747180	Eisen en criteria	N.a.v. NVI 1 #736137	Het is niet in het belang van de keuzevrijheid dat een leverancier vanaf de start in een bepaald gebied geconcentreerd zit. Ook vinden wij dat u de verdeling niet kunt overlaten aan de leverancier tot na de gunning. Inschrijvers moeten vooraf weten hoe groot het gebied is, hoeveel middelen er staan en op basis waarvan men financieel en operationeel kan plannen. Wij stellen daarom voor dat alle cliënten die niet kiezen op basis van categorie en met een 123 verdeling evenredig worden verdeeld. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever past de verdeelsystematiek niet aan. Deze verdeelsystematiek heeft opdrachtgever gekozen naar aanleiding van de marktconsultaties. Zie hiervoor ook het verslag van de marktconsultaties

747152	Aanbestedingsprocedure	N.a.v. NVI 1 #736147	Bij de verstrekking in Natura worden geen kortingspercentages gehanteerd. Voor de levering van een hulpmiddel in Natura geldt een All-in huurtarief waarvoor de leverancier een functioneel adequaat middel selecteert vanuit haar verhuurdepot. In dit huurtarief is het onderhoud inbegrepen. De selectie van het middel gebeurt op basis van een functioneel programma van eisen, zonder specifieke eis tot het leveren van een bepaald merk of type of samenstelling. Wanneer de uitgangspunten voor PGB en Natura hetzelfde zijn, dan zou moeten gelden dat de leverancier op basis van een functioneel programma van eisen een passende offerte uitbrengt. Indien de PGB houder specifieke eisen heeft ten aanzien van merk, type of samenstelling, dan zijn de uitgangspunten van zorg in Natura en PGB niet meer hetzelfde. In dat geval zou de leverancier een offerte moeten uitbrengen op basis van de klantwens. Wanneer deze offerte hoger is dan de waarde die het hulpmiddel in natura zou hebben gekost (namelijk 84 maanden * huurprijs van die categorie) dan is het volgens ons een zaak tussen de ontvanger en de verstrekker van het PGB. Vrije keuze in merk, type en samenstelling voor de PGB houder past niet in het model van een huurcontract met all-in categorieprijzen. Wij verzoeken u om uw eisen op dit punt te herzien.	Nee, deze eis wordt niet herzien. Het is aan opdrachtgever om aan de inwoner een passend en toereikend pgb te verstrekken. Opdrachtgever is er van uit gegaan dat all-in huurtarieven worden gebaseerd op de brutocatalogusprijs (bcp), een kortingspercentage, onderhoud- en verzekeringskosten en een risico-opslag. Opdrachtgever vraagt opdrachtnemer om het kortingspercentage dat gehanteerd wordt voor de hulpmiddelen in natura ook te hanteren voor de inwoners die eenzelfde hulpmiddel (lees zelfde merk en type) met een pgb willen aanschaffen. Dit is niet van toepassing wanneer de inwoner kiest voor een ander merk en type hulpmiddel. Opdrachtgever wil na gunning een efficiënte werkwijze op het gebied van pgb afstemmen samen met opdrachtnemers.
747122	Aanbestedingsprocedure	N.a.v. NVI 1 #736570	Rolstoelfietsen maar ook zgn. Side-by-Side fietsen zijn veel duurder dan de grootste groep duofietsen of tandems waardoor je deze hulpmiddelen eigenlijk in een aparte categorie Speciale fietsen wilt zetten zodat je een passend en transparant huurtarief hiervoor kan rekenen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaat opdrachtgever niet akkoord. Rolstoelfietsen en side-by-side fietsen vallen onder categorie 5b 1.
747056	Eisen en criteria	Bijlage C Programma van Eisen	Vallen handbewogen rolstoelen voor volwassenen voor (semi) permanent gebruik met kantelverstelling ook onder categorie 2C?	Ja, handbewogen rolstoelen met kantelverstelling voor volwassenen vallen onder categorie 2c (Handbewogen) rolstoel voor (semi)permanent / passief gebruik.

746870	Bestek/beschrijvend document	Bijlage B Tarievenblad nav Nvl 1	De gemiddelde prijs op het nieuwe tarievenblad wordt niet volledig weergegeven in de geprinte versie ter ondertekening. Kunt u de bijlage nogmaals aanpassen?	Nee, de bijlage wordt niet aangepast. Het tarievenblad geeft de juiste weergave. Uit ons onderzoek blijkt dat het niet weergeven van de gemiddelde prijs op het tarievenblad te maken heeft met de afdrukinstellingen, bij een afdruk wordt ook dit veld volledig afgedrukt.
--------	------------------------------	-------------------------------------	---	--