

Offerteaanvraag

Hulpmiddelen Wmo – leveren en onderhoud

1 oktober 2021
Kenmerk 2021-WI-019
Versie 1.0
Definitief



Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl

bronversie Format A-104 v20210316

Inhoud

1	De opdracht	5
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	10
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	10
1.3	Social return	11
2	De aanbesteding	12
2.1	Doel van de aanbesteding	12
2.2	Aanbestedingsprocedure	12
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	12
2.4	Klachtenregeling	13
3	Uw inschrijving	14
3.1	Informatiefase	14
3.1.1	Vragen over de opdracht	14
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	14
3.1.3	Nota van inlichtingen	14
3.2	Uw inschrijving indienen	14
4	De beoordeling	16
4.1	Beoordelingsteam	16
4.2	Beoordelingsprocedure	16
4.2.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	16
4.2.2	Toetsen aan eisen	17
4.2.3	Gesprekken	17
4.2.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	18
4.2.5	Twintig dagen wachttijd	18
4.3	Procedure van verificatie	18
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	18
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	19
5.1	Uitsluitingsgronden	19
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
5.2	Geschiktheidseisen	19
5.2.1	Kwaliteitsborging	19
6	Programma van eisen	20
6.1	Algemene eisen	20

6.2	Materie-eisen	21
6.3	Duurzaamheid	25
6.4	Social return	25
6.5	Commerciële en indexeringseisen	25
6.6	Juridische eisen	27
7	Documentenoverzicht	29

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil meerdere raamovereenkomsten afsluiten voor het leveren en onderhouden van hulpmiddelen ten behoeve van de Wmo.

De gemeente Utrecht huurt vanaf 2015 de Wmo Hulpmiddelen. Dit blijven we de komende periode zo doen. Daarnaast hebben we de afgelopen jaren een aantal verbeteringen in het proces doorgevoerd, denk hierbij aan klachtenregistratie, wachttijd en samenwerking, zoals ook beschreven is in de [Raadsbrief van 16 juli 2019](#). De gemeente Utrecht wil graag samen met de hulpmiddelenleveranciers zo blijven werken en het proces steeds verder optimaliseren. Zie hiervoor het document Werkafspraken en het document Bespreekpunten.

Deze aanbesteding en alle bijbehorende documenten zijn mede tot stand gekomen naar aanleiding van gehouden evaluaties met de gecontracteerde partijen en door gesprekken met gebruikers van Wmo Hulpmiddelen.

De gemeente gunt de opdracht aan die inschrijvers die door inschrijving akkoord gaan met de eisen en die overeenstemming bereiken met de gemeente in het vervolgtraject. De gemeente nodigt de geldige inschrijvers uit voor gesprekken om de bespreekpunten, die de gemeente voor deze aanbesteding heeft opgesteld, uit te werken.

De besprekingen vinden plaats met alle geldige inschrijvers gelijktijdig op:

- Dinsdag 30 november van 9.30 – 11.30 uur
- Donderdag 2 december van 9.30 – 11.30 uur

De gemeente hoopt dat alle partijen deze dagen in de gelegenheid zijn met de juiste vertegenwoordiging aanwezig te kunnen zijn bij de gesprekken.

De gemeente sluit een raamovereenkomst met de geldige inschrijvers, die overeenstemming bereiken met de gemeente in de gesprekken tijdens het vervolgtraject.

In de publicatie op www.TenderNed.nl (verder te noemen TenderNed) vindt u alle aanbestedingsdocumenten.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling is verantwoordelijk voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). De toekenning van hulpmiddelen gebeurt door het Wmo loket. Aan de uitvoering van de Wmo ligt een beleidsvisie ten grondslag ([Wmo-beleid | Gemeente Utrecht](#)). Maatschappelijke Ontwikkeling stimuleert activiteiten waarbij inwoners hun talenten ontdekken, meedoen en erbij horen. Dit doen we dichtbij de inwoners en samen met uitvoeringsorganisaties. De leefwereld van de doelgroep staat daarbij centraal en we kijken altijd naar mogelijkheden in plaats van beperkingen. Uiteraard altijd met oog voor veiligheid.

Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat een hulpmiddel als één van de oplossingen wordt ingezet in het kader van zelfredzaamheid en/of participatie (om iemand mee te laten doen dus) en dat dit onderdeel is van de totaaloplossing op het gebied van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen.

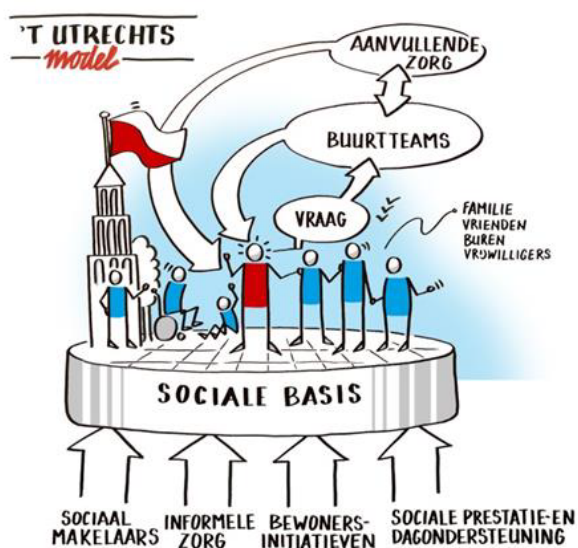
Utrechts model van zorg en ondersteuning

Het Utrechtse landschap voor zorg en ondersteuning is sinds 2015 sterk veranderd. We werken met minder partners intensiever samen aan de zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen. Dat doen we op basis van het Utrechts model van zorg en ondersteuning. Dit model is samen met onze partners in het sociaal domein ontwikkeld en in verschillende beleidsdocumenten terug te vinden. Er is binnen de stad breed draagvlak voor de leidende principes die we daarin hanteren:

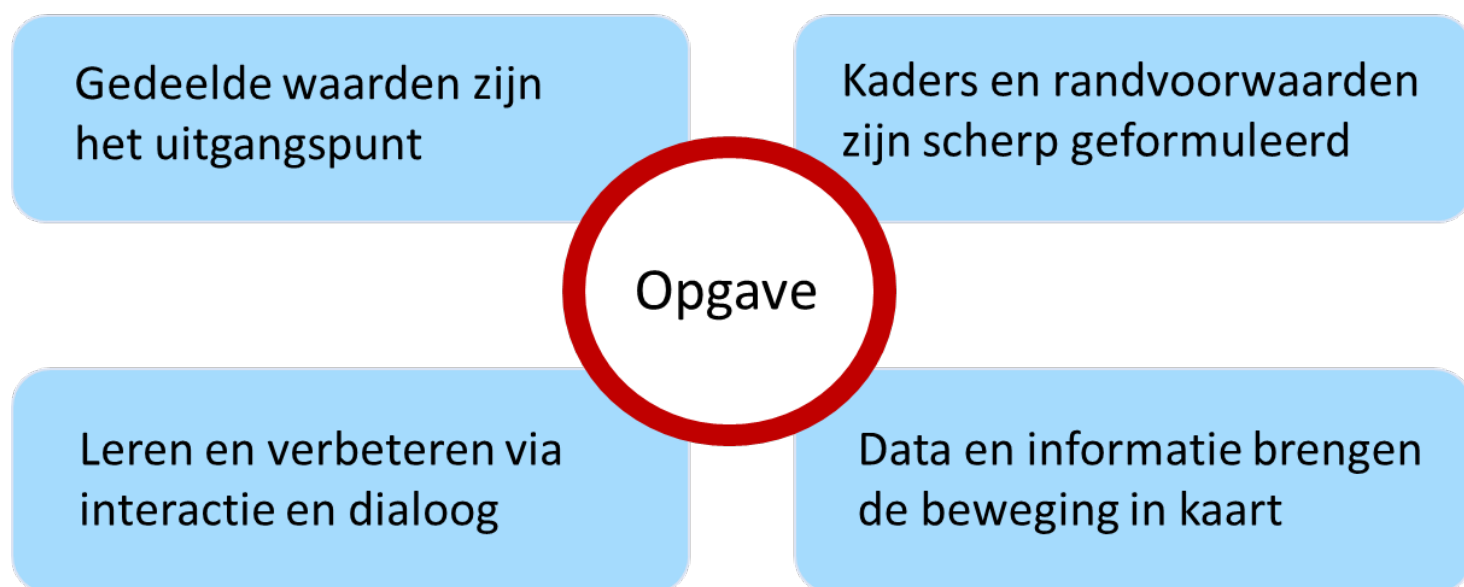
- Leefwereld centraal
- Uitgaan van mogelijkheden
- Zo nabij mogelijk
- Doen wat nodig is
- Eenvoud

Het Utrechtse zorgmodel kent drie sporen:

- 1) Een sterke sociale basis: het ondersteunen van zelforganiserend vermogen, zowel individueel als collectief. Hiervoor werd in 2018 de Visie versterken sociale basis vastgesteld. Ook heeft de gemeenteraad eind 2017 de nota's van uitgangspunten voor sociaal makelaarschap en informatievoorziening en onafhankelijke cliëntondersteuning (2019-2024) vastgesteld.
- 2) Sociale basiszorg: generalistisch werkende buurtteams, dichtbij en laagdrempelig. Eind 2017 stelde de gemeenteraad de nota van uitgangspunten voor de buurtteams (2019-2024) vast.
- 3) Aanvullende zorg: specialistisch en intensief als dit nodig is en zoveel als mogelijk ambulant. De gemeenteraad heeft de Strategie contracteren Aanvullende Zorg Wmo vanaf 2020 vastgesteld.



Betekenisvol sturen



Het Utrechts sturingsmodel

Doelstelling binnen het model is zoveel mogelijk 'de beweging naar voren' te faciliteren, waarbij we uitgaan van mogelijkheden. De zorg en ondersteuning wordt zoveel mogelijk vanuit de buurtteams (de basiszorg) en in de sociale basis georganiseerd. Voor mensen waarvan de problematiek zo zwaar is en/of de mogelijkheden van eigen kracht en eigen netwerk te beperkt zijn, dat aanvullende ondersteuning nodig is die niet geboden kan worden door het buurtteam, is er aanvullend maatwerk mogelijk.

Utrechts sturingsmodel

Het Utrechts sturingsmodel vormt de basis voor de sturing en monitoring van de hulpmiddelen leveranciers. Dit betekent dat de leidende principes ook na de aanbesteding fungeren als een sturingsmiddel en toetssteen voor de uitvoering door de gecontracteerde hulpmiddelen leveranciers. Verder zoeken we leveranciers die voldoen aan de kwaliteitseisen die wettelijk op de organisatie van toepassing zijn en die beschikken over medewerkers met de juiste vaardigheden. Daarnaast verwachten we dat de gecontracteerde organisaties actief meewerken aan onderzoek en vormen van monitoring, zoals een jaarlijks klantveringsonderzoek (inzet van de Ervaringwijzer) of participatieve audits waarbij professionals van verschillende partijen aan de hand van casuïstiek met elkaar bespreken of de gewenste kwaliteit wordt geleverd. Ook kwaliteitscontrole bij inwoners thuis kan onderdeel van de monitoring zijn. Met de leveranciers worden kwartaalgesprekken gevoerd om te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening.

Het verstrekken van hulpmiddelen is geen doel op zichzelf maar heeft tot doel dat mensen met een beperking kunnen meedoen in de samenleving. De vraag van de burger centraal stellen en het bieden van keuzevrijheid zijn daarbij belangrijk. Tegelijkertijd wil de gemeente efficiënt omgaan met beschikbare middelen. Daarom zet de gemeente nadrukkelijk in op verstrekking van de goedkoopst adequate oplossing (doelmatig) en hergebruik van gebruikte hulpmiddelen zonder daarbij aan kwaliteit in te leveren. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat het hulpmiddel adequaat is en van de geboden opties de goedkoopste.

De doelen die de gemeente met deze aanbesteding wil bereiken zijn:

- een zo hoog mogelijke kwaliteit van de leveringen en dienstverlening aan gebruikers;
- hoogstaande service aan de gebruiker;
- keuzevrijheid van de gebruiker voor een leverancier;
- zo kort mogelijke levertijden;
- transparantie m.b.t. prijsvorming en prijsstelling van de levering en de dienstverlening;
- realistische marktconforme tarieven;
- een efficiënt verstrekingsproces met inzet op zo veel mogelijk hergebruik.

Toekomst

De komende jaren is de verwachting dat de Wmo verder verandert. Keuzes van de overheid en de gemeente kunnen invloed hebben op de wijze waarop en welke hulpmiddelen worden verstrekt. Dat vraagt van leveranciers en gemeente dat zij op een andere manier denken en (samen)werken. Het is dus belangrijk om gezamenlijk tot afspraken te komen waarbij gemeente en leveranciers elkaar versterken om kwaliteit aan de inwoners te leveren.

Innovatie

Wij oriënteren ons op andere vormen van verstrekking, zoals uitleenconcepten waarbij geen sprake is van maatwerkvoorzieningen, maar van uitleen direct door de leverancier, al dan niet via de buurtteams. In feite zoeken we naar mogelijkheden rondom het vormgeven van algemene en collectieve voorzieningen. Daarnaast wil de gemeente Utrecht samen met u nadenken over andere vormen van (technologische) innovatie.

Verdeling

Eind augustus 2021 staan 5367 hulpmiddelen uit. De onderverdeling is als volgt:

• scootmobielen	40%
• rolstoelen handbewogen incidenteel gebruik	15%
• rolstoelen semi en actief gebruik	13%
• (rolstoel)fietsen (o.a. driewiel) en tandems	8%
• douche-toiletstoelen	5%
• elektrische duw-hoepelondersteuning	4%
• buitencategorie voorzieningen	4%
• rolstoelen elektrisch	3%
• rolstoelen passief-complex	2%
• tilliften	2%
• overig	4%
Totaal	100%

De genoemde hoeveelheden zijn indicatief. U kunt aan dit aantal uitstaande hulpmiddelen en de samenstelling ervan geen rechten ontleen. Wijzigingen in het beleid kunnen leiden tot wijzigingen in de omvang van de opdracht.

Bij de start van de nieuwe raamovereenkomst:

- Blijven de uitstaande hulpmiddelen en gebruikers bij hun huidige leverancier, wanneer deze toetreedt tot de nieuwe raamovereenkomst
- Wijst de gemeente nieuwe gebruikers toe aan de opdrachtnemer van het betreffende postcodegebied. Wanneer de gebruiker hiertegen bezwaar heeft, dan kan de gebruiker kiezen uit de overige opdrachtnemers
- Wijst de gemeente de gebruikers aan de (nieuwe) opdrachtnemer van het betreffende postcodegebied toe wanneer de (oude) opdrachtnemer van dit postcodegebied geen nieuwe raamovereenkomst heeft gekregen. Wanneer de gebruiker hiertegen bezwaar heeft, dan kan de gebruiker kiezen uit de overige opdrachtnemers.

Wanneer een gebruiker overgaat naar een andere aanbieder, dan is het uitgangspunt dat de gebruiker het hulpmiddel behoudt.

In overleg met u verdelen we de wijken van de stad voor nieuwe gebruikers evenredig over de opdrachtnemers. Gebruikers die in uw wijk wonen hebben de mogelijkheid te kiezen voor één van de andere opdrachtnemers bij toekenning van een hulpmiddel. De regie ligt bij de gemeente om in samenwerking met de nieuw te contracteren leveranciers de werkwijze en verdeling verder uit te werken. Voorop staat dat de gebruiker te allen tijde keuzevrijheid van leverancier heeft en dus de mogelijkheid heeft om over te stappen. In de werkafspraken staat de frequentie.

De raamovereenkomsten hebben een looptijd van drie jaar met de mogelijkheid tot drie keer twee jaar verlenging.

Motivatie looptijd raamovereenkomsten langer dan vier jaar:

Leveranciers kunnen met een langere looptijd meer investeren in de stad in de onderlinge samenwerking en partnerschap met de gemeente. Voor partnerschap is een langere contractduur wenselijk en daarom is er gekozen voor een langere looptijd dan vier jaar. Zorgcontinuïteit is hiermee ook gewaarborgd, alsmede rust en duidelijkheid voor de gebruiker.

Ook door de werkwijze – huur hulpmiddelen inclusief preventief en correctief onderhoud -, als ook de levensduur van de hulpmiddelen en de wens van de gebruikers, de huidige opdrachtnemers en de gemeente is er gekozen voor een langere looptijd.

Verwachte omvang van de raamovereenkomst:

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 9 jaar) van de raamovereenkomst hulpmiddelen Wmo af te nemen met een totale waarde van € 49.000.000.

Maximumomvang (of: begrenzing) van de raamovereenkomst:

De gemeente neemt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen af, met een maximale totale waarde van € 70.000.000. Zodra het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

De kosten van hulpmiddelen kunnen de komende jaren stijgen door een verdere groei van de stad, doordat meer inwoners die zorg nodig hebben langer thuis blijven wonen, door de overspannen huizenmarkt waardoor verhuizen naar een geschikte woning lastiger is en door stijgende prijzen. Wel is in deze paragraaf de scope van de raamovereenkomst afgebakend.

U kunt aan deze waarden geen rechten ontlenen.

1.2 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.2.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed en een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.

- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan 100.000,00 euro vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente gunt de opdracht aan die inschrijvers die door inschrijving akkoord gaan met de eisen en die overeenstemming bereiken met de gemeente in het vervolgtraject. De gemeente nodigt de geldige inschrijvers uit voor gesprekken om de bespreekpunten uit te werken tot uniforme afspraken. De gemeente sluit met deze inschrijvers een raamovereenkomst af.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. De gemeente verdeelt in samenwerking met de gegunde inschrijvers de stad en de Wmo hulpmiddelen evenredig over deze inschrijvers.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk uitvoert volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schade die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de

werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.

- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Het ingevulde Invulformulier huurtarieven hulpmiddelen Wmo

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de eisen en deelneemt aan de gesprekken. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie adviseurs met expertise op het gebied van de hulpmiddelen Wmo en de bijbehorende dienstverlening. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen. De gemeente betreft bij de gesprekken een vertegenwoordiging van de gebruikers.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

4.2.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde “criminele” activiteiten faciliteert.

Om een integriteitsbeoordeling te kunnen doen, is de gemeente via het Bibob-vragenformulier bevoegd extra inlichtingen op te vragen. Van deze bevoegdheid wordt gebruik gemaakt ingeval er ten aanzien van de inschrijver, of een door de inschrijver in te schakelen onderaannemer, sprake is van één of meerdere risico-indicatoren. Op verzoek van de gemeente dient inschrijver, dan wel de betreffende onderaannemer, dit Bibob-vragenformulier in te vullen en de gevraagde gegevens voor gunning van de opdracht te overleggen. Bij het niet, niet juist of niet tijdig invullen van dit vragenformulier en/of het niet, niet juist of niet tijdig aanleveren van de gevraagde gegevens, kan inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure zonder vergoeding van kosten.

De gemeente kan naar aanleiding van het door een inschrijver ingediende Bibob-vragenformulier het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het (niet- bindende) advies dat het landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft een aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om een overheidsopdracht wel of niet aan een inschrijver te gunnen danwel een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden, danwel wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde 'onderaannemer' zal worden ingeschakeld. De gemeente behoudt zich dan ook uitdrukkelijk deze rechten voor.

Indien toepassing van de Wet Bibob de aanbestedende dienst aanleiding geeft om advies in te winnen bij het Bureau Bibob, wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een periode van maximaal 12 weken.

U bent als inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving.

De aanbestedende dienst zal op verzoek nadere informatie omtrent de toepassing van de Wet BIBOB verschaffen..

4.2.2 Toetsen aan eisen

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de procedure en de opdracht. Met de ontvangst van uw inschrijving constateert de gemeente dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. Waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, kan deze verwijzing natuurlijk worden gegeven.

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunning uw akkoord op alle gestelde eisen te verifiëren.

Inschrijvers die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, vallen af.

4.2.3 Gesprekken

De gemeente nodigt de partijen waarvan de inschrijvingen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, uitsluitingsgronden en eisen aan de opdracht uit om gezamenlijk de bespreekpunten te bespreken en erover afspraken te maken. De besprekingen vinden met alle geldige inschrijvers gelijktijdig plaats.

Indien de gemeente er met een of meerdere inschrijvers niet uitkomt, staat het de desbetreffende inschrijver vrij om haar inschrijving in te trekken en haar aanbod niet gestand te doen. De inschrijver

dient dit schriftelijk aan de gemeente kenbaar te maken. Het staat de gemeente vrij om de aanbestedingsprocedure met de overgebleven inschrijvers te vervolgen.

4.2.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

4.2.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing.

4.3 Procedure van verificatie

De gemeente zal de geldige inschrijvers vragen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

Als uit de verificatie van de aanvullende informatie of documenten blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- de uitwerking van de besproken bespreekpunten door de inschrijvers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' (zie bijlage) in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden, een Uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: Zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

6.1 Algemene eisen

- Eis 1 U kunt passen, leveren en onderhouden van de hulpmiddelen Wmo en alle voorkomende werkzaamheden die hieraan gerelateerd zijn, waaronder het uitvoeren van een storingsdienst.
- Eis 2 De huurperiode van de hulpmiddelen is een (kalender)maand.
- Eis 3 U gaat ermee akkoord dat gebruikers met een persoonsgebonden budget (PGB) gebruik kunnen maken van dezelfde voorwaarden en tarieven als door u geoffreerd.

Overleg, communicatie en rapportage

- Eis 4 De gemeente Utrecht heeft een audit-instrument ontwikkeld om de kwaliteit van alle werkprocessen – zowel binnen haar eigen organisatie als binnen de contractpartij - permanent te kunnen schouwen. Primair doel van dit instrument is de optimalisatie van de werkprocessen. U dient aan de uitvoering van deze audits volledig en kosteloos medewerking te verlenen.
- Eis 5 De gemeente Utrecht voert met u – op uitvoerings- en contractniveau - periodiek (minimaal één keer per kwartaal) overleg over de voortgang van de dienstverlening. U wijst daartoe in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij contractmanagement van de gemeente Utrecht.
- Eis 6 De gemeente Utrecht voert iedere 6 maanden een strategie- en evaluatiegesprek met u en eventueel andere ketenpartners/ belanghebbenden over innovatie, proces, samenwerking e.d. U wijst daartoe in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij contractmanagement van de gemeente Utrecht.
- Eis 7 U voert jaarlijks overleg met alle ergotherapeuten in de gemeente Utrecht. U wijst daartoe in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij u. U nodigt contractmanagement en Wmo uitvoering van de gemeente Utrecht uit bij deze overleggen.
- Eis 8 Om continue te leren en verbeteren evalueert u casussen en klachten met alle betrokken medewerkers. Tijdens de contractoverleggen zijn de uitkomsten van deze evaluaties onderdeel van het gesprek.
- Eis 9 Communicatie naar gebruikersgroepen gebeurt uitsluitend in overleg en na goedkeuring van de gemeente Utrecht. Tijdens de implementatie van dit contract trekken de leverancier en de gemeente gezamenlijk op voor de communicatie naar de gebruikers van hulpmiddelen. Leveranciers schrijven niet uit eigen beweging gebruikersgroepen aan en benaderen gebruikersgroepen niet zonder overleg met en toestemming van de gemeente Utrecht.
- Eis 10 Indien er wijzigingen zijn in de naam- of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u dit binnen één werkdag door aan de contractmanager én aan de betrokken diensten/afdelingen van de gemeente Utrecht.

- Eis 11 U informeert de gemeente Utrecht en waar nodig ook de gebruiker binnen 5 werkdagen over aanpassingen en wijzigingen in productveiligheid, wet- en regelgeving, het assortiment en andere vakmatige zaken.
- Eis 12 U bent bereid en in staat om in samenspraak met de gemeente algemene voorzieningen te realiseren.

Privacy en klachten

- Eis 13 U waarborgt de bescherming van privacy van gebruikers van opdrachtgever door het instellen en toepassen van een privacyreglement. U waarborgt dat gegevens van gebruikers en de door de gemeente Utrecht aangeleverde informatie over gebruikers waarover u beschikt niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt worden.
- Eis 14 Gegevens over de gebruiker zijn ook van de gebruiker. Gebruikers die vragen om inzage in hun (digitale) dossier hebben te allen tijde dat recht. U bent bereid in deze gegevens ook in hardcopy binnen 5 werkdagen aan de gebruiker ter beschikking te stellen.
- Eis 15 U overlegt op eerste verzoek, een klachten- en een privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
- Eis 16 U stemt in met toetsing van het door u tijdens de implementatiefase ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeente en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit.
- Eis 17 U werkt mee aan het opzetten van een eenduidige klachtenregistratie
- Eis 18 U voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit. Daarnaast werkt u actief mee aan onderzoek en vormen van monitoring, zoals een klantervaringsonderzoek (inzet van de Ervaringwijzer-app) of participatieve audits waarbij professionals van verschillende partijen aan de hand van casuïstiek met elkaar bespreken of de gewenste kwaliteit wordt geleverd. Wanneer de Ervaringwijzer-app goed is geïmplementeerd zullen we met u onderzoeken of het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek kan vervallen.
- Eis 19 U overlegt op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos een schriftelijk oordeel van een accountant of een gelijkwaardige deskundige over de verwerking van informatie en de genomen maatregelen ter beveiliging van informatie.
- Eis 20 U verwerkt de gegevens die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van die werkzaamheden.
- Eis 21 U verleent op verzoek zo nodig toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn oordeel nodig heeft.

6.2 Materie-eisen

- Eis 22 U bent bereid en in staat om de alle categorieën van hulpmiddelen te leveren op basis van huur aan de gemeente.
- Eis 23 U sluit een bruikleenovereenkomst met de gebruiker voor ieder hulpmiddel dat u levert conform de eisen in de offerteaanvraag.
- Eis 24 In deze bruikleenovereenkomst staat welke rechten en plichten de gebruiker heeft ten aanzien van het hulpmiddel. Deze mogen niet in strijd zijn met het gestelde in deze offerteaanvraag en de bijbehorende raamovereenkomst.

- Eis 25 Alle door u te leveren 'hulpmiddelen' zijn voorzien van de relevante wettelijke keurmerken en normeringen.
- Eis 26 Alle 'hulpmiddelen' waarin een persoon per auto vervoerd kan worden voldoen bij aflevering aan de wettelijke normeringen. In de handleiding van elke vervoerbare rolstoel staat vermeld voor welk type vastzetsysteem deze geschikt is.
- Eis 27 U garandeert dat de door u te leveren tilliften ontworpen en geschikt zijn voor het tillen en/of transfereren van personen met een fysieke beperking.
- Eis 28 U garandeert dat alle door u te leveren tilliften voldoen aan de geldende kwaliteitscriteria, keurmerken, richtlijnen en normeringen.
- Eis 29 U gaat ermee akkoord dat u op geen enkele wijze offertes kunt sturen behalve voor buitencategorievoorzieningen (categorie 10). Zowel niet aanvullend op als niet in plaats van de door u geboden prijs. Uw huurprijzen zijn all-in prijzen.
- Eis 30 U stuurt stallingsrapportages te allen tijde, volledig ingevuld, naar uitvoering Wmo.

Levensduur

- Eis 31 De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor bij een verschil van mening over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van een hulpmiddel tussen gebruiker en leverancier via een onafhankelijke derde partij of zelfstandig tot een oordeel te komen over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van een middel. De kosten voor deze inzet zijn voor de gemeente als blijkt dat het middel voldoet en voor de leveranciers als blijkt dat het geleverde of in gebruik zijnde middel niet voldoet.
- Eis 32 U bent bereid en in staat reparaties en eventueel maatwerk aanpassingen aan zowel nieuwe als her te verstrekken hulpmiddelen uit te voeren. De kosten hiervoor zijn opgenomen in uw huurprijs.
- Eis 33 Overschrijding van de levertijd meldt u nadat u daarvan op de hoogte gesteld bent aan de betrokken gebruiker. U doet dat binnen 24 uur doch uiterlijk voor het verstrijken van de maximale levertijd.
- Eis 34 Indien u de levertijd overschrijdt geeft u zowel bij de gebruiker als de gemeente aan wat de te verwachte leverdatum is. De gemeente behoudt zich het recht voor om in deze gevallen de opdracht in overleg met de gebruiker bij een andere leverancier onder te brengen.
- Eis 35 Indien u de levertijd overschrijdt zorgt u tijdig voor een adequate kosteloze tijdelijke oplossing bij de gebruiker.
- Eis 36 De gemeente onderzoekt op dit moment of het komende systeem van digitaal berichtenverkeer (iWmo) gebruikt kan worden. De gemeente verwacht dat u als leverancier hierop voorbereid bent. Dit betekent dat u voldoet aan de landelijke standaarden van het berichtenverkeer en dat u voor de gemeente een deskundig aanspreekpunt heeft.

Onderhoud

- Eis 37 U bent verantwoordelijk voor al het onderhoud op alle door u aan gebruikers verhuurde middelen.
- Eis 38 U biedt de gebruiker bij reparatie in de werkplaats altijd een vergelijkbaar tijdelijk hulpmiddel aan. Alle kosten voor het beschikbaar stellen van het tijdelijke hulpmiddel zijn opgenomen in het huurtarief.
- Eis 39 De gebruiker en/of de gemeente Utrecht kan de bruikleenovereenkomst opzeggen/ beëindigen met inachtneming van een termijn van 2 weken voor het einde van de lopende kalendermaand.

- Eis 40 Enkel en alleen reparaties en kosten aan het hulpmiddel, noodzakelijk ten gevolge van opzet, onbehoorlijk en/of onzorgvuldig gebruik, schuld en/of nalatigheid van de zijde van de gebruiker komen voor rekening van de gebruiker. Het betreft hier ook de zorg voor het geladen houden van accu's. Normale slijtage en veroudering komen dus expliciet voor rekening van de leverancier.

24-uurs service bij storingen

- Eis 41 U bent bereid en in staat om een storingsservice aan te bieden, op de ingangsdatum van de raamovereenkomst beschikbaar te hebben voor de gemeente Utrecht én te onderhouden gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag (incl. feestdagen).
- Eis 42 U beschikt op de ingangsdatum van de raamovereenkomst over een 24-uur per dag bemand telefoonnummer (maximaal tegen standaard lokaal of interlokaal tarief) waarop een storing kan worden gemeld door de gebruiker. U zorgt ervoor dat alle gebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer.
- Eis 43 U gaat akkoord met de volgende minimumeisen aan de 24-uurs service bij storingen:
1. In het geval dat een gebruiker als sterk rolstoelafhankelijk is geïndiceerd:
Een monteur die adequate hulp kan verlenen is ter plaatse en verricht onderhoud en reparatie:

	Gebruiker is buitenshuis	Gebruiker is binnenshuis
Binnen gemeente Utrecht	binnen 1 uur	binnen 2 uur
Binnen provincie Utrecht	binnen 2 uur	binnen 4 uur
Daarbuiten	Zo spoedig mogelijk	Zo spoedig mogelijk

In het geval dat de gebruiker buitenshuis is, regelt leverancier het vervoer van de gebruiker naar huis.

2. In het geval dat een gebruiker niet als sterk rolstoelafhankelijk is geïndiceerd: de monteur die adequate hulp kan verlenen moet binnen 24 uur ter plaatse zijn en verricht dan reparatie en onderhoud.

- Eis 44 De gemeente Utrecht geeft bij het verstrekken van de opdracht tot levering van een hulpmiddel aan of de gebruiker wel of niet als sterk rolstoelafhankelijk is geïndiceerd.
- Eis 45 De storingsservice omvat een mogelijkheid tot tijdelijke vervanging van het hulpmiddel door een soortgelijk reservehulpmiddel, indien reparatie niet binnen 4 uur kan worden voltooid. Het afleveren van het reservehulpmiddel gebeurt binnen 4 uur nadat de beslissing tot tijdelijke vervanging is genomen. De kosten hiervan zijn opgenomen in het huurtarief.
- Eis 46 Uw serviceorganisatie beschikt 7 dagen per week, 24 uur per dag (incl. feestdagen) voor alle door u aangeboden standaard 'hulpmiddelen' over onderdelen en componenten, teneinde storingen en calamiteiten snel en adequaat te kunnen verhelpen.

Personeel

- Eis 47 Alle personen die u inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen 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

uw bedrijf. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen.

Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding, ook ten aanzien van de kindvoorzieningen, en zijn in staat de gebruiker in goed Nederlands te woord te staan. U overlegt op verzoek documentatie over de wijze waarop de medewerkers worden opgeleid.

- Eis 48 U beschikt over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de van toepassing zijnde werkzaamheden van alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen.

Eisen bij het verstrekken van een hulpmiddel aan een gebruiker

- Eis 49 U communiceert pro-actief met de gebruiker over de status van levering. Bij afwijkingen in het proces neemt u direct contact op met de gebruiker.
- Eis 50 U zorgt er bij complexe casussen voor dat een gebruiker één casemanager als aanspreekpunt heeft. Deze volgt het hele proces en neemt contact op wanneer afgeweken wordt van de afspraken, met de klant en met de Wmo-consulent. Hierbij is een aandachtspunt dat u doet wat u belooft.
- Eis 51 U spant zich in om een portal op te zetten waarin de gebruiker de status van de levering kan inzien.

Beëindigen bruikleenovereenkomst

- Eis 52 De bruikleenovereenkomst eindigt, op het moment dat:
- Gebruiker is overleden.
 - Gebruiker is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van Opdrachtgever.
 - Het hulpmiddel niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het Hulpmiddel in combinatie met het gebruik ervan worden gesteld.
 - Gebruiker een ander hulpmiddel heeft dat vervangen dient te worden omdat het niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het Hulpmiddel in combinatie met het gebruik ervan worden gesteld.
 - De gebruiker kiest voor een andere leverancier en het hulpmiddel is overgedragen.
 - Wanneer de gemeente de beschikking van de gebruiker intrekt.
 - De gebruiker zelf aangeeft het hulpmiddel niet meer te gebruiken.
- Eis 53 Wanneer een bruikleenovereenkomst eindigt ontvangt u hiervan (digitaal) bericht van de gemeente Utrecht. Indien de gebruiker met u contact heeft opgenomen informeert u de Gemeente Utrecht binnen één werkdag.
- Eis 54 Bij beëindiging van de bruikleenovereenkomst stopt de huur aan het einde van de op dat moment lopende kalendermaand. Bij afsluiting van een bruikleenovereenkomst start de huur op de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand.
- Eis 55 U verzorgt het retourhalen bij de gebruiker van het hulpmiddel dat u in onderhoud heeft en dat niet langer in bruikleen is.
- Eis 56 Gebruikers die niet tevreden zijn over uw dienstverlening kunnen per de eerste dag van iedere maand overstappen naar een andere leverancier met inachtneming van een termijn van twee werkdagen. Dit mag 1x per zes maanden. De leverancier beëindigt de bruikleenovereenkomst en werkt mee aan de overname van het middel door de nieuwe leverancier.
- Eis 57 De nieuwe leverancier neemt de dienstverlening en het middel over van de voormalige leverancier en communiceert aan de gemeente per wanneer de overname definitief is.
- Eis 58 In geval van een rechtstreekse melding door nabestaanden van een overleden gebruiker aan u, verzorgt u het retourhalen en meldt u dat binnen 24 uur aan de gemeente Utrecht.

6.3 Duurzaamheid

- Eis 59 De gemeente Utrecht hanteert een milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 60 De gemeente Utrecht streeft naar 100% uitstootvrij in 2025. U werkt hieraan mee, door gedurende de looptijd van de overeenkomst uw wagenpark te verduurzamen. Zie document Bespreekpunten.
- Eis 61 Alle leverstrekte hulpmiddelen hebben bij leverstrekking een gebruiksduur van nog tenminste 2 jaar.
- Eis 62 Bij leverstrekte middelen gelden de volgende voorwaarden:
- Het hulpmiddel heeft een gebruiksduur van ten minste 2 jaar
 - Het hulpmiddel is schoon met een intacte bekleding
 - Het hulpmiddel heeft geen losse onderdelen
 - Het hulpmiddel voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen/ veiligheidsnormen.

6.4 Social return

- Eis 63 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5.
- Eis 64 De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle bruikleenovereenkomsten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 65 De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de bruikleenovereenkomsten € 100.000 of meer bedraagt.

6.5 Commerciële en indexeringseisen

- Eis 66 De gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 67 Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde btw-tarieven.
- Eis 68 U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht voornemens is om alle geldige leveranciers te contracteren die aan de gestelde eisen voldoen.
- Eis 69 U gaat akkoord met de volgende wijze van het verdelen van de opdrachten over de te contracteren bedrijven:
Bij de start:
- De uitstaande hulpmiddelen en gebruikers blijven bij dezelfde opdrachtnemer.
 - De gemeente wijst nieuwe gebruikers aan de opdrachtnemer van het betreffende postcodegebied toe. Wanneer de gebruiker hiertegen bezwaar heeft, dan kan de gebruiker kiezen uit de overige opdrachtnemers.
 - Als een opdrachtnemer van de oude raamovereenkomst geen nieuwe raamovereenkomst krijgt, dan wijst de gemeente de gebruikers aan de (nieuwe) opdrachtnemer van het betreffende postcodegebied toe. Wanneer een gebruiker hiertegen bezwaar heeft, dan kan de

gebruiker kiezen uit de overige opdrachtnemers. Uitgangspunt is dat de gebruiker het hulpmiddel kan behouden.

- Eis 70 Uw gemiddelde huurprijs voor categorie 1 t/m 8 ligt tussen de € 70,00 en €75,00 (exclusief BTW) per maand. Voor hulpmiddelen uit categorie 10 brengt u een offerte uit.
- Eis 71 De gemeente kiest in geval van beëindiging van de te sluiten raamovereenkomst voor een uitsterfconstructie waarbij nieuwe gebruikers naar een van de leveranciers gaan en bestaande gebruikers tot het moment van vervanging van hun middel bij de bestaande leverancier blijven. Tenzij de gebruiker kiest voor een nieuwe aanbieder.
- Eis 72 Indien een gebruiker, huidig en nieuw, wenst over te stappen naar een andere leverancier, neemt de nieuwe leverancier het middel over. Dat gebeurt op basis van de prijsbepaling van de overnamewaarde volgens het "Convenant meeverhuizen van mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing (versie 22 april 2021), namelijk:

De overnamewaarde van het hulpmiddel =

$$\frac{(\text{historische brutocatalogusprijs} - \text{korting}) * \text{resterende economische afschrijvingstermijn}}{\text{economische afschrijvingstermijn}}$$

De korting voor hulpmiddelen voor volwassenen is 40%.

De korting voor hulpmiddelen voor kinderen en voor douche- en toilethulpmiddelen is 30%.

De economische afschrijvingstermijn is 7 jaar voor alle voorzieningen. De kindervoorzieningen en douche- en toiletvoorzieningen zijn hierop een uitzondering, want voor deze voorzieningen is de economische afschrijvingstermijn 5 jaar.

De restwaarde is € 75.

De minimumwaarde bij een overname is € 75.

Indexering, facturatie en betaling

Inzake facturatie, declaratie en indexatie maken wij met de deelnemende leveranciers gezamenlijk afspraken.

- Eis 73 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2022 en zijn in ieder geval vast tot 1 april 2023.
- Eis 74 Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 1 april 2023.
- Eis 75 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 76 De gemeente Utrecht 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. U bent bereid en in staat om hierin (voor de gemeente kosteloos) mee te werken. De technische specificaties hiervoor moeten nog worden vastgesteld. U conformeert zich hieraan.
- Eis 77 Betaling van huur vindt plaats vanaf de eerstvolgende maand na levering.
- Eis 78 De gemeente betaalt de huurprijs vooraf per kalendermaand. Bij de invoering van het iWmo-berichtenverkeer maken de gemeente en u nadere afspraken over de facturatie.
- Eis 79 De ingangsdatum van de huur is de start van de eerstvolgende maand na de datum van de levering.

- Eis 80 Eén maal per jaar worden de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2023.
- Eis 81 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op één decimaal, bestaat uit de jaarmutatie in de prijsindex die het CBS het meest recent heeft vastgesteld.

Voor het vaststellen van het indexeringspercentage wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Indexering vindt ook plaats als de jaarmutatie negatief uitvalt.

Volgens het onderstaande voorbeeld komt de indexering uit op +1,2%.

Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100

Gewijzigd op: 16-8-2021 02:00

 Bewerk tabel

 Download CSV

 Toon toelichting

CPA2008	Perioden	Prijsindex (2015=100)	Jaarmutaties (%)
Dienstenprijsindex (DPI)	2020 1e kwartaal	106,9	1,8
	2020 2e kwartaal	107,4	1,7
	2020 3e kwartaal	107,1	1,3
	2020 4e kwartaal	107,3	1,2
	2020	107,2	1,5
	2021 1e kwartaal	108,1	1,2
	2021 2e kwartaal [®]	.	.

6.6 Juridische eisen

- Eis 82 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 83 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept-) raamovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 84 Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept-verwerkersovereenkomst (bijlage).
- Eis 85 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan het (concept-) werkafsprakenboek. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed. Tijdens de gezamenlijke besprekingen zetten we de punten op de i van de werkafspraken.

- Eis 86 U gaat ermee akkoord dat de raamovereenkomst een looptijd heeft van drie jaar en ingaat op 1 april 2022. De raamovereenkomst kent een verlengingsoptie van drie keer twee jaar.
- Eis 87 Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 88 Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 89 Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 90 U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

7 Documentenoverzicht

Bijlagen gepubliceerd bij deze offerteaanvraag:

1. Conceptraamovereenkomst
2. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht
3. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
4. Handleiding Social Return
5. Uitvoeringsverklaring onderaannemer
6. Conceptverwerkersovereenkomst
7. Werkafsprakenboek
8. Invulformulier huurtarieven hulpmiddelen Wmo
9. Checklist
10. Bespreekpunten