

Nota van inlichtingen 2 d.d. 22 juli 2021
behorende bij de aanbesteding Hulpmiddelen met kenmerk 200152SDD

nr.	document	paragraaf	blz.	vraag	Antwoord
1	Nota van Inlichtingen	Vraag 46	4	U geeft aan dat het in indicatiegroep 17A gaat om hoog/laag verstelbare douchebrandcards. Douchebrancards zijn verrijdbaar en vallen daarom in de lage btw. Badzitjes zijn relatief eenvoudige hulpmiddelen die opdrachtnemer in indicatiegroep 16A verwacht. Het is opdrachtnemer daarom niet duidelijk welke voorzieningen u in deze indicatiegroep wilt zien. A) Kunt u dit toelichten en ook in welke (laag btw) indicatiegroep u de verrijdbare hoog/laag douchebrancards wilt zien? B) Bedoelt u ook badliften in deze indicatiegroep?	Badzitjes is toegevoegd aan indicatiegroep 16A. A) We volgen de richtlijnen van de belastingdienst. Zie bijgaand bij deze nota van inlichtingen. B) Badliften vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
2	Nota van Inlichtingen	Vraag 77	7	U geeft aan dat bij overschrijding van de overeengekomen KPI's de Opdrachtgever de zwaarte van de sanctie bepaalt. 1) Mag inschrijver er hierbij vanuit gaan dat u hierbij redelijkheid en billijkheid betracht? 2) Wilt u deze eis met een praktijkvoorbeeld illustreren?	1) Daar mag u vanuit gaan. 2) Praktijkvoorbeelden zijn: • Opdrachten zijn niet terug te vinden in systemen waardoor ze na weken wachten opnieuw moeten verstuurd door consultants • Klanten klagen over de telefonische bereikbaarheid. Een klant vertelde vorige week een uur en vijf minuten in te wacht te hebben gestaan tot zijn frustratie • Consultants worden nog steeds niet tijdig teruggebeld. Medewerkers weten niet direct naar de juiste persoon door te verbinden waardoor er toch een lange wachttijd ontstaat voor de Consultants. • Opdrachten staan lang uit doordat er nog een bestelling moet plaatsvinden of doordat de interne communicatie omtrent de planning en het contact met de klant niet goed verlopen: voorziening was al op voorraad maar om onduidelijke redenen nog niet geleverd aan klant.
3	Nota van Inlichtingen	Vraag 30	3	U geeft aan dat u vasthoudt aan de eis van het tweejaarlijkse KTO waarin alle cliënten bevraagd worden. A) Kunt u kenbaar maken of u de e-mailadressen van klanten kunt aanleveren zodat het onderzoek online kan plaatsvinden? (i.v.m. een inschatting van de kosten, die hoger zijn bij benadering telefonisch of per post). B) Hoe staat u er tegenover als aanbieders aanvullend op dit tweejaarlijkse onderzoek ook een steekproefsgewijs klanttevredenheidsonderzoek uit laten voeren (om hun eigen dienstverlening te kunnen blijven meten en verbeteren)?	A) Wij zijn niet bereid deze informatie aan te leveren in verband met AVG wetgeving. Inschrijver moet helaas deze informatie zelf verzamelen. B) Dat is toegestaan.
4	Nota van Inlichtingen	Vraag 14	1	Wij belasten onze opdrachtgevers bij voorkeur minimaal met betrekking tot referenties voor aanbestedingen. Zeker i.v.m. de huidige thuiswerkmaatregelen hebben referenten niet altijd de faciliteiten tot hun beschikking om te printen en scannen. U mag er vanuit gaan dat de inschrijver de verklaring van de referent verkrijgt, en doordat de inschrijver de contactgegevens van de referent opgeeft, kunt u de referentie altijd toetsen bij de referent zelf. Bent u bereid om daarom ondertekening van de tevredenheidsverklaring te laten vallen?	Daartoe zijn wij niet bereid.
5	Nota van Inlichtingen	Vraag 34	4	U geeft aan dat u niet akkoord gaat met een technisch/economische levensduur van 2,5 jaar voor antidecubitus voorzieningen en ortheses. Dit is zeer ongebruikelijk. Met een afschrijvingsduur van 84 maanden betekent dit dat deze voorzieningen in de overnameprijs onredelijk duur worden. A) Bent u bereid om dan in ieder geval naar een technisch economische levensduur en dito afschrijvingstermijn van 60 maanden te gaan? B) Kunt u bevestigen dat uw antwoord op vraag 1 hier ook van toepassing is (dus dat ook voor deze voorzieningen de begin- en eindregeling gelijk zijn)?	A) Daartoe zijn wij bereid. B) Dat kunnen wij bevestigen. De waardebepalingsregeling wordt uitgebreid met 60 maanden afschrijvingstermijn voor antidecubitus voorzieningen en ortheses. Zie ook het antwoord op vraag 19.
6	Nota van Inlichtingen	Vraag 45	4	U geeft aan dat er sprake is van een verschrijving. Bent u (om vergissingen te voorkomen) bereid om in de 2e NvI (of na gunning) een herziene bijlage E te publiceren, zodat er in de uitvoering één definitief document is waar mee gewerkt kan worden?	Daartoe zijn wij bereid. Een herziene Bijlage E is bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.
7	Nota van Inlichtingen	Vraag 46	4	Het door u verstrekte overzicht van de belastingdienst is niet toereikend om onze vraag te beantwoorden. U geeft aan bij de volgende NvI de vraag over de indeling van de badlift te beantwoorden. 1. Mogen wij er van uit gaan dat ook bij indicatiegroep 17A geen sprake is van douchebrancards? 2. Wij willen u vragen om helderheid te geven over welke hulpmiddelen u in de hoog btw indicatiegroep 17A wilt zien, om misverstanden in de uitvoering te voorkomen.	1) De keuze van splitsing in hoog en laag BTW is in eerdere contracten ontstaan op verzoek leveranciers. Er zitten dus wel degelijk douchebrancards tegen hoog BTW tarief in indicatiegroep 17A. 2) De verantwoording voor toepassing van het juiste BTW regime ligt bij de inschrijver. In het verleden zijn op basis van de toen gemaakte afspraken tussen opdrachtnemers en belastingdienst, de artikel ingedeeld in de productgroepen. Deze indeling moet voor de aanbesteding aangehouden worden.
8	Nota van Inlichtingen	Vraag 48	4	Antwoord C; door uw toevoeging 'in overleg met de consultant' krijgen wij de indruk dat u in uw antwoord uitgaat van de nieuwe verstrekkingen. Wij hebben wellicht de vraag niet concreet genoeg gesteld en daarom voor de zekerheid: Mogen wij er van uit gaan dat ook het uitstaand bestand bij implementatie definitief op basis van functionaliteit in de nieuwe categorieën wordt ingedeeld en verschillen zoals benoemd worden gecorrigeerd?	U mag ervan uit gaan dat de indeling van hulpmiddelen in indicatiegroepen reeds op basis functionaliteit is geschiedt en geborgd. Uitzonderingen zijn echter mogelijk indien leverancier beargumenteerd kan aangeven dat de indeling onredelijk is.

Nota van inlichtingen 2 d.d. 22 juli 2021
behorende bij de aanbesteding Hulpmiddelen met kenmerk 200152SDD

9	Nota van Inlichtingen	Vraag 25	2	U geeft aan ervoor open te staan om het overnemen van medewerkers van latende leverancier als een invulling van de SROI verplichting te zien. Kunt u aangeven binnen welke kandidaat groepen in bijlage K deze medewerkers vallen?	Deze vraag is niet direct te beantwoorden. Het is niet zonder meer zo dat SROI kandidaten (al dan niet momenteel in vaste dienst) overgenomen kunnen worden. Dat is alleen het geval indien voor deze kandidaten noodgedwongen de arbeidsovereenkomst beëindigd moet worden. In het geval dat er dan sprake is van noodzakelijke begeleiding van werk naar werk, en de kandidaat anders werkloos zou worden, kan er sprake zijn dat dit onder de SROI van een nieuwe leverancier valt. Dat valt dan onder categorie a. als bedoeld in het Social Return Protocol in bijlage K van de aanbestedingsleidraad.
10	Nota van Inlichtingen	Vraag 67	6	Om een goede calculatie te maken, is het van belang om niet alleen het jaar van eerste levering te weten, maar ook de maand. Deze maanden staan nu nog niet vermeld in bijlage M1 en M2. Gaat u erin mee om deze, middels Nvl 2, te publiceren, ten behoeve van een exacte waardebepalings?	De leeftijd in maanden is opgenomen in de bijlagen M1 en M2. De maand in het jaar van aflevering is daarmee te bepalen.
11	Nota van Inlichtingen	Vraag 13	1	U stelt dat leveranciers voor de adviseurs een beroepsaansprakelijkheidsverzekering moeten hebben voor vermogensschade. Beroepsaansprakelijkheid biedt echter alleen dekking voor advieswerkzaamheden in de zuivere zin des woords, dus een beroepsfout. Onze dienstverlening betreft levering van onderhoudsdiensten en levering van producten. U vraagt daarmee een verzekering die ziet op een dienst die geen onderwerp is van de opdracht. In het geval van leverancier is er tenslotte te allen tijde sprake van een levering van een fysiek goed n.a.v. advies. Als een adviseur niet goed adviseert, en er als gevolg een verkeerd hulpmiddel geleverd wordt, waardoor schade wordt geleden, biedt een beroepsaansprakelijkheidsverzekering geen dekking. De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wel. Wij vragen u daarom nogmaals nadrukkelijk om uw antwoord te herzien en te bevestigen dat het niet verplicht is een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te sluiten.	Daar gaan wij akkoord met inachtneming van het volgende. De leverancier voert op basis van de indicatie het productselectieproces uit voor het passende Wmo hulpmiddel. Eventueel maatwerk en accessoires worden door leverancier op basis van de indicatie ook gemonteerd/geleverd. Indien vastgesteld wordt dat de cliënt verlies van inkomsten uit werk of omzet uit zijn/haar bedrijf lijdt, wat is veroorzaakt door het verkeerde advies of de verkeerde selectie van het hulpmiddel en eventueel maatwerk/accessoires door leverancier, is leverancier hiervoor aansprakelijk, en dient de verzekering van leverancier deze vermogensschade af te dekken. Indien u middels een verklaring van uw verzekeraar kunt aantonen dat de risico's, die gepaard gaan met de door u uit te voeren advieswerkzaamheden in deze overeenkomst, zijn verzekerd met uw bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, is het niet nodig om een afzonderlijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Deze eventuele extra verklaring van uw verzekeraar dient u op verzoek van de aanbestedende dienst te overleggen bij de nader op te vragen bewijsstukken.
12	Aanbestedingsdocument eis 19 Vraag 7 Nvl 1		57	We verzoeken u om de beantwoording van deze vraag te heroverwegen en de levertijden volgens de VNG Handreiking Inkoop Hulpmiddelen te hanteren, waarin de levertijd van modulaire hulpmiddelen op 15 – 20 dagen is gesteld. Bent u hiertoe bereid en indien niet, waarom niet?	Daartoe zijn wij niet bereid. Wij hanteren in de praktijk reeds lang de gestelde korte levertermijnen, zonder problemen.
13	Bijlage F – Programma van Eisen, Vraag 22 Nvl 1	eis 19	57	Is onze veronderstelling juist dat, ter voorkoming van onnodige administratieve lastendruk voor zowel opdrachtgever als -nemer, het hulpmiddel na een succesvolle proefperiode vanaf datum eerste levering gefactureerd kan worden, conform de gangbare norm?	Dat is juist.
14	Aanbestedingsdocument Vraag 29 Nvl 1	1.6 Samenvoegen en percelen	14	Inschrijver heeft proefondervindelijk ondervonden in meerdere contracten dat klanten niet in alle gevallen zelf een keuze maken. Hierom hebben enkele gemeenten besloten om te werken met een om en om toewijzing in geval de klant niet zelf een keuze maakt. Hiermee wordt voorkomen dat consulenten ongewild in een adviserende positie komen ten aanzien van keuze leveranciers. Bent u bereid om na gunning hiervoor een methodiek te bespreken, bijvoorbeeld op basis van beginletter achternaam (A t/m M en N t/m Z)?	Daartoe zijn wij niet bereid. In de praktijk ligt de keuze altijd bij de cliënt, en maakt de consulent nooit deze keuze.
15	Bijlage F – Programma van Eisen Vraag 30 Nvl 1	eis 26	59	Het is ongebruikelijk om voor alle klanten een KTO uit te voeren. Ook is het ongebruikelijk om een KTO uit te voeren 1 maal per 2 jaar, waarin vragen zijn opgenomen over dienstverlening zoals levering die mogelijk al twee jaar geleden heeft plaatsgevonden. We willen u adviseren om een halfjaarlijks KTO te doen onder een representatieve vertegenwoordiging van de doelgroep. Dit draagt bij aan de kwaliteit en actualiteit van het onderzoek en beperkt de administratieve lastendruk van zowel opdrachtgever als –nemer. Bent u hiertoe bereid en zo niet, waar niet?	Wij zijn daartoe niet bereid, vanwege de lage aantal reacties van cliënten. Het blijft eenmaal per 2 jaar het volledige cliëntenbestand. Zie ook het antwoord op vraag 3 van deze nota van inlichtingen onder B).
16	Bijlage F – Programma van Eisen, Vraag 35 Nvl 1	Eis 5 Levensduur	53	Kunt u nader toelichten/ wat de rol van de consulent hierbij is?	De rol van de consulent is dat deze vertrouwt op de expertise van de leverancier van de het sporthulpmiddel wat betreft levensduur en bepaalt of het hulpmiddel wordt ingezet voor de klant.
17	Leidraad, Vraag 52 Nvl 1	4.5	31	Kunt u uw antwoord motiveren en specifiek met betrekking tot het deel van de vraag over het level playing field voor inschrijvers? ?	Wij stellen ons op het standpunt dat er een level playing fields bestaat. De opdracht kent geen bovenmatige inspanning of investering ten aanzien van de implementatie van de opdracht. Een wissel van een zittende naar een leverancier gaat vaak gepaard met een implementatieproces dat gemeengoed en bekend is voor leveranciers. In een markt met een beperkt aantal leveranciers waarin met regelmaat aanbesteed wordt, zal een leverancier voortdurend nieuwe opdrachten winnen, bestaande opdrachten behouden of bestaande opdrachten verliezen. Implementatiekosten bij nieuwe opdrachten zijn daarbij een gegeven. Het is tenslotte ook niet ongebruikelijk dat aanbestedingen voor hulpmiddelen gepaard gaan met overname van een hulpmiddelenbestand van een zittende leverancier door een nieuwe leverancier.

Nota van inlichtingen 2 d.d. 22 juli 2021
behorende bij de aanbesteding Hulpmiddelen met kenmerk 200152SDD

18	Bijlage F Vraag 93 NVI 1	eis6		U geeft aan dat eis 6 wordt geschrapt. Wilt u, aangezien inschijver akkoord dient te gaan met de eisen op het invulformulier, het invulformulier hierop aanpassen en opnieuw publiceren?	Een aangepaste bijlage F is bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.
19	NVI	vraag1, par. 1,3	12	In uw antwoord geeft u aan dat eventueel maatwerk geen onderdeel is van de overnamewaardebepaling. Dit lijkt ons niet juist. De huidige leverancier maakt hier wel de kosten voor en deze zijn vervolgens niet apart te declareren (behoudens de ortheses). Hierdoor maakt individueel maatwerk onderdeel uit van de categorieprijsopbouw. Wij vragen u daarom uw antwoord te herzien en te stellen dat ook individueel maatwerk onderdeel is van de overnamewaarde, gaat u hiermee akkoord?	Het maatwerk is onderdeel van de overnamewaarde en is inbegrepen in de restwaardeberekeningen in de overzichten van uitstaande bestanden die bij de eerste nota van inlichtingen zijn verstrekt. De waardebepalingsregeling bij overname wordt verder aangepast als volgt: Voor alle hulpmiddelen Standaard Historische Catalogus Prijs per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto prijs in jaar van aanschaf verminderd met een 25% korting (ongeacht de toenmalige werkelijke korting), met lineaire afschrijving naar 5% restwaarde. De afschrijvingsduur bedraagt voor alle hulpmiddelen 7 (zeven) jaar, met uitzondering van kindervoorzieningen, douche- en toilethulpmiddelen, ortheses en antidecubitus voorzieningen waarvoor de afschrijvingsduur 5 (vijf) jaar bedraagt. Uitgangspunt is een bestand zonder structureel achterstallig onderhoud. Eventuele accessoires en maatwerk vormen onderdeel van de overnameprijs. In geval van een overname van een hulpmiddel tijdens de Raamovereenkomst door verhuizing van een cliënt naar een Drechtstedengemeente, is de overnameregeling in het Convenant in Bijlage N van toepassing. Zie ook het antwoord op vraag 5.
20	NVI 1	Antwoord 1	1	Kunt u bevestigen dat de minimale restwaarde vastgesteld is op 5% van (BCP-25%)?	Dat kunnen wij bevestigen. De minimale restwaarde is 5% van (BCP minus 75%).
21	NVI 1	Antwoord 1	7	Wij willen u verzoeken uw antwoord te heroverwegen. Ook alle activiteiten van onze adviseurs, die in loondienst werken, vallen onder onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Uw eis voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is daarmee onnodig kostenverhogend en daarmee onnodig prijsopdrijvend voor uw gemeenten. Gaat u akkoord om uw eis voor een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid alsnog te schrappen?	Zie het antwoord op vraag 11 in deze tweede nota van inlichtingen.