

Beschrijvend document:

Wmo Hulpmiddelen West-Brabant



Namens de gemeenten:

Alphen-Chaam, Altena, Baarle-Nassau, Drimmelen,
Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk,
Oosterhout, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert

Begeleid door het Inkoopbureau West-Brabant

Kenmerk: SIW009199
Datum: 1 december 2022

Inhoudsopgave

1.	Aanbestedingskader.....	4
1.1.	Introductie.....	4
1.2.	Keuzes aanbestedingsprocedure.....	4
1.3.	Voorwaarden aanbestedingsprocedure.....	5
1.4.	Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure.....	6
1.5.	Planning.....	6
2.	De opdracht.....	7
2.1.	Scope.....	7
2.2.	Procesbeschrijving.....	8
2.3.	Het hulpmiddel.....	9
2.4.	Categorieën.....	10
2.5.	Huur.....	10
2.6.	Koop.....	10
2.7.	Gebruikte hulpmiddelen.....	10
2.8.	Overname.....	11
2.9.	Waarde overname.....	11
2.10.	Overdacht.....	11
2.11.	Personeel.....	12
2.12.	Passing.....	12
2.13.	Levering.....	13
2.14.	Levertijden.....	14
2.15.	Beëindiging.....	14
2.16.	Service en onderhoud.....	15
2.17.	Bereikbaarheid.....	16
2.18.	Nazorg.....	16
2.19.	Digitale informatie.....	16
2.20.	Klachten.....	17
2.21.	Communicatie met de gebruiker.....	17
3.	Contractuele voorwaarden.....	18
3.1.	Vorm en duur van de overeenkomst.....	18
3.2.	Financiële bepalingen.....	20
3.3.	Facturatie en betaling.....	21
3.4.	Social Return On Investment.....	23
3.5.	Contractuitvoering en contractmanagement.....	23
3.6.	Klanttevredenheidsonderzoek.....	24
3.7.	Rapportage contractmanagement en evaluatie.....	27

4.	Aanbestedingsprocedure.....	28
4.1.	Nota van Inlichtingen.....	28
4.2.	Indiening van de inschrijving	28
4.3.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving	29
4.4.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	31
4.5.	Eisen aan de inschrijving.....	34
4.6.	Beoordeling van de inschrijvingen.....	35
4.7.	Gunning van de opdracht	39
	Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet	40
	Bijlage 2 Verklaring referentie voor kerncompetentie	40
	Bijlage 3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	40
	Bijlage 4 Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten	
	Gemeente Etten-Leur - versie maart 2013	40
	Bijlage 5 Concept raamovereenkomst	40
	Bijlage 6 Klachtenregeling	40
	Bijlage 7 Concept wachtkamerovereenkomst	40
	Bijlage 8a Uitstaande hulpmiddelen leverancier A	
	Bijlage 8b Uitstaande hulpmiddelen leverancier B.....	40
	Bijlage 9 Categorie indeling	40
	Bijlage 10 Verslag marktconsulatie.....	40

Niets van deze uitgave mag worden veeelvoudigd en / of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Inkoopbureau West-Brabant.

1. Aanbestedingskader

1.1. Introductie

De Colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Alphen-Chaam, Altena, Baarle-Nassau, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Rucphen, Steenberghe, Woensdrecht en Zundert, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, zijn voornemens de opdracht voor de allesomvattende dienstverlening Wmo hulpmiddelen aan te besteden. De dienstverlener wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer.

Dit beschrijvend document is bedoeld om partijen de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1. Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012.

De aanbesteding vindt plaats middels een Europese openbare procedure. De aanbestedende dienst hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten.

1.2.2. Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden, welke u aantreft in bijlage 6. Klachten worden ingediend via klachtenmeldpunt@inkoopwestbrabant.nl.

Een inschrijver kan een klacht indienen over:

- de fase vóór de uiterste datum van inschrijving (designklacht) van een lopende aanbesteding.
- een selectie- of gunningsbeslissing van een lopende aanbesteding.

Voor designklachten geldt dat als inschrijver tijdig een klacht indient, de aanbestedende dienst deze afhandelt vóór de uiterste datum van inschrijving van de aanbesteding. Indien de aanbestedende dienst een tijdig ingediende klacht niet voor de uiterste datum van inschrijving kan afhandelen, verschuift de aanbestedende dienst de uiterste datum van inschrijving.

Voor klachten over de gunningsbeslissing geldt dat de aanbestedende dienst de gehanteerde termijn van 20 kalenderdagen opschort indien dit nodig wordt geacht.

1.2.3. Clusteren en percelen

De opdracht is geclusterd en niet opgedeeld in percelen omdat er een samenhang tussen de deelnemende gemeenten en de afname van dezelfde categorieën hulpmiddelen bestaat. Op het gebied van Wmo wordt de samenwerking in de regio al gezocht. De aanbestedende dienst is van mening dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijver.

De aanbestedende dienst is voornemens om met twee (2) inschrijvers een raamovereenkomst af te sluiten.

1.2.4. Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen. Aanboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet beoordeeld en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

1.2.5. Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure

1.3.1. Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden niet vergoed;
- Aan de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend. De aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- Door middel van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en alle onderliggende documenten. Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.

1.3.2. Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst tijdig (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt hiervan melding te doen, is zijn recht verwerkt. Het bepaalde in deze alinea prevaleert boven de fatale termijn van 20 dagen vanaf de gunningsbeslissing.

1.3.3. Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de raamovereenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een raamovereenkomst dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voornoemde houden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan beschikbaar te stellen aan de rechter.

1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

1.4.1. Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst wordt bij deze aanbesteding begeleid door de Stichting Inkoopbureau West-Brabant.

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is Rick Roovers (Inkoopadviseur)

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient digitaal te verlopen via TenderNed.

Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

1.4.2. Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

1.4.3. Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties die in een andere taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

1.5. Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbestedingsdocumenten	Donderdag 1 december 2022	Via TenderNed
Sluitingstermijn voor stellen van vragen voor de 1 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 15 december 2022 – 9.30 uur	Via de vragenmodule van TenderNed – fatale termijn
Publiceren 1 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 22 december 2022	Streefdatum
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen voor de 2 ^e Nota van Inlichtingen	Dinsdag 10 januari 2023 – 11.00 uur	Via de vragenmodule van TenderNed – fatale termijn
Publiceren 2 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 19 januari 2023	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	Dinsdag 7 februari 2023 – 11.00 uur	Via de digitale kluis van TenderNed – fatale termijn
Gunningsbeslissing	Dinsdag 28 februari 2023	Streefdatum
Bezwaartermijn	20 dagen	Fatale termijn
Definitieve gunning	Dinsdag 21 maart 2023	Streefdatum
Start van de opdracht	1 juli 2023	

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen.

2. De opdracht

2.1. Scope

De dienstverlening bestaat uit het leveren, aanpassen, onderhouden en innemen van Wmo hulpmiddelen. De opdrachtgever wenst maximaal ontzorgd en ondersteund te worden bij deze dienstverlening.

Dit betekent dat de opdrachtnemer bij het verstrekken van de juiste hulpmiddelen grotendeels rechtstreeks communiceert met de gebruiker en dat de betrokkenheid van de opdrachtgever beperkt is tot het beoordelen van aanvragen en het verstrekken van opdracht aan opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient vervolgens binnen de kaders van de raamovereenkomst volledige invulling te geven aan de dienstverlening.

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;
- realiseren van proefplaatsingen;
- inzetten van een casemanager bij complexe aanvragen bij meer dan 4 contactmomenten;
- indien van toepassing het toetsen van de vaardigheid van het gebruik en indien van toepassing de rijveiligheid;
- indien er twijfels zijn bij de passing het bieden van maximaal 3 rijvaardigheidslessen dit om te toetsen of de gebruiker afdoende vaardig is;
- toetsen van een adequate stallingsmogelijkheid;
- bezorging, rijklaar dan wel gebruiksklaar maken van de standaard hulpmiddel en aanpassingen en/of montage en plaatsing;
- geven van voorlichting en instructie (voor alle categorieën) bij aflevering;
- uitvoeren van gewenningslessen. Bij elektrische hulpmiddelen wordt standaard één gratis gewenningsles bij aflevering verzorgd. Indien van toepassing het uitvoeren van aanvullende gewenningslessen (maximaal 3), zodat de gebruiker over het gewenste niveau van (rij)vaardigheid beschikt;
- het leveren van nazorg;
- onderhouden en repareren van de uitstaande middelen (werkend en in goede staat houden),
- regelen van de (verplichte) WA- verzekering voor alle motorische rolstoelen en vervoershulpmiddelen plus de kosten van deze verzekering;
- aanpassen van een eerder verstrekt hulpmiddel op basis van nieuwe (noodzakelijke) eisen. Deze aanpassing vindt plaats al dan niet in opdracht van de opdrachtgever;
- ophalen van het betreffende hulpmiddel bij de gebruiker indien verstrekking niet meer van toepassing is;
- beheer en administratie;
- voeren van overleg, maatregelen betreffende kwaliteitsbewaking en –verbetering, evaluaties, het opstellen van de rapportages, het deelnemen aan besprekingen;
- beschikken over een storingservice.
- vervullen van een proactieve signaalfunctie richting de opdrachtgever;
- geven van medewerking als de opdrachtgever innovatieve pilots wenst op te zetten.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele traject van afhandeling na opdrachtverstrekking binnen een categorie (na indicatiestelling door de opdrachtgever), 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 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 gebruiker en met de opdrachtgever. Hierbij is een aandachtspunt dat u doet wat u belooft. De casemanager werkt samen met ketenpartners als revalidatie-instellingen en koppelt gemaakte afspraken en voortgang terug aan gebruiker en de opdrachtgever.

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 de opdrachtgever. Indien de oplossing niet binnen de vastgestelde categorie kan plaatsvinden en er dus feitelijk sprake zou moeten zijn van een herindicatie, dient de opdrachtnemer contact op te nemen met de opdrachtgever. De opdrachtgever zal vervolgens de beoordeling maken of er inderdaad sprake is van een herindicatie. In dat geval zal er een nieuwe opdrachtverstrekking worden gedaan.

2.2. Procesbeschrijving

Hieronder is in grote lijnen de werkwijze beschreven zoals die wordt gehanteerd door de opdrachtgever. De specifieke werkwijze wordt in een werkafsprakenboek vastgelegd.

De door de opdrachtgever gecontracteerde opdrachtnemer van de hulpmiddelen ontvangt een opdracht tot levering, inclusief de categorie aanduiding. De opdrachtnemer maakt een afspraak met de gebruiker voor de passing en selectie van het hulpmiddel, dit vindt bij voorkeur plaats op de thuislocatie van de gebruiker of op een passingslocatie van de opdrachtnemer zijn.

Indien het artikel op voorraad is, levert de opdrachtnemer het hulpmiddel direct. Indien het hulpmiddel niet op voorraad is, dient het hulpmiddel geleverd te worden binnen de termijn zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument.

Indien tijdens de passing blijkt dat de opdrachtnemer uitkomt op een hulpmiddel binnen een andere categorie dan de opdrachtgever had aangegeven in de beschikking, dan dient dit te worden teruggekoppeld naar de opdrachtgever. Levering in een andere categorie is alleen toegestaan na toestemming van de opdrachtgever.

De opdrachtnemer sluit bij levering een huur-/bruikleenovereenkomst met de gebruiker. De opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever een gescand exemplaar van de ondertekende huur-/bruikleenovereenkomst.

In sommige gevallen kan het voorkomen dat de opdrachtgever over onvoldoende informatie beschikt om bij een aanvraag een eenduidige categorieopdracht te verstrekken. In deze gevallen kan de opdrachtgever ervoor kiezen om de opdrachtnemer een passingsopdracht te verstrekken, waarbij gevraagd wordt om hulpmiddelen uit elke van de potentiële categorieën te passen bij de gebruiker. Dit dient kosteloos te geschieden. De opdrachtnemer wordt geacht hierbij een adviserende rol in te nemen naar de opdrachtgever toe en de passing gezamenlijk met de opdrachtgever uit te voeren. De opdrachtgever kan na passing over gaan tot daadwerkelijke opdrachtverstrekking.

2.3. Het hulpmiddel

De opdrachtnemer moet voldoen aan de in de Wmo 2015 gestelde (kwaliteits-)eisen. Ten aanzien van de kwaliteit van de hulpmiddelen worden in de Wmo 2015 (artikel 3.1) de volgende eisen gesteld:

De aanbieder van een hulpmiddel draagt er zorg voor dat het hulpmiddel van goede kwaliteit is.

Een hulpmiddel wordt in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en gebruikersgericht verstrekt;
- b. afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt;
- c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker.

2.3.1. Technische staat

Alle in te zetten Hulpmiddelen, inclusief de her te verstrekken hulpmiddelen, dienen te voldoen aan het Aanbestedingsdocument en zijn technisch-functioneel in een goede staat van onderhoud. Er dient geen sprake van schade te zijn aan het in te zetten hulpmiddel (lichte gebruiksschade uitgezonderd). De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij bij herverstrekking van hulpmiddelen, op verzoek van de opdrachtgever inzage geeft in de gebruikshistorie. De opdrachtgever heeft het recht om, in geval van herverstrekking, het door de opdrachtnemer ingezette hulpmiddel te weigeren.

2.3.2 Normen

De opdrachtnemer komt de verplichtingen uit verdragen, de wet en opgestelde normen na. Inclusief alle geactualiseerde versies. Het betreft in ieder geval:

Normen genoemd in de Richtlijn Medische Hulpmiddelen

- EN 12183 (Handbewogen rolstoelen)
- EN 12184 (Elektrische rolstoelen en scooters)
- EN ISO 10535 (Patiënten-tilliften)
- EN 12182 (Hulpmiddelen gehandicapten in het algemeen)

Normen voortkomend uit de code VVR

- ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen)
- ISO 10542-1 t/m 5 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor rolstoel en inzittende)

2.4. Categorieën

De opdrachtgever gaat bij de uitvoering van de opdracht gebruik maken van onderstaande categorie indeling:

- Categorie 1: Handbewogen rolstoel volwassene en kind, incidenteel.
- Categorie 2: Handbewogen rolstoel, volwassene en kind, (semi-)permanent/actief.
- Categorie 3: Handbewogen rolstoel, volwassene en kind, permanent/passief (inclusief duwwandelwagens).
- Categorie 4: Duwondersteuning voor begeleider
- Categorie 5: Aandrijfondersteuning voor gebruiker
- Categorie 6: Elektrische rolstoel, volwassene en kind, in huis
- Categorie 7: Elektrische rolstoel, volwassene en kind, buiten en binnen gebruik
- Categorie 8: Scootmobiel, standaard.
- Categorie 9: Scootmobiel, extra geveerd en bijzondere uitvoeringen
- Categorie 10: Fietsvoorzieningen, volwassene en kind
- Categorie 11: Fietsvoorzieningen, volwassene en kind met hulpmotor
- Categorie 12: Fietsvoorzieningen, volwassene en kind bijzondere uitvoering
- Categorie 13: Fietsvoorzieningen, volwassene en kind bijzondere uitvoering met hulpmotor
- Categorie 14: Handbike, volwassene en kind
- Categorie 15, Handbike, volwassene en kind met hulpmotor
- Categorie 16: Buggy kind, incidenteel.
- Categorie 17: Duwwandelwagen kind, permanent/passief.
- Categorie 18: (Aangepast) autozitje kind.
- Categorie 19: Tillift, volwassene en kind, verrijdbaar actief
- Categorie 20: Tillift, volwassene en kind, verrijdbaar passief
- Categorie 21: Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen, volwassene en kind

Zie voor een uitwerking van de categorieën bijlage 9 van dit document.

2.5. Huur

Hieronder wordt onder andere verstaan: het inzetten van het hulpmiddel welke gehuurd wordt dat voldoet aan de gestelde producteisen, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen en tussentijdse aanpassingen gedurende de gehele gebruiksperiode. Maar ook: onderhoud, reparatie, service, rente, WA-verzekering, selectie en passing, instructie, transportkosten, marges, overheadkosten, e.d..

2.6. Koop

De opdrachtgever wenst incidenteel nieuwe hulpmiddelen voor gebruikers met een beperking te kopen.

Hieronder wordt verstaan: het inzetten van het hulpmiddel uit categorie 21 Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen voor volwassene en kind met een Bruto Catalogus Prijs kleiner dan € 1.000,- exclusief BTW, dat voldoet aan de gestelde producteisen, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen.

2.7. Gebruikte hulpmiddelen

De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer in de gelegenheid om gebruikte hulpmiddelen in te zetten voor verhuur aan de opdrachtgever(s).

De opdrachtnemer is verplicht om het hulpmiddel in technisch goede staat en visueel als nieuw te leveren. De huurprijs is onafhankelijk van de leeftijd van het hulpmiddel. Het bouwjaar van het huurmiddel wordt bij levering schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd aan de opdrachtgever.

2.8. Overname

De opdrachtnemer die middels deze aanbesteding wordt geselecteerd, dient het uitstaande bestand van de huidige opdrachtnemers over te nemen. Na overname dient de opdrachtnemer een nieuwe huur-/bruikleenovereenkomst met de gebruiker af te sluiten. De overname van het uitstaande bestand bij de huidige opdrachtnemers dient conform een koopovereenkomst met de nieuwe opdrachtnemers te worden vastgelegd. Dit geschiedt in onderling overleg.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uitstaande hulpmiddelen in categorie 15 (conform oude categorie indeling) Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen voor volwassene en kind, welke op 1 juli 2023 een overnamewaarde hebben kleiner dan €1.000,- zelf over te nemen van de huidige leverancier.

2.9. Waarde overname

De waarde waarvoor de nieuwe opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische Bruto Catalogus Prijs (BCP) per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto catalogusprijs in het bouwjaar van het hulpmiddel) verminderd met een 25% korting, met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen geldt 5 jaar) naar een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW. Eventuele accessoires vormen wel een onderdeel van de waarde. De door de opdrachtgever gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde.

De afschrijvingsperiode gaat in op datum bouwjaar/maand van het hulpmiddel.

Na respectievelijk 5 of 7 jaar heeft het hulpmiddel een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW.

Bijlage 8a betreft de uitstaande hulpmiddelen van leverancier A, peildatum 30-09-2022.

Bijlage 8b betreft de uitstaande hulpmiddelen van leverancier B, peildatum 31-10-2022.

2.10. Overdacht

De opdrachtnemer dient het hulpmiddelenbestand na afloop van de raamovereenkomst conform dezelfde uitgangspunten over te dragen aan de opvolgende opdrachtnemer. De eindregeling is gelijk aan de beginregeling:

- De waarde waarvoor de nieuwe opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische Bruto Catalogus Prijs (BCP) per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto catalogusprijs in het bouwjaar van het hulpmiddel) verminderd met een 25% korting, met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen geldt 5 jaar) naar een vaste restwaarde van € 100,-. Eventuele accessoires vormen wel een onderdeel van de waarde. De door de opdrachtgever gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde.
- De afschrijvingsperiode gaat in op datum bouwjaar/maand van het hulpmiddel. Na respectievelijk 5 of 7 jaar heeft het hulpmiddel een vaste restwaarde van € 100,-.

De opdrachtnemer voert alle service, reparatie en onderhoud (Preventief en Correctief) voor alle hulpmiddelen in het kader van deze aanbesteding uit, ook voor hulpmiddelen die reeds uitstaan bij ingang van het contract.

Indien de opdrachtnemer, binnen 4 maanden na ingang van de raamovereenkomst, achterstallig onderhoud constateert en van mening is dat dit niet aan hemzelf te verwijten valt, dient de opdrachtnemer dit te rapporteren aan de opdrachtgever. De rapportage bevat tenminste een schriftelijk verslag van de constatering, aangevuld met foto's en advies. De opdrachtgever verricht daarop eigen onderzoek, waarbij onder andere onderzocht wordt wanneer het hulpmiddel voor het laatst onderhouden is door de voorgaande opdrachtnemer. Hiervoor worden onder andere rapportages en onderhoudsgegevens van de voorgaande opdrachtnemer geraadpleegd. Indien uit dat onderzoek blijkt dat er daadwerkelijk sprake is van achterstallig onderhoud, zijnde verwijtbaar aan de huidige/voorgaande opdrachtnemer, mogen de noodzakelijke reparatiekosten apart in

rekening worden gebracht. Deze kosten worden dan door de opdrachtgever doorbelast aan de huidige/voorgaande opdrachtnemer. Voor de nieuwe opdrachtnemer geldt, dat hij na afloop van de raamovereenkomst alle hulpmiddelen in goed onderhoud dient achter te laten, anders gelden daarbij dezelfde voorwaarden als hier beschreven.

2.11. Personeel

De opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in te zetten die gediplomeerd en/of vakbekwaam zijn om de dienstverlening adequaat te kunnen uitvoeren.

Voor de adviserende taken dient een gediplomeerd en/of vakbekwaam adviseur ingezet te worden. Voor het uitvoeren van het onderhoud en de reparaties dient de opdrachtnemer te beschikken over een servicemonteur en een adaptatietechnicus. De opdrachtnemer garandeert permanente deskundigheidsbevordering van de medewerkers die voor of namens de opdrachtnemer betrokken zijn bij de passing, levering, reparatie en het onderhoud van het hulpmiddel.

Op verzoek van de opdrachtgever overlegt de opdrachtnemer diploma's, bewijzen van vakbekwaamheid en/of een (document waaruit blijkt dat er sprake is van de realisatie van het) opleidingsplan.

Van alle medewerkers die direct contact hebben met de gebruiker wordt daarnaast verwacht:

- a. een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- b. goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- c. goede beheersing van de Nederlandse taal, voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden;
- d. beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor de toepassing zijnde werkzaamheden van alle medewerkers die bij de gebruiker aan huis komen;
- e. Alle personen die worden ingezet voor de 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.

2.12. Passing

De opdrachtnemer garandeert passing in overeenstemming met de door opdrachtgever geïndiceerde categorie inclusief opties en/of aanpassingen. Bij de passing maakt de opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende gebruiker zal worden ingezet of van een zoveel mogelijk vergelijkbaar hulpmiddel. Tijdens de passing beoordeelt de opdrachtnemer welk type/merk hulpmiddel geleverd zal worden en op welke wijze het hulpmiddel technisch zal worden uitgevoerd om te voldoen aan het functioneel programma van eisen. Hierbij worden de noodzakelijke opties en individuele aanpassingen meegenomen.

Tijdens de passing en selectie van het hulpmiddel wordt de vaardigheid van de gebruiker beoordeeld. En indien van toepassing wordt de rijvaardigheid van de gebruiker beoordeeld. Indien er twijfel is of de gebruiker rijvaardig is, verzorgt u eventuele rijvaardigheidsrijlessen. Deze eventuele rijvaardigheidslessen door de opdrachtnemer worden door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardige functionaris verzorgd. Deze rijles duurt minimaal 45 minuten per keer en er worden maximaal 3 lessen verzorgd. Deze kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Van deze rijlessen vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt verantwoord aan de opdrachtgever. Indien de gebruiker onvoldoende in staat wordt geacht om gebruik te maken van het hulpmiddel op basis van de rijles, volgt geen aflevering van het hulpmiddel. In de rapportage neemt u minimaal de volgende aspecten op: rijvaardigheid en verkeersinzicht (inclusief verkeersborden en regels), bediening, rijden, manoeuvreren (inclusief stalling en drempels), speciale situaties. Alle aspecten dienen met een voldoende beoordeeld te zijn alvorens de levering akkoord is.

In sommige gevallen kan het voorkomen dat de opdrachtgever over onvoldoende informatie beschikt om bij een aanvraag een eenduidige categorieopdracht te verstrekken. In deze gevallen kan de opdrachtgever ervoor kiezen om de opdrachtnemer een passingsopdracht te verstrekken, waarbij gevraagd wordt om hulpmiddelen uit elke van de potentiële categorieën te passen bij de gebruiker. De opdrachtnemer wordt geacht hierbij een adviserende rol in te nemen naar de opdrachtgever toe en de passing gezamenlijk met de opdrachtgever uit te voeren. De opdrachtgever kan dan na passing over gaan tot de daadwerkelijke opdrachtverstrekking. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing is bij voorkeur het te leveren (depot) hulpmiddel, anders een zoveel mogelijk vergelijkbaar hulpmiddel. Tijdens de passing kan het middel uitgetest worden en eventueel direct gereserveerd/geleverd worden.

2.12.1. Passingslocatie

Uitgangspunt is dat de passing plaatsvindt op de thuislocatie van de gebruiker, daarbij controleert de opdrachtnemer of er, indien van toepassing, een adequate stalling aanwezig is. Wanneer passing thuis niet mogelijk is, vindt deze plaats op een overeengekomen locatie in afstemming met de gebruiker, welke praktisch toegankelijk is en goed bereikbaar voor de gebruiker en op maximaal 25 kilometer reisafstand. Deze locatie voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor gebruikers met een beperking en is voorzien van een aangepast toilet en een afschermd ruimte i.v.m. de privacy tijdens de passing. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing is bij voorkeur het te leveren (Depot) hulpmiddel, anders een zoveel mogelijk vergelijkbaar hulpmiddel. Tijdens de passing kan het middel uitgetest worden en eventueel direct gereserveerd/geleverd worden. Alle passingen van hulpmiddelen, inclusief eventueel transport van en naar paslocatie van het hulpmiddel, dienen kosteloos te worden uitgevoerd.

2.13. Levering

De levering van het hulpmiddel, inclusief voldoende instructie en demonstratie, wordt door de opdrachtnemer verzorgd. In situaties dat er geen maatwerk van toepassing is, levert de opdrachtnemer het hulpmiddel, na passing en instructie, direct af.

Indien dit noodzakelijk is maken gewenningslessen deel uit van de instructie. De opdrachtnemer overlegt de Nederlandstalige gebruikershandleiding van elk aangeboden hulpmiddel aan de gebruiker. Deze bevat in ieder geval:

- Naam en adres van de fabrikant en/ of importeur;
- Uitleg van de gebruiksmogelijkheden van het hulpmiddel;
- Uitleg van de in- en verstelmogelijkheden;
- Uitleg en plaatsing van de bedieningsapparatuur;
- Uitleg van de eventueel gebruikte symbolen;
- Onderhoudsinformatie betreffende de banden en accu's;
- Een gebruiksaanwijzing betreffende de acculader (indien van toepassing);
- Lijst met door de rolstoelfabrikant toegestane accu's/ acculaders.

Bij elektrische hulpmiddelen wordt standaard één gratis gewenningsles bij aflevering verzorgd.

Indien er meer gewenningslessen (maximaal 3) benodigd zijn, wordt dit afgestemd de opdrachtgever en dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen. Deze eis is niet van toepassing op vervangingsleveringen.

De opdrachtnemer geeft daarnaast informatie over service en bereikbaarheid van de leverancier en hulp bij calamiteiten en onderhoud. Op verzoek dient het mogelijk te zijn een groene kaart te verstrekken t.b.v. reizen buiten Nederland.

Het informatiemateriaal dient transparant en goed te begrijpen zijn voor de gebruiker, ook voor laaggeletterden en audio-/visueel beperkten waar van toepassing. Bij aflevering wordt door de opdrachtnemer gecontroleerd/nagevraagd bij de gebruiker of de informatie voor hem / haar

duidelijk en begrijpelijk is. Af te leveren hulpmiddelen zijn gebruiksklaar, worden afgesteld op de gebruiker/begeleider en inclusief instructie afgeleverd; Bij elektrische hulpmiddelen ontvangt de gebruiker, dan wel “de begeleider”, een volle accu en instructie over het gebruik van de accu en acculader en stalling van elektrische hulpmiddelen. Indien gewenst verleent u assistentie bij het bevestigen van verzekeringsplaatjes en dergelijke. Indien gebruiker of begeleider achteraf aangeeft dat de instructie onvoldoende was, bent u bereid om de betreffende onderwerpen eenmalig opnieuw te instrueren.

2.14. Levertijden

Op het moment dat de opdrachtgever de opdracht tot levering heeft neergelegd bij de opdrachtnemer gaat de levertijd in. Het hulpmiddel moet binnen de volgende levertermijnen worden verstrekt en de opdrachtnemer dient zich in alle gevallen optimaal in te spannen om zo snel mogelijk het juiste hulpmiddel inclusief opties en aanpassingen te leveren.

1. De levering van een ‘standaard hulpmiddel’ dient binnen maximaal 14 kalenderdagen na opdracht plaats te vinden.
2. De levering van een ‘hulpmiddel met opties’ dient binnen maximaal 21 kalenderdagen na opdracht plaats te vinden.
3. De levering van een ‘hulpmiddel met individuele aanpassingen’ dient binnen maximaal 35 kalenderdagen na opdracht plaats te vinden.
4. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met de opdrachtgever, zonder meerkosten, een vervangend hulpmiddel dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.

De opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden, minimaal schriftelijk en het liefst ook telefonisch, aan de gebruiker en de opdrachtgever wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. In overleg met de gebruiker kunt u hier ook volstaan met een e-mail of een online portal. De opdrachtnemer draagt zorg om zowel de gebruiker als de opdrachtgever proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij overschrijding van de levertijden de opdracht in overleg met de gebruiker bij een andere leverancier onder te brengen.

2.14.1. Spoedprocedure

Bij acute situaties of een zeer progressief ziektebeeld, bent u in staat om een specifieke, passende spoedprocedure in werking te stellen. In nauw overleg met de opdrachtgever kunt u hiertoe een plan van aanpak overleggen, wijst u een casemanager toe en stemt u de voortgang continu af met de opdrachtgever en de gebruiker.

2.15. Beëindiging

Bij beëindiging van de huur-/bruikleenovereenkomst wordt de opdrachtnemer zo snel mogelijk op de hoogte gesteld door de opdrachtgever. Vanaf het moment dat de opdrachtnemer op de hoogte gesteld wordt van de beëindiging van de huur-/bruikleenovereenkomst, zorgt hij ervoor dat het hulpmiddel binnen 7 kalenderdagen ingenomen wordt. Als de gebruiker aangeeft dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt, zorgt opdrachtnemer er eveneens voor dat het hulpmiddel binnen 7 kalenderdagen wordt ingenomen. De opdrachtnemer meldt de innamedatum van het hulpmiddel aan de opdrachtgever. Bij overlijden van de gebruiker wordt, in overleg met de nabestaande, het hulpmiddel ingenomen binnen 14 kalenderdagen.

Indien de opdrachtnemer rechtstreeks wordt benaderd door gebruiker of nabestaande, stelt de opdrachtnemer de opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte.

De huur-/bruikleenovereenkomst wordt beëindigd de eerste kalenderdag volgend op de verzenddatum van het bericht van beëindiging door de opdrachtgever. Uitzondering hierop is bij het overlijden van een gebruiker. Hierbij geldt: overlijdensdatum gebruiker is beëindigingsdatum van de huur-/bruikleenovereenkomst.

De huur-/bruikleenovereenkomst eindigt, op het moment dat:

- a. Gebruiker is overleden.
- b. Gebruiker is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van de opdrachtgever.
- c. Het hulpmiddel niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het Hulpmiddel in combinatie met het gebruik ervan worden gesteld.
- d. De 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.
- e. De gebruiker kiest voor een andere leverancier en het hulpmiddel is overgedragen.
- f. Wanneer de gemeente de beschikking van de gebruiker intrekt.
- g. De gebruiker zelf aangeeft het hulpmiddel niet meer te gebruiken.

Bij verhuizing binnen de regio wordt de strekking van het verhuisconvenant gehanteerd.

2.16. Service en onderhoud

Indien service of onderhoud op een andere locatie plaats moet vinden dan bij de gebruiker thuis, dan zal deze voor de duur van de service en/of de onderhoudstermijn de beschikking krijgen over een gelijkwaardig vervangend hulpmiddel.

Gebruikers dienen te allen tijde over een passend, compenserend hulpmiddel te beschikken en te blijven beschikken. Het is aan de opdrachtnemer om haar service en onderhoud voor wat betreft dit contract op basis van dit uitgangspunt vorm te geven. De opdrachtnemer dient de hulpmiddelen, ongeacht de leeftijd, in een goede volwaardige conditie te leveren en te houden conform paragraaf 2.3.1.

Service en onderhoud maken integraal onderdeel uit van de opdracht.

Van de gebruiker mag worden verwacht dat deze als een goed huisvader het hulpmiddel alleen in overeenstemming met de bestemming hiervan gebruikt. Oneigenlijk gebruik wordt door de opdrachtnemer direct aan de opdrachtgever gemeld. De opdrachtnemer kan in overleg met de opdrachtgever de kosten verhalen op de gebruiker.

Voor gebruikers in de grensstreek geldt dat service ook geldt voor 25 kilometer buiten de landgrens met België.

2.16.1. Reactietijden reparatie

De reactietijd bij calamiteiten is binnen 1 uur. Bij calamiteiten dienen reparaties binnen 2 uur succesvol te worden uitgevoerd. Wanneer de reparatie niet succesvol wordt uitgevoerd dan dient er een compenserend, vervangend hulpmiddel door de opdrachtnemer te worden verstrekt. Onder reactietijd wordt verstaan de tijd tussen melding en start hulpverlening ter plaatse. Of er sprake is van een calamiteit is afhankelijk van de afhankelijkheid van de gebruiker van het hulpmiddel en de situatie waarin de storing plaatsvindt.

De opdrachtnemer is 24-uur per dag telefonisch bereikbaar. Het verhelpen van calamiteiten vindt, afhankelijk van de omstandigheid waarin de gebruiker verkeert, ter plekke, dan wel bij de gebruiker thuis plaats. In alle gevallen waarbij er geen sprake is van een calamiteit, is de reactietijd binnen 24 uur. Alle servicereparaties geschieden in overleg met de gebruiker binnen de met elkaar afgesproken tijd.

Voor alle meldingen geldt dat als het mogelijk is, het hulpmiddel ter plaatse wordt gemaakt. Als dit niet mogelijk is, zorgt de opdrachtnemer dat de gebruiker veilig thuiskomt.

2.17. Bereikbaarheid

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.

2.18. Nazorg

De opdrachtnemer biedt adequate nazorg aan de gebruiker gedurende de gehele gebruikperiode van het hulpmiddel.

- De opdrachtnemer neemt binnen 6 weken, na ingebruikname van het hulpmiddel, contact op met de gebruiker als onderdeel van de nazorg. De opdrachtnemer zal, op verzoek van de gebruiker, klachten verhelpen, kleine verbeteringen aanbrengen binnen de kaders van de individuele selectie en eventuele vragen beantwoordt.
- Na 2 maanden en voor 4 maanden na aflevering neemt de opdrachtnemer contact op met de gebruiker om te bezien of het hulpmiddel voldoet.
- Jaarlijks is er een contactmoment tussen de opdrachtnemer en gebruiker waarbij gecontroleerd wordt of het hulpmiddel nog functioneel is en gebruikt wordt.

2.19. Digitale informatie

Tot alle gemeenten over zijn op het IWmo-systeem is er sprake van een overgangperiode in de verstrekking van digitale informatie. Een transparant, technisch goed werkend (proven technology) digitaal informatiesysteem waarin alle data, juist, volledig en actueel zijn opgeslagen is essentieel. Dit systeem dient voor de opdrachtgever, via een webapplicatie, online toegankelijk te zijn, zodanig dat met de opdrachtgever rechtstreeks informatie-uitwisseling kan plaatsvinden.

In dit systeem zullen per entiteit tenminste onderstaande gegevens worden vastgelegd. De onderlinge, functionele, samenhang tussen entiteiten wordt door het systeemtechnisch afgedwongen en onderhouden. De opzet hiervan is dat samenhangende rapportages kunnen worden geleverd over status, voortgang en resultaat van de processen als ook dat analyses op bestandsdownloads eenvoudig in Excel kunnen worden uitgevoerd.

Entiteit	gegevens	
Gemeente	gemeentenaam	
Gebruiker	naam	
Burgerservicenummer	geboortedatum	
adres		
Hulpmiddel	serienummer	
Categorie	merk	model
eventuele opties	eventuele individuele aanpassing	
datum/maand bouwjaar		
bruto catalogusprijs		
huurprijs		

Inzet	opdrachtdatum
Voortgang	leverdatum
datum nazorg	bijzonderheden
datum beëindiging huur-bruikleenovereenkomst	

Facturering	datum	periode	bedrag
-------------	-------	---------	--------

Incident	bron (gebruiker - gemeente - anderszins)
aard incident	(klacht - calamiteit - service - onderhoud)
melddatum of startdatum	einddatum
omschrijving	afdoening

De opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever op enig moment ter verifiëring van het gestelde in de inschrijving extra zekerheid wil verkrijgen door een systeemdemonstratie of externe IT-audit, hieraan kosteloos medewerking te verlenen.

2.20. Klachten

De opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure.

Klachten zijn: alle bij de opdrachtnemer of de opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers. Onder klacht wordt ook verstaan onheuse bejegening door of onzorgvuldigheid van de opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na melding.

Gebruikers dienen een klacht in eerste instantie in te dienen bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever speelt eventueel bij haar aangemelde klachten direct door naar de opdrachtnemer. Wanneer klachten, naar het oordeel van de klager, niet of niet juist worden afgedaan kan de gebruiker zich wenden tot de opdrachtgever.

De opdrachtnemer rapporteert de opdrachtgever ieder kwartaal over de binnengekomen klachten en de wijze waarop deze zijn beantwoord.

2.21. Communicatie met de gebruiker

Conform het landelijk normenkader wordt de gebruiker proactief geïnformeerd gedurende de gehele gebruikersreis. Hieronder wordt verstaan.

1. Een vast aanspreekpunt bij de opdrachtnemer en de opdrachtgever
2. De opdrachtnemer en/of de opdrachtgever houdt de gebruiker proactief en periodiek op de hoogte van de voortgang van zijn/haar aanvraag en/of levering van het betreffende hulpmiddel (nieuwe aanvragen en reparaties)
3. Alle partijen communiceren in begrijpelijke taal (B1 waar mogelijk A2)

3. Contractuele voorwaarden

De opdrachtnemer dient gedurende de opdracht te blijven voldoen aan de gestelde eisen.

3.1. Vorm en duur van de overeenkomst

3.1.1. Vorm van de overeenkomst

De opdracht betreft een raamovereenkomst.

De opdracht wordt vastgelegd in een raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Iedere individuele gemeente legt de opdracht vast middels een afzonderlijke raamovereenkomst. Een concept van deze raamovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 5.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

- De raamovereenkomst;
- De Nota('s) van inlichtingen d.d. inclusief bijlagen;
- Het beschrijvend document 'Wmo Hulpmiddelen West-Brabant' met kenmerk SIW009199 d.d. 1 december 2022 inclusief bijlagen;
- Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Etten-Leur - versie maart 2013;
- De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.1.2. Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 juli 2023. De raamovereenkomst heeft een vaste looptijd van vier (4) jaar. De vaste looptijd van de raamovereenkomst eindigt van rechtswege op 30 juni 2027. De raamovereenkomst kan twee (2) keer worden verlengd voor de duur van twee (2) jaar. De raamovereenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging of bij het bereiken van de maximale omvang zoals hieronder vermeld.

Ter motivatie van een langere periode dan 48 maanden voor een raamovereenkomst voert de opdrachtgever het volgende aan: de opdrachtgever wenst een duurzame raamovereenkomst aan te gaan. Dit op het gebied van Social Return on Investment en de ontwikkeling van duurzaamheid en innovatie. Tevens betreft de afschrijvingstermijn van hulpmiddelen een langere periode dan 48 maanden.

Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging.

Een eventuele verlenging of opzegging dient schriftelijk te worden bevestigd. De opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de raamovereenkomst schriftelijk aan dat de overeenkomst wel of niet wordt verlengd. Een eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

Iedere individuele opdrachtgever kan besluiten om al dan niet tot verlenging van de raamovereenkomst over te gaan. Dit zonder consequenties in welke vorm dan ook voor de overige individuele opdrachtgevers.

3.1.3. Maximale omvang raamovereenkomst

Vanwege jurisprudentie (Arrest ECLI:EU:C:2018:1034) is de aanbestedende dienst verplicht om in haar aanbestedingsdocumenten een maximum aantal deelopdrachten en/of een maximumbedrag op te nemen. Voor deze opdracht geldt een maximaal aantal van 30.000 verstrekte hulpmiddelen over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties. Indien binnen de contractduur het maximaal aantal van 30.000 hulpmiddelen, zal de raamovereenkomst bij het bereiken van voornoemde maximale waarde van rechtswege eindigen. De grens van de omvang van de raamovereenkomst staat los van de eventuele looptijd of contractduur.

3.1.4. Wijzigingen van de overeenkomst

Wijzigingen in de raamovereenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.5. Herzieningsclausule

De opdracht kan, conform artikelen 2.163c t/m f van de Aanbestedingswet, zonder aanbestedingsprocedure worden gewijzigd indien:

- Er sprake is van een uitzonderlijke situatie van exceptionele prijsstijgingen of -dalingen waarin tussentijdse tariefsverhoging of -verlaging volgens de opdrachtgever passend is;
- Er sprake is van het invoeren van de verlengingsopties zoals beschreven in paragraaf 3.1.2.;
- Er sprake is van wijzigingen in wet- en regelgeving;
- Er sprake is van faillissement van de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. In dit geval behoudt de opdrachtgever zich uitdrukkelijk het recht voor om tot vervanging van de opdrachtnemer over te gaan.

3.1.6. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Etten-Leur - versie maart 2013 van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 4

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.1.7. Wachtkamer

De inschrijver die op grond van zijn inschrijving als derde eindigt komt in de wachtkamer terecht en kan een wachtkamerovereenkomst sluiten met de opdrachtgever. In het geval dat een van de eerste twee geëindigde inschrijvers binnen een bepaalde periode na aanvang van de raamovereenkomst niet presteert zoals overeengekomen en de opdrachtgever de raamovereenkomst ontbindt, komt de opvolgende inschrijver in de wachtkamer in aanmerking voor gunning van de raamovereenkomst. In bijlage 7 vindt u een concept van deze wachtkamerovereenkomst.

3.1.8. Verdeling van het bestaande bestand

De verdeling van het bestaande hulpmiddelenbestand vindt plaats na het ondertekenen van de definitieve raamovereenkomst. Hiertoe maakt de opdrachtgever de volgende verdeling binnen de categorieën: 60% van het huidige uitstaande bestand verkrijgt de inschrijver welke als eerste is geëindigd op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (zie hiervoor paragraaf 4.6.2) Het overige deel van het huidige uitstaande bestand (40%) verkrijgt de inschrijver welke als tweede is geëindigd op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De uitgangspositie blijft dat de gebruiker ten alle tijden de keuze heeft voor een van beide opdrachtnemers.

3.1.9. Verdeling nieuwe hulpmiddelen

Voor de verdeling van de nieuwe hulpmiddelen wordt de volgende systematiek toegepast:

1. Gebruikers hebben een eerste keuze van (nieuwe) opdrachtnemer;
2. Voor gebruikers die geen keuze wensen te maken daar wordt de verdeling gemaakt door de opdrachtgever (op basis van gelijkheid en transparantie); Of,
3. Indien de opdrachtnemers daar gezamenlijk overeenstemming over kunnen bereiken mogen zij voor de verdeling een alternatief voorstel doen.

3.2. Financiële bepalingen

3.2.1. Tarieven

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten. Eventuele kosten die wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, maar niet in het tarief of de aanbieding zijn neergelegd, zijn tijdens de uitvoering van de opdracht niet declarabel.

De opdrachtgever houdt zich het recht voor om niet-realistische Inschrijvingen en/of abnormaal lage Inschrijvingen ongeldig te verklaren. De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant. Een prijs van € 0,00 en negatieve eindprijzen zijn derhalve niet toegestaan.

Verder dient rekening te worden gehouden met de volgende zaken:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven;
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

Alle in het beschrijvend document, bijbehorende bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven. Er wordt afgerekend op basis van werkelijke aantallen. Er is geen sprake van een afnameverplichting.

De inschrijfprijzen van de twee beoogd gegunde inschrijvers worden bij het aangaan van de raamovereenkomst gemiddeld. Dat wil zeggen dat per productcategorie één te hanteren prijs ontstaat. Deze prijs is leidend gedurende de uitvoering van de opdracht en geldt voor zowel alle opdrachtgevers als opdrachtnemers. Dit geldt ook bij het eventueel gebruik maken van de opdrachtnemer uit de wachtkamerovereenkomst.

3.2.2. Indexering

Alle prijzen en tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 juli 2024. Eenmaal per jaar worden de gecontracteerde tarieven geïndexeerd. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 juli 2024. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op één decimaal, bestaat uit:

- 70% CBS prijsindex (DPI) 2015 = 100 periode jaarindex;
- 30% Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA).

Voor het vaststellen van het indexeringspercentage 1 juli 2024 zal contractmanagement gebruik maken van het OVA cijfer 2024 en het meest recente (kwartaal) jaarmutatiecijfer DPI vanuit het CBS dat bekend is op 1 april 2024. Er zal hierbij geen onderscheid worden gemaakt tussen een voorlopig of definitief cijfer. Uiterlijk 1 mei communiceert contractmanagement richting de opdrachtnemer de nieuwe tarieven. Voor de daaropvolgende jaren geldt de hiervoor beschreven werkwijze met het betreffende jaar als uitgangspunt.

NB:

- Indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door contractmanagement gecommuniceerde tarieven, dienen zij dit gemotiveerd schriftelijk kenbaar te maken binnen 7 kalenderdagen nadat de tarieven zijn gecommuniceerd.
- Indien toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient de opdrachtnemer de tarieven overeenkomstig te verlagen.

3.3. Facturatie en betaling

Let op: Naar verwachting zullen op 01-07-2023 niet alle deelnemende gemeenten over zijn op het iWmo berichtenverkeer. Voor deze gemeenten worden qua facturatie nadere afspraken gemaakt. Hiervoor geldt een overgangstermijn om het iWmo berichtenverkeer te implementeren per uiterlijk 01-07-2024.

Het iWmo berichtenverkeer (met name de toewijzing en de declaratie) vormt de voorwaarde voor deze uitvoeringsvariant waarmee beide partijen in de eigen administratie de omzet van de ingezette hulpmiddelen monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat de opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- gebruikmaken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
- iWmo-berichten uitwisselen via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) en VECOZO Schakelpunt.

3.3.1. Administratieve proces en declaratie

1. De opdrachtnemer communiceert en factureert met de opdrachtgever via de landelijke informatiestandaard iWmo berichtenverkeer. Voor verdere concrete afspraken hierover wordt verwezen naar het [handreiking-gebruik-van-iwmo-berichtenverkeer-3.2-door-gemeenten-en-hulpmiddelenleveranciers-huur---vaste-prijs.pdf \(istandaarden.nl\)](#) en het werkaafsprakenboek.
2. De opdrachtnemer verleent op verzoek van de opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking op de gebruikersregistratie.

3.3.2. Facturatie

1. De opdrachtnemer factureert via iWmo. De honorering van de door de opdrachtnemer verrichte dienstverlening vindt plaats per opdracht en dus per maatwerkvoorziening Hulpmiddel en per gebruiker, op basis van een (geldende) beschikking.
2. De opdrachtnemer factureert in overeenstemming met de overeengekomen tarieven in deze raamovereenkomst. Bij de honorering door opdrachtgever zijn alle voorkomende kosten van de opdrachtnemer in de ruimste zin inbegrepen. Dit houdt in dat de opdrachtgever geen andere kosten betaalt.

3. De factuur dient binnen de volgende maand na afloop van de vorige maand te zijn ingediend bij de opdrachtgever.
4. De opdrachtgever houdt zich het recht voor om het naar oordeel van de opdrachtgever bij uitval van het declaratiebericht, dat deel van de factuur niet uit te betalen.
5. De factuur dient binnen 30 dagen na afloop van de te factureren maand bij de opdrachtgever ingediend te zijn.
6. Bij beëindiging van een opdracht binnen de maand wordt het volledige voor die maand geldende tarief vergoed.
7. Indien een indicatie eindigt gedurende de maand en deze wordt aansluitend verlengd, dan mag voor beide indicaties maximaal 1 maand gefactureerd worden. Dit houdt dus in dat er per gebruiker nooit twee keer dezelfde maand kan worden gefactureerd
8. Bij omzetting van categorie in een maand wordt alleen de “oude” categorie gefactureerd.
9. Bij verhuizing binnen de 13 gemeenten vindt er afstemming plaats over overname van facturatie: Er kunnen geen twee dezelfde maanden gefactureerd worden bij dezelfde gebruiker bij verschillende gemeenten. De opdrachtnemer mag gedurende 2 maanden factureren bij de gemeente van waaruit de gebruiker verhuisd.
10. De verjaringstermijn voor het indienen van facturen is 1 jaar na afloop van de betreffende periode.
11. Indien een opdracht aanvangt binnen een lopende maand wordt het huurtarief in de maand van levering niet gefactureerd. De facturatie van het huurtarief start per eerste van de volgende maand. Bij inname (gestandaardiseerd als datum inname opdracht) wordt het huurtarief in de maand van inname nog volledig gefactureerd. Het huurtarief stopt per eerste van de volgende maand.
12. Indien de factuurregels niet akkoord zijn, worden deze door de opdrachtgever afgekeurd en middels een retourbestand teruggestuurd naar de opdrachtnemer ter creditering. Eventuele afgekeurde factuurregels dienen gecorrigeerd aangeleverd te worden in een nieuwe factuur. De afgekeurde factuurregels die niet gecorrigeerd kunnen worden, dienen middels een creditfactuur aangeboden te worden.
13. De opdrachtgever is slechts gehouden tot vergoeding van facturen/declaraties indien en voor zover het levering van hulpmiddelen van de opdrachtnemer betreft die zijn geleverd op basis van een geldige beschikking, ten aanzien waarvan en voor zover geen klachten aangaande opdrachtnemer zijn geuit, die overigens niet door de opdrachtgever worden betwist en indien en voor zover die facturen conform de beschreven wijze zijn ingediend en opgesteld. Vergoeding geschiedt alsdan binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, bijzondere omstandigheden daargelaten. Indien de opdrachtgever een factuur gemotiveerd geheel of gedeeltelijk betwist, heeft de opdrachtgever het recht het betwiste bedrag niet te betalen. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en de partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld is de opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.

14. De opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodig geleverde hulpmiddelen kan de opdrachtgever de opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
15. Betaling van de facturen door de opdrachtgever, mits voldaan aan alle voorwaarden en geldende afspraken, vindt plaats binnen 30 dagen.

3.4. Social Return On Investment

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een uitkering, die vaak een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, deze kans. Voor deze aanbesteding geldt dat de opdrachtnemer Social Return dient toe te passen ter hoogte van minimaal 2% van de opdrachtsom.

3.5. Contractuitvoering en contractmanagement

De opdrachtgevers hebben ervoor gekozen om het contractmanagement centraal te beleggen. Het doel van contractmanagement is het duurzaam borgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer naar de gebruiker en de opdrachtgever en het beheersen en reduceren van de kosten hiervan voor de opdrachtgever.

Contractmanagement ziet erop toe dat:

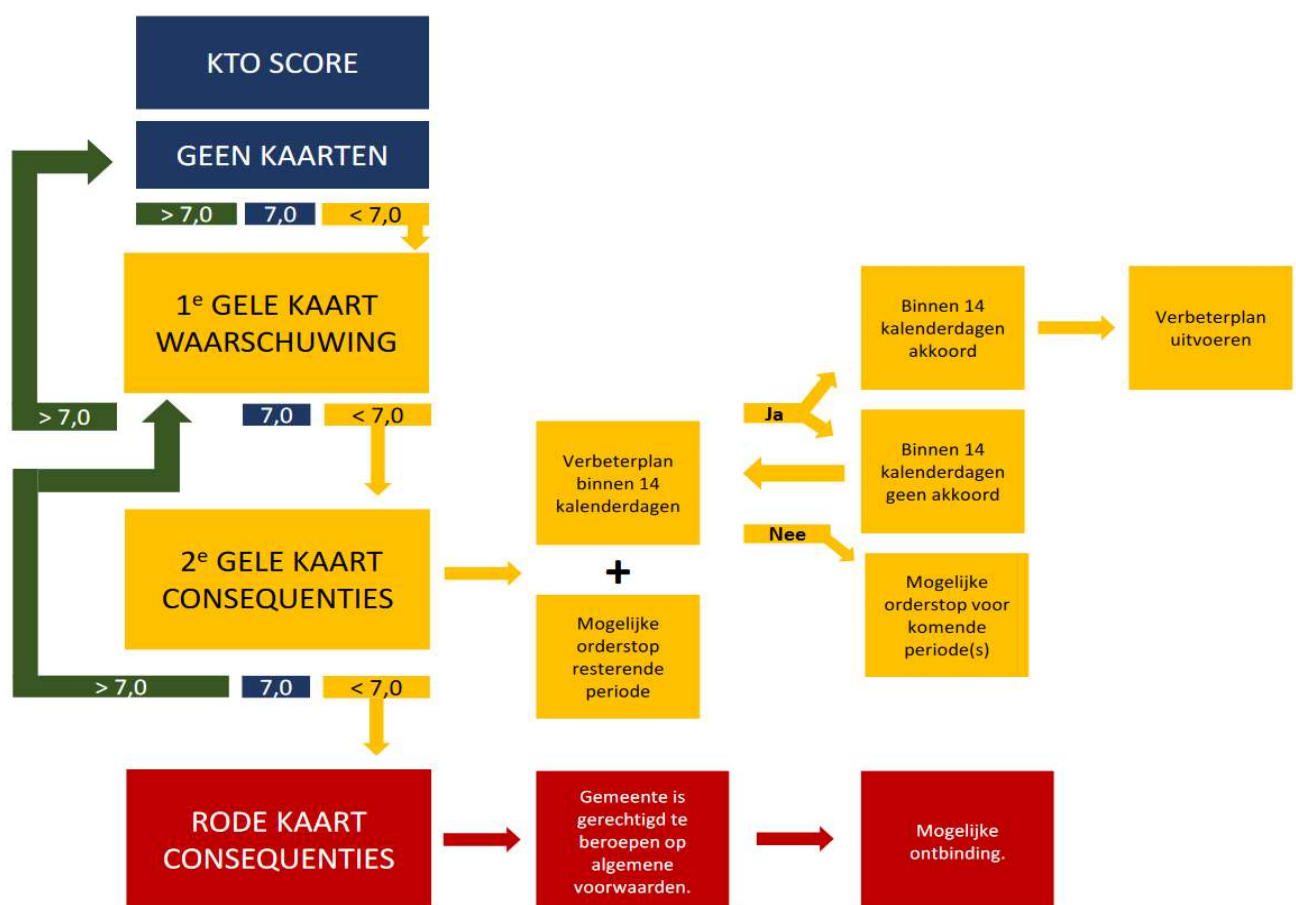
- de opdrachtnemer de prestaties levert conform de afgesloten raamovereenkomst;
- de opdrachtgever geïnformeerd wordt over de inhoud van de raamovereenkomst;
- de opdrachtgever haar deel van de verplichtingen van de raamovereenkomst nakomt;
- het contract up-to-date blijft;
- de relatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een positief karakter heeft en houdt;
- er voortdurend wordt gewerkt aan prestatieverbetering;
- er te allen tijde verantwoording kan worden afgelegd over de prestaties.

Meting van de prestaties zal plaatsvinden aan de hand van de in dit aanbestedingsdocument vastgestelde KPI en de ingediende inschrijving van opdrachtnemer. Toetsing hiervan zal geschieden op basis van de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken welke door middel van uitvoeringsrapportages tot stand komen.

3.6. Klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtgever is van mening dat een tevreden gebruiker ontstaat door heldere communicatie en verwachtingsmanagement ten aanzien van tenminste levertijden, doorlooptijd reparaties, calamiteiten, klachten en nazorg. Door actief te werken aan optimaal verwachtingsmanagement - duidelijk en klantvriendelijk te communiceren en handelen - voelt de gebruiker zich serieus genomen. Een tevreden gebruiker ontstaat.

Gedurende de uitvoering van dit contract wordt om die reden de klanttevredenheid gemeten als indicator voor een succesvolle dienstverlening. Dit doen we op de genoemde elementen in 3.5.1, waarbij er contact is tussen opdrachtnemer en gebruiker. Daarnaast wordt de gebruiker gevraagd dit contact met een eindcijfer te beoordelen. Het gemiddelde cijfer van alle onderzoeken samen moet een 7 of hoger zijn per individuele opdrachtgever. De uitkomst van een periodiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wordt vertaald naar een bonus/malus systematiek zoals hieronder weergegeven en daarna is toegelicht.



In de praktijk werkt deze methode als volgt:

Een eerste kwartaal onder contractueel niveau scoren (<7,0) resulteert in een gele kaart welke een waarschuwing inhoudt. Bij een tweede kwartaal (los van de termijn in relatie tot de eerste gele kaart) waarbij onder contractueel niveau wordt gescoord, volgt een tweede gele kaart. Deze kaart kent consequenties. De opdrachtnemer wordt verzocht een verbeterplan aan de opdrachtgever aan te leveren binnen 14 kalenderdagen na verstrekking van de 2e gele kaart. Daarbij is iedere afzonderlijke opdrachtgever op dit moment ook gerechtigd om gemotiveerd een orderstop voor de betreffende opdrachtnemer voor het eerstvolgende kwartaal te hanteren.

De opdrachtgever heeft na ontvangst van het verbeterplan 14 kalenderdagen de tijd om te beoordelen of al dan niet akkoord gegaan wordt met het plan. Bij akkoord, gaat de opdrachtnemer aan de slag om de verbeteringen door te voeren en zal het eerstvolgende kwartaal (in geval van orderstop, nadat de orderstop is opgeheven) moeten uitwijzen of er verbetering is opgetreden (op basis van het KTO). Bij geen akkoord, gaan de 14 kalenderdagen opnieuw in. Mocht de aanlevertermijn van 14 kalenderdagen worden overschreden voordat een akkoord gegeven kan worden door de opdrachtgever op het verbeterplan, heeft de opdrachtgever het recht om gemotiveerd opnieuw een orderstop voor de betreffende opdrachtnemer voor de daaropvolgende kwartalen te hanteren.

Bij een 3e periode onder contractueel niveau scoren, volgt een rode kaart en ook deze rode kaart kent consequenties, namelijk op dit moment treedt artikel 12 van de Algemene inkoopwaarden in werking als de opdrachtgever zich daarop beroept.

Echter, nadat een eerste gele kaart is uitgedeeld, treedt ook een systeem in werking voor meer balans in de samenwerking waarbij gele kaarten kunnen vervallen. Ieder kwartaal dat er een KTO-score van >7,0 wordt gehaald, ontvangt de opdrachtnemer namelijk een compliment. Een compliment laat een eerder verstrekte gele kaart vervallen. Zo kan worden voorkomen dat verbeterplannen moet worden uitgewerkt en orderstops worden afgekondigd door de opdrachtgever. Op deze manier kan een opdrachtnemer door beter te presteren, compenseren. Deze inwisselbaarheid geldt alleen voor de verstrekte gele kaarten en niet voor de rode kaart.

3.5.1. Uitvoering klanttevredenheidsonderzoek

Toetsing van de klanttevredenheid vindt plaats door klanttevredenheidsmetingen welke, in opdracht van de opdrachtgever, door een onafhankelijk bureau zullen worden uitgevoerd en op basis van de datarapportages die maandelijks vanuit de opdrachtnemers worden aangeleverd. De opdrachtnemers werken hieraan mee.

Klanttevredenheidsmetingen zullen per kwartaal worden uitgevoerd. Hiertoe worden benaderd:

- Gebruikers die het afgelopen kwartaal een hulpmiddel geleverd hebben gekregen;
- Gebruikers die het afgelopen kwartaal bij de opdrachtnemer een klacht hebben ingediend, reparatie, storing of calamiteit hebben gemeld.

Het KTO kan onderstaande, niet limitatieve, opsomming van elementen bevatten welke worden uitgevraagd aan gebruikers:

Personeel

- servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- bejegening door de medewerker(s);

Passing

- de tijd tussen het eerste contactmoment met de gebruiker en de daadwerkelijke afspraak met de adviseur;
- informatievoorziening (communicatie) over de status en voortgang;
- bejegening door de medewerker(s);
- deskundigheid van de medewerker(s).

Levering

- de kwaliteit, de bruikbaarheid en toepasbaarheid (instructie) van hun voorziening

Levertijd

- de datum waarop hun voorziening door de opdrachtnemer is geleverd;
- nakoming van gemaakte afspraken ten aanzien van levertijd;
- informatievoorziening (communicatie) over de levertijd zelf, de status en de voortgang.

Service & Onderhoud

- reactietijd na service melding (calamiteit of overige);
- of er service of onderhoud aan hun voorziening is uitgevoerd en wanneer;
- of zij tevreden zijn over de bejegening en klantgerichtheid bij het maken van een afspraak;
- of zij tevreden zijn over de bejegening en klantgerichtheid bij de uitvoering van het onderhoud of service;
- informatievoorziening (communicatie) over de status en voortgang;
- of zij tevreden zijn met het resultaat.

Telefonische bereikbaarheid van de opdrachtnemer

- de bereikbaarheid van de opdrachtnemer;
- bejegening door de medewerker(s);
- deskundigheid van de medewerker(s).

Nazorg

- of er nazorg is gepleegd
- of zij tevreden zijn over de bejegening en klantgerichtheid bij het maken van een afspraak;
- of zij tevreden zijn over de bejegening en klantgerichtheid bij de uitvoering van het onderhoud;
- informatievoorziening (communicatie) over de status en voortgang;
- of zij tevreden zijn met het resultaat.

Afhandeling van klachten

- de telefonische bereikbaarheid van de leverancier;
- de bejegening en klantgerichtheid door de medewerker(s);
- de deskundigheid van de medewerker(s);
- de informatievoorziening (communicatie) over de status en voortgang van de afdoening;
- het nakomen van afspraken;
- de geboden oplossing;
- de snelheid van het oplossen van klacht of melding.

Eindbeoordeling

De gebruiker wordt tot slot gevraagd een eindcijfer te geven voor het contact met en dienstverlening door de opdrachtnemer op een schaal van 1-10 (waarbij 10 het hoogst haalbare is) en dit cijfer te motiveren.

3.7. Rapportage contractmanagement en evaluatie

3.7.1. Rapportage contractmanagement

De opdrachtnemer dient het Contractmanagement van de navolgende informatie te voorzien:

Per maand aan te leveren, uiterlijk tien dagen na het einde van de voorgaande maand:

- De noodzakelijke gegevens voor het uitvoeren van het Klanttevredenheidsonderzoek.

De frequentie, bestandsformaat en inhoud van de aan te leveren data kan tussentijds worden aangepast door de opdrachtgever.

3.7.2. Voortgang

De evaluatie van de voortgang van de samenwerking vindt in principe één keer per kwartaal plaats. Deze frequentie zal worden verlaagd of verhoogd als de contractuitvoering dit toelaat of noodzakelijk maakt.

De evaluatie wordt uitgevoerd door Contractmanagement en de opdrachtnemer gezamenlijk en betreft alle aspecten die betrekking hebben op de uitvoering van het contract.

Tijdens de evaluatie zal in ieder geval aan de orde komen:

- samenwerking tussen partijen;
- klanttevredenheidsmetingen met inbegrip van bijzonderheden ten aanzien van de uitgevraagde thema's zoals in paragraaf 3.5. beschreven;
- kwaliteit van de hulpmiddelen (compenserend, passend);
- voortgang van de overeengekomen, eventuele verbeteracties;
- overige successen en knelpunten in de uitvoering;
- ontwikkelingen;
- signalen met betrekking tot facturering.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1. Nota van Inlichtingen

Alle houders van dit beschrijvend document hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend tot uiterlijk donderdag 15 december 2022 – 9.30 uur.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De Nota('s) van inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan in TenderNed. De aanbestedende diensten bepalen welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zullen de aanbestedende diensten uw vraag bewerken/aanpassen mochten zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de Nota van Inlichtingen op donderdag 22 december 2022 via TenderNed te publiceren.

Er is gelegenheid om aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen uitsluitend via TenderNed via de vragenmodule worden ingediend tot uiterlijk dinsdag 10 januari 2023 – 11.00 uur.

De gestelde aanvullende vragen en de bijbehorende antwoorden op deze vragen worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een 2^e Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk donderdag 19 januari 2023 digitaal beschikbaar te stellen via TenderNed. Tevens worden op dat moment alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd.

4.2. Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot **uiterlijk dinsdag 7 februari 2023 – 11.00 uur**. Dit is een fatale termijn.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op: vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Opening

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

4.3. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving

4.3.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over het UEA:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is;
- Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, of van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat onderdeel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Bij onderdeel III A zijn de verplichte uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III B en III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen heten in het UEA selectiecriteria;
- Onderdeel V van het UEA is niet van toepassing;
- Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

4.3.2. Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:

- a) de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de raamovereenkomst in al zijn onderdelen, en;
- b) de naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Indien er ingeschreven wordt in combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA. Wanneer er in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan.

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overlegd te worden;
- Let op: Alle partijen dienen afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming;
- Ondernemingen die geacht worden te behoren tot hetzelfde concern en betrokken zijn bij meer dan één inschrijving dienen aan te tonen dat zij onafhankelijk van elkaar hun inschrijving opstellen en dat de inschrijving niet tot stand zal komen onder invloed van een raamovereenkomst, besluit of gedragingen in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Voor toepassing van deze bepalingen worden rechtspersonen en vennootschappen die:
 - aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
 - met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2.24b BW; of
 - aan elkaar zijn gelieerd in een aan voornoemde artikelen vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht;
 - als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd.

Indien men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met onderaanneming

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA ingevuld te worden.

De opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Beroep op bekwaamheid van derden

Indien de inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen dient de inschrijver:

- a) de aanbestedende dienst aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b) de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Indien de inschrijver zich beroept op bekwaamheid van derden dient de inschrijver dit in te vullen in het UEA en tevens hiervoor op eerste verzoek binnen de gestelde termijn bewijsstukken hiervoor te verstrekken. Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-) overeenkomst of een ter zake door de inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

4.4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.4.1. Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III A UEA	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten: <ul style="list-style-type: none">- Deelneming aan een criminele organisatie;- Corruptie;- Fraude;- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel.	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III A van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar.
Deel III B UEA	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III B van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Een verklaring belastingdienst die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.
Deel III C UEA	Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, te weten: <ul style="list-style-type: none">- Schending verplichtingen o.b.v. milieu- sociaal- of arbeidsrecht;- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;- Ernstige beroepsfout;- Vervalsing van de mededinging;- Belangenconflict;- Betrokken bij de voorbereiding;	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel III C van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Een uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties uit het verleden; - Valse verklaring; - Onrechtmatige beïnvloeding. 	Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar.
--	--	--

Inschrijvingen van inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, zijn ongeldig en worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een samenwerkingsverband. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4.2. Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Technische- en beroepsbekwaamheid Kerncompetentie 1 Ervaring met het leveren en onderhouden van Wmo hulpmiddelen	De inschrijver is in staat, naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, geld en kwaliteit van de opdrachtgever, leveringen en onderhoud van Wmo hulpmiddelen uit te voeren met een omvang van minimaal 1.000 hulpmiddelen op jaarbasis.	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel van het UEA en naar waarheid ingevulde bijlage 2, verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijving. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van een <u>tevredenheidsverklaring</u> waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, kwaliteit en geld is uitgevoerd.
Technische- en beroepsbekwaamheid Certificering	De inschrijver dient aan te tonen dat hij over een kwaliteitsbewakingssysteem beschikt middels de internationale normenreeks ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde certificering. Indien inschrijver zich beroept op gelijkwaardigheid, dient dit in de inschrijving aangegeven te worden en zal de aanbestedende dienst deze gelijkwaardigheid toetsen. Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Een kopie van het betreffende geldige en relevante certificaat ISO 9001:2015 of gelijkwaardig bewijsmiddel.

Financiële en economische draagkracht Aansprakelijkheid	De inschrijver dient gedurende de gehele periode van de raamovereenkomst verzekerd te zijn voor bedrijfs-aansprakelijkheid voor een bedrag van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis per jaar, tot een maximum verzekerd bedrag van € 2.500.000,- per jaar.	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen aan de financiële en economische draagkracht.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst: Een kopie van de geldige polis welke aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen.</p>
Beroepsbevoegdheid	De inschrijver dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van Deel IV en het indienen van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid.</p> <p>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister dat op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.</p>

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij over deze geschiktheidseisen beschikt, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

4.4.3. Bewijsmiddelen

De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver het UEA volledig en naar waarheid invult. De aanbestedende dienst behoudt zich niettemin het recht voor om bij de inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, bewijsmiddelen op te vragen ter staving van het UEA. De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddel(en) binnen 7 dagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de aanbestedende dienst.

In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig kan worden overlegd, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien na de definitieve gunning zou blijken dat de inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring zou hebben afgegeven en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, is de inschrijver aan de aanbestedende dienst onmiddellijk een direct opeisbare boete verschuldigd van € 20.000,-. Daarnaast geldt dat de aanbestedende dienst alsdan de definitieve gunning voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de desbetreffende inschrijver alsnog terzijde zal leggen.

4.5. Eisen aan de inschrijving

4.5.1. Procedurele voorwaarden en compleetheid

De inschrijving wordt allereerst getoetst op de procedurele voorwaarden en compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande voorwaarden en/of de inschrijving niet compleet is, wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- De inschrijving dient te voldoen aan alle eisen in het beschrijvend document;
- De inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben, zoals staat omschreven in het beschrijvend document inclusief alle bijlagen;
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten (compleetheid):

- Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet; (bijlage 1);
- Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentie kerncompetentie (bijlage 2);
- Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 3);*
- Kwaliteitscriterium 1 – uw visie op communicatie en service (zie vereiste in paragraaf 4.6.2);
- Kwaliteitscriterium 2 – uw visie op implementatie (zie vereiste in paragraaf 4.6.2.);
- Kwaliteitscriterium 3 – uw visie op duurzaamheid (zie vereiste in paragraaf 4.6.2.);

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving.

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden. Indien hier niet aan wordt voldaan wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.5.2. Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste 90 dagen na sluitingsdatum van de inschrijving / digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.

4.6. Beoordeling van de inschrijvingen

4.6.1. Gunningscriterium en subgunningscriteria

Indien een inschrijving voldoet aan de procedurele voorwaarden en compleetheid, voldoet aan de geschiktheidseisen en er geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn vindt beoordeling van de inschrijving plaats op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien tijdens de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving blijkt dat inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen in het beschrijvend document en / of de bijbehorende bijlage(n), wordt de inschrijving alsnog ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6.2. Subgunningscriteria

De inschrijvingen worden op de volgende onderdelen beoordeeld:

- | | |
|---|------------------------|
| ● Prijs | (maximaal 400 punten); |
| ● Kwaliteitscriterium 1 – Communicatie en service | (maximaal 300 punten); |
| ● Kwaliteitscriterium 2 – Implementatieplan | (maximaal 200 punten); |
| ● Kwaliteitscriterium 3 – Duurzaamheid | (maximaal 100 punten). |

Het totaal te behalen aantal punten betreft maximaal 1000 punten.

Prijs

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De tarieven dienen te worden afgerond tot maximaal 2 decimalen.

De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Alle in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De maximale omvang van de raamovereenkomst is wel een vaste hoeveelheid. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontlenen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij grote verschillen in tarieven een andere onderbouwing / toelichting op te vragen bij de inschrijver(s).

Punten worden alleen toegekend op een schaal van 0 (minimale score) tot 400 (maximale score). Negatieve scores worden niet toebedeeld.

De inschrijver met de laagste totaalprijs ontvangt 400 punten. De inschrijver met de op één na laagste totaalprijs ontvangt 300 punten. De inschrijver welke hierna de laagste totaalprijs heeft die ontvangt 200 punten, etc. etc.

Kwaliteit

Kwaliteitscriterium 1 - Communicatie en service:

De opdrachtgever acht communicatie en service naar zowel de gebruiker als de vertegenwoordigers van de opdrachtgever als essentieel belang voor een kwalitatief hoogwaardige invulling van de gewenste dienstverlening, met uiteindelijk klanttevredenheid tot gevolg.

Van u als inschrijver vragen wij om uw visie op communicatie en service te omschrijven in maximaal 3 (drie) A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 3 (drie) pagina's beoordeeld.

De aandachtspunten in deze visie op communicatie en service zijn:

- Hoe communiceert u met de eindgebruiker? Welke middelen benut u en wanneer zet u deze specifiek in? Hoe borgt u dat dit op een passende wijze plaatsvindt? Dit zowel proactief als reactief?
- Hoe vindt de afstemming tussen u als opdrachtnemer en de diverse opdrachtgevers plaats? Welke middelen benut u en wanneer zet u deze specifiek in? Dit zowel proactief als reactief?
- Hoe ziet u uw eigen bereikbaarheid met inachtneming van hetgeen is genoemd in hoofdstuk 2 van dit document? Wat verlangt u van de opdrachtgever en/of eindgebruiker?
- De eindgebruiker vindt twee zaken belangrijk als het gaat om service, te weten niet te lang wachten bij een calamiteit en/of storing én het een gericht tijdstip wanneer de medewerker komt voor onderhoud/repatriatie in plaats van een marge van een dagdeel. Wat doet u om aan deze servicewensen van de eindgebruiker te voldoen?

Punten worden alleen toegekend op een schaal van 0 (minimale score) tot 300 (maximale score). Negatieve scores worden niet toebedeeld.

Hieronder vindt u de schaalverhouding en puntentoekenning:

Schaal	Omschrijving	Punten
Onvoldoende	De visie op communicatie en service is onvoldoende helder en begrijpelijk omschreven. Het is onvoldoende SMART, incompleet, onvoldoende realistisch, draagt onvoldoende bij aan de doelstelling, biedt geen meerwaarde, sluit onvoldoende aan bij de dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn onvoldoende geborgd, er is sprake van een onvoldoende onderbouwing van de visie	0
Matig	De visie op communicatie en service is voldoende helder en begrijpelijk omschreven. Het is voldoende SMART, incompleet, matig realistisch, draagt matig bij aan de doelstelling, biedt beperkte meerwaarde, sluit matig aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn matig geborgd, er is sprake van een matige onderbouwing van de visie.	100
Goed	De visie op communicatie en service is goed helder en begrijpelijk omschreven. Het is goed SMART, compleet, goed realistisch, draagt goed bij aan de doelstelling, biedt meerwaarde, sluit aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn goed geborgd, er is sprake van een goede onderbouwing van uw visie.	200
Uitstekend	De visie op communicatie en service is uitstekend helder en begrijpelijk omschreven. Het is zeer SMART, compleet, zeer realistisch, draagt uitstekend bij aan de doelstelling, biedt uitstekende meerwaarde, sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn uitstekend geborgd, er is sprake van een uitstekende onderbouwing van de visie.	300

Kwaliteitscriterium 2 – Implementatieplan:

De opdrachtgever en opdrachtnemer zijn gebaad bij een juiste implementatie van de opdracht. Dit zodat de verwachtingen over en weer duidelijk zijn bij de startdatum van de raamovereenkomst en de dienstverlening daardoor zonder oponthoud van start kan. Zodoende wenst de opdrachtgever van de inschrijver te vernemen hoe deze dit voor ogen heeft.

Van u als inschrijver vragen wij om uw implementatieplan te omschrijven in maximaal 3 (drie) A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 3 (drie) pagina's beoordeeld.

De aandachtspunten in dit implementatieplan zijn:

- Een overzicht van de planning met hierin een specificatie van mijlpalen en doorlooptijden;
- Het benoemen van stakeholders (namen en functies);
- Taken en rolverdeling in de voorbereidings- en uitvoeringsfase van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever;
- Het beschrijven van de communicatie met aanbestedende dienst en de gebruikers en de bijbehorende bereikbaarheid;
- Uw oplossingsrichting rondom de huidige schaarste aan personeel / materiaal;
- De eventuele overdracht van de hulpmiddelen van het oude naar het nieuwe contract;
- De kansen en risico's die u voorziet ten aanzien van de implementatie.

Punten worden alleen toegekend op een schaal van 0 (minimale score) tot 200 (maximale score). Negatieve scores worden niet toebedeeld.

Hieronder vindt u de schaalverhouding en puntentoekenning:

Schaal	Omschrijving	Punten
Onvoldoende	Het implementatieplan is onvoldoende helder en begrijpelijk omschreven. Het is onvoldoende SMART, incompleet, onvoldoende realistisch, draagt onvoldoende bij aan de doelstelling, biedt geen meerwaarde, sluit onvoldoende aan bij de dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn onvoldoende geborgd, er is sprake van een onvoldoende onderbouwing van het plan.	0
Matig	Het implementatieplan is voldoende helder en begrijpelijk omschreven. Het is voldoende SMART, incompleet, matig realistisch, draagt matig bij aan de doelstelling, biedt beperkte meerwaarde, sluit matig aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn matig geborgd, er is sprake van een matige onderbouwing van het plan.	70
Goed	Het implementatieplan is goed helder en begrijpelijk omschreven. Het is goed SMART, compleet, goed realistisch, draagt goed bij aan de doelstelling, biedt meerwaarde, sluit aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn goed geborgd, er is sprake van een goede onderbouwing van het plan.	140
Uitstekend	Het implementatieplan is uitstekend helder en begrijpelijk omschreven. Het is zeer SMART, compleet, zeer realistisch, draagt uitstekend bij aan de doelstelling, biedt uitstekende meerwaarde, sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn uitstekend geborgd, er is sprake van een uitstekende onderbouwing van het plan.	200

Kwaliteitscriterium 3 – Duurzaamheid:

Gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst worden er periodiek gezamenlijke ontwikkel-bijeenkomsten ingepland die specifiek ingaan op het thema duurzaamheid. In het eerste contractjaar stellen de opdrachtnemers één gezamenlijk plan van aanpak duurzaamheid op, dat vervolgens gezamenlijk gaat worden uitgevoerd in de resterende contractjaren om tot verbeterde duurzaamheid te komen in de samenwerking.

Van u als inschrijver vragen wij om uw visie op duurzaamheid te omschrijven in maximaal 2 (twee) A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 2 (twee) pagina's beoordeeld.

De aandachtspunten in deze visie op duurzaamheid zijn:

- Wat zijn in uw organisatievisie de belangrijkste 4 pijlers op gebied van duurzaamheid?
Denk hierbij aan langere levensduur hulpmiddelen, storingsgevoeligheid, herverstreking en het beperken van vervoersbewegingen.

Punten worden alleen toegekend op een schaal van 0 (minimale score) tot 100 (maximale score). Negatieve scores worden niet toebedeeld.

Hieronder vindt u de schaalverhouding en puntentoekenning:

Schaal	Omschrijving	Punten
Onvoldoende	De visie is onvoldoende helder en begrijpelijk omschreven. Het is onvoldoende SMART, incompleet, onvoldoende realistisch, draagt onvoldoende bij aan de doelstelling, biedt geen meerwaarde, sluit onvoldoende aan bij de dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn onvoldoende geborgd, er is sprake van een onvoldoende onderbouwing van de visie	0
Matig	De visie is voldoende helder en begrijpelijk omschreven. Het is voldoende SMART, incompleet, matig realistisch, draagt matig bij aan de doelstelling, biedt beperkte meerwaarde, sluit matig aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn matig geborgd, er is sprake van een matige onderbouwing van de visie.	30
Goed	De visie is goed helder en begrijpelijk omschreven. Het is goed SMART, compleet, goed realistisch, draagt goed bij aan de doelstelling, biedt meerwaarde, sluit aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn goed geborgd, er is sprake van een goede onderbouwing van uw visie.	60
Uitstekend	De visie is uitstekend helder en begrijpelijk omschreven. Het is zeer SMART, compleet, zeer realistisch, draagt uitstekend bij aan de doelstelling, biedt uitstekende meerwaarde, sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening. De genoemde maatregelen zijn uitstekend geborgd, er is sprake van een uitstekende onderbouwing van de visie.	100

4.6.3. Beoordelingsmethodiek

De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Dit team bestaat uit vijf (5) personen, werkzaam bij de opdrachtgever en aanbestedende dienst met functies van Beleidsmedewerker / adviseur (2), Kwaliteitsmedewerker Wmo, Consulent Wmo en Contractmanager.

Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Verspreiding door de inkoopadviseur van de documenten voor de kwaliteitscriteria onder het beoordelingsteam;
- Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam;
- Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus;
- De inschrijfsommen wordt kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam;
- De bepaling van de score per inschrijver ten behoeve van het onderdeel prijs;
- Berekening van de eindscores.

4.7. Gunning van de opdracht

De beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

In de mededeling van de gunningsbeslissing worden de scores van de beoogd gegunde inschrijvers bekendgemaakt.

De inschrijfprijzen van de twee beoogd gegunde inschrijvers worden bij het aangaan van de raamovereenkomst gemiddeld. Dat wil zeggen dat per productcategorie één te hanteren prijs ontstaat. Deze prijs is leidend gedurende de uitvoering van de opdracht en geldt voor zowel alle opdrachtgevers als opdrachtnemers. Dit geldt ook bij het eventueel gebruik maken van de opdrachtnemer uit de wachtkamerovereenkomst.

4.7.1. Bezwaartermijn

Vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing start de opschortende termijn (bezwaartermijn) van 20 dagen waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening van een raamovereenkomst zal overgaan. Afgewezen en/of uitgesloten inschrijvers kunnen bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing en/of de uitsluiting. Zij dienen een civiel kort geding aanhangig te maken voor het verstrijken van deze termijn. Deze termijn is een fatale termijn. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt eenieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen dient de winnende inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken na de uitspraak.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een raamovereenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet

- Separaat toegevoegd

Bijlage 2 Verklaring referentie voor kerncompetentie

- Separaat toegevoegd

Bijlage 3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

- Separaat toegevoegd

**Bijlage 4 Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten
Gemeente Etten-Leur - versie maart 2013**

- Separaat toegevoegd

Bijlage 5 Concept raamovereenkomst

- Separaat toegevoegd

Bijlage 6 Klachtenregeling

- Separaat toegevoegd

Bijlage 7 Concept wachtkamerovereenkomst

- Separaat toegevoegd

**Bijlage 8a Uitstaande hulpmiddelen leverancier A
Bijlage 8b Uitstaande hulpmiddelen leverancier B**

- Separaat toegevoegd

Bijlage 9 Categorie indeling

- Separaat toegevoegd

Bijlage 10 Verslag marktconsulatie

- Separaat toegevoegd