
Offerteaanvraag Europese aanbesteding

Wmo-hulpmiddelen 2025

TenderNed kenmerk: TN 468323

Kerkrade, Landgraaf, Brunssum en Simpelveld

Volledig digitaal via TenderNed
Kenmerk: <>
Datum: 21 mei 2024
Versie: 1.1

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING EN PLANNING	5
1.1 Doelstelling en voorwerp van de opdracht	5
1.3 Planning.....	6
1.4 Definities	7
1. PROCEDURELE INFORMATIE.....	8
2.1 Indiening inschrijving	8
2.2 Indieningstermijn en voorschriften.....	9
2.3 Gestanddoeningstermijn	9
2.4 Taal en valuta	9
2.5 Opening van inschrijvingen	9
2.6 Holding, combinaties en beroep op derden	9
2.7 Het stellen van vragen	11
2.8 Beoordeling en toelichting	11
2.9 Klachten over deze aanbestedingsprocedure.....	11
2.10 Voornemen tot gunning en standstill-termijn	12
2.11 Gunning.....	13
2.12 Voorbehouden	13
2.13 Voorwaarden bij de opdracht	14
3. UITSLUITINGSGRONDEN , GESCHIKTHEIDSEISEN EN GUNNINGSCRITERIA.....	15
3.1 Uitsluitingsgronden	15
3.1.1 Algemeen.....	15
3.1.2 UEA verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden	16
3.1.3 Financiële en economische draagkracht.....	17
3.1.4 Technische- en beroepsbekwaamheid	18
3.1.5 Beroepsbevoegdheid.....	18
3.1.6 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht	19
3.2 Convenant.....	19
3.3 Beoordeling en gunningcriterium.....	19
4. PAKKET VAN EISEN	20
4.1 Algemeen.....	20
4.1.1 Werkwijze	21
4.1.2 Huidige afname.....	22
4.1.3 Standaard leveringsassortiment	22
4.1.4 Keuze van hulpmiddelen	26
4.1.5 Het proces	26

4.1.6	Dienstverlening, reparatie en onderhoud	29
4.1.7	Verzoek tot vervanging dan wel afschrijving van een hulpmiddel	30
4.1.8	Depot	31
4.1.9	Logboek per hulpmiddel	31
4.1.10	Prijs, prijsindexeringen en terugkoopgarantie	32
4.1.11	Garanties	34
4.1.12	Managementrapportage	34
4.1.13	Klanttevredenheid	35
4.1.14	Klachtenprocedure	35
4.1.15	Overleg.....	35
4.1.16	Declaratie	36
4.1.17	Beleidswijzigingen	36
4.1.18	Gegevensbescherming- en overdracht, Algemene verordening gegevensbescherming AVG.	36
4.1.19	Toezicht Wmo:	36
4.2	Varianten	37
5.	OFFERTEVRAGEN	38
5.1	Gunningcriterium 1 – Prijzen	38
5.1.1	Offertevraag 1, bijlage 3	38
5.2	Gunningcriterium 2 – Kwaliteit	38
5.2.1	Offertevraag 2, “Klantenreis van Mia”	38
5.2.2	Offertevraag 3, communicatie.....	39
5.2.3	Offertevraag 4, invulling van de gevraagde dienstverlening	39
5.2.4	Offertevraag 5, invulling aan preventief en correctief onderhoud	39
5.2.5	Offertevraag 6, invulling depotbeheer en herverstrekken.....	39
5.2.6	Implementatieplan (Dit plan wordt niet beoordeeld!)	40
	Bijlagen offerteaanvraag	41
Bijlage 1	UEA.....	41
Bijlage 2	Conceptovereenkomst	41
Bijlage 3	Prijzenblad	41
Bijlage 4	Functionele eisen per categorie.....	41
Bijlage 5	Beoordelingsprotocol	41
Bijlage 6	Inkoopvoorwaarden.....	41
Bijlage 7	Overzicht uitstaande middelen	41
Bijlage 8	Format managementrapportage.....	41
Bijlage 9	Verplichtingen met betrekking tot Social Return	41
Bijlage 10	Postcodeverdeling	41
Bijlage 11	Referentie & tevredenheidsverklaring	41
Bijlage 12	Gegevens Leverings Overeenkomst.	41

Bijlage 13	Voorwaarden offerteaanvraag	42
------------	-----------------------------------	----

INLEIDING EN PLANNING

1.1 Doelstelling en voorwerp van de opdracht

De gemeenten Kerkrade, Landgraaf, Brunssum en Simpelveld, hebben besloten om een Europese aanbesteding uit te voeren voor Wmo-hulpmiddelen. De deelnemende gemeenten worden in dit document aangeduid als 'de gemeente(n)'. De aanbestedingsprocedure wordt in gezamenlijkheid uitgevoerd en de voorwaarden en gunningcriteria gelden in gemeenschappelijkheid voor alle gemeenten. Voor elk van de gemeenten zal apart met inschrijver(s) een raamovereenkomst worden afgesloten.

De gemeente Kerkrade treedt namens de 4 samenwerkende gemeenten op als aanbestedende dienst. Aelmo begeleidt en adviseert de gemeenten als materiedeskundige.

De aanbesteding is aangekondigd op TenderNed (www.tenderned.nl). Daarnaast is de aankondiging gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie <http://ted.publications.eu.int>. Alle aanbestedingsstukken zijn uitsluitend via www.tenderned.nl te downloaden.

De gemeenten gunnen de koop inclusief beheer en onderhoud van hulpmiddelen als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en als aangegeven in deze offerteaanvraag in de vorm van een overeenkomst na een openbare Europese aanbestedingsprocedure, zoals geregeld in de Europese richtlijn gunnen van overheidsopdrachten (2014/24/EU) c.q. de Aanbestedingswet 2012 en de gids proportionaliteit.

De aan te besteden opdracht heeft betrekking op het kopen, onderhouden en beheren van het park hulpmiddelen en het depot van de gemeenten zoals bedoeld in de Wmo 2015. De gemeenten willen een raamovereenkomst met twee opdrachtnemers afsluiten. De opdracht kent een looptijd van 4 jaar, ingaande op 1 januari 2025 en eindigend op 31 december 2028. De gemeenten zijn bevoegd de opdracht maximaal tweemaal met twee jaar onder gelijkblijvende voorwaarden te verlengen. De reden dat gemeenten een Raamovereenkomst voor maximaal 8 jaar wenst aan te gaan is om stabiliteit voor burgers en opdrachtnemer te creëren, met als beoogd resultaat een betere en constantere dienstverlening.

Voor een overzicht van de aantallen van het uitstaande bestand aan hulpmiddelen wordt verwezen naar hoofdstuk 4 en bijlage 7 van deze offerteaanvraag. Hierbij wordt uitdrukkelijk vermeld dat geen rechten kunnen worden ontleend aan dit overzicht. Dit overzicht is gebaseerd op het uitstaande bestand hulpmiddelen van de gemeenten per 1 maart 2024.

Deze opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in deze offerteaanvraag inclusief bijgevoegde inkoopvoorwaarden. Door indiening van uw digitale inschrijving gaat u met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten onverkort akkoord.

De Aanbestedende dienst wenst realistische Inschrijvingen te ontvangen die door Opdrachtnemer in zijn geheel (kunnen) worden nagekomen. Indien de Inschrijver de dienstverlening niet uitvoert conform de wijze waarop dit in zijn Inschrijving bij een of meerdere Subgunningscriteria is beschreven, wordt een boete van € 250,- per dag per Subgunningscriterium verbeurd, zolang de tekortkoming voortduurt. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijver hiervoor eerst in gebreke stellen en een hersteltermijn van 4 weken bieden. Indien na 4 weken de Inschrijver de dienstverlening alsnog niet uitvoert conform de wijze waarop dit in zijn Inschrijving bij de Gunningscriteria is beschreven zal de boete in mindering worden gebracht op de volgende te betalen factuur.

1.2 Clustering en percelen

Er is sprake van één of meerdere geclusterde opdrachten. Het betreft een clustering van gelijksoortige opdrachten door verschillende aanbestedende diensten. Het voorwerp van de opdracht leent zich voor opdeling in percelen, de gemeenten hebben hier echter niet voor gekozen. In de onderhavige aanbesteding is gekozen voor een aanbesteding in één perceel waarop ingeschreven kan worden. Een ontclustering snijdt de weg af om onder andere het gewenste collectieve depot- en contractbeheer te organiseren. Bij ontclustering bestaat bovendien het risico dat de relatief kleine gemeenten geen gebruik kunnen maken van de schaal- en synergievoordelen voor de Wmo-hulpmiddelen. Daarnaast voeren gemeenten een aantal 'backoffice' activiteiten in gezamenlijkheid uit.

1.3 Planning

De sluitingsdatum en tijd voor het indienen van een inschrijving is 20 augustus 2024 voor 11:00 uur. Inschrijvingen kunnen uitsluitend digitaal via TenderNed worden ingediend, inschrijvingen op een andere wijze worden niet geaccepteerd. Een aantal belangrijke data dat met deze aanbesteding verband houdt is in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

Stadium van aanbestedingsproces	Datum	Tijd
Publicatie op TenderNed	22 mei 2024	
Eerste vragenronde: vragen over bestek inleveren uiterlijk	6 juni 2024	Voor 11.00 uur
Publicatie Eerste nota van inlichtingen	20 juni 2024	
Tweede vragenronde: vragen over bestek inleveren uiterlijk	26 juni 2024	12.00 uur
Publicatie Tweede nota van inlichtingen	4 juli 2024	
Uiterste datum en tijd uploaden inschrijving in de digitale kluis op TenderNed	20 augustus 2024	Voor 11:00 uur
Opening digitale kluis met inschrijvingen (besloten)	20 augustus 2024	Na 11.00 uur
Voornemen tot gunning via TenderNed aan inschrijvers uiterlijk op ¹	11 september 2024	
Mogelijkheid evaluatiegesprek afgewezen inschrijvers	18 september 2024	
Definitieve gunning en verzenden opdrachtbrief via TenderNed	3 oktober 2024	

1. Een en ander onder voorbehoud van goedkeuring door het college van de individuele gemeenten. De daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst begint op 1 januari 2025.

1.4 Definities

In dit document worden de volgende termen gebruikt:

1. Wet maatschappelijke ondersteuning, hierna te noemen Wmo-2015.
2. Hulpmiddel/Wmo-hulpmiddel: het door Leverancier op basis van een nadere overeenkomst te leveren hulpmiddel, een en ander als overeengekomen op basis van deze offerteaanvraag.
3. Nadere overeenkomst: Een afzonderlijke overeenkomst in de vorm van een door de gemeente en de leverancier getekend orderformulier, dan wel in op basis van nader overleg tussen de gemeente en de leverancier te bepalen andere vorm, die voortvloeit uit deze offerteaanvraag tussen de gemeente enerzijds en de leverancier anderzijds, met betrekking tot de koop en verkoop en inname van een Wmo-hulpmiddel.
4. Gebruiker: een persoon aan wie door de gemeente een hulpmiddel is toegekend op grond van de Wmo.
5. Offerte: een door de Leverancier op verzoek van de gemeente uit te brengen prijsopgave voor koop, al dan niet inclusief onderhoud van een Wmo-hulpmiddel inclusief de kortingen zoals die zijn aangegeven op de prijslijst bij de Europese aanbesteding van de Hulpmiddelen.
6. Informatie: de door Leverancier ten behoeve van de gemeente te leveren en in de Nederlandse taal geschreven informatie behorende bij het Wmo-hulpmiddel, alsmede managementinformatie, een en ander als omschreven in deze offerteaanvraag.
7. Aflevering: het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de nadere overeenkomst gebruiksklaar bezorgen van de (aangepaste) Wmo-hulpmiddelen op de plaats van aflevering. Bij vervanging of hergebruik van een (aangepaste) hulpmiddel omvat de aflevering tevens het meenemen van het oude hulpmiddel.
8. Plaats van aflevering: de door gemeente in de nadere overeenkomst aangewezen plaats.
9. Gebrek: het niet c.q. niet-volledig voldoen van het (aangepaste) Wmo-hulpmiddel aan de daarvoor overeengekomen gegarandeerde eigenschappen, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van het (aangepaste) Wmo-hulpmiddel.
10. Koopprijs: de door gemeente aan Leverancier uit hoofde van een nadere overeenkomst voor de levering van (aangepaste) Wmo-hulpmiddelen en diensten te betalen vergoeding als nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier.
12. Dienstverleningstarief: de voor reparatie, onderhoud en beheren door gemeente te betalen vergoeding als gespecificeerd in offerte van Leverancier.
13. Personeel van Leverancier: de door Leverancier voor de uitvoering van de raamovereenkomst of een nadere overeenkomst in te schakelen personeelsleden, niet-ondergeschikten en/of hulppersonen, welke krachtens de raamovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
14. Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen, waarop de overeengekomen werkzaamheden zullen worden verricht.
15. Bijlagen: aanhangsels bij deze offerteaanvraag, die na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van het raamovereenkomst.
16. Bestek: de onderhavige offerteaanvraag inclusief bijlagen zoals gehanteerd in de Europese aanbestedingsprocedure, inclusief de (nog te publiceren) nota's van inlichtingen.
17. Geïnteresseerde: ieder bedrijf dat de stukken opvraagt
18. Inschrijver: ieder bedrijf dat een offerte indient.

1. PROCEDURELE INFORMATIE

2.1 Indiening inschrijving

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat bij deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten, gebruik wordt gemaakt van TenderNed. Nadere informatie over het werken met TenderNed is opgenomen in een brochure:

http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf

Ook is een uitgebreide handleiding beschikbaar via:

http://www.TenderNed.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers

TenderNed en eHerkenning

Ondernemingen hebben eHerkenning nodig om zich te registreren in TenderNed. eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkenningsmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties. Voor registreren en inloggen bij TenderNed heeft u minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig.

Een eHerkenningsmiddel aanschaffen kan bij één van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het voornoemde stappenplan 'digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed'.

De digitale inschrijving dient uiterlijk op 20 augustus 2024 voor 11:00 uur in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Op genoemd tijdstip sluit de kluis.

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed, dit proces kan meerdere dagen duren. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Bij inschrijving dienen in ieder geval de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst:

- Beantwoording offertevragen 5.1.1 t/m 5.2.5 (uploaden);
- De rechtsgeldig ondertekende en ingevulde UEA voor aanbestedende diensten die bij deze offerteaanvraag is gevoegd (uploaden);
- Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Uittreksel Kamer van Koophandel;
- Bijlage 11, Referentie & tevredenheidsverklaring.

2.2 Indieningstermijn en voorschriften

- U dient uw inschrijving digitaal via TenderNed in te dienen. Dit dient te geschieden door de gestelde vragen in TenderNed te beantwoorden en de gevraagde documenten te uploaden. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, accepteert de gemeente niet.
- U voegt uw antwoord op elke door de gemeente gestelde vraag middels een document in TenderNed. Documenten kunt u uploaden bij de tab 'documenten'.
- Een inschrijving dient op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te worden geüpload en in de kluis geplaatst te worden. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel voor rekening en risico van de inschrijver.

2.3 Gestanddoeningstermijn

U dient uw inschrijving gestand te doen tot en met 90 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure zal de geldigheidsduur van alle ingediende inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 dagen na het onherroepelijk worden van de uitspraak.

2.4 Taal en valuta

Communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure dient te geschieden in de Nederlandse taal. Vragen dienen eveneens te worden gesteld in de Nederlandse taal. Bedragen in de offerte dienen te worden vermeld in euro's, exclusief BTW.

2.5 Opening van inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. De opening van de kluis vindt plaats op 20 augustus na 11:00 uur, ten kantore van de gemeente Kerkrade. Het proces-verbaal van opening zal op TenderNed beschikbaar worden gesteld.

2.6 Holding, combinaties en beroep op derden

Holding

Als u op enigerlei wijze voor het voldoen aan de eisen van de offerteaanvraag gebruik maakt van (gegevens van) de holding waartoe uw bedrijf behoort, dient u een zogenaamde holdingverklaring (conform artikel 2:403 Burgerlijk Wetboek) bij te voegen bij uw inschrijvingsdocumenten op TenderNed, waarin de tekenbevoegde van de holding verklaart bereid te zijn om garant te staan en zich aansprakelijk te stellen voor verplichtingen, aangegaan door de dochteronderneming (conform artikel 2:403 Burgerlijk Wetboek).

Let op! Ook dient de holding aan te tonen dat deze verklaring is getekend door een persoon die daartoe bevoegd is, bijvoorbeeld door een (desnoods volledig) actueel uittreksel uit het handelsregister bij de inschrijvingsdocumenten op TenderNed te voegen.

Combinaties

Combinaties (samenwerkingsverbanden) van inschrijvers mogen inschrijven. Voor samenwerkingsverbanden geldt dat het verband als geheel aan de gestelde eisen en criteria moet voldoen. Er gelden geen zwaardere eisen voor samenwerkingsverbanden. Het is niet noodzakelijk dat bij gelegenheid van inschrijving of gunning zij een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van de combinatie wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de uitvoering van de gehele overeenkomst.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om de samenstelling van de combinatie te wijzigen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Wel dient elke afzonderlijke combinant de UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan te leveren op TenderNed. Ten behoeve van de communicatie met de gemeente dient een combinatie van inschrijvers één penvoerder aan te wijzen.

Eenmaal inschrijven

Rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen mogen zich slechts eenmaal inschrijven, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Van toepassing zijn hierbij artikelen 2:24a, 2:24b en 2:24c van het Burgerlijk Wetboek. Rechtspersonen en vennootschappen die aan elkaar verbonden zijn zoals bedoeld in artikel 2:24a, 2:24b en/of 2:24c van het Burgerlijk Wetboek worden in het kader van deze aanbesteding als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd. Dit geldt eveneens voor vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Indien aan elkaar verbonden ondernemingen afzonderlijk inschrijven op deze opdracht, worden deze allemaal als ongeldig ter zijde gelegd, tenzij door partijen bij inschrijving wordt aangetoond dat er geen vervalsing van de mededinging heeft plaatsgevonden.

Beroep op derden

Uit de aanbestedingsregelgeving volgt dat het deelnemers aan een aanbestedingsprocedure altijd is toegestaan om zich te beroepen op de bekwaamheid of middelen van derden. Voorwaarde die hieraan wordt verbonden is dat de partij die zich beroept op ervaring of middelen van een derden, met een schriftelijk document kan aantonen dat hij voor de uitvoering van de opdracht de gehele duur van de overeenkomst daadwerkelijk over de ervaring of middelen van deze derden zal kunnen beschikken.

Deelnemers aan de aanbestedingsprocedure mogen zich beroepen op de bekwaamheid, ervaring of middelen van derden. In dat geval dient de Uniforme UEA, hoofdstuk 2.C door zowel de hoofdaannemer alsook separaat door de "derde" te worden ingevuld.

Onderaannemers

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, in overeenstemming met artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

Indien blijkt dat de onderaannemer op grond van artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet uitgesloten moet worden voorziet hoofdaannemer onverwijld in vervanging van de betreffende onderaannemer. Dit geldt ook gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

De gemeente kan van een inschrijver verlangen een UEA te overleggen van de onderaannemers die hij betreft bij de uitvoering van de opdracht. Daarnaast kan de gemeente van de opdrachtnemer verlangen dat hij certificaten en andere ondersteunende documenten van onderaannemers overlegt.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om van onderaannemer te wijzigen of geheel van onderaanneming af te zien. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Verplichting verstekken gegevens onderaannemers

Na gunning en doch uiterlijk voordat met de uitvoering van de overeenkomst wordt gestart verstrekt opdrachtnemer schriftelijk de volgende gegevens aan de gemeente:

- a. de naam van de onderaannemer(s);
- b. de contactgegevens;
- c. de gegevens van de wettelijk vertegenwoordigers.
- d. Een volledig ingevulde UEA per onderaannemer

Opdrachtnemer stelt de gemeente onverwijld schriftelijk in kennis van eventuele wijzigingen en/of toevoeging van onderaannemers en wijziging in de gegevens van onderaannemers.

2.7 Het stellen van vragen

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Aangezien vragen voor de tweede vragenronde enkel betrekking mogen hebben op de antwoorden die in de eerste nota van inlichtingen zijn gegeven, wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eventuele tekstsuggesties voor de inkoopvoorwaarden en de overeenkomst, dienen ingestuurd te worden tijdens de eerste vragenronde. De gemeente is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. Met de laatste nota van Inlichtingen zijn de definitieve van toepassing zijnde voorwaarden vastgesteld.

2.8 Beoordeling en toelichting

Na opening van de digitale kluis wordt gecontroleerd of de ingediende inschrijvingen voldoen aan de formele eisen. Voldoen inschrijvingen hier niet aan, dan kan dat een reden zijn om de betreffende inschrijving als ongeldig ter zijde te leggen.

Offertes van inschrijvers die niet voldoen aan alle vermelde eisen worden als niet-passend beschouwd en niet in de verdere beoordeling betrokken.

Daarna vindt inhoudelijke beoordeling plaats en worden scores toegekend aan de inschrijving aan de hand van het in hoofdstuk 5 opgenomen gunningcriteria. Dit leidt tot een voorlopige eindscore en tot een besluit of, en zo ja in welke vorm een nadere toelichting wordt gevraagd aan bepaalde inschrijvers.

2.9 Klachten over deze aanbestedingsprocedure

Iedere belanghebbende heeft de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. De gemeente zal deze vragen middels de Nota van Inlichtingen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Indien de vragensteller het niet eens is met het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure kan deze zich wenden tot de door de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie ingestelde Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet 2012).

Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan gemeentehuis@kerkrade.nl. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de gemeente tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven.

2.10 Voornemen tot gunning en standstill-termijn

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de gunning genomen. De mededeling van de gunningbeslissing vindt via TenderNed plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijvers. Gelijktijdig met de bekendmaking van gunning worden de afgewezen inschrijvers via TenderNed geïnformeerd. Afgewezen inschrijvers ontvangen hierover een bericht met motivering over de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de "winnende" offerte en de naam van de begunstigde. Tevens wordt een datum vermeld waarop inschrijvers door middel van een evaluatiegesprek een nadere toelichting kunnen ontvangen op de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

De mededeling van de voorgenomen gunning houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, waarmee een overeenkomst naar Nederlands recht tot stand komt.

Tevens worden de afgewezen inschrijvers in de gelegenheid gesteld om binnen twintig (20) kalenderdagen (standstill-termijn) na dagtekening van de afwijzingsbeslissing c.q. het voornemen tot gunning een civiel kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde rechter. Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De gemeente is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningbeslissing.

Ingeval een inschrijver een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaatsvinden. De gemeente zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door inschrijving doen inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

De gemeente zal de uitkomst van het kort geding afwachten alvorens tot definitieve gunning wordt overgegaan. Tenzij een zwaarwegend belang eerdere definitieve gunning gebied. Of definitief wordt gegund, en aan wie definitief wordt gegund, hangt af van de uitkomst van het kort geding. De gunning is pas definitief indien een definitieve gunningbeslissing is verzonden aan de winnende inschrijver.

2.11 Gunning

Na het verstrijken van de in de paragraaf 2.10 gestelde termijn beslist de gemeente al dan niet om de opdracht te gunnen. Inschrijvers ontvangen via Tendersnet de mededeling van de definitieve gunning.

Na definitieve gunning wordt met twee "best" scorende inschrijvers een raamcontract afgesloten, op basis van een startverdeling van ongeveer 60% en ongeveer 40% op basis van postcodes, zie bijlage 10. De leverancier met de beste score zal +/- 60% van het postcodegebied gegund krijgen en de leverancier met de daarop volgende beste score zal +/- 40% van het postcodegebied gegund krijgen. In geval dat er slechts 1 geschikte inschrijving wordt ontvangen kan de totale opdracht (100% (60% + 40%)) van het postcodegebied) gegund worden aan deze inschrijver.

De individuele opdrachten, na aanvang van de overeenkomst, worden vervolgens als volgt verdeeld onder de opdrachtnemers:

1. De Gebruiker kiest zelf de "voorkeursleverancier".
2. Gebruiker heeft al een hulpmiddel, de betreffende leverancier zal ook het volgende hulpmiddel leveren.
3. De Gebruiker kiest niet zelf, dan zal de individuele gemeente de opdracht(en) verdelen op basis van de verdeling 60/40 binnen de gemeente.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat gebruikers tussentijds, om moverende redenen, zoals het structureel niet na kunnen komen van afspraken, na overleg met de gemeente, kunnen wisselen van leverancier. Het is de gemeente eveneens toegestaan om van voorkeursleverancier te wisselen in het geval dat een leverancier na herhaaldelijk verzoek niet blijkt te kunnen voldoen aan de gemaakte afspraken.

2.12 Voorbehouden

De gemeente behoudt zich het recht voor om, indien zij zich daartoe gedwongen ziet, van gunning af te zien. Voorts heeft de gemeente het recht om in geval een daartoe bevoegde rechter het gunningbesluit als onrechtmatig kwalificeert, de overeenkomst met de begunstigde inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Aan de inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ook niet in het geval wordt besloten om niet tot gunning over te gaan of de procedure stop te zetten. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er niet definitief is gegund, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente. In dat geval is er voor de gemeente ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade en kosten dan ook. Eveneens geldt dat inschrijver de gemeente vrijwaart voor kosten die verband houden met het mogelijkterwijs terugdraaien van een gunningbesluit door een rechterlijke uitspraak.

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld. Indien u echter, ondanks deze zorgvuldigheid, tegenstrijdigheden, inhoudelijke fouten of onvolledigheden in deze documenten meent te ontdekken, bent u gehouden de gemeente onverwijld hierop te wijzen. Vragen en (vermeende) onvolkomenheden kunnen volgens de in paragraaf 2.7 "het stellen van vragen" beschreven procedure worden gemeld.

2.13 Voorwaarden bij de opdracht

In geval van tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden geldt de volgende rangorde tussen de verschillende aanbestedingsdocumenten, te weten:

- a) De raamovereenkomst;
- b) Verslag verificatiegesprek, indien van toepassing;
- c) de Nota('s) van Inlichtingen;
- d) deze offerteaanvraag, inclusief alle bijlages;
- e) De Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Kerkrade voor leveringen en diensten 2017. Bijlage 6;
- f) de Aanbieding van Opdrachtnemer.

Bovenstaande stukken vormen tezamen de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen. Het is van belang de inkoopvoorwaarden voorafgaand aan het opstellen van uw Aanbieding goed te lezen. Een Aanbieding onder voorbehoud of onder voorwaarden is ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten. Indien u tekstsuggesties heeft voor de inkoopvoorwaarden, gelieve u deze in te sturen tijdens de informatieronde voorzien van een helder tekstvoorstel. De Opdrachtgever is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. Met de laatste Nota van inlichtingen zijn de definitieve inkoopvoorwaarden vastgesteld. Met uw Aanbieding stemt u in met de gehele inhoud van de offerteaanvraag en de (eventueel bij Nota van Inlichtingen aangepaste) contractvoorwaarden.

3. UITSLUITINGSGRONDEN , GESCHIKTHEIDSEISEN EN GUNNINGSCRITERIA

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Algemeen

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd conform de openbare procedure zoals omschreven in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingswet. De gemeente zal echter uitsluitend inschrijvingen in aanmerking nemen van inschrijvers die kunnen aantonen te voldoen aan de criteria en de geschiktheid eisen als beschreven in dit hoofdstuk. Inschrijvers dienen daartoe het UEA zoals opgenomen in *bijlage 1* bij deze offerteaanvraag volledig in te vullen. De diverse onderdelen van het UEA worden in dit hoofdstuk van de offerteaanvraag nader toegelicht.

De UEA dient te worden ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde. Dit houdt in dat de persoon of personen die de UEA ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk bevoegd zijn, zal de UEA door die twee of meer personen moeten worden getekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Aanbiedingen in combinatie of als hoofdaannemer-onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 2.6, dienen vergezeld te gaan van invulling van een aantal gegevens in het UEA, bijlage 1.

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

In het UEA verklaart een inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en andere gestelde eisen. Uiteindelijk hoeft alleen de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt hiervoor binnen vijf werkdagen na dagtekening van een verzoek de originele bewijsstukken aan te leveren. Het verzoek om de originele bewijsstukken aan te leveren kan nimmer worden gezien als een voornemen tot gunning van de opdracht.

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (wet BIBOB).

3.1.2 UEA verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

Eisen:

- Van deelname aan de aanbesteding en van opdrachtverlening wordt uitgesloten eenieder die zich in een of meer van de omstandigheden als genoemd in artikel **2.86** van de Aanbestedingswet bevindt.
- Indien een inschrijver zich bevindt in één van de omstandigheden als genoemd in artikel **2.87** van de Aanbestedingswet, kan hij worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Hierbij gaat het om de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden (reeds aangekruist in UEA).

Hiervoor aan te leveren informatie:

Invulling UEA, conform de Aanbestedingswet, zie bijlage 1 bij deze offerteaanvraag.

Uitsluitingsgrond	Bewijsstuk
Onderdeel 2.A-3 UEA Gegevens over de ondernemer	Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden dat aantoonst dat uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet).
Onderdeel 2.A-3 UEA De inschrijver heeft niet voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.	Een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden welke aantoonst dat deze uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet).
Onderdeel 3 UEA Verplichte uitsluitingsgronden genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet.	Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet).
	U dient aan te tonen dat u beschikt over een geldig/werkend kwaliteitssysteem.

Gedragsverklaring aanbesteden

Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten. Vanaf 1 april 2013 is voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure een GVA verplicht. Aanvragen GVA worden rechtstreeks bij het COVOG ingediend. In de toelichting op het aanvraagformulier kunt u lezen hoe het aanvraagformulier ingevuld dient te worden. Het aanvraagformulier kunt u downloaden:

<http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/>

Voor wat betreft de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de aanvraagtermijn hiervan tenminste 8 weken kan zijn. Eenmaal afgegeven is de GVA 2 jaar geldig. Het is dus zaak - voor zover de gegadigde / combinant / derde nog niet beschikt over een GVA - die tijdig aan te vragen. Deze dient te worden bijgesloten bij uw inschrijving en geldig te zijn bij definitieve gunning van de opdracht.

Gegevens en bescheiden uit andere lidstaten

De gemeente aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn.

Afzien uitsluiting conform artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet

De gemeente kan afzien van toepassing van artikel 2.86 of 2.87 van de Aanbestedingswet om redenen zoals genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Zulks ter beoordeling door de gemeente.

3.1.3 Financiële en economische draagkracht

Voldoende verzekerd

Eis: U dient voldoende verzekerd te zijn of verklaren bereid te zijn om bij eventuele gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000 per schadegeval, dan wel onvoorwaardelijk bereid te zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Er dient sprake te zijn van een adequate en een in de branche gebruikelijke verzekering. De begunstigde inschrijver dient op een daartoe strekkend verzoek van de gemeenten een kopie van een polis met de vereiste minimale dekking in te dienen binnen drie kalenderdagen na het verzoek hiertoe. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat inschrijver is meeverzekerd.

Indien inschrijver niet in het bezit is van de gevraagde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient door inschrijver op een daartoe strekkend verzoek van de gemeenten een verklaring te worden overgelegd binnen drie kalenderdagen na het verzoek hiertoe waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat, indien de opdracht aan inschrijver definitief wordt gegund op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000 per schadegeval aan de gemeenten wordt overhandigd.

Bij een voorgenomen gunning kan een verklaring of een bewijsstuk zoals omschreven in artikel 2.91 lid 1 sub a van Aanbestedingswet met betrekking tot deze gegevens gevraagd worden door de gemeente.

Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen te waarborgen.

Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, inclusief eventuele verlengingen, bestek conform uit te voeren.

- Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening 2022 geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.

-
- Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

3.1.4 Technische- en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

Hiervoor heeft de gemeente de volgende twee kerncompetenties benoemd. Voor elk van deze twee kerncompetenties dient een tevredenheidsverklaring ondertekend door de referent te worden overlegd die niet ouder dan twee maanden is. Dit mag, maar hoeft niet, ook eenzelfde referentie zijn, wanneer u met deze ene referentie beide kerncompetenties kunt aantonen.

Een referentie kan alleen overlegd worden indien het betreffende project wederzijds met positief gevolg is uitgevoerd, dan wel wordt uitgevoerd.

- ervaring met levering van ten minste 360 Wmo-hulpmiddelen op jaarbasis en onderhoud van minimaal 1.300 Wmo-hulpmiddelen op jaarbasis in het kader van één Wmo-contract. (Wmo-hulpmiddelen gedefinieerd zoals omschreven in *bijlage 4*)
- het bestrijken van een werkgebied/gemeente met minimaal 73.000 inwoners, in het kader van één Wmo-contract. (Wmo-hulpmiddelen gedefinieerd zoals omschreven in *bijlage 4*)

Toelichting: Er dienen maximaal twee referentieprojecten te worden overgelegd om te voldoen aan de minimumeis voor technische bekwaamheid. Bij deze maximaal twee referentieprojecten dient u alle informatie te verstrekken waaruit blijkt dat deze referentieprojecten te samen voldoen aan genoemde kerncompetenties.

Van de in deze *paragraaf* bedoelde opgegeven referenties behoudt de gemeente zich het recht voor deze (ook inhoudelijk) te verifiëren bij de opdrachtgever. U dient hiervoor bijlage 11 volledig ingevuld aan te leveren.

Kwaliteitssysteem

Tot slot dienen inschrijvers door middel van een beschrijving op maximaal 1 pagina A4 aan te tonen te beschikken over een werkend kwaliteitssysteem, zoals een ISO-certificaat dan wel gelijkwaardig. Indien u beschikt over een geldig ISO 9001 certificaat, dan volstaat het certificaat. NB. In eerste instantie volstaat de UEA.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Invulling UEA, conform de Aanbestedingswet, bijlage 1.

3.1.5 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving handelsregister/beroepsregister

Inschrijvers dienen ingeschreven te zijn in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, of, als ze in een ander land gevestigd zijn, zijn ingeschreven in een beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van dat land.

Als bewijs geldt voor gemeente een internetuittreksel, een kopie uittreksel of een origineel uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (of

vergelijkbaar bewijsdocument in het buitenland, als ondernemer niet in Nederland is gevestigd). Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, te rekenen vanaf de dag van aankondiging en dient als bijlage toegevoegd te worden.

3.1.6 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Een inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door inschrijving verklaart inschrijver hier rekening mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De gemeente kan met elk passend middel schendingen van de regelgeving zoals bedoeld in artikel 2.81 van de Aanbestedingswet aantonen en overgaan tot uitsluiting.

De gemeente meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieu-bescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake bijvoorbeeld wet- en regelgeving, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden en milieubescherming via de website van de overheid; <https://www.overheid.nl>.

3.2 Convenant

Gemeenten verwachten dat inschrijvers zowel het convenant maatwerk procedures toegang, alsook het convenant meeverhuizen ondertekend hebben en hier actief opvolging aan geven.

3.3 Beoordeling en gunningcriterium

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven zullen de inschrijvingen die overblijven (na toetsing aan de formele eisen en geschiktheidseisen) worden beoordeeld en onderling vergeleken op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, aan de hand van de hieronder genoemde gunningcriteria:

- Prijs (50%);
- Kwaliteit (50%).

Nadere gegevens over de wijze van beoordeling en de verdeling van wegingsfactoren zijn opgenomen in het beoordelingsprotocol. Zie bijlage 5 bij deze offerteaanvraag.

4. PAKKET VAN EISEN

4.1 Algemeen

Op basis van de minimumeisen, geschiktheidseisen en (sub)gunningcriteria zullen de inschrijvingen beoordeeld worden.

1. De gemeenten kopen momenteel hun hulpmiddelen. De offerteaanvraag betreft het kopen, herverstrekken, (na)aanpassen, repareren en onderhouden van hulpmiddelen.
 2. De huidige hulpmiddelen in het uitstaande park en de hulpmiddelen in het depot, zullen deel gaan uitmaken van de nieuw af te sluiten overeenkomst en de nieuwe tarieven. Opdrachtnemers dienen ervoor zorg te dragen dat het huidige bestand indien noodzakelijk omgezet wordt naar de categorie-indeling zoals in de nieuwe overeenkomst wordt afgesproken.
 3. Na aanvang van de overeenkomst zal het uitstaande park en het depot op basis van de ongeveer "60/40" verdeling, verdeeld worden.
 4. Eenvoudige hulpmiddelen, zoals douche- en toilethulpmiddelen, met een netto aanschafwaarde (BCP-korting) tot € 500,00 exclusief BTW worden in principe niet door de gemeente in bruikleen verstrekt, maar kunnen door de gemeente separaat aangeschaft worden en in eigendom aan de klant verstrekt worden.
 5. Een algemene voorziening zoals een hulpmiddelenpool en middelen voor collectief gebruik binnen een woonvoorziening een "woonpool" prevaleren boven het verstrekken van een individuele maatwerkvoorziening. Hulpmiddelen voor hulpmiddelenpools en woonpools kunnen door de gemeente aangeschaft, verstrekt en onderhouden worden. Deze hulpmiddelen worden door opdrachtgever aangeboden en onderhouden tegen de door de opdrachtnemer aangeboden tarieven. Op dit moment zijn er reeds verschillende hulpmiddelen- en woonpools actief binnen de gemeenten zoals "Betere Buren" en "Delphinium", echter hier is op dit moment geen eenduidig overzicht van te geven.
- Als in de offerteaanvraag en/of bijlagen specifieke merken of types worden beschreven dient dit te worden uitgelegd als 'of daarmee overeenstemmend'.
 - Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) algemeen profiel 85, van medewerkers die klantcontacten hebben, dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en dient op verzoek van de gemeente overlegd te worden.
 - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Door het indienen van een inschrijving geeft u aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Na definitieve gunning zullen gemeente en Opdrachtnemer nadere afspraken maken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. (zie ook bijlage 12)

4.1.1 Werkwijze

De werkwijze rondom de verstrekking van hulpmiddelen is als volgt:

- a. Gebruiker meldt zich bij de gemeente;
- b. Wmo-consulent/klantmanager Wmo stelt de indicatie.
- c. De gemeente neemt contact op met opdrachtnemer voor een verzoek tot passing (en/of levering) en stelt een programma van eisen aan de Opdrachtnemer ter beschikking;
- d. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht tot passing door de gemeente is gegeven. De gemeente kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is;
 - a) De leverancier geeft, vooraf dan wel achteraf na levering, door middel van een passingsverslag aan of het middel vanuit het depot geleverd kan worden dan wel nieuw geleverd dient te worden.
 - b) De leverancier selecteert de best compenserende oplossing binnen het standaard leveringsassortiment, de standaard productcategorie. Indien het gaat om een middel buiten het standaard leveringsassortiment (cat. 9) vermeld de leverancier, met redenen omkleed, welk ander middel is geselecteerd, waarom en doet een gespecificeerde kostenopgave waarin opgenomen de eventuele kosten van individuele aanpassingen.
 - c) Het passingsverslag en de eventuele offerte worden binnen 5 werkdagen, na passing, aan de betreffende afdeling van de gemeente beschikbaar, in de portel, gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen;
- e. Na expliciet schriftelijk akkoord van de gemeente, dan wel generaal leveringsopdracht (opdracht tot levering) gaat de opdrachtnemer over tot levering van het (geoffreerde) hulpmiddel, inclusief eventuele individuele aanpassingen. Voor de levertijden gaat de gemeente uit van:
 - a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen en fietsen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met de gemeente op basis van een uitgewerkte casus.
- f. De opdrachtnemer zorgt na levering voor een door de gebruiker ondertekende bruikleenovereenkomst, waarvan de tekst in overleg met de gemeente is opgesteld. De opdrachtnemer stuurt binnen 2 werkdagen de getekende bruikleenovereenkomst naar de gemeente, dan wel wordt deze in het portal toegevoegd aan het dossier van deze gebruiker.
- g. De opdrachtnemer doet binnen 10 werkdagen na aflevering van het hulpmiddelen een (telefonische) aflevercheck bij de klant of het hulpmiddel correct is afgeleverd. Na gunning van de opdracht zullen met betrekking tot de inhoud van de aflevercheck, in overleg met de leveranciers, nadere afspraken gemaakt worden.

4.1.2 Huidige afname

De gemeenten hebben per medio 2023 (ongeveer) het volgende aantal inwoners:

- Kerkrade: 45.620 inwoners
- Landgraaf: 37.175 inwoners
- Brunssum: 27.682 inwoners
- Simpelveld: 10.396 inwoners

In bijlage 7 is de volgende informatie per gemeente (indicatief), opgenomen:

- Het uitstaande koop bestand per 1 maart 2024;
- Het depotbestand per 1 maart 2024;
- Indicatie aantal nieuwe leveringen per categorie per jaar, 2022-2023;
- Indicatie aantal herverstrekkings per categorie per jaar, 2022-2023.

Het aantal te verstrekken hulpmiddelen per categorie is niet eenduidig vooraf vast te stellen. Er dient te worden afgegaan op ervaringscijfers uit het verleden, aangevuld met interne en externe beïnvloedingsfactoren zoals verandering van beleid van de gemeente en de vergrijzing. Aan de informatie over de aantallen in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen kunnen geen afnamegaranties worden ontleend.

4.1.3 Standaard leveringsassortiment

Algemene eisen

De inschrijver dient bij inschrijving volledig te voldoen aan de navolgende algemene eisen:

1. Een inschrijver die een offerte indient heeft daarmee aangegeven alle op de markt te verkrijgen hulpmiddelen (binnen de Nederlandse revalidatiebranche) te willen en kunnen leveren, ongeacht type of merk. Uitgangspunt is te allen tijde de, functioneel binnen de standaard categorie best passende, goedkoopste compenserende oplossing.
2. Inschrijver dient middelen te leveren die te allen tijde voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving.
3. Inschrijver garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen allen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het programma van eisen. Inschrijver dient op verzoek van de gemeente officiële informatie van de fabrikant/importeur, van het product, toe te voegen waaruit een en ander duidelijk blijkt.
4. De categorieën 4b, 5a en 5b zijn specifieke categorieën voor "kinderhulpmiddelen". Binnen de overige categorieën dient de volledige range hulpmiddelen geleverd te kunnen worden, vallende binnen deze categorie, op basis van de gestelde/benodigde minimale technische- en functionele eisen (bijlage 3 en 4).
5. De aangeboden hulpmiddelen in de categorieën: 1b, 1c, 1e (beperkt), 2a en 2b dienen NEN-ISO 7176-19 goedgekeurd te zijn, wat betekent dat deze hulpmiddelen, indien aan de orde, veilig vervoerbaar dienen te zijn. De uiteindelijk uit te leveren producten dienen minimaal aan de richtlijn medische hulpmiddelen dan wel de NEN-ISO 7176-19 te voldoen.
6. De aangeboden hulpmiddelen dienen functioneel passend zijn voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
7. De aangeboden hulpmiddelen dienen leverbaar te zijn op moment van indiening van uw inschrijving.
8. Inschrijver garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen tot minimaal 1 jaar na ingang van het contract op de Nederlandse markt leverbaar zijn.

-
9. Uit de officiële prijslijst en de officiële gebruikershandleiding van de fabrikant/importeur dient te blijken dat de aangeboden producten minimaal voldoen aan de gevraagde standaardspecificaties volgens *bijlage 3*. Accu's en laders, spiegels, stokhouders, sloten op fietsen en kilometertellers op elektrische voorzieningen hoeven niet van de originele fabrikant/ importeur van het aangeboden middel afkomstig te zijn, deze dienen wel middels originele documentatie van de leverancier van het product te toetsen te zijn op het voldoen aan de gevraagde specificaties.
 10. Jaarlijks kan een evaluatie plaatsvinden tussen inschrijver en gemeente van het standaard leveringsassortiment. Op basis van deze evaluatie kan, maximaal eenmaal per jaar, in overleg het standaard leveringsassortiment worden aangepast, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen.
 11. De te leveren middelen hebben een minimale technische levensduur van 7 jaar en voor kinder- en douche- en toilethulpmiddelen ten minste 5 jaar.
 12. Jaarlijks, voor het einde van de maand januari, wordt de gemeente, indien gewenst, voorzien van digitale productinformatie/ prijzenboek(en) over het standaard leveringsassortiment.
 13. Het door de inschrijver in zijn inschrijving aan te bieden standaard leveringsassortiment per categorie dient te worden vermeld in *bijlage 3*.
 14. De door inschrijver aangeboden hulpmiddelen per categorie betreffen standaard configuraties die ten minste aan de in de bijlage 3 en 4 van de offerteaanvraag gestelde technische en functionele eisen voldoen. Inschrijver conformeert zich eraan, dat indien tijdens de contractperiode blijkt dat een door inschrijver aangeboden hulpmiddel niet (volledig) blijkt te voldoen aan de gestelde technische en functionele eisen, inschrijver in overleg met de gemeente een hulpmiddel inzet, binnen een nader overeen te komen termijn, dat wel aan deze eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
 15. Het standaard leveringsassortiment per categorie, dat wordt vastgelegd in de *bijlage 3 van uw inschrijving*, bevat per categorie 2 modellen van een verschillend merk en een verschillend type. Als door de inschrijver per hoofdgroep meer dan 2 modellen worden vermeld dan worden alleen de eerste 2 modellen in de beoordeling meegenomen, tenzij anders wordt vermeld.
 1. De volgorde van de aangeboden middelen is willekeurig, er is geen voorkeur anders dan best functioneel passend middel.
 2. Inschrijver garandeert dat middels de twee aangeboden middelen een dekingsgraad van minimaal 90% per categorie behaald kan worden.
 3. Indien blijkt dat de door u aangeboden middelen functioneel niet passend zijn, kan/dient uitgeweken te worden naar een "ander" middel wat wel, binnen deze categorie, aan deze functionele vereisten voldoet, max 10%.Aangezien de passing en selectie geschiedt door de opdrachtnemer, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de daadwerkelijke invulling van genoemde percentages.
 16. Levering buiten de standaard leveringscategorieën 1 tot en met 10 (met uitzondering van categorie 9), maximaal 5%, vindt alleen plaats na uitdrukkelijke, schriftelijke, toestemming van de gemeente.
 17. Inschrijver garandeert dat een combinatie van een bruikleenhulpmiddel van de opdrachtnemer, met een (in de markt goedgekeurd, verkrijgbaar) "eigen" hulpmiddel van de gebruiker, zoals een handbike, geaccepteerd wordt, zonder dat dit consequenties heeft voor de categorie van inzet.
 18. Opdrachtnemer biedt de gebruiker van een scootmobiel de mogelijkheid, om middels een meerprijs, voor eigen kosten en rekening, buiten de gemeente om, een zwaardere set accu's aan te schaffen indien deze niet functioneel noodzakelijk zouden zijn.

-
19. Opdrachtnemer zal direct aan de gemeente melden en eventueel een voorstel doen voor een vervangende keuze dan wel vervolgacties in het geval dat:
1. Indien tijdens de passing blijkt dat de cliënt geen veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel (zoals door cognitie, neurologische problematiek),
 2. Indien tijdens de aflevering alsnog blijkt dat de inwoner geen veilig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel en zal het middel vooralsnog niet worden afgeleverd;
 3. Als tijdens contactmomenten, zoals reparatie blijkt dat:
 1. een hulpmiddel door een inwoner voor langere tijd niet gebruikt wordt;
 2. een hulpmiddel door een klant oneigenlijk, dan wel niet veilig gebruikt wordt;
 3. Als opdrachtnemer van mening is dat een hulpmiddel niet (meer) voldoet;
 4. dat medewerkers veranderingen in de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt opmerken en dit bespreken met de direct leidinggevende, maar ook de eventuele heroverweging maken met betrekking tot de inzet van het ter beschikking gestelde hulpmiddel. Daarbij is er oog voor onder andere de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement).

Specificaties

De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Categorie	Categorie-omschrijving
1a	Hoepelrolstoel voor incidenteel gebruik (lichtgewicht uitvoering)
1b	Comfortrolstoel voor permanent/langdurend gebruik, al dan niet met geïntegreerde elektrische ondersteuning
1c	Hoepelrolstoel voor actief, semipermanent/algemeen gebruik, vouwframe
1e	Actief rolstoelen, vastframe
2a	Elektrische rolstoelen voor (semi-)permanent gebruik, in en om het huis
2b	Elektrische rolstoelen voor (semi-)permanent gebruik, binnen/buiten
3a	Scootmobielen voor gebruik in de woonomgeving
3b	Scootmobielen voor buiten gebruik (inclusief extra geveerd)
4a	Driewielfietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, manueel
4b	Driewielfietsen voor kinderen van 2 tot 5 jaar
4c	Driewielfietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, met elektrische ondersteuning
5a	Buggy's
5b	Kinderduwwandelwagens
6a	Verrijdbare tilliften (passief)
6b	Verrijdbare tilliften (actief)
7a	Douche- en toiletvoorzieningen eenvoudig; al dan verrijdbaar, beperkt in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar.
7b	Douche/ toilethulpmiddelen complex; verrijdbaar en (permanent) in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar.
7c	Eenvoudige Douche en toilethulpmiddelen koop tot € 500,00
8a	Universele "losse" elektrische duwondersteuning begeleider
8b	Universele "losse" elektrische hoepel- en/of joystickondersteuning voor gebruiker.
9	Buiten standaard leveringsassortiment
10a	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, manueel
10b	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, met elektrische ondersteuning

In bijlage 3 (tevens Prijzenblad) vindt u de technische eisen en de standaard specificaties.
In bijlage 4 vindt u de functionele eisen per categorie.

Aanpassingen

Bij aanpassingen wordt onderscheid gemaakt in opties en individuele aanpassingen:

- Opties: aanpassingen/ opties, aan een voorzieningen, voorkomend op standaard verkrijgbare prijslijsten (zoals AD-kussens en rollatorrekhouders). Voor aanpassingen en opties geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag van het hulpmiddel.
- Individuele aanpassingen: individueel op maat gemaakte aanpassing aan/van een voorziening. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag van het hulpmiddel. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze niet standaard verkrijgbaar zijn voor het betreffende hulpmiddel. Individuele aanpassingen aan nieuwe-, dan wel gebruikte hulpmiddelen dienen in de/een offerte (cat. 9) dan wel configuratie-overzicht, paklijst of anders separaat te worden gespecificeerd en inzichtelijk voor de gemeente te zijn binnen het (digitale) klant dossier. Voor individuele aanpassingen brengt opdrachtnemer geen bijkomende kosten (zoals voorrijdkosten of passingskosten) bij de gemeente in rekening. Dit is ook van toepassing wanneer een na-passing of optie wordt aangevraagd door de gemeente bij een al aan de inwoner verstrekt hulpmiddel, vallende binnen deze overeenkomst.

4.1.4 Keuze van hulpmiddelen

De keuze van het toe te kennen hulpmiddel is uiteindelijk altijd de eindverantwoordelijkheid van de gemeente, of te wel de gemeente dient formeel akkoord te gaan met uw selectie (zoals middels een generale machtiging).

Rolverdeling binnen het keuze/offerteproces: De Wmo-consulent is verantwoordelijk voor het functionele advies/opdrachtverstrekking. Controle achteraf op de invulling van de uiteindelijke categorie en prijsstelling door de leverancier en het akkoord hierop ligt bij een nader door de gemeente aan te wijzen functionaris. Na definitieve gunning zullen hier nader werkafspraken over gemaakt worden tussen gemeente en opdrachtnemer.

4.1.5 Het proces

Algemene eisen

1. Passing vindt bij voorkeur altijd bij de inwoner thuis plaats.
2. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel.
3. Tijdens de passing kan een artikel uitgetoetst worden en kan (indien adequaat) direct gereserveerd/geleverd worden indien met de gemeente expliciete afspraken gemaakt worden over een generale machtiging.
 1. Indien wenselijk/noodzakelijk kan een hulpmiddel na een passing, dan wel levering voor maximaal 14 dagen, door de opdrachtnemer op "proef" bij de cliënt worden gezet, zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.
4. De gemeente behoudt zich het recht voor om bij een passing van het hulpmiddel aanwezig te zijn.

Paslocatie/vestiging

1. Inschrijver beschikt over een paslocatie/vestiging in de regio Parkstad, waarbij de eis is dat de reistijd voor de cliënt, om naar de paslocatie te komen maximaal 30 autominuten mag zijn. Deze paslocatie biedt minimaal de volgende faciliteiten: servicepunt/aanwezigheid standaard leveringsassortiment/pas-, demonstratie-en oefenfaciliteiten.
2. De vestiging/paslocatie dient te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en te zijn voorzien van een aangepast toilet. In de vestiging/paslocatie dient een aparte ruimte beschikbaar te zijn voor passingen, zodat de klant met inachtneming van zijn privacy kan worden geassisteerd en geadviseerd.
3. De paslocatie is op afspraak te bezoeken.

Bij de start van de dienstverlening dient opdrachtnemer de beschikking te hebben over een locatie zoals hierboven is beschreven. De locatie dient (ter beoordeling aan de gestelde eisen) aan de gemeente te worden voorgelegd.

Opdracht tot passing

1. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de klant, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door de gemeente is gegeven. Het passingverslag zendt opdrachtnemer samen met de offerte binnen 5 werkdagen na de selectie aan de gemeente.
 1. In het geval van standaard middelen/verstrekkingen vanuit het standaard leveringsassortiment 1 t/m 10 (met uitzondering van cat. 9), volstaat een "eenvoudig" pasverslag, dan wel offerte, waaruit de configuratie blijkt, welke binnen het dossier wordt toegevoegd.
 2. In het geval van afwijkingen van de standaard, dan wel complexe middelen, dan wordt gemotiveerd binnen het pasverslag waarom welke keuzes zijn gemaakt.
2. Voor de passing en selectie brengt opdrachtnemer bij de gemeente geen extra kosten (zoals voorrijdkosten) in rekening.
3. De gemeente geeft opdracht tot levering van een hulpmiddel per (beveiligde) e-mail-verbinding, via het 'portal' van de opdrachtnemer, op basis van het "standaard" leveringsassortiment dan wel de uitgebrachte offerte. Hierna volgt op werkdagen binnen 24 uur een orderbevestiging van opdrachtnemer met daarin een opgave van de verwachte leveringsdatum.

'Buiten' standaard leveringsassortiment, individuele aanpassingen

1. Middelen buiten het "standaard" leveringsassortiment dienen altijd middels een pasverslag en offerte aan de gemeente voor akkoord voorgelegd te worden.
2. Individuele aanpassingen binnen de categorie 9 dienen op basis van een reële kostprijs aan de gemeente geoffreerd te worden.

Levering van het middel

1. Leveringstermijnen zijn bindend inclusief de termijnen voor de levering van opties of individuele aanpassingen. De levertijden zijn als volgt:
 - a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen en fietsen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht plaats te vinden, dan wel in overleg met de gemeente op basis van een uitgewerkte casus.

-
2. Indien de afgesproken standaard of afwijkende leveringstermijn (tijdstip) niet haalbaar is rust er een actieve meldingsplicht op opdrachtnemer richting de gemeente en de inwoner. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de reële levertijd op te geven. Indien opdrachtnemer, verwijtbaar, de in de opdracht vermelde hulpmiddelen niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert kan de gemeente per hulpmiddel een boete van € 50,00 per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering, met een maximum van € 500,00 per gebeurtenis.
 3. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met de gemeente, zonder meerkosten, een vervangend hulpmiddel.
 4. Levering dient zonder meerkosten aan huis van de inwoner te geschieden. Bij vervanging (waartoe de gemeente opdracht geeft) dient het oude hulpmiddel kosteloos retour genomen te worden.

Herverstrekken van gebruikte middelen

De gemeente eist dat levering van middelen uit het depot van de gemeente te allen tijde voorrang heeft op de levering van nieuwe middelen. De volgorde met betrekking tot het inzetten van depotmiddelen is:

1. Verstrekking van een middel uit het depot dat de opdrachtnemer in beheer heeft.
2. Indien hierin geen geschikt middel beschikbaar is, een middel uit het depot van de "andere" opdrachtnemer. Hieraan zijn voor de gemeente geen meerkosten verbonden.

Opdrachtnemer is in deze gevallen verplicht om deze middelen als volgt af te leveren:

1. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen), en
2. Visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet), en
3. Met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 7 jaar of 5 jaar), en
4. Voor elektrisch aangedreven middelen geldt dat deze niet ouder dan 10 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd en
5. Voor manuele middelen geldt dat deze niet ouder dan 15 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd en
6. Compleet geleverd conform opdracht, en
7. Conform aan de eisen van het leveringsassortiment,

Aflevering van het middel

1. Opdrachtnemer dient bij aflevering van het hulpmiddel informatie te verstrekken aan de inwoner over het gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat), zodat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de klant duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is.
2. Het hulpmiddel dient bij aflevering op een adequate wijze te worden afgesteld.
3. Voor mobiele elektrische middelen geldt dat één uur rijvaardigheids- en/of gewenningstraining is inbegrepen. Daarnaast zijn, indien noodzakelijk, aanvullende rijlessen inbegrepen, met een maximum van 3 lessen en opdrachtnemer stelt de gemeente hiervan op de hoogte.

De bruikleenovereenkomst en beëindiging

1. Opdrachtnemer overlegt voorafgaande aan de aflevering van een nieuw hulpmiddel een bruikleenovereenkomst
2. Opdrachtnemer laat bij aflevering van een nieuw hulpmiddel een bruikleenovereenkomst, of een afleverbewijs in het geval van nalevering van opties, reparaties en dergelijke, door de inwoner tekenen.
3. Opdrachtnemer dient binnen 48 uur, op werkdagen, na levering de bruikleenovereenkomst en/of afleverbewijs naar de gemeente te sturen, via beveiligde mail dan wel op te nemen binnen het klantdossier in de "portal".
4. Inschrijver ontvangt van de gemeente, door een beëindigingschrijven, opdracht om een bruikleenperiode te beëindigen. Beëindiging door de inschrijver van de bruikleenovereenkomst vindt plaats op de eerste (werk)dag volgend op de verzenddatum van het beëindigingschrijven van de gemeente.
5. Na beëindiging van de bruikleenovereenkomst dient inschrijver het hulpmiddel in overleg met de cliënt/contactpersoon binnen 5 werkdagen op te halen.
6. Vanaf de datum van beëindiging door de gemeente vervalt het all-in dienstverleningstarief. Gemeente wenst gebruik te maken van de middenregeling, beëindiging binnen de maand wordt volledig berekend binnen deze maand. Nieuw leveringen binnen de maand worden voor het eerst in de daaropvolgende maand berekend.

4.1.6 Dienstverlening, reparatie en onderhoud

1. Reparaties dienen uiterlijk voor het einde van de volgende werkdag, dan wel in overleg met de klant verricht te zijn. Reparatieverzoeken op de vrijdag dienen in het geval van afhankelijkheid binnen 24 uur hersteld te zijn, dan wel in overleg met de klant.
2. Bij calamiteiten is een reactietijd (tijd tussen melding en start hulpverlening) van één uur als maximum toelaatbaar. Het verhelpen van calamiteiten vindt ter plekke, dan wel bij de inwoner thuis plaats.
3. Bij reparatieverzoeken in het weekend en/of in de avond/nacht dient in het geval van afhankelijkheid de (nood) reparatie de volgende morgen voor 9.00 uur (tijdelijk) verricht te zijn, dan wel in overleg met de klant.
4. Indien de gemaakte afspraak met betrekking tot onderhoud/reparatie (tijdstip) niet haalbaar is rust er een actieve meldingsplicht bij opdrachtnemer richting de klant.
5. Opdrachtnemer dient een eigen werkplaats in de regio met technisch gekwalificeerd personeel te onderhouden (zie kwaliteitseisen in paragraaf 3.1.4).
6. De bereikbaarheid via een rechtstreeks, bij voorkeur zonder keuzemenu, gratis telefoonnummer is 24 uren, 7 dagen per week. Deze bereikbaarheid geldt tevens per Sms-bericht. Bereikbaarheid via "sociale media" is eveneens mogelijk, echter alleen wanneer bereikbaarheid en opvolging gegarandeerd worden.
7. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien noodzakelijk, service verleend dient te worden in de aanliggende (grens)regio tot maximaal 22,5 km vanaf het huisadres.
8. Blijkt reparatie niet binnen genoemde termijnen mogelijk, dan stelt opdrachtnemer gedurende de periode van reparatie automatisch een zo gelijkwaardig en adequaat mogelijk vervangend hulpmiddel, in overleg met de klant, beschikbaar. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden. Opdrachtnemer stelt daarbij al het mogelijke in het werk om de reparatie zo spoedig mogelijk uit te voeren. Hieraan zijn voor de gemeente geen kosten verbonden.
9. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door hem geleverde artikelen door een nader te bepalen instantie en/of de gemeente na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.

-
10. Een vervangend hulpmiddel zal zonder extra kosten worden afgeleverd en moet voldoen aan de volgende eisen:
 - a. Technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen;
 - b. Is adequaat afgesteld op de cliënt;
 - c. Visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks beschadigingen;
 - d. Met een minimale verwachte inzetduur van één jaar in relatie tot de technische levensduur;
 - e. Indien een vervanging moet plaatsvinden door een functioneel gelijkwaardig hulpmiddel, zal dit geen extra kosten voor de gemeente opleveren.
 11. Indien opdrachtnemer reparatie en/of onderhoud, verwijtbaar, niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen termijnen uitvoert, kan de gemeente per hulpmiddel een boete van € 50,00 per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van oplevering, met een maximum van € 500,00 per gebeurtenis.
 12. Opdrachtnemer dient alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Preventieonderhoud dient geregistreerd te worden en zichtbaar te zijn via een gedateerde sticker op het middel. Na gunning zullen hier nadere afspraken over gemaakt worden.

4.1.7 Verzoek tot vervanging dan wel afschrijving van een hulpmiddel

1. Indien een hulpmiddel dat in gebruik is niet meer reparabel blijkt te zijn, dient opdrachtnemer bij de gemeente een verzoek tot vervanging van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient opdrachtnemer te vermelden:
 1. Registratienummer van de gemeente.
 2. NAW gegevens van de klant;
 3. Geboortedatum van de klant;
 4. Merk en type hulpmiddel;
 5. Bouwjaar van het middel;
 6. Eerste inzetdatum;
 7. Reden van afkeur;
 8. Voorstel voor inzet van een nieuw/vervangend hulpmiddel.
2. Indien een depothulpmiddel van de gemeente niet meer reparabel dan wel inzetbaar blijkt te zijn dient u een verzoek tot afvoer van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient u te vermelden:
 1. Registratienummer van de gemeente;
 2. NAW gegevens van de klant;
 3. Geboortedatum laatste klant;
 4. Merk en type hulpmiddel;
 5. Eerste inzetdatum;
 6. Bouwjaar hulpmiddel;
 7. Reden van afkeur.
3. Indien een hulpmiddel binnen de gegarandeerde technische levensduur vervangen dient te worden, wordt de resterende technische levensduur op basis van de in dit bestek opgenomen afschrijving 'Prijstelling terugkoop' verrekend, tenzij er (door de gemeente beoordeeld) aantoonbaar sprake is van zeer intensief gebruik dan wel oneigenlijk gebruik door de inwoner.
4. Na definitieve gunning zullen hier nadere werkafspraken over gemaakt worden tussen gemeente en opdrachtnemer.

4.1.8 Depot

- 1 De gemeenten hebben ieder "eigen" gelabelde middelen binnen de toekomstige 2 "regiodepots". Ten behoeve van optimale herverstrekbaarheid van middelen, kunnen deze middelen onderling ingezet worden binnen de 4 regiogemeente en wordt dit onderling verrekend, waarbij het uitgangspunt is dat eerst een middel van de "vragende" gemeente wordt geselecteerd en als deze niet beschikbaar is, dan uit "gehele" depot.
- 2 Opdrachtnemer neemt gedurende de contractperiode de opslag, het beheer en onderhoud van de depotmiddelen over en draagt zorg voor een administratief- en operationeel correct en efficiënt depotbeheer. Hiervoor zullen geen extra kosten berekend worden.
- 3 Het depot bevindt zich op een locatie in de regio en is binnen maximaal 30 autominuten (enkele reis) bereikbaar.
- 4 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien noodzakelijk, de hulpmiddelen vanuit het huidige depot kosteloos worden getransporteerd naar het depot van opdrachtnemer.
- 5 Opdrachtnemer garandeert dat de in depot staande hulpmiddelen afdoende verzekerd zijn.
- 6 Opdrachtnemer garandeert dat de middelen duidelijk herkenbaar en gelabeld zijn als zijnde eigendom van de individuele gemeenten.
- 7 Opdrachtnemer garandeert dat na binnenkomst depotmiddelen binnen **10** werkdagen herinzetbaar zijn.
- 8 Bij levering uit een 'ander' depot dan dat van de afnemende gemeente meldt de opdrachtnemer dit aan de gemeente die eigenaar was onder vermelding van de te factureren waarde op basis van de vaste afschrijving.
- 9 Opdrachtnemer registreert/administreert gedurende het jaar het onderling verstrekken van middelen en levert dit binnen 2 weken na afloop van het kalenderjaar aan de gemeenten aan, opdat gemeenten dit onderling kunnen verrekenen.
- 10 De gemeente heeft digitaal inzicht in het actuele depotbestand.
- 11 In bijlage 7 is een overzicht opgenomen van de aantallen in depot staande hulpmiddelen per categorie per gemeente.

U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop door u vorm wordt gegeven aan depotbeheer. Zie offertevraag 5 (5.2.5). Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het depotbeheer.

4.1.9 Logboek per hulpmiddel

1. Opdrachtnemer houdt per middel een digitaal logboek bij waarin alle gebeurtenissen met betrekking tot reparaties en preventief- en/of correctief onderhoud worden vastgelegd.
2. In het logboek wordt tevens de aard van de reparatie(s), bijzonderheden en klantencontacten vastgelegd.
3. Het logboek is gekoppeld aan het middel en bevat alle relevante gegevens over het middel zoals bouwjaar, aanschafwaarde en soort middel, indien dit bekend is.
4. Het logboek is op aanvraag altijd in te zien door de gemeente.
5. Bij overname van het park door een andere opdrachtnemer wordt het complete bestand actuele logboekgegevens overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer.

De gemeente gaat ervan uit dat opdrachtnemer na aanvang van de overeenkomst binnen zes maanden het uitstaande park en het depot, op basis van de basisbestandsgegevens, heeft gecontroleerd op volledigheid en op compleetheid van het bestaande logboek dan wel dat opdrachtnemer zorg draagt voor een actueel logboek per middel.

4.1.10 Prijs, prijsindexeringen en terugkoopgarantie

Boven- en Ondergrens prijsstelling

Gemeente hecht grote waarde aan een evenwichtige kwaliteit-prijsverhouding waarin ruimte behouden blijft voor (extra) aandacht en individuele oplossingen voor mensen die zich bevinden in een complexe situatie. Gemeente heeft dan ook gemeend om naast een s ook een ondergrens vast te stellen voor de totale kosten Wmo-hulpmiddelen. Als boven- en ondergrens voor de kosten hebben de gemeente een referentiebedrag vastgesteld op basis van een bedrag per inwoner op de peildatum 1 januari 2024, ongeveer 120.873 inwoners.

- Als bovengrens hebben gemeenten een bedrag van € 27,30 per inwoner vastgesteld.
- Als ondergrens hebben gemeenten een bedrag van € 22,30 per inwoner vastgesteld.

Op basis van bovengenoemde aanname zijn de navolgende (afgeronde)drempelbedragen vastgesteld, inclusief koopmiddelen,
Bovengrens:

- € 3.300.000,00 totaal per jaar.

Ondergrens:

- € 2.700.000,00 totaal per jaar.

Aanbiedingen binnen de component prijs zullen beoordeeld worden op basis van bovengenoemde drempelbedragen. Ten aanzien van de bovengrens dan wel de ondergrens; aanbiedingen met een waarde boven de bovengenoemde bovengrens, dan wel onder de bovengenoemde ondergrens zullen worden uitgesloten.

Prijsstelling, aanschafprijs nieuwe middelen

1. Nadere gegevens over de door u op te geven all-in aanschafbedragen treft u aan bij de offertevragen.
2. Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in aanschafbedrag per categorie, incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele na aanpassingen. Leveringen buiten het "standaard" gedefinieerde leveringsassortiment, doch die functioneel/technisch vallen binnen de gedefinieerde categorieomschrijvingen 1 tot en met 10 (met uitzondering van cat. 9), worden binnen een van deze categorieën ingedeeld. Deze 'buiten' "standaard" leveringsassortiment producten zullen aangeschaft gaan worden op basis van de all-in aanschafprijs incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele (na)aanpassingen, van de door inschrijver aangeboden all-in prijs per categorie.
3. Voor prijsstelling in het geval van koop buiten het standaard leveringsassortiment, categorie 9 wordt de bruto consumentenprijs van de door de leverancier, in officiële prijslijsten en bij de gemeente bekende prijslijsten gehanteerd, minus de door u geoffreerde korting, eventueel vermeerderd met de kostprijs van de door u geoffreerde en door de gemeente goedgekeurde individuele aanpassingen.
4. Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 januari 2026.
5. Indexering vindt plaats op basis van de CBS-consumentenprijsindex (totaal bestedingen 2015=100, jaarmutatie CPI) met als peildatum september van het lopende jaar. *Voor het jaar 2024 is van toepassing september 2023, jaarmutatie 0,2%.*
6. Prijswijzigingen dienen uiterlijk 31 oktober te worden aangekondigd en vervolgens geaccordeerd te worden door de gemeente, alvorens zij kunnen ingaan.

Prijsstelling, dienstverlening

Opdrachtnemer dient de dienstverlening tegen een vast bedrag per maand, per uitstaand hulpmiddel, te verlenen. Onder dienstverlening worden alle zaken verstaan die niet onder de noemer 'nieuwe middelen' worden geleverd. De gemeente gaat ervan uit dat naast de kosten voor 'nieuwe middelen' en de kosten voor dienstverlening geen andere kosten in rekening worden gebracht.

- **Herverstrekken**

De gemeente is een groot voorstander van een hoge mate van herverstreking van middelen. De eis van de gemeente is dan ook dat depotverstreking (eigen depot gemeente/depot van de andere drie gemeenten), zowel vanuit het eigen onder beheer staande depot alsook vanuit het depot van de andere opdrachtnemer, te allen tijde voorgaat op levering van nieuwe hulpmiddelen, tenzij door de gemeente anders wordt beslist. De herverstrekkingscomponent binnen het dienstverleningstarief is op basis van een all-in tarief. De gemeente gaat ervan uit dat de kosten die opdrachtnemer opgeeft compleet zijn. Er zullen geen bijkomende kosten zijn voor het herinzetten van depothulpmiddelen, vanuit een van de beide depots.

- **Service, onderhoud en (na-)aanpassingen**

De reparatie- en onderhoudscomponent binnen het dienstverleningstarief is een all-in tarief en is inclusief alle kosten zoals reparatie, onderhoud, service en gebruiken van de hulpmiddelen inclusief aanpassingen voor het doel waarvoor ze bestemd zijn.

1. Het dienstverleningstarief is van toepassing op alle uitstaande middelen, met uitzondering van in depot staande middelen en eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toilethulpmiddelen met een aanschafwaarde tot € 500,00 exclusief BTW.
1. Het dienstverleningstarief vangt aan op de datum dat de bruikleenovereenkomst rechtsgeldig is ondertekend en eindigt op de datum dat de bruikleenovereenkomst door de gemeente wordt beëindigd.
2. Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal per jaar toegestaan. De prijzen worden voor het eerst per 1 januari 2026 geïndexeerd met als maximale prijsindexering de CBS consumentenprijsindex (totaal bestedingen 2015=100, jaarmutatie CPI) met als peildatum september van het lopende jaar. Voor het jaar 2024 is van toepassing september 2023, jaarmutatie 0,2%.

Prijsstelling, Terugkoop

1. De terugkoopregeling is van toepassing op alle hulpmiddelen, met uitzondering van eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toiletvoorzieningen met een netto aanschafwaarde tot € 500,00 exclusief BTW, die eigendom zijn van de gemeente. De terugkoopregeling geldt voor alle in depot staande en komende hulpmiddelen (vanaf 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst), zowel voor de door de vorige opdrachtnemer(s) geleverde hulpmiddelen, alsook voor de door opdrachtgever geleverde hulpmiddelen (al dan niet met standaard opties). Terugkoop kan op initiatief van de gemeente plaatsvinden als een hulpmiddel niet binnen 6 maanden na inname van het hulpmiddel in depot is herverstrekt.
2. De gemeente ontvangt maandelijks een overzicht van opdrachtnemer van de hulpmiddelen die voor terugkoop in aanmerking komen inclusief het overnamebedrag.
3. De terugkoopregeling is uitgedrukt in procenten ten opzichte van dan geldende categorieprijs dan wel aanschafwaarde in het geval van categorie 9.

-
4. De terugkoopregeling wordt vastgesteld op basis van een aflopende vaste afschrijving van 1,1% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van 7 jaar, met een vaste restwaarde van 7,6%. (Overname na zeven maanden betreft dus een afschrijving van de "aanschafwaarde" minus 7,7%.)
 5. De terugkoopregeling wordt vastgesteld op een aflopende vaste afschrijving van 1,6% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van 5 jaar, met een vaste restwaarde van 4%.
 6. Gemeente heeft de mogelijkheid om middelen in eigendom te verstrekken, te verkopen, of af te laten voeren door de opdrachtnemer waarbij geen extra kosten aan de gemeente in rekening gebracht mogen worden.
 7. Na afloop van de contractperiode (die volgt op deze aanbesteding) vervalt na zes maanden de terugkoopregeling die voortkomt uit deze aanbesteding.

4.1.11 Garanties

1. Opdrachtnemer aanvaardt de volledige (verantwoordelijkheid voor afhandeling van) productaansprakelijkheid voor de door opdrachtnemer geleverde en alle (reeds) uitstaande hulpmiddelen inclusief opties en/of individuele aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid, indien dit van toepassing is.
2. Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen twee dagen na een daartoe strekkend verzoek te kunnen worden overlegd.
3. Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van ten minste 7 jaar (voor kinder- en douche/toilet hulpmiddelen ten minste 5 jaar) na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij de herinzet van een gebruikt hulpmiddel is de resterende technische levensduur naar rato korter.
4. Opdrachtnemer garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal 7 jaar na levering van het (nieuwe) hulpmiddel aan de inwoner. Voor herverstrekte/gebruikte hulpmiddelen naar rato.
5. Opdrachtnemer verleent een omruilgarantie van ten minste 4 maanden op geschiktheid en bruikbaarheid van het hulpmiddel inclusief opties en individuele aanpassingen na inzet van het hulpmiddel bij de gebruiker. In het geval van zeer progressieve ziektebeelden kan in overleg afgeweken worden.

4.1.12 Managementrapportage

Opdrachtnemer voorziet de gemeenten en/of contractmanager van de volgende managementinformatie (volgens het format in bijlage 8):

1. **(Indien gewenst) per week:**
 1. Aantal openstaande passingen;
 2. Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening inclusief verwachte leverdatum;
 3. Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen.
2. **Per maand ten minste:**
 1. Totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen;
 2. Overzicht per individueel geleverde voorziening;
 3. Aantal openstaande passingen;
 4. Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening;
 5. Basisbestand hulpmiddelen;
 6. Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen;
 7. Overzicht reparatie, onderhoud en preventie onderhoud;
 8. Depotoverzicht;
 9. Klachtenoverzicht.
3. Jaaroverzicht: gecumuleerde maandcijfers totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen.

De rapportage dient binnen 15 werkdagen na afloop van de genoemde periodes digitaal beveiligd te worden verstrekt in een Excel-format. Indien opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens, andere relevante gegevens wenst wordt deze informatie kosteloos door opdrachtgever beschikbaar gesteld.

4.1.13 Klanttevredenheid

In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid wensen de individuele gemeente kennis te nemen van de klanttevredenheid, middels het houden van een klanttevredenheidsonderzoek door opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente eenmaal per twee jaar, in de maand februari voor het eerst begin 2026, een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Vragen worden in overleg met de gemeente vastgesteld.

Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:

- Gebruikersinstructie;
 - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
 - Kwaliteit onderhoud;
 - Responstijden na melding schade en/of reparatie;
 - Service en dienstverlening in algemene zin;
 - Omgang cliënten door personeel van opdrachtnemer;
 - Tevredenheid hulpmiddel;
 - Tevredenheid levertijd van het hulpmiddel;
1. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de gemeente toekomen.
 2. Voor de gemeente zijn geen extra kosten aan het klanttevredenheidsonderzoek verbonden.
 3. Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek, tussen/met de 2 opdrachtnemers.

4.1.14 Klachtenprocedure

Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure te hebben en toe te passen. U dient bij de offerte beknopt uw klachtenprocedure te beschrijven. Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot de klachtenprocedure.

4.1.15 Overleg

1. Opdrachtnemer en de gemeente hebben op regelmatige basis overleg onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. Overleg vindt minimaal driemaal per jaar plaats op twee niveaus, te weten op beleidsniveau en op operationeel niveau. Na gunning zal hiervoor een overlegprotocol opgesteld worden.
2. Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van:
 1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking;
 2. Depotbeleid en herverstreking-optimalisatie.

4.1.16 Declaratie

De gemeenten ontvangen maandelijks een separate, digitale factuur, met als bijlage een gespecificeerd overzicht in een Excel-format dan wel CSV-format, voor koop van nieuwe middelen en het dienstverleningsbedrag. De opdrachtnemer factureert de gemaakte kosten maandelijks, binnen 15 werkdagen na het aflopen van de maand. Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met de gemeente mogelijk is. Gemeente wenst gebruik te maken van de middenregeling, beëindiging binnen de maand wordt volledig berekend binnen deze maand. Nieuw leveringen binnen de maand worden voor het eerst in de daaropvolgende maand berekend. *(voorbeeld: middel wordt in april ingenomen, deze wordt geheel april gefactureerd. Middel wordt in april voor het eerst ingezet, middel wordt voor het eerst in mei gefactureerd.)*

Gemeente heeft de wens om de digitale communicatie en de declaratie in de toekomst via het digitale gegevensknooppunt (iWmo) te laten verlopen. Na gunning willen gemeenten in overleg met de gegunde partijen de ontwikkelingen volgen en de mogelijkheden verder onderzoeken.

4.1.17 Beleidswijzigingen

Wanneer de gemeente tijdens de looptijd van de overeenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van de Wmo-hulpmiddelen kan de gemeente genooddaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderende wet- en regelgeving en het financieringsbeleid. Daarnaast behoudt de gemeente zich het recht voor om het beleid te wijzigen dat eventueel van invloed kan zijn op het verstrekken van bepaalde hulpmiddelen en op de samenstelling van het standaard leveringsassortiment. Uiteraard vinden veranderingen binnen de overeenkomst altijd plaats na overleg met opdrachtnemer die een redelijke termijn zal krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

4.1.18 Gegevensbescherming- en overdracht, Algemene verordening gegevensbescherming AVG.

Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de algemene verordening gegevensbescherming, AVG) in acht. Met de inschrijvers wordt na gunning een "Gegevens Leverings Overeenkomst" afgesloten, zie bijlage 12.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige opdrachtnemers en al diegenen die de voormalige opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle genoemde gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever.

4.1.19 Toezicht Wmo:

Conform artikel 3.4 (Wmo 2015), doet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 (Wmo 2015), onverwijld melding van:

- iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Onder een **calamiteit** wordt verstaan: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.

Onder **geweld** wordt verstaan: het seksueel binnendringen van het lichaam of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

Met ingang van 2017 is de GGD Zuid-Limburg door ons aangewezen als toezichthouder voor de Wmo. Middels het meldingsformulier kunt u bij de GGD-melding doen van bijvoorbeeld geweld van een hulpverlener naar een cliënt, ernstig letsel, vermissing van een cliënt, het onverwacht overlijden van een cliënt of seksueel misbruik. Het meldingsformulier en meer informatie over de procedure kunt u vinden op de website van de GGD Zuid-Limburg: [Toezicht Wet maatschappelijke ondersteuning - GGD Zuid Limburg \(ggdzl.nl\)](https://www.ggdzl.nl/toezicht-wet-maatschappelijke-ondersteuning)

4.2 Varianten

Het indienen van varianten zoals omschreven in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet is niet toegestaan.

5. OFFERTEVRAGEN

Om een adequate beoordeling van inschrijvingen mogelijk te maken is het noodzakelijk dat de inschrijvingen worden opgebouwd in overeenstemming met onderstaande vragen. Iedere vraag is gerelateerd aan gunningcriteria. Het niet beantwoorden van offertevragen kan er toe leiden dat een inschrijving als ongeldig ter zijde wordt gelegd.

Met uitzondering van offertevraag 1, wordt geacht dat de vragen geanonimiseerd worden beantwoord, dit om de objectiviteit van de beoordeling te bevorderen.

5.1 Gunningcriterium 1 – Prijzen

5.1.1 Offertevraag 1, bijlage 3

U dient bijgevoegd prijzenblad volledig in te vullen en te uploaden bij het gunningcriterium prijs op Tendersnet. De volgende kosten, diensten en activiteiten dienen minimaal te zijn inbegrepen in uw prijzen, inclusief alle kosten die gemoeid zijn met depotbeheer:

- All-in aanschafprijs per nieuw aan te schaffen middel: passing- en selectiekosten, nieuwlevering, garantie, en alle bijkomende administratieve handelingen en kosten behorende bij dit proces.
- All-in dienstverleningstarief per uitstaand middel: passing- en selectiekosten, aanpassing, reconditioneren, levering, service, onderhoud, inname en het in depot houden van de middelen na einde gebruik, WAM-verzekering en alle bijkomende administratieve handelingen en kosten behorende bij dit proces.

U dient prijzen op te geven, op basis van voorgaande onderwerpen, gebruik makend van het prijzenblad, bijlage 3 voor de volgende onderdelen:

1. Levering van het standaard leveringsassortiment, inclusief opties en (individuele)aanpassingen, gebaseerd op koop (cat. 1 t/m 6, 7 a, 7b, 8 en cat. 10);
2. Levering van douche- en toilethulpmiddelen, inclusief opties, gebaseerd op een korting op de totale aanschafprijs (cat. 7c);
3. Levering van het niet standaard leveringsassortiment, inclusief opties en (individuele)aanpassingen gebaseerd op een korting op de totale aanschafprijs (cat. 9);
4. Verlenen van all-in dienstverlening op het totale uitstaande hulpmiddelen park en depot inclusief materialen en alle bijkomende kosten;
5. Algemene afspraken.

5.2 Gunningcriterium 2 – Kwaliteit

Offertevraag 2 dient u smart te beantwoorden. Uw antwoord dient gebaseerd te zijn op de dagelijkse werkelijkheid, welke wij na gunning binnen uw organisatie zullen aantreffen.

5.2.1 Offertevraag 2, "Klantenreis van Mia"

Mia is 35 jaar, heeft een fietsongeluk gehad en zij heeft hierdoor een hoge dwarslaesie opgelopen. Mia woont samen, heeft 1 kindje en is sportief. Mia heeft gerevalideerd binnen Volwassenenrevalidatie Adelante en mag deze verlaten als zij een passende rolstoel heeft gekregen. Voor Mia is op basis van het functionele advies een elektrische rolstoel passend. Beschrijf op maximaal 4 pagina's (A4, Arial 10), de "ervaringsreis" van Mia, vanaf het moment van "aanvraag" aan inschrijver, door de gemeente, het passingstraject, keuze merk en type, het afleveren en (na-) aanpassen van het middel, reparatie/onderhoud en preventie onderhoud, totdat het middel uiteindelijk weer wordt ingenomen.

Tijdens het gebruik heeft Mia een paar keer een kleine schade gereden aan haar rolstoel, neem in uw beschrijving op hoe u, klantvriendelijk, hiermee omgaat. Gedurende het passing/aanvraag traject is ook een ergotherapeut van de Adelante betrokken geweest.

5.2.2 Offertevraag 3, communicatie

Geef aan door middel van een beschrijving op maximaal 4 pagina's (A4) op welke wijze u invulling geeft aan het item communicatie. U dient hierbij ten minste in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Geef aan op welke wijze u communiceert met de inwoner voor, tijdens en na de levering van hulpmiddelen;
- Geef aan op welke wijze u communiceert met de gemeente voor, tijdens en na de levering van hulpmiddelen;
- Geef aan op welke wijze u bereikbaarheid voor klanten garandeert;
- Geef aan op welke wijze u 'digitaal' inzicht biedt ten aanzien van het bestel-, lever- en beheerproces en het depot, dan wel vanaf welk moment u dit kunt aanbieden;
- Geef aan door middel van een beschrijving op welke wijze u invulling geeft aan de afhandeling van klachten van klanten en op welke wijze u transparantie en controleerbaarheid hiervan borgt.

5.2.3 Offertevraag 4, invulling van de gevraagde dienstverlening

Geef aan door middel van een beschrijving op maximaal 3 pagina's (A4) op welke wijze u invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening. U dient hierbij ten minste, per item, in te gaan op:

- uw manier van werken;
- de levering;
- welke wijze u de maximale levertermijnen behaalt en waarborgt;
- welke oplossing u de inwoner biedt als u onverhoopt de levertijd niet kunt behalen;
- welke wijze u de kwaliteit van uw organisatie en uw medewerkers waarborgt en controleert.
- Op welke wijze u invulling geeft aan de "signaleringsfunctie" (par 4.1.3, punt 19)

5.2.4 Offertevraag 5, invulling aan preventief en correctief onderhoud

Geef aan door middel van een beschrijving op maximaal 2 pagina's (A4) op welke wijze u invulling geeft aan het "onderhoud" van de hulpmiddelen. U dient hierbij ten minste, per item, in te gaan op:

- de organisatie en wijze van reparatie en onderhoud van hulpmiddelen;
- op welke wijze u zorgdraagt voor preventief onderhoud.

5.2.5 Offertevraag 6, invulling depotbeheer en herverstreken

U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop door u vorm gegeven wordt aan depotbeheer, geoptimaliseerd herverstreken van middelen en de samenwerking met betrekking tot hergebruik van hulpmiddelen met de "andere" leverancier, maximaal 2 pagina's (A4).

5.2.6 Implementatieplan (Dit plan wordt niet beoordeeld!)

Geef aan op welke wijze u tijdige levering en het onderhoud per 1 januari 2025 garandeert. Maximaal 4 pagina's (A4). Het implementatieplan dient minimaal de navolgende elementen te bevatten:

- Voorbereidingsfase, plan van aanpak, actiepunten en dergelijke;
- Overdracht depot;
- Invoeringsfase, plan van aanpak, actiepunten en dergelijke;
- Communicatie en evaluatieplan met de gemeente en eindgebruikers gedurende bovengenoemde fases.

De winnende inschrijvers dienen binnen 5 werkdagen na gunning het implementatieplan in te dienen.

Bijlagen offerteaanvraag

Bijlage 1 UEA

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Conceptovereenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Prijzenblad

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 4 Functionele eisen per categorie

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 5 Beoordelingsprotocol

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Inkoopvoorwaarden

Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Kerkrade.
Zie separaat bijgevoegde document.

Bijlage 7 Overzicht uitstaande middelen

In deze separaat geleverde bijlage is de volgende informatie, indicatief, opgenomen:

- Het uitstaand bestand van de gemeente per 1 maart 2024;
- Het depotbestand van de gemeente per 1 maart 2024;
- Indicatie aantal nieuw leveringen per categorie per jaar, 2022-2023;
- Indicatie aantal herverstrekingen per categorie per jaar, 2022-2023.

Bijlage 8 Format managementrapportage

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 9 Verplichtingen met betrekking tot Social Return

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 10 Postcodeverdeling

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 11 Referentie & tevredenheidsverklaring

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 12 Gegevens Leverings Overeenkomst.

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 13 Voorwaarden offerteaanvraag

Buiten de in de offerteaanvraag en andere bijlagen gestelde voorwaarden zijn de navolgende voorwaarden van toepassing.

1 Garantie

Het aangeboden en het geleverde dienen te beantwoorden aan deze Offerteaanvraag en de af te sluiten Overeenkomst, bijbehorende bijlagen en te voldoen zoals in de wet omschreven.

2 Overmacht

Leverancier en Opdrachtnemer zijn voor iedere tekortkoming van zijn kant aansprakelijk. Onder overmacht wordt niet verstaan:

- werkstaking;
- werklieden uitsluiting;
- in-, uit- of doorvoerverbod;
- transportproblemen;
- (niet) toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers of ingeschakelde derden;
- productieproblemen bij de (onder) Opdrachtnemer.

3 Wettelijke rente en/of ander percentage

Wettelijke rente en/of ander percentage wordt niet van toepassing verklaard voor de Overeenkomst en wordt bij deze nadrukkelijk uitgesloten.

4 Voorwaarden Inschrijving

- Door het doen van de Inschrijving accepteert Inschrijver de volledige verantwoordelijkheid van de door hem te leveren diensten.
- Inschrijver kan aan de inschrijving geen recht ontlenen ten aanzien van het daadwerkelijk verkrijgen van de opdracht.
- De Offerte is duidelijk en zonder voorbehoud opgesteld. Middels het doen van een aanbieding geeft Leverancier aan in te stemmen met de gevolgde aanbestedingsprocedure.
- Op de Offerte en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst is het Nederlands Recht van toepassing.
- Ontvangen offertes en correspondentie worden na afloop niet aan Inschrijver geretourneerd.

5 Opzegtermijn en beëindiging

- 5.1 In het geval van fusie of overname van de Opdrachtnemer, behoudt de Gemeente zich het recht voor, het contract, met in achtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, te beëindigen.
- 5.2 Indien de opdrachtnemer niet naar behoren functioneert, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor, om na 2 schriftelijke waarschuwingen het contract, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, te beëindigen.

-
- 5.3 In geval van een overeenkomst voor onbepaalde tijd hebben partijen over en weer de bevoegdheid deze overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een minimum opzegtermijn van 3 maanden. Deze opzegging dient per aangetekend schrijven te geschieden.

6 Overeenstemmend

Indien onverhoopt merken, normeringen, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie zijn aangeduid in deze Offerteaanvraag, dient u deze te lezen met de toevoeging 'of daarmee overeenstemmend'.

7 Uitsluiting ten gevolge van staking of overname

In het geval Opdrachtgever over informatie beschikt waaruit blijkt dat inschrijver zijn bedrijfsactiviteiten staakt of dat diens bedrijf wordt overgenomen, kan Opdrachtgever besluiten desbetreffende Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de procedure.

8 Slotbepalingen

- 8.1 Indien op grond van veranderde beleidsinzichten en/of gewijzigde of onvoorziene omstandigheden de overeenkomst naar mening van één van de Partijen of beide partijen aanvulling of wijziging behoeft, zullen de Partijen met elkaar in overleg treden om te bezien op welke wijze de overeenkomst kan worden aangevuld of gewijzigd. Slagen de Partijen er niet in om hierover tot overeenstemming te komen, dan zal sprake zijn van een geschil zoals bedoeld in de Algemene Voorwaarden.
- 8.2 Aanvullingen of wijzigingen waarover tussen de Partijen overeenstemming is bereikt, zullen schriftelijk worden vastgelegd en als bijlage(n) aan deze overeenkomst worden gehecht.