

1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Wmo hulpmiddelen gemeente Almere, met ons kenmerk IA2024.05.06.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^e Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **15 april 2025** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1		Offerteaanvraag, 3.4	a) Er wordt 5% social return gevraagd. Gezien de aard van de opdracht, waarbij de loonsom ongeveer 30% van de opdrachtwaarde betreft, is 2% passender en gangbaar bij andere gemeenten en overheidsorganisaties. Gaat u hiermee akkoord? b) Steeds meer gemeenten hanteren een korting voor PSO-gecertificeerde bedrijven, die met de certificering al bewijzen inclusief te werken, mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie een kans te geven en daarmee maatschappelijke waarde te realiseren. Is Almere ook bereid een PSO-korting op de SR-verplichting toe te kennen?	a. De vermelde 5% van de totale opdrachtsom (excl. B.T.W.) wordt vervangen door 2% van de totale opdrachtsom (excl. B.T.W.) b. In lijn met antwoord 6 op de Nvl bij de marktconsultatie tarieven: Dit is niet mogelijk. In ons beleid wordt een PSO-trede niet gezien als een mogelijkheid tot verlagen van de SROI eis.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2		Offerteaanvraag, 2.7	De indiendatum is de week na de meivakantie en in de week met een landelijke vrije dag (5 mei). Hierdoor zijn diverse mensen in een cruciale fase van de aanbesteding niet beschikbaar. Is het mogelijk om de inschrijfdatum met een week uit te stellen?	Helaas hebben we een zeer strakke planning en is dit helaas niet mogelijk.
3		Offerteaanvraag, 5.3.1	We zien in de markt dat partijen zaken aanbieden die niet realistisch zijn en meer beloven dan ze daadwerkelijk nakomen/ van plan zijn na te komen. Om dit in deze aanbesteding te voorkomen, nodigen we de gemeente Almere uit om concreet te beschrijven hoe ze gaan handhaven op het aanbod in de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria. Kunt u dit beschrijven en aangeven hoe u borgt dat niet realistisch aanbod niet tot een winnende inschrijving kan leiden en dat gedaan aanbod daadwerkelijk wordt nagenomen?	Wij hebben voldoende kennis over de markt om te kunnen inschatten of het aanbod realistisch is en/of dus daadwerkelijke meerwaarde heeft. De gemeente staat bekend als kritische gemeente en stuurt nadrukkelijk op de contracten. De gegunde partijen zullen worden gehouden aan hun aanbod. Zie ook Bijlage 4, eis 18. Daarnaast zal de inschrijving deel uitmaken van de overeenkomst waarop het Burgerlijk Wetboek van toepassing is.
4		PvE, eis 3	U geeft aan dat een cliënt altijd een keuze maakt voor 1 van de 2 leveranciers. a. Wat is de werkwijze om cliënten te informeren over de dienstverlening van de geselecteerde leveranciers. b. er zullen altijd cliënten zijn die geen keuze maken. Wat is uw beleid met betrekking tot cliënten die geen keuze maken? Wij stellen voor om de niet-kiezende cliënten gelijk te verdelen (50/50) onder de opdrachtnemers. Stemt u hiermee in?	a. De cliënt wordt door de consultant op de hoogte gebracht over de keuze en de keuze wordt door alleen de client bepaald. b. In lijn met het antwoord op vraag 9 van de marktconsultatie tarieven: Een cliënt maakt altijd een keuze bij welke opdrachtnemer een passing in het onderzoekstraject dan wel de nadere opdracht wordt geplaatst, al dan niet ondersteund door beschikbaar gestelde informatie om de keuze te kunnen maken.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5		PvE, eis 3	U beschrijft hier de volgorde van de voorafgaand aan het bepalen van een Wmo-indicatie. Daarin komt deelmobiliteit niet terug. Wanneer in het proces komt deelmobiliteit als overweging naar voren?	De gemeente overweegt in het indicatieproces of deelmobiliteit een optie is. Deze actie ligt volledig bij de gemeente.
6		Offerteaanvraag, 5.3.1.4	U vraagt: "hoe u de cliënttevredenheid bewaakt en daarop sturing geeft (zie Bijlage 4, eis 11)". Dit lijkt ook al onderdeel van de vragen in criterium 'Uitvoeringsplan en innovatie', waarin het terugkomt in de 6e bullet. Kunt u aangeven wat u in welk criterium specifiek wilt terugzien, om misverstanden of onnodige dubbelingen te voorkomen?	Dank voor uw oplettendheid. Om dubbeling te voorkomen komt de 6de bullet uit paragraaf 5.3.1.2 'o Bewaking cliënttevredenheid' te vervallen.
7		Offerteaanvraag, 5.3.1.4	"Wat bedoelt u met: "de activiteiten gerelateerd aan de leveringen en dienstverlening en inzichtelijk onderscheidenlijke voor de cliënt en gemeente"? Wij begrijpen niet goed waar u naar op zoek bent.	Wij doelen hier op bijvoorbeeld doch niet limitatief inzicht in bijvoorbeeld wanneer het hulpmiddel komt, of de monteur voor verhelpen van storingen.
8		Offerteaanvraag, 5.3.1.4	U stelt 3A4 beschikbaar voor 6-7 subvragen. Dat geeft ons weinig ruimte om goed antwoord op de vragen te geven. Kunt u een extra A4 beschikbaar stellen?	Het aantal subvragen is niet maatgevend voor het aantal pagina's. Wij gaan er vanuit dat 3x A4 voldoende is voor het concreet kunnen beantwoorden van de vragen.
9		Offerteaanvraag, 5.3.1.3	U stelt: "zichtbaarheid in de stad dan vereist in Bijlage 4 is een pré". Bedoelt u hier meer zichtbaarheid dan vereist in Bijlage 4?	Ja, dat is correct.
10		Offerteaanvraag, 5.3.1.3	Om voor de uitwerking van moderne digitale technieken en zichtbaarheid in de stad voldoende uitwerkings- en visualisatieruimte te hebben om zo concreet mogelijk te kunnen zijn, vragen wij u om een extra A4 ter beschikking te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	Wij achten 2x A4 op dit onderdeel voldoende.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11		Offerteaanvraag, 5.3.1.2	Wij begrijpen bij criterium 'Uitvoeringsplan en innovatie' niet goed wat u bedoelt met de "wijze waarop cliëntgericht gekeken wordt naar de mensgerichte situatie". Wat zijn voor u de verschillen tussen cliënt- en mensgericht? En wat bedoelt u met een 'mensgerichte situatie'?	Mensgericht kijken gaat in ons beeld veel breder dan louter de cliënt met zijn beperkingen.
12		Offerteaanvraag, 5.3.1.2	In uw vraag heeft u het over "Beschrijf op welke wijze u in actie en tijd uitvoering gaat geven aan de opdracht gedurende de vaste drie (3) contractjaren." Het lijkt erop dat de aanbieder het aanbod bij dit criterium nu alleen gestand hoeft te doen in de 3 vaste contractjaren en de 4 optie jaren daarna niet meer. Wij denken niet dat dit uw bedoeling is. Kunt u aangeven hoe dit is bedoeld?	Correct, die geldt voor de gehele contractperiode.
13		Offerteaanvraag, 5.3.1.2	Voor het criterium 'Uitvoeringsplan en innovatie' stelt u 5 A4 beschikbaar. Het is daardoor niet mogelijk om de 14 subvragen goed en volledig te beantwoorden. Bovendien vraagt het beschrijven van innovaties de nodige ruimte om het goed uit te leggen. Wij vragen u daarom twee extra A4 ter beschikking te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	Het aantal subvragen is niet maatgevend voor het aantal pagina's. Wij gaan er vanuit dat 5x A4 voldoende is voor het concreet kunnen beantwoorden van de vragen.
14		Offerteaanvraag, 5.3.1.1	U vraagt naar de "Interne borging opdracht en contractuele eisen van het contract". Bedoelt u hiermee (ook) de eisen in het PvE (en andere bijlagen)?	Ja. Zoals vermeld in artikel 1.4 van het contract (raamovereenkomst), maken de bijlagen bij deze overeenkomst integraal en onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. Hiertoe behoort ook de offerteaanvraag en bijlagen, waaronder het PvE.
15		Offerteaanvraag, 5.3.1.1	Is de 4 A4 voor het criterium 'Implementatieplan' inclusief of exclusief een uitgewerkte implementatieplanning? En is een dergelijke planning gewenst?	Een schematische planning mag op maximaal 1 extra A4 worden toegevoegd.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16		Offerteaanvraag, 5.3.1	a) Is het mogelijk om bijlagen bij te voegen bij de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit? En zo ja, welke voorwaarden zitten hieraan? b) Is het mogelijk om hyperlinks op te nemen in de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit? En zo ja, welke voorwaarden zitten hieraan?	a. Dat is niet toegestaan anders dan specifiek vermeld in deze Nota van inlichtingen. Zie vraag/antwoord 15. b. Goede vraag: Hyperlinks zijn <u>niet</u> toegestaan. Uitsluitend het bij inschrijving zicht- en leesbaar ingediend wordt beoordeeld.
17		Offerteaanvraag, 5.3	"Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium 'Communicatie, levertijd en servicegraad' de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot." Waarom heeft u er niet voor gekozen om de doorslaggevende criteria bij een gelijke stand te koppelen en aan de zwaarte van de weging van de onderdelen? Dus allereerste kijken naar de beste op interview, dan de beste op 1 of 4, dan de beste op 1 of 4, dan de beste op 2 of 3, dan de beste op 2 of 3 en dan pas loten? Dat zou het maximale doen om een loting te voorkomen. En u heeft met de weging toch al bepaald dat u het ene criterium belangrijker vindt dan het ander. We begrijpen in dat licht ook niet zo goed waarom criterium 4 de doorslag geeft en niet het zwaarst wegende interview.	Het bepalen van doorslaggevendheid bij gelijke score behoeft niet gelijk te zijn met de hoogste waardering onder de criteria. In dit geval is gekozen voor de een na hoogste waardering. Om de kans op loting te minimaliseren wordt de zin 'Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium 'Communicatie, levertijd en servicegraad' de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot' vervangen door: <i>Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium 'Communicatie, levertijd en servicegraad' de doorslag. Als dit ook gelijk is geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium 'Implementatieplan' de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot.</i>

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18		Offerteaanvraag, 1.3 en 3.2	In 1.3 en 3.2 (2e opsomming) hecht u veel waarde aan regie van de gemeente. In 3.2 (1e opsomming) spreekt u over een "Grote mate van ondernemersschap opdrachtnemer in algemene zin en dus een zo minimum als mogelijke communicatie (lees: belasting en operationele betrokkenheid) van de gemeente". Om vanuit een goed passende rolverdeling te schrijven krijgen we graag meer informatie over de zaken waar u minimaal regie over wenst te houden en de zaken waarin u graag ontzorgt wordt. Kunt u dit verduidelijken?	Hetgeen bepaald in met name het programma van eisen beschrijven naar onze mening duidelijk de rolverdelingen, rechten en plichten tussen partijen.
19		Offerteaanvraag, begrippenlijst en 1.2	U spreekt over een afzonderlijke aanbesteding voor deelmobiliteit. Kunt u aangeven in welke mate deze deelfaciliteit voorliggend is ten opzichte van de verstrekkingen in dit contract?	Het is aan de gemeente te bepalen of Deelmobiliteit passend is voor de hulpvraag van de burger. De mogelijkheden van deelmobiliteit is in opkomst en zal in de toekomst nog kunnen ontwikkelen.
20		Offerte aanvraag 2,1	U verricht uw uitvraag via Tendered. Dit platform vereist dat opdrachtnemer een indicatie afgeeft van de opdrachtsom. Dit zowel inclusief als exclusief BTW. A) Kunt u bevestigen dat deze bedragen niet mee worden genomen in de beoordeling, aangezien het tarievenblad hiervoor leidend is? B) Indien ja, staat u -ivm administratieve lastenverlichting- inschrijver toe in deze velden op Tendered '1' en 'een' in te vullen?	a. Het tarievenblad zoals bijgevoegd in de offerteaanvraag is leidend. b. Wij zien geen beletsel om dit met 1 in te vullen.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21		Bijlage 13, product 2025-1A/B	U vraagt in deze categorie rolstoelen inclusief ondersteuning. 1. Bedoelt u hierbij de elektrische duwondersteuning voor begeleiders, de elektrische hoepelondersteuning en de elektrische joystickondersteuning? 2. Kunnen wij zelf met de gebruiker de noodzaak voor een elektrische ondersteuning bepalen of geeft u die mee bij de indicatie? 3. Om een calculatie te kunnen maken op de afgegeven prijs hebben wij nodig in welke verhouding de onder sub 2. genoemde varianten voor komen. Kunt u dit aangeven?	U stelt nu vragen over het PVE welke al vast ligt vanwege de prijsuitvraag in de marktconsultatie. Hierdoor is het niet mogelijk om deze nog aan te passen. 1. Dit gaat oa over de door uw genoemde zaken. De lijst maken we niet limitatief. Het betreft een functioneel programma van eisen. 2. Elektrische ondersteuning is een aparte categorie en zal worden geïndiceerd door de gemeente. 3. Zie antwoord op vraag 2.
22		Bijlage 4, eis 22	U vraagt bij aanvang contract overzichten van bruto catalogusprijzen met onderbouwing/bewijsvoering daarvan volgens opgave van de fabrikant en een Productenboek kernassortiment, gespecificeerd en in volgorde van (sub)productgroepen. U vraagt echter een kernassortiment zonder merk/type opgave. Dit betekent dat wij zelf met de klant een keuze kunnen maken voor selectie van het adequate hulpmiddel en ons niet beperken tot een vooraf afgesproken limitatief assortiment. Hierdoor is het voor ons onduidelijk wat u verwacht van de inhoud van de productboek en overzichten. Mogen wij ervan uitgaan dat deze eis een vergissing betreft en zo ja, mogen wij u verzoeken deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u toelichten wat u met het productboek en de overzichten beoogt?	Deze eis is geen vergissing en wordt gehandhaafd. Ook al is er geen vereiste om een kernassortiment te hanteren, in de markt wordt veel gewerkt met dezelfde voorzieningen, al ligt het accent soms op een andere fabrikant. Deze uitvraag doen we al geruime jaren in onze aanbesteding, omdat wij inzicht willen hebben in de producten en bijbehorend BCP, die u vanuit uw bedrijfsvoering voornemens bent te leveren binnen onze (sub)Productgroepen.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23		Bijlage 4, 1c	In het voorbeeld voor een special noemt u de "Pendel". Wij willen u graag meegeven dat deze niet meer nieuw in de markt verkrijgbaar is omdat de leverancier deze heeft uitgefaseerd. Er zijn geen vergelijkbare Wmo hulpmiddelen beschikbaar.	Dank voor uw mededeling.
24		Bijlage 12	Aangezien er met een overnamewaarde van BCP-25% gewerkt wordt na 36 maanden, is het relevant om te weten wat nu de BCP's en ouderdom van de uitstaande middelen zijn om zo een inschatting te maken van de overname na 36 maanden. Kan deze verstrekt worden?	Wij delen uw gestelde relevantie niet. Het over te nemen uitstaande bestand is pas bekend 36 maanden na start van de overeenkomst.
25		Offerte aanvraag 3,5	Kunt u de eis rondom de toepasselijkheid van de Internationale sociale voorwaarden iets meer toelichten? Voor de aanbestedende diensten betekent dit een enorme administratieve extra last. Is de risicoanalyse noodzakelijk voor een productgroep, bijvoorbeeld, de scootmobielen, of moet die per fabrikant uitgevoerd worden	Zie antwoord 153. Wij verwachten van inschrijvers dat zij in het kader van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) ten minste één schakel teruggaan in de keten, dus tot aan de fabrikant waarvan de hulpmiddelen of onderdelen worden betrokken. Dit betekent dat u de sociale omstandigheden op dat niveau in kaart brengt.
26		Concept raamovereenkomst artikel 3.2	Gaat u erin mee om het al dan niet gebruik maken van de optie jaren een wederkerig karakter te geven? In onze ogen dienen beide partijen baat te hebben bij continuering van de samenwerking en bij gewijzigde omstandigheden kan de uitvoering van de overeenkomst soms niet meer geborgd worden zonder wezenlijke wijzigingen van de opdracht.	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Er is een eenzijdige verlengingsoptie opgenomen, omdat bij een wederkerige verlengingsoptie de gemeente aanbestedingsrechtelijk verplicht is om de opdracht (opnieuw) aan te besteden. Het is daarom juridisch niet mogelijk om de verlengingsoptie wederkerig te maken.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27		Offerte aanvraag 5,2,2	U vraagt opdrachtnemer om zowel tijdens als na afloop van het contract alle geanonimiseerde personeelsgegevens op een door de gemeente te bepalen moment aan de gemeente ter beschikking stellen, indien en voor zover de gemeente deze als bijlage wil toevoegen in het kader van een volgende aanbesteding. Dit is zeer ongebruikelijk en levert geen bijdrage aan een volgende aanbesteding? Kunt u deze eis laten vervallen? Indien dit niet wenselijk is, kunt u toelichten waarom u deze gegevens bij een volgende aanbesteding als bijlage zou willen toevoegen en kunt u concreet aangeven welke personeelsgegevens u exact opvraagt?	Akkoord. De 2de alinea in paragraaf 5.2.2. komt in zijn geheel te vervallen.
28		PvE, eis 9d	U vraagt een reactietijd van 24 uur op scootmobielen, rolstoelen voor incidenteel gebruik en (aangepaste) fietsen. Deze eis is strenger dan gebruikelijk in de markt en zorgt ervoor dat de weekenddagen werkdagen worden voor onze buitendienst. Kunt u dit aanpassen naar 1 werkdag?	Nee, wij zijn van mening dat de burger van Almere dit dient te behouden. Dit is niet anders dan in het huidige contract. Ook met bijv. een scootmobiel kan het zijn dat onze client een groot probleem heeft om te moeten wachten tot maandag.
29		PvE, eis 9d	U vraagt een reactietijd van 2 werkdagen voor storingen waarbij de mobiliteit niet in het geding is. Bij punt 2 en 3 vraagt u strengere reactietijden gekoppeld aan een type middel. Is onze aanname correct dat punt 2 en 3 enkel van toepassing zijn indien de mobiliteit niet meer geborgd is?	Nee, afhankelijk van het type middel dient het (ongestoord) kunnen gebruiken van het middel gewaarborgd zijn, dus niet alleen de mobiliteit. Het betreft dan cliënten die geheel afhankelijk zijn van het middel.
30		Bijlage 13, product 2025-2A	U vraagt een maximale snelheid van 12 km/u. Klopt onze aanname dat de inzet van elektrische rolstoelen met een snelheid van 6 of 10km/u niet uitgesloten zijn als deze een passen bij de functionele behoefte?	Dat is correct. Wij gaan er vanuit dat u hier op een nette wijze mee omgaat. Indien 12 km/h noodzakelijk is dient u deze wel in te zetten. De gemeente kan u hiertoe verplichten.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31		Bijlage 13, product 2025-2B	Dit is een ongebruikelijke eis voor hulpmiddelen. Meestal is er voor sportvoorzieningen een apart budget. Wat bedoelt u met de sportuitvoering en kunt u dit verder specificeren?	Het betreft een functioneel programma van eisen. Het gaat dus om een elektrische rolstoel waarmee sport kan worden beoefend. U kunt denken aan een elektrische rolstoel waarmee rolstoel hockey kan worden gespeeld. Dit betreft geen limitatieve lijst. U als professional in deze branche kent al geen ander de mogelijkheden om sport te beoefenen met een elektrische rolstoel.
32		Bijlage 13, product 2025-3A	U vraagt een actieradius van minimaal 30 km bij kleine scootmobielen 10 km/u. De standaard accu's zijn niet voldoende voor deze eis bij de betreffende scootmobielen. Een aantal reguliere (goedkopere) scootmobielmodellen is niet geschikt voor zwaardere dan de standaard accu's. Om aan de vereiste actieradius te voldoen, zijn zwaardere accu's dan standaard nodig en gemiddeld duurdere modellen scootmobielen dan standaard, wat leidt tot hogere kosten. Niet alle gebruikers hebben een actieradius van 30 km nodig en zijn de standaard accu's voldoende. Gaat u ermee akkoord dat we standaard accu's gebruiken waar dit functioneel mogelijk is en alleen zwaardere accu's leveren wanneer de gevraagde actieradius van 30 km echt nodig is?	Nee, we gaan hier niet mee akkoord. De prijzen zijn vastgesteld aan de hand van het gestelde programma van eisen. Het is daarom niet mogelijk om hier aanpassingen in door te voeren. Iedere scootmobiel dient te voldoen aan de gevraagde actieradius.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33		Bijlage 13, product 2025-3B	U vraagt een actieradius van minimaal 40 km bij standaard scootmobielen 12 km/u. De standaard accu's zijn niet voldoende voor deze eis bij de betreffende scootmobielen. Om aan de vereiste actieradius te voldoen, zijn zwaardere accu's dan standaard nodig, wat leidt tot hogere kosten. Niet alle gebruikers hebben een actieradius van 40 km nodig en zijn de standaard accu's voldoende. Gaat u ermee akkoord dat we standaard accu's gebruiken waar dit functioneel mogelijk is en alleen zwaardere accu's leveren wanneer de gevraagde actieradius van 40 km echt nodig is?	Nee we gaan hier niet mee akkoord. De prijzen zijn vastgesteld aan de hand van het gestelde programma van eisen. Het is daarom niet mogelijk om hier aanpassingen in door te voeren. Iedere scootmobiel dient te voldoen aan de gevraagde actieradius.
34		Bijlage 13, product 2025-7A	U vraagt dat de autostoelen moeten voldoen aan UN ECE Reg. 129 (i-Size). Deze norm is van toepassing op autostoelen die vanaf 1-9-2024 nieuw in de markt worden gezet. Hulpmiddelen van voor deze datum, met de oude R44 normering, mogen niet nieuw maar wel heringezet worden. Kunt u bevestigen dat wij deze stoelen uit de retourstroom opnieuw kunnen inzetten?	Ja dat is toegestaan. We wijzen u wel op hetgeen bepaald in Bijlage 4, eis 19 sub b, dat voor herverstrekte hulpmiddelen in alle gevallen een technische levensduur van minimaal drie (3) jaar geldt.
35		Offerteaanvraag § 1.3, pagina 6	Indien 2 separaat gecontracteerde partijen een fusie aangaan binnen de periode van de raamovereenkomst, waardoor er feitelijk maar 1 leverancier resteert, wordt dan een tweede leverancier (wachtkamer) alsnog aangesloten op het contract?	Ja, dat is juist.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36		Bijlage 4 Artikel 24	Op welke moment zou er sprake kunnen zijn van een resultaatgerichte budgetfinanciering?	De gehele alinea..... <i>'Op het moment dat er sprake is van een resultaatgerichte budgetfinanciering zal er wel correctie plaatsvinden van het budget. Deze correctie op het budget zal met terugwerkende kracht vanaf het moment van verschuiving naar de WLZ, dan wel op grond van andere wijzigingen in wet- en regelgeving, plaatsvinden aan het einde van het lopende kalenderjaar. De verrekening vindt plaats naar rato van het aantal verschuivingen (1 voorziening is 1 verschuiving). Als prijscalculatie wordt gehanteerd de tussen partijen vastgestelde netto prijzen per Product (Bijlage 5):'.....</i> komt te vervallen.
37		Bijlage 4 Artikel 22	Er wordt geen assortiment (merk-type) gevraagd en er is daarmee een vrije keuze in hetgeen de leverancier wenst in te zetten. Vanuit dat kader lijkt artikel 22 niet meer van toepassing.	zie het antwoord op vraag: 22
38		Bijlage 4 Artikel 12, punt g-voetnoot	voetnoot nr. 5: Wij begrijpen uw intentie. De ingenomen hulpmiddelen zijn echter relatief specifiek ingezet en eventuele aanpassingen voor een nieuwe cliënt zijn kostbaar. Kan de leverancier deze kosten wel declareren, het is immers een koopmiddel?	Ja, de kosten zijn na schriftelijke opdracht van de gemeente declarabel.
39		Bijlage 4 Artikel 12, punt j	Wij verzoeken u de BCP - korting gelijk te trekken met de regeling zoals deze als eindregeling is opgenomen. bent u daartoe bereid?	Nee. Zie tevens de Nvl bij de 'marktconsultatie tarieven'. Volledigheidshalve hebben wij deze toegevoegd bij deze Nota.
40		Bijlage 4 Artikel 12, punt j	Klopt onze aanneme dat voor de afschrijftermijnen voor douche- en toilet en kindervoorzieningen 60 maanden wordt gehanteerd en voor de overige voorzieningen 84 maanden?	Dat is juist.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41		Bijlage 4 Artikel 12, punt f	"Voorts kan de gemeente niet aansprakelijk worden gesteld voor het verdwijnen van hulpmiddelen", Dit lijkt tegenstrijdig in relatie tot hetgeen in artikel 8 punt a is benoemd.	De zinsnede 'Voorts kan de gemeente niet aansprakelijk worden gesteld voor het verdwijnen van hulpmiddelen', past niet in de context bij deze eis en komt te vervallen. Hetgeen bepaald in eis 8 volstaat.
42		Bijlage 5 Artikel 8 punt a/ laatste bullit	WA-verzekering is alleen van toepassing op die hulpmiddelen die zonder spierkracht voortbewogen kunnen worden. Een elektrische driewiel fiets heeft in de regel spierkracht nodig en ondersteunt daar elektrisch in. Een Handbike volledig elektrisch heeft daar wel een WA-verzekering nodig. Mogen wij ervan uitgaan deze bullit te interpreteren als zijnde dat alle daartoe wettelijk verplichte hulpmiddelen worden voorzien van een WA verzekering?	De wetgeving is leidend.
43		Bijlage 4 Artikel 8 punt a	Staat u het toe dat het preventief onderhoud alleen wordt uitgevoerd op de elektrisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften, hetgeen steeds meer gebruikelijk is in de markt?	Nee, we houden vast aan onze regeling. Op basis daarvan zijn ook de prijzen uitgevraagd in de marktconsultatie.
44		Bijlage 4 Artikel 1, punt h	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten als een hulpmiddel is gestolen. Staat u er voor open om aanvullende afspraken te maken in geval diefstal is te wijten aan de cliënt en/of dit vaker voorkomt (ondanks maatregelen getroffen door opdrachtnemer). Zie onder andere ook afspraken bij schade onder artikel 8 punt a.	Nee wij staan er niet voor open om deze eis bij te stellen. Dit heeft relatie met de gestelde prijzen en kan hier door niet worden aangepast.
45		Bijlage 4 Artikel 1, punt h	Interpreteren wij deze eis juist dat u hiermee bedoeld dat alle hulpmiddelen moeten worden voorzien van een extra goedgekeurd slot?	Nee een extra slot kost onze client met een beperking een extra handeling. Wij gaan er vanuit dat u het hulpmiddel op goede wijze beveiligd. U bent zelf verantwoordelijk bij bijv. diefstal.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46		Bijlage 3 Artikel 1, punt d	Het tegen dezelfde financiële condities leveren van PGB middelen is veelal niet mogelijk. Juist een PGB houder heeft specifieke eisen aan een hulpmiddel die in de praktijk ook met een functioneel passend economisch voordeliger alternatief kan worden ingevuld. Een PGB verstrekking zit vaak in de niche producten (zoals bijvoorbeeld een balansrolstoel). Deze hulpmiddelen hebben een andere kostprijs en afwijkende dienstverlening (voorraad reserve onderdelen) nodig. Wij kunnen als leverancier een offerte opstellen voor de PGB houder. Vervolgens kan deze kiezen bij welke leverancier men het product wil afnemen. Wij verzoeken u deze eis hierop aan te passen, bent u hiertoe bereid?	Het gaat in deze eis om de situatie overeenkomstig met hetgeen overeengekomen met de gemeente. Dat resulteert dan in de basis in een goedkoopst adequate voorziening. Is het een niche product dan is 'overeenkomstig' de calculatiemethodiek voor specials als weergegeven in Bijlage 5, tabblad 2. Wanneer een PGB houder daarnaast nog specifieke eisen wil dan zijn dat meerkosten voor de PGB houder. Gelet op voorgaande zien wij geen reden om de eis aan te moeten passen.
47		Bijlage 6 Artikel 5.2	U hanteert de consumentenprijsindex voor de jaarlijkse indexatie. In de afgelopen jaren is gebleken dat dit indexcijfer niet geheel overeenkomt met de stijging van kosten voor onze dienstverlening. In de handreiking inkoop VNG wordt geadviseerd om als indexatie aan te houden 70% CPI en 30% OVA. Deze wijze van indexeren borgt een goede afspiegeling van de daadwerkelijke mutatie van de met levering en service van hulpmiddelen gemaakte kosten. Bent u bereid dit advies op te volgen en op te nemen in de raamovereenkomst?	Nee, we houden vast aan onze regeling, zoals ook kenbaar gemaakt in de 'marktconsultatie tarieven'. Op basis daarvan zijn de prijzen vastgesteld.
48		Bijlage 6 Artikel 3.2	In de offertevraag staat op pagina 7 onder § 1.6 dat uiterlijk 12 maanden voor het einde van de overeenkomst wordt aangegeven dat de optionele verlenging wordt gebruikt. In bijlage 6 staat echter dat dit uiterlijk 6 maanden van te voren gebeurt. Mogen wij aannemen dat dit een verschrijving is en dat dit 12 maanden moet zijn?	Dit is inderdaad een verschrijving. De tekst in Bijlage 6 artikel 3.2 'uiterlijk zes maanden' wordt vervangen door 'uiterlijk 12 maanden'.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49		Offerteaanvraag § 5.3.1.5, pagina 26	Bij de beschrijving van het interview benoemd u specifiek de functionarissen en vermeld daarbij dat deze bij de inzet van het contract ook daadwerkelijk operationeel zijn. Hoe borgt u deze eis en hoe borgt u daarmee objectiviteit van dit criterium?	De functionarissen die inschrijver zal inzetten worden vooraf kenbaar gemaakt met naam en functie. Wij kunnen niet anders dan erop vertrouwen dat de inschrijver integer handelt.
50		Offerteaanvraag § 3.4, pagina 15	Kent de gemeente b.v. een korting of vrijstelling op SROI toe als inschrijver beschikt over een actueel PSO 3 certificaat?	Nee. Zie tevens de Nvl bij de 'marktconsultatie tarieven'.
51		Offerteaanvraag § 3.4, pagina 15	U stelt als eis dat 5% van de opdrachtwaarde wordt gebruikt voor de invulling van de SROI. De opdracht bestaat voor een groot deel uit het leveren van producten, de arbeidscomponent is daarbij relatief laag (zie ook de wijze van indexeren die hierop is afgestemd). Om deze reden verzoeken wij u de eis voor de SROI op 2% van de opdrachtwaarde te stellen, gaat u daarmee akkoord?	Zie antwoord op vraag 1.
52		Offerteaanvraag § 1.7, pagina 7	Welke afschrijftermijnen worden gehanteerd bij het huidig uitstaande bestand?	Voor douche- en toilet en kindervoorzieningen 60 maanden en voor de overige voorzieningen 84 maanden.
53		Bijlage 7 (concept wachtkamerovereenkomst), art. 1.2	Volgens artikel 2.1 van de wachtkamerovereenkomst dient opdrachtnemer zijn inschrijving de eerste 12 maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst gestand te doen. Volgens de offerteaanvraag (1.4) is deze termijn 6 maanden. Kunt u aangeven welke termijn juist is en indien nodig de raamovereenkomst hier op aanpassen?	U heeft gelijk. 12 maanden is de juiste verwoording.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54		Bijlage 6 (concept raamovereenkomst), art. 3.2	Volgens artikel 3.2 van de raamovereenkomst vindt kennisgeving over de verlenging uiterlijk zes maanden voor afloop van de raamovereenkomst plaats. Volgens de offerteaanvraag (1.6) vindt deze kennisgeving uiterlijk 12 maanden voor het verstrijken van de overeenkomst plaats. Kunt u aangeven welke termijn juist is en indien nodig de raamovereenkomst hier op aanpassen?	Zie antwoord op vraag 48
55		Bijlage 6 (concept raamovereenkomst), art. 1	Wij verzoeken u artikel 1 dusdanig aan te passen dat de Nvl boven de offerteaanvraag staat in lijn met het aanbestedingsrecht. Bent u hiermee akkoord?	Hier stemmen wij mee in.
56		Bijlage 4 (PvE), 18	Het opleggen van een boete is slechts redelijk en billijk in het geval de leverancier volledige invloed heeft op het behalen van KPI's. Leverancier verzoekt u dan ook te bevestigen dat in geval van 1) overmacht 2) niet-toerekenbare tekortkomingen alsmede 3) onvoorziene omstandigheden geen boetes worden opgelegd.	Het is aan de gemeente om op dat moment een besluit te nemen of er sprake is van de door u genoemde omstandigheden. Zoals in eis 18 aangegeven is bij een boete een traject met meerdere verbeterplannen al aan de orde geweest.
57		Bijlage 4 (PvE), 10i	Klachten dienen volgens eis 10i binnen maximaal 3 werkdagen te worden afgehandeld. Kunt u verduidelijken wat de definitie van afhandelen is. Betekent dit een volledig inhoudelijk oplossing of een eerste reactie met plan van aanpak (zoals vermeld in sub j)?	Afhandelen betekent dat de klacht is geregistreerd, er is contact opgenomen met de klager en er is een oplossing geboden, de klager heeft hierop gereageerd door aan te geven of de klacht daarmee naar tevredenheid kan worden afgerond of niet. De leverancier heeft genoteerd of de klacht gegrond of ongegrond is. (in feite zoals onder k. beschreven) Dat betekent niet dat de verwachte oplossing al is uitgevoerd of dat de klacht al is verholpen, maar wel dat er een plan van aanpak is en een te verwachten resultaat.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58		Bijlage 4 (PvE), 1h	U eist dat indien een hulpmiddel is gestolen, opdrachtnemer voor zijn rekening binnen twee werkdagen zorg zal dragen voor een (tijdelijk)vervangend gelijkwaardig hulpmiddel. Kunt u verduidelijken voor wiens risico het verlies van het hulpmiddel is (en dus inzet van een nieuw definitief middel)?	Het risico is, bij huur, voor de opdrachtnemer als eigenaar van het hulpmiddel. Deze dient zorg te dragen voor een adequaat slot en kan zelf actief inzetten op diefstalpreventie.
59		Bijlage 4 (PvE), 4g	U eist dat opdrachtnemer als enige productaansprakelijkheid aanvaardt voor de door haar geleverde producten. De productaansprakelijkheid berust echter bij de fabrikant. Opdrachtnemer neemt deze productaansprakelijkheid enkel over wanneer er sprake is van individuele aanpassingen waardoor de fabrieksgarantie komt te vervallen. Wij verzoeken u deze eis hierop aan te passen.	Het is aan opdrachtnemer de productaansprakelijkheid te verleggen aan haar toeleverancier/fabrikant wanneer dit aan de orde is. De eis wordt niet aangepast.
60		Bijlage 6, art. 1.3	In artikel 1.3 sub II wordt de "verwerkersovereenkomst" vermeld. Kunt u bevestigen dat dit een verschrijving is en dat hier wordt bedoeld de overeenkomst zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken, als opgenomen in Bijlage 8?	Dat wordt hier inderdaad bedoeld.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61		Bijlage 4 (PvE), eis 8a	In eis 8 sub a geeft u aan dat uitsluitend indien de gemeente vaststelt dat er aannemelijk sprake is van MOEDWILLIG veroorzaken van schade, opdrachtnemer, ter vergoeding, de kosten mag verhalen op de cliënt. In het model verstrekkingsovereenkomst (Bijlage 15) spreekt u echter over "onzorgvuldig gebruik" en in de definitielijst (offerte) spreekt u over "oneigenlijk gebruik". Wij verzoeken u dezelfde terminologie aan te houden ter voorkoming van verwarring en verzoeken u daarbij het begrip "onzorgvuldig gebruik" te hanteren. Kunt u daarmee akkoord gaan?	De term 'oneigenlijk gebruik' in de definitie wordt vervangen door onzorgvuldig gebruik. Echter, onzorgvuldig gebruik is wel wat anders dan het moedwillig veroorzaken van schade, zoals beschreven in eis 8 sub a . Deze blijft dan ook ongewijzigd.
62		Bijlage 4 (PvE), eis 4, 5, 7, 9, 12.	In diverse eisen geeft u aan dat externe redenen niet meetellen voor de in de betreffende eis genoemde KPI. U geeft aan dat externe redenen alleen mogelijk zijn vanuit de cliënt. Kunt u bevestigen dat overmachtsituaties die buiten de invloed van de leverancier liggen (bv een pandemie of andere niet verwijtbare oorzaken), eveneens buiten de KPI-berekening vallen? Wij achten het onredelijk om overmachtsituaties mee te laten tellen voor de KPI, zeker nu het niet behalen van KPI's kan leiden tot het boetes.	We willen niet op de zaken vooruit lopen. U kunt er van op aan dat wij ons zullen opstellen als een betrouwbare overheid en zullen dan indien nodig passende besluiten nemen.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63		Bijlage 9 (Algemene inkoopvoorwaarde n), art. 21 lid 4	Kunt u bevestigen dat de gevolgen van een pandemie als een overmachtssituatie wordt gezien? In voorkomend geval raken uitval en de door de overheid afgevaardigde maatregelen tenslotte de beschikbaarheid van personeel.	Een pandemie als bijv. Covid, kan op verschillende wijzen ons raken. Het is voor ons onmogelijk om hier al op te anticiperen. Zie ook het antwoord op vraag 62.
64		Bijlage 13	Op grond van de beschreven functioneel ergonomische kenmerken kunnen wij de volgende productgroepen niet plaatsen in de categorieën. Kunt u bevestigen dat deze in de buitencategorie of buiten de scope van de opdracht vallen? Zo niet, kunt u aangeven hoe u deze geleverd wilt zien? 1. Badlift 2. Bakfiets 3. Bakfiets trapondersteuning 4. Scootmobiel vierwiel 5. Elektrische balansrolstoel 6. Speciale tweewiel fiets 7. Speciale tweewiel fiets ondersteund 8. Tandem 9. Tandem ondersteund 10. Tandem driewiel 12. Tandem driewiel ondersteund 13. Tweewiel fiets kinderen 14. Tweewiel fiets kinderen ondersteund	Hiervoor is een heldere en gangbare methodiek beschreven in Bijlage 4 eis 1 sub c.
65		Bijlage 13, product 2025-7B	Kunt u aangeven of in deze categorie elektrische ondersteuning en/of driewieltandems inclusief zijn?	Ja, klopt dit valt daar onder.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66		PvE, eis 3	"De gemeente zal zoals ook nu het geval is, claimgericht indiceren. Niet in technische details, doch wel in benoeming van het Product en daarbij behorende functionele beschrijving (zie Bijlage 13)" Begrijpen wij goed dat u met claimgericht dan bedoelt dat alle in te zetten middelen minimaal moeten voldoen aan de in bijlage 13 gestelde eisen (de standaard) en dat afwijkingen mogen worden ingezet mits aan deze (minimale) eisen voldaan is? Betekent dit ook dat als de leverancier een middel voor ogen heeft dat voor een specifieke klant beter voldoet dan de beschrijving van bijlage 13, maar deze niet helemaal overeenkomt met de beschrijving van bijlage 13, deze niet ingezet kan worden? (Voorbeeld: een kleinere scooter ivm beperkte ruimte maar met een lagere actieradius (25 km) anders dan de geëiste 30 km?)	Over de actieradius van scootmobielen zie antwoord op vraag 32 en 33 Claimgericht indiceren betekent dat wij de product indiceren en dat u aan zet bent om daarbinnen het juiste merk en type te selecteren.
67		PvE	U geeft aan een betrouwbaarheid te willen van 95% (voor meerdere servicelevels) zonder externe redenen. In vergelijkbare contracten wordt een reëler percentage van 90% gehanteerd. Bent u bereid ook een percentage van 90% te hanteren?	Nee, we gaan hier niet meer akkoord. Door het uitsluiten van de externe reden (door de klant) moet dit percentage haalbaar zijn.
68		Tenderned	De prijzen staan vast maar Tenderned vereist het invullen van een bedrag om de inschrijving te voltooien. Kunt u bevestigen dat hier een 1 volstaat?	Wij zien geen beletsel om waarde 1 in te vullen.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69		Tendered	Bij alle eisen op Tendered geeft u aan dat de bewijsstukken na gunning dienen te worden ingediend. Alleen bij de milieucertificering (ISO14001) wordt dit niet specifiek vermeld. Kunt u bevestigen dat ook het ISO14001 certificaat ook na (voorlopige) gunning dient worden ingeleverd?	Ja dit is correct
70		PvE 2c	U geeft aan dat opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever eventueel de vestigingsmanager wisselt. Dat is een vergaande en ongewenste inmenging in het personeelsbeleid van opdrachtnemer. Uiteraard kunt u ervan uitgaan dat alle leveranciers een goede dienstverlening nastreven, goede samenwerking wensen en dat bij ontevredenheid escalatie mogelijk is om tot oplossing van mogelijke ontevredenheid te komen. Hierover maken we duidelijke afspraken. We willen u nogmaals (zoals ook in de marktorientatie) dringend verzoeken om deze eis te verwijderen.	Deze vraag is een herhaling van de vraag bij de marktconsultatie. (Bijgaand toegevoegd bij deze Nota). Wij hebben hier goed over nagedacht en gaan hier niet mee akkoord.
71		PvE 1a	Welke tarieven kunnen wij hanteren als we een voorziening inzetten uit het koopdepot?	Inzet vanuit Koopdepot van gemeente Almere is om niet.
72		PvE	Op diverse plaatsten in het PvE is sprake van een depot. Kunt u aangeven hoeveel (en welke) hulpmiddelen in het depot staan?	Dit betreft een zeer klein aantal middelen vanuit PGB of douche-/toilethulpmiddelen.
73		PvE 9b	De eisen m.b.t. bereikbaarheid lijken niet te kloppen Als 80% binnen 60 seconden wordt opgenomen, dan wordt namelijk ook minimaal 80% binnen 90 seconden opgenomen. Maar de eis is dat 20% binnen 90% wordt opgenomen. Wij verzoeken u deze eis aan te passen.	Onze eis is dat 100% binnen 90 seconden wordt opgenomen, waarvan 80% binnen 60 seconden.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
74		PvE 9a	Juist om cliënten sneller en beter van dienst te zijn, hanteren wij een keuzemenu met twee keuzes. Is dat akkoord?	Zie antwoord op vraag 134.
75		PvE 8a	Kunt u bevestigen dat het aantal schades waarbij geld wordt verhaald op de cliënt slechts incidenteel voorkomt in de huidige overeenkomst?	Dat is correct.
76		PvE 8a	Het verzekeringsplaatje is tegenwoordig een sticker en dus eenvoudig te monteren. Staat u toe dat gebruikers in eerste instantie zelf zorgdragen voor het plakken (zoals inmiddels algemeen gebruik) en dat leveranciers alleen op verzoek of als het bevestigen problemen oplevert, langs gaat?	Akkoord, u dient te allen tijde hulp te bieden indien een client hier om vraagt.
77		PvE 7g	Er wordt in 7.g verwezen naar sub g, maar bedoelt u hier sub f.?	Dat is correct.
78		PvE 6a	Klopt onze aanname dat haalbaarheidslessen op verzoek van gemeente uitgevoerd, zonder dat er een beschikking is afgegeven voor levering, slechts incidenteel voorkomen?	Dat is correct, al biedt het verleden geen garantie voor de toekomst.
79		PvE 6a	Welk tarief mogen we in rekening brengen als een haalbaarheidsles in het onderzoekstraject leidt tot een negatief advies volgt en de gemeente besluit geen opdracht tot levering te geven?	Geen.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
80		PvE 4c	In artikel 4c geeft u aan dat opdrachtnemer passingen organiseert met alle door gemeente gewenste andere betrokkenen. in eis 4f dient 95% van de selectie en passingen in 5 werkdagen na opdracht te zijn uitgevoerd. Externe redenen (alleen mogelijk wanneer deze de client zijn aan te rekenen) tellen in de KPI eis 95% niet mee. Zoals bekend is het plannen van deze passingen afhankelijk van de beschikbaarheid van de "andere betrokkenen" (bijvoorbeeld behandelaars) en liggen deze veelal niet in de invloedssfeer van inschrijver. Bent u bereid de Externe redenen te verruimen?	Nee, hier zijn wij niet toe bereid.
81		PvE 4b	U schrijft: waarbij de actuele functionele eisen als bepaald in Bijlage 13 leidend zijn, zoals bijvoorbeeld de toegestane snelheid en Product van een scootmobiel. Wat bedoelt u met "en Product van een scootmobiel" in dit artikel?	Dit moet zijn....zoals bijvoorbeeld de toegestane snelheid bij het Product van een scootmobiel...
82		PvE 4.a	U verwijst hier naar paragraaf XXYY: kunt u dat toelichten?	Dank voor uw oplettendheid. Dit moet zijn paragraaf 4.3.2.2
83		PvE 1c	U geeft aan dat leveranciers over een servicepunt dienen te beschikken. Kunt u bevestigen dat een mobiel servicepunt (waarmee beter een groot deel van uw grote gemeente te bestrijken is) hiervoor een goede invulling is?	Zoals vermeld in eis 2 is vast en mobiel toegestaan. Wij kunnen in antwoord op uw vraag niet bevestigen dat mobiel in uw aanbod een goede invulling zal zijn om te voldoen aan de vereisten.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84		PvE 1h	U schrijft: Ter beperking van diefstal of joyriding van hulpmiddelen zal de opdrachtnemer deze voorzien van een cliëntvriendelijke beveiliging (zoals een goedgekeurd slot welke eenvoudig te hanteren is door cliënt), die de kans op diefstal en joyriding minimaliseert, ongeacht de locatie waar het hulpmiddel zich bevindt. Klopt onze aanname dat dit niet van toepassing is op Hulpmiddelen die alleen in huis worden gebruikt zoals bijvoorbeeld een tillift?	Dat is correct.
85		PvE 1g	Kunt u bevestigen dat met het oog op overname na 36 maanden uw huidige uitstaande voorzieningen (geleverd na 1 juli 2020) ook al voldoen aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR) die van kracht is per 1 juli 2020 [zie http://codevvr.nl/].	Dat is correct.
86		PvE 1e	U beschrijft het recht te hebben per opdrachtnemer maximaal 2% van de verstrekkingen te betrekken bij derden. U wenst 2 opdrachtnemers waarmee u dus 4% van alle opdrachten kunt betrekken bij derden. Op basis van de maximale opdrachtwaarde (€ 33.600.000) kunt u 4% = € 1.344.000 bij derden betrekken. 1) Op basis van welke criteria besluit u als opdrachtgever in de nieuwe overeenkomst (met twee leveranciers) af te nemen van derden? 2) Kunt u bevestigen dat u dit alleen in uitzonderlijke situatie doet (met de genoemde aantallen bereikt u mogelijk de aanbestedingsdrempel)?	1) Er zijn vooraf geen specifieke criteria te benoemen. 2) Ja.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
87		PvE 1d	Cliënten kiezen voor een PGB omdat ze aanvullende wensen hebben die niet verenigbaar zijn met de Wmo. Mogen wij veronderstellen dat wij aparte afspraken mogen maken met deze cliënten over eventuele meerkosten als gevolg van wensen die buiten de reikwijdte van de Wmo vallen?	Dat is correct. Zie Bijlage 4, voettekst pagina 4.
88		PvE 1c	U verwijst naar Bijlage A tabblad 2. Klopt het dat wij deze bijlage niet hebben ontvangen?	Dit moet zijn Bijlage 5 tabblad 2
89		PvE 18c	U verwijst naar eis 10q - 12k en 12l. Klopt het dat wij deze verwijzing niet kunnen vinden?	Dat klopt. Verwijzing moet zijn 10m, 12i en 12j
90		Pve 12.f	U geeft aan dat heringezette middelen niet van nieuw te onderscheiden dienen te zijn. Is onze aanname (in het kader van duurzaamheid) correct dat lichte gebruikersschade die geen enkele invloed heeft op de functionaliteit (zoals een krasje) is toegestaan?	De norm is 'niet van nieuw te onderscheiden'. Dit betekent niet dat dit uitsluitend verband houdt met de functionaliteit. Wanneer gebruikersschade in alle redelijkheid niet strookt met 'niet van nieuw te onderscheiden', is het niet toegestaan.
91		PvE 10.m	U relateert het KPI 'klachten' aan een percentage van de opdrachten (leveringen en service/onderhoud) (< 2%). Aangezien het een ingroeicontract is, betekent dit dat, totdat een stevig volume is bereikt, een enkele klacht al kan leiden tot forse overschrijding. Klopt onze aanname dat u hier relatief mee omgaat?	In principe is het een absolute methode, echter zeker gelet op de ingroei zal de proportionaliteit tegen het licht gehouden worden. Hangt ook weer af van de aard van de klacht(en). Belangrijkste is dat klachten worden voorkomen.
92		PvE 10.c	U schrijft: "Opdrachtnemer richt binnen de organisatie een cliëntenservice in voor klachten". Is onze aanname correct dat u hier een onafhankelijk klachtenbegeleider bedoelt?	Dat is juist.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93		PvE 1.c	U geeft aan dat het aantal Specials maximaal 1% per contractjaar mag bedragen. 1) Bij een ingroeicontract is het handhaven van een dergelijk percentage, zeker vanaf de start, niet mogelijk gezien het beperkt aantal verstrekking en een enkele verstrekking van een special al direct meer kan zijn dan 1%. 2) U geeft aan dat na het bereiken van 1% de specials in een bestaande categorie worden geplaatst met de daarvoor geldende tarieven. De gemeente bepaalt en beoordeelt de specials. Wij hebben hier geen invloed op, maar kunnen wel worden gekort in de tarieven bij het leveren van exact hetzelfde hulpmiddelen (special) als het percentage van 1% wordt overschreden. Vraag: we verzoeken deze bepaling te vervangen door een die recht doet aan het ingroeikarakter van het contract, bijvoorbeeld een staffel van het aantal specials ten opzichte van het uitstaande bestaand en die niet het volledige financiële risico bij de leverancier legt, die immers geen invloed heeft op de verstrekkingen.	De vastgestelde tarieven zijn gebaseerd op de beschrijving van 'de Specials' zoals deze er ook nu staan. De eis wordt dan ook niet aangepast.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
94		conceptovereenkomst	U geeft aan: Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst optioneel door de opdrachtgever worden verlengd met twee periodes van 24 maanden. 1) Bent u bereid om in het kader van partnerschap en bijpassende wederkerigheid, deze eenzijdigheid aan te passen naar "verlenging vindt plaats in goed overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer"? 2) Zoals bekend vinden nu gesprekken plaats over de Contractstandaarden voor Wmo hulpmiddelen. Bent u bereid om een wijzigingsclausule op te nemen in deze overeenkomst voor indien contractstandaarden voor Wmo hulpmiddelen worden vastgesteld?	1. Zie antwoord op vraag 26. 2. Wij nemen de wijzigingsclausule niet op.
		Offerteaanvraag 5.3.1.2	U vraagt hier 'Innovaties gericht op eigen dienstverlening passend bij huidige tijdsgeest'. Wat bedoelt u hier met 'tijdgeest'?	Met de 'huidige tijdsgeest' bedoelen we met name 'passend bij de kenmerken van denken en handelen het merendeel van de cliënten en de markt van hulpmiddelen in de huidige tijd'.
96		Offerteaanvraag 5.3.1.1	Is het toegestaan om één pagina van de 4A4 in te ruilen voor een Excel bestand met een planning?	Zie antwoord op vraag 15
97		Offerteaanvraag 5.3	Ten aanzien van Subgunningscriterium 1 t/m 4 geeft u aan dat elk commissielid individueel en gemotiveerd tot een beoordeling komt. Is dit ook van toepassing op Subgunningscriterium 5? Kunt u dit nader toelichten?	Ja, dit is ook van toepassing op subgunningscriterium 5
98		Offerteaanvraag 5.3	U schrijft: Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. Is onze aanname correct dat de vermelding van het de prijzen hier een verschrijving is, aangezien de tarieven vast staan?	Dat is inderdaad een overbodige standaardtekst en in deze aanbesteding niet aan de orde.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99		Offerteaanvraag 4.1.3	U schrijft: Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbestedingsbrief wordt hieraan voldaan. Is onze aanname correct dat de vermelding van het prijzenblad hier een verschrijving is, aangezien de tarieven vast staan?	Dat is juist.
100		Offerteaanvraag 1.7	Klopt onze aanname dat in het kader van eerlijke verdeling, naast het uitgangspunt evenredige verdeling per productcategorie, ook wordt gekeken naar een evenredige verdeling als het gaat om de overnamewaarde na 36 maanden ?	Primair geldt een evenredige verdeling in aantallen per productcategorie. Binnen deze verdeling zal ook gekeken worden naar een zo evenredig als mogelijke verdeling van de overnamewaarde.
101		Offerteaanvraag 1.7	U beschrijft dat het huidige uitstaande bestand Hulpmiddelen in 36 maanden op basis van natuurlijk verloop zal worden afgebouwd. Hoe gaat de gemeente om met cliënten die in die periode een 2e of 3e Hulpmiddel krijgen? Ontstaat er dan de situatie dat deze wordt geconfronteerd met 2 leveranciers die onderhoud komen plegen? Is dan clientkeuze vrijheid bepalend of is er sprake van verplichte overname door de nieuwe leverancier?	Bij levering van een tweede of derde hulpmiddel bij een cliënt, zal de door de cliënt gekozen leverancier de andere hulpmiddelen overnemen.
102		Offerteaanvraag 1.7	In de markt is het gebruikelijk om voor bad/douche/toiletmiddelen en kindermiddelen een afschrijvingstermijn van 60 maanden te hanteren i.v.m. kortere gebruiksduur en economische levensduur. Bent u bereid dit toe te passen op de overnameregeling per 31-10-2028?	Ja

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
103		Offerteaanvraag 1.6	U schrijft in de offerte aanvraag: Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst optioneel door de opdrachtgever worden verlengd met twee periodes van 24 maanden. Uiterlijk 12 maanden voor het verstrijken van de overeenkomst wordt hierover vanuit de opdrachtgever schriftelijk uitsluitel gegeven. In de concept raamovereenkomst staat onder artikel 3.2 Deze kennisgeving vindt uiterlijk zes maanden voor afloop van de Raamovereenkomst plaats. Kunt u aangeven welke termijn leidend is?	Zie antwoord op vraag 48.
104		Offerteaanvraag 1.6	Kunnen wij er van uitgaan dat in het geval dat er geen verlengingsjaren toegepast worden, voor de winnende partij de overname per 31-10-2028 niet van toepassing is aangezien dan het contract van deze leverancier dan eindigt?	Nee, zeker niet! Het per 31-10-2028 dan over te nemen resterende bestand uit de sterfhuisconstructie, wordt gevoegd bij het uitstaande bestand en maakt deel uit van de uitfasering gedurende een volgende periode van 36 maanden.
105		Offerteaanvraag 1.3	U wenst een raamovereenkomst te sluiten met twee (2) opdrachtnemers voor keuzevrijheid voor de cliënt. Wat doet u als er één inschrijver is?	Op grond van de jurisprudentie kan de gemeente dan de aanbestedingsprocedure intrekken omdat er te weinig concurrentie is maar dit hoeft zij niet te doen.
106		Offerteaanvraag 6	In de checklist staat dat diverse documenten onder overige documenten moeten worden geüpload, terwijl hier in Tendersruimte voor is onder de diverse eisen? Is het eenmaal uploaden bij de eisen voldoende?	Eenmaal uploaden bij de eisen is voldoende.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
107	Gezien het gevoelige onderwerp willen wij de keuze aan de Aanbestedende Dienst laten om deze vraag ofwel publiek ofwel individueel te beantwoorden.	Divers	Op 18 maart is een brief verstuurd aan de gemeenteraad van Almere met daarin informatie over deze aanbesteding. De brief is opgesteld door de heer Tiesema en mevrouw Konings. In de eerste alinea staat: "Aangezien wij hechten aan langdurige partnerschappen én aan continuïteit voor onze inwoners, zouden wij een voorkeur hebben de overeenkomst met Medipoint te verlengen:" Twee vragen hierover: 1) Kunt u deze voorkeur toelichten: a) Hoe verhoudt deze vermelding zich tot een van de basisregels van aanbesteden, namelijk objectiviteit, waarbij voorkeur vooraf haaks staat op het gelijkheidsbeginsel? b) Hoe verklaart u deze voorkeur gezien het feit dat de afgelopen jaren de dienstverlening met betrekking tot de hulpmiddelen in de gemeente Almere te wensen overliet, resulterend in de rode kaart die de huidige leverancier heeft ontvangen (zoals bijvoorbeeld vermeld in de brief aan de raad van 27 februari 2024). 2) De brief is opgesteld door mensen die nauw betrokken zijn bij de aanbesteding. Kunt u bevestigen dat de lopende aanbesteding, gezien de uitgesproken voorkeur voor het handhaven van de huidige leverancier, zonder favoritisme wordt behandeld en inschrijvingen objectief worden beoordeeld?	1. Voor alle duidelijkheid: Het is een brief die inhoudelijk door het college wordt medegedeeld aan de raad. a. Het college geeft hierbij aan dat zij het moeten aanbesteden met alle transformatiegevolgen van dien soms jammer vindt voor haar inwoners, wanneer de uitvoering naar tevredenheid verloopt. Hier had ook uw onderneming kunnen staan in gelijke omstandigheden. Er wordt hier alleen Medipoint genoemd omdat dit nu eenmaal de huidige leverancier is. Van een voorkeur voor een bepaalde leverancier is dan ook geen sprake. De gemeente verklaart nadrukkelijk zich te houden aan de aanbestedingswet, de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. b. Signalen voor verbetering resulteren ook in verbetering naar tevredenheid van alle betrokkenen. 2. Binnen de gemeente Almere worden de grondbeginselen van het aanbestedingsrecht nageleefd en zal er nimmer sprake zijn van enige favoritisme voor welke inschrijving dan ook. Van een voorkeur voor een bepaalde leverancier is dan ook geen sprake. De gemeente verklaart nadrukkelijk zich te houden aan de aanbestedingswet, de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
108		Bijlage 6 concept raamovereenkomst	U hanteert een CBS indexmethodiek. In de markt van hulpmiddelen zijn er twee kostencomponenten, te weten salarissen en middelen/materialen. Een goede indexatie houdt met deze twee componenten rekening. We verzoeken u om onderstaande indexatiemethode (OVA) van toepassing te verklaren voor dit contract, zoals ook aanbevolen in de VNG handreiking inkoop hulpmiddelen. De percentages zijn verschillend voor de loonkosten en materiële kosten. De aanpassing gebeurt voor: a) 70% op basis van de jaarmutatie consumentenprijsindex (CPI) van september van het lopende jaar zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek; en b) 30% van het indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling ("OVA") voor personele kosten van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit. Deze indexering wordt berekend uit de som van het geprognoseerde percentage voor het komende jaar (t+1) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar (t-1) geprognoseerde percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t). Bent u hiertoe bereid?	Nee. De tarieven zijn vastgesteld met inbegrip van genoemde indexeringsmethodiek.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109		B10 SROI	U geeft aan MVO hoog in het vaandel te hebben en stelt een SROI eis van tenminste 5%. Partijen met een PSO certificering (trede 1,2 of 3) kunnen concreet aantonen dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt structureel deel uitmaken van het personeelsbestand. Dit is, getuige de certificering, verankerd in hun bedrijfsvoering. We stellen daarom voor een korting op het SROI-percentage toe te passen gerelateerd aan de PSO trede, bijvoorbeeld: Trede 1: 25% Trede 2: 50% Trede 3: 100% Bent u hiertoe bereid?	Zie antwoord op vraag 1.
110		PvE 8d	Vanaf start van de overeenkomst is er na 36 maanden sprake van een overname op basis van natuurlijk verloop. In het kader van zorgvuldigheid en transparantie is het van belang dat gegunde inschrijvers bij de start van de overeenkomst een actueel bestand ontvangen (vastgesteld na bestandsvergelijk door gemeente en huidige leverancier) op basis van alle uitstaande Hulpmiddelen met daarin vermeld: Merk en Type incl. actuele configuratie van het Hulpmiddel, Bouwjaar en datum eerste levering, Historische BCP, waarde na afschrijving/ restwaarde, Categorie indeling, laatste leveringsdatum huidige client. Voorgaande is ook van belang indien er incidenteel vroegtijdige overname (< 36 maanden) van toepassing is. Kunt u bevestigen dat u voorziet in een dergelijk bestand bij aanvang van de overeenkomst?	Wij zien niet in dat dit van belang is bij de start van een overeenkomst over een bestand dat nog 36 maanden gaat uitfasen.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
111	We laten het graag aan u over om deze vraag al dan niet openbaar te beantwoorden.	Individuele vraag	In uw raadsbrief van 18 maart 2025 schrijft u: “Aangezien wij hechten aan langdurige partnerschappen én aan continuïteit voor onze inwoners, zouden wij een voorkeur hebben de overeenkomst met Medipoint te verlengen. Juridisch gezien is dat echter geen optie, omdat alle mogelijkheden voor verlenging reeds zijn benut.” Mede-auteur van deze raadsbrief is de heer Tiesema, die ook als uw adviseur optreedt voor onderhavige aanbesteding. Bovenstaande lijkt op gespannen voet te kunnen staan met een objectieve beoordeling van deze aanbesteding. Kunt u aangeven hoe u deze objectiviteit geborgd hebt?	Voor alle duidelijkheid: Het is een brief die inhoudelijk door het college wordt medegedeeld aan de raad. Het college geeft hierbij aan dat zij het moeten aanbesteden met alle transformatiegevolgen van dien soms jammer vindt voor haar inwoners, wanneer de uitvoering naar tevredenheid verloopt. Hier had ook uw onderneming kunnen staan in gelijke omstandigheden. Er wordt hier alleen Medipoint genoemd omdat dit nu eenmaal de huidige leverancier is. Signalen voor verbetering resulteren ook in verbetering naar tevredenheid van alle betrokkenen. Binnen de gemeente Almere worden de grondbeginselen van het aanbestedingsrecht nageleefd en zal er nimmer sprake zijn van enige favoritisme voor welke inschrijving dan ook. Van een voorkeur voor een bepaalde leverancier is dan ook geen sprake. De gemeente verklaart nadrukkelijk zich te houden aan de aanbestedingswet, de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.
112		Concept raamovereenkomst, artikel 1.3	Kunt u bevestigen dat de Nota van Inlichtingen prevaleert boven de offerteaanvraag?	Ja.
113		Programma van Eisen, eis 24	U noemt “resultaatgerichte budgetfinanciering”. Kunt u bevestigen dat de paragraaf waarin deze genoemd wordt niet relevant is voor deze aanbesteding?	Zie antwoord op vraag 36
114		Programma van Eisen, eis 22	Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. In een huurovereenkomst waarbij functioneel geïndiceerd wordt, zijn de bruto catalogusprijzen niet relevant. Daarnaast is er geen sprake van een kernassortiment.	Zie antwoord op vraag 22

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115		Programma van Eisen, eis 17d	Kunt u bevestigen dat u met "website" een afgeschermd cliëntenportaal bedoelt?	Nee, het gaat hier om een specifieke website voor inwoners van de gemeente Almere wat ook de keuze voor een leverancier kan ondersteunen. Dat is wat anders dan een cliëntportaal met individuele informatie van een geïndiceerde.
116		Programma van Eisen, eis 17d	Het communiceren van een assortiment hulpmiddelen op een website zal leiden tot verkeerde verwachtingen van inwoners die we op basis van goedkoop-adequaats bedienen. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen.	Wij begrijpen uw vraag en willen ook onjuiste verwachtingen voorkomen. Het tekstdeel 'haar actuele assortiment hulpmiddelen' wordt vervangen door 'een nader met de gemeente te bespreken assortiment'.
117		Programma van Eisen, eis 16	De wijze van facturatie die u beschrijft is slecht werkbaar voor een Wmo-huurovereenkomst. Wij verzoeken u om deze eis te wijzigen naar het factureren per maand, waarbij geldt dat nieuw ingezette hulpmiddelen worden gefactureerd vanaf de eerst volgende hele maand. De huur van ingenomen hulpmiddelen stopt vanaf de eerste volgende maand. Met deze regelarme manier van factureren beperkt u de administratieve lasten voor zowel opdrachtnemer als opdrachtnemer en verkleint u de kans op fouten en tijdrovende discussies inzake de facturering. Gaat u hiermee akkoord?	In ons systeem is dit helaas niet mogelijk.
118		Programma van Eisen, eis 12j	Kunt u bevestigen dat hierbij een afschrijvingstermijn geldt van 7 jaar, en voor de kindhulpmiddelen 5 jaar?	Dat is juist.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
119		Programma van Eisen, eis 12b	U schrijft: "De huur van het middel eindigt na datum van opdracht tot inname". Omwille van administratieve lastenverlichting verzoeken wij u dit te wijzigen naar de in Wmo-huurevereenkomsten gangbare methodiek: de huur voor nieuw ingezette hulpmiddelen start vanaf de eerst volgende hele maand. De huur van ingenomen hulpmiddelen stopt vanaf de eerste volgende maand. Gaat u hiermee akkoord?	In ons systeem is dit helaas niet mogelijk.
120		Programma van Eisen, eis 12a	Kunt u bevestigen dat de terugkoop gedaan zal worden door de sterfhuisleverancier en er dus geen depot overgenomen hoeft te worden door de nieuwe leveranciers?	Dat bevestigen wij.
121		Programma van Eisen, eis 11c	Leverancier laat zelf al door een onafhankelijke deskundige partij de klanttevredenheid onderzoeken. Een dubbel onderzoek zal leiden tot ergernis bij de cliënten en daardoor een lagere respons op de onderzoeken. Staat u ervoor open om tijdens de implementatie te komen tot één gezamenlijk onderzoek naar klanttevredenheid namens gemeente en leverancier (liefst beide leveranciers)?	Nee. Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij laten een extern onderzoek uitvoeren dmv kwalitatieve steekproeven, waardoor het niet geheel dubbel is.
122		Programma van Eisen, eis 11a, 10e bullet	De cliënt kan tevreden zijn over het ontvangen hulpmiddel, maar heeft geen enkel zicht op de eindcontrole die leverancier voor aflevering heeft uitgevoerd. Wij verzoeken u deze bullet te laten vervallen.	Wij gaan hier niet in mee.
123		Programma van Eisen, eis 11a, 9e bullet	Aangezien innames vaak het gevolg zijn van overlijden, achten wij het ongepast om de klanttevredenheid te onderzoeken bij de nabestaanden. Wij verzoeken u daarom om deze bullet te laten vervallen.	Bullet 9 wordt vervangen door: • De wijze waarop vervanging van hulpmiddelen plaatsvindt.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
124		Programma van Eisen, eis 10m	Kunt u met betrekking tot de KPI's nader specificeren waarover de genoemde 2% berekend wordt?	Rekenvoorbeeld: Stel er waren 200 leveringen in een kwartaal dan mag het aantal gegronde klachten niet meer dan 4 (=2%) zijn in dat kwartaal direct en indirect verband houdend met de leveringen.
125		Programma van Eisen, eis 9d, derde bullet	Wij verzoeken u aan dit artikel toe te voegen na "indien de cliënt geheel afhankelijk is van de voorziening" de zinsnede "en de mobiliteit in het geding is". Dit voorkomt dat een minimale verstoring, zoals bijvoorbeeld een loszittende armlegger, leidt tot een reactietijd van 2 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 29
126		Programma van Eisen, eis 9b	Wij stellen voor deze KPI te wijzigen naar 95% binnen 120 seconden. Wij onderschrijven het belang van een snelle reactietijd buiten kantooruren, maar de nu gestelde 100% KPI met zeer scherpe reactietijden is niet reëel.	De vermelde reactietijden zijn voor ons gebruikelijk en reëel. Wij nemen uw voorstel niet over.
127		Programma van Eisen, eis 8e	Kunt u bevestigen dat de gemeente bij een eventuele overstap van een cliënt het logboek aan de nieuwe leverancier ter beschikking stelt?	Op verzoek kan dit verstrekt worden.
128		Programma van Eisen, eis 8e	Wilt u de termijn van 48 uur aanpassen naar 2 werkdagen, zodat weekenden en feestdagen geen issue kunnen vormen?	De vermelde 48 uur wordt vervangen door 2 werkdagen
129		Programma van Eisen, eis 8a, vijfde bullet	Het verzekeringsplaatje is al een aantal jaren vervangen door een sticker, die de meeste cliënten prima zelf kunnen plakken op hun hulpmiddel. Graag uw akkoord dat opdrachtnemer de sticker aan cliënt verstrekt en deze op eerste verzoek van de cliënt voor de cliënt op het hulpmiddel aanbrengt.	Eis 8a, vijfde bullet wordt vervangen door: <i>WA verzekering voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische driewielfietsen, waarbij de cliënt zelf jaarlijks het voor het daarop volgende jaar van toepassing zijnde verzekeringssticker fysiek vervangt, tenzij cliënt opdrachtnemer verzoekt dit te doen.</i>

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
130		Programma van Eisen, eis 8a, vijfde bullet	Wij verzoeken u dit artikel te wijzigen zodat opdrachtgever de kosten voor oneigenlijk gebruik zal vergoeden aan opdrachtnemer en deze kosten zelf zal verhalen op de cliënt. Opdrachtnemer heeft immers geen factuurrelatie met de cliënt. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. We gaan hier niet mee akkoord. De eigenaar heeft de mogelijkheid om kosten te verhalen bij oneigenlijk gebruik. Gezien het huurbestand is opdrachtgever geen eigenaar.
131		Programma van Eisen, eis 8a, eerste bullet	In onze markt is het gangbaar dat preventief onderhoud alleen wordt uitgevoerd op hulpmiddelen met een motorische aandrijving/ verstelling. Wij verzoeken u deze eis hierop aan te passen.	In onze huidige en gewenste situatie en op grond waarvan de tarieven zijn gebaseerd, kiezen wij er weloverwogen voor dat preventief onderhoud niet beperkt is tot hulpmiddelen met een motorische aandrijving/verstelling.
132		Programma van Eisen, eis 7a	Voor fietsen hebben wij 3 fabrikanten, die momenteel geen van drieën levertijden à 12 werkdagen kunnen realiseren. Vanwege de breedte van de categorieën is het op voorraad nemen van fietsen ook geen optie. Om deze reden vragen we u om, zolang deze situatie zich blijft voordoen, een levertermijn voor fietsen à 30 werkdagen te mogen hanteren. Gaat u hiermee akkoord?	Nee wij gaan hier niet mee akkoord. Wij gaan ervan uit dat u als landelijke speler met goed voorraadbeheer hier uit kunt komen.
133		Programma van Eisen, eis 6h	Wilt u de "elektrische voorziening" vervangen door "elektrische vervoersvoorziening", zodat deze eis geldt voor de juiste doelgroep?	Wij begrijpen de relevantie niet om dit aan te passen in de context van een rijvaardigheidstoets binnen een overeenkomst voor Wmo hulpmiddelen.
134		Programma van Eisen, eis 5i	Om een beller meteen bij de juiste persoon uit te laten komen, hanteren wij een kort keuzemenu (1 keuzemoment met 2 opties). Wij verzoeken u om deze reden om de tijd van opnemen te verlengen naar 120 seconden, zodat we de cliënt meteen kunnen helpen in plaats van standaard te moeten doorverbinden en daarmee juist vertraging te veroorzaken. Gaat u hiermee akkoord?	In eis 9a, tweede bullet is expliciet vermeld dat een servicenummer vrij van keuzemenu's is met een bereikbaarheid als vermeld in eis 9b. Bij andere nummers van opdrachtnemer is een keuzemenu wel toegestaan. Wij achten ook dan een tijd van 90 seconden gebruikelijk en reëel.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
135		Programma van Eisen, eis 4i	Kunt u bevestigen dat 'externe redenen' niet meetellen in het berekenen van de 95% KPI, maar dat het aantal gevallen waarover de KPI berekend wordt, gelijk blijft. Een (extreem) voorbeeld ter illustratie: • Opdrachtnemer heeft 100 passingen uitgevoerd • Van externe redenen is 50 keer sprake geweest De KPI wordt berekend als 95% van het totaal van 100 passingen (= max 5 passingen), en niet over slechts (100-50) passingen (= max 2,5 passingen).	Dat is correct.
136		Programma van Eisen, eis 2c	De eis dat opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een vestigingsmanager wisselt, achten wij een zeer onwenselijke inmenging in ons personeelsbeleid. Wij verzoeken u de laatste zin van dit artikel te schrappen.	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie antwoord op vraag 5 in de Nota van Inlichtingen bij de 'marktconsultatie tarieven'
137		Programma van Eisen, eis 1d	Kunt u bevestigen dat dit artikel geldt zolang de Pgb-houder of particulier kiest voor het goedkoopst-adequate hulpmiddel zoals leverancier zou verstrekken bij een verstrekking in natura?	Dat is juist.
138		Programma van Eisen, eis 1c	Als het bereiken van de maximale 1% de reden is om geen sprake te laten zijn van een special, dan is er voor dat hulpmiddel nog altijd geen categorie en dus ook geen daartoe behorende categorieprijs. Kunt u bevestigen dat u in dat geval de meest relevante categorie zult vaststellen in overleg met de leverancier?	Dat is juist.
139		Programma van Eisen, eis 1c	Kunt u bevestigen dat de correcte verwijzing is: Bijlage 5, pagina 2?	Dit moet zijn Bijlage 5 tabblad 2

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
140		Offerteaanvraag 6, tweede tabel	U kunt niet van een nieuwe leverancier verwachten dat die binnen 7 kalenderdagen na (voorlopige) gunning een opgave kan doen van het in te zetten personeel. Wij verzoeken u dit punt te laten vervallen.	We kunnen dit niet laten vervallen, want het is van belang te toetsen of voldaan wordt aan de geschiktheidseis.
141		Offerteaanvraag 6, eerste tabel	Wat wenst u terug te lezen in de aanbiedingsbrief? Mocht u hiervoor geen specifieke eisen of wensen hebben, dan stellen wij voor om voor het beperken van de administratieve lasten deze aanbiedingsbrief te laten vervallen.	Een aanbiedingsbrief is niet verplicht en komt te vervallen.
142		Offerteaanvraag 5.3.1.5	Van de 3 medewerkers die u beschrijft vervult in onze bedrijfsvoering dezelfde persoon (de vestigingsmanager) de eerste 2 rollen. Daarentegen zijn de medewerkers die leveringen en onderhoud doen juist verschillende personen. Is het akkoord als wij ons interviewteam aanpassen op onze eigen praktijk, te weten vestigingsmanager, adviseur en monteur?	Wij begrijpen uw vraag die mogelijk kan leiden tot dubbelingen bij inschrijvers en zullen de tekst als volgt aanpassen: <i>U dient voor de behandeling/interview van de casussen drie medewerkers te sturen, zijnde onderscheidenlijk de persoon die bij de uitvoering van de opdracht;</i> <i>-verantwoordelijk wordt voor de dagelijkse bedrijfsvoering;</i> <i>-daadwerkelijk als adviseur of afleveraar wordt ingezet;</i> <i>-daadwerkelijk als servicemonteur wordt ingezet.</i>
143		Offerteaanvraag 5.3.1.5	Wij verzoeken u om het tijdstip voor de interviews minimaal 2 weken vooraf met ons te communiceren, zodat we niet op het laatste moment cliëntafspraken moeten gaan verzetten.	Wij verzoeken inschrijvers de dag van het interview te reserveren in de desbetreffende agenda's. Wij kunnen niet garanderen dat we 2 weken vooraf het tijdstip kunnen doorgeven.
144		Offerteaanvraag 5.3.1.4	Bullet 5, subbullet 2: kunt u deze zin herschrijven, wij begrijpen niet wat u bedoelt met het zinsdeel "en inzichtelijk onderscheidenlijke voor de cliënt en gemeente".	Bullet wordt aangepast naar: de activiteiten gerelateerd aan de leveringen en dienstverlening, zodanig dat deze onderscheiden en inzichtelijk zijn voor zowel client als gemeente.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
145		Offerteaanvraag 5.3.1.2 en 5.3.1.4	In beide paragrafen verzoekt u om een beschrijving van de bewaking van de cliënttevredenheid. Kunt u aangeven of u hier verschillende onderwerpen mee bedoelt? Zo ja, welke? Zo niet, kunt u de bullet in een van de paragrafen laten vervallen?	Zie antwoord op vraag 6
146		Offerteaanvraag 5.3.1.2	Kunt u bevestigen dat pooling geen onderwerp mag zijn in de laatste drie bullets inzake innovatie? Pooling gaat immers onderwerp zijn van een apart inkooptraject en eventuele innovatieve ideeën daarover gaan daarmee geen meerwaarde hebben voor deze aanbesteding.	Dat is correct.
147		Offerteaanvraag 5.3.1.2	Tweede bullet: Kunt u bevestigen dat u hier doelt op eis 3 in het PvE, "Werkwijze bij aanvang overeenkomst"? Of wenst u een beschrijving van de communicatie na een individuele opdracht?	Ter verduidelijking. Het gaat hier om: De communicatie met de cliënt na individuele opdracht en met de gemeente direct na de start van de overeenkomst.
148		Offerteaanvraag 5.3.1.1	Kunt u bevestigen dat u met "toegankelijkheid" bedoelt de toegankelijkheid tot de genoemde gegevens? Zo niet, welke toegankelijkheid bedoelt u dan?	Wij nemen aan dat uw vraag gaat over paragraaf 5.3.1.2. Bedoeld wordt inderdaad bedoelt de toegankelijkheid tot de genoemde gegevens.
149		Offerteaanvraag 5.3.1.1	Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder "derden" in de bullet "Communicatie met elke deelnemende gemeente en derden"? En kunt u tevens bevestigen dat "elke deelnemende gemeente" een verschrijving betreft?	Dank. Dit is inderdaad een verschrijving. Daar waar staat 'elke deelnemende gemeente' dient vervangen te worden door 'Opdrachtgever'
150		Offerteaanvraag 5.3	Onder de kopjes Beoordelingsmethodiek subgunningcriteria staat tweemaal "zoals vermeld in paragraaf". Kunt u aangeven naar welke paragrafen u hier verwijst?	Het tekstdeel "zoals vermeld in paragraaf" komt in beide gevallen te vervallen. De onderstreepte koptekst benoemt het onderwerp waar de beschrijving over gaat.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
151		Offerteaanvraag 5.2.2	Kunt u aangeven wat de meerwaarde is van "De inschrijver die opdrachtnemer wordt, zal zowel tijdens als na afloop van het contract alle geanonimiseerde personeelsgegevens op een door de gemeente te bepalen moment aan de gemeente ter beschikking stellen, indien en voor zover de gemeente deze als bijlage wil toevoegen in het kader van een volgende aanbesteding."? Zo niet, dan verzoeken wij u dit gedeelte te schrappen.	Zie antwoord op vraag 27.
152		Offerteaanvraag 4.3.3.2	Wij verzoeken u te mogen volstaan met de bevestiging dat het uitvoerend team beschikt over de juiste kwalificaties en vaardigheden voor de opdracht. Redenen hiervoor zijn: 1) Gezien de AVG willen wij geen diploma's van onze medewerkers extern verstrekken; 2) Medewerkers kunnen dankzij een langjarige ervaring veel geschikter zijn voor een functie dan iemand met diploma; Gaat u hiemee akkoord?	We gaan niet akkoord met uw voorstel. 1. Onze privacy-officer geeft aan dat binnen het kader van de AVG de toezichthouder Wmo bevoegd is tot het opvragen van diploma's. 2. Wij begrijpen uw stelling, echter handhaven de gevraagde opleiding niveaus. Niet elke medewerker zal immers beschikken over jarenlange ervaring met vergelijkbare deskundigheid.
153		Offerteaanvraag 3.5	In het huidige rijksinkoopbeleid (waarvoor de toepassing van Internationale Sociale Voorwaarden verplicht is) dient de opdrachtnemer 1 schakel terug te gaan in de keten om de sociale omstandigheden in kaart te brengen. Kunt u bevestigen dat u dit uitgangspunt ook in deze aanbesteding toepast?	Dit kunnen wij bevestigen.
154		Offerteaanvraag 3.4	Gezien de huidige arbeidsmarkt en het arbeidsextensieve karakter van de overeenkomst verzoeken wij u het SROI-percentage aan te passen naar de momenteel gangbare 2%. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 1. Akkoord.

Nr.	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
155		Offerteaanvraag 3.2, dienstverlening uitsluitend bij koop	Kunt u aangeven welke hulpmiddelen in aanmerking komen voor plaatsing in het depot? Kunt u tevens een actuele depotlijst verstrekken, zodat inschrijver kan inschatten wat deze dienstverlening operationeel zal inhouden?	Dit zijn koophulpmiddelen en middelen vanuit PGB. Dit gaat om enkele hulpmiddelen. Er is een regeling afgesproken om deze iedere 6 maanden de hulpmiddelen terug te kopen. Hierdoor is het niet onze verwachting dat dit hard zal oplopen.
156		Offerteaanvraag 3.2, opdrachtschrijving	Kunt u bevestigen dat de afhandeling van de klacht zelf bij de leverancier blijft liggen en dat de externe partij zorgdraagt voor registratie, voortgangscontrole en beoordeling van de klachtoplossing?	Wij begrijpen uw vraag, doch kunnen uw verzoek op dit moment niet bevestigen. Zoals het er staat zullen partijen dan met elkaar in overleg treden over de procesgang en de effecten daarvan.
157		Offerteaanvraag 3.2, aantal leveranciers	In de nieuwe overeenkomst zullen inwoners keuzevrijheid hebben. Wenst u tevens dat inwoners binnen de nieuwe overeenkomst kunnen overstappen tussen leveranciers? Zo ja, welke spelregels hanteert u daarvoor?	Indien de communicatie tussen de cliënt en de opdrachtnemer onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met de Wmo Consulent van de gemeente Almere om gezamenlijk te bezien welke maatregelen zijn te nemen. Als blijkt dat de relatie tussen cliënt en leverancier niet gecontinueerd kan worden, kan de consulent besluiten dat er naar een andere leverancier kan worden overgestapt. De andere leverancier neemt het product inclusief het onderhoud over.
158		Offerteaanvraag 1.6	Tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen situaties ontstaan waardoor de overeenkomst voor opdrachtnemer niet meer rendabel is. Om die reden verzoeken wij u de opties tot verlenging een wederkerig karakter te geven. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, zie antwoord op vraag 26
159		Offerteaanvraag 1.4	In deze paragraaf noemt u een termijn van 6 maanden voor het kunnen inroepen van de wachtkamerovereenkomst. In de wachtkamerovereenkomst zelf is een termijn van 12 maanden opgenomen. Kunt u aangeven welke correct is?	Zie antwoord op vraag 48