



Offerteaanvraag

**Openbare Europese Aanbesteding
Wmo hulpmiddelen**

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2024.05.06

Datum : 20 maart 2025

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1		
0.	Begrippenlijst	4
1.	Algemene informatie	7
1.1	Uitnodiging tot inschrijving	7
1.2	Aanleiding aanbesteding	7
1.3	Doel van de aanbesteding	7
1.4	Wachtkamerbepaling	7
1.5	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	8
1.6	Vorm, duur en omvang van de overeenkomst	8
1.7	Uitfasering uitstaand bestand	9
1.8	Keuze aanbestedingsprocedure	9
1.9	Gunningscriterium	10
1.10	Aanbestedende dienst en contactpersoon	10
1.11	Leeswijzer	10
2.	Procedure	11
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	11
2.2	Vragenronde en inlichtingen	11
2.3	Indienen van de inschrijving	12
2.4	Ontvangstbevestiging	13
2.5	Opening van de inschrijvingen	13
2.6	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	13
2.7	Planning	13
3.	Over de opdracht	14
3.1	Huidige situatie	14
3.2	Gewenste situatie	14
3.3	Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid	15
3.4	Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return	16
3.5	Maatschappelijk verantwoord inkopen: internationale sociale voorwaarden	16
3.6	Verklaring geen Russische betrokkenheid	16
4.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	17
4.1	Vormvereisten	17
4.1.1	Voorschriften	17
4.1.2	Gestandsdoeningstermijn	17
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	17
4.1.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen	17
4.2	Uitsluitingsgronden	19
4.3	Geschiktheidseisen	20
4.3.1	Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht	20
4.3.1.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	20
4.3.2	Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid	20
4.3.2.1	Nederlandse taal	20
4.3.2.2	Onderwijs- en beroepskwalificaties	21
4.3.2.3	Certificering	21
4.3.2.4	Maatregelen inzake milieubeheer	22
4.3.2.5	Kerncompetenties	22
4.3.3	Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister	22
5.	Gunning	23
5.1	Gunningscriterium	23
5.2	Gunningseisen	23
5.3.4	Minimumeisen met betrekking tot de opdracht	23
5.3.5	Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken	23

5.3	Gunningswensen	23
5.3.1	Subgunningscriterium kwaliteit	26
5.3.1.1	Gunningscriterium Kwaliteit: Implementatieplan (Maximaal 4x A4)	26
5.3.1.2	Gunningscriterium Kwaliteit: Uitvoeringsplan en innovatie (Maximaal 5x A4)	26
5.3.1.3	Gunningscriterium Kwaliteit: Lokale aanwezigheid en bereikbaarheid (Maximaal 2x A4)	26
5.3.1.4	Gunningscriterium Kwaliteit: Levertijd, servicegraad en communicatie (Maximaal 3x A4)	27
5.3.1.5	Gunningscriterium Kwaliteit: Interview/casuïstiek	27
6.	CHECKLIST	28
6.1	Buiten beschouwing laten van de inschrijving	29
6.2	Openbaarheid geoffreerde prijzen	29
6.3	Vertrouwelijkheid en auteursrecht	29
6.4	Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers	29
6.5	Toepasselijk recht en geschillen	29
6.6	Geschillen lopende de aanbesteding	30
6.7	Geschillen na gunning	30
6.8	Gegevens en toelichtingen	30
6.9	Mededinging	31
6.10	Ontbinding overeenkomst	31
6.11	Rechtsopvolging	31
6.12	Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere	31
6.13	Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)	32

0. BEGRIPPENLIJST

In dit beschrijvend document en bijbehorende bijlagen, worden de navolgende begrippen gebruikt. Daartoe tevens behorend de uit deze begrippen voortvloeiende zelfstandige naamwoorden, vervoegingen en werkwoordvervormingen.

All-in onderhoud	Het volledige onderhoud aan een hulpmiddel bestaande uit preventief onderhoud inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit, de begeleiding van de cliënt en indien van toepassing de wettelijk verplichte keuring. Daarnaast het correctieve onderhoud zoals oplossen van storingen en het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden.
Buurtmobiel Almere	De dienst van de gemeente voor collectieve uitleen van deelscootmobielen.
Casemanager	Een casemanager regelt het gehele proces vanaf eerste contact en bespreekt samen met de cliënt en betrokkenen wat er nodig is om te zorgen voor een passend hulpmiddel, goedkoopst adequaat. De casemanager zorgt dat alles op elkaar wordt afgestemd, ook na levering van het hulpmiddel.
Cliënt	De inwoner van opdrachtgever voor wie opdrachtgever een hulpmiddel geïndiceerd heeft in het kader van de Wmo.
Cliënttevredenheids-onderzoek	Het onderzoek naar de tevredenheid van cliënten, uitgevoerd door opdrachtnemer.
Consulent	Medewerker bij de toegang of binnen een sociaal (wijk)team die namens de gemeente de taakstelling heeft het indiceren van de noodzaak voor een voorziening op grond van de Wmo.
Deelscootmobiel	De voorziening die ingezet wordt binnen Buurtmobiel Almere
Dienstverlening	De in het programma van eisen beschreven diensten.
Gewenningsles	Les(sen) die bij aflevering aan een cliënt wordt gegeven in het gebruik van het hulpmiddel, teneinde met name veilig te kunnen deelnemen in het verkeer.
Gegronde klacht	Een klacht waarbij de indiener van de klacht in het gelijk gesteld wordt.
Gunning	Het moment dat de opdrachtgever de opdracht verstrekt aan de meest begunstigde inschrijver door middel van ondertekening van een overeenkomst.
Gunningsbeslissing	De schriftelijk aan inschrijvers kenbaar gemaakte beslissing tot gunning/afwijzing door de opdrachtgever.
Haalbaarheidsles	Les voorafgaand aan selectie en passing van een elektrische voorziening of driewiel fiets verzorgd door opdrachtnemer met als doel de haalbaarheid vast te stellen van veilig gebruik door de cliënt van het hulpmiddel.

Herverstrekking	Het opnieuw inzetten van een gereconditioneerd hulpmiddel onafhankelijk of dit eigendom van opdrachtnemer of gemeente betreft, die bij herinzet tenminste een technische levensduur heeft van 3 jaar.
Hulpmiddel	Een voorziening inclusief alle modulaire en individuele aanpassingen, benodigd om een mobiliteitsprobleem of andere beperkingen voor een cliënt te compenseren, vanuit een pool dan wel die op grond van een door de opdrachtgever verleende beschikking wordt verstrekt of die een cliënt zelf koopt.
Huurbestand	Het totaal aan hulpmiddelen en aanpassingen dat in eigendom is van de Opdrachtnemer en dat op basis van huur wordt ingezet bij de cliënt op verzoek van de Opdrachtgever.
Huurprijs	De huurprijs als overeengekomen per Product inclusief alle van toepassing zijnde dienstverlening (waaronder 1 haalbaarheids- en 1 gewenningsles bij aflevering), alle voorkomende modulaire- en individuele aanpassingen en na-passingen en na-aanpassingen en accessoires. Alsook inclusief WA-verzekering(indien van toepassing), alle onderhouds- , beheers- en herverstrekkingskosten.
Individuele aanpassingen	Specifieke aanpassingen niet behorende tot de modulaire aanpassingen. Hiertoe behoren tevens zitorthesen.
Inname	Het door opdrachtnemer ophalen van een hulpmiddel na verzoek hiertoe door opdrachtgever en/of cliënt.
Inschrijver	Onderneming die een inschrijving doet op basis van dit beschrijvend document.
Inschrijving	De door inschrijver uitgebrachte aanbidding op basis van dit aanbestedingsdocument.
Kalenderdagen	Alle kalenderdagen inclusief zaterdagen, zondagen en wettelijk erkende feestdagen.
Opdrachtgever	De gemeente die de opdracht verstrekt aan de opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	Inschrijver met de economische meest voordelige inschrijving, aan wie onderhavige opdracht is gegund.
Modulaire aanpassing(en)	Alle verkrijgbare fabrieksmatige- en dealeraanpassingen op een hulpmiddel.
Na-aanpassing	Een na-aanpassing is een modulaire- of individuele aanpassing op een reeds geleverd hulpmiddel.
Na passing	Alle passingen na de eerste passing en selectie, ongeacht de termijn na levering.
Onzorgvuldig gebruik	De door de gemeente gehuurde voorziening wordt door de klant op een manier gebruikt waar deze niet is voor bedoeld. In de verstrekkingsovereenkomst (Bijlage 15) tussen de gebruiker en de

	leverancier zijn afspraken gemaakt. De leverancier heeft dan ook het risico.
Offerteaanvraag	Onderhavig document van de opdrachtgever waarin opgenomen alle informatie die relevant is voor deze aanbesteding.
Ongegrond (Klacht)	Een klacht waarbij de indiener van de klacht in het ongelijk gesteld wordt, dan wel dat de klacht niet ontvankelijk is.
Overeenkomst	De in Bijlage 6 toegevoegde concept Raamovereenkomst voor levering van Wmo hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening.
Product	Dit is de gemeentelijke term om de categorie aan te duiden.
Reactietijd	De tijd tussen eerste contact met de gebruiker en daadwerkelijke start van de werkzaamheden.
Selectie en Passing	Het traject waarin de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever, op basis van een opdracht of offerteaanvraag: • de cliënt thuis bezoekt • de cliënt uitnodigt waar vanuit de opdrachtnemer zal bepalen, dan wel adviseren, wat voor de cliënt het meest geschikte hulpmiddel is in aanwezigheid van het hulpmiddel.
Rechtsgeldige ondertekening	Ondertekening door de persoon die namens de inschrijver statutair volledig bevoegd is, hetgeen dient te blijken uit het bewijs van Inschrijving van de inschrijver en/of diens moedermaatschappij in het nationaal beroeps-/ handelsregister.
Social Return	Aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Special(s)	Een hulpmiddel met modulaire- en individuele aanpassingen, die qua samenstelling en complexiteit duidelijk afwijkt van een regulier hulpmiddel, zulks ter beoordeling van opdrachtgever.
Verstrekkingsovereenkomst	De overeenkomst (zie Bijlage 15) die de opdrachtnemer, in opdracht van de opdrachtgever afsluit met de cliënt over het gebruik van het beschikbaar gestelde hulpmiddel.
Verwijtbaar	Het tekortschieten in de nakoming van gemaakte afspraken, verplichtingen en/of mate van onzorgvuldigheid in vergelijking met wat in normale omstandigheden had verwacht mogen worden.
Werkdagen	Alle kalenderdagen niet zijnde zaterdagen, zondagen of wettelijk erkende feestdagen.
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang.

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren vooropstellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.950 medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: www.almere.nl.

Dit is de offerteaanvraag van de gemeente Almere met betrekking tot Wmo hulpmiddelen. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 Aanleiding aanbesteding

De huidige overeenkomst voor de levering van Wmo hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening met de fa. Medipoint eindigt van rechtswege op 1 november 2025.

Er is geen verlenging meer mogelijk. De gemeente moet om die reden een aanbesteding opstarten voor het opnieuw contracteren van twee (2) leveranciers voor de levering van hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening.

De gemeente wenst haar huidige uitleen van scootmobielen ten behoeve van Buurtmobiel Almere en verdere ontwikkeling daarvan eveneens te contracteren. Het is in tijd niet haalbaar gebleken om de input hiervoor tijdig gereed te hebben om als perceel toe te voegen in deze aanbesteding. De gemeente is voornemens deze opdracht als een separate inkoopopdracht in de markt te zetten.

1.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een raamovereenkomst voor het huren door de gemeente van hulpmiddelen en het recht tot incidentele koop met twee (2) opdrachtnemers. Voorts is het doel om de administratieve last te verlichten, gebruik te maken van de technische deskundigheid van de opdrachtnemer én met hen innovatief samen te werken naar (nog) meer efficiënte en duurzame inzet van de hulpmiddelen.

Naarmate mensen ouder worden, lopen zij ook meer kans om beperkingen te krijgen. Door de vergrijzing verwachten we dat de vraag naar hulpmiddelen zal toenemen. De VNG gaat uit van een autonome groei van 5 tot 7% per jaar als gevolg van de vergrijzing. We zullen verdere samenwerking zoeken met opdrachtnemers om zo efficiënt als mogelijk de hulpmiddelen in te zetten of alternatieven te realiseren. Dit alles onder regie van de gemeente.

1.4 Wachtkamerbepaling

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5.3 ontstaat een rangorde van inschrijvers. De nummers 1 en 2 in rang krijgt de opdracht gegund, de nummer 3 in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze partij wordt volgens het bijgevoegde concept een wachtkamerovereenkomst gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst. Deze partij is verplicht om de wachtkamerovereenkomst te ondertekenen.

De gemeente behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer dan wel dat

de overeenkomst met de winnende inschrijver(s) om welke reden dan ook niet ondertekend wordt, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. De gemeente kan voornoemd recht inroepen tot zes maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

1.5 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is sprake van een samengevoegde opdracht aangezien de opdracht bestaat uit het leveren en onderhouden van de hulpmiddelen. De relevante markt bestaat uit een beperkt aantal potentiële partijen. Deze samengevoegde opdracht heeft geen invloed op deelname door midden- en kleinbedrijf, omdat er geen potentiële marktpartijen bestaan in het midden- en kleinbedrijf.

Het leveren en onderhouden van hulpmiddelen is nu eenmaal onlosmakelijk met elkaar verbonden. Voor de snelheid van service en het behoud van mobiliteit is het van belang dat onze inwoners kunnen vertrouwen op een verantwoordelijke leverancier die zowel de levering als het onderhoud aan de hulpmiddelen kan verzorgen. En daarbij beschikt over de juiste onderdelen. Er is dan ook een grote mate van samenhang. Deze samenhang is zeker bij calamiteiten een basis voor snel en deskundig kunnen inspelen op een mogelijk onveilige situatie. Marktpartijen kunnen door de samenvoeging efficiënter werken doordat ze leveringen bijvoorbeeld kunnen combineren met onderhoudsactiviteiten.

Binnen de opdracht wordt geen onderscheid gemaakt in percelen, omdat:

- o leveren en onderhouden van hulpmiddelen is onlosmakelijk met elkaar verbonden
- o er geen effect is op de toegang door de markt
- o het de gewenste keuzevrijheid van de inwoner beperkt én
- o het de samenwerking met opdrachtnemers beperkt vanwege scheiding van de gebiedsgerichte aandacht.

Wanneer de opdracht wel wordt gesplitst zal er geen onderhoud kunnen plaatsvinden aan het hulpmiddel, omdat er geen partij beschikbaar is die onderhoud gaat uitvoeren aan een huurmiddel van een andere leverancier.

1.6 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een raamovereenkomst. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting binnen de raamovereenkomst.

De raamovereenkomst gaat in op 1 november 2025 en eindigt op 31 oktober 2028. 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 uitsluitsel gegeven. Indien de raamovereenkomst na drie jaren niet wordt verlengd dan geldt nog steeds de overname van het resterend uitstaande bestand na de uitfasering (zie paragraaf 1.7). Het resterend overgenomen bestand zal deel uitmaken van de uitfasering die van toepassing is na afloop van deze raamovereenkomst (zie Bijlage 14)

De opdracht betreft een raamovereenkomst met een maximum opdrachtwaarde van € 33.600.000. Indien deze opdrachtwaarde wordt bereikt, wordt de raamovereenkomst automatisch van rechtswege beëindigd.

De reden waarom de overeenkomst een langere looptijd beoogt dan vier jaar is gebaseerd op een efficiënte benutting gemeenschapsgeld en voldoende tijd voor innovatie. Voldoende ruimte in tijd om te kunnen innoveren in de steeds groeiende behoefte aan hulpmiddelen en dubbele vergrijzing tot een gezonde balans is noodzakelijk tussen de investeringen en afschrijving van hulpmiddelen. De gemiddelde technische levensduur is tenminste zeven jaar. Om een gezonde balans te realiseren en daarmee te voldoen aan efficiënte benutting van gemeenschapsgeld is een langere looptijd dan vier (4) jaar noodzakelijk.

1.7 Uitfasering uitstaand bestand

De gemeente acht het van belang dat inwoners ongestoord gebruik kunnen maken van hun huidige voorziening en de servicedienstverlening die daarbij hoort.

Het uitstaande bestand van de hulpmiddelen zal aan het einde van de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst en na een eventueel verlangde transitieperiode als vermeld in de Raamovereenkomst, in huur en onderhoud blijven bij de huidige leverancier (Medipoint) en in 36 maanden afgebouwd worden volgens een natuurlijk verloop. En natuurlijk verloop omvat met name inname in verband met verhuizing, overlijden of afkeur. Bij levering van een tweede of derde hulpmiddel bij een cliënt, zal de door de cliënt gekozen leverancier de andere hulpmiddelen overnemen.

Afschrijvingstermijn voor douche- en toilet en kindervoorzieningen is 60 maanden en voor de overige voorzieningen 84 maanden.

Het restant uitstaande bestand wordt na 36 maanden overgenomen door de nieuwe opdrachtnemers. Dat is een eis en zal plaatsvinden conform de navolgende calculatiemethodiek:

Historische bruto catalogus prijs minus 25% korting en inclusief alle voorkomende modulaire- en individuele aanpassingen, inclusief afkoop aanpassingen en na-aanpassingen en alle van toepassing zijnde dienstverlening. De te hanteren afschrijving is lineair, met een restwaarde van € 90,-.

De gemeente zal met opdrachtnemers een eerlijke verdeling van het over te nemen bestand bespreken met opdrachtnemers en vaststellen. Uitgangspunt is een evenredige verdeling per productcategorie. Binnen deze verdeling zal ook gekeken worden naar een zo evenredig als mogelijke verdeling van de overnamewaarde.

Een soortgelijke uitfasering van het uitstaande bestand op het moment dat de nieuwe overeenkomst eindigt is tevens onderdeel van de raamovereenkomst. Zie daartoe de regeling in Bijlage 14.

1.8 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de "Europese openbare procedure" als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.

De raming van de opdrachtwaarde leidt tot de constatering dat de geraamde totale opdrachtwaarde de actuele Europese drempelwaarde ad € 221.000 ruim overschrijdt. Er dient op grond van de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van de gemeente, een Europese aanbesteding te worden gevolgd.

Om de geschiktheid en proportionaliteit van de daadwerkelijke aanbestedingsprocedure verder te onderbouwen heeft de projectgroep ook gekeken naar het volgende:

- transactiekosten voor de gemeente en de inschrijvers: Er wordt een meerjarige raamovereenkomst gesloten waardoor de transactiekosten beperkt worden. Verder zijn er de normale transactiekosten die bij een aanbesteding komen kijken.
- aantal potentiële inschrijvers: Er zijn in de markt vier potentiële inschrijvers, te weten de firma's Medipoint, Meyra, Kersten en Welzorg
- gewenst eindresultaat: Twee (2) opdrachtnemers die hulpmiddelen gaan leveren en onderhouden en in partnerschap met ons actief gaan samenwerken aan (nog) meer efficiënte en duurzame inzet van de hulpmiddelen.
- complexiteit van de opdracht: Gemiddeld doordat ervaren deskundigen beschikbaar zijn.
- type van de opdracht en het karakter van de markt: Gezonde concurrentie en beperkt.

Deze motivaties tezamen vormen de basis voor de gekozen aanbestedingsprocedure. De aanbesteding vindt alles overwegende plaats conform de openbare procedure Europees.

Note: Er wordt niet gekozen voor een uitgebreide marktconsultatie, behoudens een specifieke marktconsultatie ter vaststelling van de prijzen per Product. De projectgroep beschikt over voldoende en actuele informatie over wat de mogelijkheden zijn in de markt, wat hun adviezen zijn voor de gemeente én welke ontwikkeling en er te verwachten zijn.

1.9 Gunningscriterium

De gemeente hanteert als gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

1.10 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door team Inkoop. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Annetje Heitkamp, inkoopadviseur. Indien er een storing is in TenderNed is zij te bereiken via inkoop@almere.nl of bij geen gehoor het algemene telefoonnummer van de gemeente Almere 14 036.

Ongestructureerd contact tussen de inschrijver en de gemeente is niet toegestaan. Tussentijds contact op andere dan de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als dit echt noodzakelijk is. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft het besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

1.11 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund. De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- 1) Spelregels tijdens het aanbestedingstraject (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- 2) Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage in TenderNed.nl.)
- 3) Technische bekwaamheid
- 4) Programma van eisen
- 5) Vastgestelde tarieven
- 6) Concept raamovereenkomst
- 7) Concept wachtkamerovereenkomst
- 8) Overeenkomst Zelfstandige verwerkersverantwoordelijken
- 9) Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere
- 10) Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere
- 11) Prestatietabel Social Return Gemeente Almere
- 12) Uitstaand bestand/Instroom/uitstroom
- 13) Opgave Producten en functionele vereisten
- 14) Eindregeling Raamovereenkomst
- 15) Model Verstrekkingenovereenkomst
- 16) Verklaring geen Russische betrokkenheid

2.PROCEDURE

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 3. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd dat aan de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment via TenderNed algemene en individuele vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan ‘Mijn aanbestedingen’ en vervolgens op het *dashboard* te klikken op ‘Vragen en antwoorden’ en vervolgens ‘Stel een vraag’. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De algemene vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd – als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en belang. Als het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontlelen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed en daarmee inzichtelijk voor alle betrokkenen. In de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van op- en aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer.

De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld. Algemene voorwaarden van inschrijvers worden door de gemeente uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Op grond van de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Dit wordt ook wel de individuele vraag genoemd. Hiertoe dient de inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Als de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

Individuele vragen worden, na goedkeuring en beantwoording, niet opgenomen in de nota van inlichtingen.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving via TenderNed in volgens het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit betekent dat de inschrijving het beste aanbod van inschrijvers dient te bevatten. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op! Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Alleen de documenten die u uploadt onder de tab 'overige documenten' worden beoordeeld. Anders ingediende documenten of ingevulde formats van TenderNed bij de gunningscriteria worden niet meegenomen in de beoordeling. Een onvolledige inschrijving en/of een verkeerd ingediende format kan leiden tot een ongeldige inschrijving indien de gemeente van mening is dat herstel niet mogelijk is.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

- Eén keer inschrijven:
Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanneming. Wordt in strijd met voorstaande gehandeld, dan zijn de desbetreffende inschrijvingen ongeldig.
- Concernverhouding:
Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door inschrijvers wordt aangetoond dat de inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken ondernemers.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Als dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de inschrijvingen

De opening van de inschrijvingen zal na de indieningstermijn plaatsvinden zoals vermeld in de planning. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer om de opdracht aan te gunnen. In eerste instantie is c.q. zijn dat de twee inschrijver(s) met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit is een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemers krijg(t)(en) bericht van het voornemen tot gunning, word(t)(en) verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en wordt indien gewenst na de inschrijving uitgenodigd voor de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of de verificatie niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De eerstvolgende in rangorde verkrijgt dan een voornemen tot gunning.

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden in een nota van inlichtingen. De planning in 2025 zoals vermeld hier in de offerteaanvraag prevaleert boven andere planningen.

1. Publicatie aankondiging	20 maart
2. Sluitingstermijn ontvangst vragen 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen(Nvl)	7 april 12.00 uur
3. Verwachte verzenddatum 1 ^{ste} Nvl	15 april
4. Sluitingstermijn ontvangst vragen n.a.v. 1 ^e Nvl, tweede ronde	18 april 12.00 uur
5. Verwachte verzenddatum 2 ^e Nvl	28 april
6. Sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving	9 mei 12.00 uur
7. Streefdatum afronding eerste beoordeling schriftelijke inschrijvingen	22 mei
8. Behandeling interview/casuïstiek	27 mei
9. Gunningsbeslissing	3 juli
10. Einde bezwaarperiode	24 juli
11. Ingangsdatum overeenkomst	1 november

3.OVER DE OPDRACHT

3.1 Huidige situatie

De levering van hulpmiddelen en dienstverlening omvat op dit moment in algemene zin:

- a. Levering en onderhoud (indien daartoe opdracht wordt verleend) van hulpmiddelen door middel van verhuur aan cliënten van herverstrekkingsgereed gemaakte en nieuwe hulpmiddelen.
- b. Levering en onderhoud (indien daartoe opdracht wordt verleend) van hulpmiddelen door middel van koop (incidenteel) of vanuit depot aan cliënten.
Wat betreft het recht tot koop van hulpmiddelen hanteert de gemeente het principe om hulpmiddelen met een netto aankoopwaarde van lager dan € 500,- exclusief btw te kopen. Dit is echter geen verplichting van de gemeente.
- c. Beheer van uitstaande en in depot verkerende hulpmiddelen (eigendom gemeente) inclusief technische keuring van uit verstrekking teruggekeerde en uitstaande hulpmiddelen en herverstrekkingsgereed maken van terugkerende hulpmiddelen.

Er wordt niet gewerkt met een kern- of buitenkernassortiment. Wel met productcategorieën (zie Bijlage 13) met een 100% dekkingpercentage, met in acht name van hetgeen bepaald en begrensd in Bijlage 4 eis 1 sub c voor specials.

3.2 Gewenste situatie

Uitdagingen en doelstellingen

De gemeente heeft een aantal uitdagingen/doelstellingen waar zij voor staat:

- o Continueren van de leveringen en dienstverlening zoals deze ook nu plaatsvindt
- o Meer inzet van algemene voorzieningen, waardoor meer eigen mogelijkheden en minder maatwerkoplossingen;
- o Standaardisatie waar mogelijk;
- o Borgen van continuïteit van levering en servicedienstverlening;
- o Hoge mate van cliënttevredenheid;
- o Grote mate van ondernemersschap opdrachtnemer in algemene zin en dus een zo minimum als mogelijke communicatie (lees: belasting en operationele betrokkenheid) van de gemeente;
- o Minimum aan klachten.

Uitgangspunten

Daarnaast zijn de volgende uitgangspunten van belang en dienen deze te worden gewaarborgd binnen deze aanbesteding:

- o Continuïteit en tijdigheid van hoogwaardige dienstverlening;
- o Vergroten van de zelfredzaamheid van onze inwoners;
- o Empathie voor de doelgroep binnen zijn/haar beperkingen en verwachtingen;
- o Regie door de gemeente in goed partnerschap met de opdrachtnemer.

Aantal leveranciers

Wij kiezen voor twee (2) opdrachtnemers, omdat dit voldoende keuzevrijheid biedt voor inwoners én voldoende potentie geeft om innovatieve samenwerking te kunnen verwachten met de gecontracteerde opdrachtnemers. Bij gunning aan één opdrachtnemer is er geen keuze voor de inwoner wanneer de inwoner bijvoorbeeld ontevreden is over de dienstverlening. Daarnaast biedt contracteren van twee opdrachtnemers meer borging tot het beschikbaar hebben van hulpmiddelen.

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.

Opdrachtomschrijving

Onder andere eenvoudige douche- en toilethulpmiddelen en badplanken zullen worden gekocht door de gemeente en in eigendom worden verstrekt aan de inwoners. De intentie is dat dit aantal in tijd zal afnemen en algemeen gebruikelijk gaat worden.

De levering van hulpmiddelen en dienstverlening door de opdrachtnemer omvat met name:

- a. Levering van hulpmiddelen door middel van verhuur aan cliënten van herverstrekkingsgereed gemaakte (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden) en nieuwe hulpmiddelen.
- b. Levering van hulpmiddelen door middel van koop door de gemeente (incidenteel) of vanuit depot aan cliënten.
- c. Dienstverlening door opdrachtnemer:
 - o selectie en passing van hulpmiddelen;
 - o haalbaarheids- en gewenningslessen bij elektrische hulpmiddelen driewiel- en aangepaste fietsen en evt. nader door de gemeente aan te wijzen hulpmiddelen;
 - o aflevering en instructie van hulpmiddelen;
 - o beheer van uitstaande hulpmiddelen;
 - o inname van uit verstrekking terugkerende (huur)hulpmiddelen ;
 - o preventief en correctief onderhoud van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen gericht op ongestoord, veilig en doelmatig gebruik en optimale herinzetbaarheid;
 - o registratie, signaalfunctie en managementrapportage;
 - o bewaken en toetsen van cliënttevredenheid aan de hand van voor de cliënt belangrijke momenten in het proces van selectie en passing, levering en instructie, onderhoud, inname van hulpmiddelen en afhandeling van klachten.

Note: gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de gemeente besluiten de afhandeling van klachten bij een externe partij te beleggen. Partijen zullen dan met elkaar in overleg treden over de procesgang en de effecten daarvan.

De dienstverlening door opdrachtnemer uitsluitend bij koop omvat met name:

- o beheer van uitstaande en in depot verkerende hulpmiddelen (eigendom gemeente)
- o inname van uit verstrekking terugkerende hulpmiddelen en opslaan in depot;
- o technische keuring van uit verstrekking teruggekeerde en uitstaande hulpmiddelen;
- o herverstrekkingsgereed (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden) maken van terugkerende hulpmiddelen;
- o informatieverstrekking aan de gemeente inzake afgevoerde en in depot genomen teruggekeerde hulpmiddelen.
- o bij voorrang verstrekken uit dit depot. Let op: deze voorrang geldt bij elke opdracht van de gemeente tot levering. Is er geen levering mogelijk vanuit depot dan wordt een hulpmiddel in huur geleverd, tenzij de gemeente heeft aangegeven dat zij gebruik wil maken van haar recht tot koop van een hulpmiddel.
- o actuele depotvoorraad 24/7 webbased inzichtelijk voor de gemeente

3.3 Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid

De gemeente Almere heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Dat betekent dat aangeboden producten, diensten en werken, naast andere criteria zo veel als mogelijk moeten worden beoordeeld op basis van duurzaamheid, milieuvriendelijkheid en het terugdringen van CO2 uitstoot. Almere heeft in haar duurzaamheidsagenda de ambitie uitgesproken dat gebiedsontwikkeling, beheer & groot onderhoud en inkoop & aanbesteding gemiddeld 50% duurzaam is in 2025 en volledig duurzaam in 2030. Voor meer informatie kunt u de duurzaamheidsagenda raadplegen, deze is openbaar toegankelijk via: https://www.almere.nl/fileadmin/files/almere/bestuur/beleidsstukken/Beleidsnota_s/53d_BL_Duurzaamheidsagenda_UITVOERINGSPROGRAMMA.pdf

Om de doelstellingen van de gemeente te halen, worden in elke aanvraag duurzaamheids- en circulariteitscriteria te gehanteerd. Het kan daarbij gaan om direct opdracht gerelateerde criteria als criteria die gelden voor de opdrachtnemer(s).

3.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return

Social Return betekent: "iets teruggeven aan de samenleving". Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 2% van de totale opdrachtsom (excl. B.T.W.) in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en de bijlage 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere'.

3.5 Maatschappelijk verantwoord inkopen: internationale sociale voorwaarden

De gemeente wil zich inzetten voor betere internationale arbeidsvoorwaarden, het uitbannen van kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden in de gehele productieketen. Daarom worden de zogenaamde "internationale sociale voorwaarden" toegepast op deze aanbesteding. Deze vereisen dat de uiteindelijke opdrachtnemer analyseert of hij risico's voor de arbeidsnormen en mensenrechten in de keten voorziet. Is dat het geval, dan moet deze zich inspannen om deze risico's te voorkomen of te verkleinen. Inschrijver gaat hiermee middels inschrijving automatisch akkoord.

Na de (voorlopige) gunning gaat de gemeente met de (beoogde) opdrachtnemer in gesprek over de invulling van de internationale sociale voorwaarden. Uiterlijk ten tijde van de contractondertekening geeft de opdrachtnemer aan of hij sociale misstanden in zijn productieketen voorziet en zo ja, hoe hij deze wil bestrijden. Op basis van een risicoanalyse kiest de opdrachtnemer de meest passende aanpak. Opdrachtnemer dient 1 schakel terug te gaan in de keten om de sociale omstandigheden in kaart te brengen. Tijdens de uitvoering blijft de contractmanager van de gemeente in gesprek met de opdrachtnemer over de voortgang. Transparantie en onderling vertrouwen zijn essentieel om de internationale sociale voorwaarden succesvol toe te passen.

3.6 Verklaring geen Russische betrokkenheid

In het kader van de beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren wordt van inschrijver verwacht dat deze in de 'verklaring geen Russische betrokkenheid' (bijlage 16) aangeeft dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij voorlopige gunning wordt inschrijver verzocht bijlage 16 te ondertekenen (rechtsgeldig conform KvK) en mee te zenden met als bewijsstuk.

4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze voorschriften zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Inschrijvingen dienen met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften te zijn opgemaakt en ingezonden

4.1.2 Gestandsdoeningstermijn

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van drie (3) maanden, met dien verstande dat de inschrijver die als derde is gerangschikt zijn inschrijving voor nog eens de duur van de wachtkamerbepaling gestand doet middels ondertekening van de wachtkamerovereenkomst na gunning. Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt dienen zowel de voorlopig winnende inschrijvers alsmede de inschrijver die als derde inschrijver wordt gerangschikt hun inschrijving tenminste één (1) maand gestand te doen na de uitspraak in het kort geding.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden niet in ontvangst genomen en zijn uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met rechtsgeldig wordt bedoeld dat het een handtekening betreft die:

- middels een gekwalificeerde elektronische handtekening afkomstig van een persoonsgebonden eHerkenningmiddel zoals vermeld in paragraaf 2.1 te zijn gezet
- of een handtekening op papier te zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbestedingsbrief wordt hieraan voldaan.

4.1.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

4.1.4.1 Invulling en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbestedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen.

4.1.4.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook dient te worden ingevuld.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument door de bevoegd vertegenwoordigers verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
Samenwerkingsverband (combinatie)	Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.	In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. ¹ Verder Deel IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht	Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen

¹ De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

Beroep op 3 ^e voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder deel Deel IIA, IIB en III ook invullen.
---	---	--

4.1.4.3 Bewijsmiddelen De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die nodig zijn om hetgeen de inschrijver heeft verklaard in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verifiëren. De gemeente kan hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om verzoeken als dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen binnen 7 kalenderdagen na verzenddatum van het verzoek in het bezit van de gemeente te zijn. Als de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de inschrijver uitgesloten worden van (verdere) deelname aan deze aanbesteding. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

4.1.4.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is - als hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven - verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden of onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel IIIC. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus ook op elke deelnemer aan een samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. Na gunning dienen door de beoogde opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd tenzij de gemeente daar eerder om vraagt:

Bewijsstukken	UEA	Uitsluitingsgrond
Een inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.	IIIA En IIIC	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen Vervalsing van de mededinging
Een inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.	IIIB	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
Een inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.	IIIC	Faillissement, insolventie of gelijksoortig
Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.	IIIC	Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht Belangenconflict Betrokken bij de voorbereiding Valse verklaring Onrechtmatige beïnvloeding

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Als hier niet aan wordt voldaan wordt inschrijver uitgesloten van deelname. Als al bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis gevraagd.

4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht

4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en overige aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de overeenkomst en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid

4.3.2.1 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

4.3.2.2 Onderwijs- en beroepskwalificaties

Een opgave dient te worden gedaan van de studie- en beroepsdiploma's van de dienstverlener of het kaderpersoneel van de onderneming en in het bijzonder van degenen die met de dienstverlening zijn belast. Uit deze opgave dient minimaal te blijken dat het in te zetten personeel voor deze opdracht gediplomeerd en/of vakbekwaam is om advies te kunnen geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te kunnen voeren. Het betreft hier de functies:

- (technisch-ergonomisch) adviseur:
 - Vertaalt de individuele functiebeperkingen van een cliënt naar een technisch haalbare oplossing.
 - Verzorgt t.b.v. individueel maatwerk een nauwgezette beschrijving c.q. tekening waarmee een adaptatiewerkplaats kan produceren.
- adaptatie-technicus:
 - Maakt individueel vervaardigde aanpassingen aan bestaande voorwerpen, of geheel nieuw ontwikkelde voorwerpen, die de gebruiker met functiebeperkingen in staat stelt de gewenste activiteit uit te voeren.
- service monteur:
 - Voert zelfstandig reparaties en onderhoud uit aan de in de productspecificatie omschreven hulpmiddelen.

Minimum vereisten:

Technisch- en sociaalvaardig met minimaal twee (2) jaar werkervaring in de branche. Afgeronde opleiding:

Functie	Opleiding
(Technisch-ergonomisch) Adviseur	HBO ergotherapie, HBO bewegingstechnologie, HBO fysiotherapie dan wel gelijkwaardig
Adaptatie-technicus	LBO/MBO techniek dan wel gelijkwaardig
(Service) monteur	LBO/MBO elektro, LBO/MBO metaalbewerken dan wel gelijkwaardig

Diploma's kunnen door de gemeente in een later stadium worden opgevraagd.

4.3.2.3 Certificering

Inschrijver dient minimaal in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015. Indien een inschrijver bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2015 dan dient inschrijver aan te tonen te beschikken over een (intern) kwaliteitsborgingsstelsel (zorg, beheersing en borging) welke eveneens aan externe inhoudelijke controle onderhevig is.

Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen (uit de ISO 9001-2015 regeling) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

4.3.2.4 Maatregelen inzake milieubeheer

Een opgave dient te worden gedaan van de vermelding van de maatregelen inzake milieubeheer die de ondernemer kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

De inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instantie opgestelde verklaring dat de ondernemer aan kwaliteitsnormen inzake milieubeheer voldoet, te weten een geldig ISO 14001 (milieumanagementsysteem) certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig.

Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

4.3.2.5 Kerncompetenties

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn competenties die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via bijlage 3 'Technische bekwaamheid' in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen drie jaar. Het is toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Om aan de kerncompetenties te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening/levering afspraken m.b.t. Wmo hulpmiddelen zijn nagekomen.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent.

Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft ervaring in het selecteren en passen van minimaal 450 Wmo- hulpmiddelen in 12 maanden, waaronder Wmo-hulpmiddelen voor cliënten met een complexe indicatie.

Kerncompetentie 2:

Opdrachtnemer heeft ervaring in het nieuw leveren en herverstrekken van minimaal 450 Wmo- hulpmiddelen in 12 maanden.

Kerncompetentie 3:

Opdrachtnemer heeft ervaring in het onderhouden van minimaal 1.500 Wmo- hulpmiddelen in 12 maanden.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

5. GUNNING

5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. In de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2.) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimeisen waaraan de inschrijving moet voldoen. Als de inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van puntentoekening, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

Inschrijver(s) waarvan de inschrijving ter zijde zijn gelegd, wordt (/worden) hiervan zo snel als mogelijk op de hoogte gesteld van de uitsluiting middels een uitsluitingsbrief, waarbij een bezwaartermijn geldt van 10 dagen tegen de betreffende uitsluiting.

Nu de prijzen al zijn vastgesteld Bijlage 5, zal beoordeeld worden welke kwaliteitsaspecten de inschrijver biedt voor deze prijzen. Deze kwaliteitsaspecten zijn weergegeven in paragraaf 5.3.

5.2 Gunningseisen

5.2.1 Minimeisen met betrekking tot de opdracht

Opdrachtnemer dient de minimum eisen in Bijlage 4 bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

5.2.2 Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

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. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan hiermee onvoorwaardelijk akkoord te gaan.

5.3 Gunningswensen

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Hiermee worden punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningwensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens binnen het subgunningscriterium, krijgt elke wens een waarderingspercentage. Binnen elk subgunningscriterium is hiervoor 100% te verdelen.

De beoordeling van de subgunningscriteria vindt plaats in twee fasen. De weging is als volgt:

	Gunningscriterium Kwaliteit	Wegingspercentage	Max. te behalen punten
Fase 1			
1	Implementatieplan	20	20
2	Uitvoeringsplan en innovatie	15	15
3	Lokale aanwezigheid en bereikbaarheid	15	15
4	Communicatie, levertijd en servicegraad.	20	20
Fase 2			
5	Interview	30	30
	Totaal	100%	100

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.

Het beoordelingscijfer van een wens is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode). Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een wens met het waarderingspercentage van deze wens krijgt de beste inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoont hoe de betreffende inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximumaantal te behalen punten voor het subgunningscriterium.

Beoordelingsmethodiek subgunningcriteria 1 t/m 4 :

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een (deskundige) beoordelingscommissie samengesteld van vijf (5) personen die inhoudelijk voldoende deskundigheid hebben om de gevraagde aspecten, met voldoende deskundigheid te beoordelen op volledigheid, juistheid en haalbaarheid. De functies van de leden zijn:

- Beleidsadviseur
- Contract- en leveranciersmanager
- Wmo consulent (2x)
- Kwaliteitsadviseur

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat er deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de offerte (bijvoorbeeld indien van toepassing SROI expertise bij het SROI bureau). Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar door individueel te beoordelen. De uitwerking van iedere gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal tussen 0 tot en met 10. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Cijfer	Oordeel	Grondslag
10	uitmuntend	De wijze van invulling is uitmuntend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens.
8	goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de gemeente. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens en overtreft deze soms.
6	voldoende	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.

4	onvoldoende	De wijze van invulling is onvoldoende: één of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
2	Zeer slecht	De wijze van invulling is (zeer) slecht: meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
0	Geen antwoord	De inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording van de inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningswens in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

Beoordelingsmethodiek subgunningcriterium 5

Het subgunningscriterium 5 zal worden beoordeeld worden volgens onderstaande beoordelingstabel.

Voor de beoordeling op wordt een (deskundige) beoordelingscommissie samengesteld van zeven(7) personen die inhoudelijk voldoende deskundigheid hebben om de gevraagde aspecten, met voldoende deskundigheid te beoordelen op volledigheid, juistheid en haalbaarheid. De functies van de leden zijn:

- Beleidsadviseur
- Contract- en leveranciersmanager
- Wmo consulent (2x)
- Kwaliteitsadviseur
- Klantvertegenwoordigers(2x)

Resultaat beoordeling	Omschrijving beoordeling	Percentage van de maximaal te behalen punten
Goed	Uw beschrijving geeft voldoende uitwerking van de casuïstiek en voldoet meest optimaal ² aan de gestelde eisen (Bijlage 4) en de doelstellingen van de opdrachtgever.	100 %
Ruim Voldoende	Uw beschrijving geeft meer dan voldoende uitwerking van de casuïstiek en voldoet aan de gestelde eisen (Bijlage 4) en de doelstellingen van de opdrachtgever. Er is sprake van een duidelijke meerwaarde.	75%
Voldoende	Uw beschrijving geeft voldoende uitwerking van de casuïstiek en voldoet aan de gestelde eisen (Bijlage 4) en de doelstellingen van de opdrachtgever. Er is geen sprake van een duidelijke meerwaarde.	40%
Onvoldoende	Uw beschrijving geeft onvoldoende uitwerking van de casuïstiek of draagt niet optimaal ³ bij aan de gestelde eisen (Bijlage 4) en de doelstellingen van de opdrachtgever.	0%

² en ³ Onder optimaal wordt verstaan het uitvoering geven aan de doelstellingen én de gestelde eisen.

5.3.1 Subgunningscriterium kwaliteit

Onderstaand zijn de wensen aangegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op de levering en bijbehorende dienstverlening en het functionele doel van de aanbesteding. Hyperlinks zijn niet toegestaan. Uitsluitend het bij inschrijving zicht- en leesbaar ingediend wordt beoordeeld.

5.3.1.1 Gunningscriterium Kwaliteit: Implementatieplan (Maximaal 4x A4)

Beschrijf hoe u aantoonbaar gaat garanderen dat uw onderneming per 1 november 2025 operationeel gereed is om volledig uitvoering te geven aan de in dit beschrijvend document beschreven opdracht.

Het implementatieplan wordt integraal beoordeeld op de mate waarin concreet (wat, hoe, wie en wanneer) en helder navolgende elementen zijn beschreven, welke naar oordeel van de opdrachtgever een goede en ongestoorde aanvang van de levering en servicedienstverlening voor opdrachtgever mogelijk maakt:

- Voorbereiding; wat gaat opdrachtnemer wanneer doen om te borgen dat opdracht tijdig geïmplementeerd is conform de vereisten?
- Interne borging opdracht en contractuele eisen van het contract;
- Interne borging van voldoende bezetting ter zake deskundige medewerkers;
- Communicatie met de gemeente en derden;
- Wat gecommuniceerd wordt met de eindgebruiker/cliënt in het cliëntenportaal;
- Planmatigheid.

Een schematische planning mag op maximaal 1 extra A4 worden toegevoegd.

5.3.1.2 Gunningscriterium Kwaliteit: Uitvoeringsplan en innovatie (Maximaal 5x A4)

Beschrijf op welke wijze u in actie en tijd uitvoering gaat geven aan de opdracht gedurende de vaste drie (3) contractjaren en de vier (4) optie jaren. Het uitvoeringsplan wordt integraal beoordeeld op de mate waarin concreet en helder tenminste de navolgende elementen zijn beschreven:

- Wijze waarop cliëntgericht gekeken wordt naar de mensgerichte situatie en de op te heffen beperkingen met een hulpmiddel na bepalen van het Product door de opdrachtgever;
- Communicatie met opdrachtgever direct na de start van de overeenkomst;
- Behoud van een vast team van deskundige medewerkers;
- Privacy gericht omgaan met gegevens en toegankelijkheid;
- Proces van klachtenregistratie, opvolging en terugkoppeling;
- Inzet casemanager en werkwijze bij complexe indicaties;
- Beschrijving van de werkwijze bij spoedleveringen;
- Het monitoren, corrigeren en verbeteren van prestaties;
- Overname uitstaand bestand na 36 maanden;
- Samenspel met andere opdrachtnemer.
- Innovatief voorstel hoe om te gaan met brandveiligheid gebouwen en stalling scootmobielen.
- Innovatieve voorstellen in relatie tot betere beheersbaarheid dan wel terugdringen van het groeiend aantal individuele verstrekkingen.
- Innovaties gericht op eigen dienstverlening passend bij huidige tijdsgeest.

5.3.1.3 Gunningscriterium Kwaliteit: Lokale aanwezigheid en bereikbaarheid (Maximaal 2x A4)

Van opdrachtnemer wordt verlangd dat deze zal zorgdragen voor aanwezigheid in de regio voor inwoners/cliënten en dat haar service- en dienstverlening gericht is op een hoge cliëntgerichtheid en cliënttevredenheid naast een kwalitatief hoogwaardig, efficiënte en snelle uitvoering van de taakstelling van opdrachtnemer, bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Het bieden van:

- meer dan één paslocatie binnen de gemeente van opdrachtgever is een pré;
- zichtbaarheid in de stad dan vereist in Bijlage 4 is een pré;
- moderne digitale technieken is een pré;
- telefonische bereikbaarheid met een deskundig medewerk(st)er van uw organisatie tijdens kantoortijden, avond, nacht en weekenden is van belang. Dit met een zo kort als mogelijke wachttijd voor de cliënt/inwoner.

Geef aan op welke wijze u hier invulling aan geeft.

5.3.1.4 Gunningscriterium Kwaliteit: Levertijd, servicegraad en communicatie (Maximaal 3x A4)

Voor inwoners is het van belang dat zij zo snel als mogelijk gebruik kunnen maken van hun hulpmiddel voor deelname aan de maatschappij. In dat kader is het van belang dat de levertijden zo kort als mogelijk zijn, er efficiënt gewerkt wordt en de cliënt weet waar hij/zij aan toe is. Geef aan:

- op welke wijze u maatregelen treft die de realisatie van de vereiste levertijden en de doorlooptijden voor service en onderhoud borgen. (zie Bijlage 4, programma van eisen, eisen 1, 4, 7 en 9.);
- op welke wijze u zorgdraagt voor zoveel als mogelijk 'first time right' bij leveringen en correctief onderhoud bij storingen;
- op welke wijze u inzet van vervangende hulpmiddelen mogelijk maakt en borgt, onafhankelijk van de complexiteit van de beperkingen van de cliënt;
- hoe u de cliënttevredenheid bewaakt en daarop sturing geeft (zie Bijlage 4, eis 11);
- op welke wijze u zorgdraagt voor inzicht in:
 - een gedetailleerd logboek;
 - de activiteiten gerelateerd aan de leveringen en dienstverlening, zodanig dat deze onderscheiden en inzichtelijk zijn voor zowel client als gemeente.
- hoe en wat u communiceert met cliënten gedurende het proces van levering, innames en onderhoud.

Fase 2

5.3.1.5 Gunningscriterium Kwaliteit: Interview/casuïstiek

In de praktijk zal het voorkomen dat u voor bepaalde zaken geen voorbereidingstijd heeft. Ook in die situaties verwachten wij van u dat u actief en innovatief ondernemerschap laat zien, welke aansluit bij datgeen u in hierboven beschreven kwaliteitsonderdelen heeft beschreven en aansluiting aantoonst met de door de opdrachtgever gestelde doelstellingen en eisen.

Om dit te kunnen beoordelen wordt van u gevraagd om een aantal praktijksituaties te behandelen. Wij vragen de inschrijvers hiervoor de datum als vermeld in de planning (paragraaf 3.7) te reserveren in hun agenda. Locatie en tijdstip zullen tijdig kenbaar worden gemaakt.

U dient voor de behandeling/interview van de casussen drie medewerkers te sturen, zijnde onderscheidenlijk de persoon die bij de uitvoering van de opdracht;

- verantwoordelijk wordt voor de dagelijkse bedrijfsvoering;
- daadwerkelijk als adviseur of afleveraar wordt ingezet;
- daadwerkelijk als servicemonteur wordt ingezet.

Proces casuïstiek

Wij communiceren direct of via Tendered het tijdstip waarop u aanwezig moet zijn en waar u zich kunt melden.

Zodra u binnen bent brengen wij u naar een werkruimte. U mag één uur gebruik maken van deze werkruimte. Tijdens deze periode kunt u niet bellen met andere collega's, de medewerkers dienen zelf de casussen op te lossen. De tijd wordt door ons gemonitord. Na binnenkomst in de werkruimte ontvangt u de casussen (maximaal 5), welke voor iedere uitgenodigde inschrijver identiek zal zijn.

LET OP: U dient uw eigen laptop + USB stick mee te nemen. Indien u tijdens de uitwerking van de casus gebruik wilt maken van de door u ingediende plannen, neemt u deze zelf (digitaal of analoog) mee. De uitwerking van uw casuïstiek kopieert u na afloop op de USB-stick en verstrekt deze aan de beoordelingscommissie.

Vervolgens nemen wij u mee naar een andere ruimte. In deze ruimte is de beoordelingscommissie aanwezig. Er is een beeldscherm aanwezig die u kunt gebruiken.

U krijgt 45 minuten om uw uitwerking van de casussen toe te lichten, inclusief een beperkt aantal vragen die de beoordelingscommissie kan stellen na elke casus. Aan iedere inschrijver worden dezelfde vragen gesteld.

Zowel de toelichting als de vragen en de beantwoording op deze vragen worden opgenomen.

6.CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Uniform Europees Aanbestedings-document (UEA)	Zie bijlage Tendered	Rechtsgeldig ondertekenen , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een UEA in te dienen. Uploaden overige documenten.
2. Technische bekwaamheid (Bijlage 3)	Conform bijlage Technische bekwaamheid	Uploaden onder 'Overige documenten'.
3. Beantwoording wensen paragraaf 5.3.2	Conform het gestelde in paragraaf 5.3.2	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan inkoop@almere.nl door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in § 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken).
2. Verklaring van de belastingdienst	Conform het gestelde in § 4.2	Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.
3. Uittreksel Handelsregister	Conform het gestelde in § 4.2	Niet ouder dan 6 maanden
4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	Een recente polis of kopie van een polis	Conform het gestelde in § 4.3
5. Onderwijs- en beroepskwalificaties	Opgave in te zetten personeel, functies, opleiding en werkervaring.	Conform het gestelde in § 4.3
6. ISO 9001:2015	Kopie van het certificaat, dan wel gelijkwaardig. Conform het gestelde in § 4.3	Certificaat dient geldig te zijn.
7. ISO 14001	Kopie van het certificaat, dan wel gelijkwaardig. Conform het gestelde in § 4.3	Certificaat dient geldig te zijn.
8. Verklaring geen Russische betrokkenheid	Bijlage 16	Rechtsgeldig ondertekend

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_for_mulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Bijlage 1 Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

6.1 Buiten beschouwing laten van de inschrijving

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van e.e.a. De gemeente is bevoegd bij eenvoudige preciseringen en kennelijke materiële fouten een herstelbaarheid te bieden.

6.2 Openbaarheid geoffreerde prijzen

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing. Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.

6.3 Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

6.4 Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

6.5 Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

6.6 Geschillen lopende de aanbesteding

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk voor het moment van inschrijving via de berichtenmodule in TenderNed een bericht stuurt onder vermelding van een titel "bezwaar" over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen. Dit bericht dient een concrete onderbouwing te bevatten met de aard en grondslag van het bezwaar. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om de contactpersoon van de gemeente onverwijld op de hoogte te stellen, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

6.7 Geschillen na gunning

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk voor het moment van inschrijving via de berichtenmodule in TenderNed een bericht stuurt onder vermelding van een titel "bezwaar" over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen. Dit bericht dient een concrete onderbouwing te bevatten met de aard en grondslag van het bezwaar. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om de contactpersoon van de gemeente onverwijld op de hoogte te stellen, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit is een vervaltermijn. Ook staat het inschrijvers vrij om contact op te nemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag.

6.8 Gegevens en toelichtingen

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

6.9 Mededinging

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

6.10

Ontbinding overeenkomst

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

6.11

Rechtsopvolging

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

6.12

Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente

Almere

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket www.almere.nl. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen "indiener") en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(richting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaar). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

6.13 Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.