

**Aanbesteding:WMO Hulpmiddelen en bijbehorende services**

Zaaknummer: 4329939

Publicatiedatum Nvl1: 11 november 2025

<b>Nota van Inlichtingen</b>	Opdrachtgever biedt ruimte om na publicatie van Nvl2 verduidelijkingsvragen (vragen die gerelateerd zijn aan de antwoorden in de Nvl2) te stellen. Vragen kunnen worden ingezonden tot maandag 1 december 10.00uur via de berichtenmodule van TenderNed, middels het format Bijlage: Vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen.xls. De antwoorden worden dinsdag 9 december gepubliceerd (3e Nvl).
<b>Aanvullende Bijlagen</b>	Opdrachtgever heeft mbt de specificaties van het uitstaand bestand een document bijgevoegd. Zie bijlage Specificatie Uitstaand Bestand Opdrachtgever heeft mbt de declaratie van de servicedienstverlening een document bijgevoegd. Zie Bijlage Declaratie servicedienstverlening

Vraag nr	Document	Hoofdstuk/ par./art.	pagina	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument	1.2	6	Special	De definitie van de Special komt niet overeen met hetgeen u schrijft in paragraaf 4.7. Volgens deze definitie zou een voorziening binnen een categorie als Special kunnen worden aangemerkt omdat deze veel aanpassingen behoeft. Uit 4.7 maken wij op dat een Special juist een voorziening betreft die niet in een categorie te plaatsen is. Kunt u hierin duidelijkheid verschaffen?	Indien een hulpmiddel niet in een productcategorie is te plaatsen, dan ziet Opdrachtgever het hulpmiddel als een special. Indien een hulpmiddel wel in een productcategorie te plaatsen is maar veel kostenverhogende aanpassingen heeft, dan kan in uitzonderingssituaties aan Opdrachtgever gevraagd worden het product als special te mogen aanmerken.
2	Aanbestedingsdocument	1.5	7-8	Bestaande poollocaties/ techniek	U geeft aan dat de opdrachtnemer de bestaande poollocaties met de daarin aanwezige deelvoorzieningen dient te beheren. Wat voor poolvoorzieningen staan er momenteel uit en wat voor deeltechniek wordt er gebruikt? Het kan namelijk voorkomen dat de huidige techniek niet overeenkomt met ons eigen deeltechniek waardoor we voorzieningen zullen moeten vervangen.	De voorzieningen in de huidige Pools betreffen standaard scootmobielen. De huidige Poollocaties zijn bemenst. Uitleen wordt door medewerkers op de Poollocaties geregeld. Er is geen sprake van deeltechniek.
3	Aanbestedingsdocument	1.6	7	Onderzoek	Kunt u bevestigen dat SWTA de functionele indicatie doet inclusief de keuze voor ZIN, PGB of pooldeelname. En dat opdrachtnemer op basis van deze indicatie de voorziening selecteert?	Nee, SWTA kan een functioneel pakket eisen aanleveren. Dat zal niet altijd het geval zijn bij een Intakeopdracht. In dat geval zal de leverancier a.d.h.v. een passing zelf moeten bepalen aan welke functionele eisen de Voorziening moet voldoen en een passende adequate Voorziening selecteren. Het SWTA bepaalt dat het een PGB wordt. Voor gebruik van de pool zal Opdrachtgever in de uitvoeringsafspraken hierover nadere afspraken wanneer de Opdrachtnemer dit zonder tussenkomst van het SWTA mag toekennen.
4	Aanbestedingsdocument	1.6	8	lessen	U schrijft: De proef- en gewenningslessen zijn verrekend in de overeengekomen productprijzen. Uw huidige leverancier heeft volledig inzicht in het aantal proef- en gewenningslessen. 1) Kunt u in het kader van een gelijk level playing field (indien mogelijk per elektrische categorie) aangeven hoeveel proeflessen en gewenningslessen er jaarlijks worden gegeven? 2) Kunt u aangeven hoeveel rijvaardigheidstoetsen en/of opfrislessen jaarlijks worden uitgevoerd? 3) Maakt u voor gewenningslessen en proeflessen ook eventueel gebruik van pool voorzieningen?	1. Opdrachtgever beschikt niet over inzicht in het exacte aantal proef- en gewenningslessen dat jaarlijks wordt gegeven. Opdrachtgever verwacht van een inschrijvende partij dat deze, op basis van eigen praktijkervaring en kennis van de markt, een realistische inschatting kan maken van het aantal benodigde proef- en gewenningslessen per categorie. 2. Ook voor rijvaardigheidstoetsen en opfrislessen geldt dat Opdrachtgever hier geen exacte aantallen beschikbaar heeft. Deze worden uitgevoerd op basis van individuele cliëntbehoeften. 3. Opdrachtgever staat hiervoor open zolang er gewaarborgd is dat er altijd voldoende voorzieningen aanwezig blijven voor de Poolgebruikers.
5	Aanbestedingsdocument	1.6	8	scope	U schrijft: Algemeen gebruikelijke Voorzieningen en Hulpmiddelen onder de Zorgverzekeringswet vallen buiten scope van deze opdracht. Hierover enkele vragen: 1) Klopt onze aanname dat sporthulpmiddelen niet binnen de scope van deze opdracht vallen? 2) Klopt onze aanname dat op basis van wat u schrijft de pool hulpmiddelen geen algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn? 3) Kunt u bevestigen dat het plaatsen van stallingen ook buiten de scope van deze opdracht vallen?	1. Ja, dat is juist. Inwoners kunnen hiervoor een financiële tegemoetkoming krijgen van de gemeente. 2. Een Poolvoorziening is een algemene Voorziening voor Inwoners die geslaagd zijn voor de rijvaardigheidstest en geen algemeen <b>gebruikelijke</b> Voorziening. Bij gebouwgebonden Poollocaties zal alleen aan inwoners in de directe omgeving wonen toegang verleend worden. 3. Ja, dat is juist.
6	Aanbestedingsdocument	1.6 (2 leveranciers)	8-9	Wie beheert poollocaties (2 leveranciers)	u wil 2 leveranciers selecteren. Wie mag de poollocaties beheren?	De Poollocaties worden verdeeld over de 2 Opdrachtnemers. Zie paragraaf 1.8 van het aanbestedingsdocument voor de wijze van verdeling.

7	Aanbestedingsdocument	1.6 (pooltarief)	8-9	Andere prijs poolbeheer	u geeft aan dat u op service en beheer van de poollocaties/poolvoorzieningen een andere prijs hanteert. Wij zouden graag willen zien om wat voor prijs/voorwaarden het gaat.	Voor het beheer van de Poollocaties kunt u een toeslag per Poolvoorziening offreren in het prijzenblad. Deze toeslag komt bovenop de service-onderhoudsprijs van de Voorziening.
8	Aanbestedingsdocument	1.6 (service uitstaand)	8-9	Staat uitstaand bestand	u geeft aan dat het volledige uitstaande bestand geserviced dient te worden. Kunnen wij er vanuit gaan dat het huidige bestand in een goede staat verkeerd?	Ja, daar mag u vanuit gaan in uw aanbod. Zie ook het antwoord op vraag 9.
9	Aanbestedingsdocument	1.6 (service uitstaand)	8-9	Achterstallig onderhoud	Als blijkt dat er achterstallig onderhoud is mag dit dan verhaald worden aan de vorige leverancier zo niet aan de gemeente?	Mocht binnen drie maanden na aanvang van de Overeenkomst blijken dat er aantoonbaar achterstallig onderhoud is aan meerdere Hulpmiddelen, dan meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever. Vervolgens vindt overleg plaats met de leverancier die eerder verantwoordelijk was voor het onderhoud, waarbij vastgesteld wordt wat verwijtbaar is en in welke mate herstel kan plaatsvinden door of namens de oorspronkelijke leverancier.  In aanvulling hierop: Opdrachtnemer zal tot drie maanden na afloop van de nu af te sluiten Overeenkomst voor haar rekening zorgdragen voor herstel van gebreken aan Hulpmiddelen, indien aangetoond wordt dat dit het gevolg is van achterstallig onderhoud ten tijde van de geëindigde Overeenkomst.
10	Aanbestedingsdocument	1.6 en 4.10	8	Beheer poollocaties	Op meerdere plaatsen in het aanbestedingsdocument komen de poolvoorzieningen ter sprake. Ons is echter niet duidelijk welke voorwaarden u wilt hanteren voor de pooling. Bijvoorbeeld: Wat valt onder het beheer van de pools? Wie kiest, regelt en betaalt de poollocaties? Hoeveel poollocaties verwacht u tijdens de contractduur te openen? Wat is de directe omgeving waarbinnen inwoners een pool mogen gebruiken? Wie controleert of het inwoners zijn van de gemeente en van die directe omgeving en hoe? Wat is het criterium voor "altijd een passende Voorziening beschikbaar"? Et cetera. Wij verzoeken u een meer gedetailleerde beschrijving te verstrekken over hoe u de invulling van de pooling in uw gemeente nu en in de toekomst ziet.	M.b.t. : Wat valt onder het beheer van de pools? De invulling van het beheer kan per Poollocatie kan verschillen. Opdrachtgever kan dit niet in detail vooraf aangeven. Van Opdrachtnemer wordt o.a. verwacht dat hij: - coördineert hoe Poolgebruikers toegang krijgen tot de Poollocatie - coördineert dat Poollocaties netjes en toegankelijk blijven - de Poolvoorzieningen steeds in goede staat verkeren - en overige taken uitvoert die nodig zijn om de Poollocatie adequaat te laten functioneren - het monitoren van het gebruik  M.b.t.: Wie kiest, regelt en betaalt de Poollocaties? Opdrachtgever kiest de locaties en zorgt voor eventuele bouwkundige aanpassingen in samenwerking met de pandeigenaar. Opdrachtnemer regelt het verder inrichten van de poollocatie en het beheer van de locaties. Voor de beheerkosten kan opdrachtnemer een toeslag offreren in het prijzenblad.  M.b.t.: Hoeveel Poollocaties verwacht u tijdens de contractduur te openen? Opdrachtgever kan geen aantallen noemen. Recent is Opdrachtgever gestart met een onderzoek waar mogelijk stallingsproblemen zijn en waar een Pool mogelijk een oplossing kan bieden. Hiervan zijn nog geen resultaten bekend.  M.b.t.: Wat is de directe omgeving waarbinnen inwoners een Pool mogen gebruiken? Het uitgangspunt is dat alleen bewoners van het betreffende pand of woningen in omliggende straten hier gebruik van maken.  M.b.t.: Wie controleert of het inwoners zijn van de gemeente en van die directe omgeving en hoe? Het uitgangspunt is dat u de rijvaardigheidstest doet in de woonomgeving van de inwoner. Bij twijfel of betrokkene daar woont, kunt u contact opnemen met SWTA.  M.b.t.: Wat is het criterium voor "altijd een passende Voorziening beschikbaar"? De gemeente wil geen "nee" verkopen als een inwoner een Poolvoorziening wil gebruiken.

11	Aanbestedingsdocument	1.7	9	Levensduur huidige hulpmiddelen	Kunt u aangeven wat het gevolg is als een binnen de huidige overeenkomst geleverd Hulpmiddel moet worden vervangen voordat de minimaal voorgeschreven levensduur verstreken is?	Wanneer een Hulpmiddel uit het uitstaande bestand (per 1 juli 2026) of een door u geleverd Hulpmiddel technisch eerder moet worden vervangen dan de vereiste levensduur, wordt de termijn dat eerder vervangen moet worden in mindering gebracht op de koopprijs van het nieuwe/herverstreckte Hulpmiddel.  Bijvoorbeeld: Een hulpmiddel voor volwassenen kost € 3.000 en is na 60 maanden technisch afgeschreven. 14 maanden eerder dan vereist. Een vervangend hulpmiddel van € 3.000,- kost de gemeente dan $60/72 \times € 3.000 = € 2.500$ .
12	Aanbestedingsdocument	1.7	9	levensduur	U schrijft: Vanuit het huidige contract is de eis dat de Levensduur voor alle Hulpmiddelen (nieuw en herverstrekt) minimaal zeven (7) jaar is na verstrekking, met uitzondering van kindervoorzieningen en douche- en toiletvoorzieningen. Hiervoor is de levensduur minimaal vijf (5) jaar. Deze minimale levensduur wordt met de overdracht gehandhaafd in de nog te sluiten overeenkomst. Klopt onze aanname dat de minimaal technische levensduur uitsluitend geldt voor de nieuw te leveren hulpmiddelen in de nieuwe overeenkomst? De nieuwe leverancier heeft immers geen invloed (gehad) op de technische staat van deze Hulpmiddelen (voor start nieuwe contract)?	Nee, dit geldt ook voor het uitstaande bestand per 1 juli 2026. Zie ook het antwoord op vraag 11.
13	Aanbestedingsdocument	1.7 (omvang opdracht)	9	Jaarbasis/omvang	u geeft hier een jaarbasis tussen de 3,1 en 3,35 mio. Dit is een zeer beperkt range. Dit komt neer op 6 euro per middel per maand. Wij zien graag dat u een prijsrange gebruikt van 80-100 gemiddeld per hulpmiddel. Dit is recent gebruikt bij een andere tender.	Opdrachtgever heeft besloten de markt tegemoet te komen en ruimte te bieden binnen de eerder gestelde bandbreedte. Opdrachtgever verhoogt de bovengrens naar € 3,55 mln. Voor de aanpassing van de ondergrens van €3,1 mln ziet Opdrachtgever geen reden.
14	Aanbestedingsdocument	1.7 Uitstaand bestand	8–12	Uitstaand bestand (data)	U heeft geen uitstaand bestand aangeleverd. Om een juiste calculatie te kunnen maken hebben wij inzicht nodig in de merken en typen uistaande middelen en de ouderdom. Kunt u deze alsnog verstrekken uiterlijk bij de antwoorden van NVI 1?	Ja, zie toegevoegde bijlage Specificatie Uitstaand Bestand
15	Aanbestedingsdocument	1.8	10	Leverancierskeuze	Mogen wij aannemen dat cliënten actief moet reageren op de bekendmaking van de verdeling over de leveranciers als ze de voorkeur geven voor de andere leverancier? Dit om te voorkomen dat de huidige leverancier sterk bevoordeeld zou worden als deze opnieuw de overeenkomst gegund krijgt.	Ja, dat is juist.
16	Aanbestedingsdocument	1.8	10	Leverancierskeuze	Wat is de procedure bij een nieuwe aanvraag of vervanging wanneer de inwoner geen keuze voor een leverancier maakt?	Bij een nieuwe aanvraag en vervanging maakt de inwoner altijd zelf de keuze naar welke leverancier hij/ zij verwezen wil worden.
17	Aanbestedingsdocument	1.8	10	Klantverdeling	Lopende de overeenkomst is de keuze van de inwoner voor een leverancier leidend. Kunt u aangeven u u handelt indien de inwoner geen keuze maakt?	Vanaf aanvang contract dient Inwoner altijd zelf de keuze te maken. Dit wordt niet gedaan door opdrachtgever.
18	Aanbestedingsdocument	1.8 (niet-kiezende klant)	10–11	Niet-kiezende klant	Kunt u toelichten hoe u omgaat met een niet kiezende klant in relatie tot het evenredig verdelen van de leveringen?	Zie het antwoord op vraag 17.
19	Aanbestedingsdocument	1.8 (startverdeling)	10–11	Startvolgorde/keuze/50-50	wil u bevestigen dat de volgorde bij aanvang het volgende is: ruim vóór startdatum keuze vragen aan inwoner bij geen keuze evenredige verdeling waarbij op totaal een 50/50 verdeling wordt nagestreefd?	De Inwoners worden voor startdatum van de Overeenkomst geïnformeerd over de Opdrachtnemer waaraan zij zijn toebedeeld en krijgen de mogelijkheid om actief te kiezen voor de andere Opdrachtnemer. Dit bepaalt de daadwerkelijke verdeling bij de start van de Overeenkomsten. Hier heeft Opdrachtgever geen invloed op.

20	Aanbestedingsdocument	1.9–1.12 (uitvoering/bel eid)	9–12	Zero-emissiezone (ZE)	U geeft aan dat een groot deel van de binnenstad vanaf 1 juni 2026 een Zero- emissiezone wordt. Wij zetten ons in voor zoveel mogelijk elektrisch vervoer, echter zijn nog niet alle werkzaamheden met elektrisch vervoer uit te voeren door bijv gewicht en range beperkingen die de kwaliteit en flexibiliteit van onze dienstverlening dan erg beperken. 1.Wilt u bevestigen dat "emissievrij rijden binnen de ZE-zone" in de startfase wordt gezien als inspanningsverplichting met een transitiepad (mijlpalen en rapportage) in plaats van een directe resultaatsverplichting per 1-6-2026? 2.Is een tijdelijke vrijstelling mogelijk voor voertuigen met hogere massa tot marktconforme ZE-alternatieven operationeel beschikbaar zijn?	Oprachtnemer dient te voldoen aan de eisen 4.15 onder B en C. Het is aan Oprachtnemer om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, overgangsregelingen en mogelijke ontheffingen rondom de zero-emissiezones. Oprachtgever verwijst u naar <a href="https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/verkeer/zero-emissiezone/">https://www.arnhem.nl/alle-onderwerpen/verkeer/zero-emissiezone/</a> voor alle informatie en mogelijkheden tot transitiefases over de zero-emissiezone.
21	Aanbestedingsdocument	1.11	10	coach	U geeft aan De coach van SWTA stelt tijdens het keukentafelgesprek a.d.h.v. een stappenplan vast dat er een Hulpmiddel nodig is (stap1), om vervolgens de inwoner voor een leverancier te laten kiezen (stap 2). Vraag; hoe kunnen inschrijvers de coach ondersteunen en/of van info voorzien om te borgen dat de inwoner op basis van objectieve informatie de keuze kan maken tussen de eventuele zittende en nieuwe leverancier?	Zie antwoord op vraag 17.
22	Aanbestedingsdocument	1.12	12	Aanpassing fiets	Wij gaan ervan uit dat wij geen service verlenen op fietsen die door een externe partij zijn omgebouwd. Is dat correct?	Ja, dat is juist.
23	Aanbestedingsdocument	1.12	13	Looptijd raamovereenkomst	Wij verzoeken u de verlengopties van de raamovereenkomst wederkerig te maken. De maximale duur van 8 jaar maken dat nu niet is te voorzien wat wijzigend beleid en/of wet- en regelgeving voor invloed gaan hebben op de uitvoering. Ook innovaties volgen in een snel tempo en kunnen eveneens effect hebben op de uitvoer van de raamovereenkomst. Door de verlengopties wederkerig te maken stelt u ook de leverancier in de gelegenheid om nu nog niet te voorziene risico's voorafgaand aan het verlengingsmoment met u te bespreken. Bent u hiertoe bereid?	Nee, we gaan hier niet in mee. Oprachtgever wil zelf deze bevoegdheid behouden en deze niet wederkerig maken. Zie ook vraag 26 mbt raamovereenkomst.
24	Aanbestedingsdocument	1.12 jo ; 4.10- A/B	10–12; 32–34	Poollocatie: inrichting	Kunt u ter vermindering van onduidelijkheden aub toelichten waaruit de 'operationele inrichting' van een poollocatie bestaat? Behoort de vereiste gereguleerde toegang bijvoorbeeld ook daartoe?	Onder het operationeel inrichten van de Poollocaties wordt o.a. verstaan: Het inrichten van de Poollocatie (afstemmen met locatiebeheerder en Oprachtgever) - indelen, belijnen van de parkeervakken - het plaatsen van de Voorzieningen - het plaatsen van de acculaders - afstemmen locatiebeheerder - regelen toegang, uitleen en registratie - instructies voor gebruikers Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de Pool.
25	Aanbestedingsdocument	1.13	13	verlenging	De looptijd van de Overeenkomsten wordt (telkens) automatisch verlengd tenzij Oprachtgever zes (6) maanden voor het eindigen van de looptijd schriftelijk aan de Oprachtnemer meedeelt af te zien van de verlenging. Bent u bereid met het oog op partnership om deze verlengingsoptie wederkerig te maken voor partijen?	Zie het antwoord op vraag 23.
26	Aanbestedingsdocument	1.13	12–13	Looptijd: motivering	Door de optie jaren kent de raamovereenkomst een langere looptijd dan de wettelijke max van 4 jaar. Teneinde te voorkomen dat een beroep wordt gedaan op strijd met de aanbestedingswet vragen wij u graag te motiveren waarom een langere looptijd noodzakelijk is.	Er is geen sprake van een raamovereenkomst, maar van een Overeenkomst. Zie bijlage Concept Overeenkomst. Oprachtgever kiest voor een Overeenkomst, omdat de uitvoering een duidelijke scope heeft en een directe verplichting tot uitvoering van het onderhoud van het uitstaande bestand bevat.

27	Aanbestedingsdocument	2.1.20	15	evaluatie	De Opdrachtgever is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken. Bent u wel bereid tot evaluatie van de aanbidding?	Ja, Opdrachtgever staat open voor een evaluatie met betrekking tot uw eigen inschrijving.
28	Aanbestedingsdocument	2.1 onder 29	18-22	Reële/marktconforme prijzen	Kunt u bevestigen dat de met 'reële prijzen' ook wordt bedoeld dat de prijzen marktconform zijn?	Ja, dat is juist.
29	Aanbestedingsdocument	2.1.29	16	Reële prijzen	Kunt u bevestigen dat u aanbiddingen binnen de prijsbandbreedte als reëel ziet?	Ja, dat is juist.
30	Aanbestedingsdocument	3.6	24	Holding verklaring	Kunt u bevestigen dat ook voor de Holding verklaring geldt 'Indien van toepassing'?	Ja, dat is juist.
31	Aanbestedingsdocument	4 PVE algemeen	25-34	Functioneel vs. technisch	Is de gemeente bereid zijn om kritieke technische eisen functioneel in te kaderen in plaats van absolute waarden voor te schrijven? Dit zou betekenen dat eisen als actieradius, maximale belasting of laadtijd worden omschreven als "passend bij het door de cliënt beoogde gebruik en gebruikspatroon", waarbinnen wij als leverancier het meest passende hulpmiddel selecteren. Dit leidt tot betere cliënttevredenheid, lagere totale kosten en minder afval, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van dienstverlening. Hoe kijkt de gemeente aan tegen functionele versus technische specificatie van hulpmiddelen, en bestaat er ruimte voor een meer flexibele benadering waar dit verantwoord is?	Nee, Opdrachtgever is daar niet toe bereid. Het uitgangspunt is dat de Voorziening altijd moet voldoen aan de producteisen zoals opgenomen in de productcodelijst. Alleen met schriftelijke instemming van de wijkcoach kan hiervan afgeweken worden.
32	Aanbestedingsdocument	4.2.D	25	Bijscholing: vorm/frequentie	Kunt u aub toelichten in welke vorm en frequentie de vereiste bijscholing dient plaats te vinden?	Zoals in de eis 4.2.D is beschreven vindt de bijscholing jaarlijks plaats. In overleg met SWTA worden de onderwerpen bepaald.
33	Aanbestedingsdocument	4.2.E	25	VOG	Kunt u bevestigen dat alleen medewerkers met fysiek contact met inwoners moeten beschikken over een VOG?	Nee, medewerkers die contact met inwoners hebben en/ of toegang hebben tot persoonlijke gegevens, dienen een VOG verklaring te hebben. Zie onder 4.2.
34	Aanbestedingsdocument	4.2.E	25	VOG bestuurder	Wij verzoeken u de eis voor een VOG van de bestuurder te laten vervallen. De bestuurder is reeds onderzocht voor de Gedragsverklaring Aanbesteden, waardoor de eis voor een VOG in onze ogen een onnodige administratieve lastenverzwaring vormt. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
35	Aanbestedingsdocument	4.2.E	25	VOG	U schrijft: Daarnaast is een VOG ook verplicht voor bestuurders. Een grondige screening van de bestuurders is ook gedaan met betrekking tot de Gedragsverklaring Aanbesteden. Bent u bereid (mede gelet op het feit dat bestuurders in de Hulpmiddelenbranche niet zelf zorg verlenen) de eis van de VOG voor bestuurders te laten vervallen en te volstaan met de GVA?	Ja, dat is akkoord.
36	Aanbestedingsdocument	4.3.B	25	Bruikleen of eigendom	Op basis van welke criteria zal Opdrachtgever besluiten een Hulpmiddel in eigendom te verstrekken?	Zie 4.3.B Opdrachtgever verstrekt in basis alles in bruikleen. Een uitzondering hierop is de eenvoudige douche- en toiletstoel omdat het een relatief goedkope voorziening is die niet voor hergebruik in aanmerking komt.
37	Aanbestedingsdocument	4.3.C	25	Leeg	Kunt u bevestigen dat 4.3.C bewust leeg is?	Ja, dat is juist.
38	Aanbestedingsdocument	4.3.F	26	Tarief PGB	Kunt u bevestigen dat hetzelfde tarief voor een PGB als bij een ZIN-verstrekking alleen geldt als alle overige voorwaarden ook gelijk zijn aan die van de ZIN-verstrekking?	Het is Opdrachtgever niet duidelijk wat u bedoelt met de overige voorwaarden. Zie onder 4.3 F. Hier wordt bedoeld dat, indien de inwoner de goedkoopst adequate voorziening via een PGB zelf aanschaf bij de leverancier, de leverancier dezelfde prijs hanteert als de gecontracteerde prijzen.

39	Aanbestedingsdocument	4.3.F	26	PGB	In eis F geeft u aan dat de leverancier dezelfde tarieven hanteert als bij een ZIN verstrekking. Een PGB houder heeft in de regel specifieke eisen en wensen op of aan het hulpmiddel dat maakt dat de totaalprijs afwijkend is op het ZIN tarief. Een PGB houder krijgt een budget wat vergelijkbaar is met een ZIN tarief en vraagt een offerte op bij een leverancier. Indien het budget niet toereikend is dient de PGB houder het verschil zelf bij te leggen. Deze werkwijze is gebruikelijk bij alle Wmo contracten en wij verzoeken u dit ook zo te hanteren voor deze aanbesteding.	Indien de inwoner de goedkoopst adequate voorziening via een PGB zelf aanschaft bij de leverancier dient de leverancier dezelfde prijs te hanteren als de gecontracteerde prijzen. Indien de PGB houder aanvullende wensen heeft die tot meerkosten leiden, dan mag de leverancier dit in rekening brengen bij de PGB houder.
40	Aanbestedingsdocument	4.3.H	25-26	Ontbinding: overname	Kunt u aub bevestigen dat in geval van ontbinding van de overeenkomst met 1 van de Opdrachtnemers er sprake is van overname van dienstverlening?	Ja, dat is juist.
41	Aanbestedingsdocument	4.3.I	26	Proces i-standaarden	In de bijlage proces i-standaarden zien wij geen proces voor de facturatie van de servicedienstverlening. Kunt u aangeven hoe u dit proces vormgeeft?	Ja, zie toegevoegde bijlage Declaratie Service Dienstverlening
42	Aanbestedingsdocument	4.3.J	25-26	Lokale aanwezigheid	Kunt u aub toelichten wat onder 'lokale aanwezigheid' dient te worden verstaan?	Met lokale aanwezigheid wordt bedoeld de bereikbaarheid, zichtbaarheid, toegankelijkheid naar/ voor de inwoner.
43	Aanbestedingsdocument	4.4.B	26	staat van het middel	U schrijft: De Hulpmiddelen zijn technisch in goede staat van onderhoud. Daarnaast mag er geen sprake te zijn van opzichtige schade aan het Hulpmiddel. Kunt u garanderen dat dit ook van toepassing is bij start van de overeenkomst op de dan uitstaande Hulpmiddelen?	Wij kunnen geen garanties geven. Zie verder het antwoord op vraag 9.
44	Aanbestedingsdocument	4.4.C	27	Minimale levensduur	Kunt u aangeven wat het gevolg is als een door Opdrachtnemer geleverd Hulpmiddel moet worden vervangen voordat de minimaal voorgeschreven levensduur verstreken is?	Zie het antwoord op vraag 11.
45	Aanbestedingsdocument	4.6.A	27	Termijn voor passing	Uw eis voor selectie en passing binnen 8 werkdagen zorgt in de praktijk in voorkomende gevallen voor een extra belasting voor de cliënt. Sommige hulpmiddelen kunnen we na bijv. 10 werkdagen direct achterlaten na een passing, maar nog niet na 8 werkdagen. In deze situaties moeten we nu eerst binnen 8 werkdagen de passing doen om enkele dagen later weer terug te komen voor de aflevering. Wij verzoeken u daarom de termijn voor selectie en passing te laten vervallen en alleen de termijnen voor levering te hanteren.	Opdrachtgever gaat niet mee in uw verzoek en houdt vast aan de termijn van 8 werkdagen.
46	Aanbestedingsdocument	4.6.B	27	spoed	U schrijft: Indien coach aangeeft dat er spoed/urgentie is, dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen ter overbrugging een tijdelijke Hulpmiddel leveren. Kunt u een definitie geven van spoed/urgentie?	Spoed/urgentie kan worden gedefinieerd als een situatie waarin het uitblijven van een Hulpmiddel op korte termijn leidt tot:  acute verslechtering van de gezondheidstoestand of ernstige beperking in de mobiliteit, zelfredzaamheid of veiligheid van de inwoner.  De beoordeling van spoed/urgentie wordt zorgvuldig uitgevoerd door de coach. Indien spoed/urgentie wordt vastgesteld, geldt dat de opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een tijdelijk Hulpmiddel ter overbrugging dient te leveren.
47	Aanbestedingsdocument	4.6.B	27	Spoed	Kunt u bevestigen dat aanvragen met spoed/urgentie uitzondering zijn en niet het gevolg kunnen zijn van achterstanden bij het SWTA zelf?	De ervaring leert dat spoedleveringen weinig voorkomen. Bij een aanvraag bij SWTA zijn altijd 2 coaches betrokken. Dit voorkomt dat spoedaanvragen blijven liggen, mocht een coach uitvallen.
48	Aanbestedingsdocument	4.6.F	28	Bestaande situatie	Hoe toetst u de conformiteit aan deze eis?	Het uitgangspunt is dat de inwoner over dezelfde functionaliteiten blijft beschikken als gewend m.b.t. het huidige Hulpmiddel. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om een Hulpmiddel te leveren die hieraan voldoet. Inwoner en Opdrachtgever zullen hierop toezien.

49	Aanbestedingsdocument	4.6.I	28	Advies ergotherapeut	Kunt u bevestigen dat het advies van de ergotherapeut zich beperkt tot een functioneel advies (geen productkeuze)?	Ja, dat is juist.
50	Aanbestedingsdocument	4.6.J	28	Stalling buitenshuis	Stalling buitenshuis betekent dat de afschrijving van een voorziening aanzienlijk hoger is dan bij een binnen gestalde voorziening. Wij verzoeken u dan ook om voor buitenstalling een opslag à 15% op de categorieprijzen te hanteren. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. Buitenstalling is een tijdelijke oplossing voor een urgente situatie en gaat over korte periodes totdat de definitieve stalling gerealiseerd is. In enkele gevallen zal het incidenteel voorkomen dat er buitenstalling permanent is. Daarom dient dit verdisconteerd te worden in de prijs. Om tegemoet te komen aan uw verzoek zal aanvullend worden opgenomen in eis 4.6. J dat Oprachtgever bereid is om over te gaan tot de voorgestelde compensatie in het geval het aantal buitenstallingen het aantal van 5 overschrijdt.
51	Aanbestedingsdocument	4.6.J	28	Buitenstalling	U geeft aan dat een afdekzeil kostenloos ter beschikking gesteld dient te worden. Normaliter valt de levering van een afdekzeil onder de noemer buitenstalling en hiervoor wordt een ander tarief gehanteerd, wat een significant ander tarief geeft dan de standaard inzet met passende stalling. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen of een separate toeslag toe te kennen van 15% op die hulpmiddelen die buiten gestald worden (versnelde afschrijving/ hoes/ slot)	Zie het antwoord op vraag 50.
52	Aanbestedingsdocument	4.6.K	28	Akkoordverklaringen	Om de administratieve lasten te beperken stellen wij voor om akkoordverklaringen alleen op verzoek naar SWTA te versturen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, u dient de akkoordverklaring altijd te sturen naar SWTA.
53	Aanbestedingsdocument	4.6.K	28	akkoord geven	Oprachtnemer laat Inwoner tekenen voor akkoord op voorstel Hulpmiddel en verstuurt deze akkoordverklaring naar SWTA. Bent u bereid (gelet op een regelarme administratie) deze eis te wijzigen naar "wordt door leverancier beschikbaar gesteld in een portal".?	U dient de akkoordverklaring altijd te sturen naar SWTA. Tijdens de implementatiefase kan Oprachtgever bezien of aanlevering op een andere wijze acceptabel is.
54	Aanbestedingsdocument	4.6.L	28	zichtplaatsing	U schrijft: Indien Oprachtnemer op advies van een ergotherapeut verzoekt om een zichtplaatsing van een Hulpmiddel van de productcodelijst stelt de Oprachtnemer deze tijdelijk kosteloos beschikbaar. U huidige leverancier heeft goed in beeld welke aantallen dit zijn. 1) Hoeveel uitstaande zichtplaatsingen zijn er geweest in 2024 en 2025 (t/m september)? 2) Wat is de gemiddelde uitstaande periode van een zichtplaatsing?	Deze gegevens zijn bij ons niet bekend. Oprachtgever verwacht van een inschrijver dat hij uit eigen ervaring hiervan zelf een inschatting kan maken.
55	Aanbestedingsdocument	4.6.L	28	Zichtplaatsing	Kunt u bevestigen dat voor een zichtplaatsing geldt dat de aanvraag gedaan moet zijn door een ergotherapeut die in opdracht van de gemeente werkt, dat het Hulpmiddel zo gelijkwaardig mogelijk moet zijn en dat de zichtplaatsing maximaal 2 weken duurt?	Indien u door een ergotherapeut gevraagd wordt om een zichtplaatsing, hoeft Oprachtnemer hier alleen gehoor aan geven als SWTA hierbij betrokken is. Een zichtplaatsing moet primair tot doel hebben om tot een functioneel advies te komen. Niet tot een product- en/ of merkkeus. Een zichtplaatsing van 2 weken wordt als reëel gezien.
56	Aanbestedingsdocument	4.6.J	27	Stallingsoplossing	u geeft aan een tijdelijke oplossing. Wij zien graag een oplossing wat permanent is. Wil u bijvoorbeeld buitenstallings neerzetten zodat de voorzieningen goed gestald kan worden?	Oprachtgever streeft altijd naar een permanente stallingsoplossing. Ter overbrugging kan een tijdelijke oplossing nodig zijn.
57	Aanbestedingsdocument	4.7.B	28	Leverproces	Kunt u eenduidig aangeven wanneer Oprachtnemer mag leveren? Vormt de intakeopdracht al de bedoelde schriftelijke toestemming?	Nee, dit is pas bij stap 4 in het proces, zie 1.11: Verzoek tot toewijzing Hulpmiddel: Oprachtnemer stuurt de getekende verklaring en aanvraagformulier naar SWTA en doet een verzoek tot toewijzing via het berichtenverkeer.

58	Aanbestedingsdocument	4.7.D	28	Specials	Juist een balansrolstoel zien wij bij uitstek als een Special, niet als een elektrische rolstoel. Om toekomstige discussies te vermijden, verzoeken wij u om nu reeds een zo uitputtend mogelijke opgave te verstrekken van voorzieningen 'die worden gezien als....'.	Zie 4.7. D De balansrolstoel komt mogelijk niet geheel overeen met de omschrijving in de productcodelijst. Opdrachtgever heeft aangegeven dat het Hulpmiddel dan in de meest overeenkomende categorie moet worden geplaatst en voor die gecontracteerde prijs kan worden gedeclareerd (voorbeeld: een balansrolstoel wordt gezien als elektrische rolstoel). Opdrachtnemer kan verzoeken om een Hulpmiddel als Special aan te merken en zal dit dan moeten motiveren. Opdrachtgever zal niet tegemoetkomen aan uw wens om een lijst aan te leveren.
59	Aanbestedingsdocument	4.7.D	28	categorie-indeling	U geeft met deze eis aan dat een hulpmiddel te allen tijde in een categorie is te plaatsen. U benoemt zelfs als voorbeeld de zgn. balansstoel. Juist dit is een voorbeeld waarbij dit niet zou kunnen, De leverancier van dit soort rolstoelen geeft alleen een aanbrengr premie en geen inkoopprijs. Dat betekent dat de leverancier op basis van de af te geven tarieven een dergelijke rolstoel financieel niet kan leveren in de categorie elektrische rolstoelen. Daarnaast geldt ook nog de verplichting van de doorlooptijden op levering en onderhoud. Dit betreft een zeer complex hulpmiddel waar gezien de niche geen onderdelenvoorraad voor aanwezig is. Naast dit voorbeeld zijn er nog meer hulpmiddelen te benoemen waar dit voor geldt. Graag zien wij dat deze niche producten kunnen worden ingedeeld zoals beschreven onder eis E van deze paragraaf, bent u daartoe bereid?	Nee, Opdrachtnemer kan verzoeken om een Hulpmiddel als Special aan te merken en zal dit dan moeten motiveren. Zie eis 4.7.E en 4.7. F.
60	Aanbestedingsdocument	4.7.D	28	definitie	U schrijft: Als een Hulpmiddel niet 100% overeenkomt met één van de omschrijvingen in de gedefinieerde categorieën in de productcodelijst waarvoor een prijs is vastgesteld, dient het Hulpmiddel in de meest overeenkomende categorie te worden geplaatst en voor de gecontracteerde prijs te worden gedeclareerd (voorbeeld: een balansrolstoel wordt gezien als elektrische rolstoel). Teneinde in de uitvoering met twee leveranciers niet in onnodige discussies te komen verzoeken wij u om een overzicht van dergelijke voorzieningen te geven.	Zie het antwoord op vraag 58.
61	Aanbestedingsdocument	4.7.D	28-31	Afwijking vs. Special	Kunt u aub bevestigen dat dit ziet op minimale afwijkingen in het product zonder groot kostenverschil en dat indien de afwijking in prijs wel degelijk een groot verschil maakt, het Hulpmiddel als Special zal worden aangemerkt?	Indien u een verzoek indient om een Hulpmiddel als Special in te dienen, zal Opdrachtgever uw verzoek in overweging nemen.
62	Aanbestedingsdocument	4.7.E	29-30	Specials uitstaand	Op het prijzenblad is te zien dat u 21 specials heeft uitstaan. Klopt dit?	Het huidige contract kent geen Specials. In de te sluiten Overeenkomst zal hiervan wel sprake zijn. Daarom is een fictief aantal opgenomen in het prijzenblad.
63	Aanbestedingsdocument	4.7.E	29-30	Specials per jaar	Kunt u aangeven hoeveel specials per jaar de afgelopen 3 jaar zijn geleverd?	Opdrachtgever kan dit niet aangeven. Het huidige contract kent geen Specials.
64	Aanbestedingsdocument	4.7.F	29	categorie-indeling	U geeft aan een minimale korting van 20% op de specials te eisen. In de regel zullen specials in het niche segment vallen en krijgen inschrijvers soms maar 20% inkoopkorting op de BCP waarde. Wij verzoeken u om in die specifieke gevallen en indien aantoonbaar, dat de leverancier een lager kortingspercentage mag toepassen.	Op basis onze beschikbare informatie uit de markt zien wij geen aanleiding om dit aan te passen.
65	Aanbestedingsdocument	4.7-F	30	Korting specials 20%	u geeft aan markt gebruikelijke kortingspercentages, echter vermeld u vervolgens een minimum korting van 20%, maar dit is helemaal niet marktconform. Een special is niet zomaar een voorziening, vaak exclusief en daardoor geen standaardassortiment van de opdrachtnemers. Het kan zelfs voorkomen dat er geen of nauwelijks korting op een middel zit. Met uw minimum van 20% zorgt u ervoor dat er mogelijk onder kostprijs geleverd dient te worden. Dit lijkt ons geen gewenste situatie en verwachten wij dat de gemeente dit zal aanpassen.	Zie het antwoord op vraag 64.

66	Aanbestedingsdocument	4.7-G	30-31	Max 10 p/j vs % + exotenlijst	<p>"10 specials maximaal per jaar is erg weinig en benaderd nauwelijks de werkelijke inzet van specials(exoten) Het is erg beperkt tov de omvang van uw contract. Bij vergelijkbare contracten zien we een ruimer ""special"" benadering. Wij adviseren om 2%, 3% of 4% van de leveringen als special toe te staan. Er zal meer ruimte zijn als er daadwerkelijk specials geleverd dienen te worden. Zodoende zal een special niet tegen een reguliere categorieprijs geleverd moeten worden. Het zorgt daarmee niet voor het opdrijven van het aan te bieden tarief. U heeft (net als wij) er financieel belang bij om een reeeler percentage te hanteren waarmee u meer transparante en geloofwaardige tarieven krijgt zonder onnodige risico-opslagen. En voor de echte exoten wordt vervolgens ook een betrouwbaarder tarief gehanteerd dat ook past bij het te verstrekken middel. Wij adviseren in ieder geval niet de volgende hulpmiddelen op te nemen in de categorieprijzen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elektrische balansrolstoel</li> <li>2. Kinder aankleedtafels</li> <li>3. Loopfiets</li> <li>4. Mechanisch transferhulpmiddel (moby pro achtigen)</li> <li>5. Plafondlift</li> <li>6. Speciale tweewiel fiets (volwassenen)</li> <li>7. Tandem</li> <li>8. Tandem (driewiel)</li> <li>9. Tandem driewiel ondersteund</li> <li>10. tandem ondersteun</li> <li>11. Tillift actief gebruik elektrisch verrijdbaar</li> <li>12. Tillift passief gebruik elektrisch verrijdbaar</li> <li>13. Tweewiel fiets kinderen"</li> </ol>	<p>Opdrachtgever houdt vast aan het maximaal aantal van tien (10) specials per kalenderjaar. Daarnaast kiest Opdrachtgever ervoor om de door u genoemde Hulpmiddelen, voor zover hiervoor geen prijzen zijn uitgevraagd, niet op te nemen in de categorieprijzen.</p> <p>Indien opdrachtnemer van mening is dat een product als Special aangemerkt dient te worden, kan hij dit gemotiveerd kenbaar maken aan Opdrachtgever ter beoordeling.</p>
67	Aanbestedingsdocument	4.7.G	29	Specials	<p>Wij stellen voor om de specials in het eerste half jaar gelijk te verdelen over de opdrachtnemers: 6 specials, 3 per opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Verdeling vindt plaats zoals beschreven op pagina 29 onder 4.7.G.</p>
68	Aanbestedingsdocument	4.7.G	29	categorie-indeling	<p>U beperkt het aantal specials per jaar op max. 10, verdeeld over de twee gecontracteerde leveranciers. Hieruit leiden wij af dat indien leverancier A 7 specials heeft geleverd er voor de andere slechts 3 overblijven. Op basis van het aantal leveringen per jaar lijkt ons dat slechts 10 specials op het totaal aan de lage kant is. Wij zien ook andere raamcontracten waarin dit is gekoppeld aan het uitstaande bestand, uitgedrukt in een percentage (veelal tussen de 5 á 10%). De leverancier heeft maar beperkt invloed op het aantal aanvragen van specials. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar een gelijke verdeling tussen de beide contractanten en het max. aantal uit te drukken in een max. van 5% op het uitstaande bestand per leverancier?</p>	<p>Opdrachtgever houdt vast aan het maximaal aantal van tien (10) specials per kalenderjaar. Verdeling vindt plaats zoals beschreven op pagina onder 29 4.7.G.</p>

69	Aanbestedingsdocument	4.7.G	29	specials	Opdrachtgever staat toe dat per kalenderjaar tien (10) Specials worden toegewezen. Dit aantal wordt verdeeld over de twee gecontracteerde Opdrachtnemers en als het aantal is bereikt, dient het middel volgens een aangrenzende categorie te worden gefactureerd. Dit is tegenstrijdig: een special is juist als zodanig gedefinieerd vanwege de afwijkende specificaties en bijkomende kosten. Dit verandert niet als het een elfde toewijzing is. Daarnaast geeft u aan dat specifiek toestemming nodig is van SWTA voor specials. Opdrachtnemers heeft geen invloed op de toewijzing van specials, maar draagt hiermee wel een financieel risico. Daarom willen we verzoeken om de 'begrenzing' van 10 specials te laten vallen en toe te voegen dat partijen in overleg treden als het aantal van 10 is bereikt. Bent u hiertoe bereid?	Opdrachtgever houdt vast aan het maximaal aantal van tien (10) specials per kalenderjaar. Verdeling vindt plaats zoals beschreven op pagina 29 onder 4.7.G.
70	Aanbestedingsdocument	4.7.G	29	specials	U geeft aan dat De Opdrachtnemer voor specials een offerte uitbrengt waarin de in de markt gebruikelijke kortingspercentages zijn verwerkt, met een minimum van 20%. Juist voor specials is 20% geen gangbare korting waardoor dit geen realistisch uitgangspunt vormt voor de prijsvorming. Bent u daarom bereid het kortingspercentage aan te passen naar 10%?	Zie het antwoord op vraag 64.
71	Aanbestedingsdocument	4.7.H	29	Advies op kosten opdrachtnemer	Op verschillende plekken in het aanbestedingsdocument kan Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer advies laten uitbrengen. Wij stellen voor dat in het geval het advies Opdrachtnemer in het gelijk stelt, de kosten worden gedragen door Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Wij begrijpen dat dit een risico voor u is. Daarin komen we u tegemoet en nemen wij dit advies over.
72	Aanbestedingsdocument	4.7.K en 4.7.L	29	Levertermijn	Wij begrijpen dat na het plaatsen van een intakeopdracht eerst nog toestemming gevraagd moet worden om te mogen overgaan tot levering (de leveringsopdracht). Welke doorlooptijd garandeert u tussen het 315-bericht van Opdrachtnemer en het 301-toewijzingsbericht van SWTA?	Het uitgangspunt is dat indien Inwoner instemt met het geselecteerde Hulpmiddel, er direct geleverd mag worden. Opdrachtnemer hoeft dan niet te wachten op de formele 301 toewijzing van het product.
73	Aanbestedingsdocument	4.7.L	29	Levertermijn fietsen	Voor fietsen hebben wij 3 fabrikanten, die momenteel geen van drieën levertijden à 15 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, ook voor fietsen een levertermijn à 30 werkdagen te mogen hanteren. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever realiseert zich dat er tijdelijke leveringsproblemen kunnen optreden bij bepaalde producten. Desondanks verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zich maximaal inspant om tijdige levering te waarborgen. Opdrachtgever zal echter geen onrealistische eisen stellen. Hoewel de gestelde leveringsverplichting niet wordt aangepast, zal Opdrachtgever rekening houden met omstandigheden waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft en waarop redelijkerwijs niet geanticipeerd kan worden.
74	Aanbestedingsdocument	4.7.N	30	stalling	U schrijft Levering van een Hulpmiddel zal pas plaatsvinden als er een adequate stalling is. Opdrachtgever verstaat onder een adequate stalling minimaal het volgende: - dat het Hulpmiddel droog staat; - dat, indien het Hulpmiddel gestald is aan de openbare weg, de ruimte afsluitbaar is of het Hulpmiddel tegen diefstal beveiligd is. eis 4.6 J "Als de coach acht dat er een (tijdelijke) oplossing noodzakelijk is, al dan niet in afwachting van een adequate stalling, zal de Opdrachtnemer hieraan mee werken, bijvoorbeeld door het leveren van een dekzeil voor het stallen op eigen terrein. De Opdrachtnemer stelt het dekzeil tijdelijk kosteloos ter beschikking." 1) Kun u indicatief aangeven hoe veel Hulpmiddelen jaarlijks als tijdelijke oplossing worden geleverd? 2) Welke motivatie is de grondslag voor tijdelijke levering aangezien u in PvE 4.7. N dit nadrukkelijk uitsluit?	1) Indicatief verwachten wij dat een tijdelijke oplossing 0 tot 5 keer per jaar zal voorkomen. 2) De grondslag om dit te doen bij urgente situaties. Deze urgentie wordt bepaald door SWTA die hulpvraag en de noodzaak vaststelt.

75	Aanbestedingsdocument	4.8	31	onderhoud	In de markt is het gebruikelijk dat er jaarlijks preventief onderhoud wordt gepleegd op alle elektrisch en motorisch aangedreven hulpmiddelen, en tilliften. U wenst echter jaarlijks preventief onderhoud op een veel breder scala aan categorieën. Dit is ongebruikelijk in de markt, en daardoor bovendien kostprijsverhogend. De gestelde minimale en maximale inschrijfprijs houdt naar onze mening hier geen rekening mee. Bent u bereid de eis aan te passen naar jaarlijks preventief onderhoud op de categorieën elektrische en motorisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften? En zo niet, waarom niet?	Nee. Zie de productlijst: er is een weloverwogen keuze gemaakt op welke producten wel of geen preventief onderhoud gevraagd wordt.
76	Aanbestedingsdocument	4.8.B	31	Schades	Graag wijzen wij erop dat de voorzieningen eigendom zijn van de gemeente. Alle schades per definitie afwentelen op de Oprachtnemer achten wij niet proportioneel. Kunt u bevestigen dat u in uitzonderlijke gevallen (bv. een grote brand waarbij meerdere voorzieningen verloren gaan) in redelijkheid en billijkheid zult omgaan met deze eis?	Oprachtgever houdt zich in beginsel aan deze eis en doet op voorhand geen toezeggingen om hiervan af te wijken. In uitzonderlijke gevallen kan Oprachtgever, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, besluiten om van deze eis af te wijken.
77	Aanbestedingsdocument	4.8.B	31	Compensatie opdrachtnemer	Graag schrappen: "mits hij de kosten kan verhalen op de inwoner". De voorziening is eigendom van Oprachtgever, Oprachtnemer is geen partij bij dergelijke moedwillige schades. Er kan daarom geen mogelijkheid zijn dat Oprachtnemer alsnog voor de kosten opdraait.	Oprachtgever schrapt dit niet. Van Oprachtnemer wordt verwacht dat hij dit risico verdisconteert in zijn prijs.
78	Aanbestedingsdocument	4.8.B	31	Verzekeringsplaatje	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 Oprachtnemer de sticker aan cliënt verstrekt en deze op eerste verzoek van de cliënt voor de cliënt op het hulpmiddel aanbrengt.	Akkoord, u dient dan duidelijk met de inwoner te communiceren dat indien inwoner hulp wenst, u deze hulp zal bieden.
79	Aanbestedingsdocument	4.8.B	31-32	Niet-verhaalbare schade	Uit de 3de bullet volgt dat u het risico op niet-verhaalbare schade op Oprachtnemer wenst af te wentelen. Wij menen dat dit niet proportioneel is, temeer omdat de hulpmiddelen in eigendom toebehoren aan Gemeente. Wij vragen u dan ook deze eis te herzien en Oprachtnemer in voorkomend geval te compenseren ongeacht verhaalsmogelijkheid.	Oprachtgever herzielt deze eis niet. Van Oprachtnemer wordt verwacht dat hij dit risico verdisconteert in zijn prijs.
80	Aanbestedingsdocument	4.9 Proef- en gewenningslessen	32	Rijles/proef- en gewenningslessen	Dient de inzet en organisatie van proef- en gewenningslessen (bij hulpmiddelen zoals scootmobiel/fiets) in de toeslag te worden opgenomen? Kunt u aangeven hoeveel lessen per middel zijn inbegrepen?	U dient deze lessen in de toeslag op te nemen. Oprachtgever kan niet aangeven hoeveel lessen per middel zijn inbegrepen. Dit zal afhankelijk zijn van het aantal Poolgebruikers, de doorstroom hiervan en leerbaarheid van de gebruikers.
81	Aanbestedingsdocument	4.9.D	32	kinderen	In gevallen waarbij er twijfels zijn over de leerbaarheid van het kind in relatie tot gebruik en verkeersveiligheid van verstrekking van een Hulpmiddel, dient de Oprachtnemer kosteloos een kindvoorziening (driewiel fiets, ouder-kind tandem) ter beschikking te stellen gedurende een proefperiode van 6 maanden. De termijn van 6 maanden is erg lang aangezien het hier om een therapeutisch leertraject gaat. Wij verzoeken u dan ook deze termijn in te korten naar 2 maanden met een onderbouwing wie in dit leertraject het kind/ouders ondersteunt. Bent u hiertoe bereid?	Nee, dit verzoek kan door opdrachtgever niet worden gehonoreerd, aangezien het hier een vastgesteld beleid betreft (beleidsregels WMO Arnhem 2020). Ter aanvulling op paragraaf 4.9.D: De proefperiode is bedoeld om de betrokken ergotherapeut (die de kinderen/ouders ondersteunt) in staat te stellen te onderzoeken of het kind voldoende leerbaar is om in de toekomst veilig aan het verkeer deel te nemen, en of een Hulpmiddel hieraan bijdraagt. In deze fase staat Oprachtgever daarom toe dat Oprachtnemer een aanvaardbare, niet volledig passende Voorziening inzet. Pas na afloop van de proefperiode zal, afhankelijk van de bevindingen, een passende plaatsvinden voor een adequaat passende Voorziening.
82	Aanbestedingsdocument	4.9.D	32	Proefperiode kindvoorziening	Een proefperiode van 6 maanden voor een kindvoorziening is niet reëel. Wij stellen voor deze proefperiode gelijk te stellen aan de periode à 2 weken die wij hebben voorgesteld voor een reguliere proefplaatsing. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, zie antwoord vraag 81.

83	Aanbestedingsdocument	4.9.D	32	Proefperiode	Uw eis om kosteloos gedurende een periode van 6 maanden een kindvoorziening ter beschikking te stellen vinden wij opmerkelijk. De leverancier heeft hiervoor de nodige kosten gemaakt en maakt deze ook tijdens de periode dat deze uitstaat, dit nog naast het feit dat een dergelijke voorziening ook niet inzetbaar is bij een andere inwoner. Wij verzoeken u om deze eis te herzien, waarbij de proefperiode wordt beperkt tot 3 maanden (gelijk aan een omruilgarantie) en waarbij, indien de voorziening definitief wordt geplaatst, er een mogelijkheid is om met terugwerkende kracht te declareren.	Nee, zie antwoord vraag 81.
84	Aanbestedingsdocument	4.10 A	33	pools	u schrijft: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig operationeel inrichten, van de door de Opdrachtgever aangewezen locaties. Ten aanzien van bepaalbaarheid van de opdracht enkele vragen: 1) Kunt u een definitie geven van "volledig operationeel inrichten"? 2) Hoeveel Poollocaties gaat u in de nieuwe overeenkomst als opdrachtgever maximaal aanwijzen en met welk volume Hulpmiddelen?	1. Zie het antwoord op vraag 24. 2. Zie het antwoord op vraag 10.
85	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Omvang toeslag poolbeheer – definitie en reikwijdte	Kunt u exact definiëren wat u onder de toeslag/vergoeding voor beheer van poolvoorzieningen verstaat en welke activiteiten hier wel/niet onder vallen (bijv. exploitatie poollocatie, logistiek, sleutelbeheer, schoonmaak, onderhoud poolmiddelen, administratie, rapportages)?	Onder de toeslag/vergoeding voor beheer van poolvoorzieningen verstaat Opdrachtgever: - een tarief voor het leveren van het Hulpmiddel, - een tarief voor service en onderhoud, en - een toeslag per Hulpmiddel voor het beheer van de pools.  Voor de activiteiten zie antwoord vraag 10.
86	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Stalling – voorzieningen en kostencomponenten	Welke stallingcomponenten dienen in de toeslag te zijn opgenomen (bijv. huur/m <sup>2</sup> , elektra/laadpunten, beveiliging/camera's, toegangscontrole, brandveiligheid, verzekeringen, schoonmaak)? Kunt u per component aangeven of opname in de toeslag verplicht is of separaat vergoed wordt?	De huur/m <sup>2</sup> , aanleg van elektra tbv opladers, beveiliging/camera's, brandveiligheid, verzekeringen, schoonmaak en bouwkundige aanpassingen zijn NIET voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voorziet de stalling wel van de opladers. Opdrachtgever begrijpt niet wat u bedoelt met toegangscontrole. De toegang tot de poollocatie zal in principe onderdeel uitmaken van de poollocatie. De kosten voor bijvoorbeeld een cijferslot of een kaartlezer komen in principe dan ook niet voor uw rekening.
87	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Toegangsmiddelen (tags/RFID/badges)	Dienen toegangsmiddelen (bijv. tags/RFID/badges/QR) en het beheer daarvan (uitgifte, vervanging, registratie) in de toeslag te worden opgenomen? Zo ja: graag specificeren welk type technologie, het verwachte aantal per pool/gebruiker en de eisen aan logging/audittrail.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het ontgrendelen en meenemen van de Voorziening behoort tot het Poolbeheer. Maar dat kosten om toegang te kunnen krijgen tot de locatie redelijkerwijs niet tot het Poolbeheer horen. Wij vragen uw expertise hierop om het Poolgebruik tot een succes te maken.
88	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Logistiek en herverdeling	Moeten logistieke activiteiten tussen poollocaties (herverdeling bij piek/tekort) en first-line hulp op locatie (bijv. eenvoudige storingsverhelping) in de toeslag worden opgenomen, of worden deze per actie separaat vergoed?	De genoemde kosten vallen onder het Poolbeheer en kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd bij Opdrachtgever.
89	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Schade/verdwijnen en aansprakelijkheid	Hoe dient in de toeslag rekening te worden gehouden met schade/verdwijnen van poolvoorzieningen (eigen risico, drempelbedrag, verzekeringen)? Kunt u aangeven wat voor rekening van Opdrachtnemer komt en wat voor rekening van Opdrachtgever/gebruikers?	Voor elk Hulpmiddel dat onderdeel is van de Pool is het onderhouds- en servicecontract van toepassing. De kosten van schade en vermissing zijn daarmee afgedekt en kunnen dus niet afzonderlijk in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever of Poolgebruiker.

90	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Inspecties en onderhoud op locatie	Verwacht u periodieke inspecties en preventief onderhoud op de poollocatie als onderdeel van de toeslag (frequentie, checklists), of worden deze werkzaamheden per middel via service-tarieven afgewikkeld?	Oprachtgever verwacht dat de Poolvoorzieningen te allen tijde in goede staat verkeren en door Poolgebruikers zonder belemmeringen kunnen worden gebruikt. Inspecties en preventief onderhoud zijn hierbij van groot belang. Deze werkzaamheden vallen onder het onderhouds- en servicecontract, maar maken tevens onderdeel uit van het bredere Poolbeheer en dienen dan opgenomen te zijn in de toeslag.
91	Aanbestedingsdocument	4.10-A/B Beheer poollocaties	32-34	Start- en implementatiekosten poolbeheer	Indien (eenmalige) implementatiekosten voor poolbeheer nodig zijn (inrichting, tagging, onboarding, training gebruikers), wilt u deze in de toeslag verdisconteerd zien of apart offrenen/declaren? Graag de voorkeur en eventuele plafonds aangeven.	De implementatiekosten zijn onderdeel van het Poolbeheer en kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd bij Oprachtgever.
92	Aanbestedingsdocument	4.11.B	33	Innametermijn	Bent u bereid de termijn voor inname te verlengen naar 10 werkdagen? Dit om tegemoet te komen aan nabestaanden van cliënten voor wie 5 werkdagen te snel is.	Dat is akkoord, tenzij nabestaanden hebben aangegeven dat het Hulpmiddel eerder moet worden opgehaald.
93	Aanbestedingsdocument	4.11.C	33	Onderhoud na verhuizing	Kunt u bevestigen dat Oprachtnemer het onderhoud in de 2 maanden tot overname aan Oprachtgever mag blijven factureren?	Ja, echter alleen als het peilmoment valt binnen de 2 maanden tot de overname van het hulpmiddel. Dan mag u voor het volledige komende jaar declareren volgens het declaratieproces beschreven in bijlage Declaratie serviceverlening.
94	Aanbestedingsdocument	4.12.A	34	Wisselen van Oprachtnemer	Geldt de keuze voor de andere leverancier bij de aanvang van de overeenkomst ook voor het 2 jaar niet mogen wisselen?	Nee, dit ziet Oprachtgever niet als keuze.
95	Aanbestedingsdocument	4.12.B	34	Overstap tijdens passingstraject	Wij verzoeken u de mogelijkheid tot het overstappen tijdens een passingstraject uit te sluiten. Dergelijke trajecten vormen een onevenredige belasting voor SWTA en beide betrokken leveranciers.	Oprachtgever gaat hier niet mee akkoord. Oprachtgever zal wel goed kijken naar de redenen voor de overstap en de rol van verwijtbaarheid van de Oprachtnemer. Zie pagina 33 onder 4.12.B.
96	Aanbestedingsdocument	4.12.D	34	Weigeren inwoner	Er kunnen zwaarwegende redenen zijn voor Oprachtnemer om niet aan deze eis te kunnen voldoen. Denk aan agressie van de inwoner. Kunt u bevestigen dat u in dat soort gevallen deze eis naar redelijkheid en billijkheid zult toepassen?	Ja, dat is juist. In uitzonderlijke situaties, zoals bij agressie of ander grensoverschrijdend gedrag van de inwoner, kan in overleg tussen Oprachtgever en Oprachtnemer worden besloten dat Oprachtnemer de betreffende inwoner mag weigeren. De toepassing van deze eis zal in dergelijke gevallen naar redelijkheid en billijkheid worden beoordeeld.
97	Aanbestedingsdocument	4.14.A	35	Keuzemenu	Een beperkt keuzemenu met één keuzemoment werkt juist erg klantgericht omdat de cliënt direct verbonden wordt met de juiste persoon. Wij verzoeken u een dergelijk beknopt keuzemenu toe te staan.	ja, Oprachtgever gaat hiermee akkoord.
98	Aanbestedingsdocument	4.14.A	35	Servicenummer/keuzemenu	"De cliënt kan de storing melden op een voor Cliënten rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing." A) Door gebruik van een keuzemenu hoeft de klant maar één telefoonnummer te bewaren/kennen en kunnen wij er beter voor zorgen dat de klant direct (zonder doorverbinden) persoonlijk te woord wordt gestaan door iemand die zijn vraag het snelste en het beste kan beantwoorden. Bent u daarom bereid om uw eis 'vrij van keuzemenu's' te laten vervallen? B) Het is ons niet duidelijk wat u verstaat onder een 'lokaal servicenummer'. Wij veronderstellen dat een telefoonnummer zonder extra belkosten voor de klant aan uw eis voldoet. Kunt u dit bevestigen?	A) ja, Oprachtgever gaat hiermee akkoord. B) Oprachtgever bevestigt dit.

99	Aanbestedingsdocument	4.14.B	35	Storingsmelding: doorverbinden monteur	U vraagt een directe doorverbinding met de dienstdoende onderhoudsmonteur. Daar veel meldingen in het weekend niet urgent zijn en de onderhoudsmonteur niet voor ieder telefoontje in actie hoeft te komen, maken wij gebruik van een deskundige klantenservice. Indien noodzakelijk schakelt deze door naar de onderhoudsmonteur, anders wordt een bon aangemaakt voor de eerstvolgende werkdag. Is deze werkwijze akkoord ?	Dit is akkoord, mits Opdrachtnemer blijft voldoen aan de gestelde responstijden.
100	Aanbestedingsdocument	4.14-E	35	Responstijden storingen	U vraagt een reactietijd op storingen in uren. Hierdoor worden de week en feestdagen werkdagen. Dit werkt erg kostenophogend en is niet marktconform. Kunt u instemmen met het aanpassen van de eis van 48 uur naar 2 werkdagen en de eis van 24 uur naar 1 werkdag?	Opdrachtgever kan instemmen met het aanpassen van de eis dat Opdrachtnemer een inspanningsverplichting heeft om reparaties aan hulpmiddelen, het herstellen van schade en het verhelpen van storingen binnen maximaal twee werkdagen na contact met de inwoner uit te voeren. Deze termijn geldt onder de voorwaarde dat het hulpmiddel nog bruikbaar is zonder ernstige belemmeringen en de mobiliteit van de gebruiker behouden blijft. Indien het hulpmiddel niet zonder ernstige belemmeringen bruikbaar is en de inwoner beperkt afhankelijk is van de Voorziening, dan kan alleen met instemming van de inwoner afgeweken worden van de 24 uren eis. Dan kan Opdrachtgever instemmen met de door u voorgestelde één werkdag.
101	Aanbestedingsdocument	4.14.E	36	responstijd	Bent u bereid de responstijden van 48 en 24 uur om te zetten naar respectievelijk 1 en 2 werkdagen?	Zie het antwoord op vraag 100.
102	Aanbestedingsdocument	4.14.E	36	Werkdagen i.p.v. uren	Wilt u de termijn van 48 uur aanpassen naar 2 werkdagen, zodat weekenden en feestdagen geen issue kunnen vormen? Idem voor het aanpassen van 24 uur naar 1 werkdag?	Zie het antwoord op vraag 100.
103	Aanbestedingsdocument	4.14.E	36	doorlooptijd reparatie	U geeft aan dat een storing binnen 48 uur verholpen dient te worden, waarbij dit geldt voor storingen die het gebruik niet belemmeren en het veilig gebruikt kan worden. Dit maakt dat indien de storing op vrijdag wordt gemeld, deze uiterlijk in het weekend dient te worden hersteld. Hiervoor is de weekenddienst niet ingericht. Wij verzoeken u om dit in 2 werkdagen uit te drukken ipv 48 uur.	Zie het antwoord op vraag 100.
104	Aanbestedingsdocument	4.14.G	36	Rol Opdrachtgever	Wat is de rol van de Opdrachtgever als Opdrachtnemer contact opneemt? En vervult Opdrachtgever die rol 24/7?	Als Hulpmiddelen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd, draagt Opdrachtnemer zorg voor transport van het Hulpmiddel naar de werkplaats. De transportkosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ook voor vervoer zodat de inwoner naar huis kan. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever speelt hierin geen rol en hoeft niet te worden geïnformeerd.
105	Aanbestedingsdocument	4.15.A	36	Maximaal percentage hergebruik	Graag vernemen wij uw redenen voor het hanteren van een maximaal percentage hergebruik. Ook vernemen wij graag hoe u tot 60% bent gekomen.	De keuze om een maximaal percentage hergebruik te hanteren, is bewust gemaakt om een goede verhouding qua leeftijd van het uitstaande bestand te borgen en zo te voorkomen dat het uitstaande bestand een te groot aantal oudere producten bevat.
106	Aanbestedingsdocument	4.15.A	36	Herverstrekkingspercentage	Juist in een tijd waar duurzaamheid hoog staat aangeschreven beperkt u dit door een herverstrekkingspercentage toe te staan van max. 60%. Mogelijk is de motivatie de angst voor een oud uitstaand park, maar dit wordt al teniet gedaan door de eis dat een hulpmiddel minimaal 7 jaar mee dient te gaan (eis 4.4.C). Wij verzoeken u dan ook deze eis te laten vervallen of minimaal te verhogen naar maximaal 70%.	De keuze om een maximaal percentage hergebruik te hanteren, is inderdaad bewust gemaakt om een goede verhouding qua leeftijd van het uitstaande bestand te borgen en zo te voorkomen dat het uitstaande bestand een te groot aantal oudere producten bevat. Opdrachtgever zal deze eis daarom niet aanpassen.

107	Aanbestedingsdocument	4.16.A	36	Social Return	De raamovereenkomst bestaat voor een groot deel uit het leveren van producten en voor slechts een klein deel uit arbeid. Wij zien omliggende gemeenten in uw regio dan ook een SROI eis van 2% van de omzetwaarde, eventueel aangevuld met een korting vanuit de PSO certificering. Bent u bereid dit ook in deze aanbesteding toe te staan?	Oprachtgever gaat ermee akkoord om de SROI eis aan te passen naar 2% van de omzetwaarde.
108	Aanbestedingsdocument	4.16.A	37	Percentage SROI	Gezien de huidige arbeidsmarkt en het arbeidsextensieve karakter van de overeenkomst (de loonsom is minder dan 30% van de totale opdrachtwaarde) verzoeken wij u het SROI-percentage aan te passen naar de momenteel gangbare 2%. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 107.
109	Aanbestedingsdocument	4.18	38	tevredenheid	Oprachtgever zal de inwonertevredenheid toetsen door middel van een continu inwoners ervaringsonderzoek. Het resultaat van dit onderzoek dient minimaal 75% tevreden te zijn. Bij welke score is sprake van 'tevredenheid'?	Oprachtgever be vraagt inwoners een half jaar na start van zorg (of na levering van een hulpmiddel) op hun ervaringen. Voor wat betreft tevredenheid legt Oprachtgever de inwoners een stelling voor om hun tevredenheid te toetsen, waarop de inwoner op een vijfpuntsschaal antwoordt van ontevreden tot tevreden te zijn. We verwachten van Opdrachtnemer dat minimaal 75% van de respondenten u beoordeelt met (enigszins) tevreden. Indien de onderzoeksmethode wordt aangepast blijft een vergelijkbaar resultaat van toepassing.
110	Aanbestedingsdocument	4.18.B	38	Inwonerservaringsonderzoek	Kunt u aangeven hoe u het inwonerservaringsonderzoek vormgeeft? Betreft het bijv. een korte vraag "Bent u tevreden" of hanteert u een uitgebreidere vraagstelling?	Zie het antwoord op vraag 109.
111	Aanbestedingsdocument	4.19	38	indexering	Het eerste indexeringsmoment is 01-01-2028. Dit is ruim 2 jaar na inschrijfdatum. De gestelde minimale en maximale inschrijfprijs houdt naar onze mening geen rekening met prijsstijgingen gedurende de periode vanaf heden t/m eind 2027. Bent u bereid om de bandbreedte van de inschrijfbedrag hierop te herzien, of anders het eerste indexeringsmoment op 01-01-2027 te laten plaatsvinden?	Oprachtgever gaat akkoord en wijzigt het eerste indexeringsmoment naar 1 januari 2027.
112	Aanbestedingsdocument	4.19.B	36	Indexatie	U staat voor het eerst een indexatie toe per 1 januari 2028, dit is twee jaar na de inschrijftermijn. Voor 2027 is het nu nog niet in te schatten wat de prijsindexatie gaat doen. Wij verzoeken u dan ook de indexatie toe te staan per 1-1-2027.	Zie het antwoord op vraag 111.
113	Aanbestedingsdocument	4.19.B	38	Eerste indexeringsmoment	Een eerste indexering per 1-1-2028 achten wij niet reëel. Inschrijvers moeten eind 2025 hun tarieven bepalen en zouden ruim 2 jaar moeten vooruitkijken. Met als gevolg dat een extra risicotoeslag wordt opgenomen in uw tarieven. Wij verzoeken u om de eerste indexering te laten plaatsvinden per 1 januari 2027. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 111.

114	Aanbestedingsdocument	4.19.B	38	Peilmaand	Wij stellen voor om als peilmaand de maand september van het voorgaande jaar te hanteren en niet het 'verouderde' cijfer over januari. Gaat u hiermee akkoord?	<p>Ja, dat is akkoord.</p> <p>De eenheidsprijzen welke door de Opdrachtnemer zijn opgegeven in het Prijzenblad bij inschrijving zijn de contractprijzen. Deze worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehanteerd.</p> <p>Opdrachtgever past 1x per jaar een indexering toe op de tarieven. De tarieven worden vanaf het eerste jaar na de startdatum aangepast op basis van onderstaande indexering, waarbij rekening wordt gehouden met materialen en loonkosten.</p> <p>Voor de middelen en materialen via het door het CBS gepubliceerde indexcijfer "CPI Alle huishoudens". Hiervoor geldt als peilmaand de maand <b>september</b> van het voorgaande jaar. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 20287.</p> <p>Voor de loonkostencomponent via de gepubliceerde "Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling "(OVA). Hiervoor geldt het in de maand november van het voorgaande jaar bekende OVA-percentag. Indien dit een voorlopig percentage betreft wordt dit als definitief beschouwd en vindt geen correctie plaats op basis van het definitieve OVA-percentag.</p> <p>De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027.</p> <p>Voor het bepalen van de indexering op de tarieven wordt een verhouding gehanteerd tussen CPI en OVA van 70% resp. 30%.</p>
115	Aanbestedingsdocument	4.20.A	39	Termijn managementinformatie	Wij verzoeken u de termijn voor het aanleveren van de managementinformatie te wijzigen naar 4 weken, zoals ook reeds opgenomen in de conceptovereenkomst.	Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel om de managementinformatie uiterlijk vier weken na afloop van het voorafgaande kwartaal aan te leveren.
116	Aanbestedingsdocument	4.21.B	40	Wijzigingen gedurende looptijd	Kunt u bevestigen dat u bij grote wijzigingen in overleg zult treden met de Opdrachtnemers om gezamenlijk te bepalen of het niet aanpassen van tarieven reëel is?	Opdrachtgever doet op voorhand geen toezeggingen. In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtgever, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, besluiten om hierover in overleg te treden.
117	Aanbestedingsdocument	4.21.C	41	Contractstandaarden	De contractstandaarden die in ontwikkeling zijn, zijn uitdrukkelijk bedoeld voor nieuw af te sluiten overeenkomsten en niet voor het tussentijds wijzigen van bestaande overeenkomsten. Wij verzoeken u daarom eis 4.21.C in zijn geheel te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, waarom niet?	<p>Nee, opdrachtgever kiest hier niet voor. De contractstandaarden voor hulpmiddelen worden ontwikkeld om te zorgen voor uniformiteit, transparantie en efficiëntie in de afspraken tussen gemeenten, leveranciers en andere betrokken partijen. Ze maken het mogelijk om op een eenduidige manier te werken, wat de kwaliteit van dienstverlening aan inwoners verbetert.</p> <p>Opdrachtgever heeft daarom besloten om de wijzigingsclausule op te nemen in het contract, zodat vanaf het moment dat de contractstandaarden beschikbaar zijn, er volgens deze standaarden gewerkt kan worden. Opdrachtgever kiest voor een langdurig contract. De wijzigingsclausule maakt het mogelijk om bestaande, langlopende contracten tussentijds aan te passen zodra de contractstandaarden beschikbaar zijn. Ook het Ketenbureau adviseert om in overeenkomsten die nu worden afgesloten een wijzigingsclausule op te nemen en dat heeft Opdrachtgever dus gedaan.</p>
118	Aanbestedingsdocument	4.21.D	42	Verwerkersovereenkomst	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn verwerkingsverantwoordelijken. Om deze reden verzoeken wij u de verwerkersovereenkomst te vervangen door de Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken die de VNG ter beschikking heeft gesteld (zie <a href="http://www.informatiebeveiligingsdienst.nl">www.informatiebeveiligingsdienst.nl</a> ). Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat mee in uw verzoek. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn verwerkingsverantwoordelijken. Op grond daarvan vervangt Opdrachtgever de Verwerkersovereenkomst door een Gegevens Uitwisselings Overeenkomst, die als bijlage is bijgevoegd bij het aanbestedingsdocument vs2.

119	Aanbestedingsdocument	4.21.D	42	Verwerkersovereenkomst	Het ketenbureau heeft bepaald dat in Wmo raamovereenkomsten voor hulpmiddelen zowel de gemeente als ook de leverancier beide verwerkersverantwoordelijk zijn. Een verwerkersovereenkomst is dan ook niet van toepassing en wij verzoeken u deze te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 118.
120	Aanbestedingsdocument	5.2.1 (Uitvoeringsplan)	43-44	Reikwijdte communicatievraag	Kunt u toelichten of met de vraag 'Hoe geeft u invulling aan de communicatie om inwonertevredenheid te borgen' wordt bedoeld: a) de wijze waarop wij communiceren met inwoners in de breedte, dus zowel rondom levering als service? b) de wijze waarop wij inwonertevredenheid monitoren en structureel borgen (zoals via tevredenheidsonderzoeken en verbeteracties)? Of verwacht u dat beide aspecten worden beschreven?	Oprachtgever bedoelt zowel A als B.
121	Aanbestedingsdocument	5.2.1 (Uitvoeringsplan)	43-44	Verzoek extra A4	Gezien de omvang en gedetailleerdheid van de gevraagde onderwerpen binnen het uitvoeringsplan (tien deelvragen verdeeld over Service & Dienstverlening en Bedrijfsvoering), achten wij de beschikbare ruimte van maximaal 5 A4 zeer beperkt. Om u een kwalitatief sterk aanbod te kunnen doen, verzoeken wij u een extra A4 toe staan. Gaat u akkoord met 6 A4 voor dit onderdeel?	Oprachtgever houdt vast aan maximaal 5 A4.
122	Aanbestedingsdocument	5.2.1 (Uitvoeringsplan)	43-44	Beoordelingssystematiek Poolbeheer	Kunt u de beoordelingssystematiek voor het gunningscriterium 'Poolbeheer' (25 punten) nader specificeren? Welke concrete KPI's (bijv. dekkinggraad, beschikbaarheid, maximale wachttijd) worden gehanteerd om de kwaliteit van het plan te meten en welke wegingsfactor hebben deze KPI's binnen het criterium?	Oprachtgever is op zoek naar een opdrachtnemer die in staat is om Oprachtgever maximaal te ontzorgen op dit onderdeel. De visie die Oprachtgever heeft op het Poolbeheer is geschetst in het aanbestedingsdocument. Deze NvI geeft in meerdere antwoorden verdere specifieke informatie over de invulling van het poolbeheer. Er worden geen concrete KPI's gehanteerd om het plan te meten. Op basis van de gegeven informatie wordt van Opdrachtnemer een plan van aanpak verwacht waarin de meerwaarde op de dienstverlening Poolbeheer wordt aangetoond.
123	Aanbestedingsdocument	5.3 Subgunningscriterium prijs	45-46	Fictieve totaalom	Bandbreedte fictieve totaalom en instructies prijzenblad; verzoek om andere range 80-100 per hulpmiddel.	Zie antwoord op vraag 13.
124	Aanbestedingsdocument	5.3 Subgunningscriterium prijs	45-46	Fictieve totaalom – verzoek hogere onder- en bovengrens	De huidige bandbreedte van de fictieve totaalom (€ 3,1-€ 3,35 mln) sluit naar ons inzicht onvoldoende aan bij de feitelijke kostendrijvers. Door de combinatie van (a) extra eisen en kostencomponenten (o.a. poolbeheer/stallingsinvesteringen, zero-emissie transitie, beperkte ruimte voor Specials, hogere administratieve lasten door meer contactmomenten en informatieoverdrachten) en (b) recente kostenontwikkelingen (CPI/OVA 2026), ontstaan reële kosten die buiten de huidige bandbreedte vallen. Bent u bereid de ondergrens én bovengrens te verhogen (€ 3,35-€ 3,55 mln), zodanig dat een realistische en kwalitatief verantwoorde inschrijving mogelijk is zonder onbedoelde afstraffing in de prijsbeoordeling?	Zie antwoord op vraag 13.
125	Aanbestedingsdocument	5.4	46	Weging criterium poolbeheer	Gezien het zeer kleine deel dat pooling vormt in de totale dienstverlening aan uw gemeente, stellen wij voor om het maximaal aantal punten voor dit sub criterium te wijzigen naar 100 (van dan in totaal maximaal 850 punten). Gaat u hiermee akkoord?	Nee, Oprachtgever gaat hiermee niet akkoord.
126	Aanbestedingsdocument	5.4.2	47	Aanpassing bovengrens	Om te kunnen voldoen aan de stevige eisen die u stelt in deze aanbesteding, verzoeken wij u om de financiële bovengrens voor de inschrijvingen te verhogen naar € 4.100.000. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, zie het antwoord op vraag 13

127	Aanbestedingsdocument	Planning / deadlines	5-6; 45-49	Verzoek uitstel inschrijfdatum	Gezien de uiterste inschrijfdatum van 6 januari 2026, direct na de kerstvakantie, en de daardoor beperkte beschikbaarheid van sleutelpersoneel voor cruciale interne afstemming (o.a. calculatie en directie-akkoord), is de gemeente bereid de inschrijfdatum met twee weken uit te stellen om de kwaliteit van de inschrijvingen te waarborgen?	Nee, de inschrijfdatum 6 januari blijft staan. Er zit een ruime periode tussen de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen en de uiterste inschrijfdatum.
128	Aanbestedingsdocument + AIV	4.21-D PvE + AIV art. 9.3	33-34; 4-13	AVG-rol/VO	Wij verzoeken u de verwerkersovereenkomst te laten vervallen. Opdrachtnemer is geen verwerker in de zin van de AVG onder de beoogde opdracht. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft eerder reeds geadviseerd richting diverse gemeenten dat hulpmiddelenleveranciers geen verwerker zijn, maar verwerkingsverantwoordelijke (zelfstandig). Uiteraard zijn wij bereid een overeenkomst voor gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken te sluiten zoals artikel 9.3 Inkoopvoorwaarden omschrijft.	Zie het antwoord op vraag 118.
129	Algemeen				Om tot een gedegen en verantwoorde calculatie en inschrijfprijs te komen zouden wij graag (zoals gebruikelijk) een bestand ontvangen met detailinformatie op hulpmiddelen-niveau (o.a. merk/type, bouwjaar). Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 14.
130	Algemene Inkoopvoorwaarden	Art. 15.2-15.3	11	Overmacht pandemie	Kunt u bevestigen dat de gevolgen van een pandemie, zoals Covid 19, als een overmachtssituatie wordt gezien? In voorkomend geval raken uitval en de door de overheid afgevaardigde maatregelen tenslotte de beschikbaarheid van personeel.	Ja. Een pandemie in beginsel niet, maar als de door de overheid uitgevaardigde maatregelen de beschikbaarheid van personeel beïnvloeden, wel.
131	Algemene Inkoopvoorwaarden	Art. 19.4	16-17	Meerwerk prijsbasis	in artikel 19 geeft u aan dat extra prestaties meerwerk betreft echter geeft u in 19.4 aan dat meerwerk tegen maximaal de prijzen uit de offerte mogen gelden. Welke prijzen uit de offerte doelt u op?	Er is geen sprake van meer- of minderwerk. Ieder product heeft een vastgestelde leverings- en onderhoudsprijs, zoals opgenomen in het Prijzenblad. Daarbij zijn de AIV ondergeschikt aan het gestelde in het aanbestedingsdocument en de Overeenkomst.
132	Algemene Inkoopvoorwaarden	Art. 28.1	20	Zeggenschap/fusie	Kunt u in het kader van overdracht van zeggenschap door een fusie bevestigen dat een herstructurering binnen een concern geen gevolg heeft/mag hebben voor de Overeenkomst?	Ja, dat is juist indien bij de herstructurering geen sprake is van overdracht van zeggenschap. NB: Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst in genoemde gevallen van art. 28.1 te ontbinden, echter zal dit niet lichtzinnig doen.
133	Bijlage Concept Overeenkomst	Art. 6.4	5	Goedkeuring indexering	Kunt u bevestigen dat u indexeringsvoorstellen die zijn ingediend conform de gestelde voorwaarden altijd zult goedkeuren?	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opgegeven indexering te controleren op basis van de gestelde index. Als deze op de juiste manier is toegepast, dan zal deze indexatie worden goedgekeurd.
134	Bijlage Concept Overeenkomst	Art. 6.4	5	Indexatie: goedkeuring	Kunt u aub bevestigen dat goedkeuring niet zal worden onthouden indien het indexatievoorstel voldoet aan de voorgeschreven indexatie?	Zie het antwoord op vraag 133.
135	Bijlage Concept Overeenkomst	Art. 6.4	5	Indexatiemethode en -moment	Indexatiemethode en eerste indexatiemoment Vraag Wilt u de indexatiemethode specificeren conform de VNG-handreiking (70% CPI en 30% OVA) en het eerste indexatiemoment bepalen op het eerstvolgende kalenderjaar na contractstart (bijvoorbeeld 1 januari 2027), in plaats van een later moment? Dit voorkomt risicopremies en sluit aan bij kostenontwikkeling van materiaal en loonsom.	Vraag 1: Zie antwoord op vraag 114, eis 4.19 B en de concept Overeenkomst; daarin is de verdeling opgenomen. Vraag 2: Zie het antwoord op vraag 111.
136	Bijlage Concept Overeenkomst	Art. 4.2	12-13; 5	Optiejaren wederkerig	Wij verzoeken u graag om de optiejaren 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.	Zie het antwoord op vraag 23.

137	Bijlage Concept Overeenkomst	Artikel 5	5	verrichten werkzaamheden	Dit artikel lijkt niet van toepassing voor de onderhavige aanbesteding, immers de opdrachtnemer komt niet bij de gemeente maar bij diens inwoners aan huis.	Ja, dat is juist.
138	Bijlage Concept verwerkersovereenkomst	1.2 leidraad	6	verwerkersovereenkomst	Wij verzoeken u de verwerkersovereenkomst te laten vervallen. Inschrijver is geen verwerker in de zin van de AVG, maar zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver is dus van mening dat er geen sprake is van een verwerkersverantwoordelijke relatie en er geen juridische grondslag is om Inschrijver als verwerker in de zin van de AVG aan te spreken. Inschrijver verwijst u ook naar het standpunt van de AP op haar website en haar advies aan diverse gemeenten. Uiteraard is inschrijver bereid een Privacy addendum (zoals vermeld in eis 5 van bijlage 4 (PVE)) te sluiten bij contractering.	Zie het antwoord op vraag 118.
139	Bijlage ICT aansluitvoorwaarden	algemeen		Certificering	In de bijlage staan veel verwijzingen en verplichtingen benoemd die lang niet allemaal voor de onderhavige aanbesteding toe te passen zijn. Als bewijs eist u een NEN 7510 certificaat. Mogen wij veronderstellen dat met het overleggen van dit bewijsstuk de inschrijver heeft voldaan aan de voorwaarden van het ICT document?	Als er een NEN 7510 certificaat wordt overhandigd is dit voldoende als antwoord op de eisen behorende bij het thema "9 Inschrijver - Certificering en Compliance": ICT107-ICT112 en ICT106. ICT113 blijven van kracht.
140	Bijlage ICT aansluitvoorwaarden				Deze aanbesteding gaat niet om het leveren van ICT-systemen aan uw gemeente. Kunt u aangeven wat de reden is om deze bijlage toe te voegen aan de aanbestedingsstukken (bovenop uw eis voor NEN7510-certificering)?	Er is sprake van dataopslag van inwoners van de gemeente Arnhem. Alhoewel we een dienst afnemen stellen wij wel eisen aan de gebruikte oplossing om datalekken en imagoschade voor Opdrachtgever te voorkomen.
141	Bijlage ICT Aansluitvoorwaarden	ICT106-ICT109	n.v.t.	Minimumnormen security	In ICT106 wordt gerefereerd aan de ISO27001 en bijbehorende VvT. Dit is een zeer gebruikelijk eis binnen het hulpmiddelensegment. In ICT107, 108 en 109 worden verdere eisen gesteld die gezien kunnen worden als een aanvulling op de ISO27001, te weten de ISAE3402, ISO27018 en ISO27701. We begrijpen vanuit de continue veranderende dreiging op ICT vlak dat u meest recente en maximaal haalbare assurance nastreeft. Het is voor de hulpmiddelen leveranciers echter niet realistisch om in de lopende auditeringscycli (op bijv. de ISO27001 en NEN7510) direct uit te breiden met aanvullende normeringen wanneer deze beschikbaar komen. Mede gezien de omvang van de aanbestede Wmo hulpmiddelen: u kunt ermee instemmen dat Opdrachtnemer minimaal ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd dient te zijn?	Alleen een NEN 7510 certificaat wordt geeist.
142	Bijlage Invulling SROI	n.v.t.	1-2	Social Return (basis)	U stelt in de aanbestedingsleidraad als eis dat tenminste 5% van de omzet aan social return besteedt wordt. Omdat het hier gaat om een opdrachtverlening waarin de omzet voor het overgrote deel bestaat uit levering van middelen en de loonsom zeer beperkt is, verzoeken wij om de social return verplichting aan te passen naar 5% van de loonsom.	Zie het antwoord op vraag 107.
143	Bijlage Productcodelijst	11 X21	9	Duwondersteuning, aankoppelbaar t.b.v. begeleider	In de omschrijving staat de elektrische aandrijfmot is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de in categorie 11, hoofdgroep 0 beschreven voorzieningen. Mogen we deze ook plaatsen op de kinderrolstoelen (hoofdgroep 3)?	Ja, dit is ook voor kinderrolstoelen van toepassing.
144	Bijlage Productcodelijst	11X02/11X03	6-7	11X02 vs 11X03	De omschrijving en gebruiksdoel van cat. 11X02 Rolstoel semipermanent gebruik en 11X03 Rolstoel actief gebruik, vouwframe, verschillen nauwelijks van elkaar. Kunt u nader toelichten wat de verschillen zijn tussen deze twee categorieën, evt. met voorbeelden van merk/type rolstoel?	Opdrachtgever volgt hier de duiding van de landelijke productcodelijst. Opdrachtgever gaat er vanuit de marktpartijen de vertaling van de beschrijving naar het productcode krijgen. In nadere werkafspraken moeten Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen met elkaar dit verduidelijken.

145	Bijlage Productcodelijst	11X05	7	Maatwerk gelast	Mogen wij aannemen dat in categorie 11X05 "Rolstoel actief gebruik, maatwerk" alle rolstoelen vallen die door de fabrikant per persoon op maat gelast worden? Zonee, kunt u toelichten wat u verstaat onder maatwerk?	Nee, niet alle gelaste rolstoelen vallen per definitie onder defintie 11X05. Alleen bij rolstoelen in de categorie "rolstoel actief gebruik". Maatwerk verwijst naar: "Voorzien van niet-standaard opties of aanpassingen welke niet door de fabrikant of importeur van de rolstoel als optie of aanpassing leverbaar zijn".
146	Bijlage Productcodelijst	11X06	6	Rolstoel voor permanent gebruik, kantelbaar	In de omschrijving van de 11X06 is geen vermelding opgenomen inzake <b>geïntegreerde</b> elektrische duwondersteuning. Duwondersteuning (indien van toepassing) in deze categorie is altijd geïntegreerd in de rolstoel (niet demontabel). De productcode 11X21 is een aankoppelbare duwondersteuning (eenvoudig demontabel). Indien bij een 11X06 een elektrische duwondersteuning noodzakelijk is ontvangt de opdrachtnemer dan twee toewijzingen?	Ja, dat is juist.
147	Bijlage Productcodelijst	11X11 (huis)	6	Kleine e-rolstoel/ vervoer	In cat 11X11 elektrische rolstoelen voor gebruik in huis wordt gesteld dat deze geschikt moet zijn om te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen. Soms is in deze categorie een zeer kleine elektrische rolstoel nodig omdat de gebruiker zeer klein behuisd is. Deze kleine modellen (bijvoorbeeld een Mercado 6100) zijn niet geschikt voor buiten rijden, zijn daarom niet gecrashtest en niet geschikt voor rolstoelvervoer met inzittende. Gaat u ermee akkoord dat deze rolstoelen binnen deze categorie geleverd kunnen worden als ze noodzakelijk zijn en de cliënt niet vervoerd hoeft te worden zittend in de elektrische rolstoel?	Nee, Het hulpmiddel dient te voldoende functionele eisen zoals beschreven zijn bij de categorieën.
148	Bijlage Productcodelijst	12X04	14	Scootmobiel extra geveerd	12X04 Scootmobiel 3 wiel, variatie 2 extra geveerd wordt omschreven als een scootmobiel met een maximum snelheid van 12 km/u. Voor zover wij weten worden extra geveerde scootmobielen standaard geleverd in 15 km/u. Is het akkoord dat wij in deze categorie extra geveerde 15 km/u modellen inzetten en de maximum snelheid instellen op 12 km/u? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Nee, de extra geveerde 15 km/u valt deze onder de categorie 12X05. De variatie 2 is max 12 km en de variatie 3 is 15 km.
149	Bijlage Productcodelijst	12X05 e.a.	14-16	Gewicht: toepasbaarheid	Bij de scootmobielen staat alleen in cat 12X05 Scootmobiel, 3 wiel, variatie 3, extra geveerd specifiek "Toepasbaar voor elk lichaamsgewicht" benoemd. 1. Mogen wij aannemen dat dit voor de andere scootmobielcategorieën in deze hoofdgroep niet van toepassing is? 2. Is er een maximum gewicht voor deze andere categorieën?	1. Nee dat mag u niet aannemen. 2. Indien er geen maximum gewichten zijn vermeld geldt hetgeen bepaald in Bijlage 'Productcodelijst versie Arnhem' op pagina 2 onder punt 1. Het hulpmiddel is volledig passend en (goedkoopst)adequaat in relatie tot de specifieke indicatie van de Inwoner ongeacht van lengte, gewicht en of woonomgeving, buiten dan wel binnenshuis van de Inwoner.
150	Bijlage Productcodelijst	12X31-12X34	19-20	Tandems/duofietsen ondersteuning	In de categorieën Tandems en duofietsen (12X31 t/m 12X34) wordt niet beschreven of hulpmiddelen met trapondersteuning hier ook onder vallen. Mogen wij ervan uitgaan dat de tandems en duofietsen met trapondersteuning in de best passende categorie zonder ondersteuning vallen? zo nee, kunt u dit toelichten?	Ja, dat is juist. Ook Hulpmiddelen met trapondersteuning valt hieronder.
151	Bijlage Productcodelijst	13X02	22	Tilliften scope	Bij categorie 13X02 Tillift passief staat niets vermeld over verrijdbaarheid. Mogen wij aannemen dat Plafondliften en Elektrisch verrijdbare tilliften buiten de scope van de opdracht vallen? Zo nee, mogen wij aannemen dat deze in 13X02 vallen? En indien niet in cat. 13X02, in welke categorie wilt u deze hulpmiddelen zien?	De plafondliften vallen buiten scope van deze aanbesteding. De elektrische verrijdbare tilliften kunnen in het kader van de Wmo verstrekt worden, maar Opdrachtgever verwacht dat deze niet snel worden verstrekt.
152	Bijlage Productcodelijst	13X10	27	afwijkende code	13X10: deze codering wijkt af van de overige productcodes. Op het prijsblad dient een prijs te worden ingevuld terwijl er geen gebruiksdoel/ duur en eisen/ eigenschappen van het product zijn benoemd. Kunt u aangeven welke hulpmiddelen in deze categorie geleverd worden?	Dit is de toiletbrilverhoger met geïntrigeerde arondersteuning, zie aangepast prijsblad

153	Bijlage Productcodelijst	Cat 11, Hoofdgroep 5	14	Tarieven kussens en ortheses	Wij verzoeken u deze groep op te nemen in het prijzenblad.	Nee, omdat een kussen en othese worden gezien als onderdeel van het hulpmiddel.
154	Bijlage Productcodelijst	Cat 12, Hoofdgroep 3	21	Duofiets / tandem elektrisch	Kunt u bevestigen dat alle duofietsen / tandems elektrisch ondersteund dienen te zijn?	Nee, dit is niet per definitie standaard.
155	Bijlage Productcodelijst	Cat 12, Hoofdgroep 6	24	Rijlessen	Wij verzoeken u deze groep op te nemen in het prijzenblad.	Dit nemen wij niet apart op in het prijzenblad.
156	Bijlage Productcodelijst	Cat 13, Hoofdgroep 1	27	Ontbrekende producten prijzenblad	De producten 13X16 en 13X18 ontbreken nog in het prijzenblad. Wij verzoeken u deze alsnog op te nemen.	Deze 2 producten vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
157	Bijlage Productcodelijst	Cat 13, Hoofdgroep 1	27	Onderhoud 13X13	Wij verzoeken u om voor product 13X13 (Douche-/toiletstoel verstelbaar en/of kantelbaar) het onderhoud van toepassing te laten zijn in het prijzenblad.	Ja, Opdrachtgever neemt uw voorstel over.
158	Bijlage Productcodelijst	Diverse (niet passend)	4-5; 27-28	Buiten scope voorzieningen	De volgende voorzieningengroepen kunnen wij niet plaatsen binnen de omschrijving van de categorieën. Mogen wij ervan uitgaan dat deze buiten de scope van de opdracht vallen? Zo nee, kunt u aangeven in welke categorie u deze wilt zien of hoe u ermee om wilt gaan? 1 Drempehulpen 2 Kinder aankleedtafels 3 Kinder badvoorziening	Deze vallen alle 3 buiten scope.
159	Bijlage Productcodelijst	fietsen	21	Duofiets/tandem	Er zijn vier productcodes voor fietsen voor twee personen waarbij één persoon niet instaat is om zelfstandig te fietsen. In geen van deze productcodes vermelding gemaakt van wel of niet elektrische ondersteuning. Bij de andere fietsvoorzieningen is dat wel uitgesplitst. Wordt verwacht dat leverancier deze vier productcodes zowel ondersteund als niet ondersteund levert binnen dezelfde categorie? Zo ja, worden de categorieën dan nog verder opgesplitst?	Zie de beantwoording van vraag 150 en van vraag 154.
160	Bijlage Productcodelijst	Kinderuitvoering (diverse)	5; 10-13	Kinderuitvoeringen	Mogen wij ervan uitgaan dat voor de hulpmiddelen waarvoor geen aparte kindercategorie wordt gevraagd, de genoemde categorieën inclusief de kindervoorzieningen zijn? Zo nee, wilt u aangeven hoe u hiermee om wilt gaan?	Indien er geen specifieke vermelding is van een kindvoorziening geldt deze voor volwassenen en kinderen. Zie ook Bijlage 'Productcodelijst versie Arnhem' op pagina 2 onder punt 1. Het hulpmiddel is volledig passend en (goedkoopst)adequaat in relatie tot de specifieke indicatie van de Inwoner ongeacht van lengte, gewicht en of woonomgeving, buiten dan wel binnenshuis van de Inwoner.
161	Bijlage Productcodelijst	Ortheses en AD kussens	14		Hier worden hier 4 productcodes genoemd die we niet terug zien in het inschrijfformulier, kunt u dit toelichten?	Dit klopt omdat dit gezien wordt als onderdeel van het hulpmiddel.
162	Bijlage Productcodelijst	Sporthulpmiddelen	18-21	Sport buiten scope	Voor sporthulpmiddelen is een apart sportbudget beschikbaar. Gaat u akkoord met het buiten de scope van de opdracht laten vallen van deze voorzieningen? En gaat u ermee akkoord om hierover aparte afspraken te maken tijdens de implementatie?	Sporthulpmiddelen vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Inwoners kunnen, indien van toepassing, in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming waarmee zij zelfstandig een sporthulpmiddel kunnen aanschaffen. Opdrachtgever staat open voor een gesprek met een leverancier over dit onderwerp, mits dit niet in strijd is met het aanbestedingsrecht.
163	Bijlage Productcodelijst + Leidraad	11X99/12X99/13X99 + §4.7	15; 27-28; 28-31	Specials-indeling	Mogen wij aannemen dat de categorieën 11X99, 12X99 en 13X99 de Specials zijn die in de Aanbestedingsleidraad 4.7 worden beschreven? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Dat is juist. Deze categorieën zullen alleen gebruikt kunnen worden voor specials als beschreven in 4.7 E t/m H.

164	Bijlage Productcodelijst + Leidraad (PvE)	11X11/11X12/11X13 + PvE 4.4	6-7; 26	Verstellingen >2 / prijscategorie	In de algemene vereisten staat "Voor alle voorzieningen geldt de toevoeging: indien noodzakelijk modulair aangepast met fabrieksopties en accessoires en/of voorzien van individueel maatwerk." Kunt u toelichten wat u onder maatwerk verstaat in cat. 11X13 Elektrische rolstoel, maatwerk? Daarnaast staat bij de cat. 11X11 en 11X12 expliciet vermeld dat er maximaal twee elektrische verstellingen op mogen zitten. Wat is dan de procedure als blijkt dat iemand meer elektrische verstellingen nodig heeft? Volgt er dan een categoriewijziging naar 11X13? Realiseert u zich dat dan al bij de indicatie vastgesteld moet worden hoeveel elektrische verstellingen iemand nodig heeft en dat dat tot onnodige categoriewijzigingen leidt als er meer verstellingen nodig zijn? Wij willen voorstellen om cat. 11X11, 11X12 en 11X13 in één prijscategorie te laten vallen, net zoals 11X03, 11X04 en 11X05 in één prijscategorie vallen. Dat is voor iedereen goed werkbaar.	Nee, we houden vast aan de huidige indeling.
165	Inschrijfformulier Prijzenblad			Prijs per productcode	Wij verzoeken u om de mogelijkheid om onze tarieven af te geven per productcode. Doordat u in de huidige opzet van het prijzenblad productcodes samenvoegt, moeten wij samengestelde tarieven hanteren. In die samengestelde tarieven rekenen wij dan noodgedwongen een risico-opslag, waarmee uw tarieven onnodig hoger worden.	Opdrachtgever houdt vast aan de huidige opzet. Opdrachtnemer kan op basis van de aantallen per product een inschatting maken van het samengesteld tarief dat hij wil offren. Het is aan Inschrijver om te bepalen of en in welke mate hij hiervoor een risico-opslag toepast.
166	Prijzenblad + PCL	Excel 12X11/12X12; PCL 12X11-12	PCL 16-18	Omschrijving lage instap	In het prijzenblad staat bij 12X11 als omschrijving "tweewielfiets, lage instap, met trapondersteuning". In de Productcodelijst staat echter "Tweewielfiets lage instap". Mogen wij aannemen dat de omschrijving van de Productcodelijst correct is en indien een lage instapfiets met trapondersteuning geleverd moet worden deze in cat. 12X12 Tweewielfiets, met trapondersteuning valt? Zo nee, in welke categorie wilt u dit hulpmiddel dan zien?	Nee, dit klopt niet. 12X11 is de categorie van een tweewielfiets met lage instap waarbij de optie van trapondersteuning ook mogelijk is.
167	Prijzenblad + PCL	n.v.t. + PCL ref.	n.v.t.; PCL	12X50 / 13X10 ontbreken PCL	Cat. 12X50 Autostoeltje en 13X10 Douche en toiletvoorzieningen worden in het prijzenblad genoemd. Maar deze worden in de Productcodelijst niet gespecificeerd. Bij andere categorieën worden deze ook niet gespecificeerd (het lijken algemene hoofdgroepen), maar die staan dan ook niet in het prijzenblad. Mogen wij aannemen dat deze twee ten onrechte in het prijzenblad staan? Zo nee, kunt u dit dan toelichten?	Dit klopt, de 12X50 moet 12x51 zijn dit is aangepast op het prijzenblad. Voor toelichting op 13x10 zie vraag 152.
168	Prijzenblad + PCL	PCL 13X17/13X18	PCL 22-24	13X17/13X18	Categorie 13X17 Douchewagen/douchebrancard en 13X18 Badplank staan benoemd in de Productcodelijst, maar niet gespecificeerd. 13X17 staat wel in het Prijzenblad maar 13X18 niet. Kunt u beiden aanvullen met specificaties in de Productcodelijst en 13X18 toevoegen aan het Prijzenblad? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Zie antwoord vraag 156: 13x18, badplank valt niet onder de scope. 13X17 valt wel onder de scope maar is niet gespecificeerd in de standaard productcodelijst
169	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Declaratie servicecomponent (Prijzenblad)	n.v.t.	Declaratiefrequentie service	Het Prijzenblad spreekt van een 'Prijs service per jaar': hoe verwacht u dat de declaratie van de Service component plaatsvindt: per jaar of per maand?	Per jaar. Zie Bijlage Declaratie servicedienstverlening voor verder toelichting.
170	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Declaratiestromen (Prijzenblad)	n.v.t.	Levering en Service via i-Wmo	In het 'Prijzenblad' wordt een onderscheid gemaakt tussen de 'Levering' en de 'Service-component': per productgroep wordt één Productcode vermeld: vraag is of u de Levering- en Service-component beide via het berichtenverkeer wilt laten afhandelen?	Zie het antwoord op vraag 169.

171	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Overkoepelend (Handreiking 3.1)	n.v.t.	Procesuniformering i-Wmo	Over-all: er is een "Handreiking gebruik van iWmo-berichtenverkeer 3.1 door gemeenten en hulpmiddelenleveranciers (huur - vaste prijs)" van het Zorginstituut Nederland. Uw contractvorm is niet één op één te plotten op deze Handreiking. Onze aanbeveling zou zijn de procesgang rondom Hulpmiddelen met alle betrokken partijen op te tekenen en met elkaar keuzes te maken die tot de minste administratieve handelingen leiden. Staat u hiervoor open?	Gemeente Arnhem hanteert al bijna 8 jaar het berichtenverkeer voor communicatie met onze huidige hulpmiddelenleverancier, naar tevredenheid van beide partijen. Deze procesgang (ingericht met zo min mogelijk administratieve handelingen) zullen wij continueren. Na gunning zullen we de procesgang met de gecontracteerde leveranciers delen.
172	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Selectie/passing + 315 + aanvraagformulier	n.v.t.	Dubbele 301 en vulling velden	U geeft aan dat Opdrachtnemer na selectie een ondertekend aanvraagformulier naar Opdrachtgever stuurt én dat Opdrachtnemer een 315 bericht stuurt. Het is dan aan Opdrachtgever om 315 én bijbehorend formulier te matchen en beoordelen, daarna volgt een 301 bericht. Dit betekent dat Opdrachtnemer 2x een 301 bericht ontvangt: één voor de Intake en één definitieve toewijzing. Kunt u aangeven hoe de Omvang velden in de 301 Intake dan gevuld zullen zijn en welke wijzigingen er vervolgens in de 301 Leveringsopdracht toegezonden worden?	Opdrachtgever heeft het proces beschreven onder paragraaf 1.11 van het aanbestedingsdocument. Het klopt dat Opdrachtgever tweemaal een 301 bericht stuurt aan Opdrachtnemer. Eerst een 301 Intake opdracht en later de 301 toewijzing voor het product welke Opdrachtnemer heeft geselecteerd. Opdrachtnemer heeft voor dit product een 315 bericht (verzoek om toewijzing) gestuurd. Het 301-bericht "Intake" is dus zeer algemeen. Opdrachtgever geeft in het tekstveld van het 301 intakebericht extra informatie mee die van belang is voor de selectie. Als Opdrachtnemer een voorziening heeft geselecteerd en de inwoner hiermee instemt, dan zal Opdrachtgever na ontvangst van het 315 bericht een toewijzing doen voor het door Opdrachtnemer geselecteerde product.
173	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Stap 1: Intake opdracht (301)	n.v.t.	301-inhoud bij Intake	Bij 'Stap 1: Intake opdracht' – u vermeldt dat het Soc. Wijkteam een 301 bericht stuurt: bevat dit bericht enkel een Productcategorie of ook een Productcode?	De productcode is "Intake". Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer op basis van een intakeopdracht een Hulpmiddel te selecteren en vermeldt in het tekstveld relevante informatie met eventueel functionele eisen waaraan een Hulpmiddel moet voldoen. Het is aan de Opdrachtnemer om een passend adequaat Hulpmiddel te selecteren. Opdrachtgever kan in het tekstveld aangeven aan welke oplossingsrichting (productcategorie of productcode) hij denkt.
174	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Stap 3: Levering (305)	n.v.t.	305-datum en administratieve druk	Na levering volgt een 305 met de leverdatum: gezien de optie in stap 3 dat het middel bij passing achtergelaten kan worden (bij een getekend aanvraagformulier) en daarna de beoordeling voor de definitieve 301 nog volgt, betekent dit dat de 305 berichten als startdatum geregeld een Ingangsdatum in het verleden zullen bevatten. Aangezien de 305 de trigger is voor de eigen bijdrage en deze niet eerder verzonden kan worden dan ná de 301 leveringsopdracht: bent u zich bewust van de druk die deze procesgang op de administratieve afhandeling zal leggen, om stapelfacturen van de eigen bijdrage te voorkomen?	Opdrachtgever heeft het administratieve proces zodanig ingericht dat, na ontvangst van het 315-bericht, binnen één à twee werkdagen een 301-toewijzing wordt verstuurd. Na ontvangst van deze toewijzing kan opdrachtnemer het 305-bericht indienen. Indien dit tijdig gebeurt, zal dit niet leiden tot stapelfacturen bij het opleggen van de eigen bijdrage.
175	Proces & Instructie: i-Wmo-berichtenverkeer	Toewijzing(en)	n.v.t.	Aantal toewijzingen en inrichting	Indien Ja: betekent dit dat er 2 Toewijzingen worden afgegeven? Indien Ja: hoe ziet u de inrichting voor u wanneer op één Productcode zowel een eenmalige declaratie als een periodiek declaratie plaats dient te vinden?	M.b.t. "Indien Ja: betekent dit dat er 2 Toewijzingen worden afgegeven?": Opdrachtgever snapt de vraagstelling niet. Zie het antwoord op vraag 172; mogelijk beantwoordt dit de vraag.  M.b.t. "Indien Ja: hoe ziet u... ..dient te vinden?" Dit komt niet voor.