



Aanbestedingsdocument:

Wmo Hulpmiddelen en bijbehorende services
Vs 3 n.a.v. Nota van Inlichtingen 2

CPV-code: 33196000-0 Medische hulpmiddelen

Zaaknummer: 4329939

Datum: 20 oktober 2025

Datum: 11 november 2025 vs 2

Datum: 25 november 2025 vs 3

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Definities.....	4
1.3	Opdrachtgever.....	7
1.4	Aanleiding aanbesteding	7
1.5	Doel van de aanbesteding	7
1.6	Beschrijving van de Opdracht.....	7
1.7	Omvang van de Opdracht.....	10
1.8	Verdeling van de Opdracht over de Opdrachtnemers	11
1.9	Perceelindeling	11
1.10	Financieringssystematiek	11
1.11	Werkwijze uitgifte Wmo Hulpmiddelen	12
1.12	Toekomstige ontwikkelingen.....	13
1.13	Aanvang en duur van de Overeenkomst.....	14
1.14	Gunningscriterium.....	15
2	PROCEDURE	16
2.1	Algemene procedureregels	16
2.2	Planning	18
2.3	Inlichtingen, stellen van vragen.....	19
2.4	De beoordeling	19
2.5	Gunning	19
2.6	Klachtenprocedure	20
2.7	Tegenstrijdigheden.....	20
3	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	21
3.1	Uitsluitingsgronden	21
3.2	UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer.....	22
3.3	Deel III Uitsluitingsgronden	24
3.4	Deel IV Geschiktheidseisen.....	24
3.5	Rechtsgeldige ondertekening.....	25
3.6	In te dienen documenten	26
4	PROGRAMMA VAN EISEN	27
4.1	ALGEMENE EISEN	27

4.2	EISEN WERKNEMERS- TRAINING EN OPLEIDING	27
4.3	UITVOERINGSEISEN ALGEMEEN	27
4.4	EISEN HULPMIDDELEN.....	28
4.5	EISEN COMMUNICATIE.....	29
4.6	SELECTIE EN PASSING HULPMIDDELEN	29
4.7	LEVERING VOORZIENINGEN EN SPECIALS	30
4.8	SERVICES (onderhoud en reparaties) HULPMIDDELEN	33
4.9	PROEF- EN GEWENNINGSLESSEN	35
4.10	BEHEER POOLLOCATIES	35
4.11	INNAME HULPMIDDELEN	36
4.12	OVERSTAPPEN NAAR ANDERE OPDRACHTNEMER EN SCHOUW	36
4.13	VERHUIZINGEN	37
4.14	EISEN BIJ STORINGSMELDING EN RESPONSTIJD	38
4.15	DUURZAAMHEID EN CIRCULARITEIT	40
4.16	SOCIAL RETURN	40
4.17	AFHANDELING KLACHTEN EN CLAIMS.....	40
4.18	KLANTTEVREDENHEID	41
4.19	TARIEVEN EN FACTURATIE	41
4.20	MANAGEMENTINFORMATIE	42
4.21	CONTRACTVOORWAARDEN	44
5	GUNNINGSCRITERIA	46
5.1	Algemeen.....	46
5.2	Subgunningscriterium kwaliteit.....	46
5.3	Subgunningscriterium prijs.....	48
5.4	Beoordeling gunningscriteria	49
6	BIJLAGEN.....	52

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

U heeft zojuist het aanbestedingsdocument met betrekking tot de Europese aanbesteding “Wmo Hulpmiddelen en bijbehorende services” van de gemeente Arnhem gedownload. Fijn dat u belangstelling heeft. Wij wensen u veel succes bij deze procedure.

Deze aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal en vangt aan middels een aankondiging van een opdracht via TED en TenderNed waar deze gepubliceerd is.

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk voor het aanbieden van Wmo Hulpmiddelen aan burgers die daarvoor in aanmerking komen. De wet is bedoeld om mensen te ondersteunen, zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

De huidige Overeenkomst voor levering van Wmo Hulpmiddelen loopt af per 1 juli 2026 wat de reden is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de procedure van aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de levering en bijbehorende dienstverlening. Door middel van het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle voorwaarden en modaliteiten van deze aanbesteding, zoals de geschiktheidseisen, de procedure, het Programma van Eisen, de gunningscriteria, etc.

De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats op grond van de Aanbestedingswet 2012 (AW). In deze wet zijn de Europese bepalingen uit de Richtlijnen (2014/23/EU, 2014/24/EU vastgesteld op 26 februari 2014)) geïmplementeerd.

1.2 Definities

De in dit document gebruikte begrippen, die met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de hieronder vermelde betekenis (ongeacht of dit begrip in meervoud of enkelvoud wordt gebruikt).

Aanbestedingsdocumenten	Dit document, inclusief bijlagen, Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van een Opdracht waarin Opdrachtgever informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.
Adequate Voorziening	Een Voorziening die aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de Inwoner en gelijktijdig aansluit op een functioneel advies/pakket van eisen. Een adequate Voorziening stelt de Inwoner in staat om maatschappelijk te participeren en langer zelfstandig te functioneren in de maatschappij. Daardoor vormt het een belangrijke steun voor de eigen kracht van de Inwoner en haar netwerk.

De Connectie	Bedrijfsvoeringsorganisatie (gemeenschappelijke regeling), waarin een aantal uitvoerende taken van de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum zijn ondergebracht.
Deelmobiliteit	Collectieve uitleen van Hulpmiddelen
Gewenningsles	<p>Les(sen) die bij aflevering aan een Inwoner wordt gegeven in het gebruik van een Hulpmiddel, teneinde veilig te kunnen deelnemen in het verkeer.</p> <p>De gewenningsles is een praktijkgerichte instructie, bedoeld om gebruikers vertrouwd te maken met het veilig besturen van een Hulpmiddel. De les kan bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitleg over de verkeersregels die gelden voor het Hulpmiddel; - Bediening van het voertuig, zoals sturen, remmen, snelheid doseren; - Manoeuvres oefenen, zoals bochten nemen, parkeren, veilig op- en afrijden van stoepen; - Verkeersdeelname, inclusief rijden op stoep, fietspad en rijbaan; - Testen rijvaardigheid t.b.v. poolvoorziening.
Inschrijver	Ondernemer die een aanbieding doet op basis van de Aanbestedingsdocumenten.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsdocumenten ingediende aanbieding.
Instroom	Verstreckte Voorziening(en) door huidige Opdrachtnemer.
Inwoner	De Inwoner woonachtig binnen de gemeentegrenzen van de Opdrachtgever, die in aanmerking komt voor een Hulpmiddel.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin gestelde (verduidelijkings)vragen geanonimiseerd worden beantwoord of eventuele aanvullingen of wijzigingen op de Aanbestedingsdocumenten worden weergegeven.
Opdracht	De diensten en leveringen die in het kader van deze aanbesteding worden gegund aan de ondernemer(s) d.m.v. een Overeenkomst.
Opdrachtgever	Gemeente Arnhem.
Opdrachtnemer	De Inschrijver(s) met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst heeft gesloten voortvloeiend uit het resultaat van deze aanbesteding.
Raamovereenkomst	Schriftelijke afspraken, via deze aanbesteding tot stand gekomen, gebaseerd op alle Aanbestedingsdocumenten, bijlagen en inschrijvingsstukken, aangemerkt als één integraal geheel, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Pool; Algemene Pool	<p>Een locatie waar inwoners met een Wmo-indicatie gebruik kunnen maken van deelvoorzieningen.</p> <p>Toegang kan rechtstreeks via Opdrachtnemer of op verwijzing door Sociale Wijkteams Arnhem.</p>
Pool; Gebouwgebonden Pool	Plek waar Wmo-Hulpmiddelen beschikbaar zijn voor deelgebruik voor mensen in de directe woonomgeving. Er is

	aan de Inwoner een toewijzing door Sociale Wijkteams Arnhem afgegeven voor deze locatie. Het uitgangspunt is dat alleen bewoners van het betreffende pand of woningen in omliggende straten gebruik kunnen maken van de gebouwgebonden Pools.
Proefles	Les verzorgd door Opdrachtnemer aan de Inwoner om de haalbaarheid vast te stellen om veilig gebruik te kunnen maken van een elektrisch Hulpmiddel of driewiel fiets.
Programma van Eisen	De functionele en/of technische omschrijvingen van de producten en dienstverlening, waarin de eisen zijn beschreven waar Inschrijver aan moet voldoen bij de uitvoering van deze Opdracht.
Social Return	Sociale voorwaarden, eisen en wensen die zijn opgenomen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, waardoor Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de realisatie van het gemeentelijke beleid ten aanzien van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Special	Een Hulpmiddel dat qua samenstelling (meerdere aanpassingen) en (hoge) complexiteit duidelijk afwijkt van een regulier Hulpmiddel en daarmee niet binnen de productenlijst valt.
Stichting Sociale Wijkteams Arnhem (SWTA)	Wijkteams Arnhem ondersteunt Inwoners van Arnhem op alle leefgebieden. Daarbij gericht op versterken van diens (wijk)netwerk. Waar nodig zetten ze passende zorg in (Voorziening) binnen het sociaal domein. Zij handelen in opdracht van de gemeente Arnhem.
Toegang	Het SWTA waar de Inwoner zich in eerste instantie meldt.
Uitstaand bestand	Alle uitstaande Hulpmiddelen, zowel de individuele Hulpmiddelen als de deelvoorzieningen binnen de poollocaties.
Uitstroom	Inname van Hulpmiddelen en Voorzieningen door Opdrachtnemer.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Uniforme verklaring welke vanuit de Aanbestedingswet 2012 verplicht ingesteld is, waarmee Inschrijver verklaart of hij voldoet aan de gestelde eisen in deze aanbesteding en aangeeft of er uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
Gegevens Uitwisselings Overeenkomst	Een overeenkomst waarin afspraken worden vastgelegd tussen twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken over doel, rechtmatigheid, rollen, beveiliging, datalekken en communicatie met betrokkenen.
Voorziening en Hulpmiddel	In dit document worden de termen <i>Voorziening</i> en <i>Hulpmiddel</i> door elkaar gebruikt. Beide termen verwijzen naar producten, diensten of aanpassingen. Hoewel er in sommige contexten een onderscheid wordt gemaakt tussen een <i>Voorziening</i> (algemener, inclusief diensten en aanpassingen) en een <i>Hulpmiddel</i> (specifieker, vaak een fysiek product), hanteren wij in deze uitvraag geen strikt onderscheid. Waar in dit document wordt gesproken over een <i>Voorziening</i> of een <i>Hulpmiddel</i> , kan het beide betreffen.
Wmo 2015	Wet maatschappelijke ondersteuning.

1.3 Opdrachtgever

De Opdrachtgever is de gemeente Arnhem. De gemeente bestaat uit het bestuur en de ambtenaren. Het bestuur omvat de Gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders en bepaalt wat er in de stad moet gebeuren. De ambtenaren adviseren en ondersteunen het bestuur en voeren taken uit. De gemeentelijke taken worden uitgevoerd in verschillende programma's. Sommige gemeentelijke taken zijn belegd bij externe organisaties, een voorbeeld hiervan is de toegang naar het Sociaal Domein. Dit is belegd bij de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem (SWTA).

De Opdrachtgever handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring van het college van burgemeester en wethouders van de Opdrachtgever.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door het Cluster Strategie, Beleid en Regie, afdeling Zorg en Welzijn. De af te sluiten Overeenkomsten worden tevens beheerd door deze afdeling. Deze aanbestedingsprocedure wordt begeleid door een adviseur van team Inkoop en Aanbesteding van De Connectie.

1.4 Aanleiding aanbesteding

Vanuit de Wmo zijn gemeenten verplicht hun Inwoners te ondersteunen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Het gaat er hierbij onder andere om dat Inwoners met een beperking zo lang en goed mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven bewegen en wonen. Als onderdeel hiervan zal de gemeente de betreffende Inwoner, wanneer noodzakelijk, tegemoetkomen bij het verkrijgen van een geschikt Hulpmiddel. Dit heeft als doel de betreffende beperkingen te verminderen of weg te nemen en de zelfredzaamheid of participatie te vergroten.

De Opdrachtgever wenst twee Opdrachtnemers te contracteren voor het leveren van deze Hulpmiddelen.

1.5 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 2 Opdrachtnemers voor:

1. Het leveren, op basis van koop, van kwalitatief goede, op het individu afgestemde, best passende en in dat kader goedkoopst adequate Hulpmiddelen en bijbehorende services, waarbij iedere Inwoner keuzevrijheid heeft uit beide gecontracteerde Opdrachtnemers.
2. Het beheer van de bestaande poollocaties met de daarin aanwezige (deel)Voorzieningen, waarbij wordt gestreefd naar maximale inzet van deelmobiliteit.

1.6 Beschrijving van de Opdracht

De Opdracht omvat in hoofdlijnen:

1. Het (aan)passen, leveren en innemen van Wmo-Hulpmiddelen zoals genoemd in bijlage productcodelijst;

Op basis van een intakeopdracht van het SWTA voert de Opdrachtnemer een selectie en (aan)passing uit en onderzoekt samen met de Inwoner welk Hulpmiddel de meest passende adequate oplossing is. Dit kan zijn ten behoeve van een Hulpmiddel dat de Inwoner zelf wil aanschaffen (PGB), inzet poolvoorziening of een uiteindelijk toe te kennen

Hulpmiddel in natura. Het toetsen van stallingsmogelijkheden behoort ook tot de Opdracht.

Indien een verstrekking niet meer nodig is, zorgt Opdrachtnemer voor de inname van het Hulpmiddel.

In het geval er sprake is van een meest passende- en Adequate Voorziening die **niet** valt binnen een van de categorieën van de productcodelijst vindt afstemming plaats met Opdrachtgever of er sprake is van een Special.

Opdrachtgever koopt alle nieuw en her te verstrekken Voorzieningen gedurende de Overeenkomst op basis van overeengekomen prijzen.

- 2. Het leveren van bijbehorende services aan het uitstaande bestand Wmo Hulpmiddelen;** Dit omvat het volledige onderhoud aan een Hulpmiddel bestaande uit preventief onderhoud, correctief onderhoud en het (indien van toepassing) uitvoeren van verplichte keuringen.

De Opdrachtnemer voert de bijbehorende services voor het volledige uitstaande bestand uit op basis van overeengekomen prijzen.

- 3. Het uitvoeren van proef- en gewenningslessen van (elektrisch aangedreven) Wmo Hulpmiddelen.** Dit betreffen lessen die tijdens selectie en passing van een (elektrisch) Hulpmiddel verzorgd worden door Opdrachtnemer met als doel de haalbaarheid vast te stellen van veilig gebruik door de Inwoner van het Hulpmiddel en gewenningsles(sen) die bij aflevering van het Hulpmiddel aan een Inwoner wordt gegeven, teneinde veilig te kunnen deelnemen in het verkeer.

De proef- en gewenningslessen zijn verrekend in de overeengekomen productprijzen.

- 4. Beheer poollocaties**

Dit betreft het leveren van Voorzieningen voor de al bestaande (en eventuele toekomstige) Pools ten behoeve van Deelmobiliteit en het leveren van de bijbehorende services aan alle bij de Pool aanwezige Voorzieningen. Dit geldt voor bemande en onbemande Pools. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en functioneren van de Pools.

Opdrachtgever koopt alle nieuw en her te verstrekken voorzieningen gedurende de Overeenkomst op basis van overeengekomen prijzen. Op service en beheer van poollocaties is een andere prijs van toepassing.

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

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 offrenen in het prijzenblad.

Vergoeding operationeel inrichten nieuwe poollocaties

Om te komen tot een reële vergoeding voor het opstarten van een nieuwe poollocatie en het wegnemen van financiële risico's verstrekt opdrachtgever additioneel een opstarttarief te van €2.500,- voor ieder volledig operationeel nieuw in te richten poollocatie zoals beschreven in eis 4.10 A. Deze extra vergoeding valt buiten de inschrijving in het prijzenblad.

Buiten scope van de opdracht:

Algemeen gebruikelijke Voorzieningen, **sporthulpmiddelen**, Hulpmiddelen onder de Zorgverzekeringswet en **het plaatsen van stallingen** vallen buiten scope van deze opdracht, **evenals de service op door externe partijen omgebouwde fietsen**.

1.7 Omvang van de Opdracht

De totale verwachte omvang van de te verstrekken Wmo-Hulpmiddelen, bijbehorende services op het complete uitstaande bestand en inclusief poolvoorzieningen bedraagt op jaarbasis tussen de € 3.100.000 en ~~€ 3.350.000~~ **€ 3.550.000**.

Het Uitstaand bestand en de Poollocaties per startdatum van de Overeenkomsten worden verdeeld over de 2 Opdrachtnemers, zie paragraaf 1.8 voor de wijze van verdeling.

Kengetallen uitstaand bestand en in- en uitstroom Hulpmiddelen

Uitstaand bestand per 1-7-2025	Instroom in 2024	Uitstroom in 2024
3.416	818	819

De aantallen en specificatie van het Uitstaand bestand zijn terug te vinden **in de Bijlage Specificatie Uitstaand Bestand** en de aantallen van het uitstaand bestand zijn vermeld in het prijzenblad.

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.

De Opdrachtgever beschikt op dit moment over 5 Algemene Poollocaties in de stad.

Huidige Scootmobiel pools	Adres	Aantal Voorzieningen
Pool fietsenstalling Kronenburg-Scalabor	Kronenburgpassage 67	5
Pool fietsenstalling Muis-Scalabor	Johnny van Doornplein 8	4
Pool Drie Gasthuizen	Rosendaalseweg 485	3
Pool Zorg & Welzijn	Kramersgildeplein 1	1
Pool bij leverancier	Hazenkamp 24	2

De voorzieningen in de huidige pool betreffen standaard scootmobielen. De huidige Poollocaties zijn bemenst. De uitleen vanuit deze Algemene Poollocaties wordt gefaciliteerd door de medewerkers van de betreffende locatie. Inwoners betalen geen eigen bijdrage voor het gebruik van deze Pools.

De Opdrachtnemers zijn verplicht tot het in stand houden van de huidige Algemene Poollocaties. Als de huidige Opdrachtnemer niet tot de gegunde Opdrachtnemers behoort, zal de Poollocatie bij Hazenkamp 24 komen te vervallen.

De Opdrachtgever kan op voorhand geen enkele garantie geven voor het aantal te verstrekken Opdrachten en de te verwachten omzet. Aan de afgegeven cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

1.8 Verdeling van de Opdracht over de Opdrachtnemers

Het Uitstaande bestand wordt, na gunning, evenredig verdeeld onder de 2 Opdrachtnemers per productcategorie (individuele Voorzieningen). Hierbij worden de productsoorten zoveel mogelijk evenredig verdeeld, afstemming hierover zal tussen Opdrachtnemers en opdrachtgever plaatsvinden.

Huishoudens met meerdere Hulpmiddelen worden gekoppeld aan 1 leverancier.

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.

Bij nieuwe aanvragen of vervanging van een Hulpmiddel is de keuze van de Inwoner voor de Opdrachtnemer leidend. **Vanaf aanvang contract dient Inwoner altijd zelf de keuze te maken. Dit wordt niet gedaan door opdrachtgever.**

Voor de verdeling van het beheer van de Poollocaties onder de 2 Opdrachtnemers kiest de Opdrachtgever voor een geografische verdeling in gebied Arnhem-Noord en gebied Arnhem-Zuid met rivier de Rijn als scheiding. De Opdrachtnemer die bij gunning het beste heeft gescoord op het totaal mag kiezen in welk gebied hij de Poollocaties gaat beheren.

De Opdrachtgever maakt één uitzondering op deze verdeling. De Poollocatie bij fietsenstalling Muis wordt ondergebracht bij Arnhem-Zuid. De reden hiervoor is dat de bemensing van deze Poollocaties bij dezelfde Arnhemse sociale organisatie is ondergebracht als de Poollocatie bij fietsenstalling Kronenburg. Onderstaand de verdeling van de Poollocaties.

Pool Noord	Pool Zuid
Pool Drie Gasthuizen	Pool fietsenstalling Kronenburg-Scalabor
Pool Zorg & Welzijn	Pool fietsenstalling Muis-Scalabor

1.9 Perceelindeling

Er is geen verdeling in percelen. De reden hiervoor is dat de levering en het onderhoud van Wmo-Hulpmiddel onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Het is in de markt gebruikelijk om de gevraagde opdrachten samen te voegen en potentiële marktpartijen kunnen allen de gevraagde dienstverlening leveren. Een opdeling in percelen naar levering en onderhoud leidt tot inefficiëntie en hogere beheerskosten. Er is tevens gekozen om de opdracht tot levering Wmo-Hulpmiddelen niet op te delen in aparte geografische percelen, om de Inwoner keuzevrijheid te kunnen bieden tussen Opdrachtnemers.

1.10 Financieringsystematiek

De individuele Hulpmiddelen en Poolvoorzieningen worden geleverd op basis van koop en worden toegevoegd aan het Uitstaande bestand. Opdrachtgever is eigenaar van het volledige Uitstaande bestand.

Elk door Opdrachtnemer ingenomen Hulpmiddel gaat, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, in eigendom over op Opdrachtnemer. Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst blijft het op dat moment Uitstaande bestand (inclusief Poolvoorzieningen) eigendom van de Opdrachtgever.

1.11 Werkwijze uitgifte Wmo Hulpmiddelen

Stap 1: Melding Inwoner met een hulpvraag bij SWTA

- De coach van SWTA stelt tijdens het keukentafelgesprek a.d.h.v. een stappenplan vast dat er een Hulpmiddel nodig is.

Stap 2: Intake opdracht naar leverancier met een verzoek een Hulpmiddel te selecteren.

- De Inwoner kiest welke leverancier.
- Het SWTA stuurt een intake opdracht naar de Opdrachtnemer en vermeldt relevante informatie met eventueel functionele eisen waaraan een Hulpmiddel moet voldoen.
- De coach kan aangeven betrokken te willen worden bij de selectie van het Hulpmiddel.

Stap 3: Passing en selectie Hulpmiddel

- Opdrachtnemer voert een passing uit en selecteert een passend adequaat Hulpmiddel, waarbij wordt voldaan aan de functionele eisen.

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 of het een PGB wordt.

- Opdrachtnemer stemt de keuze af met de Inwoner. De Inwoner moet instemmen met het geselecteerde Hulpmiddel door een verklaring/aanvraagformulier te tekenen.
- Bij betrokkenheid van de coach of bij bezwaar van de Inwoner over het geselecteerde Hulpmiddel, vindt altijd eerst overleg plaats met de coach. Alleen als er overeenstemming is stuurt opdrachtnemer een verzoek om toewijzing.
- Indien er geen overeenstemming tussen Opdrachtnemer en coach wordt bereikt over de keuze van het Hulpmiddel, dan wordt dit voorgelegd aan de contractmanager bij de Opdrachtgever, waarna besloten kan worden op kosten van de Opdrachtnemer een onafhankelijk bindend advies te vragen aan een onafhankelijk bureau die door de Opdrachtgever is geselecteerd. **In het geval het advies de Opdrachtnemer in het gelijk stelt, worden de kosten gedragen door Opdrachtgever.**
- Indien de Inwoner heeft ingestemd met het geselecteerde Hulpmiddel mag de Opdrachtnemer het Hulpmiddel (indien mogelijk) direct achterlaten bij de Inwoner.

Stap 4: Verzoek tot toewijzing Hulpmiddel

- Opdrachtnemer stuurt de getekende verklaring en aanvraagformulier naar SWTA en doet een verzoek tot toewijzing via het berichtenverkeer. Er wordt melding gemaakt als stallingsruimte nog moet worden geregeld.

Stap 5: Leveringsopdracht

- SWTA beoordeelt het verzoek om toewijzing en geeft opdracht tot levering.
- Bij bijzonderheden (bijvoorbeeld: woningaanpassing t.b.v. stalling) volgt de opdracht pas na beoordeling of realisatie van aanpassingen.
- Bij urgente situaties zal Opdrachtnemer ter overbrugging een tijdelijk Hulpmiddel leveren.

Stap 6: Levering Hulpmiddelen

- Bij aflevering van het Hulpmiddel laat Opdrachtnemer een bruikleenovereenkomst (BLO) ondertekenen. De Opdrachtnemer bewaart de bruikleenovereenkomst. De Opdrachtgever kan deze te allen tijde opvragen

Stap 7: Declaratie

- Opdrachtnemer declareert in de maand volgend op de maand dat de levering heeft plaatsgevonden. Alle leveringen van de vorige maand worden in één keer gedeclareerd.

1.12 Toekomstige ontwikkelingen

Toekomstige ontwikkelingen kunnen invloed hebben op de nog te sluiten Overeenkomst. Opdrachtgever ziet voor nu een aantal ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de Opdracht en omvang. Die worden hieronder genoemd. De ontwikkelingen die benoemd zijn, zijn niet allesomvattend.

Aanpassing fiets

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een particuliere fiets om te laten bouwen door een externe partij tot een driewielers of fiets met zijwielen. Dit kan leiden tot een afname van het aantal toewijzingen voor driewielers.

Ondertekening convenant Maatwerk en convenant verhuizen

Opdrachtgever heeft bovenstaande convenanten nog niet getekend en zijn voornemens deze wel te gaan tekenen. Ondertekening kan al tijdens de looptijd van de aanbesteding plaats gaan vinden.

Ontwikkeling Poollocaties

Een recente wijziging in het Bouwbesluit maakt dat het stallen van voorzieningen op galerijen niet meer is toegestaan. Er is onvoldoende ruimte binnen het wooncomplex om individuele Voorzieningen te stallen, waardoor er serieuze stallingsproblemen zijn ontstaan. Daarom streeft Opdrachtgever ernaar het deelgebruik van voorzieningen verder te stimuleren en het aantal Poollocaties uit te breiden. De focus ligt nu op het realiseren van onbemande Poollocaties in de directe woonomgeving van Inwoners. Samen met woningcorporaties en andere pandeigenaren onderzoekt de gemeente hoe veilige en toegankelijke stallingsruimtes kunnen worden ingericht bij deze woongebouwen. Zodra er een stallingsruimte beschikbaar komt, vragen wij de Opdrachtnemer deze in te richten en te beheren conform de eisen beschreven in hoofdstuk 4.

Toegang tot deze stallingsruimtes wordt beperkt tot Inwoners uit de directe omgeving. Zij kunnen daar zelf een deelvoorziening ontgrendelen en meenemen. Het uitgangspunt is dat er altijd een passende Voorziening beschikbaar is, omdat deze de individuele Voorziening vervangt. Monitoring van het gebruik is daarom essentieel, zodat tijdig opgeschaald of afgeschaald kan worden.

Gebruiksgemak voor Inwoners staat centraal. Een reserveringssysteem kan als drempel worden ervaren. De gemeente staat hier pas voor open als de operationele haalbaarheid en effectiviteit voldoende zijn aangetoond.

De verwachting is dat het aantal stallingslocaties met deelvoorzieningen de komende jaren aanzienlijk zal groeien. **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.** Deze ontwikkeling vraagt een actieve rol van Opdrachtnemer om de Pools succesvol te laten functioneren.

Incidentele voorzieningen

Opdrachtgever merkt dat er behoefte is aan het beschikbaar maken van tijdelijke Voorzieningen voor incidenteel gebruik waarvoor geen indicatie is afgegeven, zoals:

- Een kleine scootmobiel die mee kan in de auto (bijvoorbeeld voor vakantie of een dagje uit)
- Een duo- of tandemfiets
- Type Voorziening zoals Rollzmotion
- Andere praktische Hulpmiddelen

Opdrachtgever heeft als wens dat Inwoners een pakket van voorzieningen kunnen lenen of huren.

Milieu impact

Opdrachtgever heeft grote ambities als het erom gaat de milieu impact te verminderen door de CO2-uitstoot in de stad terug te dringen, energiebewust te ondernemen en andere maatregelen om te verduurzamen.

Voertuigen

Vanaf 1 juni 2026 voert Arnhem een zero-emissiezone in om CO2-uitstoot terug te dringen om de kwaliteit van leven te verhogen.

Dat betekent dat in een groot deel van de binnenstad alleen nog bestel- en vrachtwagens mogen komen die elektrisch zijn of op waterstof rijden.

In Arnhem geldt op dit moment in de binnenstad al een milieuzone. Nadere informatie hierover is te vinden op www.arnhem.nl.

1.13 Aanvang en duur van de Raamovereenkomst

Opdrachtgever is voornemens een Raamovereenkomst te sluiten met twee (2) Opdrachtnemers met een looptijd van 4 jaar, met de optie tot verlenging van twee (2) keer twee (2) jaar.

De Raamovereenkomsten vangen aan op 1 juli 2026 en eindigen van rechtswege op 30 juni 2030. Er is een mogelijkheid tot verlenging van twee (2) keer twee (2) jaar, wat betekent dat de absolute einddatum 30 juni 2034 is. Opdrachten die doorlopen na de einddatum van de Raamovereenkomst dienen onder gelijkblijvende voorwaarden te worden afgerond.

De motivatie voor het hanteren van een looptijd langer dan 4 jaar is om stabiliteit voor inwoners te creëren, met als beoogd resultaat constante dienstverlening. Een langere looptijd geeft ruimte voor het opbouwen van stabiele samenwerking en is in lijn met de inspanning en tijd die het vraagt om het onderhoud van het uitstaande bestand en het beheer van de poollocaties over te nemen en nieuwe poollocaties in te richten.

De geraamde totale waarde van de opdrachten die gezamenlijk onder de raamovereenkomsten zullen worden verstrekt bedraagt maximaal €37.500.000,- exclusief btw, over de volledige looptijd. Deze raming is gebaseerd op historische uitgaven en verwachte toekomstige ontwikkelingen.

De looptijd van de Overeenkomsten wordt (telkens) automatisch verlengd tenzij Opdrachtgever zes (6) maanden voor het eindigen van de looptijd schriftelijk aan de Opdrachtnemer mededeelt af te zien van de verlenging.

1.14 **Gunningscriterium**

De Opdrachtgever hanteert als gunningscriterium "beste prijs-kwaliteitverhouding" (BPKV). Inschrijvingen worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria.

Deze gunningscriteria worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.

2 PROCEDURE

De navolgende algemene procedureregels zijn van toepassing op deze aanbesteding.

2.1 Algemene procedureregels

1. Deze aanbesteding zal digitaal plaatsvinden middels het online platform TenderNed. Te verkrijgen documenten, communicatie en Inschrijving verlopen enkel via dit platform. Dit geldt zowel voor Opdrachtgever als Inschrijver.
2. Aan de hand van dit document dienen de gevraagde gegevens ingevuld en ingediend te worden op TenderNed. Dit dient te gebeuren door het invullen van de verklaringen volgens de verstrekte bijlagen bij dit document en het, desgevraagd, ondertekenen en weer toevoegen (uploaden) van de gevraagde stukken in de aanbesteding op TenderNed.
3. Alleen digitale Inschrijvingen via TenderNed worden door de Opdrachtgever in behandeling genomen.
4. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige indiening van de Inschrijving in de digitale kluis van onderhavige aanbesteding.
5. Inschrijvingen die na de sluitingsdatum worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De digitale kluis sluit exact op de aangegeven datum en tijd.
6. Voor vragen over de werking van het platform kunt u contact opnemen met de TenderNed Servicedesk. Telefoon: 0800-836 3376. Contactformulier voor email via de volgende link: [Mailen servicedesk | TenderNed](#)
7. De Opdrachtgever staat Inschrijver niet toe op andere wijze dan conform dit aanbestedingsvoorschrift via TenderNed te communiceren. Beïnvloeding of communicatie, op welke wijze dan ook, met de bij de aanbesteding betrokken medewerkers of bestuur of management van de Opdrachtgever, is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de lopende aanbesteding. De Inschrijver laat gedurende de aanbestedingsprocedure het contact verlopen via één contactpersoon welke gemachtigd dient te zijn om namens de Inschrijver op te treden.
8. Indien gegadigde op enig moment wenst af te zien van deelname aan de aanbesteding wordt hij verzocht dit kenbaar te maken via TenderNed.
9. Het aanbieden van de Inschrijving houdt in dat de Inschrijver, zonder voorbehoud, volledig met de voorwaarden van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit document, de bijlage (n) en de eventuele nota('s) van inlichtingen, instemt. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden en/of alternatieven of varianten aan zijn Inschrijving verbindt, zal de Opdrachtgever de betreffende Inschrijver uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
10. De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
11. De Inschrijving is onherroepelijk en dient een gestanddoeningstermijn te hebben van tenminste 6 (zes) maanden vanaf de datum van Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen het voornemen tot gunnen een civiel kort geding wordt aangespannen, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Voorts dient hij, voor het geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding.
12. Bedragen dienen in Euro's (exclusief BTW) te zijn vermeld.

13. Bijlagen dienen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd te worden. Het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals Inschrijving in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in dit Aanbestedingsdocument. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.
14. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte Inschrijvingen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
15. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen, zonder Inschrijver hierover vooraf te informeren.
16. Het verstrekken van onjuiste gegevens leidt tot uitsluiting.
17. Voor zover voor deze aanbesteding, voordat tot definitieve gunning kan worden overgegaan, bestuurlijke goedkeuring of een vergunningverlening vereist is, geschiedt deze aanbesteding onder het voorbehoud van goedkeuring of vergunningverlening.
18. De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) informatie welke hem bekend is of wordt van de Opdrachtgever. De informatie welke hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Deze vertrouwelijkheid is wederkerig, de Opdrachtgever zal op dezelfde wijze omgaan met de (vertrouwelijke) informatie van de Inschrijver.
19. De door de Inschrijver gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van de Inschrijving worden niet vergoed.
20. De Opdrachtgever is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken.
21. Gegevens en documentatie waar in dit Aanbestedingsdocument niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.
22. Het niet voldoen aan de procedureregels kan tot uitsluiting leiden.
23. Eventuele geschillen die naar aanleiding van de deze aanbestedingsprocedure, en/of de daaruit voortkomende Overeenkomst mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde burgerlijk rechter te Arnhem, Rechtbank Gelderland.
24. Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, wordt die Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon van De Connectie te zenden (per e-mail via aanbesteden@connectie.nl), onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.
25. Na verzending van het voornemen tot gunning geldt, conform artikel 2.127 AW 2012, een opschortende termijn van 20 kalenderdagen, waarbinnen een afgewezen Inschrijver tegen dit voornemen een kort geding aanhangig kan maken. Deze termijn is tevens een vervaltermijn. Dit betekent dat afgewezen Inschrijvers na verstrijken van deze termijn geen bezwaar meer kunnen maken naar aanleiding van het gunningsvoornemen dan wel tegen deze aanbestedingsprocedure en niet ontvankelijk zijn in hun vorderingen. Na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen is de Opdrachtgever vrij om, conform het voornemen tot gunning, tot definitieve gunning over te gaan.

26. Indien de Opdrachtgever aanwijzingen heeft dat de Inschrijver zich bevindt in één of meer van de omstandigheden genoemd in § 2.3.5.1 AW, maar er bij de Opdrachtgever onvoldoende informatie beschikbaar is om het uitsluiten van die Inschrijver te motiveren, dan kan door de Opdrachtgever advies worden gevraagd aan het Bureau BIBOB (zie artikel 8 van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB)). De Inschrijver over wie advies is gevraagd, wordt door de Opdrachtgever geïnformeerd over de inhoud van dat advies.
27. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Op een eventuele Opdracht zullen uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden en ICT aansluitvoorwaarden van de Opdrachtgever van toepassing zijn.
28. Het is Inschrijver niet toegestaan een € 0,- tarief, symbolische prijs, een abnormaal lage prijs of negatieve prijs aan te bieden op de onderdelen, dan wel subonderdelen, waarvoor een tarief wordt gevraagd, op straffe van uitsluiting, tenzij expliciet is vermeld dat dit wel is toegestaan.
29. De Opdrachtgever eist dat door Inschrijvers reële prijzen (tarieven of kosten) aangeboden worden. Het moet voor de Opdrachtgever in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat de Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Irreële Inschrijvingen, zulks naar het oordeel van de Opdrachtgever, zullen terzijde worden gelegd. De irreële inschrijving kan het prijzenblad betreffen of de gevraagde financiële onderbouwing of open calculatie.
30. Manipulatieve Inschrijvingen zullen, zulks naar oordeel van de Opdrachtgever, zonder nadere toelichting of motivatie van de zijde van de Opdrachtgever ongeldig worden verklaard. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de Opdrachtgever bedoelde beoordelingsystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

2.2 Planning

Aankondiging	Maandag 20 oktober 2025
Gelegenheid tot het stellen van vragen	Donderdag 30 oktober vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen	Dinsdag 11 november
Gelegenheid tot het stellen van vragen 2	Maandag 17 november vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen 2	Dinsdag 25 november
Gelegenheid tot het stellen van vragen 3	Maandag 1 december vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen 3	Dinsdag 9 december
Uiterste termijn indienen Inschrijving	Dinsdag 6 januari 2026 vóór 10.00 uur
Voornemen tot gunning (VG)	Donderdag 29 januari 2026
Verificatie van de documenten	Binnen 5 werkdagen na VG dienen de gevraagde documenten aangeleverd te worden.

Definitieve gunning	Donderdag 19 februari 2026
Ingangsdatum Overeenkomsten	1 juli 2026

De datum en het tijdstip van het indienen van de vragen en het indienen van de Inschrijvingen gelden als uiterste termijn. De Opdrachtgever is gerechtigd deze planning te wijzigen.

2.3 Inlichtingen, stellen van vragen

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via TenderNed gesteld worden. Hiervoor dient het format 'vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen' (zie bijlage) gebruikt te worden. De geanonimiseerde vragen en de antwoorden hierop zullen in een Nota van Inlichtingen worden verzameld en via de berichtenmodule van TenderNed verstrekt worden. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

2.4 De beoordeling

De beoordeling van de Inschrijvingen met bijbehorende stukken gebeurt in meerdere stappen:

1. De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, worden terzijde gelegd en komen niet meer voor de Opdracht in aanmerking, tenzij er sprake is van het zogenoemde 'klein herstel'. Na beoordeling op volledigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gecontroleerd. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen eveneens terzijde worden gelegd. Inschrijvingen die niet aan het Programma van Eisen voldoen zullen van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden.
2. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria als beschreven in hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.

Aan de 2 Inschrijvers met de beste totaalscore zal, onder voorbehoud, worden gegund.

Bij een gelijke totaalscore zal, onder deze gelijkscorenden, worden gegund aan de Inschrijver(s) met de beste score op kwaliteit. Als er dan alsnog als gevolg van een gelijke stand geen winnende Inschrijver(s) kan worden vastgesteld, dan zal door middel van loting onder deze Inschrijvers worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.

3. Na het voornemen tot gunnen worden de bewijsstukken geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de wettelijke termijn definitief worden gegund.

Indien om welke reden dan ook na het voornemen tot gunnen een Inschrijving af valt, zal geen herberekening van de beoordeling plaatsvinden en zal de oorspronkelijke rangorde gehandhaafd blijven.

2.5 Gunning

Na de beoordeling maakt de Opdrachtgever schriftelijk via TenderNed een voornemen tot gunnen bekend. Indien binnen de vervalttermijn van 20 kalenderdagen geen kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig wordt gemaakt, acht de Opdrachtgever zich vrij om de Opdracht definitief te gunnen.

2.6 Klachtenprocedure

De Opdrachtgever heeft een onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht. Wanneer een Inschrijver een klacht heeft, kan deze worden gemeld:

<https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/connectie/>

Op de website wordt duidelijk vermeld welke gegevens Inschrijver dient te vermelden in geval van een klacht.

De Opdrachtgever hanteert de volgende procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Het klachtenmeldpunt en de Opdrachtgever bepalen wie de klacht behandelt.
3. Vervolgens wordt onderzocht of de klacht terecht is.
4. Er wordt zo spoedig mogelijk met dit onderzoek begonnen; het onderzoek wordt voortvarend voortgezet en hierbij wordt rekening gehouden met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de Opdrachtgever na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de indiener van de klacht. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Opdrachtgever aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
6. Wanneer de Opdrachtgever na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de indiener van de klacht.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De Opdrachtgever is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.7 Tegenstrijdigheden

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht de Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de Opdrachtgever, via de berichtenmodule van TenderNed, kenbaar te maken, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de Aanbestedingsdocumenten dient de Inschrijver zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de Opdrachtgever, via de berichtenmodule van TenderNed, kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten zitten en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de Opdrachtgever niet worden aangerekend.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn, maar in ieder geval vóór de uiterste inschrijfdatum, aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

In dit hoofdstuk is vermeld welke uitsluitingsgronden gelden en aan welke geschiktheidseisen een Inschrijver moet voldoen en welke verklaringen, formulieren en documenten Inschrijver dient aan te leveren bij de indiening van een Inschrijving.

Het is een Inschrijver (of combinant) slechts toegestaan één Inschrijving in te dienen voor deze aanbesteding.

Indien een partij betrokken is als onderaannemer of derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, mag hij geen eigen Inschrijving indienen. Als dit toch het geval is, dan zal de eigen Inschrijving worden uitgesloten.

Een onderaannemer mag betrokken zijn bij meerdere Inschrijvingen, dit geldt eveneens in het geval van beroep op een derde.

Indien bij deze aanbesteding een partij betrokken blijkt te zijn bij informatie-uitwisseling in strijd met de mededingingsregelgeving, volgt uitsluiting van alle Inschrijvingen waarbij deze partij is betrokken. Tenzij deze partij kan aantonen dat dit niet aan de orde is.

Van een concern of groep in de zin van Artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven (zelfstandig, in combinatie of als hoofdaannemer), indien zij de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan de onafhankelijkheid niet door betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Algemeen

De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals bedoeld in artikel 2.84 van de AW, in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het UEA is een eigen verklaring waarin de Inschrijver zijn eigen situatie weergeeft en aangeeft dat er geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Daarnaast verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in de aankondiging of de aanbestedingsdocumenten gestelde geschiktheidseisen.

Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, kan Inschrijver worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Indien Inschrijver niet aan alle geschiktheidseisen voldoet, is de Inschrijver ongeschikt en volgt op grond van de geconstateerde ongeschiktheid uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Uit het UEA moet duidelijk blijken wie de Inschrijver is, of Inschrijver voor deze opdracht met één of meerdere partijen samenwerkt en zo ja, op welke manier en welke partij(en) het betreft.

De Inschrijver (of combinant) is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de volledige opdracht.

Wanneer een Inschrijver in het kader van de gestelde geschiktheidseisen een beroep doet op één of meer andere entiteiten, zie paragraaf 3.2, dan wel meerdere ondernemers in combinatie inschrijven, zie paragraaf 3.2, dan dient voor iedere betrokken partij een UEA te worden ingediend. De Inschrijver moet de opdracht uitvoeren met de partijen waarmee hij heeft ingeschreven.

Een rechtsgeldige (elektronische) ondertekening van één van de vereiste aan te leveren documenten voor de Inschrijving geldt ook als ondertekening van het UEA.

De Opdrachtgever is gerechtigd en zal doorgaans al het verklaarde toetsen aan de hand van de toepasselijke bewijsstukken, bijvoorbeeld een uittreksel van de Kamer van Koophandel en een gedragsverklaring aanbesteden. De uitkomst van deze verificatie kan, bij gebleken tekortkomingen, alsnog leiden tot uitsluiting.

Inschrijver dient op de dag van Inschrijving, op de dag van eventuele gunning én tijdens de uitvoering te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, tenzij het anders bij de specifieke eis is vermeld.

Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

Voorts heeft de Europese Unie (EU) op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland.

Gelet hierop is de Opdrachtgever verplicht om het genoemde verbod bij wijze van (extra) uitsluitingsgrond in deze Europese aanbestedingsprocedure en als (extra) ontbindende voorwaarde in het bijbehorende contract te hanteren en toe te passen. Zie *Bijlage Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen* voor een uitgebreide toelichting.

Met het oog hierop heeft de Opdrachtgever de *Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid* opgesteld en bij de aanbestedingsstukken gevoegd. De Inschrijvers dienen deze verklaring naar waarheid in te vullen, te laten ondertekenen door perso(o)n(en) die bevoegd is (zijn) om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen en zij dienen deze ingevulde en ondertekende verklaring bij hun Inschrijving te voegen.

Wanneer bedoelde verklaring niet naar waarheid is ingevuld en/of het genoemde verbod wél op de Inschrijver van toepassing is, dan leidt dit tot uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inhoud van de verklaring op juistheid te controleren.

Let wel, deze uitsluitingsgrond geldt naast de gebruikelijke uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in het UEA.

3.2 UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer

3.2.1 Deel II A Gegevens over de ondernemer

Inschrijver vult Deel II A *Gegevens over de ondernemer* van het UEA in.

Samenwerkingsverband, combinatie van Inschrijvers

In geval van Inschrijving door een samenwerkingsverband/combinatie wordt dit vermeld in *Deel II A* bij het onderdeel *wijze van deelneming*.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen dient *elk van de deelnemende ondernemers* een afzonderlijke, rechtsgeldig ondertekende, UEA in te dienen met daarin de in de delen II tot en met VI gevraagde gegevens.

Daarnaast dienen de deelnemers in het samenwerkingsverband bij hun Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende (vormvrije) verklaring omtrent gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst in te dienen.

3.2.2 Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer

Inschrijver hoeft *Deel II B* van het UEA enkel te vullen ingeval de rechtsgeldige vertegenwoordiging van de onderneming afwijkt van hetgeen in de Kamer van Koophandel staat vermeld.

3.2.3 Deel II C Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten

In *Deel II C* van zijn UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Dit beroep op draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid, beroepsbevoegdheid of het bezit van certificaten. Inschrijver kan een beroep doen op derde(n) om te voldoen aan één of meer van deze geschiktheidseisen.

Als er een beroep op draagkracht wordt gedaan, dan vermeldt Inschrijver in *Deel II C* specifiek voor welk onderdeel gebruik wordt gemaakt van die derde en wie die derde is.

De betreffende derde(n) dienen ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen met de informatie die wordt gevraagd in *Deel II afdelingen A en B en Deel III en VI*.

Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van derden, dient Inschrijver met een (vormvrije) verklaring bij Inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde en deze in te zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter, zuster-, of moedervenootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Holdingverklaring i.v.m. art. 2:403 lid 1 sub c BW

In geval een inschrijver onderdeel is van een groep én er sprake is van een geconsolideerde jaarrekening, dan is er automatisch ook een 403-verklaring.

Indien Inschrijver deel uitmaakt van een groep (“concern”) zoals bedoel in art. 2.24b BW en de financiële gegevens van Inschrijver door een andere rechtspersoon of vennootschap zijn geconsolideerd in een geconsolideerde jaarrekening, zoals bedoeld in art. 2:403 lid 1 sub c BW (welk artikel ziet op de zogenaamde “concernvrijstelling”), dan is dat relevante informatie voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft er namelijk belang bij om te weten of die andere rechtspersoon of vennootschap schriftelijk heeft verklaard zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen

voor de uit rechtshandelingen van Inschrijver voortvloeiende schulden (zie art. 2:403 lid 1 sub f BW). Daarom dient Inschrijver genoemde informatie bij zijn Inschrijving te verschaffen middels het ingevulde en bevoegd ondertekende Holding (403)-verklaring (zie bijlage). Een en ander hoeft niet te worden vermeld in het UEA van Inschrijver en er hoeft ook geen UEA van genoemde andere rechtspersoon of vennootschap te worden ingediend.

3.2.4 *Deel II D Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet*

Indien Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor de uitvoering van de opdracht, maar hij doet geen beroep op de draagkracht om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, dan kan Inschrijver de naam van de onderaannemer vermelden in *Deel II D* van het UEA.

Hiermee verklaart Inschrijver dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke inzet, activiteiten of middelen van de onderaannemer(s) gedurende de uitvoering van de gehele Opdracht.

De in te schakelen onderaannemer dient aan alle gestelde uitvoeringseisen voor het deel van de opdracht dat hij uitvoert te voldoen.

Wanneer de Overeenkomst is ingegaan, mag Inschrijver slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.

3.3 Deel III Uitsluitingsgronden

De Opdrachtgever heeft in deel III A, B en C aangevinkt welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze aanbesteding. De vragen zijn door de Opdrachtgever aangevinkt en de gewenste antwoorden zijn voor-ingevuld. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of de antwoorden kloppen.

3.4 Deel IV Geschiktheidseisen

Deel IV van het UEA wordt selectiecriteria genoemd, maar er wordt geschiktheidseisen bedoeld. De Inschrijver verklaart te voldoen aan de hieronder genoemde geschiktheidseisen.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

Bewijs van verzekering

Het is van belang in verband met de financiële continuïteit van de Inschrijver dat hij zich naar behoren heeft verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid. De verzekering dient actueel te zijn en dient een minimale dekking per gebeurtenis te hebben van €2.500.000, -. Met een minimaal verzekerd bedrag van € 5.000.000, - per jaar.

Indien de huidige verzekering van Inschrijver onvoldoende is, verklaart Inschrijver door middel van het indienen van het UEA dat bij eventuele gunning een verzekering met bovengenoemde dekking af wordt gesloten.

Sociale premies

De inschrijver verklaart of hij heeft voldaan aan zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van belastingen of sociale premies, zowel in het land waar hij is gevestigd als in de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit indien dit een ander land is dan het land van vestiging.

3.4.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Kwaliteitscertificaten

De Opdrachtgever zal uitsluitend een Overeenkomst aangaan met een bedrijf dat in de ogen van de Opdrachtgever een voldoende kwaliteitsbeleid heeft.

De Opdrachtgever eist om die reden een ISO 9001-certificaat of gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen (geldig op de datum van Inschrijving). Deze gelijkwaardigheid kan worden aangetoond door middel van een kwaliteitshandboek, waaruit blijkt dat aan ISO 9001 gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen zijn getroffen.

Het kwaliteitshandboek is een boekwerk waarin alle kwaliteitsdocumenten gebundeld zijn en waar de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten in is te achterhalen.

Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, SOP's, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Kwaliteitsdocumenten waarin de kwaliteitsborging is beschreven, maken ook onderdeel uit van het kwaliteitshandboek.

Milieumanagementsysteem

Door middel van een intern milieumanagementsysteem laat een bedrijf zien dat milieuzorg structureel deel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering.

Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver dat hij milieuzorg in zijn organisatie heeft verankerd en toepast en eist om die reden een ISO 14001-certificaat (geldig op de datum van Inschrijving).

Informatiebeveiliging

NEN-norm 7510

Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver dat hij Informatiebeveiliging in zijn organisatie heeft verankerd en toepast en eist om die reden een NEN 7510-certificaat (geldig op de datum van Inschrijving).

De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving al aangeleverd te worden. Slechts van de Inschrijvers die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, zal dit achteraf worden gevraagd.

3.5 Rechtsgeldige ondertekening

Inschrijver draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van de inschrijving. Dit betekent dat de naam van de ondertekenaar eveneens terug te lezen is in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister. Dit geldt ook voor eventuele combinanten en partijen op wie een beroep wordt gedaan. Voor zover de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister, dan wel de bevoegdheden sindsdien zijn veranderd, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gegadigde reeds bij de inschrijving schriftelijk te worden aangetoond door overlegging van een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

3.6 In te dienen documenten

Hieronder wordt weergegeven welke bewijsstukken de Inschrijver voor zichzelf dan wel namens combinanten moet indienen bij Inschrijving.

Kamer van Koophandel

Een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf de indieningsdatum van de inschrijving. Uit deze inschrijving dient de tekenbevoegdheid te blijken van degene die het UEA heeft getekend.

Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid

Van de Inschrijver middels format welke als bijlage is opgenomen.

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Van de Inschrijver en indien van toepassing van combinanten, partijen (of concern) op wie een beroep wordt gedaan.

Verklaring samenwerkingsverband - indien van toepassing

Vormvrij of middels format welke als bijlage is opgenomen.

Verklaring Beroep op derden – indien van toepassing

Vormvrij of middels format welke als bijlage is opgenomen.

Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW - indien van toepassing

Middels format welke als bijlage is opgenomen

Uw inschrijving conform hoofdstuk 5 van deze leidraad

Documenten op verzoek in te dienen

De onder voorbehoud gegunde Inschrijver dient binnen 5 kalenderdagen na het voornemen tot gunnen de volgende bewijsstukken in te dienen voor zichzelf, eventuele combinanten en/of derden.

- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Deze verklaring wordt verstrekt door Justis, namens de minister van Veiligheid en Justitie. Let hierbij goed op de aanvraagtermijn: www.Justis.nl
- Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid
- ISO 9001- certificaat of gelijkwaardig
- ISO 14001-certificaat of EMAS-certificaat
Of
verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken
- NEN-norm 7510

4 PROGRAMMA VAN EISEN

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien de Opdrachtgever constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal hij van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden.

4.1 ALGEMENE EISEN

A	Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemers een actieve, constructieve en servicegerichte houding richting Inwoners.
B	Opdrachtgever verwacht een goede en soepele samenwerking tussen de twee Opdrachtnemers waarbij de belangen van de Inwoner voorop staan.

4.2 EISEN WERKNEMERS- TRAINING EN OPLEIDING

A	Opdrachtnemer zal haar medewerkers blijvend trainen en opleiden, gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst (inclusief verlengingen), zodat zij volledig bekend zijn en blijven met de contract- en uitvoeringsafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht.
B	De Opdrachtnemer draagt zorg voor goed opgeleide, deskundige medewerkers waarbij de focus ligt op klantgerichtheid (rekening houdend met verschillende achtergronden van de Inwoner zoals psychische kwetsbaarheid, verstandelijke beperking, enzovoort), doelgerichtheid en kwaliteit, waarbij in principe de Nederlandse taal gesproken dient te worden met de Inwoners.
C	De medewerker dient zich te kunnen legitimeren en herkenbaar te zijn door middel van bedrijfskleding.
D	De Opdrachtnemers organiseren jaarlijks bijscholing voor de medewerkers van SWTA en de ergotherapeuten die betrokken zijn bij toewijzing van Hulpmiddelen. In overleg met SWTA worden de onderwerpen bepaald.
E	VOG: met ingang van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een relevante en goedkeurende VOG van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers die contact met Inwoners hebben en/of toegang hebben tot persoonlijke gegevens. Met relevant bedoelen we het screeningsprofiel gezondheidszorg en welzijn van mens en dier (45). Als nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldige VOG van de betreffende medewerkers. Daarnaast is een VOG ook verplicht voor bestuurders. Als bestuurders ook zorg verlenen, dienen zij over geldige VOG's te beschikken die zijn aangevraagd per functie. De kosten voor de VOG's zijn voor Opdrachtnemer. VOG's kunnen door de Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen 48 uur te verstrekken aan de Opdrachtgever.

4.3 UITVOERINGSEISEN ALGEMEEN

A	De voertaal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands.
B	Opdrachtnemer levert alle Hulpmiddelen op basis van koop aan de Opdrachtgever en geeft deze in bruikleen aan Inwoner. Opdrachtgever kan besluiten een Hulpmiddel in eigendom aan Inwoner te verstrekken, bijvoorbeeld een douchestoel zonder wielen.
€	

D	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en waar nodig ook de Inwoner tijdig over ontwikkelingen, aanpassingen en wijzigingen m.b.t. productveiligheid, wet- en regelgeving en andere vakmatige zaken.
E	Opdrachtnemer dient voldoende onderdelen op voorraad te hebben om de meest voorkomende reparaties direct uit te kunnen voeren.
F	Inwoners kunnen binnen het kader van de Wmo een Hulpmiddel verkrijgen via Zorg in Natura (ZIN) of een Persoonsgebonden budget (PGB). Indien een Inwoner zijn/haar PGB voor een Hulpmiddel wil besteden bij één van de gecontracteerde Opdrachtnemers, dan hanteert deze Opdrachtnemer hetzelfde tarief als bij een ZIN-verstrekking zoals overeengekomen met de Opdrachtgever in het prijzenblad bij Inschrijving. Dit geldt ook voor de bijbehorende servicedienstverlening. Indien de PGB houder aanvullende wensen heeft die tot meerkosten leiden, dan mag de leverancier dit in rekening brengen bij de PGB houder.
G	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ongeacht deze overeenkomst een (elektrische) tweewiel fiets ook elders af te nemen.
H	Bij ontbinding van de Overeenkomst met een van beide Opdrachtnemers, neemt de andere Opdrachtnemer direct na het verstrijken van de opzegtermijn van 3 maanden het Uitstaande bestand en de volledige dienstverlening over voortvloeiend uit de Overeenkomst.
I	De Opdrachtnemer conformeert zich aan digitaal berichtenverkeer via Vecozo en GGK. Hiertoe beschikt de dienstverlener over een AGB-accreditering en is aangesloten bij Vecozo. Zie Bijlage proces I-standaarden en Bijlage Declaratie servicedienstverlening
J	Bij de uitvoering van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer zorg voor lokale aanwezigheid (bereikbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid) voor Inwoners en heeft haar service- en dienstverlening gericht op een zo groot als mogelijke klantgerichtheid en klanttevredenheid. Daarnaast draagt de leverancier zorg voor een kwalitatief hoogwaardige, efficiënte en snelle uitvoering van de taakstelling van Opdrachtnemer, in de breedste zin van het woord. De Opdrachtnemer borgt een voor de Inwoner transparant proces vanaf het eerste moment dat de Inwoner zich meldt bij de Opdrachtnemer tot het moment dat een Inwoner geen gebruik meer maakt van een door of via Opdrachtnemer verstrekt Hulpmiddel. De wijze waarop de Opdrachtnemer hier de meest optimale invulling aan geeft, wordt door de Opdrachtgever niet voorgeschreven. De wijze waarop dient Inschrijver wel aan te geven in haar inschrijving op grond van beantwoording van het subgunningcriterium 5.2.1 (Uitvoeringsplan) ten aanzien van dit onderwerp.

4.4 EISEN HULPMIDDELEN

A	De Hulpmiddelen dienen gedurende de gehele gebruiksperiode te blijven voldoen aan de gestelde functionele eisen, zie bijlage Productenlijst. Indien gedurende de gebruiksperiode van hetzelfde Hulpmiddel een aanpassing nodig is als gevolg van gewijzigde omstandigheden, dan is dit in de prijs inbegrepen.
---	--

B	De Hulpmiddelen zijn technisch in goede staat van onderhoud. Daarnaast mag er geen sprake te zijn van opzichtige schade aan het Hulpmiddel. 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/herverstreekte Hulpmiddel.
C	Levensduur voor alle Hulpmiddelen (nieuw en herverstrekt) is minimaal zeven (7) jaar na verstrekking, met uitzondering van kindervoorzieningen en douche- en toiletvoorzieningen. Hiervoor is de levensduur minimaal vijf (5) jaar. Dit geldt voor zowel de nieuw te leveren hulpmiddelen als ook voor het uitstaande bestand per 1 juli 2026.
D	Bij herverstreking dient het Hulpmiddel volledig gereconditioneerd te zijn en visueel niet van nieuw te onderscheiden. Dit houdt in dat het hulpmiddel grondig is gecontroleerd, gerepareerd, gereinigd en waar nodig voorzien van nieuwe materialen en onderdelen, waaronder accu's. Tevens zijn zittingen, bekleding en bedieningselementen vervangen indien sprake is van schade of slijtage, zodat het hulpmiddel zowel technisch als esthetisch in uitstekende staat verkeert.

4.5 EISEN COMMUNICATIE

A	De Opdrachtnemer communiceert tijdig, klantvriendelijk, transparant en op een begrijpelijke (minimaal B2-niveau) en toegankelijke wijze met Inwoners.
B	Bij het eerste contact met de Inwoner informeert de Opdrachtnemer op welke wijze (b.v. telefonisch, per post, per e-mail) de communicatie betreffende afspraken voor dienstverlening en levering zal plaatsvinden.
C	De Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken met de Inwoner waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Als de afspraak binnen een bandbreedte valt, dan dient deze duidelijk begrensd te zijn binnen maximaal twee (2) uur. De Opdrachtnemer stelt de Inwoner zo spoedig mogelijk op de hoogte, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is en maakt een nieuwe afspraak waarbij het door de Inwoner gewenst tijdstip redelijkerwijs leidend is.
D	Als de communicatie met Inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt Opdrachtnemer contact op met de coach (verwijzer) om gezamenlijk te bezien welke maatregelen zijn te nemen.
E	De Opdrachtnemer dient de Inwoner te allen tijde proactief te informeren over de levering en reparatie en de voortgang hierin.

4.6 SELECTIE EN PASSING HULPMIDDELEN

A	Opdrachtnemer voert binnen acht (8) werkdagen na intakeopdracht met de Inwoner een selectie en passing uit, tenzij dit voor de Inwoner niet mogelijk is.
B	Indien coach aangeeft dat er sprake is van spoed/urgentie, een situatie waarin het uitblijven van een Hulpmiddel op korte termijn leidt tot: <ul style="list-style-type: none"> - acute verslechtering van de gezondheidstoestand of - ernstige beperking in de mobiliteit, zelfredzaamheid of veiligheid van de inwoner. dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen ter overbrugging een tijdelijke Hulpmiddel leveren.

C	Opdrachtnemer verzorgt bij voorkeur de selecties, passingen alsook aanpassingen op de woon- dan wel verblijfslocatie van de Inwoner. Het is toegestaan om de Inwoner uit te nodigen voor passing en selectie op een andere locatie in Arnhem. Alleen met instemming van de inwoner staat opdrachtgever toe dat de passing buiten Arnhem plaatsvindt.
D	Opdrachtnemer voert passing en selectie uit indien SWTA hierom vraagt ten behoeve van het vaststellen van een PGB-tarief of Inwoner verwijst naar een Poolvoorziening. Voor deze situaties worden geen kosten in rekening gebracht.
E	Als het een complexe casus betreft zoals beschreven in het convenant maatwerk procedures toegang dd. 21 april 2021 (zie bijlage) dient de Opdrachtnemer een casemanager aan te stellen met de rol zoals beschreven in dit convenant.
F	Bij vervanging van een Hulpmiddel is de Opdrachtnemer verplicht om bij de selectie en passing expliciet rekening te houden met de bestaande situatie en waar de Inwoner aan gewend is, waaronder de functionaliteiten van de huidige Hulpmiddel.
G	Opdrachtnemer organiseert alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met Inwoner en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip.
H	De Opdrachtnemer is in staat het juiste type Hulpmiddel te selecteren en te leveren (inclusief alle noodzakelijke aanpassingen). Als Opdrachtnemer constateert dat de eigen kennis en expertise niet toereikend is, draagt Opdrachtnemer op eigen kosten zorg voor de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.
I	Als een Inwoner wordt bijgestaan door een door henzelf ingezette ergotherapeut dan dient de Opdrachtnemer het advies van de ergotherapeut mee te laten wegen in het selectieproces. Het advies van de ergotherapeut beperkt zich tot een functioneel advies (geen productkeuze).
J	Als er stalling van de Voorziening buitenshuis noodzakelijk is, zal de Opdrachtnemer bij ontbreken- of eventueel noodzakelijk aanpassen daarvan contact opnemen met de coach. 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. Opdrachtgever is bereid is om een opslag van 15% op de categorieprijs te hanteren in het geval het aantal buitenstallingen het aantal van 5 overschrijdt.
K	Opdrachtnemer laat Inwoner tekenen voor akkoord op voorstel Hulpmiddel en verstuurt deze akkoordverklaring naar SWTA.
L	Indien Opdrachtnemer op advies van een ergotherapeut met betrokkenheid van SWTA verzoekt om een zichtplaatsing van een Hulpmiddel van de productcodelijst stelt de Opdrachtnemer deze tijdelijk kosteloos beschikbaar. 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.

4.7 LEVERING VOORZIENINGEN EN SPECIALS

A	Opdrachtnemer is in staat om voor alle mogelijke toewijzingen een volledig passend en goedkoopst adequate oplossing te leveren.
---	---

B	Opdrachtnemer mag alleen leveren met voorafgaande schriftelijke toestemming van SWTA.
C	Op het moment dat een geschil ontstaat tussen de Opdrachtnemer en de Inwoner over het adequaat of passend zijn van een Hulpmiddel, zal Opdrachtnemer daarvan melding maken bij SWTA. SWTA beoordeelt aan de hand de functionele eisen of het voorgestelde Hulpmiddel passend is. Als SWTA en Opdrachtnemer het oneens blijven over het meest passend adequate Hulpmiddel, dan zal dit gemeld worden bij de contractmanager van de Opdrachtgever. De contractmanager kan dan besluiten, voor rekening van de Opdrachtnemer, een extern deskundige als ombudsfunctie in te zetten. Het oordeel van deze deskundige is bindend voor alle partijen.
D	Als een Hulpmiddel niet 100% overeenkomt met één van de omschrijvingen in de gedefinieerde categorieën in de productencodelijst 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).
E	Als een Hulpmiddel niet onder één van de productcategorieën en -omschrijvingen kan worden geplaatst (bijvoorbeeld de Pendel), vindt overleg plaats met de Opdrachtgever of er sprake is van een Special. Voor een Special gelden andere facturatie afspraken. 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.
F	De Opdrachtgever beoordeelt en bepaalt of een Hulpmiddel als Special mag worden aangemerkt. De Opdrachtnemer dient hiervoor een offerte uit te brengen waarin de in de markt gebruikelijke kortingspercentages zijn verwerkt, met een minimum van 20% 15%. De beoordeling of een Hulpmiddel als 'Special' wordt geclassificeerd, betreft uitsluitend de financiële afhandeling en mag de levering van het hulpmiddel niet vertragen.
G	Opdrachtgever staat toe dat per kalenderjaar tien (10) Specials worden toegewezen. Dit aantal wordt verdeeld over de twee gecontracteerde Opdrachtnemers. De verdeling van het aantal Specials wordt jaarlijks vastgesteld, naar rato van het aantal toewijzingen per Opdrachtnemer in het voorgaande kalenderjaar. Omdat bij aanvang van het contract geen gegevens beschikbaar zijn over het aantal toewijzingen, wordt de verdeling tot het volgende kalenderjaar naar verhouding van het uitstaand bestand per Opdrachtnemer bij aanvang van het contract bepaald. Omdat het een periode van een half jaar betreft, gaat het om 5 Specials verdeeld over de 2 Opdrachtnemers. Als het aantal Specials is bereikt, zal het desbetreffende Hulpmiddel tegen de categorieprijs geleverd worden waarvan de productomschrijving het meest overeenkomt.
H	Indien er verschil van inzicht blijft bestaan of het Hulpmiddel als Special aangemerkt moet worden of over de productcategorie waarin het Hulpmiddel geplaatst moet worden, kan de Opdrachtgever op kosten van de Opdrachtnemer een bindend onafhankelijk advies vragen. In het geval het advies de Opdrachtnemer in het gelijk stelt, worden de kosten gedragen door Opdrachtgever.
I	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en productaansprakelijk voor alle te leveren Hulpmiddelen en Voorzieningen.

J	Bij niet voldoen aan de eisen, dient Opdrachtnemer direct zorg te dragen voor een Hulpmiddel dat wel aan de vereisten voldoet.
K	Levering van Hulpmiddel met fabrieksmatige modulaire aanpassingen vindt uiterlijk plaats binnen 20 werkdagen na ontvangst intakeopdracht.
L	<p>Voor levering van een Hulpmiddel met individuele, op maat gemaakte, aanpassingen stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op, die hij ook doet toekomen aan de coach met daarin opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De specificatie van de te realiseren aanpassing. - Het tijdpad en de daarbij voor Inwoner van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van het Hulpmiddel inclusief de aanpassing. - Verklaring van instemming door Inwoner, voorzien van handtekening van Inwoner of verzorger. <p>Opdrachtnemer houdt coach op de hoogte over de voortgang.</p> <p>De maximale levertijd voor Hulpmiddelen met een individuele, op maat gemaakte, aanpassing(en) bedraagt 30 werkdagen na ontvangst intakeopdracht.</p>
M	Aflevering vindt in beginsel plaats op woon- dan wel verblijfslocatie van Inwoner, waarbij het Hulpmiddel na uitleg, instructie- en eventuele gewenningsles persoonlijk aan de Inwoner wordt overhandigd.
N	<p>Levering van een Hulpmiddel zal pas plaatsvinden als er een adequate stalling is. Opdrachtgever verstaat onder een adequate stalling minimaal het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
O	<p>Bij aflevering van het Hulpmiddel overhandigt Opdrachtnemer de Inwoner de klantendocumentatie. Deze documentatie is tenminste voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een heldere uitleg van het geleverde Hulpmiddel. - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het Hulpmiddel (ook oplaadinstructie accu). - Informatie over de (telefonische) bereikbaarheid van Opdrachtnemer; 24 uur per dag, storingsnummer. - Uitleg van de klachtenprocedure van de Opdrachtnemer. - Kopie van de getekende bruikleenovereenkomst. De Opdrachtnemer bewaart de bruikleenovereenkomst. De Opdrachtgever kan deze te allen tijde opvragen, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
P	Nadat instructie- en gewenningsles bij aflevering zijn doorlopen, draagt Opdrachtnemer in geval van verstrekking van een Hulpmiddel op grond van een toewijzingsbesluit vanuit de SWTA, zorg voor ondertekening van de 'bruikleenovereenkomst' door de Inwoner. De Opdrachtnemer bewaart de bruikleenovereenkomst. De Opdrachtgever kan deze te allen tijde opvragen, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
Q	Opdrachtnemer mag in uitzonderlijke gevallen, en uitsluitend op nadrukkelijk verzoek van de Inwoner, een niet-noodzakelijke aanpassing aan een Hulpmiddel realiseren, mits de Inwoner bereid is de hieraan verbonden meerkosten volledig voor eigen rekening te nemen.

	<p>De Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer een terughoudende opstelling ten aanzien van dergelijke verzoeken. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om actief niet-noodzakelijke aanpassingen aan Inwoners aan te bieden of te promoten.</p> <p>Een dergelijke aanpassing mag uitsluitend worden uitgevoerd indien vooraf expliciete toestemming is verkregen van het SWTA.</p> <p>Het in rekening brengen van zwaardere accu's is in beginsel niet toegestaan. De aard van het Hulpmiddel dient namelijk altijd afgestemd te zijn op de concrete vervoersbehoefte van de betreffende Inwoner.</p> <p>Opdrachtnemer informeert Inwoner dat bij toekomstige inname het gehele Hulpmiddel, inclusief aanpassingen, in eigendom worden overgedragen aan Opdrachtnemer, met uitzondering van losse accessoires.</p>
R	<p>Binnen één maand na levering neemt de Opdrachtnemer contact op met de Inwoner om nazorg te verlenen. Tijdens dit contactmoment wordt beoordeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • of het Hulpmiddel naar behoren functioneert en gebruiksvriendelijk is; • of de Inwoner tevreden is over het geleverde Hulpmiddel; • of het Hulpmiddel aansluit bij de verwachtingen en behoeften van de Inwoner; • of er aanvullende ondersteuning of aanpassingen nodig zijn. <p>Indien nodig worden vervolgacties opgepakt door Opdrachtnemer of waar nodig afgestemd met de Opdrachtgever.</p>

4.8 SERVICES (onderhoud en reparaties) HULPMIDDELEN

A	<p>Het All-in onderhoud aan een Hulpmiddel wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd als dit van toepassing is op het Hulpmiddel. Preventief onderhoud zal minimaal één keer per jaar uitgevoerd moeten worden indien dit is aangegeven in de productenlijst. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat het Hulpmiddel te allen tijde in goede staat van onderhoud verkeert.</p>
B	<p>Het All-in onderhoud, omvat tenminste navolgende diensten, werkzaamheden, onderdelen en materialen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventief onderhoud (indien van toepassing voor het Hulpmiddel): Periodieke technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de Inwoner; • Onderhoud en reparatie naar aanleiding van storingsmeldingen: Alle voorkomende reparaties, materialen en onderdelen, evenals vervanging van zittingen, tilmat, tilband, bekleding, bedieningselementen en vervanging van accu's en herstel of vervanging van het Hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook (ook het vervangen van het Hulpmiddel als gevolg van diefstal of brand valt hieronder. Ter voorkoming van diefstal en joyriding kan Opdrachtnemer het Hulpmiddel voorzien van een cliëntvriendelijke beveiliging, zoals een slot dat eenvoudig te bedienen is door de gebruiker). • Bij schade waarbij wordt vermoed dat er sprake is van verwijtbaar gedrag door de Inwoner, wordt dit door Opdrachtnemer besproken met de Inwoner. Bij verwijtbaar gedrag stuurt de Opdrachtnemer een waarschuwingsbrief

	<p>(volgens format gemeente) aan de Inwoner. Ook wordt dit gemeld aan SWTA. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en mogelijke oorzaak. Uitsluitend als de Opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van het moedwillig veroorzaken van schade, zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer compenseren voor de schade mits hij de kosten kan verhalen op de Inwoner. In alle andere gevallen zijn de kosten voor herstel voor rekening van de Opdrachtnemer, tot een maximum van 10 keer per jaar per opdrachtnemer;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afsluiten van WA-verzekering voor elektrische Hulpmiddelen (indien van toepassing) waarbij de Opdrachtnemer zelf jaarlijks het voor het daaropvolgende jaar van toepassing zijnde verzekeringsplaatje of de sticker fysiek vervangt door het op het betreffende Hulpmiddel te monteren of deze te verstrekken aan de inwoner. Ook draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat de Inwoner beschikt over een actuele groene kaart of dienovereenkomstig.
C	Opdrachtnemer voert in principe het All-in onderhoud uit bij Inwoner aan huis.
D	Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op de voorziening een sticker waarop is af te lezen wanneer het preventief onderhoud is uitgevoerd. Ook dient een sticker met het service telefoonnummer op de Voorziening te zijn aangebracht.
E	Opdrachtnemer houdt per Voorziening een logboek bij van het All-in onderhoud waarin onder meer wordt vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> - Merk en type en de actuele configuratie van de Voorziening. - Bouwjaar en datum van eerste levering. - Tijdstip en datum preventief onderhoud. - Toetsing gebruiksfunctie. - Tijdstip en datum van correctief onderhoud. - Aard van reparatie en te vervangen onderdelen. - Kenmerk opdrachtgever.
F	Opdrachtnemer laat Inwoner of verzorger van Inwoner een bewijs ondertekenen van uitvoer van onderhoud en/of reparatie.
G	Op verzoek van de Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking en bij afloop van de Overeenkomst draagt hij deze over. Mocht binnen drie maanden na aanvang van de nu af te sluiten 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.
H	Opdrachtnemer rapporteert (signaalfunctie) aan SWTA direct na constatering bij het uitvoeren van onderhoud het niet gebruiken en/of het niet meer passend adequaat zijn en/of het oneigenlijk gebruik van de Voorziening.

4.9 PROEF- EN GEWENNINGSLESSEN

A	De Opdrachtnemer zorgt voor het geven van proefflessen.
B	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een Hulpmiddel waarmee de Inwoner veilig kan deelnemen aan het verkeer, rekening houdend met de persoonskenmerken van de Inwoner.
C	De Opdrachtnemer beoordeelt of de Inwoner veilig kan deelnemen aan het verkeer met het te leveren Hulpmiddel.
D	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 Opdrachtnemer kosteloos een kindvoorziening (driewiel fiets, ouder-kindtandem) ter beschikking te stellen gedurende een proefperiode van 6 maanden om het kind de kans te geven om te leren omgaan met een Hulpmiddel. Na deze periode kan een definitieve toewijzing volgen van een volledig adequaat Hulpmiddel.
E	<p>Indien nodig wordt een rijvaardigheidstoets uitgevoerd in een verkeerssituatie met gemotoriseerd verkeer en er wordt ingegaan op complexe situaties als o.a. kruispunt/ stoep op en af, stallingruimte in en uit. Verder dient er een duidelijke instructie plaats te vinden over van belang zijnde verkeersregels, inclusief naslagwerk.</p> <p>De rijvaardigheidstoets kan resulteren in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voldoende resultaat: geconstateerd is de Inwoner zonder gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden Hulpmiddel. - Matig resultaat: Geconstateerd is dat Inwoner met gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden Hulpmiddel. - Onvoldoende resultaat: Geconstateerd is dat Inwoner niet veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden Hulpmiddel. <p>De op grond van de rijvaardigheidstoets te ondernemen acties (Opdrachtnemer) zijn bij: Voldoende resultaat: Hulpmiddel kan worden verstrekt zonder gewenningslessen. Matig resultaat: Hulpmiddel kan worden verstrekt met inzet van gewenningslessen na levering (door Opdrachtnemer). Onvoldoende resultaat: Hulpmiddel kan niet worden verstrekt. Opdrachtnemer maakt hiervan melding bij SWTA.</p>
F	Tussentijds verzorgt Opdrachtnemer een rijvaardigheidstoets (opfrisles) voor Inwoners die dit nodig hebben. Hierbij kan gedacht worden aan Inwoners die geen gebruik van een Hulpmiddel maken door onzekerheid, door veranderde omstandigheden, bij het veroorzaken van schade of bij signalen van Inwoner/derden.

4.10 BEHEER POOLLOCATIES

A	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig operationeel inrichten, van de door de Opdrachtgever aangewezen locaties.</p> <p>Onder het operationeel inrichten van de Poollocaties wordt o.a. verstaan: Het inrichten van de Poollocatie (afstemmen met locatiebeheerder en Opdrachtgever)</p> <ul style="list-style-type: none"> - indelen, belijnen van de parkeervakken - het plaatsen van de Voorzieningen - het plaatsen van de acculaders
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - afstemmen locatiebeheerder - regelen toegang, uitleen en registratie - instructies voor gebruikers <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de Pool.</p>
B	De Opdrachtnemer coördineert dat de Inwoners en monteurs toegang krijgen tot de ruimte waarin de Poolvoorzieningen zich bevinden.
C	De Opdrachtnemer monitort het gebruik per Poollocatie zodat het juiste aantal benodigde Poolvoorzieningen hierop kan worden bepaald. De Opdrachtnemer heeft de vrijheid om de Poolvoorzieningen tussen de verschillende Poollocaties te herverdelen.
D	De Opdrachtnemer voert maandelijkse controles uit op de Poolvoorzieningen zodat deze in optimale staat blijven. Als er een storing of schade is gemeld dient de Opdrachtnemer binnen 24 uur de reparaties uit te voeren of een vervangend product te plaatsen zodat de Pools operationeel blijven.
E	Als een Poolgebruiker onderweg een calamiteit meldt dan geldt de reactietijd zoals beschreven in paragraaf 4.14 EISEN BIJ STORINGSMELDING EN RESPONSTIJD.
F	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van gewenningslessen voor Poolgebruikers.
G	Inwoners kunnen zich ook rechtstreeks melden bij Opdrachtnemer voor gebruik algemene Pool, hoeven niet doorverwezen te worden naar Opdrachtgever en kunnen na gebleken rijvaardigheid een pas krijgen voor gebruik van de algemene Poollocaties.
H	Opdrachtnemer mag niet zonder schriftelijke instemming van Opdrachtgever een Poollocatie opheffen.

4.11 INNAME HULPMIDDELEN

A	De Opdrachtgever verstrekt opdracht tot inname van een Hulpmiddel.
B	Opdrachtnemer haalt binnen vijf (5) tien (10) werkdagen na opdracht het Hulpmiddel kosteloos op.
C	Als een Inwoner is verhuisd naar een andere gemeente in Nederland en het Hulpmiddel is meeverhuisd, dient de Opdrachtnemer tot 2 maanden na verhuizing onderhoud en service te verlenen in afwachting van overname door de nieuwe woongemeente. Als deze besluit het Hulpmiddel niet over te nemen zorgt de Opdrachtnemer voor eigen rekening voor inname van het Hulpmiddel.
D	Bij inname van een Hulpmiddel gaat het eigendom over van de Opdrachtgever naar Opdrachtnemer.

4.12 OVERSTAPPEN NAAR ANDERE OPDRACHTNEMER EN SCHOUW

A	De Inwoner heeft keuzevrijheid, maar kan niet onbeperkt wisselen van Opdrachtnemer. Na een wissel kan de Inwoner gedurende twee jaar geen gebruik meer maken van deze keuzemogelijkheid, tenzij SWTA anders beslist.
B	Indien een Inwoner tijdens een passingstraject wenst over te stappen, zal de Opdrachtgever samen met SWTA beoordelen of aan dit verzoek gehoor zal worden gegeven. Hierbij wordt gekeken naar de redenen voor de overstap, de rol en verwijtbaarheid van de Opdrachtnemer, de fase van de levering, de gemaakte kosten en de mogelijkheden voor tussentijdse overdracht. De Opdrachtgever zal dit zorgvuldig

	afwegen. De leverancier kan de gemaakte kosten niet bij de Opdrachtgever in rekening brengen, maar staat vrij om dit met de andere Opdrachtnemer onderling te regelen.
C	<p>Indien een Inwoner overstapt geldt dit voor alle Hulpmiddelen in onderhoud bij betreffende Opdrachtnemer.</p> <p>Na opdracht om één of meerdere Hulpmiddelen van een Inwoner over te nemen in de all-in service en onderhoud, heeft Opdrachtnemer twee weken de tijd om de Hulpmiddel te schouwen en gebreken te melden bij de andere Opdrachtnemer. Deze dient de gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen of de kosten te vergoeden. Opdrachtnemers dienen dit onderling te regelen. Indien Opdrachtgever wordt gevraagd te bemiddelen, zal zij een onafhankelijk advies vragen bij een extern bureau. Dit advies is bindend en de kosten worden doorberekend aan de in het ongelijk gestelde Opdrachtnemer. Indien geen van beide Opdrachtnemers in het ongelijk wordt gesteld, worden de kosten gelijk verdeeld. De kosten voor herstel mogen door de overnemende Opdrachtnemer voor de helft in rekening worden gebracht bij de andere Opdrachtnemer. Opdrachtgever bemiddelt verder niet en verwacht dat Opdrachtnemers dit onderling oplossen zonder hinder voor de Inwoner.</p>
D	Indien de inwoner voor een leverancier kiest mag de opdrachtnemer deze niet weigeren.

4.13 VERHUIZINGEN

A	<p>Als een Inwoner bij verhuizing naar de gemeente Arnhem aangeeft het bestaande Wmo-Hulpmiddel (of meerdere Hulpmiddelen) uit de vorige woongemeente te willen behouden, faciliteert Opdrachtgever dit in principe, mits de oorspronkelijke gemeente bereid is mee te werken aan de overname.</p> <p>SWTA geeft in dat geval intake opdracht aan de Opdrachtnemer om te beoordelen of het Hulpmiddel, gelet op de verplaatsingsbehoefte binnen de nieuwe woonomgeving, nog steeds een passende en adequate oplossing biedt.</p> <p>Indien het Hulpmiddel passend wordt bevonden, of als de gemeente volgens het verhuisconvenant verplicht is het Hulpmiddel over te nemen, neemt de Opdrachtnemer het Hulpmiddel over van de vorige gemeente. De overnameprijs wordt in beginsel vastgesteld conform het verhuisconvenant (zie bijlage verhuisconvenant). Als de betreffende gemeente de prijs niet volgens het verhuisconvenant heeft bepaald, dient Opdrachtnemer het Hulpmiddel toch over te nemen.</p> <p>Opdrachtnemer declareert na toewijzing altijd de gecontracteerde prijs ongeacht de overnameprijs.</p>
B	<p>Wanneer de Opdrachtnemer vaststelt dat er gegronde redenen zijn om een Hulpmiddel niet over te nemen, wordt de Inwoner hiervan op de hoogte gebracht. Ook de gemeente die het Hulpmiddel heeft verstrekt, wordt geïnformeerd. Met beide partijen worden afspraken gemaakt over de periode waarin het huidige Hulpmiddel nog bij de Inwoner blijft.</p> <p>Voorbeelden van redenen om een Hulpmiddel niet over te nemen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende stallingsruimte, terwijl er wel een uitleenpool beschikbaar is; • Het Hulpmiddel sluit niet aan bij de nieuwe woonsituatie van de Inwoner; • Het Hulpmiddel voldoet niet aan de gestelde kwaliteitseisen.
C	Indien bij overname van een Hulpmiddel blijkt dat sprake is van achterstallig onderhoud of dat aanpassingen noodzakelijk zijn, draagt de Opdrachtnemer zorg voor het leveren

	van het Hulpmiddel in goede, gereconditioneerde en passende staat aan de Inwoner. De Opdrachtnemer handelt de overname en de bijbehorende financiële afwikkeling zelfstandig af met de betreffende gemeente, zonder tussenkomst van de Opdrachtgever.
D	<p>Als een Inwoner verhuist naar een andere gemeente én de nieuwe gemeente het Hulpmiddel wenst over te nemen, draagt Opdrachtnemer zorg voor de correcte en ongestoorde afhandeling daarvan.</p> <p>De overnameprijs wordt berekend volgens de methode zoals vastgelegd in het verhuisconvenant (zie bijlage). Opdrachtnemer regelt de overname en de financiële afhandeling met de overnemende gemeente.</p> <p>Zodra de overname definitief is vastgesteld, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever per welke datum het Hulpmiddel is overgenomen. De overnameprijs komt ten goede van Opdrachtnemer.</p>

4.14 EISEN BIJ STORINGSMELDING EN RESPONSTIJD

A	<p>Opdrachtnemer garandeert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week. - Een voor Inwoners rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer (een telefoonnummer zonder extra belkosten voor de klant) tijdens kantooruren, zonder met een beperkt keuzemenu en zonder antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. - Beantwoording van de telefoon door ter zake deskundig personeel dat is toegerust de Inwoner op klantvriendelijke wijze te woord te staan en er zorg voor te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de Inwoner.
B	Buiten kantooruren is er een rechtstreekse nummerdoorverbinding met de dienstdoende onderhoudsmonteur of een verbinding met een klantenservice die indien nodig doorschakelt naar de onderhoudsmonteur.
C	Opdrachtnemer heeft of maakt afspraken met collega leveranciers in de branche, opdat aanvullend op zijn eigen netwerk, een systeem met landelijke dekking aanwezig is voor het verhelpen van bij hem gemelde storingen, ongeacht waar de Inwoner verblijft in Nederland.
D	<p>Reactietijd calamiteiten:</p> <p>De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de reactietijd bij calamiteiten één (1) uur is. Met andere woorden de medewerker van de Opdrachtnemer is binnen 1 uur ter plaatse. Onder een calamiteit wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de Inwoner veroorzaakt omdat deze het Hulpmiddel niet of gedeeltelijk kan gebruiken (b.v. in de woning of woonomgeving zonder directe hulp); of - Een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de Inwoner de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.
E	<p>Reactietijd reparaties:</p> <p>Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om reparaties aan Hulpmiddelen, het herstellen van schade en het verhelpen van storingen binnen maximaal 48-uur 2 werkdagen na contact met de inwoner uit te voeren. Dit geldt wanneer het hulpmiddel</p>

	<p>nog bruikbaar is zonder ernstige belemmeringen en de mobiliteit van de gebruiker behouden blijft.</p> <p>Indien het hulpmiddel niet zonder ernstige belemmeringen bruikbaar is dan geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien inwoner <u>beperkt afhankelijk</u> is van de voorziening, de Opdrachtnemer de reparatie, schadeherstel of storing binnen 24 uur, tenzij inwoner instemt met 1 werkdag, na contact met de klant dient uit te voeren. Dit betreft onder andere voor: <ul style="list-style-type: none"> • Voorzieningen voor incidenteel gebruik • Scootmobielen • Indien de inwoner <u>volledig afhankelijk</u> is van de voorziening, de Opdrachtnemer de reparatie, schadeherstel of storing binnen 2 uur na contact met de klant dient uit te voeren. Dit betreft onder andere voor: <ul style="list-style-type: none"> • Rolstoelen voor permanent gebruik • Rolstoelen voor actief gebruik • Elektrische rolstoelen • Bad- en tilliften
F	<p>Vervangende Hulpmiddel:</p> <p>De Opdrachtnemer conformeert zich aan de in dit Programma van Eisen genoemde reparatietijden. In de praktijk kunnen zich uitzonderingssituaties voordoen waarin Opdrachtnemer niet in staat is om de reparaties binnen genoemde reactietijden te realiseren.</p> <p>De Opdrachtnemer gaat er mee akkoord en verplicht zich, voor zijn rekening, de Inwoner een gelijkwaardig dan wel een equivalente en adequaat Hulpmiddel voor tijdelijk gebruik aan te bieden op het moment dat de reparatietijd van een Hulpmiddel langer duurt dan de bij genoemde reactietijden reparaties.</p> <p>Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever en de Inwoner hiervan schriftelijk in kennis en geeft daarbij ook de reparatietermijn aan. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een eventuele individuele aanpassing wordt overgebouwd op het vervangende Hulpmiddel.</p>
G	<p>Reparatie en veilig vervoer:</p> <p>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.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat, indien de Inwoner vervoert dient te worden de regiovervoerder van de Opdrachtgever wordt gealarmeerd (spoedmelding). Als dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ook voor vervoer zodat de inwoner naar huis kan. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever speelt hierin geen rol en hoeft niet te worden geïnformeerd.</p>

4.15 DUURZAAMHEID EN CIRCULARITEIT

A	Hergebruik van Hulpmiddelen is toegestaan, dit is echter beperkt tot maximaal 60% van het aantal leveringen per jaar. Mocht aan het einde van elk contractjaar blijken dat het percentage inzet hergebruikte Hulpmiddelen hoger is dan 60%, dan zal de leverancier voor haar rekening en op verzoek en aanwijzen van de gemeente zorgdragen voor vervanging van hergebruikte Hulpmiddelen door nieuwe Hulpmiddelen totdat voldaan is aan voornoemde eis.
B	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden zodanige voertuigen ingezet, die voldoen aan de gestelde milieucategorie die geldt voor Arnhem, dat de Inwoner bereikt kan worden door Opdrachtnemer (zo ook te letten op de maximaal toegestane hoogte van de voertuigen) wanneer dat voor onderhoud, serviceverlening, levering en ophalen van Hulpmiddelen noodzakelijk is.
C	Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer het logistieke proces zodanig te blijven optimaliseren zodat het aansluit op de eisen die lokale, regionale, landelijke en/of Europese wet- en regelgeving stelt aan voertuigen zonder dat dit de kwaliteit van de dienstverlening en het voldoen aan de andere uitvoeringseisen in gevaar brengt.

4.16 SOCIAL RETURN

A	<p>De gemeenten in de arbeidsmarktregio Midden-Gelderland hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven. Meer informatie hierover is terug te vinden in bijlage Invulling SROI.</p> <p>De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer tenminste 2,5% van de omzet aan Social Return besteedt. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast (zie bijlage Invulling SROI).</p>
---	--

4.17 AFHANDELING KLACHTEN EN CLAIMS

A	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure, die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van Inwoners. Klachten dienen primair bij de Opdrachtnemer te worden ingediend en geregistreerd. In geval de afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid van de Inwoner door Opdrachtnemer is of wordt afgehandeld, kan de Inwoner zich wenden tot de Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer informeert de Inwoner over deze klachtenprocedure en de wijze waarop een klacht bij Opdrachtnemer ingediend kan worden en legt dit vast in de klantdocumentatie.</p>
B	Opdrachtnemer informeert de Inwoner (binnen maximaal 2 dagen na ontvangst van de klacht) betreffende de ontvangst en het in behandeling zijn van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze de Inwoner wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht als opgelost is te beschouwen.

C	Opdrachtnemer registreert tenminste alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van passing, levering, onderhoud, attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening en de wijze waarop, inclusief het tijdsbestek waarbinnen, afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden.
D	Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever periodiek (per kwartaal), de klachten, het tijdsbestek waarbinnen individuele klachten (vanuit de Inwoner en de Opdrachtgever) zijn afgehandeld en de nog openstaande klachten. Het aantal geregistreerde klachten per kwartaal mag: <ul style="list-style-type: none"> - Direct en indirect verband houdend met de leveringen; - Gerelateerd aan het aantal leveringen in de eerste zes maanden van de Overeenkomst niet meer zijn dan 2% per kwartaal en vervolgens niet meer dan 1% per kwartaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst; - Direct en indirect verband houdend met het All-in onderhoud; - Gerelateerd aan het aantal keren uitgevoerde preventief en correctief onderhoud in de eerste zes maanden van de Overeenkomst niet meer zijn dan 2% per kwartaal en vervolgens niet meer dan 1% per kwartaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

4.18 KLANTTEVREDENHEID

A	Het is Opdrachtnemer alleen toegestaan om algemeen onderzoek te doen naar Inwonerstevredenheid met afstemming en toestemming van de gemeente.
B	Opdrachtgever zal de inwonertevredenheid toetsen door middel van een continu inwonerservaringsonderzoek. Het resultaat van dit onderzoek dient minimaal 75% tevreden te zijn. Indien nodig kan opdrachtgever een aanvullend inwonerstevredenheidsonderzoek doen waarbij de Opdrachtnemer minimaal 7,5 dient te scoren.

4.19 TARIEVEN EN FACTURATIE

A	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.
B	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. Voor de middelen en materialen via het door het CBS gepubliceerde indexcijfer "CPI Alle huishoudens". Hiervoor geldt als peilmaand de maand januari september van het voorgaande jaar. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2028. 2027 Voor de loonkostencomponent via de gepubliceerde "Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling "(OVA). Hiervoor geldt het in de maand november van het voorgaande jaar bekende OVA-percentages. Indien dit een voorlopig percentage betreft wordt dit als definitief beschouwd en vindt geen correctie plaats op basis van het

	<p>definitieve OVA-percentage. Voor het bepalen van de indexering op de tarieven wordt een verhouding gehanteerd tussen CPI en OVA van 70% resp. 30%.</p>
C	<p>Opdrachtgever werkt reeds jaren met de i-standaarden voor de WMO- en Jeugdwet-producten. Ook voor de hulpmiddelen maakt Opdrachtgever gebruik van de digitale uitwisseling van gegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer middels het iWmo-berichtenverkeer, zoveel mogelijk in overeenstemming met het landelijke “Standaard Administratieprotocol Inspanningsgerichte uitvoeringsvariant”: Standaard Administratieprotocollen (SAP's) · Ketenbureau i-Sociaal Domein.</p> <p>Verzoeken om toewijzing, toewijzingen, mutaties, declaraties en dergelijke lopen dan via deze berichten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De iWmo-berichten worden gegenereerd volgens een gestandaardiseerd en gecodeerd format en verzonden via een beveiligd communicatieknooppunt. De ontvanger kan berichten lezen en in het eigen systeem invoeren en kan berichten versturen naar de gemeente. Dit bevordert een snelle en soepele informatieoverdracht. Meer informatie is te vinden op www.istandaarden.nl.</p>

4.20 MANAGEMENTINFORMATIE

A	<p>Het is voor de Opdrachtgever van belang om inzicht te hebben in alle door de Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden, waardoor monitoring en toezicht blijvend en actueel mogelijk is:</p> <p>Binnen twee vier weken na het verstrijken van het kwartaal zal Opdrachtnemer de volgende informatie verstrekken in het door de Opdrachtgever vast te stellen format:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel overzicht van het Uitstaande bestand. • Overzicht per kwartaal in aantallen van het Uitstaand bestand aan begin en eind van het kwartaal, de instroom en de uitstroom per kwartaal van de Hulpmiddelen vanaf start contract. • Overzicht van de verstrekte Hulpmiddelen o.v.v. nieuw of herverstrekking, de doorlooptijden van opdracht tot levering met vermelding van de reden als de doorlooptijd is overschreden. • Overzicht van de ingenomen Hulpmiddelen. • Overzicht van de in behandeling zijnde verstrekingsopdrachten o.v.v. vermelding van de stand van zaken als de levertermijn is overschreden • Overzicht van de opdrachten die niet tot verstrekking hebben geleid i.v.m. annulering/ overlijden/ gebruik pool/ verkoop particulier/ anders. • Actueel overzicht van de uitstaande Voorziening per Poollocatie met vermelding: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Het aantal en soort uitstaande Voorzieningen ✓ Het aantal specifieke gebruikers per poollocatie ✓ Het aantal uitleenmomenten ✓ Een korte analyse per Pool ✓ Is het aantal Voorzieningen toereikend? ✓ Bijzonderheden Pool • Overzicht van het uitgevoerde preventief- en correctief onderhoud met vermelding van bijzonderheden m.b.t. gebruik.
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van de ontvangen klachten, de omschrijving/aard van de klacht, eventueel een betrokken coach en de status van de afhandeling en wijze van afhandeling daarvan. • Samenvatting in percentages: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Doorlooptijden: op tijd/te laat (min 90% op tijd) ✓ Verhouding nieuw en herverstrekking (max 60% herverstrekking) ✓ Klachten t.o.v. aantal verstrekkingen (max 1 %) ✓ Klachten t.o.v. aantal onderhoud (max 1%) ✓ Minimaal een 7,5 scoren op Klanttevredenheid
B	<p>Opdrachtnemer evalueert per kwartaal, uiterlijk vier weken na afloop van het voorafgaande kwartaal, met de Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Basis hiervoor is onder andere de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie, kpi's, bevindingen m.b.t. kwaliteit van de dienstverlening en klanttevredenheid. Ook zullen signalen vanuit de uitvoering, zoals SWTA en klantvertegenwoordigers worden meegenomen.</p> <p>Het evaluatieoverleg vindt plaats op tactisch en strategisch niveau. Ook kunnen operationele zaken aan de orde komen. De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg.</p> <p>De Opdrachtnemer maakt van het evaluatieoverleg een verslag met eventueel een actiepuntenlijst en stuurt dit binnen één week na het overleg naar alle deelnemers, tenzij de Opdrachtgever het verslag zelf wenst te maken. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever accorderen het verslag in het volgende overleg of per email bericht.</p>
C	<p>Opdrachtnemer heeft één keer per 8 weken een casuïstiekoverleg met vertegenwoordigers van SWTA waarin de lopende zaken besproken worden. De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanwezig zijn bij dit overleg.</p>
D	<p>Indien Opdrachtnemer naar het gemotiveerde oordeel van Opdrachtgever onvoldoende presteert, is Opdrachtnemer verplicht binnen vijf (5) werkdagen na verzoek een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan aan te leveren.</p> <p>Opdrachtgever stelt in overleg met Opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan succesvol dient te zijn uitgevoerd, met aantoonbaar resultaat.</p> <p>Indien binnen deze termijn geen voldoende resultaat wordt bereikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt Opdrachtnemer een 'gele kaart' en dient binnen vijf (5) werkdagen een nieuw, gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren; Na het verstrekken van een gele kaart treedt een herstelperiode in werking waarin Opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om de geconstateerde tekortkomingen te herstellen. Per direct of gedurende deze periode behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om tijdelijk geen nieuwe opdrachten aan Opdrachtnemer te verstrekken. <p>Opdrachten kunnen in deze periode worden doorgestuurd naar de andere gecontracteerde Opdrachtnemer, mits deze aantoonbaar in staat is om de betreffende dienstverlening op adequate wijze voort te zetten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien ook na de gele kaart geen verbetering optreedt, kan Opdrachtgever een 'rode kaart' toekennen. Dit geeft Opdrachtgever het recht tot ontbinding van de Overeenkomst per direct, met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

4.21 CONTRACTVOORWAARDEN

A	In bijlage Concept Overeenkomst is de uitvoering van deze Opdracht opgenomen.
B	Als gedurende de looptijd van de overeenkomst voorzieningen naar WLZ, of op grond van andere wijzigingen in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Zorgverzekeringswet), verschuiven en ook door het ondertekenen van de convenanten verhuizing en maatwerk, zal er <u>geen</u> correctie plaatsvinden van de tarieven als aangeboden in deze aanbesteding.
C	<p>De Opdrachtgever wijzigt de overeenkomst tussentijds als contractstandaarden beschikbaar zijn voor dit type overeenkomst. De contractstandaarden kunnen zien op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het gebruikte format voor de overeenkomst; • de beschrijving van de prestaties, zonder de prestaties zelf inhoudelijk te wijzigen; • bepalingen die zien op de levering van hulpmiddelen, zoals indexering, continuïteit van zorg, wachttijden, leveringsstop, wijzigen ondersteuningsbehoefte cliënt, onderaanneming en vergelijkbare bepalingen; • bepalingen die zien op informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens, zoals informatievoorziening aan de gemeente; • bepalingen inzake het gebruik van iWmo-standaarden, berichtenverkeer en vergelijkbare bepalingen; • bepalingen inzake declaratie en betaling, zoals onverschuldigde betaling, declaratie en betaling, uitgangspunten voor betaling, bestedingsruimtes en vergelijkbare bepalingen; • bepalingen inzake fraude, niet-nakoming en geschillen, zoals UBO, fraude, niet nakoming en vergelijkbare bepalingen; • bepalingen inzake duur en einde overeenkomst, zonder de duur van de overeenkomst zelf aan te passen, overdracht van rechten bij fusie en overname, financiële verantwoordelijkheid en vergelijkbare bepalingen; • algemene slotbepalingen, zoals social return, vrijwaring, wijzigen van omstandigheden, geschillenregeling en vergelijkbare bepalingen. <p>Opdrachtgever neemt deze contractstandaarden ongewijzigd over en laat met de contractstandaarden strijdige bepalingen vervallen, tenzij</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (een) over te nemen contractstandaard(en) en te laten vervallen bepaling(en) leidt/leiden tot het veranderen van de algemene aard van de opdracht, in welk geval De Opdrachtgever alleen die contractstandaard(en) overneemt of bepaling(en) laat vervallen waarbij dat niet het geval is; en/of 2. een eventuele verhoging van de prijs door de wijziging meer bedraagt dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht. <p>De Opdrachtgever neemt – indien de contractstandaarden door de VNG zijn vastgesteld - een termijn van maximaal zes maanden in acht om de wijziging door te voeren.</p> <p>Opdrachtnemer weigert de wijziging niet op onredelijke gronden. Als de gevolgen van de wijziging naar het oordeel van Opdrachtnemer onredelijk zijn, of Partijen anderszins niet tot overeenstemming komen over de (gevolgen van) de wijziging van de overeenkomst, dan heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst op te zeggen als Opdrachtgever</p>

	<p>van hem niet kan vergen de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten.</p> <p>Opzegging op grond van dit artikel geeft Partijen geen recht op vergoeding van schade en/of kosten. De mogelijkheid tot wijziging in dit artikel laat het wijzen van de overeenkomst op basis van het bepaalde in art. 2.163b, 2.63d, 2.163e, 2.163f Aanbestedingswet 2012 en overige wijzigingsclausules opgenomen in de overeenkomst onverlet.</p>
D	<p>Bij de uitvoering van de Opdracht is sprake van het ter beschikking stellen of verwerken van persoonsgegevens. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Verwerkersovereenkomst vereist. De Opdrachtgever is hierin de verwerkingsverantwoordelijke en de Opdrachtnemer is de verwerker.</p> <p>In de Verwerkersovereenkomst worden nauwkeurig de rechten en plichten vastgelegd om de bescherming van persoonsgegevens te borgen. Zie concept Verwerkersovereenkomst in bijlage.</p> <p>Bij de uitvoering van de Opdracht zijn zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijken. Op grond daarvan wordt een Gegevens Uitwisselings Overeenkomst opgesteld, zie Bijlage Gegevens Uitwisselings Overeenkomst.</p>
E	<p>Voor aanvang van de Overeenkomst stelt de Opdrachtnemer een werkafsprakenboek op. Dit document bevat planmatig vastgelegde afspraken, gebaseerd op zowel de inhoud van het Aanbestedingsdocument als de Inschrijving van de Opdrachtnemer. Gedurende de looptijd van het contract worden aanvullende werkafspraken hierin opgenomen.</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt voor het periodiek aanleveren van een geactualiseerde versie van het werkafsprakenboek. De Opdrachtgever beoordeelt uiteindelijk of het werkafsprakenboek volledig en correct is.</p>

5 GUNNINGSCRITERIA

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de gunningscriteria met betrekking tot de gevraagde levering en dienstverlening beschreven.

Per gunningscriterium worden punten aan de door Inschrijver beschreven toelichtingen/oplossingen toegekend door de beoordelingscommissie. Het maximale aantal te behalen punten en hoe deze punten kunnen worden behaald wordt in dit hoofdstuk beschreven.

Per gunningscriterium wordt eveneens aangegeven op welke wijze de gevraagde beschrijving dient te worden aangeleverd. Wanneer bij de gevraagde beschrijving een maximaal aantal pagina's wordt benoemd, is dat exclusief voorblad en inhoudsopgave. In geval van overschrijding van het maximaal aan te leveren aantal pagina's wordt het te veel aangeleverde niet doorgezonden aan de beoordelingscommissie, deze pagina's worden daarmee niet meegenomen in de beoordeling. Evenmin worden verwijzingen naar de beantwoording van andere gunningcriteria, websites of QR-codes meegenomen in de beoordeling.

Inschrijver dient in zijn Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat hij aanbiedt. Niet wat Inschrijver eventueel zou kunnen doen, maar wat Inschrijver daadwerkelijk concreet aanbiedt (dus niet "we kunnen..." of "we doen mogelijk...", maar "we zullen..." of "we doen..."). Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve gunningscriteria.

De beschrijvingen worden bij voorkeur onderbouwd met een 'kwaliteitsonderbouwing', waarmee Inschrijver aannemelijk maakt dat hij de doelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. De beschrijving vertelt dus niet alleen wat wordt gedaan, maar ook waarom dit effectief is in onderhavige opdracht. Het gaat nadrukkelijk niet om het opsommen van soortgelijke opdrachten. Inschrijver mag zijn stellingen wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen en resultaten uit andere opdrachten. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties en waarom die aanpak wordt ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

Des te beter Inschrijver aantoont dat de beschreven aanpak adequaat is en hij hiermee in staat is de doelstellingen van de Opdrachtgever te realiseren, des te beter wordt de beschrijving beoordeeld.

De Inschrijving moet de wijze beschrijven waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijving dient in overeenstemming te zijn met de aanbestedingsstukken en maakt onderdeel uit van de contractverplichtingen, waarbij de Opdrachtgever zich in voorkomende gevallen het recht voorbehoudt om delen van het plan van aanpak niet uit te laten uitvoeren.

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Dit subgunningscriterium wordt beoordeeld aan de hand van 3 door de Inschrijver opgestelde plannen. De Inschrijver laat in zijn plannen zien dat hij, op basis van de Aanbestedingsstukken,

begrepen heeft welke aspecten voor de Opdrachtgever belangrijk zijn, met name ook op grond van het Programma van Eisen. Tegelijk kan de Inschrijver als expert op zijn vakgebied tonen welke meerwaarde hij verder te bieden heeft.

5.2.1 *Uitvoeringsplan*

Beschrijf op welke wijze u aantoonbaar per 1 juli 2026 uitvoering geeft aan de in dit document beschreven Opdracht. Het uitvoeringsplan wordt, per onderdeel, integraal beoordeeld op mate van detaillering, volledigheid, controleerbaarheid, inzichtelijkheid en aannemelijkheid. In het plan dient, zonder limitatief voor te schrijven, in ieder geval aandacht te worden besteed aan de volgende punten:

Service & dienstverlening

- Op welke wijze geeft u uitvoering aan de optimale bereikbaarheid voor de Inwoner?
- Hoe geeft u invulling aan de communicatie om inwonertevredenheid te borgen?
Dit betreft zowel de wijze waarop communiceren met inwoners plaatsvindt in de breedte, dus zowel rondom levering als service als de wijze waarop de inwonertevredenheid wordt gemonitord en structureel wordt geborgd.
- Hoe voorkomt u klachten?
- Hoe geeft u invulling aan het geschetste proces vanaf het moment dat u de aanvraag krijgt tot en met aflevering van een specifiek op de inwoner afgestemde adequate Hulpmiddel?
- Hoe gaat u te werk vanaf het moment dat u de aanvraag krijgt tot en met aflevering van een complexe Hulpmiddel? Neem in uw beschrijving de rol van de casemanager mee.

Maximaal te behalen punten op onderdeel Service & dienstverlening: 200

Bedrijfsvoering

- Op welke wijze borgt u de continuïteit van tijdige levering van de hulpmiddelen en onderdelen?
- Hoe gaat u om met situatie van de Inwoner waarbij spoedlevering van een hulpmiddel nodig is?
- Hoe borgt u dat de Inwoner steeds op tijd de juiste voorziening heeft in een steeds veranderende situatie (zoals progressieve ziekten bijvoorbeeld ALS)?
- Hoe ziet u uw rol in de samenwerking met Opdrachtgever, SWTA, ergotherapeuten en andere organisaties die betrokken zijn in een casus?
- Op welke wijze borgt u de kennis en vaardigheden van de medewerkers met betrekking tot omgang met Inwoners met onder andere een psychische kwetsbaarheid of verstandelijke beperking?

Maximaal te behalen punten op onderdeel bedrijfsvoering: 200

Het totale uitvoeringsplan (beide onderdelen samen) bestaat uit maximaal 5 A4, Calibri puntgrootte 11.

Maximaal te behalen punten voor het uitvoeringsplan totaal: 400

5.2.2 *Implementatieplan*

Beschrijf hoe u aantoonbaar garandeert dat uw onderneming per 1 juli 2026 operationeel gereed is om volledig uitvoering te geven aan de in dit document beschreven Opdracht.

Het implementatieplan wordt integraal beoordeeld op mate van detaillering, volledigheid, controleerbaarheid, inzichtelijkheid en aannemelijkheid. In het plan dient, zonder limitatief voor te schrijven, in ieder geval aandacht te worden besteed aan de volgende punten:

- Voorbereiding en planmatigheid; wat gaat u wanneer doen om te borgen dat de Opdracht tijdig geïmplementeerd is conform de vereisten?
- Voorbereiding die u treft met betrekking tot inrichting iWmo-berichtenverkeer, backoffice, frontoffice;
- Risicoanalyse; wat ziet u als relevante (soorten) risico's en hoe u dit gaat bewaken en beheersen;
- Interne borging opdracht;
- Interne borging van voldoende bezetting ter zake deskundige medewerkers;
- Communicatie en afstemming met Opdrachtgever en SWTA;
- Communicatie met de Inwoner.

Het implementatieplan (tekst en beeld, exclusief planning) bestaat uit maximaal 4 A4, Calibri puntgrootte 11.

Planning separaat maximaal 1 pagina.

Maximaal te behalen punten: 150

5.2.3 Poolbeheer deelvoorzieningen

Opdrachtgever is op zoek naar een opdrachtnemer die in staat is om, vanaf het moment dat een Poollocatie is aangewezen (bestaande Pools en te ontwikkelen Pools), deze succesvol in te richten, te beheren en de gemeente hierin maximaal te ontzorgen zoals beschreven in de toekomstige ontwikkelingen in hoofdstuk 1 en de eisen in hoofdstuk 4.

Beschrijf hoe u hier uitvoering aan gaat geven.

Het plan van aanpak poolbeheer en deelvoorzieningen (tekst en beeld) bestaat uit maximaal 3 A4, Calibri puntgrootte 11.

Maximaal te behalen punten: 250

5.3 Subgunningscriterium prijs

Om de Inschrijvingen onderling te kunnen vergelijken dient de Inschrijver verplicht het daarvoor opgestelde en bijgevoegde Prijzenblad in te vullen: *Inschrijfformulier Prijzenblad*.

Voor de koop en onderhoudstarieven hanteert Opdrachtgever een fictieve totaal som met een ondergrens van €3.100.000 en een bovengrens van €3.350.000.

De totale inschrijfprijs van Inschrijver dient tussen de boven- en ondergrens te vallen.

Inschrijvingen met tarieven boven de bovengenoemde bovengrens dan wel onder de bovengenoemde ondergrens komen niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

Instructies met betrekking tot het gebruik van het Prijzenblad staan ook in het Prijzenblad beschreven.

Alle kosten met betrekking tot de uitvoering van voornoemde volledige Opdracht, gedurende de gehele initiële periode, dienen in de all-in prijs verdisconteerd te zijn. Het separaat opgeven van additionele kosten en het indienen van de prijs op andere wijze dan opgenomen op het Prijzenblad kan leiden tot uitsluiting.

In TenderNed is een verplicht veld gedefinieerd waarin de Inschrijver een prijs dient op te geven. De Inschrijver vult hier een fictieve prijs van bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze fictieve prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde inschrijfformulier Prijzenblad.

Beoordeling van het onderdeel prijs vindt plaats op basis van het fictieve totaalbedrag in het Prijzenblad.

Maximaal te behalen punten: 1000

5.4 Beoordeling gunningscriteria

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen hanteert de Opdrachtgever de volgende (sub)gunningscriteria:

Nr.	Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1.	Uitvoeringsplan - Service & dienstverlening - Bedrijfsvoering	400 (200) (200)
2.	Implementatieplan	150
3.	Poolbeheer deelvoorzieningen	250
4.	Prijs	200
	TOTAAL	1000

5.4.1 Gunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria wordt gedaan door een deskundige beoordelingscommissie bestaande uit 4 personen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit aantal in voorkomende gevallen aan te passen.

Functies:

- Bestuursadviseur WMO
- Contractmanager WMO
- Coach Sociale Wijkteams
- Teamleider Stadsteam

De leden voeren individueel een beoordeling uit. Voorafgaand aan de beoordeling is de beoordelingscommissie niet op de hoogte van de geoffreerde prijzen.

Na de beoordeling vindt een plenaire bespreking plaats. Hierna worden de gegeven punten per lid van de beoordelingscommissie opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit levert een gemiddelde score op. Er vindt afronding plaats op 2 cijfers achter de komma.

Bij de beoordeling van de kwalitatieve criteria wordt, naast hetgeen benoemd in paragraaf 5.1 en bij het betreffende gunningscriterium, gebruik gemaakt van de volgende schaalverdeling:

Richtlijn beoordeling gunningscriteria	GC 1		GC 2	GC 3
Te behalen punten totaal	400		150	250
<u>Uitstekend beantwoord</u> : De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief, geeft maximale invulling aan de wensen en ambities van de Opdrachtgever en biedt daarbij maximale meerwaarde. Als extra wordt beoordeeld die (extra) elementen welke Inschrijver benoemt, naast de reeds in de vraagstelling benoemde elementen, welke naar oordeel van de Opdrachtgever een verrijking zijn voor de uitvoering van de opdracht.	200	200	150	250
<u>Goed beantwoord</u> : De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en geeft meer dan voldoende invulling aan de wensen en ambities van de Opdrachtgever en biedt daarbij meer dan voldoende meerwaarde.	170	170	130	215
<u>Voldoende beantwoord</u> : De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft voldoende invulling aan de wensen en ambities van de Opdrachtgever en biedt daarmee voldoende meerwaarde.	120	120	90	150
<u>Matig beantwoord</u> : De beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft onvoldoende invulling aan de wensen en ambities van de Opdrachtgever en biedt daarbij nauwelijks meerwaarde. Of de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig.	60	60	45	75
<u>Slecht</u> : De beantwoording oogt op onderdelen niet realistisch, haalbaar en effectief en geeft geen invulling aan de wensen en de ambities van de Opdrachtgever en/of biedt geen meerwaarde. Of de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen niet of op onderdelen niet of zeer summier.	0	0	0	0

Voorbeeld

Het maximaal aantal te behalen punten is 150. Eén partij ontvangt de volgende scores: 150, 130, 130 en 90. Het gemiddelde wordt berekend door de vier scores bij elkaar op te tellen en te delen door 4. In dit voorbeeld: $500 / 4 = 125$ punten.

Er vindt afronding plaats op 2 cijfers achter de komma.

5.4.2 *Gunningscriterium prijs*

De beoordeling van het gunningscriterium prijs wordt gedaan door de projectleider en de adviseur Inkoop en Aanbesteding. Inschrijver krijgt punten voor de prijs toegekend volgens onderstaande formule:

$(\text{Ondergrens}-\text{Inschrijfprijs})/\text{variatie in prijs}*\text{max te behalen punten}+\text{max te behalen punten}$.

Waarbij:

Ondergrens = €3.100.000

Bovengrens = ~~€3.350.000~~ €3.550.000

Maximaal te behalen score = 200

Variatie in prijs = € 250.000

Voorbeeld:

Ondergrens is € 3.100.000

Prijs van Inschrijver A is € 3.150.000

Maximaal aantal te behalen punten is 200

De score van partij A wordt dan als volgt berekend:

$(3.100.000-3.150.000)/250.000*200+200=160$ punten

Er vindt afronding plaats op 2 cijfers achter de komma.

5.4.3 *Gunning*

Gunning gebeurt aan de 2 Inschrijvers met de hoogste eindscore. Om de Inschrijvers met de beste prijs kwaliteitverhouding te bepalen wordt de totaalscore van de kwalitatieve gunningscriteria opgeteld bij de totaalscore op prijs.

Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

6 BIJLAGEN

Inschrijfformulieren

De volgende inschrijfformulieren zijn separaat te downloaden:

- Inschrijfformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Inschrijfformulier Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW
- Inschrijfformulier Prijzenblad vs2 nav Nvl1**
- Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid opgesteld

De volgende bijlagen zijn separaat te downloaden:

BIJLAGE; Algemene Inkoopvoorwaarden

BIJLAGE; ICT-aansluitvoorwaarden

BIJLAGE; Vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen tbv Nvl3

BIJLAGE; Concept Raamovereenkomst vs3 nav Nvl2

BIJLAGE; ~~Concept Verwerkerovereenkomst~~

BIJLAGE; Concept Gegevens Uitwisselings Overeenkomst

BIJLAGE; Invulling SROI (Social Return)

BIJLAGE; Huisregels Gemeente Arnhem

BIJLAGE; Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

BIJLAGE; Verhuisconvenant

BIJLAGE; Convenant maatwerk procedures toegang

BIJLAGE; Productcodelijst vs2 nav Nvl1

BIJLAGE; Proces I-standaarden

BIJLAGE; Declaratie servicedienstverlening vs2 nav Nvl2

BIJLAGE; Specificatie Uitstaand Bestand