
Offerteaanvraag Europese aanbesteding

Wmo-hulpmiddelen juli 2026

TenderNed kenmerk: 553349

Heerenveen, Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland

Volledig digitaal via TenderNed
TenderNed kenmerk: 548739
Referentienummer: WMOH/HOWO/2025
Datum: 23 oktober 2025
Versie: 0.1

Inhoudsopgave

1 INLEIDING EN PLANNING.....	5
1.1 Doelstelling en voorwerp van de opdracht	5
1.2 Clustering en percelen	6
1.3 Planning.....	6
1.4 Definities	7
2. PROCEDURELE INFORMATIE.....	8
2.1 Indiening inschrijving	8
2.2 Indieningstermijn en voorschriften.....	9
2.3 Gestanddoeningstermijn	9
2.4 Taal en valuta	9
2.5 SROI (Social Return On Investment)	9
2.6 Opening van inschrijvingen.....	9
2.7 Holding, combinaties en beroep op derden	9
2.8 Het stellen van vragen	11
2.9 Beoordeling en toelichting	11
2.10 Klachten over deze aanbestedingsprocedure.....	11
2.11 Voornemen tot gunning en standstill-termijn	12
2.12 Gunning.....	13
2.13 Voorbehouden	13
2.14 Voorwaarden bij de opdracht	14
3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	15
3.1 Uitsluitingsgronden.....	15
3.1.1 Algemeen	15
3.1.2 UEA verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden.....	16
3.1.3 Financiële en economische draagkracht	16
3.1.4 Technische- en beroepsbekwaamheid	17
3.1.5 Beroepsbevoegdheid	18
3.1.6 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht.....	19
3.2 Convenant.....	19
4. HUIDIGE SITUATIE, GEWENSTE SITUATIE & PROGRAMMA VAN EISEN	20
4.1 Algemeen.....	20
4.1.1 Werkwijze	21
4.1.2 Huidige afname	22
4.1.3 Keuze van hulpmiddelen	24
4.1.4 Het proces	24
4.1.5 Dienstverlening, reparatie en onderhoud.....	27

4.1.6	Verzoek tot vervanging dan wel afschrijving van een hulpmiddel.....	28
4.1.7	Depot.....	29
4.1.8	Logboek per hulpmiddel.....	29
4.1.9	Prijs, prijsindexeringen en terugkoopgarantie	30
4.1.10	Garanties.....	32
4.1.11	Managementrapportage.....	32
4.1.12	Klanttevredenheid	33
4.1.13	Klachtenprocedure.....	33
4.1.14	Overleg	33
4.1.15	Facturatie	34
4.1.16	Beleidswijzigingen	34
4.1.17	Gegevensbescherming- en overdracht, Algemene verordening gegevensbescherming AVG.	34
4.1.18	Toezicht Wmo:	35
5.	GUNNING EN BEOORDELING	36
	Prijs	36
	Kwaliteit	36
5.1	Gunningcriterium 1 – Prijzen	36
5.1.1	Subgunningcriterium P1 – Prijzenblad (<i>bijlage 3</i>).....	36
5.2	Gunningcriterium 2 – Kwaliteit	37
5.2.1	Subgunningcriterium K1 - "Klantreis van Ties"	37
5.2.2	Subgunningcriterium K2 - Communicatie.....	37
5.2.3	Subgunningcriterium K3 - Dienstverlening	38
5.2.4	Subgunningcriterium K4 - Preventief en correctief onderhoud	38
5.2.5	Subgunningcriterium K5 - Depotbeheer en herverstrekken	38
5.2.6	Implementatieplan (Dit plan wordt niet beoordeeld!).....	39
	Beoordelingsprocedure	39
	Beoordelingscommissie.....	41
	Bijlagen offerteaanvraag	44
Bijlage 1	UEA.....	44
Bijlage 2	Conceptovereenkomst	44
Bijlage 3	Prijzenblad	44
Bijlage 4	Verklaring Russische Betrokkenheid.....	44
Bijlage 5	Concernverklaring (indien van toepassing)	44
Bijlage 6	Functionele eisen per categorie.....	44
Bijlage 7	Inkoopvoorwaarden.....	44
Bijlage 8	Overzicht uitstaande middelen	44
Bijlage 9	Format managementrapportage.....	44
Bijlage 10	Referentieblad	44
Bijlage 11	Gegevensuitwisseling verklaring OWO-gemeenten.....	44

Bijlage 12	Verwerkersovereenkomst gemeente Heerenveen.....	44
Bijlage 13	Tabel aan te leveren documenten	45

1 INLEIDING EN PLANNING

1.1 Doelstelling en voorwerp van de opdracht

De gemeenten Heerenveen, Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland, (de HOWO), hebben besloten om een Europese aanbesteding uit te voeren voor Wmo-hulpmiddelen. De HOWO-gemeenten willen een betrouwbare, stabiele en constante beschikbaarheid van WMO-hulpmiddelen die voorzien aan de behoefte van hun inwoners. Daarbij dient niet alleen worden voorzien in de levering van hulpmiddelen, maar ook in onderhoud en reparatie.

De deelnemende gemeenten worden in dit document aangeduid als 'de gemeente(n)'. De aanbestedingsprocedure wordt in gezamenlijkheid uitgevoerd en de voorwaarden en gunningcriteria gelden in gemeenschappelijkheid voor alle gemeenten. Voor elk van de gemeenten zal apart met inschrijver(s) een raamovereenkomst worden afgesloten.

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

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

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

De aan te besteden opdracht heeft betrekking op het kopen, onderhouden en beheren van het park hulpmiddelen en het depot van de gemeenten zoals bedoeld in de Wmo 2015. De gemeenten willen een raamovereenkomst met één opdrachtnemer afsluiten. De opdracht kent een looptijd van 4 jaar, ingaande op 1 juli 2026 en eindigend op 30 juni 2030. De gemeenten zijn bevoegd de opdracht maximaal tweemaal met twee jaar onder gelijkblijvende voorwaarden te verlengen. De reden dat gemeenten een Raamovereenkomst voor maximaal 8 jaar wenst aan te gaan is om stabiliteit voor inwoners en opdrachtnemer te creëren, met als beoogd resultaat een betere en constantere dienstverlening.

Voor een overzicht van de aantallen van het uitstaande bestand aan hulpmiddelen wordt verwezen naar hoofdstuk 4 en bijlage 8 van deze offerteaanvraag. Hierbij wordt uitdrukkelijk vermeld dat geen rechten kunnen worden ontleend aan dit overzicht. Dit overzicht is gebaseerd op het uitstaande bestand hulpmiddelen van de gemeenten per 1 september 2025.

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

1.2 Clustering en percelen

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

1.3 Planning

De sluitingsdatum en tijd voor het indienen van een inschrijving is 18 december 2025 voor 11:00 uur. Inschrijvingen kunnen uitsluitend digitaal via TenderNed worden ingediend, inschrijvingen op een andere wijze worden niet geaccepteerd. Een aantal belangrijke data dat met deze aanbesteding verband houdt is in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

Stadium van aanbestedingsproces	Datum	Tijd
Publicatie op TenderNed	23 oktober 2025	
Eerste vragenronde: vragen over bestek inleveren uiterlijk	6 november 2025	Voor 11.00 uur
Publicatie Eerste nota van inlichtingen	20 november 2025	
Tweede vragenronde: vragen over bestek inleveren uiterlijk	27 november 2025	11.00 uur
Publicatie Tweede nota van inlichtingen	4 december 2025	
Uiterste datum en tijd uploaden inschrijving in de digitale kluis op TenderNed	18 december 2025	Voor 11:00 uur
Opening digitale kluis met inschrijvingen (besloten)	18 december 2025	11:15 uur
Voornemen tot gunning via TenderNed aan inschrijvers uiterlijk op	29 januari 2026	
Mogelijkheid evaluatiegesprek afgewezen inschrijvers	3 februari 2026	
Definitieve gunning en verzenden opdrachtbrief via TenderNed	19 februari 2026	

1.4 Definities

In dit document worden de volgende termen gebruikt:

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

2. PROCEDURELE INFORMATIE

2.1 Indiening inschrijving

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat bij deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten, gebruik wordt gemaakt van TenderNed.

TenderNed en eHerkenning

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

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

De digitale inschrijving dient uiterlijk op 18 december 2025 vóór 11:00 uur in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Op genoemd tijdstip sluit de kluis.

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

2.2 Indieningstermijn en voorschriften

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

2.3 Gestanddoeningstermijn

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

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

2.4 Taal en valuta

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

2.5 SROI (Social Return On Investment)

Bij de Opdracht wordt Opdrachtnemer gevraagd om 2% van de totale opdrachtwaarde in te zetten voor Social Return. Meer informatie en uitleg hierover vindt u op de volgende website: [Uitvoeringsvoorwaarden – SROI Fryslân](#).

2.6 Opening van inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. De opening van de kluis vindt plaats op 18 december 2025 ná 11:00 uur, ten kantore van de gemeente Weststellingwerf. Het proces-verbaal van opening zal op TenderNed beschikbaar worden gesteld.

2.7 Holding, combinaties en beroep op derden

Holding

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

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

Combinaties

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

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

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

Eenmaal inschrijven

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

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

Beroep op derden

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

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

Onderaannemers

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

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

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

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

Verplichting verstrekken gegevens onderaannemers

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

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

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

2.8 Het stellen van vragen

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

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

2.9 Beoordeling en toelichting

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

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

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

2.10 Klachten over deze aanbestedingsprocedure

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

Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan klachten.owo-gemeenten@coppa.nl met in de onderwerpregel: Aanbesteding Wmo Hulpmiddelen, HOWO-gemeenten, Marieke de Jong. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de gemeente tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven.

2.11 Voornemen tot gunning en standstill-termijn

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de gunning genomen. De mededeling van de gunningbeslissing vindt via TenderNed plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning (29 januari 2026) aan de winnende inschrijver. Gelijktijdig met de bekendmaking van gunning worden de afgewezen inschrijvers via TenderNed geïnformeerd. Afgewezen inschrijvers ontvangen hierover een bericht met motivering over de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de "winnende" offerte en de naam van de begunstigde. Tevens wordt een datum vermeld waarop inschrijvers door middel van een evaluatiegesprek een nadere toelichting kunnen ontvangen op de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

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

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

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

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

2.12 Gunning

Na het verstrijken van de in de paragraaf 2.11 gestelde termijn beslist de gemeente al dan niet om de opdracht te gunnen. Inschrijvers ontvangen via TenderNed de mededeling van de definitieve gunning.

2.13 Voorbehouden

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

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

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld. Indien u echter, ondanks deze zorgvuldigheid, tegenstrijdigheden, inhoudelijke fouten of onvolledigheden in deze documenten meent te ontdekken, bent u gehouden de gemeente onverwijld hierop te wijzen. Vragen en (vermeende) onvolkomenheden kunnen volgens de in paragraaf 2.8 "het stellen van vragen" beschreven procedure worden gemeld.

2.14 Voorwaarden bij de opdracht

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

- a) De conceptovereenkomst, bijlage 2;
- b) Verslag verificatiegesprek, indien van toepassing;
- c) de Nota's van Inlichtingen;
- d) deze offerteaanvraag, inclusief alle bijlages;
- e) VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden 2024, bijlage 7;
- f) de Aanbieding van opdrachtnemer.

Bovenstaande stukken vormen tezamen de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen. Het is van belang de inkoopvoorwaarden voorafgaand aan het opstellen van uw Aanbieding goed te lezen. Een Aanbieding onder voorbehoud of onder voorwaarden is ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten. Met uw Aanbieding stemt u in met de gehele inhoud van de offerteaanvraag en de (eventueel bij Nota van Inlichtingen aangepaste) contractvoorwaarden.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 Uitsluitingsgronden

3.1.1 Algemeen

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

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

Aanbiedingen in combinatie of als hoofdaannemer-onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 2.7, dienen vergezeld te gaan van invulling van een aantal gegevens in het UEA, *bijlage 1*.

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

In het UEA verklaart een inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en andere gestelde eisen. Uiteindelijk hoeft alleen de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt hiervoor binnen 10 werkdagen na dagtekening van een verzoek de originele bewijsstukken aan te leveren. Het verzoek om de originele bewijsstukken aan te leveren kan nimmer worden gezien als een voornemen tot gunning van de opdracht.

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

3.1.2 UEA verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

Eisen:

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

Gedragsverklaring aanbesteden

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

[Gedragsverklaring aanbesteden \(GVA\)](#)

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

Gegevens en bescheiden uit andere lidstaten

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

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

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

3.1.3 Financiële en economische draagkracht

Voldoende verzekerd

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

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000 per schadegeval, dan wel onvoorwaardelijk bereid te zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Er dient sprake te zijn van een adequate en een in de branche gebruikelijke verzekering. De begunstigde inschrijver dient op een daartoe strekkend verzoek van de gemeenten een kopie van een polis met de vereiste minimale

dekking in te dienen binnen drie kalenderdagen na het verzoek hiertoe. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat inschrijver is meeverzekerd.

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

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

Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

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

- Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening 2023 dan wel 2024 geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.
- Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

3.1.4 Technische- en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

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

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

- ervaring met levering van ten minste 400 Wmo-hulpmiddelen op jaarbasis en onderhoud van minimaal 1.440 Wmo-hulpmiddelen op jaarbasis in het kader van één Wmo-contract. (Wmo-hulpmiddelen gedefinieerd zoals omschreven in *bijlage 6*)
- het bestrijken van een werkgebied/gemeente met minimaal 80.000 inwoners, in het kader van één Wmo-contract. (Wmo-hulpmiddelen gedefinieerd zoals omschreven in *bijlage 6*)

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

recht voor deze (ook inhoudelijk) te verifiëren bij de opdrachtgever.
U dient hiervoor *bijlage 10* volledig ingevuld aan te leveren.

Kwaliteitssysteem

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

Hiervoor aan te leveren informatie:

Invulling UEA, conform de Aanbestedingswet, *bijlage 1*.

3.1.5 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving handelsregister/beroepsregister

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

Als bewijs geldt voor gemeente een internetuittreksel, een kopie uittreksel of een origineel uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (of vergelijkbaar bewijsdocument in het buitenland, als ondernemer niet in Nederland is gevestigd). Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, te rekenen vanaf de dag van aankondiging en dient als bijlage toegevoegd te worden.

3.1.6 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

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

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

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

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

3.2 Convenant

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

4. HUIDIGE SITUATIE, GEWENSTE SITUATIE & PROGRAMMA VAN EISEN

4.1 Algemeen

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

1. De gemeenten kopen momenteel hun hulpmiddelen. De offerteaanvraag betreft het kopen, herverstrekken, (na)aanpassen, repareren en onderhouden van hulpmiddelen.
2. De huidige hulpmiddelen in het uitstaande park en de hulpmiddelen in het depot, zullen deel gaan uitmaken van de nieuw af te sluiten overeenkomst en de nieuwe tarieven. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat het huidige bestand indien noodzakelijk omgezet wordt naar de categorie-indeling zoals in de nieuwe overeenkomst wordt afgesproken.
3. Eenvoudige hulpmiddelen, zoals douche- en toilethulpmiddelen, met een netto aanschafwaarde (BCP-korting) tot € 500,00 exclusief BTW worden in principe niet door de gemeente in bruikleen verstrekt, maar kunnen door de gemeente separaat aangeschaft worden en in eigendom aan de klant verstrekt worden.
4. Een algemene voorziening zoals een hulpmiddelenpool en middelen voor collectief gebruik binnen een woonvoorziening een "woonpool" prevaleren boven het verstrekken van een individuele maatwerkvoorziening. Hulpmiddelen voor hulpmiddelenpools en woonpools kunnen door de gemeente aangeschaft, verstrekt en onderhouden worden. Deze hulpmiddelen worden door opdrachtgever aangeboden en onderhouden tegen de door de opdrachtnemer aangeboden tarieven. Op dit moment zijn er verschillende hulpmiddelen- en woonpools actief binnen de gemeenten zoals binnen Weststellingwerf 2 pools en Ooststellingwerf 3 pools, echter hier is op dit moment geen eenduidig overzicht van te geven.
5. Het indienen van varianten zoals omschreven in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet is niet toegestaan.
6. Als in de offerteaanvraag en/of bijlagen specifieke merken of types worden beschreven dan dient dit te worden uitgelegd als 'of daarmee overeenstemmend'.
7. Medewerkers van opdrachtnemer die klantcontacten hebben dienen de Nederlandse taal te beheersen en kennis te hebben van de regio, de Friese taal en het regionale dialect.
8. Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) algemeen profiel 85, van medewerkers die (fysiek) klantcontacten hebben, dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en dient op verzoek van de gemeente overlegd te worden.
9. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 geldt; Door het indienen van een inschrijving geeft u aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Na definitieve gunning zullen gemeente en opdrachtnemer nadere afspraken maken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
10. In paragraaf 2.5 zijn de verplichtingen met betrekking tot Social Return bijgesloten. Door het indienen van een inschrijving geeft u aan onvoorwaardelijk te zullen voldoen aan deze verplichting.

4.1.1 Werkwijze

De werkwijze rondom de verstrekking van hulpmiddelen is als volgt:

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

4.1.2 Huidige afname

De gemeenten hebben per medio 2025 (ongeveer) het volgende aantal inwoners:

- Heerenveen: 51.794 inwoners
- Ooststellingwerf: 25.931 inwoners
- Weststellingwerf: 26.487 inwoners
- Opsterland: 30.006 inwoners

In *bijlage 8* is de volgende informatie per gemeente (indicatief), opgenomen:

- Het uitstaande koop bestand per 1 september 2025;
- Het depotbestand per 1 september 2025;
- Indicatie aantal nieuwe leveringen per categorie per jaar, 2023-2024;
- Indicatie aantal herverstrekkingen per categorie per jaar, 2023-2024.

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

Specificaties

De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Cat.	Categorie
1	Hoepelrolstoel voor actief, semipermanent/algemeen gebruik
2	Actief rolstoelen, vastframe
3	Hoepelrolstoel voor incidenteel gebruik (lichtgewicht uitvoering)
5	Comfortrolstoel voor permanent/langdurend gebruik, al dan niet met geïntegreerde duwondersteuning
6	Scootmobiel voor gebruik in de woonomgeving
7	Scootmobiel voor buiten gebruik (incl. "extra" geveerd)
8	Elektrische rolstoelen voor (semi) permanent gebruik, in en om het huis
9	Elektrische rolstoelen voor (semi) permanent gebruik, binnen/ buiten
10a	Driewiel fietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, manueel
10b	Driewiel fietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, met elektrische ondersteuning
11	Driewiel fietsen voor kinderen van 2 tot 5 jaar
12	Buggy's
13	Kinderduwwandelwagens
15	Verrijdbare tilliften (passief)
16	Verrijdbare tilliften (actief)
17a	Douche- en toiletvoorzieningen eenvoudig; al dan verrijdbaar, beperkt in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar
17ah	Douche- en toiletvoorzieningen eenvoudig; al dan verrijdbaar, beperkt in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar
17b	Douche/ toilethulpmiddelen complex; verrijdbaar en (permanent) in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar
17bh	Douche/ toilethulpmiddelen complex; verrijdbaar en (permanent) in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar. Zoals douchebrancards
17c	Eenvoudige Douche en toilethulpmiddelen koop tot € 500,00 (BCP-korting < € 500,00 excl. Btw)
17ch	Eenvoudige Douche en toilethulpmiddelen koop tot € 500,00 (BCP-korting < € 500,00 excl. Btw)
18a	Universele "losse" elektrische duwondersteuning begeleider
18b	Universele "losse" elektrische hoepel- en/of joystickondersteuning voor gebruiker
19a	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, manueel
19b	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, met elektrische ondersteuning
20l	Buiten standaard leveringsassortiment, categorieën 1 tot en met 19. Woonvoorzieningen
20h	Buiten standaard leveringsassortiment, categorieën 1 tot en met 19. Woonvoorzieningen
20l	Buiten standaard leveringsassortiment, categorieën 1 tot en met 19. Vervoersvoorzieningen
20h	Buiten standaard leveringsassortiment, categorieën 1 tot en met 19. Vervoersvoorzieningen
20l	Buiten standaard leveringsassortiment, categorieën 1 tot en met 19. Rolstoelvoorzieningen

In *bijlage 3* (tevens Prijzenblad) vindt u de technische eisen en de standaard specificaties. In *bijlage 6* vindt u de functionele eisen per categorie.

Aanpassingen

Bij aanpassingen wordt onderscheid gemaakt in opties en individuele aanpassingen:

- Opties: aanpassingen/ opties, aan voorzieningen, voorkomend op standaard verkrijgbare prijslijsten (zoals AD-kussens en rollatorrekhouders). Voor aanpassingen en opties geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag van het hulpmiddel.
- Individuele aanpassingen: individueel op maat gemaakte aanpassing aan/van een voorziening. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag van het hulpmiddel. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze niet standaard verkrijgbaar zijn voor het betreffende hulpmiddel. Individuele aanpassingen aan nieuwe-, dan wel gebruikte hulpmiddelen dienen in de/een offerte (cat. 20) dan wel configuratie-overzicht, paklijst of anders separaat te worden gespecificeerd en inzichtelijk voor de gemeente te zijn binnen het (digitale) klantdossier. Voor individuele aanpassingen brengt opdrachtnemer geen bijkomende kosten (zoals voorrijkosten of passingskosten) bij de gemeente in rekening. Dit is ook van toepassing wanneer een na-passing of optie wordt aangevraagd door de gemeente bij een al aan de klant verstrekt hulpmiddel, vallende binnen deze overeenkomst.

4.1.3 Keuze van hulpmiddelen

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

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

4.1.4 Het proces

Algemene eisen

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

Paslocatie/vestiging

1. Opdrachtnemer beschikt over een paslocatie/vestiging in de HOWO-regio, waarbij de eis is dat de reistijd voor de klant, om naar de paslocatie te komen maximaal 45 autominuten mag zijn. Deze paslocatie biedt minimaal de volgende faciliteiten: servicepunt/aanwezigheid standaard leveringsassortiment/pas-, demonstratie-en oefenfaciliteiten.
2. De vestiging/paslocatie dient te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en te zijn voorzien van een aangepast toilet. In de vestiging/paslocatie dient een aparte ruimte beschikbaar te zijn voor passingen, zodat de klant met inachtneming van zijn privacy kan worden geassisteerd en geadviseerd.
3. De paslocatie is op afspraak te bezoeken.

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

Opdracht tot passing

1. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de klant, plaats binnen vijf werkdagen nadat opdracht door de gemeente is gegeven. Het passingverslag zendt opdrachtnemer samen met de offerte binnen vijf werkdagen na de selectie aan de gemeente.
 1. In het geval van standaard middelen/verstrekkingen vanuit het standaard leveringsassortiment 1 t/m 19, volstaat een "eenvoudig" pasverslag, dan wel offerte, waaruit de configuratie blijkt, welke binnen het dossier wordt toegevoegd.
 2. In het geval van afwijkingen van de standaard, dan wel complexe middelen, dan wordt gemotiveerd binnen het pasverslag waarom welke keuzes zijn gemaakt.
2. Voor de passing en selectie brengt opdrachtnemer bij de gemeente geen extra kosten (zoals voorrijkosten) in rekening.
3. De gemeente geeft opdracht tot levering van een hulpmiddel per (beveiligde) e-mail-verbinding dan wel via het 'portal' van de opdrachtnemer, dan wel via iWmo, op basis van het "standaard" leveringsassortiment dan wel de uitgebrachte offerte. Hierna volgt op werkdagen binnen 24 uur een orderbevestiging van opdrachtnemer met daarin een opgave van de verwachte leveringsdatum.

'Buiten' standaard leveringsassortiment, individuele aanpassingen

1. Middelen buiten het "standaard" leveringsassortiment dienen altijd middels een pasverslag en offerte aan de gemeente voor akkoord voorgelegd te worden.
2. Individuele aanpassingen binnen categorie 20 dienen op basis van een reële kostprijs aan de gemeente geoffreerd te worden.

Levering van het middel

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

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

Herverstrekken van gebruikte middelen

De gemeente eist dat levering van middelen uit het depot van de gemeente te allen tijde voorrang heeft op de levering van nieuwe middelen.

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

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

Aflevering van het middel

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

De bruikleenovereenkomst en beëindiging

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

4.1.5 Dienstverlening, reparatie en onderhoud

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

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

4.1.6 Verzoek tot vervanging dan wel afschrijving van een hulpmiddel

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

4.1.7 Depot

1. De gemeenten hebben ieder "eigen" gelabelde middelen binnen het "regiodepot". Ten behoeve van optimale herverstrekbaarheid van middelen, kunnen deze middelen onderling ingezet worden binnen de vier regiogemeente en wordt dit onderling verrekend, waarbij het uitgangspunt is dat eerst een middel van de "vragende" gemeente wordt geselecteerd en als deze niet beschikbaar is, dan uit "gehele" depot.
2. Opdrachtnemer neemt gedurende de contractperiode de opslag, het beheer en onderhoud van de depotmiddelen over en draagt zorg voor een administratief- en operationeel correct en efficiënt depotbeheer. Hiervoor zullen geen extra kosten berekend worden.
3. Het depot bevindt zich op een locatie in de regio en is binnen maximaal 45 autominuten (enkele reis) bereikbaar.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien noodzakelijk, de hulpmiddelen vanuit het huidige depot kosteloos worden getransporteerd naar het depot van opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer garandeert dat de in depot staande hulpmiddelen afdoende verzekerd zijn.
6. Opdrachtnemer garandeert dat de middelen duidelijk herkenbaar en gelabeld zijn als zijnde eigendom van de individuele gemeenten.
7. Opdrachtnemer garandeert dat na binnenkomst depotmiddelen binnen **10** werkdagen herinzetbaar zijn.
8. Bij levering uit een 'ander' depot dan dat van de afnemende gemeente meldt de opdrachtnemer dit aan de gemeente die eigenaar was onder vermelding van de te factureren waarde op basis van de vaste afschrijving.
9. Opdrachtnemer registreert/administreert gedurende het jaar het onderling verstrekken van middelen en levert dit binnen twee weken na afloop van het kalenderjaar aan de gemeenten aan, opdat gemeenten dit onderling kunnen verrekenen.
10. De gemeente heeft digitaal inzicht in het actuele depotbestand.
11. In *bijlage 8* is een overzicht opgenomen van de aantallen in depot staande hulpmiddelen per categorie per gemeente.

U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop door u vorm wordt gegeven aan depotbeheer. Zie subgunningscriterium K5 (5.2.5). Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het depotbeheer.

4.1.8 Logboek per hulpmiddel

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

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

4.1.9 Prijs, prijsindexeringen en terugkoopgarantie

Boven- en Ondergrens prijsstelling

Gemeente hecht grote waarde aan een evenwichtige kwaliteit-prijsverhouding waarin ruimte behouden blijft voor (extra) aandacht en individuele oplossingen voor mensen die zich bevinden in een complexe situatie. Gemeente heeft dan ook gemeend om naast een bovengrens ook een ondergrens vast te stellen voor de totale kosten Wmo-hulpmiddelen. Als boven- en ondergrens voor de kosten hebben de gemeente een referentiebedrag vastgesteld op basis van een bedrag per inwoner op de peildatum 1 september 2025, ongeveer 134.218 inwoners.

- Als bovengrens hebben gemeenten een bedrag van € 17,50 per inwoner vastgesteld.
- Als ondergrens hebben gemeenten een bedrag van € 14,40 per inwoner vastgesteld.

Op basis van bovengenoemde aannamen zijn de navolgende (afgeronde) drempelbedragen vastgesteld, inclusief koopmiddelen,

Bovengrens:

- € 2.350.000,00 totaal per jaar.

Ondergrens:

- € 1.935.000,00 totaal per jaar.

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

Prijsstelling, aanschafprijs nieuwe middelen

1. Nadere gegevens over de door u op te geven all-in aanschafbedragen treft u aan bij de offertevragen.
2. Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in aanschafbedrag per categorie, incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele na aanpassingen. Leveringen buiten het "standaard" gedefinieerde leveringsassortiment, doch die functioneel/technisch vallen binnen de gedefinieerde categorieomschrijvingen 1 tot en met 19, worden binnen een van deze categorieën ingedeeld. Deze 'buiten' "standaard" leveringsassortiment producten zullen aangeschaft gaan worden op basis van de all-in aanschafprijs incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele (na)aanpassingen, van de door opdrachtnemer aangeboden all-in prijs per categorie.
3. Voor prijsstelling in het geval van koop buiten het standaard leveringsassortiment, categorie 20 wordt de bruto consumentenprijs van de door de opdrachtnemer, in officiële prijslijsten en bij de gemeente bekende prijslijsten gehanteerd, minus de door u geoffreerde korting, eventueel vermeerderd met de kostprijs van de door u geoffreerde en door de gemeente goedgekeurde individuele aanpassingen.
4. Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal per jaar toegestaan. De prijzen worden voor het eerst per 1 januari 2027 geïndexeerd met als maximale prijsindexering de CBS-consumentenprijsindex (totaal bestedingen 2015=100 (vanaf 2027; 2026=100), jaarmutatatie CPI) met als peildatum september van het lopende jaar. Voor het jaar 2025 is van toepassing september 2024, jaarmutatatie 3,5%.
5. Prijswijzigingen dienen uiterlijk 31 oktober te worden aangekondigd en vervolgens geaccordeerd te worden door de gemeente, alvorens zij kunnen ingaan.

Prijsstelling, dienstverlening

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

- **Herverstrekken**

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

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

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

1. Het dienstverleningstarief is van toepassing op alle uitstaande middelen, met uitzondering van in depot staande middelen en eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toilethulpmiddelen met een aanschafwaarde tot € 500,00 exclusief BTW.
2. Het dienstverleningstarief vangt aan op de datum dat de bruikleenovereenkomst rechtsgeldig is ondertekend en eindigt op de datum dat de bruikleenovereenkomst door de gemeente wordt beëindigd.
3. Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal per jaar toegestaan. De prijzen worden voor het eerst per 1 januari 2027 geïndexeerd met als maximale prijsindexering de CBS-consumentenprijsindex (totaal bestedingen 2015=100 (vanaf 2027; 2026=100), jaarmutatatie CPI) met als peildatum september van het lopende jaar. Voor het jaar 2025 is van toepassing september 2024, jaarmutatatie 3,5%.

Prijsstelling, Terugkoop

1. De terugkoopregeling is van toepassing op alle hulpmiddelen, met uitzondering van eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toiletvoorzieningen met een netto aanschafwaarde tot € 500,00 exclusief BTW, die eigendom zijn van de gemeente. De terugkoopregeling geldt voor alle in depot staande en komende hulpmiddelen (vanaf 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst), zowel voor de door de vorige opdrachtnemer(s) geleverde hulpmiddelen, alsook voor de door opdrachtgever geleverde hulpmiddelen (al dan niet met standaard opties). Terugkoop kan op initiatief van de gemeente plaatsvinden als een hulpmiddel niet binnen 6 maanden na inname van het hulpmiddel in depot is herverstrekt.
2. De gemeente ontvangt maandelijks een overzicht van opdrachtnemer van de hulpmiddelen die voor terugkoop in aanmerking komen inclusief het overnamebedrag.
3. De terugkoopregeling is uitgedrukt in procenten ten opzichte van dan geldende categorieprijs dan wel aanschafwaarde in het geval van categorie 20.

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

4.1.10 Garanties

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

4.1.11 Managementrapportage

Opdrachtnemer voorziet de gemeenten en/of contractmanager van de volgende managementinformatie (volgens het format in *bijlage 9*):

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

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

4.1.12 Klanttevredenheid

In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid wensen de individuele gemeenten kennis te nemen van de klanttevredenheid, middels het houden van een klanttevredenheidsonderzoek door opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente eenmaal per twee jaar, in de maand februari voor het eerst begin 2028, een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de klanten van opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Vragen worden in overleg met de gemeente vastgesteld.

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

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

4.1.13 Klachtenprocedure

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

4.1.14 Overleg

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

4.1.15 Facturatie

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

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

4.1.16 Beleidswijzigingen

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

4.1.17 Gegevensbescherming- en overdracht, Algemene verordening gegevensbescherming AVG.

Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de algemene verordening gegevensbescherming, AVG) in acht. Met de opdrachtnemer wordt na gunning een "Gegevensuitwisseling verklaring OWO-gemeenten" afgesloten (*bijlage 11*), en "Verwerkersovereenkomst gemeente Heerenveen" (*bijlage 12*).

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

4.1.18 Toezicht Wmo:

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

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

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

Onder **geweld** wordt verstaan: het seksueel binnendringen van het lichaam of ontucht met een klant, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een klant, door een beroepskracht.

5. GUNNING EN BEOORDELING

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

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

De weging per (sub)gunningscriteria is in onderstaande tabel weergegeven:

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Punten
Prijs	<i>P1: Prijzenblad (bijlage 3)</i>	50
Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Punten
Kwaliteit	<i>K1: Klantreis</i>	12,5
	<i>K2: Communicatie</i>	12,5
	<i>K3: Dienstverlening</i>	10
	<i>K4: Preventief en correctief onderhoud</i>	7,5
	<i>K5: Depotbeheer en herverstreken</i>	7,5

De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en het hoogste aantal punten heeft gescoord, is vanuit het oogpunt van de Aanbestedende dienst de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding en komt in aanmerking voor gunning.

5.1 Gunningcriterium 1 – Prijzen

5.1.1 Subgunningscriterium P1 – Prijzenblad (*bijlage 3*)

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

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

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

1. Levering van het standaard leveringsassortiment, inclusief opties en (individuele)aanpassingen, gebaseerd op koop (cat. 1 t/m 19);
2. Levering van douche- en toilethulpmiddelen, inclusief opties, gebaseerd op een korting op de totale aanschafprijs (cat. 17c);
3. Levering van het niet standaard leveringsassortiment, inclusief opties en (individuele)aanpassingen gebaseerd op een korting op de totale aanschafprijs (cat. 20);
4. Verlenen van all-in dienstverlening op het totale uitstaande hulpmiddelen park en depot inclusief materialen en alle bijkomende kosten;

5. Algemene afspraken.

De prijs wordt beoordeeld op basis van de "totale fictieve kosten". De "totale fictieve kosten" worden bepaald door de som van de fictieve aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. De punten worden op de volgende wijze bepaald:

De inschrijver met de laagste "totale fictieve kosten" verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$\text{(laagste "totale fictieve kosten" / eigen "totale fictieve kosten" inschrijver)} \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten}$$

5.2 Gunningcriterium 2 – Kwaliteit

Gunningscriteria 2 dient u SMART te beantwoorden. Uw antwoord dient gebaseerd te zijn op de dagelijkse werkelijkheid, die wij na gunning binnen uw organisatie zullen ervaren.

Middels beantwoording van onderstaande kwaliteitscriteria kan Inschrijver zijn onderscheidend vermogen laten zien. De beantwoording en invulling van deze kwaliteitscriteria wordt door de Aanbestedende dienst beoordeeld en resulteert in een score voor de Inschrijver.

5.2.1 Subgunningcriterium K1 - "Klantreis van Ties"

Ties is 35 jaar, heeft een fietsongeluk gehad en hij heeft hierdoor een hoge dwarslaesie opgelopen. Ties woont samen met zijn partner, heeft 1 kindje, is sportief en woont landelijk. Ties heeft gerevalideerd binnen Volwassenenrevalidatie Revalidatie Friesland en mag deze verlaten als hij een passende rolstoel heeft gekregen. Voor Ties is op basis van het functionele advies een elektrische rolstoel passend.

Beschrijf de ervaringsreis van Ties: van aanvraag tot inname van het middel. Tijdens het gebruik heeft Ties een paar keer een kleine schade gereden aan zijn rolstoel. Gedurende het passing/aanvraag traject is ook een ergotherapeut van Revalidatie Friesland betrokken geweest.

U dient in uw beantwoording ten minste in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Beschrijf het aanvraagproces en de behandeling door uw organisatie;
- Beschrijf de begeleiding tijdens de passing;
- Beschrijf hoe het merk en het type van het hulpmiddel wordt gekozen en de hierbij behorende toelichting aan Ties;
- Beschrijf het afleverproces en eventuele aanpassingen (wanneer dit nodig is);
- Beschrijf hoe u omgaat met kleine schade tijdens gebruik van het hulpmiddel;
- Beschrijf onderhoudsprocedures en preventief onderhoud;
- Beschrijf het proces van inname wanneer het hulpmiddel niet meer nodig is.

De beoordeling richt zich op de volledigheid en duidelijkheid van de beschrijving, de klantgerichtheid en zorgvuldigheid in de gehele ervaringsreis, de mate van samenwerking met de ergotherapeut, de kwaliteit en betrouwbaarheid van onderhoud en reparatie, en de adequate omgang met schade en aanpassingen.

5.2.2 Subgunningcriterium K2 - Communicatie

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan het onderwerp communicatie. U dient hierbij ten minste in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Communicatie met de klant: hoe communiceert u voor, tijdens en na de levering van hulpmiddelen?

- Communicatie met de gemeente: hoe verloopt de communicatie voor, tijdens en na de levering van hulpmiddelen?
- Bereikbaarheid voor klanten: hoe garandeert u dat klanten u kunnen bereiken?
- Digitaal inzicht: hoe biedt u inzicht in het bestel-, lever- en beheerproces en het depot, of vanaf welk moment kunt u dit aanbieden?
- Afhandeling van klachten: hoe zorgt u voor een transparante en controleerbare aanpak van klachten van klanten?

De beoordeling richt zich op de duidelijkheid en volledigheid van uw communicatieprocessen, de mate van klantgerichtheid en samenwerking met de gemeente, de betrouwbaarheid en toegankelijkheid van bereikbaarheid, het gebruik van digitale hulpmiddelen voor inzicht en beheer, en de transparantie en controleerbaarheid bij klachtenafhandeling.

5.2.3 Subgunningscriterium K3 - Dienstverlening

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening. Ga hierbij per item in op:

- Uw manier van werken: hoe organiseert en structureert u de dienstverlening?;
- Levering: hoe verloopt het leveringsproces van de hulpmiddelen?;
- Maximale levertermijnen: hoe behaalt en waarborgt u de afgesproken levertijden?;
- Oplossingen bij vertraging: welke maatregelen neemt u als de levertijd onverhoopt niet kan worden gehaald?;
- Kwaliteit van organisatie en medewerkers: hoe borgt en controleert u de kwaliteit van uw organisatie en medewerkers?;
- Signaleringsfunctie: hoe geeft u invulling aan de signaleringsfunctie (paragraaf 4.1.3, punt 19)?

De beoordeling richt zich op de volledigheid en helderheid van uw dienstverlening, de betrouwbaarheid van levering en levertermijnen, klantgerichtheid bij eventuele vertraging, de borging van kwaliteit binnen uw organisatie en medewerkers, en de effectiviteit van de signaleringsfunctie.

5.2.4 Subgunningscriterium K4 - Preventief en correctief onderhoud

Beschrijf hoe u invulling geeft aan het onderhoud van de hulpmiddelen. Ga hierbij per onderdeel tenminste in op:

- Organisatie en uitvoering van reparatie en onderhoud: hoe worden hulpmiddelen onderhouden en eventuele reparaties uitgevoerd?
- Preventief onderhoud: op welke wijze draagt u zorg voor preventieve controles en onderhoud om storingen en slijtage te voorkomen?

De beoordeling richt zich op de duidelijkheid en volledigheid van uw onderhoudsproces, de mate waarin preventief onderhoud is geborgd, en de betrouwbaarheid en klantgerichtheid van de uitvoering.

5.2.5 Subgunningscriterium K5 - Depotbeheer en herverstreken

Beschrijf op een beknopte wijze hoe u depotbeheer en herverstreking van hulpmiddelen vormgeeft en optimaliseert. Focus op processen die kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid waarborgen. U dient hierbij tenminste in te gaan op:

- Het proces rond inname van een hulpmiddel;
- Het herverstrekkings klaar maken van een hulpmiddel;
- Het herverstreken van een hulpmiddel.

De beoordeling richt zich op de duidelijkheid, volledigheid, efficiëntie en klantgerichtheid

van uw proces en op de mate waarin kwaliteit en betrouwbaarheid van middelen wordt gegarandeerd.

5.2.6 Implementatieplan (Dit plan wordt niet beoordeeld!)

Geef aan op welke wijze u tijdige levering en het onderhoud per 1 juli 2026 garandeert. Het implementatieplan dient minimaal de navolgende elementen te bevatten:

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

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

Vormvereisten beantwoording kwaliteitscriteria

Bestandstype: PDF

Max. aantal pagina's K1 – "Klantreis van Ties": **4 pagina's – A4 – Arial 10.**

Max. aantal pagina's K2 - Communicatie: **4 pagina's – A4 – Arial 10.**

Max. aantal pagina's K3 - Dienstverlening: **3 pagina's – A4 – Arial 10.**

Max. aantal pagina's K4 – Preventief en correctief onderhoud: **2 pagina's – A4 – Arial 10.**

Max. aantal pagina's K5 – Depotbeheer en herverstrekking: **2 pagina's – A4- Arial 10.**

Max. aantal pagina's K6 – Implementatieplan: **4 pagina's – A4 – Arial 10.**

Maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele bijlagen. De informatie na het aantal voorgeschreven pagina's wordt niet meegenomen in de beoordeling. De beantwoording dient in een anoniem en neutraal format te worden aangeleverd.

Beoordelingsprocedure

Aanbestedende dienst gunt de Opdracht op grond van de naar het oordeel van de Aanbestedende dienst economisch meest voordelige Inschrijving. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door Aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de navolgende stappen. In beginsel geldt dat slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en de Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname. In het kader van de voortgang van de procedure kan het voorkomen dat met de stap 'beoordeling op kwaliteit' reeds wordt begonnen, terwijl andere stappen nog moeten worden uitgevoerd.

Stap 1 Toetsen van de volledigheid van de Inschrijvingen

De Inschrijving wordt getoetst op volledigheid. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in TenderNed en in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt.

Stap 2 Toetsen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen, op basis van de UEA. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of juist wél aan een van de

Uitsluitingsgronden, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Dit is enkel anders indien er naar opvatting van de Aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 2.88 Aw. Tevens wordt een Inschrijver, wanneer één van de Uitsluitingsgronden op hem van toepassing is, eerst in de gelegenheid gesteld om zijn betrouwbaarheid aan te tonen (zogenaamde zelfreinigende maatregelen).

Stap 3 Toetsen op het voldoen aan eisen en voorwaarden uitvoering opdracht

Alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Offerteaanvraag dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd. Het niet onvoorwaardelijk accepteren van de gestelde eisen en voorwaarden, betekent dat de Inschrijving niet verder inhoudelijk wordt beoordeeld en dat deze wordt uitgesloten van verdere deelname. Ook wordt getoetst of de formats op de gevraagde manier zijn ingevuld. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van de formats te wijzigen. Dit leidt tot uitsluiting.

Stap 4 Beoordeling op het subgunningscriterium kwaliteit

Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op het subgunningscriterium kwaliteit zoals uiteengezet in hoofdstuk 5 – Gunning en Beoordeling. De beoordeling wordt gedaan door leden van de beoordelingscommissie.

Stap 5 Beoordeling op het subgunningscriterium prijs

Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op de subgunningscriterium prijs zoals uiteengezet in hoofdstuk 5 van de Offerteaanvraag: Beoordeling en Gunning. De beoordeling wordt gedaan door de procesbegeleiders van deze aanbesteding. Deze hebben geen zitting in de beoordelingscommissie zoals genoemd bij stap 4.

Stap 6 Bepalen eindscore

De eindscores worden bepaald op de wijze zoals omschreven in hoofdstuk 5 van de Offerteaanvraag. De scores per Inschrijver worden bij elkaar opgeteld en van hoog naar laag gerangschikt. Aan de Inschrijver die de hoogste score heeft behaald, wordt het voornemen tot gunning gezonden.

Stap 7 Gunningsbeslissing

Na de vaststelling van de eindscore wordt de voorlopige gunningsbeslissing bekend gemaakt. De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvers zo spoedig mogelijk en gelijktijdig via TenderNed informeren over de gunningsbeslissing. De afgewezen Inschrijver(s) worden op de hoogte gesteld van de naam van de winnende Inschrijver, en de gronden van de gunningsbeslissing en ontvangen een motivatie van de beoordeling van de eigen Inschrijving.

Aan deze voorlopige gunning kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontleen. De mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

Gedurende de beoordeling kan door de procesbegeleider(s) aan Inschrijvers verduidelijking worden gevraagd over de Inschrijving (verificatie). Deze communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Indien uit navraag blijkt dat een Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen, zal deze als ongeldig terzijde worden gelegd.

Anonieme beantwoording

De beantwoording van de subgunningscriteria voor kwaliteit moet schriftelijk en geanonimiseerd worden ingediend. Dat betekent zonder bedrijfslogo en zonder vermelding van bedrijfsnamen en/of namen van functionarissen van het bedrijf van de Inschrijver. De doelstelling van het anonimiseren is het optimaal bevorderen van een gelijk speelveld voor alle Inschrijvers. Wanneer bij toetsing door Aanbestedende dienst, er toch sprake is van gebruik van bijvoorbeeld namen, waardoor de Inschrijving toegewezen zou kunnen worden aan een bedrijf of organisatie, dan zal door de inkoopadviseur de naam onleesbaar worden gemaakt. Dit is ter beoordeling van de inkoopadviseur.

Deskundigheid en toezeggingen Inschrijver

Van een Inschrijver wordt verwacht dat hij in eigen bewoordingen aangeeft op welke wijze hij de verlangde kwaliteit gaat leveren. Daarmee wordt hij in de gelegenheid gesteld zich te onderscheiden van de andere Inschrijvers en aldus zijn meerwaarde aan te tonen. Wanneer Opdrachtgever nader zou aangeven wat nodig is om een bepaalde score op een (sub)criterium te behalen, zou iedere innovatie, creativiteit of ieder zelfstandig denkproces bij de Inschrijvers worden geëcarteerd.

Aan een gunningssystematiek zoals in onderhavige aanbesteding aan de orde, is derhalve inherent dat een inschrijvende partij de ruimte wordt geboden om op eigen wijze aan te geven hoe hij de gewenste kwaliteit invult. Daardoor wordt hij optimaal gestimuleerd om in het gegeven antwoord zijn meerwaarde kenbaar te maken en begrip en inzicht te hebben voor c.q. in die aspecten van de Opdracht die volgens hem relevant zijn.

Het antwoord dat u geeft op de gestelde vragen wordt geacht onderdeel uit te maken van de dienstverlening door Opdrachtnemer tegen de opgegeven prijzen in het prijzenblad, tenzij expliciet anders aangegeven. Als bij de Inschrijving op het subgunningscriterium kwaliteit sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de Aanbestedende dienst er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden Kwaliteit en Prijs.

Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie voor deze aanbestedingsprocedure bestaat uit inhoudelijk deskundige medewerkers, te weten:

- Contractmanagers Wmo;
- Beleidsadviseurs Wmo.

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van de beoordelingscommissie uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende Inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Beoordeling

De beoordelingscommissie zal op basis van consensus de beoordeling per kwaliteitsaspect per Inschrijver vaststellen.

Elke beoordelaar bepaalt per kwaliteitsaspect aan de hand van onderstaand beoordelingsschema een persoonlijke waardering. Dit doet hij voorafgaand aan de beoordeling. De beoordeling vindt plaats door alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, zij komen bij elkaar om tot een beoordeling te komen op basis van consensus over de te geven score per kwaliteitsonderdeel.

In de communicatie over de scores wordt omwille van de leesbaarheid afgerond op twee decimalen. Er wordt bij de berekening van de scores echter niet afgerond op decimalen.

Meerwaarde

Naar de mate waarin Inschrijver duidelijk en concreet invulling geeft aan de onderwerpen voor het subgunningscriterium kwaliteit en de beantwoording de beoordelaars overtuigt van de meerwaarde hiervan, geldt dat dit zal leiden tot een hogere waardering. De beoordelaar geeft op basis van de Inschrijving van de Inschrijver één waardering conform de hierna weergegeven tabel voor het onderdeel Kwaliteit. Het behalen van een hogere waardering kan alleen wanneer volledig aan de criteria van de lagere waardering is voldaan.

Beoordelingskader subgunningscriteria kwaliteit:

Waardering	Score in punten	Criteria
Onvoldoende	0	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beantwoording op de gestelde vraag is niet volledig.
Matig	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beantwoording is volledig. ▪ De beantwoording is echter op één of meerdere onderdelen in onvoldoende mate duidelijk en concreet. <p>Dit kan <i>bijvoorbeeld</i> het geval zijn wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De beantwoording op inhoud niet relevant is en/of niet bijdraagt aan de doelstelling die de Opdrachtgever met het betreffende criterium/gestelde vraag beoogt; ○ Uit de beantwoording niet duidelijk blijkt op welke wijze deze daadwerkelijk bijdraagt aan het te behalen resultaat, of; ○ De beantwoording niet of beperkt is voorzien van concrete informatie ter onderbouwing van de beantwoording.
Voldoende	6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beantwoording is volledig. ▪ De beantwoording is in voldoende mate duidelijk en concreet. ▪ Met de beantwoording worden de doelstelling(en) die de Opdrachtgever met het betreffende criterium nastreeft, gerealiseerd. ▪ Met de beantwoording toont inschrijver zich bekwaam om de opdracht conform de gestelde (minimum)eisen te kunnen uitvoeren. ▪ Uit de beantwoording blijkt echter geen meerwaarde*.
Goed	8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beantwoording is volledig, duidelijk en concreet. ▪ Uit de beantwoording blijkt duidelijk meerwaarde* voor de Opdrachtgever t.o.v. de gestelde (minimum)eisen in relatie tot het betreffende criterium. ▪ De meerwaarde* is duidelijk en concreet omschreven, waarbij deels gebruik is gemaakt van feitelijke en/of verifieerbare informatie.
Zeer goed	10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beantwoording is volledig, duidelijk en concreet. ▪ Uit de beantwoording blijkt duidelijk de meerwaarde* voor de Opdrachtgever t.o.v. de gestelde (minimum)eisen in relatie tot het betreffende criterium. ▪ De meerwaarde* is duidelijk en concreet omschreven, waarbij volledig gebruik is gemaakt van feitelijke en/of verifieerbare informatie. ▪ De beantwoording overtreft de verwachtingen van de Opdrachtgever.

* Onder meerwaarde wordt verstaan de toevoeging die de Inschrijving biedt bovenop

hetgeen in de aanbesteding door de Aanbestedende dienst wordt gevraagd in relatie tot het betreffende criterium.

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de totale kwaliteitsscore.
De totale kwaliteitsscore wordt bepaald door de som van de behaalde scores per subgunningscriterium, vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingen.

De punten worden op de volgende wijze vastgesteld:
De inschrijver met de hoogste totale kwaliteitsscore verkrijgt het maximum aantal punten.
Het te behalen aantal punten van de inschrijvers wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

$(\text{behaalde punt per subgunningscriterium} / 10) \times \text{maximaal te behalen punt per subgunningscriterium} = \text{behaalde aantal punten per subgunningscriterium}$

Werkwijze bij beoordelen

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de Prijzen. De identiteit van de Inschrijvers wordt niet aan de beoordelingscommissie bekend gemaakt.

Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding

Het aantal punten voor de subgunningscriteria prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De Inschrijver met het hoogste aantal punten geldt als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt voor gunning in aanmerking. In de communicatie over de scores wordt omwille van de leesbaarheid afgerond op twee decimalen. Er wordt bij de berekening van de scores echter niet afgerond op decimalen.

Handelswijze bij een gelijke score

In het geval dat Inschrijvers een gelijk puntentotaal op hun Inschrijving hebben behaald, dan geldt het volgende. Het subgunningscriterium kwaliteit zal de doorslag geven, dus de Inschrijving met de hoogste waarde op K zal als economisch meer voordeliger gelden. Als de Inschrijvingen op kwaliteit gelijk scoren, zal naar de subsubgunningscriteria worden gekeken in de volgorde waarin de subsubgunningscriteria in deze Offerteaanvraag zijn benoemd. Het subsubgunningscriterium K1 zal eerst worden bekeken en de Inschrijving met de hoogste waarde op dit onderdeel zal als economisch meer voordeliger worden aangemerkt. Indien inschrijvers ook op K1 een gelijke waarde laten zien, zal naar K2 worden gekeken etc. Wanneer echter dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke Inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

Verificatie

Ter verificatie van de Inschrijving kan de Inschrijver met de Beste PKV uitgenodigd worden voor een gesprek. Vooraf wordt aangegeven welke documenten de Inschrijver mee moet nemen. Blijkt tijdens de verificatie dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de partij niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.

Bijlagen offerteaanvraag

Bijlage 1 UEA

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Conceptovereenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Prijzenblad

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 4 Verklaring Russische Betrokkenheid

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 5 Concernverklaring (indien van toepassing)

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Functionele eisen per categorie

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 7 Inkoopvoorwaarden

Zie separaat bijgevoegde document.

Bijlage 8 Overzicht uitstaande middelen

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

- Het uitstaand bestand van de gemeente per 1 september 2025;
- Het depotbestand van de gemeente per 1 september 2025;
- Indicatie aantal nieuw leveringen per categorie per jaar, 2023-2024;
- Indicatie aantal herverstrekingen per categorie per jaar, 2023-2024.

Bijlage 9 Format managementrapportage

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 10 Referentieblad

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 11 Gegevensuitwisseling verklaring OWO-gemeenten

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 12 Verwerkersovereenkomst gemeente Heerenveen

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 13 Tabel aan te leveren documenten

Paragraaf/Bijlage	Document	Wanneer	Opmerking
Paragraaf 3.1.2.	Gedragsverklaring aanbesteden	Bij inschrijving	Op het moment van inschrijving niet ouder dan twee jaar.
Paragraaf 3.1.4 / Bijlage 10	Standaardformat Referenties	Bij inschrijving	
Paragraaf 3.1.5	Uittreksel van het Handelsregister (KvK)	Bij inschrijving	Niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijven.
Paragraaf 5.1.1/ Bijlage 3	Prijzenblad	Bij inschrijving	
Paragraaf 5.2.1	Subgunningscriterium K1 – "Klantreis van Ties"	Bij inschrijving	Maximaal 4 pagina's (A4, Arial 10)
Paragraaf 5.2.2	Subgunningscriterium K2 – Communicatie	Bij inschrijving	Maximaal 4 pagina's (A4, Arial 10)
Paragraaf 5.2.3	Subgunningscriterium K3 – Invulling van de gevraagde dienstverlening	Bij inschrijving	Maximaal 3 pagina's (A4, Arial 10)
Paragraaf 5.2.4	Subgunningscriterium K4 – Invulling aan preventief en correctief onderhoud	Bij inschrijving	Maximaal 2 pagina's (A4, Arial 10)
Paragraaf 5.2.5	Subgunningscriterium K5 – Invulling depotbeheer en herverstrekken	Bij inschrijving	Maximaal 2 pagina's (A4, Arial 10)
Paragraaf 5.2.6	Implementatieplan	Bij voorlopige gunning	Maximaal 4 pagina's (A4, Arial 10).
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bij inschrijving	Meest recent.

Onderdeel 2.A-3 UEA De inschrijver heeft niet voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.	Een verklaring van de Belastingdienst welke aantoont dat deze uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet).	Bij inschrijving.	Meest recent. Niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving.
Bijlage 4	Verklaring Russische Betrokkenheid	Bij inschrijving	
<i>Bijlage 5</i>	<i>Concernverklaring</i>	<i>Alleen wanneer van toepassing bij inschrijving.</i>	
Paragraaf 3.1.3	Een kopie van een geldige verzekeringspolis waaruit blijkt dat is voldaan aan de eis.	Bij voorlopige gunning.	Meest recent.
Paragraaf 3.1.3	Een accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf + jaarrekening	Bij voorlopige gunning.	Meest recent.