



Gemeente
Gorinchem

Europese openbare Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen

Oktober 2025



Inhoudsopgave

1	Leeswijzer	5
2	Inleiding.....	6
2.1	<i>Beknopte beschrijving van de gemeente.....</i>	6
2.2	<i>Beschrijving van de opdracht</i>	6
2.3	<i>Huidige situatie</i>	6
2.4	<i>Beleidsuitgangspunten.....</i>	8
2.5	<i>Uitgangspunten.....</i>	9
2.5.1	<i>Cliëntbenadering</i>	9
2.5.2	<i>Verstrekkingenbeleid</i>	10
2.5.3	<i>Opdrachtverstrekking.....</i>	10
2.5.4	<i>Juiste en efficiënte service- en dienstverlening</i>	11
2.5.5	<i>Communicatie</i>	12
2.5.6	<i>Maatwerk</i>	12
2.5.7	<i>Betrekken Wmo Adviesgroep.....</i>	13
2.5.8	<i>Gebruikersovereenkomst.....</i>	13
2.5.9	<i>Overname van hulpmiddelen uit het huidige contract Overnameregeling</i>	13
2.5.10	<i>Overname van hulpmiddelen bij beëindiging van deze overeenkomst toekomstige overdracht).....</i>	13
2.5.11	<i>Inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen is mogelijk</i>	14
2.5.12	<i>Omruilen van een hulpmiddel.....</i>	14
2.5.13	<i>Deelgebruik</i>	15
3	Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen.....	16
3.1	<i>Algemeen</i>	16
3.2	<i>Raamovereenkomst</i>	16
3.3	<i>Looptijd.....</i>	16
3.4	<i>Raming van de opdrachtwaarde</i>	17
3.5	<i>Wachtkamerovereenkomst.....</i>	17
3.6	<i>Percelen.....</i>	17
3.7	<i>Planning Aanbestedingsprocedure.....</i>	17
3.8	<i>Vragen en Nota van Inlichtingen en tegenstrijdigheden</i>	18
3.9	<i>Indienen Inschrijvingen.....</i>	18
3.10	<i>Opening van de Inschrijvingen</i>	19
3.11	<i>Beoordeling</i>	19
3.12	<i>Afstemmings-verificatiegesprek.....</i>	19
3.13	<i>Raamovereenkomst onder opschortende voorwaarde</i>	20
3.14	<i>Definitieve gunning</i>	20
3.15	<i>Vorbehoud.....</i>	20
3.16	<i>Gestanddoeningstermijn</i>	21
3.17	<i>Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming.....</i>	21
3.17.1	<i>Combinatie</i>	21
3.17.2	<i>Concern/Holding</i>	21
3.17.3	<i>Onderaanneming</i>	21
3.18	<i>Raamovereenkomst en van toepassing zijnde voorwaarden</i>	22

3.19	<i>Bibob-advies</i>	23
3.20	<i>Vergoeding Inschrijving</i>	23
3.21	<i>Klachtenafhandeling</i>	23
4	Programma van eisen	25
5	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	26
5.1	<i>Inleiding</i>	26
5.2	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	26
5.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	28
5.4	<i>Financiële en economische draagkracht</i>	28
5.5	<i>Technische bekwaamheid</i>	28
5.6	<i>Kwaliteitsborging</i>	29
5.7	<i>Beroepsbevoegdheid</i>	30
6	Gunningscriteria	32
6.1	<i>Inleiding</i>	32
6.2	<i>De Gunningscriteria</i>	32
6.3	<i>Beoordeling Gunningscriteria</i>	37
Bijlage 1 Overzicht in te dienen documenten		39
Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument		40
Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden		40
Bijlage 4 Concept Raamovereenkomst		40
Bijlage 5 Protocol Social Return		40
Bijlage 6 Prijzenformulier		40
Bijlage 7 Invulformulier referenties		40
Bijlage 8 Concept wachtkamerovereenkomst		40
Bijlage 9 Programma van eisen		40

Definities

In dit document worden onderstaande definities gehanteerd.

Opdrachtgever	<u>Gemeente Gorinchem</u> bezoekadres: Stadhuisplein 1, 4205 AZ, Gorinchem Postadres: Postbus 108, 4200 AC Gorinchem Internetadres: www.Gorinchem.nl
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door de Opdrachtgever zijn opgesteld en in procedure zijn gebracht. Hierbij valt te denken aan de functionele omschrijvingen, tekeningen en bestekken waarin de eisen zijn verwoord en getekend en het Aanbestedingsdocument.
Aanbestedingsprocedure	Onderhavige procedure waarbij op transparante wijze door de Opdrachtgever een overheidsopdracht in de markt wordt gezet en iedere potentiële leverancier een Inschrijving mag doen.
AW2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016 (Aanbestedingswet 2012).
Geschiktheidseisen	De criteria die aan de Inschrijver worden gesteld om in aanmerking te komen voor gunning.
Inschrijver	De Partij of partijen die naar aanleiding van de publicatie het Aanbestedingsdocument hebben opgevraagd/gedownload en een Inschrijving hebben ingediend.
Inschrijving	Het geheel van aanbestedingsbrief en gevraagde informatie zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten, ingediend door Inschrijver.
Meldcode	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze helpt professionals met het signaleren en handelen bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling. Hieronder vallen ook psychisch of seksueel geweld en verwaarlozing.
Uitsluitingsgronden	De gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, die – afhankelijk van het bepaalde in de Aanbestedingsdocumenten – zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) Opdrachtnemer.

1 Leeswijzer

Dit document bevat informatie over de Europese openbare Aanbesteding voor Wmo-hulpmiddelen voor de gemeente Gorinchem.

U wordt uitgenodigd om op basis van de Aanbestedingsdocumenten een Inschrijving in te dienen. Het Aanbestedingsproces zal digitaal verlopen.

De opbouw van dit Aanbestedingsdocument is als volgt:

- In hoofdstuk 2 wordt een beeld gegeven van de Opdrachtgever en wordt beknopt de opdracht uiteengezet.
- In hoofdstuk 3 worden de verschillende fasen van de Aanbestedingsprocedure toegelicht, het tijdschema gedeeld en de procedurele bepalingen van de Aanbesteding beschreven.
- In hoofdstuk 4 wordt het Programma van eisen (PvE) beschreven.
- In hoofdstuk 5 worden de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen beschreven.
- In hoofdstuk 6 worden de Gunningscriteria beschreven.
- Ten slotte zijn alle bijlagen toegevoegd, welke van toepassing zijn op deze Aanbesteding.

Contactgegevens:

Communicatie tijdens deze Aanbesteding vindt uitsluitend plaats via TenderNed. Het is niet toegestaan om op een andere wijze contact op te nemen met de Opdrachtgever of andere bedrijven en personen die betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van deze Aanbesteding.

Bij een eventuele storing van TenderNed op cruciale momenten in de planning kunt u contact opnemen met dhr. B. El Otmani, inkoper team advies gemeente Gorinchem. Hij is bereikbaar via inkoop@gorinchem.nl, en telefoonnummer 0183 659293 zodat een passende oplossing gezocht kan worden.

2 Inleiding

2.1 Beknopte beschrijving van de gemeente

Gorinchem is een stad met 39.000 inwoners en heeft een historische binnenstad, welke met haar groene vestingwallen en monumentale panden de grootste vesting van Nederland vormt. De stad ligt zeer centraal in Nederland aan de rijkswegen A15 en A27, waterwegen als de Merwede en de Linge en het spoor via de Merwede-Lingelijn. Gorinchem heeft een belangrijke centrumfunctie voor de Alblasserwaard, Vijfheerenlanden en het land van Heusden en Altena. Een stad en een omgeving met veel dynamiek en diversiteit. De kenmerken van de Hollands Waterlinie, waar Gorinchem deel van uit maakt, zijn duidelijk zichtbaar in de vesting.

2.2 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Gorinchem (hierna: Opdrachtgever) wenst met één Inschrijver een nieuwe raamovereenkomst af te sluiten, in het kader van- en overeenkomstig de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), voor het huren van Wmo Hulpmiddelen inclusief het uitvoeren van servicedienstverlening voor de te leveren hulpmiddelen als voor alle uitstaande Wmo Hulpmiddelen. Dit op basis van;

- een all-in huurvergoeding per maand (all-in categorieprijs huur voor de te leveren hulpmiddelen inclusief alle bijbehorende servicedienstverlening);

Voor de all-in categorieprijs huur moet alomvattend worden zorggedragen voor de levering van duurzame, kwalitatief goede, best passende en in dat kader goedkoopst adequate hulpmiddelen (binnen de categorisering die door Opdrachtgever is vastgesteld) en bijbehorende servicedienstverlening. Zowel de levering als servicedienstverlening is telkens afgestemd op de individuele situatie, eigen kracht en mogelijkheden van cliënten ter aanvulling op de zelfredzaamheid, participatie en handhaving van deze cliënten, maar ook niet meer of luxer dan nodig. De levering en servicedienstverlening voldoen aan de (functionele) eisen die door Opdrachtgever worden gesteld. Aangezien een aantal documenten tijdens deze Aanbesteding op basis van de nota's van inlichtingen kunnen worden geoptimaliseerd of doorontwikkeld vervalt van de betreffende documenten telkens de voorgaande versie van het betreffende document tenzij dit expliciet door Opdrachtgever anders wordt aangegeven.

2.3 Huidige situatie

Aantallen en realisatiecijfers

Ter indicatie ziet Inschrijver in de tabel hieronder de grove realisatiecijfers over één kalenderjaar op basis van de input van de huidige overeenkomst, in concept/hoofdpijnen omgezet naar de nieuwe indeling in categorieën zoals gehanteerd in deze Aanbesteding. Deze gegevens bieden slechts een grove indicatie van de realisatiecijfers op basis van de huidige praktijkvoering. We benadrukken daarbij expliciet dat de huidige werkwijze op onderdelen afwijkt van de nieuwe werkwijze, zoals is

aangegeven in deze Aanbesteding. Er zijn aan deze gegevens dus geen enkele rechten te ontlenuen. Opdrachtgever geeft geen garanties over het aantal nadere opdrachten Wmo Hulpmiddelen.

Overzicht Uitstaand hulpmiddelenbestand per 1-9-2025 en leeftijd van de middelen.

No.	iWmo	Categorie	> 7 jaar	> 5 jaar ≤ 7 jaar	≤ 5jaar	Totaal uitstaand
1	11A10	Handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik	83	29	35	147
2	11A11	Handbewogen rolstoel (semi-) permanent gebruik	40	22	14	76
3	11A13	Handbewogen rolstoel voor actief gebruik	24	11	11	46
4	11A12	Handbewogen (comfort) rolstoel permanent/passief gebruik (met kantelverstelling)	5		4	9
5	11A20	Elektrische rolstoel	13	9	8	30
6	11A21	Universele "losse" elektrische (duw)ondersteuning t.b.v. begeleider	8	3	8	19
7	11A22	Hoepelondersteuning/Universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt	4	3	14	21
8	11A30	Buggy/kinderduwwandelwagen	4	4	7	15
9	12A21	Scootmobiel standaard	52	57	72	181
10	12A22	Scootmobiel extra geveerd	25	40	44	109
11	12A31	Driewielfiets/vierwielfiets alle leeftijden	11	15	23	49
12	12A34	Universeel (aankoppelbaar) fietsdeel/handbike/ voetbike		1	2	3
13	12A35	Duofiets (achter elkaar)/ouder-kind (driewiel) tandem	3	2	6	11
14	12A36	Duofiets (naast elkaar)/Rolstoelfiets		1		1
15	12A42	Speciaal (auto)zitje	1	1	2	4
16	13K99	Douche-bad en/of toiletvoorziening, eenvoudig op poten of voet	3	2		5
17	13A11	Douche en/of toiletvoorziening (zelf) verrijdbaar	19	2	4	25

18	13A12	Douche, (toilet)voorziening verrijdbaar en kantelbaar en/of in hoogte verstelbaar	4	1	4	9
19	13A03	(Verrijdbaar) Transferhulpmiddel, niet zijnde een tillift				
20	13A30	Tillift actief			2	2
21	13A31	Tillift passief		2	3	5
		Totaal	299	205	263	767

2.4 Beleidsuitgangspunten

Integrale Samenlevingsvisie

In de Integrale Samenlevingsvisie (ISV) heeft de Opdrachtgever het beleid bepaald voor het sociaal domein voor de periode 2025-2030.

De Kernboodschap is: *“In Gorinchem doet iedereen ertoe en kijken we actief naar elkaar om: samen maken we het verschil! Om dit te ondersteunen, zetten de gemeente en haar partners samen met inwoners in op een gezonde leefstijl, een betrokken Gorinchem en zorgen we dat iedereen mee kan doen en passende ondersteuning en zorg krijgt.”*

We zetten volgorde in op:

Stap 1: Gezondheid/preventie/normalisering en de ontwikkeling van de zorgzame buurt/wijk

We werken zoveel mogelijk wijkgericht aan gezondheid en het voorkomen van problemen.

Stap 2: De kracht van de inwoner en het netwerk daaromheen.

De inwoners kunnen zelf en met elkaar veel bereiken. Als zij ondersteuning nodig hebben, kijken we hier samen naar vanuit de brede blik van positieve gezondheid. Daarbij staan niet de ziekte of beperkingen centraal, maar de inwoner zelf: wat kan en wil de inwoner zelf - of met het netwerk om zich heen. Aan de hand daarvan bepalen we welke hulp we kunnen bieden. Daarbij werken we waar mogelijk ontschot.

Stap 3: Ondersteuning en zorg voor mensen die geen eigen netwerk hebben en/of kunnen opbouwen

Een ondersteunend, eigen netwerk is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het opbouwen van zo'n netwerk kan soms lastig zijn. Voor hen die hierbij hulp nodig hebben, bieden we ondersteuning.

Stap 4: Hulp aan inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium.

Als inwoners een probleem hebben, proberen we ze zo vroeg mogelijk te ondersteunen om de ondersteuning zo licht mogelijk te houden. Het is daarom belangrijk dat we ervoor zorgen dat signalen van bepaalde problemen, zoals schulden, snel worden opgepikt. We gaan daarbij eerst op zoek naar

de bron van de hulpvraag. Hierbij kijken we naar de inwoner en zijn omgeving. Het kan namelijk zijn dat er eigenlijk een heel ander probleem ten grondslag ligt dan dat de hulpvraag doet vermoeden. Dat kan ertoe leiden dat er een ándere vorm van ondersteuning nodig is. Misschien zelfs vanuit een ander domein. Denk bijvoorbeeld aan GGZ-problematiek en bestaanszekerheid. Dat zijn belangrijke thema's. Evenals financiële problemen, die vaak de bron blijken van veel hulpvragen.

Stap 5: kwaliteit, kosten en passendheid van de ondersteuning en zorg

Inwoners die ondersteuning of zorg nodig hebben, ondersteunen we 'zo licht als mogelijk maar zo zwaar als nodig'. Dit houdt in dat we altijd eerst inzetten op algemene, voorliggende voorzieningen, waarvan inwoners de kosten of diensten al op een andere manier vergoed kunnen krijgen. Denk aan De Klussendienst, bibliotheek, Welzijnspunt, jongerenwerk en inloopmomenten bij buurthuizen. Vormen van deze voorzieningen die er nog niet zijn, maar wel nuttig en kostenbesparend kunnen zijn, ontwikkelen we. Alleen als inwoners onvoldoende gecompenseerd worden met deze voorzieningen, zetten we niet vrij toegankelijke, (geïndiceerde) ondersteuning en zorg in.

Wat willen we bereiken vanuit onze Integrale Samenlevingsvisie?

- Gorinchem heeft een sterk netwerk voor kwetsbare inwoners.
- Kwetsbare inwoners krijgen passende ondersteuning en zorg aangeboden, zo dicht mogelijk bij huis.
- Inwoners houden zelf zoveel mogelijk de regie.
- We schalen zwaardere ondersteuning en zorg af en versterken lichtere ondersteuning, passend bij de ondersteuningsbehoefte. Op die manier blijven ondersteuning en zorg toegankelijk voor degenen die dat nodig hebben.
- Onze aanpak is integraal, domein overstijgend en systeem- en mensgericht.

2.5 Uitgangspunten

2.5.1 Cliëntbenadering

Doelmatig en regelarm verstrekkingenbeleid

In het leveren van cliëntgerichte ondersteuning hebben Opdrachtgever en Opdrachtnemer een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hier invulling aan te geven, is meer nodig dan alleen een raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit vraagt om commitment van alle partijen en goed contact en leveranciersmanagement gedurende de looptijd van de overeenkomst. Leidend moet zijn, naast een doelmatig en rechtmatig verstrekkingenbeleid, kostenbeheersing, het voldoen aan de kwalitatieve criteria. Leidend moet zijn, naast een doelmatig en rechtmatig verstrekkingenbeleid, kostenbeheersing en het voldoen aan de kwalitatieve criteria, een cliëntgerichte, passende benadering (communicatie, afstemming, bejegening en veiligheid). Opdrachtgever en de Opdrachtnemer leggen in het PvE afspraken vast die uitgaan van een heldere rolverdeling waarbij

Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vanuit eigen kracht bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel.

Verwachtingsmanagement

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer moeten helder en duidelijk communiceren en informatie delen met cliënten over dat wat zij qua hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening van Opdrachtgever en Opdrachtnemer mogen en kunnen verwachten en ook concreet wat juist niet.

Signaleringsfunctie

De medewerkers van de te contracteren Opdrachtnemer komen bij de cliënt thuis. Wij verwachten van hen een actieve signaleringsfunctie en zo nodig melding richting Opdrachtgever. Dit is van toepassing als er sprake is van een onveilige situatie, knelpunten bij het gebruik van het hulpmiddel en “niet plus situaties”, zoals vervuiling, geweld/mishandeling en criminele activiteiten waarop de meld- of beroepscode van toepassing zijn.

2.5.2 Verstrekkingsbeleid

Best passend goedkoopst adequaat

Uitgangspunt bij de keuze voor het te verstrekken hulpmiddel en de op het hulpmiddel aan te brengen accessoires is tijdige levering van het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel.

Met best passend wordt bedoeld dat het hulpmiddel een aanvulling moet zijn op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt, maar dat het ook niet meer of luxer is dan nodig op basis van de Wmo.

Om de inzet van Wmo Hulpmiddelen betaalbaar te houden, wordt kritisch gekeken naar het huidige verstrekkingsbeleid versus wat er in de basis daadwerkelijk nodig is om te kunnen blijven deelnemen aan en participeren in de maatschappij. Opdrachtgever hecht aan duurzame inzet van hulpmiddelen. Hergebruik van kwalitatief goede hulpmiddelen hoort hierbij. Bij de indicatiestelling mag verwacht worden dat kritisch gekeken wordt naar de realistische stallingsmogelijkheden van een hulpmiddel.

Voor cliënten met een progressieve ziekte met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kindershulpmiddelen is snelheid van handelen cruciaal. Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer voor cliënten die binnen deze doelgroep vallen een vast aanspreekpunt beschikbaar heeft.

2.5.3 Opdrachtverstrekking

Gemeente als Opdrachtgever en regisseur op basis van partnerschap

Gemeente is zowel Opdrachtgever als regisseur. Op basis van partnerschap bepaalt Opdrachtgever de ‘wat vraag (de categorie)’, de ‘hoe’ vraag (welk hulpmiddel en welke opties, aanpassingen en accessoires) is aan de Opdrachtnemer (de expert) waarbij deze waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek. Omdat er wordt gewerkt met dekkende categorieën gekoppeld aan een all-in huurtarief waarbinnen alle Wmo Hulpmiddelen en opties en noodzakelijke accessoires en aanpassingen voor de betreffende categorie vallen, kan Opdrachtnemer enkel het all-in bedrag voor

de betreffende categorie in rekening brengen. Voor voorzieningen die de Opdrachtgever van Opdrachtnemer wil kopen, geldt een lijst met vaste prijzen die op 1 januari wordt geïndexeerd. De prijs wordt bepaald door de besteldatum.

Productomschrijvingen: functioneel

De hulpmiddelencategorieën zijn functioneel beschreven in plaats van technisch omdat ook functioneel geïndiceerd gaat worden. Bij een functionele omschrijving wordt omschreven waaraan een hulpmiddel functioneel moet voldoen en worden geen minimale technische eisen gesteld aan het hulpmiddel. Dit resulteert erin dat Opdrachtgever het 'wat' indiceert en de bijbehorende categorie aangeeft. Daarbij staan de door de Opdrachtgever vastgestelde mogelijkheden, beperkingen en behoeften van de cliënt centraal. Op basis hiervan is het aan de Opdrachtnemer en op basis van zijn expertise het juiste (type) hulpmiddel te selecteren; het 'hoe'.

Een categoriewijziging is alleen mogelijk na instemming van Opdrachtgever.

2.5.4 Juiste en efficiënte service- en dienstverlening

Cliënten zijn voor hun mobiliteit en/of zelfredzaamheid afhankelijk van de hulpmiddelen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:

- Als expert in staat is tijdig te zorgen voor de juiste voorziening, passend bij de hulpvraag van de cliënt;
- Passingen te laten uitvoeren door een daarvoor gekwalificeerd medewerker bij voorkeur bij de cliënt thuis;
- Waar nodig en in samenspraak met Opdrachtgever en/of cliënt specifieke expertise inzet in de vorm van een "casemanager" bij complexe casuïstiek/complex situaties op het moment dat dit nodig is;
- Een defect hulpmiddel snel en goed repareert en er in de tussentijd een passend leenmiddel/ alternatief wordt ingezet (bij voorkeur geen upgrade);
- De hulpmiddelen tijdig en op de juiste wijze preventief onderhoudt;
- Bij levering en servicedienstverlening een heldere instructie en uitleg en afleverles geeft over de werking van het hulpmiddel aan de gebruiker en daarnaast blijft toetsen of de gebruiker in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat te gebruiken;
- Een laagdrempelige klachtenregeling heeft waarin daadwerkelijk alle uitingen van ontevredenheid als klacht naar onderwerp worden geregistreerd. Hierbij moet ook aandacht zijn voor cliënten die niet of minder goed deze ontevredenheid kunnen uiten en kenbaar kunnen maken;
- De hulpmiddelen adequaat verzekert;
- Als zij opties of accessoires aanbiedt die niet voor vergoeding vanuit Opdrachtgever in aanmerking komen, dit duidelijk aangeeft aan de client. Hierbij krijgt client aangegeven wat de kosten voor hem zijn en wat de consequenties zijn als de voorziening moet worden ingeleverd;

-
- Proactief meedenkt in het verbeteren van de dienstverlening bijvoorbeeld door middel van het deelnemen aan- en initiëren van pilots en de inzet van moderne technologieën;
 - De medewerkers in staat stelt zorgwekkende signalen bij cliënten te herkennen en te melden aan Opdrachtgever en indien nodig adequaat te handelen conform de Meldcode;
 - Een goed personeelsbeleid voert en proactief meedenkt en met (technologische)oplossingen komt bij het tijdig voorkomen van personeelstekorten.
 - Jaarlijks onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert en minimaal gemiddeld een 7,5 behaalt.

2.5.5 Communicatie

Hiervoor geldt samengevat: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever doen aan verwachtingenmanagement door actief en op een voor de cliënt begrijpelijke wijze te communiceren met de cliënt (B1 niveau) zodat deze weet waar hij aan toe is als het gaat om levertijden, doorlooptijden en servicedienstverlening. De Opdrachtnemer reageert proactief en direct richting Opdrachtgever en cliënt op het moment dat levering en servicedienstverlening achterblijft bij het niveau wat cliënt en Opdrachtgever van Opdrachtnemer mogen verwachten. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste en vertrouwde contactpersonen voor de cliënt. De cliënt is bekend bij de Opdrachtnemer. Dit betekent dat bij (telefonisch) contact de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer zorgt voor goed verwachtingsmanagement richting de client. Cliënt moet een helder beeld krijgen van waar hij aan toe is, na een contact met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer werkt proactief samen met Opdrachtgever waarbij het gezamenlijk belang en de integrale benadering van het sociaal domein centraal staat. De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever door middel van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen (service- en onderhoud) en klachten (managementinformatie).

2.5.6 Maatwerk

Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past, geldt dat sprake is van maatwerk. Denk bijvoorbeeld aan een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing. Daarbij is het belangrijk dat een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet wordt als casemanager. De casemanager bewaakt de voortgang van het proces van intake tot en met nazorg. Dit geldt ook voor hulpmiddelen voor mensen met een progressief ziektebeeld met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kindershulpmiddelen.

2.5.7 Betrekken Wmo Adviesgroep

Periodiek vindt, voor zover dit wordt gewenst, een bijeenkomst plaats met Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de Wmo Adviesgroep om met elkaar ontwikkelingen en aandachtspunten te bespreken.

2.5.8 Gebruikersovereenkomst

Het is van belang dat de cliënt weet dat hij na ontvangst van het hulpmiddel verantwoordelijk is voor een correct gebruik van het hulpmiddel. Deze rechten en plichten van de cliënt, net als de manier waarop Opdrachtgever en Opdrachtnemer omgaan met gegevens van de cliënt, worden vastgelegd in een begrijpelijke gebruikersovereenkomst (zoveel als mogelijk opgesteld op B1 taalniveau). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gebruikersovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid door Opdrachtnemer en cliënt wordt ondertekend.

2.5.9 Overname van hulpmiddelen uit het huidige contract Overnameregeling

Bij aanvang van deze Overeenkomst vindt een overdracht plaats van de uitstaande Wmo-hulpmiddelen van de huidige opdrachtnemer aan de nieuwe opdrachtnemer. De overnamewaarde van deze hulpmiddelen wordt vastgesteld op basis van de historische bruto catalogusprijs (BCP), verminderd met 20% korting, met een lineaire afschrijving over een periode van 7 jaar voor hulpmiddelen voor volwassenen en 5 jaar voor hulpmiddelen voor kinderen, en een restwaarde van 5% van de BCP.

De huidige opdrachtnemer levert ten behoeve van deze overdracht een digitaal databestand (MS Excel) aan met per cliënt de relevante gegevens, waaronder in ieder geval: de NAW-gegevens van de cliënt, de categorie, het merk, type, bouwjaar, datum van aflevering en identificatienummer van het hulpmiddel, de aanschafwaarde, de huidige waarde, het logboek, de datum van uitgifte, eventuele aanpassingen en maatgegevens. De overnameprijs wordt door de nieuwe Opdrachtnemer rechtstreeks voldaan aan de huidige opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.

2.5.10 Overname van hulpmiddelen bij beëindiging van deze overeenkomst toekomstige overdracht)

Bij beëindiging van de onderhavige Overeenkomst, welke middels deze Aanbesteding wordt gegund, draagt de Opdrachtnemer het hulpmiddelenbestand over aan de opvolgende opdrachtnemer. De waardering van de over te dragen hulpmiddelen vindt plaats op basis van de historische bruto catalogusprijs (BCP), verminderd met 40% korting, met een lineaire afschrijving over 7 jaar (volwassenen) respectievelijk 5 jaar (kinderen), en een restwaarde van 5% van de BCP.

Eventuele accessoires vormen onderdeel van de waarde. Door opdrachtgever gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde. De afschrijvingsperiode vangt aan op de datum van bouwjaar/maand van het hulpmiddel.

Opdrachtnemer garandeert dat alle uitstaande hulpmiddelen bij overdracht in goede staat van onderhoud verkeren en dat het onderhoud conform de bepalingen van deze overeenkomst is uitgevoerd. Indien binnen zes maanden na beëindiging van de overeenkomst blijkt dat hulpmiddelen door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren, komen de herstelkosten volledig voor rekening van opdrachtnemer.

2.5.11 Inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen is mogelijk

Opdrachtgever staat de inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen (ook wel genoemd gereconditioneerde hulpmiddelen) toe. Een dergelijk hulpmiddel is technisch in uitstekende staat en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Een dergelijk hulpmiddel is te beschouwen als nieuw in de zin van de overeenkomst. Het frame/de basis van het hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk behoren tot het betreffende hulpmiddel en komen uit het tot het hulpmiddel behorende leveringsprogramma van de producent. Bij het voor hergebruik geschikt maken van het hulpmiddel worden daarnaast wet- en regelgeving en de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd. Het hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% en als er sprake is van losse kussens zijn deze als nodig vervangen. Opdrachtnemer garandeert een veilig en verantwoord gebruik van het hulpmiddel en is hiervoor volledig verantwoordelijk en aansprakelijk.

2.5.12 Omruilen van een hulpmiddel

Als een hulpmiddel (inclusief (fabrieks-)opties, accessoires, onderdelen en aanpassingen) niet meer technisch of functioneel adequaat is wordt het middel gerepareerd, aangepast of vervangen.

Als dit binnen de bestaande categorie past wordt dit door Opdrachtnemer gedaan binnen de all-in categorieprijs huur, zonder opdracht van Opdrachtgever en zonder extra kosten in rekening te brengen.

Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan Opdrachtgever en dit door te voeren in het overzicht bestandsgegevens.

Voor ieder hulpmiddel geldt:

- Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door cliënt over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door Opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door Opdrachtnemer worden vervangen;
- Het hulpmiddel moet functioneel adequaat, veilig en verantwoord zijn en daarnaast zijn (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen nog verkrijgbaar op de markt; Bij eventuele discussie over voorgaande is het oordeel van Opdrachtgever leidend.

Voor een voorziening kan de all-in categorieprijs huur in rekening worden gebracht na levering en ondertekening van de gebruikersovereenkomst - welke een nadere drie-partijen (Opdrachtgever, cliënt en Opdrachtnemer) overeenkomst is - onder de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Belangrijk om te vermelden is ook dat als de raamovereenkomst wordt opgezegd of eindigt, de gebruikersovereenkomsten van kracht blijven, de huurhulpmiddelen blijven uitstaan tegen de all-in huurtarieven, tenzij Opdrachtgever een nieuwe raamovereenkomst met een nieuwe partij heeft gesloten. In de laatste situatie kan de nieuwe Opdrachtnemer de huurhulpmiddelen van Opdrachtnemer overkopen op basis van de prijsbepaling overnamewaarde zoals is aangegeven onder 2.5.9. Opdrachtnemer verleent hieraan haar volledige medewerking.

2.5.13 Deelgebruik

Het kan zo zijn dat in de looptijd van de overeenkomst te leveren hulpmiddelen zoals scootmobielen worden gedeeld in bijvoorbeeld een wooncomplex, een straat of wijk (deelscootmobiel). Dit heeft mogelijk gevolgen voor het aantal te verstrekken hulpmiddelen. Inschrijvers worden uitgenodigd om in het kader van gunningscriterium G-4 hier uitwerking aan te geven.

3 Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen

3.1 Algemeen

- Op deze Aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (herziening 2016) van toepassing.
- De Aanbesteding betreft een Openbare Europese procedure.
- Binnen de volledige Aanbestedingsprocedure en uitvoering van de opdracht is Nederlands de voertaal in woord en geschrift;
- Op dit Aanbestedingsdocument, de door u uit te brengen Inschrijving en de uit dit Aanbestedingsdocument voortvloeiende Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- De gunning van deze Aanbesteding zal plaatsvinden op basis van het Gunningscriterium economisch meest voordelige Inschrijving – beste prijs kwaliteit verhouding.
- In dit Aanbestedingsdocument wordt vertrouwelijke informatie gegeven, die op geen enkele andere wijze dan voor het maken van uw Inschrijving gebruikt mag worden.

3.2 Raamovereenkomst

Opdrachtgever wil een raamovereenkomst afsluiten met één hulpmiddelenleverancier. Opdrachtgever kiest ervoor deze opdracht als Raamovereenkomst in de markt te zetten aangezien het daadwerkelijke aantal af te nemen hulpmiddelen plaats vindt op basis van nadere opdrachten.

3.3 Looptijd

Deze aanbestedingsprocedure heeft tot doel een Raamovereenkomst met één (1) Opdrachtnemer voor een periode van 4 jaar met een optie om nog eens tweemaal met 2 jaar te verlengen. Indien de Raamovereenkomst na 2 jaar niet wordt verlengd, is de Opdrachtgever niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken. De Opdrachtgever is voornemens om 1 mei 2026 te hanteren als startdatum van de Raamovereenkomst.

Een raamovereenkomst kent in de regel een maximale termijn van 4 jaren. Opdrachtgever kiest er echter voor om een ruimere termijn te hanteren om de volgende redenen:

- Een langere contractperiode is beter voor de continuïteit van de dienstverlening aan de cliënt en het vertrouwen van de cliënt;
- De functioneel-technische afschrijvingstermijn van hulpmiddelen overstijgt de vaste termijn van een raamovereenkomst van 4 jaar;
- Opdrachtgever wenst tijd in te bouwen om de samenwerking met de Opdrachtnemer te kunnen bestendigen en daadwerkelijk partnerschap aan te gaan en Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden duurzame investeringen te doen om optimaal invulling te kunnen geven aan de geformuleerde eisen en wensen in de Aanbesteding;
- Een langere looptijd resulteert in effectief hergebruik en herinzet (duurzaamheid);
- Een langere overeenkomst met meerdere verlengingsopties biedt flexibiliteit in geval van wijziging van omstandigheden (bijvoorbeeld bij wijziging van wetgeving, contractstandaarden, in beleid, calamiteiten etcetera);

- Een Aanbesteding is zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer zeer arbeidsintensief.

3.4 Raming van de opdrachtwaarde

De indicatieve opdrachtwaarde bedraagt ca. € 6.500.000,- exclusief btw (prijspeil 2025) voor een periode van 8 contractjaren. Dit is de indicatieve waarde van de overeenkomst over deze periode los van eventuele wijzigingen en uitbreidingmogelijkheden zoals opgenomen in de Aanbestedingstukken en de raamovereenkomst.

Aangezien de raamovereenkomst die wordt gesloten op basis van deze Aanbesteding een raamovereenkomst betreft en de daadwerkelijke leveringen en servicedienstverlening afhankelijk is van de vraag van onze inwoners, is er geen zuivere raming af te geven van aantallen en opdrachtwaarde en zijn er geen rechten te ontleen aan de indicatieve opdrachtwaarde.

3.5 Wachtkamerovereenkomst

Met de Inschrijver die als nummer twee in rangorde is geëindigd wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Opdrachtgever tegenover staat. De (concept) wachtkamerovereenkomst is als bijlage 8 toegevoegd aan dit Aanbestedingsdocument.

3.6 Percelen

De Aanbesteding is niet opgedeeld in percelen om navolgende redenen.

Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden leveringen en dienstverlening voor één entiteit die in één Aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. Binnen de Aanbesteding is een nadere opdeling in percelen niet nodig gezien het feit dat de meeste potentiële Inschrijvers totaalleverancier zijn. De grootte van de opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de Opdrachtgever, maar tevens voor de te contracteren Opdrachtnemer efficiënt om dit in één Aanbesteding in de markt te zetten. Zodoende is het niet passend deze Aanbesteding op te delen in meerdere percelen.

3.7 Planning Aanbestedingsprocedure

Het tijdspad dat is uitgezet rond dit Aanbestedingstraject is als volgt.

Activiteit	Datum
Publicatie Aanbesteding	Woensdag 29 oktober 2025
Uiterste inleverdatum vragen ronde I	Dinsdag 11 november 2025 12:00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen ronde I	Dinsdag 18 november 2025
Uiterste inleverdatum vragen ronde II	Woensdag 26 november 2025 om 12:00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen ronde II	Dinsdag 2 december 2025
Uiterste termijn indienen Inschrijvingen	Dinsdag 16 december 2025 om 12:00 uur
Verificatievergadering	Donderdag 8 januari 2026

Bekendmaking Gunningsbeslissing	Vrijdag 9 januari 2026
Standstilltermijn/ bezwaartermijn (20 dagen)	
Datum definitieve gunning	Vrijdag 30 januari 2026
Ondertekenen Raamovereenkomst	Vrijdag 30 januari 2026
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Vrijdag 1 mei 2026

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze planning eenzijdig te wijzigen.

3.8 Vragen en Nota van Inlichtingen en tegenstrijdigheden

Tot uiterlijk **op de gestelde datum in de tabel in paragraaf 3.7** kunt u vragen stellen over dit Aanbestedingsdocument en haar bijlagen en kunt u onduidelijkheden en/of vermeende onjuistheden kenbaar maken.

Het staan de Opdrachtgever vrij vragen en opmerkingen die later dan de uiterlijke termijn zijn ontvangen niet in behandeling te nemen.

Alle tijdig ontvangen vragen en antwoorden worden uiterlijk op **de gestelde datum in de tabel in paragraaf 3.7** als nota van inlichtingen gepubliceerd. Voor zover de beantwoording van de vragen afwijkend is van de inhoud van de Aanbestedingsdocumenten en haar bijlagen prevaleert de nota van inlichtingen.

Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Aanbestedingsdocument, met alle bijbehorende bijlagen, is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u deze via de berichtenmodule aan de Opdrachtgever kenbaar te maken. Het onderwerp van uw bericht betreft: Melding tegenstrijdigheden/ onvolkomenheden EA Wmo-hulpmiddelen. Indien naderhand blijkt dat dit Aanbestedingsdocument tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver.

3.9 Indienen Inschrijvingen

De Inschrijving dient digitaal te worden ingediend via TenderNed. Na het verstrijken van de in de tabel in paragraaf 3.7 genoemde termijn is het niet meer mogelijk een inschrijving in te dienen.

Het is uitsluitend toegestaan uw inschrijving digitaal in de daarvoor bestemde kluis in te dienen. Aanbiedingen die op een andere wijze (inclusief de berichtenmodule van TenderNed) zijn ingediend worden NIET in behandeling genomen. Ook ontvangt u geen bericht wanneer geconstateerd wordt dat u uw inschrijving niet op de juiste wijze indient.

Door Inschrijving gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. De Inschrijving dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde documenten en bijlagen aan de Inschrijving zijn toegevoegd en

rechtsgeldig zijn ondertekend. Als er volgens u nog andere zaken van belang zijn, kunt u deze zaken in een afzonderlijke bijlage toevoegen.

3.10 Opening van de Inschrijvingen

Na de sluitingsdatum opent de Opdrachtgever de kluis met de Inschrijvingen, hiervan wordt proces verbaal opgemaakt. Dit proces verbaal wordt digitaal verzonden en is inzichtelijk voor alle Inschrijvers. Het is Inschrijver niet toegestaan bij het openen van de kluis aanwezig te zijn.

3.11 Beoordeling

Door de Opdrachtgever worden de ontvangen Inschrijvingen beoordeeld. Hierbij wordt het volgende stappenplan gehanteerd:

1. Toetst op compleetheid van de inschrijving;
2. Toets op uitsluitings- en geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 5)
3. Beoordeling van de gunningscriteria (hoofdstuk 6)

De Inschrijver die na het beoordelen van de gunningscriteria de hoogste score heeft behaald wordt aangemerkt als de meest economisch meest voordelige inschrijving en komt voor gunning in aanmerking.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de beoordeling aanvullende vragen te stellen en kleine omissies te laten herstellen.

Gelijke score:

Indien blijkt dat twee of meer Inschrijvingen een gelijke hoogste totaalscore behalen (in combinatie met een gedeelde eerste plaats), wordt de rangorde van deze Inschrijvingen bepaald door de Inschrijving met de hoogste score op de kwalitatieve criteria bovenaan te plaatsen. Indien dat nog geen verschil uitmaakt wordt een loting uitgevoerd om de rangorde te bepalen.

3.12 Afstemmings-verificatiegesprek

Na het beoordelen van de Inschrijvingen belegt de Opdrachtgever een verificatievergadering met de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft uitgebracht. Deze vergadering heeft onder meer als doel de tijdens de Inschrijving ingediende informatie en (eigen) verklaringen van de Inschrijver te controleren aan de hand van officiële verklaringen/bewijsstukken.

De Opdrachtgever kan besluiten om de verificatie geheel of gedeeltelijk schriftelijk te laten verlopen.

Van het verificatieproces wordt een verslag opgemaakt. De Inschrijver ontvangt hiervan een afschrift.

U wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat een uitnodiging voor een verificatiegesprek geen gunningsbesluit betreft en dit ook niet impliceert.

3.13 Raamovereenkomst onder opschortende voorwaarde

Na het beoordelen van de inschrijvingen en het doorlopen van het verificatieproces, wordt er een gunningsbesluit opgesteld, onder de opschortende voorwaarde dat binnen een termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van het gunningsbesluit, door andere belanghebbenden geen rechtsmiddelen tegen deze beslissing worden ingesteld.

De Inschrijver met de meest economisch voordelige inschrijving ontvangt een voornemen tot gunning. Deze brief bevat een korte motivatie hoe de inschrijving is beoordeeld.

Gelijktijdig worden de afgewezen Inschrijvers geïnformeerd. Zij ontvangen daarover een brief met een korte motivering over de redenen van de afwijzing en de naam van de begunstigde.

Rechtsbescherming

De Opdrachtgever hanteert een vervaltermijn van 20 kalenderdagen na voorlopige gunning. Indien niet tijdig voor ommekomst van deze vervaltermijn, te rekenen vanaf de dag na de datum van verzending van de mededeling van de Opdrachtgever, een kort geding aanhangig wordt gemaakt, is de desbetreffende deelnemer niet ontvankelijk in zijn vorderingen ter zake van de afgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

3.14 Definitieve gunning

Nadat de vervaltermijn van 20 kalenderdagen is verlopen en gebleken is dat er geen kort geding aanhangig is gemaakt kan over gegaan worden tot definitieve gunning.

Zolang geen volledige overeenstemming is bereikt en niet een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is geen sprake van enige verbondenheid van de Opdrachtgever. In dat geval heeft de Inschrijver op de Opdrachtgever geen enkele aanspraak en heeft de Opdrachtgever geen enkele verplichting tot vergoeding van schade of kosten hoe dan ook genaamd of ontstaan.

3.15 Voorbehoud

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om:

- zonder opgave van redenen, niet te gunnen of de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, overeenkomstig de wettelijke bepalingen daaromtrent;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgelegde minimumtermijnen);
- de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, of reeds gemaakte afspraken te annuleren zonder rechtsgevolgen voor de Opdrachtgever en zonder dat de Inschrijver recht heeft op vergoeding van schade of kosten hoe ook genaamd of ontstaan, indien blijkt dat door de Inschrijver onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt;
- de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, wanneer blijkt dat de Inschrijver, naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven, te hoge of te lage tarieven heeft aangeboden of anderszins een te hoge of te lage financiële offerte heeft uitgebracht, dan wel

een offerte heeft uitgebracht die niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel een offerte heeft uitgebracht met een manipulatief karakter.

3.16 Gestanddoeningstermijn

De ingediende Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van negen (9) maanden na datum van Inschrijving. In geval een afgewezen Inschrijver een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig maakt, zal Opdrachtgever geen Gunningsbeslissing nemen en niet tot gunnen overgaan en wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot twee weken na uitspraak in het betreffende kort geding. De gestanddoeningstermijn bedraagt negen maanden, vanwege de benodigde periode tussen de gunningsbeslissing en de ingangsdatum van de overeenkomst (1 mei 2026), waarin implementatie en cliëntenoverdracht dient plaats te vinden. Deze termijn is noodzakelijk om een zorgvuldige overgang en continuïteit van dienstverlening te waarborgen.

3.17 Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming

Het is de Inschrijver toegestaan zich aan te melden als combinatie, via de holding waarvan de Inschrijver deel uitmaakt, of met gebruikmaking van een onderaanneming. Indien de Inschrijver van een van deze mogelijkheden gebruik maakt, dient hij dit duidelijk te benoemen in zijn Inschrijving.

Let op: de Inschrijver kan enkel bij één Inschrijving betrokken zijn als zelfstandig Inschrijver, lid van een combinatie of vanuit een holding.

3.17.1 Combinatie

Bij het indienen van een Inschrijving door een combinatie van partijen, moet ieder lid van de combinatie afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen. Door zich als combinatie aan te melden, verklaart ieder lid afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Iedere combinatie dient een vaste penvoerder te kiezen voor de communicatie met de Opdrachtgever en deze kenbaar te maken via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**bijlage 2**).

3.17.2 Concern/Holding

Van een concern of groep in de zin van artikel 2:24b BW mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij - op verzoek van de Opdrachtgever – kunnen aantonen dat zij het verzoek tot deelname onafhankelijk van de andere Inschrijver(s) (die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld. Kan dit niet door de Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

3.17.3 Onderaanneming

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een onderaanneming, dient dit bekend te worden gemaakt onder aangeving van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden. De Inschrijver dient

door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**bijlage 2**) te verklaren dat de onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Inschrijver, zodat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

- De Inschrijver geeft in zijn Inschrijving aan welk deel van de opdracht bij gunning door een onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver is volledig aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde opdracht en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.
- Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De Opdrachtnemer mag niet zonder toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wisselen. Een dergelijke wisseling kan alleen door de Opdrachtgever in overweging worden genomen als deze onderaannemer ook de competentie(s) kan inbrengen die verlangd werden bij deze Aanbesteding.

3.18 Raamovereenkomst en van toepassing zijnde voorwaarden

De navolgende documenten zijn van toepassing op de te sluiten Raamovereenkomst, waaraan u zich conformeert door het uitbrengen van een Inschrijving:

1. Raamovereenkomst;
2. verslag van het afstemmings- en verificatiegesprek d.d. 6 januari 2026;
3. Nota's van Inlichtingen d.d. 18 november 2025 en 2 december 2025;
4. de door de Opdrachtgever uitgebrachte Aanbestedingsdocumenten;
5. de Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever;
6. de door Inschrijver ingediende Inschrijving.

Bepalingen uit de Raamovereenkomst zullen prevaleren boven achtereenvolgens de bepalingen van de genoemde Aanbestedingsdocumenten, de hiervoor genoemde Inkoopvoorwaarden en de genoemde Inschrijving.

Inkoopvoorwaarden:

Uw 'verkoopvoorwaarden' en 'algemene voorwaarden' of eventuele overige voorwaarden van uw zijde zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Mocht u deze bij uw inschrijving wel van toepassing verklaren dan wordt dit gezien als een inschrijving onder voorwaarden en leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Gorinchem zijn van toepassing. Deze Inkoopvoorwaarden zijn als **bijlage 3** bij dit Aanbestedingsdocument gevoegd.

3.19 Bibob-advies

De Opdrachtgever wenst bij de Aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door Aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde criminele activiteiten faciliteert. De Opdrachtgever kan aan het Bureau Bibob inzake deze overheidsopdracht(en), die zie(t)(n) op een bij Besluit Bibob aangewezen sector om advies vragen:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een dergelijke overheidsopdracht;
- in het geval de Opdrachtgever bij de Overeenkomst heeft bedongen dat de Overeenkomst ontbonden wordt, indien - kort gezegd - een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft; en
- ten aanzien van een onderaannemer, uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig, indien de Opdrachtgever als voorwaarde heeft gesteld dat onderaannemer(s) niet zonder toestemming van de Opdrachtgever wordt (worden) gecontracteerd en in het kader van die voorwaarde zich het recht heeft voorbehouden aan Bureau Bibob advies te vragen.

Het advies dat Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft de Opdrachtgever een ondersteuning bij de eigen inhoudelijke afweging om een Inschrijver van deelname aan de Aanbesteding uit te sluiten, de opdracht wel of niet aan een betrokkene te gunnen, een Overeenkomst inzake de overheidsopdracht te ontbinden, of wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde onderaannemer kan worden ingeschakeld.

3.20 Vergoeding Inschrijving

Eventuele kosten en/of schades, welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze Aanbesteding (aan u), zijn voor uw risico.

Aan uw Inschrijving zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt Inschrijver zijn eigen kosten.

3.21 Klachtenafhandeling

De Opdrachtgever heeft een eigen klachtenmeldpunt. Indien een ondernemer een klacht heeft tegen (een onderdeel van) deze Aanbestedingsprocedure dient hij deze klacht eerst voor te leggen aan de Opdrachtgever, zodat deze de mogelijkheid heeft deze klacht weg te nemen. Klachten kunnen ingediend worden via b.otmani@gorinchem.nl. Uw bericht heeft het volgende onderwerp. Klacht t.b.v. Aanbesteding "Wmo-hulpmiddelen."

Uw klacht wordt behandeld door medewerkers die niet inhoudelijk betrokken zijn bij deze Aanbesteding. Indien nodig wordt extern expertise gevraagd en kunnen aanvullende vragen aan u gesteld worden.

De Opdrachtgever streeft ernaar om binnen 1 week een inhoudelijk reactie te geven op uw klacht.

Mocht na behandeling, naar uw mening, de klacht niet zijn weggenomen dan wijzen wij u op “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie:

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf> en dan specifiek Deel 2, punt 6, een na laatste alinea op bladzijde 10.

Voor de volledigheid vermeldt de Opdrachtgever de onderstaande punten:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze Aanbestedingsprocedure.
- Een door de Commissie Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Opdrachtgever tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier gevolg aan moet worden gegeven.
- Het staat belanghebbende/indiener van de klacht vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen.

4 Programma van eisen

In bijlage 9 treft u het Programma van eisen aan. Naast de beschreven dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat de Opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken levering en werkzaamheden van toepassing zijn. Door in te schrijven op deze Aanbesteding verklaart Inschrijver te voldoen aan het Programma van eisen.

5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1 Inleiding

De Inschrijvingen worden eerst getoetst op de Uitsluitingsgronden, en vervolgens op de Geschiktheidseisen, tenslotte op de Inschrijvingsvereisten en het Programma van eisen. Alle hier genoemde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen hebben een 'uitsluitend karakter'. Het niet voldoen hieraan betekent dat de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

5.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Opdrachtgever werkt met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Deze is als digitale bijlage (zie **bijlage 2**) toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten. **De rechtsgeldig ondertekende verklaring vormt een onderdeel van de Inschrijving en dient u toe te voegen aan uw Inschrijving.**

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Inschrijver aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is. De volgende onderdelen dienen ingevuld te zijn door de Inschrijver:

- Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer;
- Deel III: Uitsluitingsgronden;
- Deel IV: Selectiecriteria;
- Deel VI: Slotopmerkingen.

Onder deel III A en B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook indien één van de leden van een bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan of iemand die daarin verantwoordings-, beslissings-, of controlebevoegdheden heeft, onherroepelijk is veroordeeld wegens een van hierna genoemde Uitsluitingsgronden. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op deelneming aan een criminele organisatie, corruptie, fraude, terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme, kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel en niet-betaling van belastingen of sociale premies.

Onder deel III C en D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn door de Opdrachtgever de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen die bij een Aanbesteding van toepassing kunnen zijn.

De Opdrachtgever kan de Inschrijver(s) op een later moment verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt gesteld, worden de (betreffende) Inschrijvers uitgesloten

van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. De Inschrijver is gehouden gevraagde bewijsstukken binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning te overleggen aan Opdrachtgever.

Hieronder zijn de Uitsluitingsgronden en het bijbehorende Nederlandse bewijsstuk dat hiertoe, na verzoek van de Opdrachtgever, door de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend dient te worden overlegd, kort samengevat weergegeven:

Bewijsstuk	Waarvoor geldt dat deze op het moment van Inschrijving	Uitsluitingsgronden
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan 2 jaar	Verplichte Uitsluitingsgronden, (ernstige) beroepsfout, vervalsing van de mededinging
Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden	Belasting/ sociale premies
Bewijs Kwaliteitsborging		Het voldoen aan de vereisten van het kwaliteitszorgsysteem kan worden aangetoond door middel van: Geldig NEN/ISO 9001:2015 certificaat, afgegeven door een daartoe gecertificeerde instantie; Of Bewijsmiddelen waaruit ondubbelzinnig de gelijkwaardigheid van het kwaliteitszorgsysteem aan NEN/ISO 9001:2015 blijkt.
Een kopie van het polisblad of het verzekeringscertificaat waaruit dat wat onder paragraaf 5.4.1 a en b is vereist blijkt.		

De Opdrachtgever wijst er uitdrukkelijk op dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de Inschrijving meegestuurd dient te worden. Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving.

5.3 Geschiktheidseisen

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Opdrachtgever geschikt is om de opdracht te verrichten. De uitwerking van de Geschiktheidseisen is in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk vermeld.

5.4 Financiële en economische draagkracht

Verzekering

Door het ondertekenen van het “UEA” verklaart Inschrijver:

- a. dat hij (en indien van toepassing al zijn leden/deelnemers of onderaanbieders) behoorlijk (tenminste voor een bedrag van minimaal € 2.000.000,-) verzekerd is voor wettelijke aansprakelijkheid (bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht.
- b. dat de onder a. genoemde verzekering minimaal voor Inschrijver en per lid € 1.000.000,- per gebeurtenis dekt en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar en dat hij zich, als de raamovereenkomst met hem wordt gesloten, tijdens de looptijd van de uitvoering van de raamovereenkomst adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen

Inschrijver moet uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na een verzoek daartoe de volgende bewijsstukken aan Opdrachtgever overleggen:

- *een kopie van het polisblad of het verzekeringscertificaat waaruit dat wat onder a en b is vereist blijkt.*

Bovenstaande geldt eveneens voor alle eventuele leden/deelnemers aan een Inschrijver (deelnemer in de) combinatie.

5.5 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

De Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie(s). Daarvoor zal de Inschrijver een opgave doen van het meest relevante referentieproject waarvan de einddatum ligt in de periode van drie jaar voorafgaande aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. De Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Raamovereenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

- **Kerncompetentie 1:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de levering van minimaal 86 hulpmiddelen op jaarbasis;
- **Kerncompetentie 2:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de servicedienstverlening als bedoeld in deze Aanbesteding betreffende minimaal 500 hulpmiddelen op jaarbasis;
- **Kerncompetentie 3:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met opdrachtverwerking via iWmo all-in categorieprijzen huur;

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

-
- In geval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
 - In geval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
 - In geval van een nog lopende opdracht gebruikt de Inschrijver alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee zijn bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
 - Indien de Inschrijver bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/is van een samenwerkingsverband, dan beschrijft de Inschrijver wat zijn aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts zijn aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
 - De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd.
 - Onderaannemer(s) – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
 - Samenwerkingsverband – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
 - Beroep op Derde(n) – Inschrijver vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of een beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan. Inschrijver dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

De Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn referentieprojecten het Invulformulier referenties (bijlage 7, één per referentieproject). **Voeg deze toe aan uw Inschrijving.**

5.6 Kwaliteitsborging

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver:

-
- dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem NEN/ISO 9001:2015, waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Of:

- dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem NEN/ISO 9001:2015. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - Kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - Aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
 - client gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de client) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de client is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen.

Als er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, moet iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten voldoen.

Bewijsmiddelen

Inschrijver moet uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na een verzoek daartoe het gevraagde bewijsstuk leveren.

5.7 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het handelsregister

De Inschrijver dient (indien wettelijk voorgeschreven) ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Het uittreksel mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder zijn dan **6 maanden**. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

Voeg deze bescheiden toe aan uw Inschrijving.

De motivatie voor het direct bij de Inschrijving opvragen van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is dat de Opdrachtgever bij de Inschrijving zekerheid wil hebben over de rechtsgeldigheid van de Inschrijving.

Let op:

Indien u gebruik maakt van de mogelijkheid een persoon te machtigen voor het ondertekenen van één om meerdere documenten voor deze Aanbestedingen dan dient u het machtigingsformulier bij uw inschrijving toe te voegen.

Indien uw organisatie gebruik maakt van een holdingstructuur dan dient de bijbehorende Inschrijving(en) in het handelsregister toe te voegen zodat de rechtsgeldigheid van u inschrijving altijd terug te herleiden is naar de natuurlijke persoon die het UEA heeft ondertekend.

6 Gunningscriteria

6.1 Inleiding

De gunning van de Raamovereenkomst wordt bepaald op basis van het gunningscriterium

Economisch meest voordelige inschrijving: beste prijs kwaliteitverhouding. In dit hoofdstuk wordt nader in gegaan op de (sub)gunningscriteria, de onderlinge wegingsfactoren en wat van u bij inschrijving wordt verwacht.

6.2 De Gunningscriteria

De waardering van de Gunningscriteria is gebaseerd op de volgende wegingsfactoren:

Gunningcriterium	Weging
G-1 Prijs	40%
G-2 Plan van aanpak communicatie	30%
G-3 Plan van aanpak kwaliteit van dienstverlening	25%
G-4 Plan van aanpak innovatie	5%

Onderstaand worden de Gunningscriteria toegelicht.

G-1 Prijs

Opdrachtgever hanteert tijdens de uitvoering van de opdracht all-in categorieprijzen huur die maandelijks worden gedeclareerd via iWmo op basis van de daaraan gekoppelde iWmo productcodes. Voor de betreffende all-in categorieprijzen huur draagt Opdrachtnemer zorg voor levering en servicedienstverlening van de Wmo Hulpmiddelen.

Voor het inrichten van iWmo wordt er in afstemming met Opdrachtnemer een vertaaltabel gemaakt waarin landelijke iWmo codes worden gekoppeld aan de iWmo codes van deze raamovereenkomst. Als er sprake is van een verschillend btw-percentage in een bepaalde categorie worden voor de praktische uitvoering, afhankelijk van het aantal btw-varianten, meerdere iWmo codes gemaakt voor de betreffende categorie die allen gekoppeld zijn aan dezelfde all-in categorieprijs huur van de categorie exclusief Btw.

Aanvullende luxere opties die niet behoren tot het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel worden door cliënt voor eigen rekening en risico op basis van koop afgenomen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hier op een passende wijze invulling aan.

Voor de overeengekomen all-in categorieprijzen huur moet Opdrachtnemer het betreffende best passende goedkoopst adequate hulpmiddel voor de cliënt voorzien van in ieder geval alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die nodig en passend zijn kijkende naar de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt, zodat de cliënt altijd een functioneel compleet duurzaam best passend goedkoopst adequaat hulpmiddel heeft, volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, maar

ook niet meer of luxer dan nodig. Het geleverde hulpmiddel is juist voor de cliënt ingesteld en afgesteld en cliënt is volledig geïnstrueerd over het goede en veilige gebruik van het hulpmiddel.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst worden alle nadere opdrachten (leveringen inclusief onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en bijbehorende servicedienstverlening) altijd door Opdrachtnemer uitgevoerd conform de overeengekomen all-in categorieprijzen huur.

De Inschrijver wordt gevraagd via bijlage 6 zijn all-in categorieprijzen aan te bieden voor alle onderdelen uit de reikwijdte. De totale inschrijfsom dit te vallen binnen de volgende bandbreedte:

Van €80,- tot en met € 95,- exclusief btw, prijspeil 2026.

LET OP: Een inschrijving met een aangeboden trajectprijs buiten de bandbreedte is ongeldig en wordt uitgesloten van verdere deelname aan de beoordelings- en gunningsprocedure.

De aangeboden all-in huurprijs wordt als volgt beoordeeld: een Inschrijving met de aangeboden prijs op de ondergrens van de bandbreedte krijgt de maximale score van 100 punten. Een aangeboden prijs op de bovengrens van de bandbreedte krijgt de minimale score van 0 punten. Aangeboden trajectprijzen tussen de boven en ondergrens krijgen een score naar rato.

Fictief voorbeeld van de beoordeling van all-in huurprijzen bij een bandbreedte van € 80 tot en met € 95:

Aangeboden prijs € 80: maximale score 100 punten

Aangeboden prijs € 95: minimale score 0 punten

Aangeboden prijs € 85: $100 - 100 * ((85-80)/(95-80)) = 66,67$ punten

Aangeboden prijs € 90: $100 - 100 * ((90-80)/(95-80)) = 33,34$ punten

Scores worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

Algemene opmerkingen bij prijs :

Alle in de offerte aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen "naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven" realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De Opdrachtgever wil namelijk per subgunningcriterium een eerlijke, voor iedere Inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van 0-tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of een offerte met een manipulatief karakter. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als uit de offerte blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door Inschrijver is gemanipuleerd dat daardoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord.

G-2 Communicatie

U dient het volgende in uw plan van aanpak uit te werken:

- Op welke wijze geeft Inschrijver vorm aan de communicatie met Opdrachtgever?
- Op welke wijze geeft Inschrijver vorm aan de communicatie met cliënten?
- Op welke wijze borgt Inschrijver zijn bereikbaarheid voor zowel Opdrachtgever als cliënten?
- Op welke manier managet Inschrijver de verwachtingen van Opdrachtgever en cliënt?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat hij cliënten op een passende en begrijpelijke manier bejegt in de communicatie?
- Hoe krijgt Opdrachtgever inzage in het proces van levering en reparaties?

Maximumaantal pagina's

De beantwoording van wensen omvat maximaal 4 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte en lettertype: Verdana10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader

Het plan van aanpak 'communicatie' wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeleverde materiaal en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van een heldere, effectieve en directe communicatiestructuur met zowel Opdrachtgever als cliënten;
- De mate waarin Inschrijver ervoor zorgt dat Opdrachtgever desgevraagd de behandelaar van een casus direct kan bereiken;
- De mate waarin Inschrijver proactief communiceert en verwachtingen managet jegens zowel Opdrachtgever als cliënt;
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat cliënten op een passende en begrijpelijke manier worden bejegend in de communicatie;
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat Opdrachtgever en cliënt op toegankelijke en duidelijke wijze inzage krijgen in gegevens over levering en reparatie van hulpmiddelen.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd. Voor alle gunningscriteria geldt dat de uitwerking **duidelijk, concreet en volledig** onderbouwd dient te zijn. Naarmate dit minder het geval is, kan dit leiden tot een lagere beoordeling. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt

gehouden met de onderbouwing. Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

G-3 Plan van aanpak kwaliteit van dienstverlening

U dient het volgende in uw plan van aanpak uit te werken:

- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat hij altijd het meest passende hulpmiddel binnen de geïndiceerde categorie kan leveren?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat hij bij de uitvoering van dienstverlening zo proactief mogelijk is richting Opdrachtgever en haar cliënten?
- Op welke wijze borgt Inschrijver de kwaliteit van de hulpmiddelen?
- Hoe gaat Inschrijver om met complexe casuïstiek?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat hij zo efficiënt mogelijk is in de dienstverlening?
- Hoe maakt Opdrachtgever gebruik van zijn mogelijkheid tot signalering van mogelijke problematiek in de situatie van cliënten?
- Hoe zorgt Inschrijver voor een goede overname van het contract?
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat hij tijdig op locatie van client aanwezig kan zijn en client optimaal helpt?

Maximumaantal pagina's

De beantwoording van wensen omvat maximaal 4 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader

Het plan van aanpak wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeleverde materiaal en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin Inschrijver zich bij de uitvoering van dienstverlening proactief opstelt richting Opdrachtgever en haar cliënten;
- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van flexibiliteit en oplossingsgerichtheid, bijvoorbeeld door gebruik te maken van het lokale netwerk van monteurs;
- De mate waarin Inschrijver borgt dat de hulpmiddelen te allen tijde in goede conditie(schoon en bruikbaar) verkeren;
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat hij de het meest passende hulpmiddel binnen de geïndiceerde categorie altijd kan leveren;
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat leveringen en reparaties in één keer goed gaan;

- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat hij in staat is complexe casussen op te lossen;
- De mate waarin Inschrijver aantoont tijdig op locatie van client ter plaatse te kunnen zijn indien dat noodzakelijk is en hoe client optimaal geholpen wordt.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd. Voor alle gunningscriteria geldt dat de uitwerking **duidelijk, concreet en volledig** onderbouwd dient te zijn. Naarmate dit minder het geval is, kan dit leiden tot een lagere beoordeling. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

G-4 Plan van aanpak Innovatie

U dient het volgende in uw plan van aanpak uit te werken:

- Welke concrete initiatieven en toepassingen hanteert Inschrijver om bij te dragen aan innovatieve oplossingen met betrekking tot Wmo-hulpmiddelen?
- Op welke wijze integreert Inschrijver duurzaamheid in productie, levering, onderhoud en hergebruik?
- Hoe draagt inschrijver bij aan kostenbesparing/beheersing voor de Opdrachtgever?

Maximumaantal pagina's

De beantwoording van wensen omvat maximaal 4 pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

Beoordelingskader

Het plan van aanpak wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeleverde materiaal en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op:

- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van technologische vernieuwingen die het gebruiksgemak, de functionaliteit of de levensduur verbeteren;
- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van procesinnovaties die leiden tot snellere levering, betere service of meer maatwerk;
- De mate waarin sprake is van het bevorderen van deelgebruik en transitie van maatwerk naar meer algemene voorzieningen;
- De mate Inschrijver blijkt geeft van energiezuinige processen en logistiek;

- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van een duurzame aanpak, bijvoorbeeld middels gebruik van circulaire materialen;
- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van duurzaamheid bij reparatie, refurbishing en reparatie;
- De mate waarin Inschrijver blijkt geeft van een aanpak die leidt tot kostenbesparing.

Naarmate de voorgestelde maatregelen beter bijdragen aan hetgeen wordt gevraagd, wordt dit hoger gewaardeerd. Voor alle gunningscriteria geldt dat de uitwerking **duidelijk, concreet en volledig** onderbouwd dient te zijn. Naarmate dit minder het geval is, kan dit leiden tot een lagere beoordeling. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

6.3 Beoordeling Gunningscriteria

De kwalitatieve (sub)gunningscriteria worden beoordeeld door een beoordelingscommissie van 5 personen. In eerste instantie beoordelen zij individueel de criteria en kennen punten toe. Na deze individuele beoordelen worden de definitieve punten in een plenaire bijeenkomst bepaald. Het betreft een beoordeling in consensus.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

punt	kwalificatie	Betekenis
0	Geen beoordeling	Er is geen informatie aangeleverd om het onderdeel te beoordelen.
20	Slecht	De gegeven informatie/geboden oplossing voldoet niet aan de verwachtingen van de Opdrachtgever. De Inschrijving geeft de Opdrachtgever onvolledige informatie.
40	Matig	De gegeven informatie/geboden oplossing is niet volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de Opdrachtgever en/of niet projectgericht. Er ontbreekt informatie over significante punten. De wijze van invulling is niet overtuigend, laat openingen over.
60	Voldoende	De gegeven informatie/geboden oplossing is in overeenstemming met de verwachtingen van de Opdrachtgever, de informatie is projectgericht en voldoet daarmee aan de verwachtingen van de Opdrachtgever.
80	Goed	De gegeven informatie/geboden oplossing is meer dan in overeenstemming met de verwachtingen van de Opdrachtgever; de aanbidding stijgt op onderdelen uit boven de vraag van de Opdrachtgever.

100	Uitstekend	De gegeven informatie/geboden oplossing is volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de Opdrachtgever, de informatie is projectgericht en voldoet daarmee aan de verwachtingen van de Opdrachtgever. De wijze van invulling is bovendien zeer innoverend en/of toont uitzonderlijke hoogwaardige kwaliteit. De Inschrijving voegt maximaal extra waarde toe.
-----	------------	---

Bijlage 1 Overzicht in te dienen documenten

Alle gevraagde informatie welke u bij uw Inschrijving dient toe te voegen is samengevat in onderstaande tabel.

Wat	Wanneer
UEA	Bij Inschrijving
Referenties	Bij Inschrijving
KVK	Bij Inschrijving
G1 Prijs	Bij Inschrijving
G-2 Plan van aanpak communicatie	Bij Inschrijving
G-3 Plan van aanpak kwaliteit van dienstverlening	Bij Inschrijving
G-4 Plan van aanpak innovatie	Bij Inschrijving
Gedragsverklaring aanbesteden	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren
Verklaring kwaliteitszorg	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren
Verklaring belastingdienst	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren
Verklaring aansprakelijkheidsverzekering	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 4 Concept Raamovereenkomst

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 5 Protocol Social Return

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 6 Prijzenformulier

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 7 Invulformulier referenties

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 8 Concept wachtkamerovereenkomst

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 9 Programma van eisen

Deze bijlage is separaat toegevoegd.