

Bijlage 6 Kwalitatieve gunningscriteria / Wensen

Wens 1 - Klantenreis van Tom	18
Wens 2 - Communicatie	18
Wens 3 - Invulling van de gevraagde dienstverlening, bijzondere en complexe casuïstiek	18
Wens 4 - Duurzaamheid (People, Planet, Profit)	6

Bij de beantwoording van de gestelde vragen dient u aandacht te schenken aan uw meerwaarde ten opzichte van het reeds gestelde en vereiste binnen deze offerte-aanvraag.

Wens 1 - Klantenreis van Tom

Tom is 18 jaar en heeft een motorongeluk gehad, waardoor hij een lage dwarslaesie heeft opgelopen. Hij woont thuis bij zijn ouders, de woning dateert uit 1930. Tom heeft gerevalideerd binnen een revalidatiecentrum en mag binnenkort naar huis. Tom's ouders dienen een aanvraag in bij de gemeente voor een traplift, zodat Tom zelfstandig de trap op en af kan. Tom heeft een lichaamsgewicht van 135 kg. De gemeente beoordeelt de aanvraag en geeft deze door aan de inschrijver.

Beschrijf op maximaal 2 pagina's (A4, Arial 10), de "ervaringsreis" van Tom, vanaf het moment van "aanvraag" aan inschrijver door de gemeente, het inmeten, keuze traplift, het afleveren van de traplift, reparatie/onderhoud en preventie onderhoud, totdat de traplift uiteindelijk weer wordt ingenomen.

Wens 2 - Communicatie

Geef aan door middel van een beschrijving op maximaal 2 pagina's (A4) op welke wijze u invulling geeft aan het item communicatie. U dient hierbij ten minste in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Geef aan op welke wijze u communiceert met de inwoner voor, tijdens en na de levering van trapliften, zoals levertermijnen;
- Geef aan op welke wijze u communiceert met de gemeente voor, tijdens en na de levering van trapliften.
- Geef aan op welke wijze u bereikbaarheid voor klanten heeft georganiseerd en garandeert;
- Geef aan op welke wijze u 'digitaal' inzicht biedt ten aanzien van het bestel-, lever- en beheerproces en het depot, dan wel vanaf welk moment u dit kunt aanbieden;
- Geef aan door middel van een beschrijving op welke wijze u invulling geeft aan de afhandeling van klachten van klanten en op welke wijze u transparantie en controleerbaarheid hiervan borgt;
- Geef aan hoe u de communicatie met de inwoner inricht in het kader van onderhoud, reparatie, nooddienst;
- De gemeente streeft naar een zo efficiënt mogelijke digitale communicatie en geeft de voorkeur aan het gebruik van iWmo-berichtenverkeer. Geef aan hoe u digitale communicatie vormgeeft.

Wens 3 - Invulling van de gevraagde dienstverlening, bijzondere en complexe casuïstiek

Geef aan door middel van een beschrijving, maximaal 2 pagina's (A4, Arial 10), hoe u invulling geeft aan levering, communicatie, borging van expertise van de monteurs/adviseurs/medewerkers, service en onderhoud met betrekking tot inwoners die extra aandacht behoeven zoals kinderen, mensen met vergeetachtigheid, overgewicht of epilepsie.

Maximaal 2 pagina's A4. U dient hierbij ten aanzien van de bijzondere en complexere doelgroep minimaal in te gaan op onderwerpen als: uw manier van werken; de levering; aandacht; communicatie; borging van expertise van de monteurs/adviseurs/medewerkers; service en onderhoud.

Wens 4 - Duurzaamheid (People, Planet, Profit)

Beschrijf per onderdeel (People, Planet, Profit) op welke concrete wijze u invulling geeft aan duurzaamheid gedurende de contractperiode. Maximaal 1 pagina A4.

Bij het onderdeel People kunt u denken aan sociale werkgelegenheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van trapliften, kennisdeling met zorgorganisaties.

Bij het onderdeel Planet kunt u denken aan circulair materiaalgebruik, energieverbruik, recycling programma.

Bij het onderdeel Profit kunt u denken aan total cost of ownership, levensduurverlengende maatregelen.

Wanneer u een voornemen tot gunnen heeft ontvangen kan uw invulling in het verificatiegesprek besproken worden met de adviseur duurzaamheid en/of SRol-adviseur.

De gemeente volgt het [actieplan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen](#). Hierin worden People, Planet en Profit verder toegelicht. De regio Zuid-Holland Centraal, waar Lansingerland onderdeel van uitmaakt werkt met een [bouwblokkenmethode](#). Deze kan u ook helpen om invulling te geven aan het onderdeel People.