

Nota van inlichtingen

De Liemerse Gemeenten

Wmo Hulpmiddelen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Tweede nota van inlichtingen

21-10-2026

Inleiding

Algemeen

Deze nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van geïnteresseerden. Deze nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en prevaleert boven de aanbestedingsleidraad en de daarbij behorende bijlagen.

Vragen/opmerkingen van geïnteresseerden en antwoorden/reacties

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
55	Nvl vraag 16	We vinden het belangrijk voor onze cliënten en medewerkers dat we doorlopend een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Zo halen we de tevredenheid op op de momenten dat deze actueel is (na levering, na service, na afhandeling klacht). Door bijvoorbeeld alleen jaarlijks te meten, missen we de actualiteit en is bijsturen minder eenvoudig. Wanneer een tweede onafhankelijk onderzoek wordt geïntroduceerd, werkt dit kostenverhogend en bestaat de kans dat de response (n) wordt beïnvloed omdat de bereidheid om (opnieuw) deel te nemen afneemt. We stellen dan ook voor om als eis te stellen dat iedere opdrachtnemer verplicht wordt een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren en de uitkomsten daarvan te delen met de gemeenten, maar dat opdrachtnemers dit zelfstandig mogen inrichten. Graag uw akkoord hiervoor.	Hiermee gaan we niet akkoord. In eis 16 staat: <i>"Opdrachtgever heeft de expliciete wens dat beide opdrachtnemers gezamenlijk hetzelfde onderzoeksbureau inzetten voor het onderzoek naar de uitvoering binnen deze raamovereenkomst, waarbij voor beide opdrachtnemers dezelfde methodiek, vragenlijst en wijze van rapporteren wordt gehanteerd, zodat de resultaten betrouwbaar onderling te vergelijken zijn. De exacte opbouw en methodiek worden gedurende de implementatie afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer."</i> Omdat de gemeenten ontzorgd willen worden in het klanttevredenheidsonderzoek, wordt deze eis niet aangepast.
56	Nvl vraag 12	U geeft aan dat het geen verschrijving is dat maatwerkaanpassingen onder categorie 3 (rolstoel actief gebruik vastframe) vallen. Kunt u nader toelichten hoe u het onderscheid ziet met categorie 2 rolstoelen, die juist zijn bedoeld voor maatwerkvoorzieningen? Ons inziens behoort een rolstoel tot categorie 2 zodra sprake is van maatwerk, in de breedste zin van het woord. Wij verzoeken u daarom te verduidelijken op basis van welke kenmerken, aanpassingen of complexiteit een rolstoel in categorie 3 wordt ingedeeld in plaats van categorie 2.	Een rolstoel wordt niet automatisch ingedeeld in categorie 2 zodra sprake is van maatwerk. De keuze tussen categorie 2 en categorie 3 wordt bepaald door het type rolstoel dat noodzakelijk is gelet op de functionele eisen van de gebruiker, waarbij maatwerkaanpassingen binnen beide categoriën voorkomen. Categorie 2 is daarbij gericht op opvouwbare actieve rolstoelen, terwijl categorie 3 ziet op actieve rolstoelen met vast frame.

57a	CO2 prestatieladder leidraad 7.1 Vraag 53 Nvl 1 (EEN VAN TWEE)	WEGENS BERPERKTE RUIMTE IN TENDERED IS DEZE VRAAG OPGEDEELD IN TWEE DELEN Dank voor de beantwoording. De gegeven reactie neemt onze bezwaren echter niet weg en gaat niet inhoudelijk in op de aangevoerde proportionaliteitsvraagstukken. Vooropgesteld juichen wij duurzaamheidsdoelstellingen nadrukkelijk toe en onderschrijven wij het grote belang van CO₂-reductie binnen de uitvoering van de opdracht. Onze bezwaren richten zich dan ook niet tegen de duurzaamheidsambitie als zodanig, maar tegen de gekozen invulling daarvan door middel van de CO₂-Prestatieladder als gunningscriterium. Opdrachtgever stelt dat toepassing van de CO₂-Prestatieladder niet verplicht is, omdat inschrijvers ervoor kunnen kiezen hier geen invulling aan te geven. Deze redenering miskent echter dat inschrijvers die op andere wijze invulling geven aan de duurzaamheidsambitie, en hiervoor beschikken over certificering, processen en onderliggende managementsystematiek op dit onderdeel geen punten kunnen behalen. In de huidige opzet betekent dit dat een inschrijver die niet voldoet aan de uitgangspunten van de CO₂-Prestatieladder een aanzienlijk concurrentienadeel ondervindt en feitelijk geen reële kans maakt op een maximale beoordeling. Dat een vereiste formeel niet verplicht is, sluit niet uit dat deze materieel het karakter heeft van een verkapte eis. Daar komt bij dat de CO₂-Prestatieladder ziet op het duurzaamheidsbeleid van de onderneming als geheel en niet uitsluitend op de uitvoering van de onderhavige opdracht. Het behalen of verhogen van een ambitieniveau vereist investeringen, monitoring, rapportages, interne processen en	Wij reageren als volgt per gestelde deelvraag: 1) De gekozen invulling met de CO₂-Prestatieladder 4.0 is proportioneel omdat: a. De Ladder objectieve, door een certificerende instelling (CI) verifieerbare eisen stelt voor het reduceren van CO₂-uitstoot in de uitvoering van deze opdracht. In deze sector ziet dit met name op transport, servicebezoeken, logistiek, reparatie en (her)verstrekkingen van hulpmiddelen. De Ladder is een landelijk erkend aanbestedingsinstrument met handreiking (zie Pianoo) en voorbeelden voor toepassing als gunningscriterium bij BPKV, waarbij punten of fictieve korting worden toegekend op basis van het aangeboden CO₂-Ambitieniveau. b. Er is géén verplichting tot organisatiebrede certificering en er is géén minimumniveau. Inschrijvers kunnen de maximale score ook behalen via de projectspecifieke route (projectverklaring en CI-toets op het aangeboden ambitieniveau), zonder dat organisatiebreed een certificaat aanwezig is (Leidraad §7.2.4 d/e; Bijlage J). Dit beperkt de benodigde inspanning aanzienlijk, waardoor dit naar oordeel van opdrachtgever een proportionele oplossing is. c. De weging is gematigd (10% van het totale aantal te behalen punten), waardoor het criterium niet onevenredig bepalend is voor de gunningsuitkomst (Leidraad §7.1). 2) Het criterium houdt voldoende verband met het voorwerp van de opdracht. De Aanbestedingswet 2012
-----	--	---	---

		ketenmaatregelen die de volledige organisatie raken. De lasten en investeringen strekken daarmee aanzienlijk verder dan de omvang en uitvoering van deze specifieke opdracht. Tegen deze achtergrond achten wij het opmerkelijk dat uitsluitend de CO₂-Prestatieladder wordt gewaardeerd, zonder dat gelijkwaardige duurzaamheidsinspanningen en aantoonbare resultaten via andere methodieken op vergelijkbare wijze kunnen worden ingebracht. Dit roept de vraag op of de gekozen invulling daadwerkelijk leidt tot de meest doelmatige besteding van publieke middelen en voldoende ruimte biedt aan marktpartijen die reeds aantoonbaar duurzaam opereren. Wij wijzen in dit verband op de recente aanbesteding van de DROSZ-gemeenten, waarin duurzaamheid eveneens een belangrijk onderdeel van de beoordeling vormde, maar waarbij de uitvraag was gericht op concrete duurzaamheidsmaatregelen, prestaties en aantoonbare resultaten binnen de uitvoering van de opdracht. Een dergelijke opdrachtgerichte benadering lijkt beter aan te sluiten bij het proportionaliteitsbeginsel, het vereiste van voldoende verband met het voorwerp van de opdracht en het uitgangspunt dat gelijkwaardige duurzaamheidsoplossingen daadwerkelijk kunnen worden meegewogen.	staat toe dat gunningscriteria milieu-kenmerken en (levenscyclus-)processen betreffen die samenhangen met de te leveren diensten/leveringen (art. 2.115 lid 2 en 3); zie ook de Gids Proportionaliteit paragraaf 3.5.6. De uitvoering van deze opdracht brengt substantiële logistieke bewegingen en serviceactiviteiten met zich mee; reductie van CO₂ in die processen is rechtstreeks opdrachtgerelateerd. 3) Maatregelen zoals CO₂-neutraal reizen zijn minimumnormen die voor alle opdrachtnemers gelden. Het gunningscriterium beoogt meerwaarde te onderscheiden: inschrijvers die verder gaan dan de minimumnorm (bijv. bredere elektrificatie van servicevloot, bundeling van ritten, inzet van hernieuwbare energie in werkplaatsen, ketenmaatregelen voor (her)inzet van onderdelen) kunnen hiervoor worden beloond. Dit is in lijn met het uitgangspunt van BPKV en de Gids Proportionaliteit, die aanbeveelt om duurzaamheidsambities—voorbij minimumnormen—als gunningscriterium te waarderen, mits objectief en toetsbaar. VERVOLG HIERONDER
57b	CO2 prestatieladder leidraad 7.1 Vraa53 Nvl 1 (DEEL TWEE VAN TWEE.)	SAMEN MET DEEL EEN VAN TWEE VORMT DIT ÉÉN VRAAG Daarnaast constateren wij dat een substantieel deel van de inspanningen en resultaten die nodig zijn om aan de gevraagde ambitieniveaus te voldoen pas op langere termijn gerealiseerd kan worden en derhalve (gedeeltelijk) buiten de contractperiode van deze overeenkomst ligt. Hierdoor worden organisatiebrede investeringen en prestaties beoordeeld waarvan de effecten niet of slechts beperkt aan	VERVOLG 4) Er is geen sprake van een verkapte geschiktheidseis, omdat: a. deelname niet afhankelijk is van (trede-)certificering, en inschrijven zonder ambitie mogelijk is (score 0). Van inschrijvers wordt dus niet vereist zich te certificeren, dit wordt uitsluitend gestimuleerd;

	deze opdracht kunnen worden toegerekend. Gelet op het voorgaande verzoeken wij opdrachtgever alsnog gemotiveerd toe te lichten: - waarom een organisatiebreed certificerings- en managementsysteem proportioneel wordt geacht in relatie tot deze specifieke opdracht; - hoe dit criterium zich verhoudt tot het vereiste dat gunningscriteria voldoende verband dienen te houden met het voorwerp van de opdracht; - waarom de reeds contractueel voorgeschreven maatregelen, waaronder CO₂-neutraal reizen, niet worden beschouwd als een passende en voldoende opdrachtgerelateerde invulling van de duurzaamheidsambitie; en - op welke wijze wordt voorkomen dat de CO₂-Prestatieladder in de praktijk het karakter krijgt van een verkapte geschiktheidseis, doordat inschrijvers zonder deze organisatiebrede systematiek wezenlijk worden benadeeld in de gunningsfase. Wij verzoeken opdrachtgever het gunningscriterium in het licht van het proportionaliteitsbeginsel en het vereiste van voldoende opdrachtgerelateerdheid alsnog te heroverwegen, dan wel te beperken tot concrete duurzaamheidsmaatregelen en prestaties die rechtstreeks betrekking hebben op de uitvoering van deze opdracht en binnen de contractperiode gerealiseerd kunnen worden. Het zou namelijk opmerkelijk zijn als bedrijven die aantoonbaar vergelijkbare of betere prestaties leveren op het gebied van duurzaamheid, maar niet beschikken over of volgens de CO₂-Prestatieladder werken, deze meerwaarde niet kunnen laten	b. de projectspecifieke route een volwaardig alternatief biedt voor niet-gecertificeerde inschrijvers; c. het criterium toetsbaar is en mededinging waarborgt; wij vragen concrete, verifieerbare informatie (plan van aanpak en bewijs) die objectief beoordeeld kan worden (Aw 2012 art. 2.113a), waarbij de certificering zelf wordt getoetst door een onafhankelijke instantie volgens vooraf vastgestelde, generiek toepasbare normenkaders; d. de weging (10%) laag is ten opzichte van overige criteria, waaronder prijs (50%). 5) De Ladder-eisen in deze aanbesteding zijn contract- en projectspecifiek en opdrachtgever heeft alle mogelijke inspanning gedaan om hier op proportionele wijze invulling aan te geven, gelet op het feit dat deze markt dit hulpmiddel nog niet inzet: niet alleen is het niet verplicht om te certificeren, ook krijgen inschrijvers met een CO₂-ambitieniveau 24 maanden de tijd om certificering aan te tonen; dit valt ruimschoots binnen de vaste looptijd van de overeenkomst, welke 4 jaar bedraagt. Tenslotte zijn de kosten voor certificering op projectniveau laag in vergelijking met de omvang van de opdracht, gebaseerd op openbaar beschikbare inschattingen van gecertificeerde instellingen. 6) Wij waarderen in deze aanbesteding niet “alle” methoden, maar hanteren één eenduidige, breed toegepaste en een door onafhankelijke gecertificeerde instellingen controleerbare systematiek (CO₂-Prestatieladder 4.0). Juist om gelijk speelveld en
--	--	--

		meewegen in de beoordeling maar hiervoor zelf geen gunningpunten krijgen.	toetsbaarheid te borgen, is gekozen voor één beoordelingskader wat niet door opdrachtgever zelf in beheer is. Marktpartijen zonder organisatiebreed certificaat kunnen via de projectspecifieke route volledig meedingen en de maximale score behalen. Wij zien, gelet op het bovenstaande, geen aanleiding om het gunningscriterium aan te passen en gaan ervan uit dat u met deze toelichting over voldoende informatie beschikt voor het doen van een passende inschrijving.
58	Bijlage A - Programma van eisen Eis 16.a Vraag 16 Nvl 1	Met betrekking tot het KTO twee aanvullende vragen: 1) Bent u bereid om de gezamenlijke KTO-systematiek en eventuele publicatie van vergelijkende resultaten pas vanaf het tweede contractjaar te laten ingaan, zodat de uitkomsten een representatief beeld geven van de feitelijke prestaties van de nieuwe gecontracteerde leverancier? 2) We willen aandringen om, voor een eenduidige en transparante vergelijking van de dienstverlening, één onafhankelijk onderzoeksbureau in te schakelen. Als voorbeeld hiervoor noemen we onderzoeksbureau Klantinfocus dat in het Wmo-contract voor Noord en Midden Drenthe het onafhankelijke KTO verzorgd. Bent u hiertoe bereid?	1. Hiertoe zijn we bereid. 2. Hiertoe zijn we niet bereid. In eis 16 staat: <i>"Opdrachtgever heeft de expliciete wens dat beide opdrachtnemers gezamenlijk hetzelfde onderzoeksbureau inzetten voor het onderzoek naar de uitvoering binnen deze raamovereenkomst, waarbij voor beide opdrachtnemers dezelfde methodiek, vragenlijst en wijze van rapporteren wordt gehanteerd, zodat de resultaten betrouwbaar onderling te vergelijken zijn. De exacte opbouw en methodiek worden gedurende de implementatie afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer."</i> Uw verzoek sluit aan bij onze wens. Echter stellen we hetzelfde onderzoeksbureau niet verplicht om ruimte te geven aan alternatieven vanuit leveranciers. De eis is en blijft dat de resultaten betrouwbaar onderling te vergelijken zijn.

59	Rectificatie antwoord op vraag 26	Tijdens de pre-bid bijeenkomst werd een mondelinge vraag gesteld ten aanzien van vraag en antwoord nr.26 uit NVI 1. Specifiek werd gevraagd naar de mate waarin leveranciers in staat zijn om cognitieve vaardigheden van gebruikers te beoordelen.	Wij passen het antwoord op vraag 26 en de daarbij behorende tekst in het programma van eisen aan, waarbij de beoordeling van cognitieve vaardigheden geschrapt wordt uit de tekst.
----	-----------------------------------	---	--