Europese openbare aanbesteding

Hulpmiddelen (Wmo)

NvI2

Gemeente Hardenberg

Datum

01 oktober 2026

Colofon

Organisatie:	Gemeente Hardenberg
Bezoekadres:	Stephanuspark 1
	7772 HZ Hardenberg
Postadres:	Postbus 500
	7770 BA Hardenberg
Telefoonnummer:	14 0523 (zonder kengetal)
Naam aanbesteding:	Europese openbare aanbesteding Hulpmiddelen (Wmo)
Referentienummer:	MD 1145056
CPV-code(s):	Deze CPV-code(s) is (zijn) van toepassing op deze aanbesteding:
	33196000-0 Medische hulpmiddelen
	Aanvullende CPV-codes zijn:
	33183000-6 - Orthopedische hulpmiddelen;
	33193000-9 - Invalidewagentjes, rolstoelen en bijbehorende apparatuur;
	33196100-1 - Hulpmiddelen voor ouderen;
	33196200-2 - Hulpmiddelen voor gehandicapten;
	50421100-3 - Reparatie en onderhoud van rolstoelen.
Contactpersoon:	Mariska Laar- van Antwerpen
	Inkoopadviseur

Inhoudsopgave

Begripsbepaling 5
Inleiding 7
1. Algemeen 8
1.1 Organisatie 8
1.2 Doelstelling aanbesteding 8
1.3 Clusteren van opdrachten en opdelen in percelen 8
1.4 Beschrijving van de Opdracht 9
1.5 Looptijd 11
1.6 Wachtkamerovereenkomst 12
1.7 Raming van de Raamovereenkomst 12
1.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen 13
1.9 Contractstandaarden Ketenbureau i-Sociaal Domein 14
2. Procedure 15
2.1 Aanbestedingsprocedure 15
2.2 Marktconsultatie 15
2.3 Planning 15
2.4 Communicatieplatform 16
2.5 Melden (vermeende) onjuistheden, onrechtmatigheid en onregelmatigheid 16
2.6 Klachtregeling 16
2.7 Nota van Inlichtingen 17
2.8 Inschrijvingsvoorwaarden 18
2.9 Indienen inschrijving en rechtsgeldige ondertekening 19
2.10 Termijn voor aanleveren gegevens ter verduidelijking 21
2.11 Beoordelingsproces 21
2.12 Bezwaar gunningsbeslissing 22
2.13 Verificatie gegevens 23
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen 25
3.1 Inleiding 25
3.2 Uitsluitingsgronden 26
3.3 Geschiktheidseisen 26
4. Gunningscriterium 32

4.1 Gunningscriterium 'Prijs' 32
4.2 Randvoorwaarden prijs 33
4.3 Gunningscriterium Kwaliteit Communicatie en dienstverlening 34
4.4 Eindbeoordeling 41
5. Bijlagen 42

Begripsbepaling

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Hardenberg
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door De gemeente zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, het Beschrijvend document inclusief de bijlagen, en de Nota('s) van Inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Beschrijvend document	Dit document, zijnde de offerteaanvraag van gemeente Hardenberg ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure.
Combinatie	Bij inschrijving als samenwerkingsverband dienen twee of meer ondernemers gezamenlijk een inschrijving in op basis van gelijkheid en dus niet in de verhouding van hoofd- en onderaannemer.
Diensten	De door Opdrachtnemer te verlenen diensten op grond van de Raamovereenkomst ten behoeve de Hulpmiddelen.
De gemeente	Gemeente Hardenberg
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
Inschrijver	De Ondernemer of het Samenwerkingsverband van Ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een Samenwerkingsverband van Ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Leveringen	De door Opdrachtnemer te leveren producten op grond van de raamovereenkomst.
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel wat gebruikt wordt in deze aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van De gemeente op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.
Ondernemer	Gegadigde voor onderhavige Opdracht.
Opdracht	De Diensten/Leveringen die onderwerp zijn van de Aanbestedingsprocedure zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Opdrachtgever	De gemeente Hardenberg
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst zal aangaan.
Raamovereenkomst	De schriftelijke Raamovereenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de Diensten/Levering.

Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de Diensten/Levering staan beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst moet voldoen.
Samenwerkingsverband	Meerdere Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving indienen om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door De gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die Ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de Aw verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aw. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de aanbestedingsstukken gestelde Geschiktheidseisen.
Vormvereisten	Een rechtsgeldige en tijdig ingediende Inschrijving die voldoet aan de gestelde inschrijvingsvoorwaarden, zoals beschreven in dit document.

Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document voor de Europese openbare aanbesteding inzake Wmo-Hulpmiddelen van De gemeente Hardenberg (hierna: gemeente). Dit Beschrijvend document bevat informatie over de procedures die voor de Inschrijving op deze aanbesteding gelden. Inschrijver wordt uitgenodigd op om basis van onderhavige Beschrijvend document inclusief bijbehorende bijlage een Inschrijving te doen.

De opbouw van dit Beschrijvend document is als volgt:

- Hoofdstuk 1 ‘Algemeen’
- Hoofdstuk 2 ‘Procedure’
- Hoofdstuk 3 ‘Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen’
- Hoofdstuk 4 ‘Gunningcriterium’
- Hoofdstuk 5 ‘Bijlagen’

1. Algemeen

1.1 Organisatie

De gemeente ligt op de grens van het Vechtdal en het Reestdal en grenst aan Drenthe, Twente en Duitsland. De gemeente kent ruim 63.000 inwoners die verspreid over de bijna dertig kernen wonen.

De gemeente behoort met een oppervlakte van 31.723 hectare tot de grootste gemeenten van de provincie Overijssel. De centrale kernen zijn de stad Hardenberg (19.000 inwoners) en Dedemsvaart (12.000 inwoners). Grote kernen zijn Balkbrug, Gramsbergen, Slagharen en Bergentheim. Rond deze plaatsen ligt een groot aantal karakteristieke kleinere dorpen en kernen.

Zie voor meer informatie https://www.hardenberg.nl/

1.2 Doelstelling aanbesteding

Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) zijn gemeenten verplicht hun inwoners te ondersteunen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Het gaat er hierbij onder andere om dat inwoners met een beperking zo lang en goed mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven bewegen en wonen. Als onderdeel hiervan zullen gemeenten, wanneer is vastgesteld dat dit nodig is, de betreffende inwoner ondersteunen bij het verkrijgen van een passend hulpmiddel. Dit heeft als doel de betreffende beperkingen te verminderen of weg te nemen en de zelfredzaamheid of participatie te vergroten.

De doelstelling van deze Europese openbare aanbesteding is het selecteren en contracteren van één (1) Inschrijver voor de levering van Wmo-Hulpmiddelen ten behoeve van De gemeente.

Met deze Inschrijver worden goede afspraken gemaakt over de te leveren producten en diensten. Dit moet leiden tot de inzet van functioneel passende hulpmiddelen en een hoogwaardige dienstverlening voor de Client, waarbij klantvriendelijkheid, passende service, voldoende tijd en aandacht, heldere communicatie, proactieve informatievoorziening en een zorgvuldige klachtenafhandeling centraal staan. Nadat de Raamovereenkomst is gesloten, is goed contractmanagement essentieel om de gemaakte afspraken gedurende de looptijd van het contract te bewaken en de kwaliteit van zowel de Hulpmiddelen als de dienstverlening te waarborgen.

1.3 Clusteren van opdrachten en opdelen in percelen

Binnen deze aanbesteding is wel sprake van clustering van Opdrachten. Binnen deze aanbesteding wordt geen onderscheid gemaakt in percelen.

Levering en onderhoud van de Hulpmiddelen worden samengevoegd tot één Opdracht. Dit is gebruikelijk in de beperkte markt en logisch vanwege de grote samenhang. Motivatie: Cliënten hebben één aanspreekpunt en voor de Opdrachtnemer werkt het efficiënter. De samenvoeging heeft

geen negatieve gevolgen voor deelname door het MKB, aangezien de markt voor dergelijke Opdrachten beperkt is.

1.4 Beschrijving van de Opdracht

Huidige situatie

De gemeente heeft momenteel een Raamovereenkomst met één (1) Opdrachtnemer van Wmo-Hulpmiddelen op basis van een all-in huurconstructie. De huidige Opdracht bevat de passing, selectie, levering, modulaire en individuele aanpassingen, preventief/periodiek onderhoud, all-in onderhoud/correctief onderhoud, verzekering (wanneer van toepassing), reparatie, vervanging middel bij reparatie (wanneer van toepassing) en inname van de Hulpmiddelen.

Hulpmiddelen <€ 500,- (met name douche en toiletvoorzieningen) worden gekocht door De gemeente en in eigendom verstrekt aan de eindgebruiker. De gemeente heeft deze Hulpmiddelen in de basis ondergebracht bij een lokale partij.

De gemeente heeft bij een aantal instellingen zgn. 'gesloten pools'. Hierbij gaat het om deelhulpmiddelen (bijv. rolstoel, tillift) voor bewoners van één locatie. Cliënten buiten de locatie kunnen geen gebruik maken van de deelhulpmiddelen. Het gaat om Wlz-thuiswonend locaties (PGB, VPT of MPT) waar De gemeente verantwoordelijk is voor het verstrekken van bepaalde voorzieningen. Zie ook onder 'deelmobiliteit' bij 'gewenste situatie'.

Wanneer een Client ervoor kiest om een Hulpmiddel aan te schaffen met een persoonsgebonden budget (pgb), stelt Opdrachtnemer een gespecificeerde offerte op voor de pgb-client. Voor categorie 8a en 8b (scootmobielen) werkt De gemeente met een standaardofferte van Inschrijver. De offerte is gebaseerd op de goedkoopst compenserende voorziening. Deze werkwijze wordt als pilot uitgevoerd.

Gewenste situatie

De gemeente is voornemens per 1 juni 2027 met één (1) Opdrachtnemer een Raamovereenkomst te sluiten. Deze Opdrachtnemer heeft kennis en expertise om voor de Cliënt een passend Hulpmiddel te selecteren op basis van de door De gemeente verstrekte indicatie. Met passend wordt bedoeld: een Hulpmiddel dat volledig is afgestemd en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de Cliënt, inclusief alle benodigde onderdelen, (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen die daarvoor proportioneel en doelmatig zijn.

Daarnaast voldoen de te leveren Hulpmiddelen en de daartoe behorende servicedienstverlening aan de volgende voorwaarden:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht;
- Beantwoorden aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiend uit de professionele standaard(en);

- Afgestemd op de reële behoefte van Cliënt, zijn/haar persoonskenmerken, mogelijkheden en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen ondersteuning of begeleiding die de Cliënt ontvangt;

De Opdracht bevat de selectie, passing, levering, onderhoud en reparatie van Hulpmiddelen via een all-in huurconstructie.

Het gaat om hulpmiddelen zoals:

- (Elektrische) rolstoelen;
- Duw- en hoepelondersteuning voor rolstoelen;
- Kinderduw- wandelwagens en buggy's;
- Rolstoelfietsen;
- Scootmobielen;
- Driewielfietsen;
- Handbikes;
- Tilliften;
- Spoel/föhn installaties;
- Douche -en bad voorzieningen vanaf € 500,-.

~~Onder de scope van deze Raamovereenkomst valt ook de realisatie van een berging voor een scootmobiel of driewielfiets, als dit noodzakelijk is voor het veilig stallen en opladen van het hulpmiddel.~~

Buiten scope:

- Aan de muur vast gemonteerde douchevoorzieningen;
- Elektrische deuropeners;
- Douche -en bad voorzieningen <€500;
- Plafondliften;
- Trapliften.

Pgb: standaard offerte scootmobielen met mogelijkheid uitbreiding

Wanneer een Cliënt ervoor kiest om een Hulpmiddel aan te schaffen met een persoonsgebonden budget (pgb), stelt Inschrijver een gespecificeerde offerte op voor de pgb- Cliënt. Voor categorie 8a en 8b (scootmobielen) werkt De gemeente met een standaardofferte van de Inschrijver. De offerte is gebaseerd op de goedkoopst compenserende voorziening. Deze werkwijze wordt als pilot uitgevoerd. De gemeente behoudt zich de mogelijkheid voor om deze werkwijze, op basis van de opgedane ervaringen en evaluatie, uit te breiden naar andere Hulpmiddelen.

Ontwikkeloptie: Verkenning en inrichting van deelmobiliteit (hulpmiddelenpool)

De gemeente streeft naar een toekomstbestendige en duurzame inrichting van de Hulpmiddelen. Om hergebruik van Hulpmiddelen te bevorderen, de beschikbaarheid te vergroten en

maatschappelijke kosten te beperken, behoudt De gemeente zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de mogelijkheden voor een hulpmiddelenpool te onderzoeken.

De gemeente kan gedurende de contractperiode besluiten een pilot te starten waarin de haalbaarheid, doelmatigheid en uitvoerbaarheid van deelmobiliteit wordt onderzocht.

Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever zijn volledige medewerking aan deze verkenning en eventuele pilot. Deze medewerking omvat in ieder geval het actief deelnemen aan overleg, het beschikbaar stellen van relevante kennis en expertise, het meedenken over de inrichting van processen, het aanleveren van noodzakelijke managementinformatie en het ondersteunen van de praktische uitvoering van de pilot, voor zover dit redelijkerwijs binnen de bestaande dienstverlening past.

Indien de pilot leidt tot een positieve evaluatie, kan De gemeente in onderling overleg afspraken maken over de structurele inrichting en implementatie van een hulpmiddelenpool. Voor zover hiervoor wijzigingen van de Raamovereenkomst noodzakelijk zijn, worden deze vastgelegd overeenkomstig de wijzigingsbepalingen van de Raamovereenkomst en binnen de kaders van de geldende aanbestedingswet- en regelgeving.
Aan de uitvoering van de pilot of de verkenning kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend ten aanzien van een structurele uitbreiding van de Opdracht of een aanpassing van de contractomvang.

211.5 Looptijd

Deze Raamovereenkomst treedt in werking op **01 juni 2027** en heeft een initiële looptijd van drie (3) jaar en eindigt van rechtswege op **31 mei 2030** met een optie, onder voorwaarde van instemming van beide partijen, van twee (2) maal verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van twee (2) jaar. In geval van twee (2) maal twee (2) jaar verlengen is de **einddatum 31 mei 2034** en kent de Raamovereenkomst een looptijd van zeven (7) jaar.

Indien van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt, dan zal De gemeente dit zes (6) maanden voor de einddatum van de initiële looptijd schriftelijk mededelen aan de Opdrachtnemer. Een eventuele verlenging zal worden gesloten onder gelijkblijvende voorwaarden met uitzondering van indexatie. Bij geen verlenging eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.
In dit Beschrijvend document staan de overige voorwaarden die aan de aanbestedingsprocedure en de te sluiten Raamovereenkomst worden gesteld.

Motivatie looptijd
Een langere looptijd dan vier jaar is gerechtvaardigd vanwege de aard van de Opdracht en de continuïteit van de dienstverlening. De hulpmiddelen worden gehuurd, waarbij Opdrachtnemer gedurende de looptijd verantwoordelijk is voor levering, beheer, onderhoud, reparatie, logistiek en

herverstrekking. Dit vraagt om investeringen in het hulpmiddelenbestand en de inrichting van de dienstverlening. De langere potentiële looptijd maakt een doelmatige inzet van deze investeringen mogelijk en beperkt de kosten en verstoring die met een nieuwe aanbesteding en implementatie gepaard gaan. Gelet hierop wordt de maximale looptijd van zeven jaar proportioneel geacht.

1.6 Wachtkamerovereenkomst

Omdat de gemeente gedurende de gehele contractperiode afhankelijk is van één Opdrachtnemer en de continuïteit van de levering van Wmo-hulpmiddelen van groot belang is, maakt De gemeente voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. De wachtkamerovereenkomst dient als vangnet bij tussentijdse beëindiging van de Raamovereenkomst.

Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een Wachtkamerovereenkomst (zie bijlage 9) gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

i. geen Raamovereenkomst tot stand komt tussen Opdrachtgever en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
ii. de Raamovereenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de periode van **twee (2)** jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst van de Aanbesteding,

kan De gemeente desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Raamovereenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. De Aanbestedende dienst is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal **twee (2)** jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst. De gemeente kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand voor een termijn van 2 jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode houdt de Opdrachtnemer zijn Inschrijving gestand, waarbij de in de Raamovereenkomst opgenomen bepalingen inzake indexering van de tarieven onverkort van toepassing zijn. Na het verstrijken van deze genoemde periode eindigt de Wachtkamerovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist en zonder mogelijkheid tot verlenging.

1.7 Raming van de Raamovereenkomst

De totale geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is **€ 9,8 miljoen exclusief BTW.** Deze raming is voor de gehele looptijd inclusief verlengingsopties.

Om rekening te houden met prijsindexaties, demografische ontwikkelingen zoals vergrijzing, onvoorziene omstandigheden en additionele behoeften wordt de maximale waarde op **€14 miljoen exclusief BTW** gesteld. Tevens dient ook rekening gehouden te worden met een mogelijke dempende werking door de invoering van de inkomens- en vermogensafhankelijke bijdrage in 2028 en een afname van verstrekkingen van het aantal Hulpmiddelen.

Deze Raamovereenkomst eindigt indien de maximale waarde van € 14 miljoen exclusief BTW is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking dreigt te worden overschreden, dan wel indien de geraamde hoeveelheid/omvang zoals beschreven in het Beschrijvend document zodanig is/wordt overschreden dat naar de opvatting van Opdrachtgever sprake zou kunnen zijn van een wezenlijke wijziging. Deze opzegging vindt plaats zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

Bovengenoemde maximale raming betreft slechts een indicatie van de omvang. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze gegevens zoals bijvoorbeeld een minimale omzetgarantie.

1.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen

1.8.1 Duurzaamheid

De gemeente Hardenberg koopt maatschappelijk verantwoord in. Naast de prijs letten we bij onze inkopen ook op de invloed op mens en milieu. Ook steunt gemeente Hardenberg de Sustainable Development Goals (SDGs) van de Verenigde Naties om van de wereld een betere plek te maken in 2030. In het bijzonder:

- Doel 7: het zorgen voor duurzame energie
- Doel 8: het bevorderen van fatsoenlijk werk en gelijk loon voor gelijk werk
- Doel 11: het realiseren van duurzame steden en gemeenschappen
- Doel 12: duurzame praktijken bij overheidsopdrachten
- Doel 13: het terugdringen van klimaatverandering en de gevolgen daarvan

De basis voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen wordt gelegd in de voorbereiding. In alle stappen van het inkoopproces denken we goed na over de keuzes die we maken voor een goede balans tussen sociale, ecologische en economische criteria. Hierbij valt te denken aan:

- Het zoveel mogelijk hergebruiken van Hulpmiddelen.

1.8.2 Social Return

Social Return Of Investment (SROI) heeft als doel om een bijdrage te leveren aan het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, creëren van werkervaringsplaatsen en het creëren van stageplaatsen voor stagiaires.

De Inschrijver verplicht zich om bij gunning van deze Opdracht in te spannen voor SROI-activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of activiteiten bij een onderaannemer of toeleverancier,

welke direct toe te rekenen zijn aan de Opdracht. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

De concrete invulling van SROI (in de realisatiefase) dient te worden uitgewerkt en vormgegeven na gunning van de Opdracht, (voor uitvoering) in nauw overleg met het Expertisecentrum Social Return (ESR) in Zwolle. De handleiding daarbij is aan deze leidraad toegevoegd als bijlage 7.

Voor deze Opdracht geldt een SROI-verplichting van minimaal 2% van de opdrachtwaarde.

Dit betekent niet dat uw inschrijving daardoor 2% duurder wordt. Deze 2% vertegenwoordigt een fictieve waarde in EURO'S. Als u de Opdracht wint dan moet u bewijzen dat u zich inspant om mensen mee te laten doen aan het arbeidsproces. Dit kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door vacatures in te vullen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of jonge mensen op te leiden. Al deze mogelijkheden vertegenwoordigen een fictieve waarde die wordt afgetrokken van de vastgestelde fictieve waarde. Hoe het allemaal precies werkt en welke activiteiten u kunt ondernemen kunt u lezen in de bijlage 7.

1.9 Contractstandaarden Ketenbureau i-Sociaal Domein

Het Ketenbureau i-Sociaal Domein heeft landelijke contractstandaarden voor Wmo-hulpmiddelen ontwikkeld. Deze zijn verwerkt in de overeenkomst (bijlage 05).

2. Procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding geschiedt middels de Europese openbare procedure op basis van de Aanbestedingswet (Algemene Europese Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement betreffende de coördinatie van de procedure voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten). De Opdracht wordt gegund aan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

De Europese openbare procedure houdt in dat de kwalificatie en gunning in één fase plaatsvindt, zij het dat er binnen deze procedure wel sprake is van verschillende verrichtingen (toetsen op het niet van toepassing zijn van Uitsluitingsgronden, het voldoen aan de minimum Geschiktheidseisen en het beoordelen van de Inschrijvingen).

De wijze van beoordeling van de Inschrijvingen is nader uitgewerkt in hoofdstuk 4.

2.2 Marktconsultatie

Er heeft een schriftelijke marktconsultatie plaatsgevonden via TenderNed (kenmerk TN592140). Een verslag van deze marktconsultatie is te vinden onder bijlage 11 .

2.3 Planning

De indicatieve planning van deze aanbesteding is als volgt:

Fase	Startdatum
Publicatie Beschrijvend document	01 oktober 2026
Sluitingsdatum indienen vragen (1e ronde)	**15 oktober 2026, 12.00 uur**
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	27 oktober 2026
Sluitingsdatum indienen vragen (2e ronde)	**03 november 2026, 12.00 uur**
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	11 november 2026
Uiterste inleverdatum Inschrijvingen	**26 november 2026, 12.00 uur**
Mededeling voorlopige gunningsbeslissing	15 december 2026
Einde bezwaartermijn	18 januari 2027
Definitieve gunning	19 januari 2027
Ingangsdatum Raamovereenkomst	01 juni 2027

Bovenstaande planning is indicatief en De gemeente behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. In dat geval wordt dit tijdig gecommuniceerd naar alle gegadigden. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze indicatieve planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**. Aan de wettelijke minimumtermijnen kunnen geen rechten worden ontleend.

De gemeente kan, op diens aangeven en motivatie, tot het moment van definitieve gunning de aanbesteding geheel of gedeeltelijk staken zonder dat Inschrijver recht heeft op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

2.4 Communicatieplatform

Bij deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een elektronisch hulpmiddel, namelijk TenderNed. Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient elektronisch te verlopen via TenderNed. Als contactpersoon fungeert **Mariska Laar- van Antwerpen.** Het is niet toegestaan, zonder akkoord van de contactpersoon, contact te zoeken met andere medewerkers van De gemeente over deze aanbestedingsprocedure. Dit kan leiden tot uitsluiting van de procedure.

Voor instructie over het gebruik van TenderNed wordt u verwezen naar de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is te bereiken door onderaan op de homepage van TenderNed te klikken op Service en contact. Daarnaast kunt u ook contact opnemen met de Servicedesk via 0800 836 33 76.

2.5 Melden (vermeende) onjuistheden, onrechtmatigheid en onregelmatigheid

Dit Beschrijvend document en overige documenten zijn met zorg samengesteld. Indien een Inschrijver meent dat informatie of een bepaling in de beschikbaar gestelde documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient die Inschrijver dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk in de Nota van inlichtingen te melden via het menu ‘Vraag en antwoord’ binnen TenderNed.

Met betrekking tot eventuele tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken geldt in de aanbestedingsfase de volgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde prevaleert boven het later genoemde document:

- Eventuele Nota(‘s) van Inlichtingen, waarbij een later verschenen versie prevaleert boven een eerder verschenen versie;
- Beschrijvend document inclusief bijlagen;
- Inschrijving van de Inschrijver.

2.6 Klachtregeling

Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld. Tijdens de aanbestedingsprocedure kunt u een klacht indienen bij het online klachtenmeldpunt door hier te klikken. Voor een onafhankelijke en deskundige behandeling van klachten is De gemeente Hardenberg lid van Klachtenmeldpunt Aanbesteden.nl. Dit wordt uitgevoerd door Conducto.

U moet bij het indienen van een klacht duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Wanneer uw klacht betrekking heeft op de

geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, moet u eerst gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen om uw bezwaar kenbaar te maken. Als de reactie van De gemeente in de nota van inlichtingen naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

Een ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter van Rechtbank Overijssel wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een ondernemer zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

Een ingediende klacht zet de betreffende aanbestedingsprocedure niet automatisch stil. Gemeente Hardenberg kan – in samenspraak of op aangeven van de Klachtbehandelaar van het KMA – besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Dit is in overeenstemming met hoofdstuk 4 van de Gids proportionaliteit.

Verder geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rechtbank Overijssel. Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing.

2.7 Nota van Inlichtingen

Inschrijver heeft de mogelijkheid om vragen te stellen en tekstvoorstellen te doen. Deze kunnen worden gesteld worden vanuit het menu ‘Vraag en antwoord’ binnen TenderNed. De vragen en tekstvoorstellen zullen door De gemeente worden voorzien van een geanonimiseerde reactie en worden uiterlijk op de genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar gesteld worden vanuit het menu ‘Vraag en antwoord’ binnen TenderNed. Inschrijver heeft de mogelijkheid om tekstvoorstellen voor wijzigen van de concept Raamovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering via de Nota van Inlichtingen in te dienen.

Eerste Nota van Inlichtingen

Inschrijver heeft de mogelijkheid om alle vragen te stellen, (vermeende) onjuistheden en onrechtmatigheden aan te kaarten en om tekstvoorstellen voor wijzigingen in de documenten (inclusief motivering) via de Nota van Inlichtingen in te dienen.

Tweede Nota van Inlichtingen

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid, om naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen, aanvullende vragen te stellen. Deze vragen dienen betrekking te hebben op de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen.

Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien De gemeente van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

Een Inschrijver kan De gemeente verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. In dat geval beoordeelt De gemeente of zij de vraag al dan niet in behandeling neemt en de Inschrijver voorziet van een individuele inlichting.

Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan mondelinge gedane uitspraken van De gemeente.

2.8 Inschrijvingsvoorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op het indienen van een Inschrijving:

a. Alleen digitale Inschrijvingen die ingediend zijn via TenderNed worden in behandeling genomen.
b. Inschrijven onder voorwaarden is niet toegestaan, dit leidt tot terzijde leggen van de Inschrijving.
c. Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie) is toegestaan. In het geval van een samenwerkingsverband zijn alle deelnemers gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk. Een Inschrijver kan met zijn onderneming slechts één keer Inschrijven, hetzij zelfstandig hetzij éénmaal als deelnemer van één inschrijvend samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver onderdeel is van een holding en, om te voldoen aan de gestelde financiële eisen – gebruik wil maken van de draagkracht van deze holding, dient hij een holding verklaring in te dienen. Een sjabloon hiervan kan worden opgevraagd via de module ‘berichten’ in TenderNed.
d. Het is toegestaan een beroep te doen op een derde/derden (onderaannemer(s)). De hoofdaannemer is en blijft hoofdelijk aansprakelijk. Indien een Inschrijver een beroep doet op de draagkracht en/of bekwaamheid van een derde, dan dient dit op het UEA ingevuld te worden op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan en welke onderneming daarvoor gebruikt gaat worden. Het is de Inschrijver niet toegestaan om als onderaannemer op te treden voor een andere Inschrijver die als hoofdaannemer een beroep doet op de Inschrijver om aan de geschiktheidseisen te voldoen.
e. Voor rechtspersonen die binnen dezelfde holding vallen geldt dat slechts één onderneming van de holding waartoe zij behoort zich kan inschrijven, tenzij, op verzoek van de aanbesteder, de betreffende ondernemingen kunnen aantonen dat voor iedere Inschrijving geldt dat, deze onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder zij die deel uitmaken van de holding) is opgesteld, in vrije concurrentie tot stand is gekomen, en er vertrouwelijkheid in acht is genomen. Indien dit niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle Inschrijvers uit die holding.
f. Het indienen van varianten (als bedoeld in artikel 2.83 Aw) is niet toegestaan.
g. De Inschrijving en alle correspondentie in deze aanbestedingsprocedure dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
h. Van Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht.
i. Het risico op ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen berusten bij Inschrijver.

j. Door De gemeente wordt enkel een inschrijfvergoeding verstrekt bij het intrekken van de aanbestedingsprocedure wanneer De gemeente daartoe op het proportionaliteitsbeginsel verplicht is.
k. Na afronding van de aanbesteding publiceert De gemeente de definitieve opdrachtwaarde van de gegunde Opdracht via Tenderned.
l. De Inschrijving heeft een geldigheidsduur van 90 dagen na inleverdatum van de Inschrijving. Tussentijds kan de Inschrijving niet gewijzigd of ingetrokken worden. Als De gemeente de gunning van de Opdracht moet opschorten, wordt de geldigheidsduur van de Inschrijving met gelijke duur verlengd.
m. De VNG Algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing.
n. De Inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat in de Inschrijving alle stukken op de in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze zijn opgenomen. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij De gemeente het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiele fout of de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke materiele fout of een fout die eenvoudige precisering behoeft.
o. Het opnemen en/of toevoegen van verwijzingen in de Inschrijving zijn niet toegestaan.

2.9 Indienen inschrijving en rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijving behelst volledige beantwoording van alle eisen en gunningscriteria en alle in te dienen informatie/documenten/bijlagen.

Rechtsgeldige ondertekening

Ondertekening van in te dienen documenten ten behoeve van de Inschrijving dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Inschrijver op te treden en in voorkomend geval door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de betreffende leden van het Samenwerkingsverband. Als in de aanbestedingsprocedure de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een ‘bevoegde vertegenwoordiger’ dan moet Inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen. Doorgaans zal uit het handelsregister blijken wie rechtsgeldig bevoegd is. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend. Wanneer in het uittreksel beperkingen op de volmacht zijn geformuleerd dan moet daar rekening mee worden gehouden. Is een specifieke schriftelijke volmacht voor ondertekening van de aanbestedingsstukken afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijvende rechtspersoon, dan moet deze volmacht bij de Inschrijving worden gevoegd.

De onderstaande documenten dienen te zijn voorzien van een handtekening van rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) van de Inschrijver:

- Het UEA (Indien Inschrijver een Samenwerkingsverband is, dient iedere Deelnemer in dit Samenwerkingsverband een eigen UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen); én
- Het Referentieformulier; én
- Het Prijzenblad (In het geval van een Samenwerkingsverband, tekent alleen de penvoerder).

Het niet rechtsgeldig ondertekend indienen en het niet op de juiste wijze ondertekenen van deze documenten kan leiden tot terzijde legging van de Inschrijving voor de resterende duur van deze aanbestedingsprocedure. Door het ondertekenen van de documenten gaat Inschrijver akkoord met de bepalingen zoals gesteld in de documenten.

Bewijsmiddelen

KVK
Om rechtsgeldigheid van de ondergetekende documenten te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (maximaal zes maanden oud, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de offertes) uittreksel(s) uit het handelsregister of een soortgelijke organisatie conform het gestelde in artikel 2.98 Aw te overleggen. Uit het uittreksel moet de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaring en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan moet een volmacht afgegeven zijn door degene die wel op het uittreksel voorkomt. Deze machtiging dient geldig te zijn op het moment ondertekening en op het moment van indiening van de offerte.

UEA
Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver dat de omstandigheden zoals genoemd in Deel III A, B en C van het UEA niet op Inschrijver van toepassing zijn.

De gemeente kan een Inschrijver conform artikel 2.101 Aw ~~7.7.9 van de ARW 2016~~ verzoeken om bewijsmiddelen in te dienen waaruit blijkt dat de Inschrijver niet verkeert in deze omstandigheden. De Inschrijver wordt dan verzocht om binnen een termijn van 10 ~~5~~ werkdagen na het verzoek de gevraagde stukken te overleggen en de gevraagde informatie te verstrekken.

Indien Inschrijver een samenwerkingsverband is, dient iedere deelnemer in dit samenwerkingsverband een eigen UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen

Indien bewijsstukken niet bevestigen wat door de Inschrijver is verklaard in het UEA wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Opbouw Inschrijving

Inschrijver dient de documenten zoals opgenomen in de checklist (zie bijlage A) geheel in te vullen/ aan te leveren, en in te dienen onder bestandsnamen zoals vermeld in de checklist en aangevuld met de naam van de Inschrijver.

De documenten/bewijsstukken die, op verzoek van De gemeente, alleen door de winnende Inschrijver dienen te worden ingediend, zijn opgenomen in bijlage A van dit Beschrijvend document.

2.10 Termijn voor aanleveren gegevens ter verduidelijking

Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of vragen oproept kan De gemeente ter verduidelijking schriftelijk aanvullende/toelichtende informatie opvragen bij de Inschrijver. Deze aanvullende c.q. toelichtende informatie dient binnen 48 uur (op werkdagen), of een langere door De gemeente afgegeven termijn, na aanvraag daarvan via de berichtenmodule binnen TenderNed te worden verstrekt en maakt deel uit van de Inschrijving.

2.11 Beoordelingsproces

Algemeen

Alleen Inschrijvers met een geldige Inschrijving kunnen voor gunning in aanmerking komen. Een Inschrijving is ongeldig indien Inschrijver gedurende deze aanbesteding in strijd handelt of gehandeld blijkt te hebben met de voorschriften van deze aanbesteding of anderszins in strijd met het aanbestedingsrecht. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname of terzijde gelegd, afhankelijk van de situatie waardoor de ongeldigheid is veroorzaakt, tenzij er naar de mening van De gemeente sprake is van een bagatel. Het bieden van herstel is een bevoegdheid van De gemeente, geen verplichting.

Elke (poging tot) positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers De gemeente leidt tot onmiddellijke uitsluiting van Inschrijver, tenzij er naar de mening van De gemeente sprake is van een bagatel.

In het geval de Inschrijving door De gemeente terzijde wordt gelegd of indien Inschrijver wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure, heeft Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

Indien zich gedurende de aanbestedingsprocedure, tot het moment van ondertekening van de Raamovereenkomst, wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de samenstelling en/of de bedrijfsvoering van de inschrijvende partij(en), dan wel indien zich bij de inschrijvende partij(en) een wijziging voordoet die mogelijk invloed kan hebben op het uitvoeren van de Opdracht of op het wel/niet (meer) voldoen aan de gestelde voorschriften, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, de minimumeisen (waaronder het Programma van Eisen) en/of het gunningscriterium van deze aanbesteding, dan dient de Inschrijver De gemeente hierover direct schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien een dergelijke situatie leidt tot een ongeldige Inschrijving, dan kan De gemeente deze Inschrijving (alsnog) terzijde leggen of de Inschrijver met deze ongeldige Inschrijving

uitsluiten van verdere deelname, tenzij er naar de mening van De gemeente sprake is van een bagatel. Reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor De gemeente.

Fase 1: het openen van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen worden beoordeeld of deze voldoen aan de vormvereisten. De Inschrijvingen die niet voldoen aan één of meer vormvereisten vallen af, tenzij er sprake is van een kennelijke omissie, zulks ter beoordeling van De gemeente.

Fase 2: Beoordeling van Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase wordt beoordeeld of Inschrijver op basis van diens beantwoording in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage 2) voldoet aan de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen opgenomen in hoofdstuk 3. Een Inschrijver die niet aan alle gestelde criteria voldoet komt niet in aanmerking voor het meedingen naar de Opdracht en zijn Inschrijving zal om die reden terzijde worden gelegd.

In het geval op een of meer van de leden van het Samenwerkingsverband een of meer van de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn leidt uitsluiting van betreffende lid c.q. betreffende leden tot uitsluiting van het Samenwerkingsverband.

Fase 3: Beoordeling van de EMVI

In deze fase worden de ingediende gunningscriteria van de geldige Inschrijvingen beoordeeld en vastgesteld door het beoordelingsteam zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Fase 4: Bepaling rangorde

De Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt vastgesteld aan de hand van de gestelde gunningscriteria zoals beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document. Op basis van deze scores volgt er een rangorde. De Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding is de winnende Inschrijving van de Aanbesteding.

Fase 5: Eventuele verificatie

De gemeente heeft het recht om bij de geselecteerde Inschrijver, die kans maakt op het verkrijgen van de Opdracht, extra informatie op te vragen. Dit stelt De gemeente in staat om praktisch te controleren of de ingediende Inschrijving daadwerkelijk voldoet aan de vereisten zoals uiteengezet in het beschrijvend document.

2.12 Bezwaar gunningsbeslissing

Nadat de beoordeling van de Inschrijvingen heeft plaatsgevonden wordt de mededeling van de gunningbeslissing via de module ‘berichten’ binnen TenderNed aan de Inschrijvers verzonden. De mededeling aan de afgewezen Inschrijvers bevat de relevante redenen voor de afwijzing. Op grond van art. 2.129 Aw, houdt de mededeling van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver

geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver(s). Aan het voornemen tot gunnen kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve uit eigener beweging terugkomen op het voornemen tot gunnen, zonder dat de Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen, aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeente neemt een opschortende termijn in acht van minimaal 20 kalenderdagen welke aanvangt op de dag na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing aan de betrokken Inschrijvers. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing eindigt de gestanddoeningstermijn 35 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze datum ligt na de datum zoals aan de orde in de eerste volzin. Tot deze momenten heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Indien een Inschrijver zijn Inschrijving en de aanbestedingsprocedure wil evalueren kan hiervoor een afspraak gemaakt worden met het De gemeente.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningbeslissing, kan de Inschrijver door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Overijssel. Hiervoor is een bezwaartermijn opgenomen als onderdeel van de aanbestedingsprocedure en deze bezwaartermijn duurt minimaal 20 kalenderdagen. Deze termijn is tevens een vervaltermijn. De bezwaartermijn gaat in op de dag na verzending van de mededeling gunningbeslissing.

Indien door een Inschrijver een kort geding aanhangig is gemaakt, zal De gemeente in beginsel niet overgaan tot het gunnen van de Opdracht en het sluiten van de Raamovereenkomst voordat er in kort geding vonnis is gewezen. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de Inschrijver die een kort geding instelt dringend verzocht De gemeente hiervan per omgaande op de hoogte te stellen door het toezenden van een kopie van de dagvaarding middels de module ‘berichten’ binnen TenderNed.

Indien er niet tijdig een kort geding dan wel geen kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de gunningbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De gemeente is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite gunningbeslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

2.13 Verificatie gegevens

Tijdens de bezwaartermijn wordt het gestelde uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en Geschiktheidseisen van de winnende Inschrijving geverifieerd, door onder meer het opvragen van de bewijsstukken. Welke bewijsstukken De gemeente wenst staat beschreven in hoofdstuk 3.

De winnende Inschrijver wordt verzocht om binnen een termijn van tien (10) werkdagen na dagtekening van het daartoe strekkende verzoek van De gemeente de gevraagde stukken te overleggen en de gevraagde informatie te verstrekken.

Indien bewijsstukken niet bevestigen wat door de Inschrijver is verklaard in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt diens Inschrijving terzijde gelegd c.q. de gunningsbeslissing op dit punt ingetrokken, tenzij er naar mening van De gemeente sprake is van een bagatel.

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1 Inleiding

Om beoordeeld te worden conform het gestelde Gunningscriterium (hoofdstuk 4) en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de Raamovereenkomst dient de Inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Inschrijving/Inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Raamovereenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld.

De voor de deze aanbesteding gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zijn als volgt:

a. Uitsluitingsgronden, uitgesplitst in;

- Verplichte Uitsluitingsgronden (conform art. 2.86 van de Aw);
- Facultatieve Uitsluitingsgronden (conform art. 2.87 van de Aw).

b. Geschiktheidseisen, uitgesplitst in;

- Financiële en economische draagkracht;
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
- Beroepsbevoegdheid.

De eisen welke gesteld worden zijn, per rubriek, in §3.3 van dit Beschrijvend document opgenomen.

In geval van een Samenwerkingsverband:

- Dienen alle deelnemers **individueel** te voldoen aan het gestelde onder §3.2 van dit Beschrijvend document.
- Dienen de deelnemers **gezamenlijk** te voldoen aan het gestelde onder §3.3 van dit Beschrijvend document.
- Dienen de deelnemers afzonderlijk een ingevulde UEA in te dienen.

In geval Inschrijver een beroep doet op een derden:

- Dient hij dit aan te geven in Deel II C en D van het UEA.

3.2 Uitsluitingsgronden

Op de Inschrijver zijn niet van toepassing, de omstandigheden zoals verwoord in de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. Meer specifiek zijn dit:

1. Verplichte Uitsluitingsgronden

- De omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 van de Aw (en zoals genoemd in Deel III A en B van het UEA).

2. Facultatieve uitsluitingsgronden

- De omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.87 van de Aw (en zoals genoemd in Deel III C van het UEA).

Bewijsmiddelen (**Wel** indienen bij Inschrijving).

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Kamer Van Koophandel uittreksel (op het tijdstip van indienen van Inschrijving niet ouder dan 6 maanden).

Bewijsmiddelen (**Niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken).

- Een kopie van een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) (op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 24 maanden)
- Een kopie van Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst (op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden)

3.3 Geschiktheidseisen

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van De gemeente geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Door het beantwoorden van de vraag in Deel IV met ‘ja’ en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gaat Inschrijver akkoord met de gestelde Geschiktheidseisen zoals beschreven in deze paragraaf.

3.3.1 Financiële en economische draagkracht

Bedrijfsaansprakelijkheid

Aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen dan wel aan zaken die eigendom zijn van De gemeente Hardenberg en waaronder aansprakelijkheid voor eenieder die onder zijn leiding en toezicht werk.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver:

Dat hij adequaat verzekerd is (wettelijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering) met de volgende beperking van de aansprakelijkheid:

- Als Inschrijver een micro onderneming is: € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per contractjaar (of een gedeelte van een jaar) dat de overeenkomst loopt.
- In alle andere gevallen: € 2.500.000,00 per gebeurtenis en € 5.000.000,00 per contractjaar (of een gedeelte van een jaar) dat de overeenkomst loopt.
-

Combinatie

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen. De dekking van de Combinatie dient in zijn totaliteit ten minste het hierboven vereiste bedrag per gebeurtenis te bedragen.

Bewijsmiddelen (**niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken.)

Een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit de wettelijke bedrijfsaansprakelijkheid volgt.

Accountantsverklaring

Inschrijver dient over gezonde financiële economische draagkracht te beschikken en de continuïteit van de onderneming dient gedurende de Opdracht en eventuele verlengingen gewaarborgd te zijn. De meest recente accountantsverklaring mag geen negatieve continuïteitsverwachting bevatten. Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen geldt dat zij moeten aantonen dat hun financiële en economische draagkracht voldoende is om de continuïteit gedurende de Opdracht en eventuele verlengingen te waarborgen.

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval het volgende bewijs op:
Een **goedgekeurde accountantsverklaring** betreffende de meest recente jaarrekening. Deze accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf bevatten. Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

3.3.2 Technische bekwaamheid – kerncompetenties – certificering

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over voldoende kennis en kunde om de Raamovereenkomst uit te kunnen voeren.
De gemeente heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met de ervaring op essentiële punten van de Opdracht:

A. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het selecteren, passen en leveren van minimaal **150 nieuwe en/of gereconditioneerde Wmo-Hulpmiddelen binnen een aaneengesloten periode van 12 maanden, op basis van huur**. De dienstverlening omvatte het vertalen van door de Opdrachtgever verstrekte indicaties of Cliëntbehoeften naar een passende hulpmiddelenoplossing.
B. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van service, onderhoud en reparaties aan minimaal **800 Wmo-Hulpmiddelen binnen een aaneengesloten periode van 12 maanden, op basis van huur**.

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver per hierboven gemelde kerncompetentie minimaal één referentie te hebben die voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Het onderwerp van de referentie dient vergelijkbaar te zijn met desbetreffende kerncompetentie.
- De referentie moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mogen uitsluitend de werkelijke gehaalde resultaten van de lopende Raamovereenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van resultaten.
- Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie of één referentie voor beide kerncompetenties.
- Als referentie mag de gemeente Hardenberg worden opgegeven.

Certificering

De Inschrijver beschikt over de volgende geldige certificaten/certificeringen (of vergelijkbaar):

- Een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem **ISO 9001**.
- Een verankerd informatiebeveiligingssysteem **ISO 27001** en **NEN 7510**;
- Een verankerd milieuzorgsysteem **ISO 14001**;
- **Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen**

(hierna: de "Verplichte certificeringen"). De Inschrijver verplicht zich deze Verplichte certificeringen gedurende de gehele looptijd van de nog te sluiten Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, in stand te houden. De Gemeente behoudt zich het recht voor om op verzoek of periodiek (bijv. jaarlijks) inzage in de actualiteit en geldigheid van deze certificeringen te verlangen, waarbij non-conformiteit kan leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver te beschikken over de Verplichte certificeringen.

Bij de referenties en/of certificering mag men gebruikmaken van ervaring en/of certificering van een of meerdere onderaannemers mits de onderaannemer(s) bij uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van de betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de Opdracht.

Bewijsmiddelen (**wel** indienen bij Inschrijving)

Referentieformulier (bijlage 3)

Bewijsmiddelen (**niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken.)

Certificaten (kopie)

1. ISO 9001:2015 (geldig op de datum van Inschrijving)
2. ISO 27001
3. NEN 7510
4. ISO 14001
5. Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen

De gemeente behoudt zich het recht voor zo nodig referenties en certificaten op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.

3.3.3 Beroepsbevoegdheid

De gemeente vereist dat de winnende Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De gemeente kan de winnende Inschrijver om die reden verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken.

In geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) wordt Ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband afzonderlijke bovenstaande in te dienen.

Bewijsmiddelen (**wel** indienen bij Inschrijving)

Om rechtsgeldigheid van de ondergetekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel **(maximaal 6 maanden oud)**, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het Handelsregister of een soortgelijke organisatie conform het gestelde in artikel 2.98 Aw te overleggen. Uit het uittreksel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaring en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijving rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

3.3.4 Russische betrokkenheid

De Gemeente wil vanwege het ingestelde sanctiepakket tegen Rusland geen opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. U verklaart conform de Sanctieverordening (EU) 833/2014 jo. 2022/576 dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de voorbereiding van de inschrijving en de uitvoering van de Opdracht. De verklaring is bijgesloten in bijlage10 en dient op verzoek, na voorlopige gunning, ondertekend te worden ingeleverd.

3.3.5 Door winnende Inschrijver na verzending gunningsbeslissing

De bewijsstukken moeten door de winnende Inschrijver binnen **tien (10) werkdagen na verzending van de gunningsbeslissing** aan de Gemeente worden overgelegd om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Raamovereenkomst.

De gemeente behoudt zich het recht voor om van de (winnende) Inschrijver(s) de bewijsstukken op te vragen zoals bedoeld in 'Controle van uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria' van de Aw.

Indien de winnende Inschrijver een beroep op een derde heeft gedaan (blijkens Deel II C en D van het UEA) teneinde aan de gestelde eis onder §3.3.1 van dit Beschrijvend document te voldoen dan valt onder deze bewijsstukken ook een 'Verklaring terbeschikkingstelling'. In deze verklaring geeft de derde aan zijn materiaal, personeel en middelen vrijelijk ter beschikking te stellen aan de winnende Inschrijver voor de uitvoering van de Raamovereenkomst voortvloeiende uit de onderhavige aanbesteding.

4. Gunningscriterium

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend. Het gunningscriterium voor deze aanbesteding betreft De Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Deze wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De beoordeling vindt plaats op basis van het puntensysteem. Deze aanpak hanteert een puntenwaardering voor de verschillende kwaliteitsonderdelen en de prijs.

De verdeling tussen prijs en kwaliteit is als volgt.

Gunningscriteria	Punten
1. Prijs	40
2. Kwaliteit	60
Totaal	100

4.1 Gunningscriterium 'Prijs'

Voor het aspect 'prijs' ontvangt de Inschrijver met de laagste prijs, exclusief BTW, de maximale score.

De overige Inschrijvers worden ten opzichte van de Inschrijver met de laatste prijs beoordeeld op basis van onderstaande formule:

(laagste prijs / te beoordelen prijs) X maximaal aantal punten = gewogen score

Rekenvoorbeeld		
Inschrijver	**Inschrijfsom**	**Punten op basis van inschrijfsom**
A	€ 1.500.000,-	40,00
B	€ 1.700.000,-	35,29
C	€ 1.900.000,-	31,58

Toelichting

- Inschrijver A krijgt 40,00 punten toegerekend, in de formule:
  (€ 1.500.000 / € 1.500.000) x 40 = 40
- Inschrijver B krijgt 35,29 punten toegerekend, in de formule:
  (€ 1.500.000 / € 1.700.000) x 40 = 35,29
- Inschrijver C krijgt 31,58 punten toegerekend, in de formule:
  (€ 1.500.000 / € 1.900.000) x 40 = 31,58

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

4.2 Randvoorwaarden prijs

Met als randvoorwaarden bij het indienen van een Inschrijving:

- Voor het onderdeel 'Prijs' geldt dat de Inschrijfsom, waarvoor conform het Prijzenblad (bijlage 1) is ingeschreven, als grondslag zal dienen.
- Opgegeven prijzen in het Prijzenblad zijn niet vatbaar voor wijzigingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met uitzonderingen van prijsdalingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De tarieven staan vast vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst tot en met 31 mei 2028. Indexeringsbepalingen zijn opgenomen in de Raamovereenkomst.
- Het opgeven van nultarieven, negatieve tarieven is NIET toegestaan. Eventuele kortingen dienen verdisconteerd te zijn in de tarieven. Dergelijke Inschrijvingen kunnen terzijde gelegd worden door De gemeente en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.
- Alle tarieven zijn all-in en excl. BTW.
- Het indienen van een irreële Inschrijving of een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen kunnen terzijde gelegd worden door De gemeente en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving in is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:
  - Een prijs wordt ingediend die niet als realistisch wordt beschouwd; of
  - De gehanteerde gunningsystematiek wordt gefrustreerd.

4.3 Gunningscriterium Kwaliteit Communicatie en dienstverlening

Doel van het gunningscriterium

De gemeente vindt het belangrijk dat de communicatie van Inschrijver bijdraagt aan een dienstverlening waarin de Cliënt centraal staat. Goede communicatie betekent daarbij meer dan alleen het tijdig delen van informatie. Inschrijver neemt verantwoordelijkheid voor de communicatie gedurende het gehele proces, sluit aan bij de individuele situatie van de Cliënt en zorgt ervoor dat de Cliënt weet waar hij aan toe is en bij wie hij terecht kan.

Met dit gunningscriterium beoordeelt De gemeente zowel de algemene communicatiestrategie van Inschrijver als de wijze waarop deze strategie in concrete situaties wordt toegepast.

De Inschrijver beschrijft eerst zijn communicatiestrategie en werkt deze vervolgens uit aan de hand van twee casussen. De Inschrijver maakt daarbij concreet welke meerwaarde zijn werkwijze heeft en hoe deze meerwaarde aantoonbaar wordt gemaakt.

Het gunningscriterium kwaliteit **'Communicatie en dienstverlening'** bevat 3 sub-gunningscriteria. In onderstaande tabel is aangeven welke punten er aan elk sub-gunningscriterium worden toegekend.

Sub-gunningscriterium	Maximaal aantal punten
A. Communicatiestrategie en meerwaarde Client B. Casus Levering en vertraging C. Casus Complexe reparatie	30 15 15
Totaal	60

4A Communicatiestrategie en meerwaarde Cliënt (30 punten)

Beschrijf uw algemene communicatiestrategie voor de dienstverlening aan Cliënten en De gemeente.

Maak concreet op welke wijze uw communicatiestrategie ervoor zorgt dat de communicatie beter, persoonlijker, proactiever en/of transparanter is en daarmee van concrete meerwaarde. Onderbouw uw beschrijving eventueel met voorbeelden uit uw praktijk. Geef waar mogelijk aan welke resultaten u hiermee heeft bereikt en hoe u deze resultaten meet.

Ga in ieder geval in op:

1. **Cliëntgerichtheid**
   Hoe sluit u uw communicatie aan bij de individuele behoeften, mogelijkheden en

omstandigheden van de Cliënt? Hoe houdt u rekening met eventuele beperkingen die van invloed kunnen zijn op de communicatie?

2. **Persoonlijke communicatie**
   Hoe zorgt u ervoor dat de Cliënt zich persoonlijk benaderd en gehoord voelt en niet slechts als een dossier of melding wordt behandeld?
3. **Proactieve communicatie en regie**
   Op welke momenten neemt u zelf het initiatief om de Cliënt te informeren? Hoe voorkomt u dat de Cliënt zelf voortdurend contact moet opnemen om de voortgang te achterhalen?
4. **Transparantie en duidelijkheid**
   Hoe zorgt u ervoor dat de Cliënt tijdig en begrijpelijk wordt geïnformeerd over afspraken, verwachtingen, wijzigingen, vertragingen, werkzaamheden en andere voor hem relevante ontwikkelingen?
5. **Bereikbaarheid en communicatiekanalen**
   Welke communicatiekanalen zet u in en hoe bepaalt u welk kanaal passend is voor de individuele Cliënt? Hoe zorgt u voor een duidelijke toegang tot de juiste contactpersoon of afdeling?
6. **Omgaan met afwijkingen en knelpunten**
   Hoe communiceert u wanneer de dienstverlening niet volgens planning verloopt? Hoe zorgt u ervoor dat de Cliënt ook in dergelijke situaties tijdig, volledig en begrijpelijk wordt geïnformeerd?
7. **Leren en verbeteren**
   Hoe verzamelt u feedback van Cliënten over de communicatie en hoe gebruikt u deze informatie om uw dienstverlening structureel te verbeteren?
8. **Aantoonbaarheid**
   Hoe maakt u aantoonbaar dat de voorgenomen communicatie daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en dat gemaakte afspraken worden opgevolgd?

Beantwoording SK. A

De beantwoording dient op **maximaal vier (4) ~~drie (3)~~ pagina's A4** te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (lettergrootte 11, regelafstand 1.0). Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. Het toevoegen van een voorblad/inhoudsopgave is voor SK A toegestaan en telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's. **Uw beantwoording maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Inschrijver is gehouden de in de Inschrijving gedane toezeggingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledig en aantoonbaar na te komen. De beschrijving dient concrete meerwaarde te bieden boven hetgeen reeds als eis of verplichting in het Programma van Eisen (PvE) is beschreven. Het enkel beschrijven, herhalen of nader toelichten van de minimumeisen uit het PvE wordt niet als meerwaarde aangemerkt. De meerwaarde dient concreet, onderscheidend en aantoonbaar te zijn en bij te dragen aan een kwalitatief betere uitvoering van de Opdracht.**

B Casus Levering en vertraging (15 punten)

Situatie

Een Cliënt heeft een maatwerkvoorziening nodig. Inschrijver heeft een aanvankelijke levertijd van 25 werkdagen. Nu blijkt dat het Hulpmiddel door een probleem bij de fabrikant niet op de geplande datum geleverd kan worden. Daarnaast moet na Levering nog een onderdeel worden nageleverd.

Beschrijf hoe u vanaf het moment waarop de vertraging bekend wordt tot en met de volledige afronding van de Levering handelt en communiceert met de Cliënt en De gemeente.

Laat in uw antwoord zien hoe u uw communicatiestrategie in deze concrete situatie toepast. En beschrijf bij uw antwoord concreet wie wat doet, op welk moment, welke informatie wordt verstrekt en hoe de voortgang wordt bewaakt.

Ga in ieder geval in op:

1. **Signalering en eerste communicatie**
   - Hoe snel handelt u nadat de vertraging bekend wordt?
   - Wie neemt contact op met de Cliënt en wie met De gemeente?
   - Welke informatie verstrekt u over de oorzaak en de gevolgen van de vertraging?

2. **Nieuwe planning en verwachtingen**
   - Hoe komt u tot een nieuwe verwachting of leverdatum?
   - Hoe communiceert u deze met de Cliënt?
   - Hoe voorkomt u dat verwachtingen worden gewekt die u niet kunt waarmaken?

3. **Proactieve opvolging**
   - Hoe houdt u de Cliënt gedurende de resterende levertijd op de hoogte?
   - Hoe voorkomt u dat de Cliënt zelf contact moet opnemen om de voortgang te achterhalen?
   - Wat doet u wanneer opnieuw blijkt dat de afgesproken planning niet wordt gehaald?

4. **Nalevering**
   - Hoe wordt de nalevering georganiseerd en bewaakt?
   - Wie is verantwoordelijk voor het informeren van de Cliënt over de voortgang?
   - Hoe zorgt u ervoor dat de nalevering niet uit beeld raakt nadat het hulpmiddel is geleverd?

5. **Vast aanspreekpunt en registratie**
    - Hoe weet de Cliënt bij wie hij terecht kan met vragen?
    - Welke afspraken en contactmomenten registreert u?
    - Hoe bewaakt u dat toegezegde acties en contactmomenten daadwerkelijk worden uitgevoerd?

6. **Afronding**
    - Hoe informeert u de Cliënt dat de levering volledig is afgerond?
    - Hoe controleert u of de Cliënt daadwerkelijk beschikt over een compleet en bruikbaar Hulpmiddel?

Beantwoording SK. B

De beantwoording dient op **maximaal twee (2) pagina's A4** pagina's A4 te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (lettergrootte 11, regelafstand 1.0). Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. **Uw beantwoording maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Inschrijver is gehouden de in de Inschrijving gedane toezeggingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledig en aantoonbaar na te komen. De beschrijving dient concrete meerwaarde te bieden boven hetgeen reeds als eis of verplichting in het Programma van Eisen (PvE) is beschreven. Het enkel beschrijven, herhalen of nader toelichten van de minimumeisen uit het PvE wordt niet als meerwaarde aangemerkt. De meerwaarde dient concreet, onderscheidend en aantoonbaar te zijn en bij te dragen aan een kwalitatief betere uitvoering van de Opdracht.**

C Casus Complexe reparatie (15 punten)

Situatie

Een Cliënt maakt dagelijks gebruik van een elektrisch aangedreven rolstoel. De rolstoel is noodzakelijk om zelfstandig te kunnen verplaatsen en deel te kunnen nemen aan het dagelijks leven.

De Cliënt meldt een storing: de elektrische rolstoel valt regelmatig uit en kan daardoor niet betrouwbaar worden gebruikt.

Inschrijver komt voor een eerste onderzoek op locatie. Tijdens het onderzoek kan de oorzaak niet direct worden vastgesteld. Er is mogelijk sprake van een probleem met de besturing en/of aandrijving. Voor een goede diagnose zijn aanvullende werkzaamheden nodig. Mogelijk moeten onderdelen worden besteld en moet de rolstoel voor nader onderzoek naar de werkplaats.

Na het eerste bezoek blijkt bovendien dat het benodigde onderdeel niet direct beschikbaar is. De reparatie zal daardoor langer duren dan oorspronkelijk verwacht. De Cliënt geeft aan zonder de rolstoel ernstig te worden beperkt in zijn dagelijkse activiteiten en maakt zich zorgen over de duur van de reparatie.

Beschrijf hoe u vanaf de eerste melding van de storing tot en met het volledig herstellen en opnieuw in gebruik nemen van de rolstoel handelt en communiceert.

Laat in uw antwoord zien hoe u in deze situatie regie voert over zowel de reparatie als de communicatie met de Cliënt. Onderbouw uw antwoord met een concrete beschrijving van de door u te nemen stappen. Maak daarbij duidelijk wie verantwoordelijk is voor de communicatie en wie verantwoordelijk is voor de opvolging van acties.

Ga in ieder geval in op:

1.Eerste melding en beoordeling

- Wie neemt de melding in behandeling en wie is verantwoordelijk voor de verdere communicatie?
- Wanneer en hoe wordt de Cliënt geïnformeerd over de afspraak en het verdere proces?
- Hoe beoordeelt u bij de eerste melding de urgentie en de gevolgen van de storing voor de Cliënt?

2. Diagnose en onzekerheid
- Hoe communiceert u wanneer na het eerste onderzoek nog niet duidelijk is wat de oorzaak van de storing is?
- Welke informatie geeft u de Cliënt over wat wel en niet bekend is?
- Hoe zorgt u ervoor dat de Cliënt weet wat de volgende stap is en wanneer hij daarover meer informatie krijgt?

3. Vertraging en voortgang
- Wanneer en hoe informeert u de Cliënt dat de reparatie langer gaat duren?
- Hoe legt u de oorzaak van de vertraging en de gevolgen daarvan uit?
- Hoe communiceert u een nieuwe verwachting of planning?
- Hoe handelt u wanneer ook deze planning niet kan worden gehaald?

4. Onderdelen en reparatie
- Hoe informeert u de Cliënt wanneer een onderdeel moet worden besteld?
- Wie bewaakt de beschikbaarheid en levertijd van het onderdeel?
- Hoe wordt de Cliënt tussentijds geïnformeerd over de voortgang?
- Wat doet u wanneer het onderdeel opnieuw vertraagd is?

5. Tijdelijke of alternatieve oplossing
- Hoe beoordeelt u of een tijdelijke oplossing of vervangend hulpmiddel noodzakelijk is?
- Welke factoren betrekt u daarbij, waaronder de afhankelijkheid van de Cliënt van het hulpmiddel?
- Wie bespreekt de mogelijkheden met de Cliënt en hoe snel wordt hierop gehandeld?
- Hoe communiceert u over de oplossing, de duur ervan en eventuele vervolgstappen?

6. Regie tijdens een langdurige reparatie
- Hoe zorgt u ervoor dat de Cliënt gedurende de reparatie niet zelf achter de voortgang aan hoeft?
- Welke contactmomenten hanteert u wanneer de reparatie meerdere weken duurt?
- Welke informatie ontvangt de Cliënt bij deze contactmomenten?
- Hoe legt u afspraken, toezeggingen en contactmomenten vast en hoe bewaakt u de opvolging?

7. Afronding en nazorg
- Hoe informeert u de Cliënt dat de reparatie gereed is?
- Hoe controleert u samen met de Cliënt of de rolstoel weer naar behoren functioneert?
- Hoe wordt de Cliënt geïnformeerd over eventuele aandachtspunten of nazorg?
- Hoe wordt, conform de eisen uit het Programma van Eisen, na zes weken gecontroleerd of het Hulpmiddel daadwerkelijk goed functioneert?

Beantwoording SK C

De beantwoording dient op **maximaal drie (3) pagina's A4** te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (lettergrootte 11, regelafstand 1.0). Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. **Uw beantwoording maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Inschrijver is gehouden de in de Inschrijving gedane toezeggingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledig en aantoonbaar na te komen.**

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de communicatiestrategie en de casussen wordt in samenhang gekeken naar de mate waarin Inschrijver:

- Aantoonbare meerwaarde biedt voor de Cliënt;
- Communicatie persoonlijk en cliëntgericht maakt;
- Proactief communiceert en daadwerkelijk regie voert;
- Tijdig, duidelijk en transparant communiceert;
- Verwachtingen realistisch en zorgvuldig managet;
- Ook bij problemen, onzekerheid en vertraging verantwoordelijkheid neemt voor de communicatie;
- Rekening houdt met de impact van het ontbreken of niet goed functioneren van een Hulpmiddel op het dagelijks leven van de Cliënt;
- Zorgt voor een duidelijke opvolging van afspraken en acties;
- Communicatie aantoonbaar maakt en gebruikt voor verbetering van de dienstverlening;
- Zijn beschreven werkwijze concreet, uitvoerbaar en onderscheidend maakt.

Inschrijver onderscheidt zich positief wanneer hij niet alleen beschrijft hoe en wanneer hij communiceert, maar vooral laat zien hoe hij vanuit het perspectief van de Cliënt regie voert, onzekerheid wegneemt, verwachtingen managet en voorkomt dat de Cliënt zelf achter de dienstverlening aan moet. Daarnaast toont Inschrijver echt zijn meerwaarde aan in communicatie naar de Client.

De kwaliteitsonderdelen worden eerst door de beoordelingscommissie individueel beoordeeld. Vervolgens zal, per sub-gunningscriterium in consensus één cijfer worden toegekend op basis van de volgende tabel:

Beoordeling sub-gunningscriteria		
Waardering	**Percentages**	**Uitleg**
Uitmuntend	100%	Zeer veel tot maximale toegevoegde waarde voor De gemeente.
Goed	60%	Veel toegevoegde waarde voor De gemeente.
Voldoende	20%	Afdoende toegevoegde waarde voor De gemeente.
Onvoldoende	5%	Ongeschikt voor De gemeente. Uw Inschrijving wordt terzijde gelegd.

Beoordelingscommissie

Ten behoeve van de beoordeling is een deskundige beoordelingscommissie samengesteld uit verschillende disciplines en rollen van of namens de afdeling Maatschappelijk Domein en Samen Doen. De kwaliteitsonderdelen worden zonder voorkennis van de prijzen beoordeeld door de

beoordelingscommissie. Een inkoopadviseur van de Gemeente begeleidt het beoordelingsproces en beoordeelt onafhankelijk van het beoordelingsteam de prijzen.

4.4 Eindbeoordeling

Voor elke Inschrijver worden de gewogen scores per sub gunningscriterium kwaliteit opgeteld tot een cumulatieve score voor de gunningscriteria. Per kwaliteitsonderdeel wordt de score afgerond op twee decimalen.

De gemeente is voornemens de Inschrijver met de meeste aantal punten te contracteren. Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke beoordelingssom behalen bepalen de score(s) van de volgende sub-kwaliteitsonderdelen (in geplaatste volgorde) wie de nummer 1 in de ranking wordt:

1. Score sub-gunningscriterium A Communicatiestrategie (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
2. Score sub- gunningscriterium B, indien dan nog gelijk vervolgens op;
3. Score sub- gunningscriterium C, indien dan nog gelijk vervolgens op;
4. De inschrijfsom (hoe lager hoe beter).

Indien er dan nog een gelijke score is dan bepaald een loting, de ranking.

Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan wordt de rangorde opnieuw bepaald indien de terzijde gelegde Inschrijver de laagste prijs had ingediend (en de punten van de andere Inschrijver hieraan gerelateerd waren). De behaalde scores op het gunningscriterium ‘Prijs’ wordt dan opnieuw berekend en opgeteld bij de reeds toegekende scores op het sub-gunningscriterium ‘Kwaliteit’.

5. Bijlagen

De volgende bijlagen zijn in TenderNed toegevoegd onder het tabblad 'bijlagen'.

- Bijlage A: Checklist in te dienen documenten
- Bijlage 01: Prijzenblad
- Bijlage 02: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 03: Referentieformulier
- Bijlage 04: Programma van Eisen
- Bijlage 05: Concept Raamovereenkomst
- Bijlage 06: VNG Model Algemene inkoopvoorwaarden
- Bijlage 07: Werkwijze SROI
- Bijlage 08: Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 09: Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 10: Verklaring geen Russische betrokkenheid
- Bijlage 11: Verslag marktconsulatie
- Bijlage 12: Productcodelijst
- Bijlage 13: Functionele productcategorieën
- Bijlage 14: Uitstaande bestand