

# Procesdocument – DEEL 1 t/m 3

## Contractering Wmo 2019-2020

Zaaknummer: Z17-000276



gemeente Loon op Zand

En

Gemeente  **Waalwijk**

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
<b>DEEL 1 Procedure.....</b>	<b>4</b>
1 Wettelijk kader .....	4
2 Aanbestedende dienst.....	4
3 Duur van de raamovereenkomst .....	4
4 Toetreding nieuwe aanbieders en wijziging aanbod.....	4
5 Communicatie .....	5
6 Planning .....	5
7 Aanvullende voorwaarden bij de procedure .....	7
8 Voorbehouden.....	8
<b>DEEL 2 Gevraagde dienstverlening .....</b>	<b>9</b>
1 Achtergrond .....	9
2 Toegang .....	9
3 In te kopen ondersteuning .....	10
4 Kwaliteit zorgverlening .....	12
5 Sturen op resultaat .....	13
6 Rechtmatigheid .....	14
7 Budgetten en Tarieven .....	15
<b>DEEL 3 Beoordelingsleidraad .....</b>	<b>16</b>
1 Uitsluitingsgronden.....	16
2 Uitvoeringsvoorwaarden .....	16
3 Minimumeisen .....	16
4 Geschiktheidseisen .....	16
5 Gunningseisen.....	17
6 Verificatiegesprek en screening .....	20
7 Samenvatting.....	21
<b>DEEL 4 Vormvereisten / te gebruiken Formulieren .....</b>	<b>22</b>
<b>DEEL 5 Bijlagen.....</b>	<b>23</b>

### Inleiding

Met ingang van 1 januari 2015 werd de gemeente in het kader van de decentralisatie van de AWBZ verantwoordelijk voor de ondersteuning van inwoners voor de voormalige begeleiding vanuit de AWBZ. Net als in voorgaande jaren zal in deze aanbesteding Hulp bij het Huishouden in de inkoop worden geïntegreerd.

Het gemeentelijke beleid gaat er vanuit dat in eerste instantie een beroep wordt gedaan op de eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheid van inwoners. We streven naar lokale en informele oplossingen waar dat kan, dicht bij de burger. Daarnaast streeft de gemeente ernaar om zo mogelijk de ondersteuning voor bepaalde doelgroepen onder te brengen in het voorliggende veld (buurthuizen, ontmoetingscentra e.d.).

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand hebben voor deze aanbesteding 2019 besloten om gezamenlijk in te kopen. Waalwijk en Loon op Zand houden een nationaal openbare aanbesteding voor de Wmo (de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand sluiten met alle inschrijvers die voldoen aan de in dit document opgenomen geschiktheids- en selectiecriteria elk afzonderlijk een raamovereenkomst.

Aanvullende informatie vindt u in de volgende documenten<sup>1</sup>:

[Verordening maatschappelijke ondersteuning Waalwijk](#)

[Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Waalwijk](#)

[Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2016 Loon op Zand](#)

[Verordening maatschappelijke ondersteuning 2016 Loon op Zand](#)

### Leeswijzer

In dit procesdocument komen aan de orde welke resultaten de gemeenten Waalwijk en Loon op Zand willen bereiken, welke hulp de gemeenten inkopen voor 2019-2020 en mogelijke optie jaren, voor wie die hulp is bestemd, hoe de procedures daarvoor worden doorlopen en aan welke voorwaarden en eisen aanbieders moeten voldoen.

In dit document vindt u DEEL 1 t/m DEEL 3 van de aanbesteding. In DEEL 1 vindt u informatie over de procedure. In DEEL 2 wordt gevraagde dienstverlening omschreven en wat wij van de gecontracteerde aanbieders hierin verwachten. In DEEL 3 staat de beoordelingsleidraad omschreven.

DEEL 4 van de aanbesteding betreft de formulieren die u nodig heeft om in te schrijven op deze aanbesteding. Deze Formulieren worden u separaat toegezonden. Gezien de behoorlijke omvang van DEEL 5 – de bijlagen – worden deze in een apart document beschikbaar gesteld. Het betreft o.a. de productomschrijvingen, tarieven, concept raamovereenkomst en de inkoopvoorwaarden.

---

<sup>1</sup> Dit zijn ten tijde van publicatie de meest recente versies. Mogelijk worden deze gedurende de looptijd van de aanbesteding en het contract aangepast.

## **1 Wettelijk kader**

Gemeenten zijn bij inkoop gehouden aan (Europese) wettelijke bepalingen. De Wet maatschappelijke ondersteuning, Aanbestedingswet 2012 (wijziging 1 juli 2016) met in achtneming van de artikelen 2.38 en 2.39, de gids proportionaliteit en het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid beschrijven de relevante regelgeving. Het betreft een aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten als bedoeld in bijlage XIV van richtlijn 2014/24/EU. De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand hebben derhalve gekozen voor een Nationale Openbare aanbesteding. De gemeenten hebben dit procesdocument opgesteld met daarin opgenomen de kaders, eisen, in te kopen eenheden (producten en arrangementen) en tarifiering. Op basis van dit document wordt u gevraagd een inschrijving te doen.

## **2 Aanbestedende dienst**

Gemeenten Loon op Zand en Waalwijk willen de contractering Wmo 2019-2020 gezamenlijk aanbesteden. De gemeente Waalwijk fungeert als penvoerder. De gemeenten sluiten ieder afzonderlijk een raamovereenkomst met gegunde inschrijvers.

## **3 Duur van de raamovereenkomst**

De raamovereenkomst wordt aangegaan voor een vaste periode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2020. Uitzondering hierop betreffen de "oude producten" groepsbegeleiding (H531, H811, H812, H813, H831, H832, H833, F125 en LS001). Voor deze producten geldt in 2019 een sterfhuisconstructie tot de einddatum van de beschikking indien deze in 2019 afloopt. Voor beschikkingen die na 31 december 2019 aflopen zal in de loop van 2019 een herindicatie plaatsvinden op basis van de contractering van de "nieuwe producten".

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand hebben ieder afzonderlijk twee keer de mogelijkheid de raamovereenkomst (op onderdelen) met 1 jaar te verlengen (contractjaren 2021 en 2022). Dit zal onderling tussen gemeenten worden afgestemd en aan aanbieders tijdig worden gemeld.

Daarnaast hebben de gemeenten de mogelijkheid tot een derde uitloopjaar (contractjaar 2023) met een zogenaamde "sterfhuisconstructie" zodat we gedurende dit jaar zorgcontinuïteit voor de inwoners kunnen borgen terwijl inmiddels een nieuwe raamovereenkomst is afgesloten. Mocht de raamovereenkomst eerder worden beëindigd dan geldt dat betreffende optiejaar als de "sterfhuisconstructie".

Iedere gemeente behoudt afzonderlijk het recht de raamovereenkomst op onderdelen (producten) niet te verlengen. De situatie van het gedeeltelijk niet verlengen van onderdelen kan bijvoorbeeld ontstaan als er sprake is van een wezenlijke wijziging. Voor betreffende onderdelen kunnen gemeenten besluiten een nieuwe aanbesteding in de markt te zetten. De overige producten kunnen dan op het oude contract doorlopen. Immers op elk product kan afzonderlijk worden ingeschreven en kan als een afzonderlijk perceel worden gezien.

Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen ieder afzonderlijk besluiten de overeenkomst gedurende de optiejaar niet te verlengen. Zij dienen dit schriftelijk te melden vóór 1 oktober van het voorafgaande kalenderjaar. Dit is voor het eerst mogelijk voor het contractjaar 2021. Als deze situatie zich voordoet in 2021 of 2022 waarin beëindiging leidt tot discontinuïerend van de dienstverlening aan de inwoner, staat het de gemeenten vrij de raamovereenkomst voor de duur van 6 maanden te verlengen. Het staat de opdrachtnemer niet vrij deze verlenging te weigeren. Indien deze situatie zich voordoet zal opdrachtgever uiterlijk 1 maand voor de voorziene beëindiging onder opgaaf van reden opdrachtnemer informeren.

## **4 Toetreding nieuwe aanbieders en wijziging aanbod**

De opdrachtgevers behouden zich het recht voor om gezamenlijk via deze aanbestedingsleidraad nieuwe aanbieders te contracteren indien er noch voldoende noch passende zorg in natura is gecontracteerd. Deze nieuwe toetreders dienen aan alle gestelde eisen te voldoen en de aanbestedingsprocedure te doorlopen.

Daarnaast bestaat jaarlijks de mogelijkheid om:

1. Nieuwe opdrachtnemers te laten toetreden tot de aanbesteding. Deze aanbieders dienen aantoonbaar de gevraagde begeleiding aan de inwoners te kunnen leveren. De opdrachtgever maakt jaarlijks de aanbestedingsleidraad openbaar voor het volgende contractjaar. Nieuwe aanbieders die zich uiterlijk 31 augustus hebben gemeld bij de gemeenten door een e-mail te zenden aan sociaaldomein@waalwijk.nl, zullen worden meegenomen in de procedure. De ingangsdatum van het contract voor deze nieuwe aanbieders is 1 januari voor het daaropvolgende jaar.
2. Reeds gecontracteerde opdrachtnemers de mogelijkheid te geven hun aanbod uit te breiden voor het volgende contractjaar. De opdrachtgever zal op het moment dat we weten dat het contract wordt verlengd gecontracteerde aanbieders informeren over de inzet van de aanbestedingsleidraad.

## 5 Communicatie

Voor de communicatie geldt het volgende:

### 5.1 Opdrachtgever

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding gebeurt schriftelijk per e-mail en/of per brief. Voor deze aanbesteding is gemeente Waalwijk penvoerder en geldt als contactpersoon en contactadres:

**Gemeente Waalwijk**

t.a.v. Team WijZ (Contractering)

Postbus 10150

5140 GB Waalwijk

**e-mail: [sociaaldomein@waalwijk.nl](mailto:sociaaldomein@waalwijk.nl)**

Een overzicht van contactgegevens van gemeente Waalwijk en Loon op Zand zoals toegangsteams, contractmanagement, Financiën, etc. wordt na contractering verstrekt.

### 5.2 Opdrachtnemer

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand kiezen er in deze procedure voor om de communicatie met de inschrijver zoveel mogelijk langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Om die reden:

- dienen verzoeken om inlichtingen per e-mail te worden ingediend en
- zal de Nota van Inlichtingen op TenderNed publiceren.

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand wensen het contact met inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon. De persoonsgegevens dienen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier 1) te worden vermeld.

## 6 Planning

In het onderstaande overzicht is de streefdatum van de planning weergegeven.

Datum	Actie
24 mei 2018	Publicatie procesdocument
11 juni 2019	Uiterste termijn schriftelijk indienen van vragen door potentiële inschrijvers
21 juni 2018	Publicatie Nota van Inlichtingen
20 augustus 2018	Sluitingstermijn inschrijving
Week 34	Beoordeling inschrijving
Week 35 t/m 36	Verificatiegesprekken
Week 38	Voornemen tot gunning bekend maken
20 dagen na voornemen tot gunning	Definitieve gunning van de opdracht
1 januari 2019	Ingangsdatum nieuwe contract

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand behouden zich het recht voor om:

- De aanbestedingsprocedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten, af te breken en/of te beëindigen;
- De tijdsplanning te wijzigen;
- De opdracht (eventueel) niet te gunnen.

Bovenstaande kan niet leiden tot enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid jegens de inschrijvers. Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij meedoen aan deze procedure voor eigen rekening en risico.

### 6.1 Indienen van vragen en nota van inlichtingen (NVI)

Verdere vragen en opmerkingen over de notulen, het procesdocument, de concept raamovereenkomst en aanvullende stukken kunnen tot en met de datum uit het tijdschema schriftelijk (per email:

**[sociaaldomein@waalwijk.nl](mailto:sociaaldomein@waalwijk.nl)) worden gesteld onder vermelding van "vragen procedure: Contractering Wmo 2019-2020".**

Hierbij dient aangegeven te worden op welk deel van het procesdocument of concept raamovereenkomst de vraag betrekking heeft (document, hoofdstuk/paragraaf en paginanummer vermelden). De vragen dienen opvolgend te

worden genummerd en in een **Excel document** (geen Word of pdf) aangeleverd te worden. Zie hiervoor de separate bijlage.

Inschrijver draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door de gemeente Waalwijk.

Van de antwoorden op de gestelde vragen wordt door de gemeenten Waalwijk en Loon op Zand een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen opgemaakt. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van het procesdocument.

De gemeenten behouden zich het recht voor om tekstvoorstellen op de (concept) raamovereenkomst al dan niet over te nemen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen dient de aanbieder onvoorwaardelijk te accepteren.

## **6.2 Inschrijving**

### **6.2.1 Tijd en plaats indienen inschrijving**

De inschrijving moet uiterlijk op **20 augustus 2018** ontvangen zijn door een e-mail te zenden aan **sociaaldomein@waalwijk.nl**.

We kunnen maximaal 10MB per e-mail ontvangen. Mocht het bestand groter zijn, dan graag in een zip-bestand of twee e-mails verzenden, met een duidelijke verwijzing naar elkaar. U ontvangt een ontvangstbevestiging per verzonden e-mail.

Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ontvangen zijn ongeldig en worden uitgesloten van de procedure.

Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens of verklaringen, berust bij inschrijver en kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling of puntenverlies bij de beoordeling van de gunningcriteria.

Een inschrijver kan zijn inschrijving na de sluitingstermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door de inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de inschrijver zijn inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van wat is aangeboden.

De Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het procesdocument en bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

### **6.2.2 Geldigheidsduur inschrijving**

De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 100 dagen gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening 15 dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.

## **6.3 Samenwerkingsverbanden**

Een rechtspersoon kan zich slechts één maal aanmelden als inschrijver: of zelfstandig of in combinatie. Het na selectie vormen van combinaties anders dan waarvoor aanmelding heeft plaatsgevonden is niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting.

Indien inschrijver niet zelfstandig de in dit procesdocument gevraagde diensten kan of wenst te leveren, is het mogelijk om aan te melden in samenwerking met (een) andere onderneming(en). Maak hiervoor gebruik van DEEL 4 formulier 1 UEA. Aanmelden in samenwerking kan op twee manieren:

### **6.3.1 In combinatie**

Inschrijven in combinatie met andere ondernemingen kan als een samenwerkingsverband waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband verklaart hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de aanmelding en eventuele inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De combinatie dient gezamenlijk te voldoen aan de selectiecriteria. Een combinatie geldt als één inschrijver.

Indien er als combinatie wordt ingeschreven wordt aan de inschrijving toegevoegd:

- een verklaring van alle aan de combinatie deelnemende partijen waarin één partij wordt aangewezen als penvoerder voor de gehele combinatie.

Na inschrijving kan de combinatie niet meer van deelnemers / combinanten wisselen.

### 6.3.2 Als hoofdaannemer / onderaannemer

Het is toegestaan om te werken met onderaanneming. De inschrijver (hoofdaannemer) is en blijft aansprakelijk voor het nakomen van de Raamovereenkomst indien de aanbieding wordt geaccepteerd.

Indien er sprake is van 2 dochters van eenzelfde holding/moedermaatschappij die een zelfstandige rechtspersoonlijkheid zijn, worden zij als twee partijen gezien. Het is mogelijk om als hoofd-onderaannemersconstructie in te schrijven. De inschrijver (hoofdaannemer) is en blijft aansprakelijk voor het nakomen van de raamovereenkomst.

### 6.3.3 Holdingmaatschappij

Indien de inschrijver deel uitmaakt van een concern/holdingmaatschappij en voor het voldoen aan selectiecriteria gebruik maakt van gegevens of documenten van de concern/holdingmaatschappij dan dient DEEL 4 formulier 1 UEA door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend.

## 6.4 Gunning

Zie hiervoor DEEL 3 van dit procesdocument.

## 6.5 Raamovereenkomst

In DEEL 5, Bijlage 9 doen wij u een concept raamovereenkomst toekomen. De definitieve raamovereenkomst zal u later worden toegezonden conform de procedure die in dit procesdocument is omschreven. Voor deze raamovereenkomst geldt geen afnameverplichting of budgetgarantie maar stelt het kader waarbinnen de dienstverlening dient plaats te vinden op het moment dat de gemeente de dienstverlening afneemt.

## 7 Aanvullende voorwaarden bij de procedure

1. Door ondertekening van Formulier 2 (DEEL 4) van dit procesdocument verklaart inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met dit document.
2. Aan dit procesdocument en het doen van een inschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Dit procesdocument is met grote zorg samengesteld. Mocht de inschrijver echter onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht en / of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur constateren of anderszins bezwaren hebben tegen de aanbestedingsprocedure en de daarin gestelde voorwaarden en eisen, dan wordt de inschrijver verzocht hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor publicatie van de nota van inlichtingen, schriftelijk melding te maken bij de Aanbestedende Dienst om zo nodig een en ander te (kunnen) corrigeren of bij te (kunnen) stellen. Maakt een ondernemer van vorenbedoelde gelegenheid geen gebruik, dan is dat voor het risico van die inschrijver en mogen de opdrachtgever en de overige inschrijvers er in beginsel gerechtvaardigd op vertrouwen, dat terzake geen onduidelijkheden en / of bezwaren aanwezig zijn / waren. "Proactief" reageren en handelen is in onderhavig verband (dringend) gewenst en vereist.
4. Mocht de inschrijver een klacht hebben over de procedure of een onderdeel daarvan, dan dient men deze klacht schriftelijk te melden bij de gemeente. De inschrijver kan een klacht indienen bij de klachtenprocedure van de gemeente Waalwijk middels een e-mail aan [info@waalwijk.nl](mailto:info@waalwijk.nl). Dit meldpunt is enkel beschikbaar gesteld voor klachten, niet voor het indienen van vragen. Het indienen van een klacht kent geen opschortende termijn voor de procedure. De klachtenprocedure is conform het advies klachten afhandeling bij aanbesteden.
5. Op de procedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.
6. Bij constatering dat de gegadigde over deze procedure enig contact heeft gezocht met medewerkers van de gemeenten Waalwijk en/of Loon op Zand, collegeleden of het projectteam, uitgezonderd contact volgens bovenstaande procedure, waar dusdanig informatie is verstrekt welke gevolgen heeft voor de procedure, kan de inschrijver niet meer voor beoordeling in aanmerking komen en kan worden uitgesloten van de procedure.
7. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding.
8. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende

Dienst. Potentiële inschrijvers mogen voor het opstellen van de offerte een beperkt aantal kopieën maken.

9. Dit procesdocument en de daarop ingediende inschrijvingen bevatten vertrouwelijke informatie en dienen als zodanig te worden behandeld. Alle informatie mag uitsluitend gebruikt worden in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan. Deze bepaling geldt zowel voor de Aanbestedende Dienst als de inschrijver.
10. De opgeleverde documenten, geleverde goederen e.d. tijdens deze procedure en de uitvoering daarvan worden eigendom van opdrachtgever. Dus de door inschrijver verstrekte informatie wordt niet geretourneerd.
11. Voor zover de bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde waarbij het hoger
  1. deze raamovereenkomst,
  2. nota van inlichtingen,
  3. dit procesdocument,
  4. inkoopvoorwaarden leveringen en diensten gemeente Waalwijk (model VNG),
  5. aanbieding van opdrachtnemer (inclusief mogelijk verslag van het verificatiegesprek) voor die onderdelen die door de Aanbestedende dienst zijn gegund.

In geval van een Addendum op de raamovereenkomst prevaleert dit addendum boven de raamovereenkomst.

## **8 Voorbehouden**

De gemeenten hanteren de volgende voorbehouden:

- De in dit procesdocument gestelde eisen en voorwaarden zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de gemeenten. Ontwikkelingen in de markt kunnen voor de gemeenten aanleiding zijn om van inschrijvers te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.
- Aanvullende opdrachten kunnen alleen dan worden toegevoegd aan deze raamovereenkomst wanneer deze ten tijde van de publicatie van de opdracht niet voorzien waren en derhalve niet konden worden opgenomen in de opdracht, maar wel logischerwijs horen bij de opdracht.

De gemeenten behouden zich het recht voor om:

- De gemaakte afspraken bij verandering van het budgettaire kader of als het regelgevend kader of de wijziging daarvan daar aanleiding toe geeft, aan te passen.
- een correctie in op de aanbestedingsprocedure toe te passen, als na bekendmaking maatregelen door de overheid worden getroffen die van invloed hierop zijn of voortschrijdend inzicht op basis van ontwikkelingen in de Wmo. Mocht hiervan sprake zijn nadat de sluitingsdatum is verstreken, dan krijgen de inschrijvers de mogelijkheid hun aanbieding aan te passen.
- de inkoopprocedure tussentijds, tijdelijk of definitief, om redenen die voor de gemeenten overtuigend zijn, geheel of gedeeltelijk aan te passen of op te schorten. Hieronder verstaan de gemeenten mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen of gerechtelijke uitspraken. De inschrijvers worden hierover zo snel mogelijk geïnformeerd.
- besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens voorbereiding van dit document bij de gemeenten niet bekend waren of die de gemeenten niet kon voorzien.

Bovenstaande kan niet leiden tot enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid jegens de inschrijvers.

Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij meedoen aan deze procedure voor eigen rekening en risico.



### 1       Achtergrond

Als gevolg van de vergrijzing en de toegenomen extramuralisering verwachten de gemeenten Waalwijk en Loon op Zand komende jaren een groter beroep op de Wmo en daaraan voorliggende voorzieningen. We verwachten een toename van dagbesteding op indicatie door gecontracteerde aanbieders die gespecialiseerd zijn in zorg voor specifieke doelgroepen. Maar ook een stijgende behoefte aan laagdrempelige dagactiviteiten in de wijk, waar wijkbewoners ongeacht beperkingen aan kunnen deelnemen. Wij denken dat veel te winnen is met een goede afstemming en samenwerking tussen aanbieders en (wijk)accommodaties. Gemeenten Waalwijk en Loon op Zand gaan dit, samen met partijen die daaraan willen bijdragen, hier de komende periode verdere invulling aan geven. Dit om aan de groeiende behoefte aan dagbesteding in de wijk tegemoet te komen.

Waar de gemeenten sinds de transitie van 2015 de oude producten vanuit de AWBZ heeft overgenomen zodat continuïteit van de zorgverlening kon worden gegarandeerd, willen de gemeenten momenteel een optimalisatieslag maken. De grootste wijziging vindt plaats binnen de dagbesteding. Er is gekozen om de oude NZA indeling (per doelgroep en zorgzwaarte) los te laten en de dagbestedingsproducten op inhoud aan te besteden. Deze overgang zorgt naast een grotere focus op de inhoud van de producten ook voor een versimpeling van de indicatiestelling en daarmee een verlichting van de administratieve lasten. Daarnaast biedt deze aanbesteding meer ruimte om:

- Voor specifieke doelgroepen zorg op maat in te kopen;
- zorg waar mogelijk lokaal te organiseren;
- meer in te zetten op preventie;
- flexibeler zorg in te kopen waarbij op- en afschaling mogelijk is.

Ondersteuning is succesvol als er is voldaan aan de drie gestelde criteria: De inwoner staat in zijn eigen kracht, de gestelde doelen zijn gehaald en de bejegening, dus de manier waarop met de inwoner is omgegaan, wordt positief ervaren. Dit wordt de basis waarop de relatie met organisaties die betaalde ondersteuning geven wordt ingezet, de wijze waarop wordt verantwoord en daarmee de graadmeter voor de geleverde kwaliteit.

### 2       Toegang

#### 2.1    Werkwijze

Een goede toegang kan bijdragen aan het bereiken van de gestelde doelstellingen en ambities. Gemeenten in Nederland hebben verschillende keuzes gemaakt bij het vormgeven van de toegang.

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand hebben ervoor gekozen het wijkgericht werken door te ontwikkelen. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers van de toegangsteams en het voorliggend veld elkaar goed weten te vinden qua casuïstiek. Desalniettemin behouden we als gemeenten de regie inzake de formele processen (beschikkingen) en laten dat niet over aan zorgprofessionals<sup>2</sup>.

Bij een ondersteuningsvraag kan een burger zelf contact opnemen met het toegangsteam. Indien de burger dit zelf niet kan, kan samen met een vertrouwenspersoon, aanbieder of onafhankelijke cliëntondersteuner contact worden opgenomen. Alle burgers uit Waalwijk die ondersteuning wensen van de gemeente dienen in eerste instantie te onderzoeken of hun vraag kan worden beantwoord via een digitale hulpwijzer: de Waalwijzer. In Loon op Zand kan de aanmelding digitaal, schriftelijk of telefonisch plaatsvinden bij het Servicepunt Welzijn, Wonen en Zorg van de gemeente. Daarnaast kan een aanmelding rechtstreeks binnenkomen via (de inloopsprekken van) de wijkteams.

Er vindt een eerste "quick-scan" plaats, waarmee langs de verschillende leefgebieden een beeld wordt gevormd over de zorgbehoefte en de mate van zelfredzaamheid van de burger. Door middel van een huisbezoek bij de burger/het betreffende gezin wordt de ervaren problematiek in kaart gebracht.

Naar aanleiding van het huisbezoek wordt een gespreksverslag en/of een Plan van Aanpak (PvA) opgesteld, waarin per leefgebied wordt aangegeven wat de situatie is. Hierin worden zowel de te behalen resultaten benoemd, als de te bewandelen weg om daar te komen. Een ondertekend gespreksverslag of PvA wordt als praktisch en juridisch document gebruikt om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening te doen. Wanneer een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo wordt afgegeven, wordt dit als Zorg in natura (Zin) ingezet via een ingekochte aanbieder.

Een maatwerkvoorziening in de vorm van een Persoonsgebonden budget (Pgb) wordt alleen verstrekt indien de burger dit gemotiveerd vraagt, de burger of zijn netwerk in staat is een Pgb te beheren en de kwaliteit van het product of de dienstverlening vergelijkbaar is met het gecontracteerde aanbod. Deze criteria zijn verder vastgelegd in de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning.

<sup>2</sup> De wijze waarop de modellen functioneren staat beschreven in de beleidsregels.

## **2.2 Team WijZ Waalwijk**

Team WijZ is het toegangsteam van gemeente Waalwijk en wordt gevormd door adviseurs klantbegeleiding voor de enkelvoudige ondersteuningsvragen en coaches voor de meervoudige problematieken op meerdere levensgebieden. Zowel de adviseurs klantbegeleiding als de coaches zijn generalisten, maar met elk hun eigen specialistische kennis. Zij zijn aangesteld als procesregisseur en bieden zelf geen hulpverlening.

De teams zijn samengesteld op basis van de benodigde deskundigheid.

Ook is er een nauwe samenwerking met externe partners, waaronder het medische/zorgdomein, handhaving, politie, Veilig Thuis, Baanbrekers, woningbouwcorporaties etc.

Vanaf oktober 2018 gaan de adviseurs en coaches in drie gebieden werken en niet meer gemeentebreed. Dit om meer aansluiting te vinden met partners in het voorliggend veld en meer eigenaarschap te krijgen over dat gebied. Hierover worden aanbieders te zijner tijd geïnformeerd.

## **2.3 Servicepunt Wonen Welzijn en Zorg Loon op Zand**

De gemeente Loon op Zand heeft één uitvoeringsafdeling voor alle aanvragen in het sociaal domein genaamd Servicepunt Wonen Welzijn en Werk (verkort: Servicepunt). Afgifte en beoordeling van alle maatwerkindicaties lopen via het Servicepunt. De clusters jeugd, Wmo en schuldhulpverlening/statushoudersbegeleiding zijn alle bemensd met zorgprofessionals en proberen integraal samen te werken om samen met de inwoner en zijn netwerk te komen tot 1 plan, 1 aanpak voor de inwoner en/of de leefeenheid waar hij deel van uit maakt.

# **3 In te kopen ondersteuning**

## **3.1 Wmo nieuw**

In het onderstaande overzicht staat de in te kopen begeleiding die middels deze aanbestedingsprocedure wordt gecontracteerd.

- Begeleiding individueel
  - Basis
  - Specialistisch
- Hulp bij het huishouden
  - HBH1 (alleen voor Waalwijk)
  - HBH2
  - Praktische thuisondersteuning
- Begeleiding groep / dagbesteding
  - Recreatief
  - Ontwikkelingsgericht
  - Arbeidsmatig
- Arrangement dementie
- Toeslagen
  - Individuele begeleiding PSY (licht en zwaar)
  - Assistentie bij dagbesteding
  - Vervoer naar dagbesteding

### **Hierbij hanteren we de volgende uitgangspunten**

- De regie op inzet (van de soort) maatwerkvoorzieningen en de zorgintensiteit ligt uitsluitend bij de toegangsteams. Hierdoor kan zoveel mogelijk maatwerk worden geboden aan de inwoner. Hiervoor is flexibiliteit van het zorgaanbod (markt) als op- en afschalen van ondersteuning (product) noodzakelijk.
- Borging van kwalitatief goede ondersteuning en monitoring vindt plaats op basis van sturing (niet afrekenen) op resultaten. Samen met aanbieders zal gedurende de contractperiode worden afgestemd hoe we gezamenlijk tot verbeteringen komen.
- Waar mogelijk worden voorliggende voorzieningen ingezet of wordt gekeken waar preventief kortlopende ondersteuning een verbetering oplevert met betrekking tot beschikbaarheid en betaalbaarheid van de maatwerkvoorzieningen.
- Het productaanbod van individuele begeleiding en dagbesteding wordt vereenvoudigd waarbij een duidelijker onderscheid wordt gehanteerd tussen preventieve inzet, maatwerk basis en maatwerk specialistische begeleiding. Hierbij is uitgegaan van een specifieke ondersteuningsbehoefte per doelgroep.

Voor een uitgebreide beschrijving van de in te kopen producten en arrangementen met een specificatie van doelgroepen, productcodes en tarieven verwijzen wij u naar DEEL 5, Bijlagen 1 t/m 4.

## 3.2 Wmo overgangsrecht

### 3.2.1 Overgangsrecht dagbesteding

Om te zorgen voor een soepele overgang van de huidige contractering (2018) naar de nieuwe contractering (2019) dienen de aanbieders die in 2018 reeds ondersteuning leveren akkoord te gaan met het leveren van de "oude" producten voor dagbesteding. Het betreft hier een overgangsrecht van lopende beschikkingen voor dagbesteding. Het betreft een sterfhuisconstructie tot de einddatum van de beschikking indien deze in 2019 afloopt. Voor beschikkingen die na 31 december 2019 aflopen zal in de loop van 2019 een herindicatie plaatsvinden op basis van de contractering van de "nieuwe" producten.

Uitzondering hierop betreft de dagbesteding Zintuiglijk Gehandicapten (ZG), waarvoor in 2019 wordt aangesloten bij de landelijke contractering van de VNG.

Omdat we de ondersteuning van de dagbesteding niet één op één kunnen overzetten, worden in DEEL 5, Bijlage 4 nieuwe tarieven vermeld die gelden tot de beschikking afloopt of uiterlijk per 31 december 2019. Er is sprake van een sterfhuisconstructie en de "oude" producten dagbesteding zullen in 2020 niet worden verlengd.

### 3.2.2 Overige producten

- De lopende beschikkingen op basis van individuele begeleiding en/of hulp bij het huishouden en/of vervoer zullen per 1 januari 2019 automatisch administratief worden omgezet naar de nieuwe gecontracteerde producten (3.1). Hierbij zal geen gebruik worden gemaakt naar een automatische omzetting naar een arrangement. Zie DEEL 5 Bijlage 3 hoe deze conversie zal plaatsvinden. U dient dus rekening te houden dat u per 1 januari 2019 op de juiste nieuwe productcodes declareert.
- De persoonlijke verzorging komt als product per 1 januari 2019 te vervallen. Dit geldt tevens voor de producten H533 Module cliëntmerk PG en H800 Module cliëntmerk SOM. Het beperkt aantal inwoners voor wie deze ondersteuning reeds is ingezet, krijgen in 2018 een herindicatie.
- Momenteel heeft de gemeente Waalwijk geen lopende beschikkingen voor kortdurend verblijf. Mochten deze in 2018 na afronding van deze aanbesteding nog worden toegekend, dan zullen hiervoor aparte afspraken worden gemaakt. Loon op Zand organiseert (buiten deze aanbesteding om) kortdurend verblijf in 2019 voor de inwoners die een doorlopende indicatie hebben.

Mede afhankelijk van de beslissing van de overheid ten aanzien van de eigen bijdrage voor 2019 (wel of geen abonnementstarief) kan dit consequenties hebben van het al dan niet opnieuw (moeten) afgeven van een beschikking aan de inwoner. Zodra hier meer over bekend is, zullen gemeenten hierover beslissen en inwoners en aanbieders hierover informeren.

### 3.2.3 Aanbieder schrijft niet in op deze aanbesteding

Indien een in 2018 reeds gecontracteerde aanbieder niet inschrijft op deze aanbesteding, zullen met deze aanbieder afzonderlijke maatwerkafspraken worden gemaakt voor overdracht van inwoners.

## 3.3 Ondersteuning die niet onder deze aanbesteding valt

Ter verduidelijking: de volgende ondersteuning valt **niet** onder deze aanbesteding:

1. Voorliggende en Algemene voorzieningen worden niet als maatwerk gecontracteerd. Waar noodzakelijk kan een subsidie worden aangevraagd. Deze producten zijn niet in deze aanbesteding opgenomen.
2. De ondersteuning waar het de doelgroep "verwarde personen" betreft valt niet onder deze aanbesteding en zal regionaal in regio Hart van Brabant worden gecontracteerd.
3. De volgende (specialistische) maatwerkvoorziening vallen ook buiten deze aanbesteding en zullen afzonderlijk worden gecontracteerd. Het gaat hier veelal om zeer specialistische ondersteuning met een geringe omzet die enkel door één of een beperkt aantal aanbieders kan worden geleverd of betreft maatwerk voor een andere doelgroep. Te denken valt aan:
  - a. Intensieve individuele begeleiding voor uitbehandelde onbegeleidbare personen,
  - b. Kortdurend verblijf (respijtzorg),
  - c. Individuele begeleiding en dagbesteding voor inwoners met een visuele en/of auditieve beperking (ZG),
  - d. Aware,
  - e. Critical Time Intervention (CTI),
  - f. Mantelzorgondersteuning gericht op de mantelzorger zelf,
  - g. Ondersteuning voor inwoners met zorgmijndend gedrag.
4. Arbeidsmatige dagbesteding waarbij een re-integratie en/of onderwijscomponent is opgenomen. Momenteel wordt deze ondersteuning vanuit Baanbrekers (het werkbedrijf van gemeente Waalwijk, Loon op Zand en Heusden) georganiseerd. Er loopt een onderzoek hoe Baanbrekers zich de komende jaren gaat positioneren waar het re-integratie betreft van inwoners met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt.

In afwachting van de uitkomst en uitwerking van dit onderzoek, zal op een later tijdstip worden besloten of deze ondersteuning via Baanbrekers blijft lopen of dat deze ondersteuning middels ondersteuning vanuit de Wmo zal worden gecontracteerd.

## 4 Kwaliteit zorgverlening

### 4.1 Visie op kwaliteit

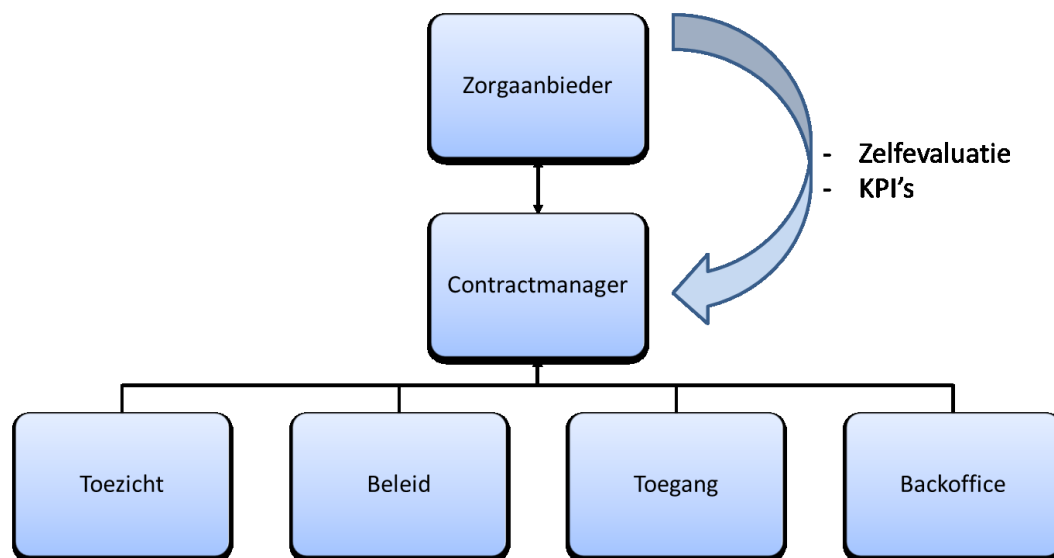
De ervaren kwaliteit van zorg wordt grotendeels bepaald door de relatie tussen de inwoner en de zorgverlener (de 'zachte' eisen). Tegelijkertijd is de kwaliteit van de relatie niet in inkoopvoorwaarden te omschrijven. De 'harde' eisen zijn wel in inkoopvoorwaarden te beschrijven, maar niet bepalend voor de kwaliteit van zorg. De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand kiezen er daarom voor om de toetredingseisen zo beperkt mogelijk te houden. In plaats daarvan steken de gemeenten de komende jaren in op het ophalen van kwaliteitsinformatie bij inwoners, aanbieders en de eigen organisatie, om op basis daarvan te kunnen sturen op kwaliteit. In deze paragraaf beschrijven we hoe dit kwaliteitsmanagement eruit komt te zien.

### 4.2 Uitgangspunten

- De nadruk ligt op de (ervaren) kwaliteit van zorg en ondersteuning vanuit de inwoner;
- Gemeentelijke beeldvorming over kwaliteit door gesprekken met inwoners, aanbieders en andere stakeholders. De nadruk ligt op proactief toezicht en actief contractmanagement;
- Aanbieders hebben de inhoudelijke kennis. Dit betekent dus ook dat aanbieders de ruimte krijgen om gezamenlijk de inhoudelijke onderwerpen te bepalen daar waar het gaat om kwaliteitsverbetering. De contractmanager werkt vanuit het principe 'vertrouw maar verifieer'.

### 4.3 Kwaliteitsmanagement

De gemeenten steken in op continue kwaliteitsverbetering door een PDCA-cyclus in te richten voor kwaliteitsmanagement. Hieronder wordt toegelicht wat hiermee wordt bedoeld. De gemeentelijke organisatie wordt ingericht om vanuit verschillende invalshoeken beelden te krijgen over kwaliteit. Deze beelden worden door de contractmanager verzameld. Zie onderstaande figuur. Daarnaast leveren aanbieder jaarlijks, volgens een (te ontwikkelen) format, een zelfevaluatie aan ten aanzien van hun geboden kwaliteit van zorg in de Wmo en de verbeterpunten voor het volgende jaar. Bij het aanleveren van de zelfevaluatie worden ook de Kritieke Prestatie Indicatoren meegenomen (zie paragraaf 4.4).



### 4.4 Kritieke prestatie indicatoren

De gemeenten willen in 2019 en 2020 een (beperkt) aantal kwaliteitsindicatoren ontwikkelen. Een indicator is succesvol als de marktpartijen achter de indicator staan. Het opleggen van een indicator levert de gemeente niet de kwaliteitsinformatie op die zij graag wil hebben; definities en uitkomsten van een KPI zijn namelijk altijd aan interpretatie onderhevig.

De aanbieders hebben de inhoudelijke kennis. Wij willen de indicatoren graag samen met de aanbieders ontwikkelen. Zij hebben inspraak in de thema's, de operationalisering en de manier van uitvragen van de indicatoren. Wij verwachten dat de thema's voor de indicatoren voortkomen uit de zelfevaluatie van de aanbieders.

Een indicator moet informatie geven over de kwaliteit van zorg en/of over de werking van het beleid in het sociaal domein. Om dit te bereiken hebben we (soms) gevoelige informatie nodig over het presteren van aanbieders. Als een aanbieder hier financieel op afgerekend wordt ontstaan sociaal wenselijke antwoorden. De indicatoren worden

daarom alleen gebruikt voor kwaliteitsverbetering en hebben geen directe financiële consequenties. Daarvoor zijn indicatoren onvoldoende valide en betrouwbaar te krijgen. Wel worden de indicatoren gebruikt in de gesprekken tussen de aanbieder en de contractmanager om te komen tot kwaliteitsverbetering.

#### **4.5 Zelfevaluatie**

De gemeenten Waalwijk en Loon op Zand volgen met het principe van zelfevaluatie recente ontwikkelingen in zorg en welzijn. De resultaten van deze werkwijze in bijvoorbeeld het nieuwe kwaliteitskader gehandicaptenzorg en het horizontale toezicht bij zorgverzekeraars zijn veelbelovend.

De gemeenten geven zelfevaluatie vorm door middel van het ontwikkelen van een format waarin aanbieders in 1-3 A4 aangeven hoe zij bezig zijn met kwaliteit. Dit format wordt samen met aanbieders ontwikkeld in 2018/2019, maar bevat in ieder geval de mate van cliënttevredenheid, de score op de KPI's, de inhoudelijke en financiële ontwikkelingen en de werking van het eigen kwaliteitsbeleid, inclusief de hieruit voortvloeiende verbeterplannen. Aanbieders leveren jaarlijks de zelfevaluatie aan bij de contractmanager. Afwijking van het format is slechts toegestaan na toestemming van de contractmanager (bijvoorbeeld omdat een aanbieder vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg al een eigen werkwijze heeft ontwikkeld).

De aanbieder bepaalt in overleg met de contractmanager wanneer het jaarlijkse moment is om de zelfevaluatie aan te leveren. Dit hoeft niet per kalenderjaar te zijn. De uitzonder hierop is dat begin 2019, uiterlijk na een halfjaar, aanbieders een ingevuld format aanleveren als '0-meting'. Deze 0-meting geldt niet als de eerste jaarlijkse aanlevering. In 2019 leveren aanbieders dus 2x de zelfevaluatie aan.

#### **4.6 Werkwijze zelfevaluatie en contractmanagement**

Naar aanleiding van de zelfevaluatie (inclusief KPI's) en de interne signalen scoort de contractmanager de aanbieder. Hierbij geldt:

1. Organisatie scoort voldoende: geen actie
2. Organisatie voldoet niet, er zijn aandachtspunten: actie
3. Organisatie vertoont gebreken op essentiële onderwerpen, (directe) actie gewenst: actie

Op basis van de score bepaalt de contractmanager het vervolg.

##### **1. Gesprek**

Wanneer een actie vereist is, betekent dit altijd eerst een gesprek tussen de betreffende aanbieder en de contractmanager. In dat gesprek worden afspraken gemaakt over de door te voeren verbeteringen, de termijn waarop deze plaats moeten vinden en hoe deze gerapporteerd dienen te worden. Dit wordt schriftelijk bevestigd waarbij een hersteltermijn gegeven wordt.

##### **2. Gesprek heeft weinig effect**

Wanneer binnen de gegeven hersteltermijn geen aantoonbare verbetering is geconstateerd, worden:

- nieuwe inwoners niet meer naar de betreffende aanbieder doorverwezen (ook niet via PGB);
- indien de contractmanager dit nodig acht worden betalingen aan de aanbieder opgeschort.

Daarnaast wordt er een nieuwe hersteltermijn gegeven aan de aanbieder om de verbeteringen door te voeren. De bovengenoemde sancties worden opgeheven nadat de afgesproken verbeteringen zijn aangetoond en beide partijen het erover eens zijn dat deze verbeteringen in de praktijk zijn gebracht.

##### **3. Gesprek en sancties hebben geen effect:**

Wanneer binnen de afgesproken termijn stappen 1 en 2 niet tot verbetering heeft geleid, wordt de overeenkomst met de Aanbieder per direct ontbonden. Hierbij worden de inwoners herplaatst. Hierbij geldt de reguliere afspraken over de warme overdracht van inwoners naar een nieuwe aanbieder.

##### *College*

Voor alle stappen geldt dat de aanbieder mondeling en schriftelijk wordt geïnformeerd over de maatregelen. Ook kan het nodig zijn het College van Burgemeester en Wethouders hierover te informeren. Het College van Burgemeester en Wethouders informeert de gemeenteraad naar eigen inzicht.

## **5 Sturen op resultaat**

Contracting van aanbieders vindt plaats op basis van een inspanningsverplichting. Het al dan niet behalen van resultaten (geformuleerd in het Plan van Aanpak van de inwoner) heeft geen gevolgen voor de afrekening, maar is wel een te bespreken onderwerp bij periodiek overleg in het kader van contractmanagement. De gemeenten monitoren in dat kader de ervaringen met aanbieder als samenwerkingspartner. Contractmanagement is dan gericht op verbetering van effectiviteit van dienstverlening van de aanbieder.

Op cliëntniveau streven de gemeenten naar monitoring van de resultaten, zoals met inwoner overeengekomen en neergelegd in het Plan van Aanpak en de bijdrage van aanbieder aan de behaalde resultaten. De wijze waarop de

gemeenten dat doen is op dit moment nog ontwikkeling. Het streven is een werkwijze die zo uit gaat van (waarneembare) indicatoren, die het mogelijk maakt de ontwikkeling van de inwoner te volgen van op de relevante levensdomeinen van de inwoner en diens tevredenheid met de geboden ondersteuning.

## 6 Rechtmatigheid

### 6.1 Klachten

Aanbieders maken altijd melding per e-mail bij opdrachtgever als er een klacht is ingediend over de geboden Maatwerk Ondersteuning. Per klacht levert de aanbieder een melding aan met daarbij de aard, oorzaak en oplossing van de klacht. De gemeente verzamelt deze meldingen. Tijdens de contractgesprekken komen ontvangen klachten aan de orde. Meldingen dienen te worden aangeleverd via:

- Voor Waalwijk: [sociaaldomein@waalwijk.nl](mailto:sociaaldomein@waalwijk.nl)
- Voor Loon op Zand: [zorginkoop@loonopzand.nl](mailto:zorginkoop@loonopzand.nl) met als onderwerp: '**klacht maatwerkondersteuning**'.

### 6.2 Controle

Voor de financiële verantwoording en controle sluiten de gemeenten aan bij het landelijke accountantsprotocol Wmo. Hiermee wordt op eenduidige wijze financiële verantwoording afgelegd over geleverde diensten. Het algemene normen- en toetsingskader van dit protocol is gericht op vier algemene aspecten:

- Het recht op het verstrekken van zorg;
- De bepaling van de omvang van zorg;
- De vereisten aan de declaratie;
- Het aantonen van de levering van zorg.

Ten behoeve van de verantwoording en de controle vragen wij de aanbieder jaarlijks een productie-verantwoording Wmo aan te leveren. Naast de productieverantwoording verzoekt de gemeente Waalwijk een algemene accountantsverklaring aan te leveren als u over het desbetreffende jaar meer dan €125.000,- aan zorg in het kader van de Wmo hebt geleverd aan inwoners van de gemeente.

In de gemeente Loon op Zand dient u ook een algemene accountantsverklaring aan te leveren, maar gezien de omvang van de gemeente Loon op Zand zal het bedrag lager liggen dan € 125.000,00. De afgelopen jaren was het bedrag gebaseerd op een 80%-20% verdeling van het gedeclareerde totaalbedrag. Aan de groep aanbieders die cumulatief 80% van het totaalbedrag als marktaandeel heeft zal een algemene accountantsverklaring worden gevraagd. Ter indicatie de grens van 2016 en 2017 lag tussen de € 50.000,00 en € 55.000,00 omzet per jaar, per aanbieder.

Meer informatie over het landelijk accountantsprotocol vindt u op [www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl)

Naast bovenstaande financiële controle kan de gemeente gebruik maken van andere vormen van controle waarbij inzage gevraagd kan worden in de zorgplannen en zorgdossiers indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de controle en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Daarnaast kunnen o.a. de volgende documenten worden opgevraagd:

- Het sociaal jaarverslag;
- Het kwaliteitsverslag;
- Het financieel jaarverslag;
- Een verslag klachtenafhandeling;
- Een verslag inzake de deskundigheidsbevordering.

De gecontracteerde aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan deze controle.

### 6.3 Fraude

Een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering binnen het sociale domein is rechtmatigheid. Steeds vaker ontvangen gemeenten signalen van oneigenlijk gebruik, fraude en misbruik van zorg. Wettelijk is het een verplichting om dit aan te pakken. Om hier op een goede manier mee om te gaan dient het organiseren van preventie, toezicht, handhaving en naleving focus te krijgen.

Mede daarom is de gemeente Waalwijk eind 2017 gestart met een taakgroep die signalen van onrechtmatigheid binnen het sociale domein onderzoekt. In deze taakgroep zitten functionarissen van verschillende onderdelen van team WijZ zoals bedrijfsvoering, inkoop, juridische zaken en zorg. Daarnaast zijn door het college ook toezichthouders aangesteld. De toezichthouder is aangewezen ambtenaar in de zin van hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wmo 2015 hoofdstuk 6. Dit betekent dat diegene de genoemde bevoegdheden kan uitoefenen om toezicht te houden, waaronder het inwinnen van inlichtingen, het inzien van zakelijke gegevens en, voor zover noodzakelijk, het inzien van cliëntdossiers van de aanbieders. Toezichthoudende taken zijn onder meer het controleren van de rechtmatigheid van de afgesloten ZIN-contracten door de aanbieder.



Aanbieders spelen een belangrijke rol bij het signaleren van eventuele misstanden op het gebied van rechtmatigheid. Om deze goed te kunnen oppakken verwacht de gemeente van aanbieders dat zij eventuele signalen melden. Dit dient te gebeuren via de volgende emailadressen:

- Voor Waalwijk: [melding@waalwijk.nl](mailto:melding@waalwijk.nl).
- Voor Loon op Zand: [zorginkoop@loonopzand.nl](mailto:zorginkoop@loonopzand.nl) met als onderwerp: '**melding fraude**'.

Meldingen die op deze emailadressen binnenkomen zullen door de betreffende gemeente worden onderzocht.

#### 6.4 Toezichthouder

Op grond van artikel 6.1, eerste lid, van de Wmo 2015 hebben de gemeenten Waalwijk en Loon op Zand toezichthouders aangesteld die belast zijn met de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet. Zij houden toezicht op de naleving van regels uit de Wmo 2015, de regels uit de Verordening en Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning van gemeente Waalwijk en Loon op Zand en de voorwaarden uit de overeenkomsten met aanbieders. Aanbieders zijn verplicht zich te houden aan de wettelijke regels en de voorwaarden uit de overeenkomsten. Dit betekent onder meer dat zij, op grond van Artikel 3.4, lid 1, van de Wmo 2015, calamiteiten en geweld melden bij de toezichthouder van de gemeente. Daarbij dienen zij zich te houden aan de werkwijze en termijnen zoals die opgesteld zijn door de toezichthouder. Klik [hier](#) voor het te volgen protocol<sup>3</sup>.

## 7 Budgetten en Tarieven

### 7.1 Budgetten

De gemeenten krijgen minder budget van het Rijk. Om deze kortingen op te vangen is het noodzakelijk dat alle betrokkenen in het sociaal domein gezamenlijk transformeren. Dat betekent dat we allemaal anders moeten gaan werken. Bijvoorbeeld met meer aandacht voor preventie, lichtere ondersteuning, betere samenwerking, innovatieve trajecten en het hanteren van een nieuwe tarievenstructuur. Voor 2019 is voor de gemeente Waalwijk ongeveer €5.200.000,- en voor de gemeente Loon op Zand ongeveer €1.700.000,- begroot voor zorgkosten over de rijksbijdrage met betrekking tot Wmo. Dit is berekend op basis van de vastgestelde begroting 2018 met daarbij een indexatie. De definitieve vaststelling van dit bedrag door de gemeenteraad kan leiden tot bijstelling van het genoemde budget.

### 7.2 Tarieven

Voor de in te kopen producten zijn nieuwe, integrale tarieven vastgesteld. De achterliggende gedachte daarbij is dat tarieven voldoende dienen aan te sluiten bij een reële kostprijs. Over de wijze van tariefopbouw en de gehanteerde parameters heeft een marktconsultatie plaatsgevonden. Hiermee komen we tegemoet aan de uitgangspunten zoals deze in de AMvB reële prijs zijn vastgelegd. Voor de tariefbepaling is een uitvraag onder aanbieders gedaan. Doel van deze uitvraag was inzicht te verwerven in de gemiddelden van in te zetten functieniveaus, de gehanteerde CAO's en de disciplinemix. Daarnaast is gebruik gemaakt van breder geldende uitgangspunten en referentiewaarden voor te hanteren kostenvariabelen zoals productiviteit, overhead, werkgeverslasten en overige kosten. Zie voor een uitgebreidere beschrijving DEEL 5 Bijlage 6 (Bijeenkomst 12 april) en DEEL 5 Bijlage 4 (tarieven 2019).

### 7.3 Indexatie en wijziging van tarieven

Tarieven staan vast voor 2019. Voor 2020 en voor de mogelijke optiejaren zijn er geen *automatische* jaarlijkse nominale aanpassingen ten behoeve van loon- en prijsontwikkelingen. De hoogte van de indexatie is afhankelijk van mogelijke (nieuwe) CAO-afspraken (GGZ, GHZ, VVT en WMD), nieuwe loonschalen HV en, indexatie van personele en overige kosten (waaronder overheadkosten). Indexpercentages kunnen daarom per product verschillen. Deze indexatie is noodzakelijk conform de AMvB Reële Kostprijs en is daarmee geen wezenlijke wijziging. De colleges nemen conform deze AMvB hierover jaarlijks een gezamenlijk besluit.

Hierbij nemen we de volgende uitgangspunten in acht:

- De nieuwe CAO dient te zijn voorgedragen door bonden en werkgevers voor een Algemeen Verbindend Verklaring (AVV). Aanbieders dienen zich, na vaststelling door het Rijk, te confirmeren aan de betreffende CAO's danwel minimaal gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden en beloning als de betreffende CAO te bieden.
- Indien opdrachtnemer aantoont dat voortzetting van de dienstverlening zonder wijziging van de hoogte van de vergoeding in redelijkheid niet van hem verlangd kan worden.
- De wijziging brengt geen (wezenlijke) wijziging van algemene aard van de raamovereenkomst met zich mee.

Opdrachtgever zal opdrachtnemer tijdig informeren over de voorgenomen wijzigingen met betrekking tot indexaties en wijzigingen in tarieven.

<sup>3</sup> Dit zijn ten tijde van publicatie de meest recente versies. Mogelijk worden deze gedurende de looptijd van de aanbesteding en het contract aangepast.

### 1 Uitsluitingsgronden

De gegadigde toont aan dat voor hem geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. De gegadigde doet dit door de UEA te ondertekenen, zie DEEL 4, Formulier 1.

Verklaringen/Bewijzen

1. De aanbestedende dienst kan een inschrijver verzoeken om binnen een redelijke termijn (7 dagen) bewijsstukken te overleggen van hetgeen verklaard is in de UEA.
2. Bewijsmiddelen die ouder zijn dan zes maanden voor datum van inschrijving worden als niet recent aangemerkt en dus verworpen.

### 2 Uitvoeringsvoorwaarden

De navolgende uitvoeringsvoorwaarden zijn van toepassing op deze aanbesteding:

#### 2.1 Social Return

De gemeente Waalwijk en Loon op Zand hebben in het inkoop- en aanbestedingsbeleid vastgesteld om de werkgelegenheid voor kansarme groepen op de arbeidsmarkt te vergroten. Baanbrekers, de intergemeentelijke sociale dienst en sociale werkvoorziening van de gemeenten Waalwijk, Loon op Zand en Heusden, bewaakt deze doelstelling en kan helpen bij het vinden van personeel dat aan de doelgroep eisen voldoet.

Met de gecontracteerde aanbieders wordt waar gewenst door Baanbrekers contact opgenomen om samen de mogelijkheden ten aanzien van de gezamenlijke uitvoering van dit beleid te verkennen. Aanbieders zijn bereid om een gesprek hierover aan te gaan en serieus te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om leer- en/of werkplekken voor de genoemde doelgroep te creëren. Daarnaast worden de vacatures die binnen de context van raamovereenkomst ontstaan bij aanbieders ook bij Baanbrekers gemeld. Kandidaten uit eigen organisaties van de aanbieders hebben voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure) en aanbieders hebben de vrijheid om tegelijkertijd elders (extern) kandidaten te werven.

### 3 Minimumeisen

- de inschrijving is volledig en op tijd ingediend
- de inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld
- de inschrijving is ingediend overeenkomstig de eisen zoals die zijn gesteld in dit procesdocument
- de formulieren 1 tot en met 4 zijn naar waarheid ingevuld, rechtsgeldig ondertekend en bij de inschrijving gevoegd.

Het niet van toepassing zijn van één of meerdere minimumeisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

### 4 Geschiktheidseisen

#### 4.1 Eisen financiële en economische draagkracht

(voor deze eisen DEEL 4 Formulier 1 UEA invullen)

Ondergetekende verklaart dat:

- a de financiële en economische draagkracht van de inschrijver zodanig is dat de continuïteit van de levering/dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief een eventuele verlenging, niet in gevaar komt;
- b opdrachtgever deze draagkracht kan (laten) toetsen;
- c inschrijver ermee akkoord gaat dat de opdrachtgever, voordat de opdracht eventueel wordt verleend, de inschrijver alsnog kan verzoeken zijn financieel economische situatie aan te tonen. Onder meer door het alsnog overleggen van officiële financiële stukken, zoals jaarverslagen/-rapporten.

#### 4.2 Eisen technische- en beroepsbekwaamheid

(voor deze eisen DEEL 4 Formulier 1 UEA en Formulier 2 aanvullende gegevens invullen)

Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid om kwalitatief adequate ondersteuning aan te bieden aan inwoners van gemeente Waalwijk via gecontracteerde zorg (ZIN). Om deze kwaliteit te borgen stelt Opdrachtgever enkele eisen rondom technische- en beroepsbekwaamheid. Een belangrijk aandachtspunt van de decentralisatie van zorgtaken is het efficiënter en effectiever inrichten van kwaliteitssystemen. Aangezien deze inrichting nog in ontwikkeling is, wordt hiermee rekening gehouden bij de vaststelling van deze eisen.



## Kwaliteitssysteem

Opdrachtnemer zorgt dat de kwaliteit binnen de organisatie wordt geborgd. Dit dient opdrachtnemer als volgt aan te tonen:

1. De inschrijver voldoet aan het branche specifieke kwaliteitskader (GHZ, GGZ en VVT). Indien wordt aangesloten bij een branche specifiek kwaliteitskader (bijvoorbeeld bij het landelijk opgesteld Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg) dan zien wij hiervan graag informatie op website en/of in uw kwaliteits- en/of jaarverslag.

OF

2. Indien de aanbieder hier niet aan voldoet (omdat de aanbieder bijvoorbeeld geen WLZ zorg biedt), dient de aanbieder een gecertificeerd kwaliteitssysteem te hebben welke wordt getoetst door een externe partij. Voorbeelden van kwaliteitssystemen zijn ISO-9001 versie 2008 of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn), HKZ, PREZO, NIAZ, en NTPN of gelijkwaardig. Dit is geen limitatieve opsomming. Inschrijver verstuurt een kopie van het betreffende kwaliteitskeurmerk van het geïntegreerd kwaliteitssysteem bij de inschrijving.

OF

3. Indien de inschrijver niet beschikt over een kwaliteitskeurmerk of niet is aangesloten bij het branchespecifieke Kwaliteitskader, beschrijft de inschrijver in een aanvullende verklaring (maximaal 5 pagina's A4) die bij Formulier 2 wordt gevoegd, hoe de kwaliteit van de te leveren ondersteuning wordt geborgd en door een onafhankelijke externe partij periodiek wordt getoetst. In deze beschrijving dient u minimaal iets aan te geven over de werking van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteit van de zorgverlening, kwaliteit medewerkers, kwaliteit zoals deze door inwoner wordt ervaren en uw ervaring met het verlenen van de begeleiding waarvoor u heeft ingeschreven. De opdrachtgever beoordeelt de aanvullende verklaring en gaat over tot een verificatiegesprek. In dit gesprek dient de opdrachtnemer met concrete bewijslast te komen dat het kwaliteitssysteem adequaat is voor toetreding tot contractering. De opdrachtgever bepaalt naar aanleiding van de aangeleverde onderbouwing en het verificatiegesprek of de opdracht wordt gegund.

### 4.3 Eisen beroepsbevoegdheid

(voor deze eisen DEEL 4 Formulier 1 UEA en Formulier 3 invullen)

De inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister als bedoeld in artikel 5, onderdelen a, c, d of e, van de Handelsregisterwet 2007 of volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij gevestigd is. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan die is vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht bij de inschrijving te worden gevoegd.

De inschrijver staat ingeschreven in het AGB-register en beschikt over een unieke AGB-code waarmee zorg gedeclareerd kan worden. Deze code kunt u aanleveren door het invullen van Formulier 3.

## 5 Gunningseisen

(voor deze eisen DEEL 4 Formulier 2 Akkoordverklaring invullen)

In deze paragraaf wordt ingegaan op de verschillende eisen die opdrachtgever stelt aan de opdrachtnemer. Het niet voldoen aan deze eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

### 5.1 Doelstellingen en werkwijze

Eis 1	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Eis 2	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform de in DEEL 1, 2 en 3 van dit document beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
Eis 3	Aanbieder biedt ondersteuning zo lokaal mogelijk en zo licht mogelijk, waarbij sprake is van een zo minimaal mogelijke vervoersbeweging voor de inwoner.
Eis 4	Aanbieder stelt participeren van de inwoner centraal. Daar waar nodig stemt Aanbieder dit af met partners in het (voorliggende) veld.
Eis 5	Aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van het toegangsteam en andere actoren.

## 5.2 Start en einde ondersteuning

Eis 6	Aanbieder start de verlening van ondersteuning uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de opdrachtverstrekking op basis van het Besluit en eventuele Plan van Aanpak, tenzij sprake is van Spoedondersteuning. Bij Spoedondersteuning start de Aanbieder de verlening van Ondersteuning aan Cliënten binnen 24 uur na ontvangst van een daarop gericht verzoek.
Eis 7	Indien Aanbieder voorziet dat de ondersteuning niet tijdig gestart kan worden, stelt Aanbieder het toegangsteam daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdrachtverstrekking, in spoedeisende gevallen uiterlijk binnen 5 uur na constatering.
Eis 8	Aanbieder stuurt binnen vijf werkdagen nadat de zorg daadwerkelijk is aangevangen een iWMO 305-bericht (start-zorgbericht). Deze aanlevering is verplicht en hierop zal ook gemonitord worden.
Eis 9	Aanbieder stuurt binnen vijf werkdagen nadat de zorg daadwerkelijk is beëindigd een iWMO 307-bericht (stop-zorgbericht). In dit bericht geeft de Aanbieder aan wat de reden van de beëindiging is.
Eis 10	Indien de inwoner en het toegangsteam overeen zijn gekomen dat de inwoner overstapt naar een andere aanbieder, zorgt latende Aanbieder voor een warme overdracht naar de aanbieder waarvoor cliënt heeft gekozen, waarbij de continuïteit van de zorgverlening is gewaarborgd.
Eis 11	Aanbieder kan slechts weigeren Zorgverlening te leveren aan een inwoner om de volgende redenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbieder heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de zorgverlening aan inwoner in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden gevraagd, ondanks het voortbestaan van de in het besluit met eventueel Plan van Aanpak vastgelegde behoefte;</li> <li>• Inwoner heeft een beschikking voor ondersteuning waarvoor de Aanbieder geen passend aanbod heeft.</li> </ul>
Eis 12	<p>Aanbieder en toegangsteam treden in nauw overleg om beëindiging van zorgverlening te voorkomen. Als beëindiging toch noodzakelijk blijkt, is dat slechts mogelijk op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie of sociaal netwerk van de inwoner;</li> <li>• Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;</li> <li>• Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener;</li> <li>• Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de inwoner, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Aanbieder</li> </ul> <p>Aanbieder kan de aangevangen zorgverlening slechts voortijdig beëindigen na voorafgaand overleg met en toestemming van opdrachtgever. Aanbieder onderbouwt zijn verzoek tot beëindiging. Opdrachtgever neemt in ieder geval in overweging:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• of het gedrag van de inwoner niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de inwoner;</li> <li>• of Aanbieder in voldoende mate heeft getracht de beëindiging de zorgverlening te voorkomen;</li> <li>• of Aanbieder zorg heeft gedragen voor een andere wijze van continuering van de Zorgverlening.</li> </ul> <p>Aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen zorgverlening wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van opdrachtgever in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd.</p> <p>Zodra opdrachtgever ten behoeve van inwoner een nieuw besluit heeft genomen, neemt Aanbieder alle maatregelen die noodzakelijk zijn om inwoner voor te bereiden op de nieuwe situatie, voor zover nodig. Dit betekent in ieder geval dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbieder toewerkt naar de nieuwe situatie;</li> <li>• Aanbieder bij overdracht van inwoner naar een andere Aanbieder de benodigde informatie tijdig aan die Aanbieder overdraagt. Indien de looptijd van de Ondersteuning is verstreken en het Besluit niet is vervangen door een nieuw Besluit, wordt de Ondersteuning niet door Opdrachtgever vergoed.</li> </ul>
Eis 13	De inwoner is zelf primair verantwoordelijk om, indien noodzakelijk, te zorgen voor een verlenging van de indicatie. Indien onderdeel van de zorgverlening het overnemen van

	(een deel van) de regie van de inwoner is, geeft de aanbieder, op het moment dat de aanbieder zich zorgen maakt dat de inwoner hier zelf niet toe in staat is, tijdig (minimaal 8 weken voor afloop van de indicatie) een signaal af aan het toegangsteam over het aflopen van de indicatie.
--	--

### 5.3 Ondersteuningsplan

Eis 14	Aanbieder stelt samen met de inwoner een ondersteuningsplan op (ook wel zorgplan genoemd). In het ondersteuningsplan staan de doelen beschreven die de Aanbieder en inwoner willen bereiken met de ondersteuning en hoe de Aanbieder denkt deze doelen te behalen.
Eis 15	De Aanbieder maakt (indien mogelijk) in het ondersteuningsplan afspraken over het moment, de plaats en de frequentie van de ondersteuning.
Eis 16	Het ondersteuningsplan wordt periodiek, met een minimum van eenmaal per jaar geëvalueerd in bijzijn van de inwoner. Deze evaluatie wordt door de Aanbieder vastgelegd.
Eis 17	Onder het ondersteuningsplan staat een handtekening van de Aanbieder en van de inwoner van maximaal 1 jaar oud. Dit mag ook een digitale akkoordverklaring zijn door de inwoner.
Eis 18	Het ondersteuningsplan wordt uiterlijk binnen 6 weken na start van de ondersteuning door aanbieder opgesteld (zie ook eis 6, start ondersteuning).
Eis 19	De Aanbieder stemt, voor zover dit binnen de bij wet- en regelgeving gestelde kaders is toegestaan en voor zover van toepassing, het ondersteuningsplan af met alle hulpverleners die zijn opgenomen in het Plan van Aanpak van de inwoner.
Eis 20	Indien Aanbieder vermoedt dat een inwoner andere ondersteuning nodig heeft, of ondersteuning geleverd door een andere aanbieder, treedt de Aanbieder zo snel mogelijk hierover in overleg met het toegangsteam.
Eis 21	Het toegangsteam bepaalt of, en zo ja hoe vaak, de Zorgverlening samen met het toegangsteam geëvalueerd wordt. Deze evaluatie gebeurt aan de hand van het besluit, het Plan van Aanpak, het ondersteuningsplan en de inbreng van de inwoner. De Aanbieder neemt, indien het toegangsteam dit noodzakelijk acht, deel aan deze evaluaties.

### 5.4 ICT

Eis 22	Opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging als (intern) proces ingericht. Zij voldoen aantoonbaar aan NEN7510.
Eis 23	Aanbieder dient bij het versturen van emailberichten waar cliëntgegevens in staan gebruik te maken van een TLS-verbinding.
Eis 24	Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale gegevensuitwisseling waarbij gebruik wordt gemaakt van de vigerende versie van de i-Wmo standaard. De i-Wmo berichten worden door de aanbieder aangeleverd via Vecozo. Zie voor toelichting ook Bijlage 6.
Eis 25	Opdrachtnemer maakt gebruik van de landelijke infrastructuur voor het beveiligd uitwisselen van berichten waarbij alle berichten technisch worden gecontroleerd door het Vecozo Schakelpunt.

### 5.5 Onderzoeken en meldingen

Eis 26	De aanbieder doet, conform artikel 3.4 van de Wmo, bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;</li> <li>• geweld bij de verstrekking van een voorziening.</li> </ul>
Eis 27	Aanbieder werkt mee aan controles, door opdrachtgever of door de opdrachtgever aangestelde derde (waaronder door de toezichthouder Wmo en de contractmanager), op inhoudelijke en financiële kwaliteit en/of rechtmatigheid.
Eis 28	Aanbieder werkt mee aan evaluaties van de dienstverlening aan inwoners.
Eis 29	Opdrachtnemer licht opdrachtgever direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de opdrachtnemer, waaronder vallen verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de opdrachtnemer werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.

## 5.6 Overige eisen

Eis 30	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving. Waaronder, maar niet uitsluitend: de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens, de Wet Normering Topinkomens (WNT), de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO), de Wet medezeggenschap inwoners zorginstellingen en de Mededingingswet.
Eis 31	Opdrachtnemer past de Governancecode Zorg toe op de organisatie. De gemeente onderschrijven het "pas-toe-of-leg-uit" principe van deze code.
Eis 32	De dienstverlening zal –waar van toepassing- worden uitgevoerd conform de aanvullende eisen gesteld in DEEL 5 Bijlage 2 "In te kopen functies".
Eis 33	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Waalwijk. Zie DEEL 5, Bijlage 11.
Eis 34	De door de aanbieder voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers zijn deskundig en in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden. De kosten voor (een) verklaring(en) omtrent gedrag (VOG) zijn voor eigen rekening.
Eis 35	Niet-professionele inzet vindt plaats onder supervisie van een professionele medewerker. De vrijwilliger dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak. De professionele inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de niet-professionele inzet.
Eis 36	<p>Ten aanzien van vervoer bij dagbesteding geldt de volgende eis ten aanzien van verzekeringen:</p> <p>U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving over onderstaande verzekeringen. Deze zijn aanvullend op de verzekeringen zoals opgenomen in de Algemene Inkoopvoorwaarden (zie Bijlage X). Gedurende de uitvoering van de opdracht is Opdrachtnemer afdoende verzekerd op onderstaande gebeurtenissen:</p> <p>A) Een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis. De WAM-verzekering moet aangevuld zijn met een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis.</p> <p>B) Een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurders met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000 bij overlijden en € 30.000 bij blijvende invaliditeit.</p>

## 6 Verificatiegesprek en screening

Ter verificatie van de Inschrijving kan een inschrijver uitgenodigd worden voor een bespreking. Blijkt tijdens de bespreking dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken inschrijver alsnog (een deel van) de opdracht niet gegund krijgen. Als de uitkomst van het verificatiegesprek naar tevredenheid van de opdrachtgever is, komt deze inschrijver voor gunning in aanmerking.

Ter verificatie kan gemeente Waalwijk conform haar Inkoopbeleid Bureau BIBOB (Bevordering IntegriteitsBeoordeling door het Openbaar Bestuur) advies vragen in het kader van een screening op integriteit. De uitkomst van het onderzoek kan ertoe leiden dat de inschrijver wordt uitgesloten van de aanbesteding.

### Voorbeeld:

*Een aanbieder heeft een Aanbieding ingediend (Formulier 4) waarbij de aanbieder heeft ingeschreven op zowel individuele begeleiding basis als op individuele begeleiding specialistisch. Uit het verificatiegesprek blijkt dat aanbieder wel aan de kwaliteitseisen voldoet voor begeleiding individueel basis, maar de 24 uur bereikbaarheid niet goed heeft geregeld. Inschrijver wordt dan wel gecontracteerd voor individuele begeleiding basis (24 uur bereikbaarheid is hier namelijk niet verplicht), maar wordt niet gegund op individuele begeleiding specialistisch.*

## 7 Samenvatting

De beoordeling van de inschrijvingen is als volgt samen te vatten:

- Zijn er één of meer uitsluitingsgronden aanwezig of voldoet inschrijving niet aan minimumeisen gesteld in DEEL 3 van dit procesdocument?
  - ja: de inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname;
  - nee: de inschrijving wordt beoordeeld op de geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijver aan de geschiktheidseisen gesteld in DEEL 3 en UEA?
  - nee: de inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname;
  - ja: de inschrijving wordt beoordeeld op de gunningscriteria.
- Voldoet de inschrijver aan de gunningeisen gesteld in DEEL 3 van dit procesdocument?
  - nee: de inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname;
  - ja: de inschrijving wordt beoordeeld op de Aanbieding (Formulier 4 in DEEL 4).  
Mogelijk volgt hieruit nog een verificatiegesprek en/of screening.
- Met de inschrijvers die aan alle gestelde eisen voldoen wordt een raamovereenkomst gesloten voor de maatwerkvoorzieningen waarvoor door betreffende inschrijver een aanbieding is ingediend en die door de gemeente zijn gegund.  
Individuele opdrachten verleent opdrachtgever nadat een ander dan de opdrachtgever (inwoner die recht heeft op Wmo maatwerkondersteuning) de betreffende inschrijver uitkiest om een voorziening te bieden.

Van alle inschrijvingen wordt een proces verbaal van de opdrachtverlening gemaakt. Een kopie van het proces verbaal wordt toegestuurd naar alle inschrijvers en gepubliceerd op Tendered.

Iedere inschrijver die het niet met het voornemen tot gunning eens is kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen een gerechtelijke procedure starten. In het belang van een snelle en goede voortgang dient een inschrijver in dat geval de gemeente tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding naar [sociaaldomein@waalwijk.nl](mailto:sociaaldomein@waalwijk.nl).

De mededeling van de aanbestedende dienst van een voorlopige gunningbeslissing houdt geen aanvaarding in, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, van een aanbod van een inschrijver.

## DEEL 4 Vormvereisten / te gebruiken Formulieren

### Vormvereisten inschrijving

1. De inschrijving dient conform onderstaande checklist alle gevraagde gegevens en Formulieren in. De genoemde Formulieren worden separaat gepubliceerd en daarmee beschikbaar gesteld
2. U dient uw digitale inschrijving te zenden aan [sociaaldomein@waalwijk.nl](mailto:sociaaldomein@waalwijk.nl). U dient hierbij onderstaande Formulieren ieder afzonderlijk in een apart bestand aan te leveren.  
Bestanden tot circa 10MB kunnen wij ontvangen. Indien uw bestanden in totaal groter zijn, dient u deze als zip-bestand of in meerdere e-mails te zenden, waarbij sprake is van een duidelijke verwijzing.
3. Beveiligde bestanden worden geweigerd!
4. De inschrijving (Formulier 2 en 4) dienen door een rechtsgeldige vertegenwoordiger c.q. geautoriseerd persoon van de inschrijver (en eventueel van de holdingmaatschappij) te zijn ondertekend.  
Door ondertekening van Formulier 2 verklaart inschrijver rechtsgeldigheid van de totale inschrijving (dus ook Formulier 1 en Formulier 3).  
Opdrachtnemer verklaart door ondertekening van Formulier 2 dat de uitsluitingsgronden zoals gesteld in DEEL 3 en de UEA niet van toepassing zijn. Tevens verklaart opdrachtnemer akkoord te gaan met de aanbestedingsprocedure, het beschikbaar stellen van de NAW gegevens conform overzicht Formulier 3, de (concept) raamovereenkomst én te voldoen aan alle gestelde geschiktheids- en gunningseisen en de gestelde (inkoop)voorwaarden.  
Door ondertekening van Formulier 4 verklaart opdrachtnemer de rechtsgeldigheid van de Aanbieding.

### De checklist

Formulier	Omschrijving	Aanleveren conform	Tevens bijsluiten	Rechtsgeldige ondertekening	Vink
1	UEA	Formulier 1		n.v.t.	<input type="checkbox"/>
2	Akkoordverklaring en Aanvullende informatie	Formulier 2	1. Certificaat, weblink of aanvullende verklaring kwaliteitssysteem. 2. Indien van toepassing: de onderbouwing 24 uur bereikbaarheid.	JA	<input type="checkbox"/>
3	Contactgegevens Inschrijver	Formulier 3		n.v.t.	<input type="checkbox"/>
4	Aanbieding	Formulier 4		JA	<input type="checkbox"/>

## **DEEL 5      Bijlagen**

Gezien de omvang van de Bijlagen worden deze in een separaat bestand "Procesdocument DEEL 5" toegezonden.

De Bijlagen bestaan uit:

1. Beschrijving doelgroepen
2. In te kopen functies
3. Conversietabel bestaande producten
4. Tarieven
5. Verslag marktconsultatie dementie (18-12-2017)
6. Verslag bijeenkomst contractering en tarieven (12-4-2018)
7. Gegevensuitwisseling
8. Declaratieleidraad
9. Concept raamovereenkomst
10. Verwerkersovereenkomst
11. Algemene Inkoopvoorwaarden

Buiten de bijlagen uit DEEL 5 worden de volgende documenten separaat op Tendered gepubliceerd:

- Format te gebruiken voor het stellen van vragen voor de nota van inlichtingen
- De presentatie (dia's) van de bijeenkomst contractering en tarieven (12-4-2018)
- De Verwerkersovereenkomst voor gemeente Loon op Zand.