



Aanbestedingsdocument behorende bij het Samenwerkingsconvenant Nuth/Onderbanken 2018-2019

“Begeleiding kwetsbare burgers”

Gemeenten Nuth en Onderbanken

INHOUDSOPGAVE

1. Algemene informatie
2. De procedure
3. Eisen aan de dienstverlener
4. Inschrijving en gunning
5. Programma van eisen

Bijlagen bij aanbestedingsdocument:

Bijlage 1:	Uniform Europees Aanbestedingsformulier (U.E.A.)
Bijlage 2:	Inkoopvoorwaarden gemeente Nuth
Bijlage 3:	Inkoopvoorwaarden gemeente Onderbanken
Bijlage 4:	Verwerkersovereenkomst Nuth
Bijlage 5:	Verwerkersovereenkomst Onderbanken
Bijlage 6:	Begeleidende tekst Social Return Parkstad-Limburg
Bijlage 7:	Indicatieve opgave max. aantal uren
Bijlage 8:	Samenwerkingsconvenant
Bijlage 9:	Combinatie opgave
Bijlage 10:	Beroep op derden
Bijlage 11:	Wet Normering Topinkomens
Bijlage 12:	Productenmatrix & tarieven Nuth en Onderbanken
Bijlage 12A:	Inschrijving tarieven Nuth
Bijlage 12B:	Inschrijving tarieven Onderbanken
Bijlage 13:	Invulblad t.b.v. het stellen van vragen
Bijlage 14:	“Niet openen” etiket (alleen gebruiken bij post bezorging)
Bijlage 15:	Verslag consultatiebijeenkomst 4 oktober 2017

1 Algemene informatie

1.1 Inleiding / Voorwoord bij deze aanbesteding.

Twee gemeenten in Parkstad-Limburg, te weten: Onderbanken en Nuth, hierna te noemen de Gemeente, zijn voornemens met meerdere dienstverleners Samenwerkingsconvenanten af te sluiten voor het vanaf 1 januari 2018 ter beschikking stellen, van nieuwe maatwerkvoorzieningen "Begeleiding kwetsbare burgers", verder te noemen ondersteuning. De huidige contracten van de gemeenten Nuth en Onderbanken kunnen niet meer verlengd worden. Deze beide fusiegemeenten moeten dus op korte termijn (voor 1 januari 2018) nieuwe contracten hebben met zorgaanbieders. De looptijd voor deze contracten is één jaar (2018) met een verlengoptie van één jaar (2019).

De maatwerkvoorzieningen ondersteuning zijn bedoeld voor burgers woonachtig binnen de Gemeente ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid en participatie, voor zover deze in verband met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociale netwerk voldoende zelfredzaam zijn of in staat zijn tot participatie.

De doelstellingen, wensen, uitgangspunten, eisen en voorwaarden voor deze opdracht zijn neergelegd in dit aanbestedingsdocument. De bijlagen maken hier integraal onderdeel van uit.

Dienstverlener wordt, door het aangaan van het Samenwerkingsconvenant, geacht onvoorwaardelijk de toepassing van het aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen te hebben aanvaard.

1.2 Inkoop samenwerking

Bij het Samenwerkingsconvenant is een samenwerking tussen de twee gemeenten in de eerder genoemde regio. Het aangaan van het Samenwerkingsconvenant wordt in gezamenlijkheid uitgevoerd middels een aanbesteding: voorwaarden en het gunningcriterium gelden in gemeenschappelijkheid voor alle gemeenten. Per gemeente zal individueel het Samenwerkingsconvenant met de dienstverleners worden afgesloten.

Om de aanbestedingsprocedure te structureren is ervoor gekozen om één gemeente aan te wijzen als aanbestedende dienst namens de deelnemende gemeenten. In gezamenlijkheid is besloten om deze taak aan Nuth toe te wijzen voor deze nieuwe contracten.

1.3 Innovatie

Het afgelopen jaar is vanuit de Gemeente en een groot aantal dienstverleners gewerkt aan verdere innovaties, op het gebied van mixen van doelgroepen, buurtgericht werken, inzetten van zorg op afstand, inzet van vrijwilligers, nieuwe vormen van algemene voorzieningen, nieuwe vormen van maatwerk en andere arrangementen. Deze ontwikkeling zal de komende jaren voortgezet worden en kunnen meegenomen worden binnen het nieuw te ontwikkelen beleid.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij meewerkt aan deze ontwikkeling binnen de Wmo. Hiertoe stellen de Gemeenten (individueel of in intergemeentelijk verband tussen de Gemeenten) ontwikkelbudget beschikbaar. Dit ontwikkelbudget kan aangewend worden voor projecten, pilots en/of initiatieven (hierna genoemd 'projecten') die bijdragen aan een meer efficiënte en effectieve aanwending van middelen, methoden en mensen binnen de Wmo als ook het doorvoeren van verbeteringen in de kwaliteit van de ondersteuning.

De Gemeente stelt als voorwaarde dat projecten altijd kostendekkend worden uitgevoerd (dus zonder winstoogmerk). Echter, achteraf en bij een succesvol project kunnen de uitvoerders van deze projecten additioneel worden gecompenseerd via een passend beloningsmodel. Per project wordt de hoogte en wijze van belonen afgesproken.

Het mag duidelijk zijn dat de Gemeente uiteindelijk bepaalt of de ontwikkeling wordt doorgevoerd binnen de dienstverlening.

2 De procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure

Van toepassing is een Europese openbare aanbestedingsprocedure conform de hernieuwde Aanbestedingswet 2012.

2.2 Naam en adres van aanbestedende dienst

Gemeente Nuth
Contactpersoon: de heer, L.M.J Spoelstra BEd
Deweeverplein 1,
6361 BZ Nuth.

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding zal plaatsvinden via module voor vragen/nota van inlichtingen op TenderNed. Wij verzoeken u bij het stellen van vragen gebruik te maken van het model zoals opgenomen in Bijlage 13.

De aanbestedende dienst wenst de communicatie met de dienstverlener te laten verlopen via een door de dienstverlener op te geven contactpersoon. De naam, het adres en telefoonnummer van deze contactpersoon dient in de U.E.A. te worden vermeld. Deze contactpersoon dient gemachtigd te zijn om namens de organisatie te kunnen optreden.

Informatieverstrekking met betrekking tot deze aanbesteding gebeurt op elektronische wijze. Documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding worden door de aanbesteder op www.tenderned.nl geplaatst. De gehele aanbesteding verloopt digitaal en wordt gepubliceerd via TenderNed.

2.3 Percelen

De Gemeente wenst het risico te spreiden en daarnaast de toegang voor het MKB zo groot mogelijk te houden. Daarom is de, in dit aanbestedingsdocument omschreven, opdracht opgedeeld in percelen. De indeling van de percelen is als volgt:

- Persoonlijke begeleiding individueel
- Persoonlijke begeleiding groep
- Persoonlijke begeleiding, module gedrag individueel
- Dagbesteding
- Dagbesteding, module gedrag en/of verzorging
- Logeer-/respijtzorg & kortdurend verblijf

Tijdens de looptijd van de opdracht kan het Samenwerkingsconvenant worden uitgebreid met onderwerpen die bij het sluiten van de overeenkomst nog niet bekend, of nog niet aanwezig zijn. Dit houdt in dat mogelijk het aantal percelen, waarop het Samenwerkingsconvenant betrekking heeft, kan worden uitgebreid. De Gemeente behoudt zich het recht voor om in deze, maar ook andere specifieke situaties, gemotiveerd zorgtaken toe te wijzen aan andere/nieuwe dienstverleners dan aan de dienstverleners die logischerwijs in aanmerking zouden kunnen komen voor uitvoering van deze ondersteuningstaken dan wel dit specifiek geval.

2.4 Varianten en alternatieven

Het indienen van varianten en/of alternatieven is niet toegestaan.

2.5 Aantal contractanten

Op basis van het aanbestedingsdocument en de bijbehorende bijlagen sluit de Gemeente een Samenwerkingsconvenant met de dienstverleners voor levering van de gevraagde voorzieningen. Bij deze aanbesteding worden eisen (zowel aan de opdracht, als ook aan de dienstverlener) gehanteerd om een minimum kwaliteitsniveau van de dienstverleners te kunnen garanderen. Alle dienstverleners die aan de eisen voldoen, komen in aanmerking voor het sluiten van het Samenwerkingsconvenant. Een dienstverlener kan op één of meerdere percelen inschrijven.

2.6 Ingangsdatum en looptijden van de overeenkomsten

Het Samenwerkingsconvenant gaat in op 1 januari 2018 en heeft een looptijd van 1 jaar met een optie van verlenging van 1 keer één jaar. Een eventuele verlenging zal plaatsvinden uiterlijk 3 maanden vóór afloop van de lopende overeenkomst. De overeenkomst eindigt, ook zonder opzegging door de Gemeente, automatisch na de overeengekomen looptijd.

2.7 Wezenlijke wijzingen en opzegging van contracten.

Wezenlijke wijzingen

Tijdens de looptijd van de opdracht kan het Samenwerkingsconvenant worden uitgebreid met onderwerpen die bij het sluiten van de overeenkomst nog niet bekend, of nog niet aanwezig waren. Dit betekent dat het aantal percelen waarop de Raamovereenkomst betrekking heeft, kan worden uitgebreid. Doordat er sprake is van een wezenlijke wijziging van de overeenkomst kunnen alsdan ook nieuwe dienstverleners toetreden indien zij aan de eisen voldoen.

Tussentijdse opzegging

Bestaande dienstverleners en de Gemeente hebben de mogelijkheid om tussentijds het afgesloten Samenwerkingsconvenant op te zeggen:

- de Gemeente is gerechtigd het Samenwerkingsconvenant door opzegging voortijdig te beëindigen indien een strekkend besluit van de rijksoverheid dan wel de gemeenteraad daartoe aanleiding geeft. In dergelijke gevallen geldt een opzegtermijn van 6 maanden;
- Dienstverlener is gerechtigd het Samenwerkingsconvenant door opzegging tussentijds te beëindigen. In dergelijk geval geldt een opzegtermijn van 6 maanden.

Tussentijdse opzegging of voortijdige ontbinding van dit Samenwerkingsconvenant heeft geen gevolgen voor Samenwerkingsconvenanten die met andere dienstverleners in het samenwerkingsverband zijn gesloten.

2.8 Inlichtingen

Schriftelijk stellen van vragen.

Voorafgaande aan het tot stand komen van het aanbestedingsdocument en het Samenwerkingsconvenant zijn de volgende overleggronden geweest.

- Marktconsultatie.

Diverse dienstverleners zijn uitgenodigd voor een consultatiebijeenkomst. Deze bijeenkomst is bezocht door ongeveer 26 unieke zorgaanbieders. De consultatiebijeenkomst was gericht op het vergaren van informatie ter voorbereiding op deze aanbesteding van de gemeenten Nuth en Onderbanken. Op deze bijeenkomst is nuttige kennis, expertise en nieuwe ideeën vergaard voor de totstandkoming van dit aanbestedingsdocument en het Samenwerkingsconvenant. Het verslag van deze bijeenkomst is opgenomen als Bijlage 15 bij dit document.

Vragen dienen uiterlijk via TenderNed binnen te zijn op donderdag 2 november 2017, 12.00 uur. U dient uw vragen in een Microsoft Word versie in te dienen (bijlage 13). U dient uw vragen met verwijzing naar de desbetreffende paragraaf, voorwaarde of bepaling in dit aanbestedingsdocument kenbaar te maken.

Van de gestelde vragen en de hierbij behorende beantwoording, wordt een nota van inlichtingen opgesteld. De nota maakt deel uit van de aanbesteding en prevaleert boven het aanbestedingsdocument. Deze nota wordt uiterlijk op vrijdag 9 november 2017 via TenderNed gepubliceerd.

2.9 CPV-classificatie

Op deze opdracht is de volgende CPV-classificatie van toepassing: CPV

85000000-9 Gezondheidszorg en maatschappelijk werk

2.10 Van toepassing zijnde voorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Nuth en Onderbanken van toepassing; de algemene inkoopvoorwaarden van de dienstverlener worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, zowel binnen het Samenwerkingsconvenant als ook binnen de individueel aangegane zorgovereenkomsten met de cliënten. Algemene voorwaarden welke uitsluitend betrekking hebben op de rechten en plichten van cliënten, zoals de leveringsvoorwaarden ggz-zvw, zijn wél toegestaan.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeenten Nuth en Onderbanken zijn als Bijlage 2 en 3 bijgevoegd. Bij tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden prevaleren de bepalingen zoals gesteld in dit aanbestedingsdocument boven deze Algemene Inkoopvoorwaarden. Conform het bepaalde in paragraaf 2.13 stemt de dienstverlener door middel van het indienen van de inschrijving in met de toepasselijkheid van het bovenstaande algemene inkoopvoorwaarden en de genoemde aanbestedingsprocedure alsmede met de uitgangspunten, voorwaarden en proceduregang zoals in dit aanbestedingsdocument zijn bepaald.

2.11 Gestanddoeningstermijn

De dienstverlener dient zijn inschrijving gestand te doen voor 30 dagen. Gedurende de gestanddoeningstermijn zijn de inschrijvingen onvoorwaardelijk, bindend en onherroepelijk. De gestanddoeningstermijn start de dag volgend op de dag waarop de inschrijvingstermijn is gesloten. Indien er een kort geding aanhangig is gemaakt, en er geen uitspraak van de rechter in eerste aanleg volgt binnen genoemde gestanddoeningstermijn, wordt de genoemde gestanddoeningstermijn verlengd, en eindigt de gestanddoeningstermijn 30 dagen na de dag waarop de rechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. Indien er een kort geding aanhangig is gemaakt, en de rechter in eerste aanleg uitsprekt dat er herbeoordeling van de Inschrijvingen dient plaats te vinden, dan wordt de genoemde gestanddoeningstermijn verlengd, en eindigt de gestanddoeningstermijn 30 dagen na de dag waarop de uitkomst van de herbeoordeling aan de dienstverlener is bekend gemaakt.

2.12 Wijze van beoordelen

Het beoordelingsproces omvat een aantal stappen.

- Stap 1** Na ontvangst van de inschrijvingen worden deze getoetst aan de inschrijvingsvoorwaarden, de uitsluitingsgronden en aan de overige minimumeisen zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument. Inschrijvingen die niet voldoen aan deze voorwaarden (kunnen) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.
- Stap 2** De inschrijvingen die voldoen aan de eisen zoals genoemd in stap 1, worden beoordeeld op het accepteren van de meegezonden tarievenlijst, zoals vermeld in het aanbestedingsdocument. (zie bijlage 12a en 12b). Eventueel kan een verificatiegesprek plaatsvinden ter toetsing van de inschrijving.
- Stap 3** Dienstverleners die voldoen aan de gestelde eisen, en kunnen deelnemen aan het Samenwerkingsconvenant: zij zullen ter ondertekening een Samenwerkingsconvenant ontvangen.
- Stap 4** Dienstverleners die niet voldoen aan de gestelde eisen zullen hierover gemotiveerd worden geïnformeerd en kunnen niet deelnemen aan het Samenwerkingsconvenant. Als de dienstverlener het niet eens is met de besluitvorming omtrent zijn afwijzing dient hij binnen 14 dagen na verzenddatum van de afwijzingsbrief een verzoek om voorlopige voorziening bij de rechtbank Limburg in te dienen zulks op straffe van niet-ontvankelijkheid in hetgeen hij vordert.

2.13 Algemeen voorbehoud

Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de dienstverlener zich akkoord met alle voorwaarden en eisen die in dit document zijn gesteld. De aanbestedende dienst heeft geen verplichting tot gunning. Dienstverleners hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.

Dit Aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Mocht dienstverlener met betrekking tot het Aanbestedingsdocument (waaronder Nota's van Inlichtingen) echter tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met het Aanbestedingswet 2012 en/of algemene aanbestedingsbeginselen constateren of anderszins bezwaren hebben tegen in dit Aanbestedingsdocument gestelde eisen, criteria, systematiek en/of overige modaliteiten, dan dient dienstverlener de contactpersoon van de Gemeente hiervan zo tijdig mogelijk, doch uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn schriftelijk (per email) op de hoogte te stellen. Hiermee geeft u de Gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de Inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien van (maar niet uitsluitend) de gunningssystematiek, de gestelde eisen, wensen, criteria, de Overeenkomst van een dienstverlener zijn ontvangen, dan wordt de dienstverlener door het indienen van zijn Inschrijving geacht te hebben ingestemd met het Aanbestedingsdocument en bijlagen, waaronder deze bepaling. Indien dienstverlener niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Gemeente heeft geattendeerd op onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met het Aanbestedingswet 2012 en/of Europese aanbestedingsbeginselen, is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het Aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.14 Vertrouwelijkheid

Dienstverleners worden geacht de in het kader van deze aanbesteding verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegenen te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Dienstverleners dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot de totstandkoming van een overeenkomst leidt.

De aanbesteder zal de inschrijving, alle bijlagen, verklaringen, documentatie en dergelijke welke de dienstverlener in het kader van de aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, vertrouwelijk behandelen.

2.15 Klachten meldpunt en geschillenregeling

Klachtenmeldpunt

Indien een belanghebbende het niet eens is met (een onderdeel van) de aanbesteding, dient hij dit gemotiveerd en zo spoedig mogelijk na constatering hiervan schriftelijk kenbaar te maken (o.v.v. de betreffende aanbesteding) aan het klachtenmeldpunt op het email-adres jill.vendel@nuth.nl met een kopie aan het e-mailadres aanbestedingenWmo@nuth.nl.

Op de procedure voorafgaande aan de overeenkomst, de overeenkomst zelf en de uitvoering daarvan is Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding, van welke aard dan ook, daaronder mede begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, kunnen bij de rechtbank Limburg aanhangig worden gemaakt.

2.16 Tijdpad

Het tijdpad van deze aanbesteding vanaf het moment van het publiceren van de aankondiging van opdracht is als volgt:

Fase	Datum
Publicatie aanbesteding	27 oktober 2017
Aanbestedingsdocument te downloaden	28 oktober 2017
Uiterste termijn voor het indienen van vragen	2 november 2017, 12.00 uur
Uiterste termijn voor het digitaal verzenden van antwoorden op vragen van dienstverleners	9 november 2017
Indienen inschrijving (uiterste datum + tijdstip)	30 november 2017, 12.00 uur
Beoordeling inschrijvingen gereed (streefdatum)	4 december 2017
Toesturen Samenwerkingsconvenant mogelijk vanaf:	8 december 2017
Startdatum uitvoering	1 januari 2018

2.17 Akkoord procedure

Conform het bepaalde in paragraaf 2.13 geeft de dienstverlener door in te schrijven aan akkoord te zijn met de beschreven procedure zoals beschreven in hoofdstuk 2.

3 Eisen aan de dienstverlener

In dit hoofdstuk wordt uitgebreid ingegaan op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Nb: Waar het in het navolgende deel van deze paragraaf een Nederlandse regeling of instantie betreft, kan ook gelezen worden een vergelijkbare regeling of instantie in een andere EU-lidstaat.

3.1 Algemeen

De aanbesteder hanteert de onderstaande algemene voorwaarden ten aanzien van de inschrijving van de dienstverlener:

- Het doen van een inschrijving houdt in dat conform paragraaf 2.13 de dienstverlener met alle bepalingen uit dit document instemt;
- De inschrijving dient volledig conform het gestelde in het Samenwerkingsconvenant, het aanbestedingsdocument en eventuele bijbehorende nota van inlichtingen te zijn. Inschrijvingen die niet volledig zijn gebaseerd op de gestelde eisen zoals verwoord in deze documenten kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De inschrijving mag geen voorbehouden bevatten;
- Indien de aanbesteder als gevolg van een rechterlijke uitspraak gehouden is om de opdracht opnieuw aan te besteden, dan kan de aanbesteder het Samenwerkingsconvenant ontbinden zonder dat de aanbesteder gehouden is om de daaruit voor de opdrachtnemer(s) voortvloeiende schade te vergoeden;
- De door de dienstverlener gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van de inschrijving worden niet vergoed;
- Overeenkomstig de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 is de toepassing van de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verplicht.
- Omdat iedere inschrijvende dienstverlener die voldoet aan het gestelde in dit aanbestedingsdocument het Samenwerkingsconvenant kan ondertekenen, dienen alle gevraagde bewijsstukken bij inschrijving ingediend te worden.

3.2 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In onderstaande paragrafen wordt ingegaan op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

De aanbestedende dienst verklaart de uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing zoals die zijn vastgelegd in de UEA (bijlage 1). Dienstverlener dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk de UEA volledig en juist in te vullen. Het niet rechtsgeldig ondertekenen of het onvolledig indienen van de UEA leidt tot uitsluiting. Indien één of meer van deze uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan de dienstverlener niet meer verder worden aangemerkt als inschrijver op deze aanbesteding.

Dienstverlener wordt geschikt geacht indien geen van de in de UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

3.2.1 Verplichte uitsluitingsgronden

De aanbesteder verzoekt ten aanzien van de onder Deel III A verplichte uitsluitingsgronden van de UEA (bijlage 1) te verklaren dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

3.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De aanbestede verzoekt ten aanzien van de onder Deel III B en C genoemde facultatieve uitsluitingsgronden in de UEA om bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

Ten aanzien van Deel III B aanvaardt de aanbestede als voldoende bewijs: een dienstverlener kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat conform de Aanbestedingswet de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.87, eerste lid onder d, niet op hem van toepassing is.

Ten aanzien van Deel III C aanvaardt de aanbestede als voldoende bewijs: het rechtmatig ondertekenen van de UEA, aangetoond door een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

3.3 Geschiktheidseisen

In onderstaande paragrafen wordt ingegaan op de geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

3.3.1 Financiële en economische draagkracht

Dienstverlener dient op de UEA Deel IV aan te geven of hij voldoet aan de daar onderstaande geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht

A. Dienstverlener dient:

1. verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid welke dekking biedt voor personen-, letsel- en werknemersschade, met een minimumdekking van € 1.250.000,= per aanspraak en € 2.500.000,= per verzekeringsjaar;
2. verzekerd te zijn voor beroepsaansprakelijkheid welke dekking biedt tegen vermogensschade als gevolg van een beroepsfout, met een minimumdekking van € 1.000.000,= per aanspraak en € 2.000.000,= per verzekeringsjaar.

Een beroep op (een van) deze verzekeringen mag niet zodanig geclausuleerd zijn dat de dekking in de praktijk kleiner is dan genoemde bedragen. De dienstverleners aan wie is gegund, verplichten zich contractueel om de verzekeringen, die voldoen aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Dienstverlener dient bij inschrijving een bewijs van verzekering voor de bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren door overlegging van een kopie van de verzekeringspolissen of een verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt: de dekking; de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; de geldigheidsduur van de verzekering.

Indien de dienstverlener niet in het bezit is van de gevraagde verzekeringen, dient bij inschrijving een ondertekend document overlegd te worden waarin wordt verklaard dat, indien de opdracht aan de dienstverlener wordt gegund, binnen maximaal 2 weken ná het moment van definitieve gunning een bewijs van bovengenoemde verzekeringen met de gevraagde dekkingen overlegd kan worden.

Aanbieder dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht.

- Indien de dienstverlener controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van de UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. De Gemeente kan voor gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening te overleggen.
- Indien de dienstverlener niet controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van de UEA dat de financiële en economische draagkracht van zijn onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht niet in gevaar komt. De Gemeente kan voor gunning vragen om een door een accountant opgesteld jaarverslag.

3.3.2 Technische vakbekwaamheid

De dienstverlener dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Hiertoe dient dienstverlener op de UEA Deel IV aan te geven of hij voldoet aan de geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

Dienstverlener dient:

- A. Een vestiging te hebben of te openen in de regio Parkstad, dan wel in een van de direct aangrenzende gemeenten van de regio Parkstad-Limburg gemeenten.
- B. Kwaliteitsmanagementsysteem
Dienstverlener beschikt op het moment van inschrijving, tenminste over één of meer van de hieronder beschreven kwaliteitseisen:
 - 1. beschikt over een ISO 9001-certificaat voor de zorg, of;
 - 2. beschikt over een HKZ-certificering, of;
 - 3. beschikt over een kwaliteitswaarborg zorgboerderijen, of;
 - 4. beschikt over een NIAZ kwaliteitskeurmerk.

Indien dienstverlener niet over een of meer van de hierboven genoemde kwaliteitseisen beschikt, wordt gedurende de “overgangsperiode” (van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018) volstaan met het hebben van een kwaliteitshandboek.

Aanbestedende dienst verlangt bij inschrijving een kopie van dit geldige certificaat (of het overleggen van de inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek). Gedurende de looptijd van het Samenwerkingsconvenant dient dienstverlener te blijven beschikken over een werkend Kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in het aanbestedingsdocument.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het Samenwerkingsconvenant Certificaten dan wel het gehele kwaliteitshandboek op te vragen of in te zien.

- C. De dienstverleners dienen op te geven welke delen van de dienstverlening naar verwachting in onderaanneming zullen worden uitgevoerd onder vermelding van de NAW-gegevens en de specifieke deskundigheid van de onderaannemer(s). Aanbesteder houdt zich het recht voor om t.a.v. de onderaannemers de hiervoor vermelde bewijsstukken op te vragen. Dienstverlener dient bij inschrijving aan te geven dat hij tijdens de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk gebruik zal maken van de dienstverlening van betreffende onderaannemer. Hiertoe dient dienstverlener de UEA Deel II D ingevuld en ondertekend te worden.

3.3.3 Beroepsbevoegdheid

Dienstverlener dient op de UEA Deel II B en Deel IV aan te geven of hij voldoet aan de geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

- A. De aanbestedende dienst verzoekt om aan te tonen dat de onderneming, conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handelsregister of in een beroepsregister.
- B. De Gemeente stelt dat de dienstverlener zowel haar beroepskrachten, die beroepsmatig met de cliënt in contact kunnen komen, in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG), als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten. Alsook dat vrijwilligers die in contact komen met de cliënt in bezit zijn van een VOG. Ingeval, van “ervaringswerkers” dient de dienstverlener een vergelijkbare verklaring af te geven, inclusief toelichting waarom geen VOG. Voorwaarden voor deze VOG is dat deze niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de beroepskracht voor dienstverlener is gaan werken.

De aanbestedder aanvaardt als voldoende bewijs:

- Een dienstverlener kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- Door in te schrijven verklaart de dienstverlener akkoord te gaan met het gestelde in bovengenoemd onderdeel B. Dienstverlener dient de VOG verklaringen in haar personeelsdossier bij te houden en op verzoek van de Gemeente deze te laten inzien/te verstrekken aan de betreffende Gemeente.

3.3.4 Overige eisen aan de dienstverlener

De Gemeente acht het van belang dat uitgaven die zij doen altijd publiek verantwoord zijn. In het kader van de Wmo stelt de Gemeente dat ten aanzien van de beschikbare middelen een zo groot mogelijk aandeel ook daadwerkelijk aangewend moet worden voor de omschreven dienstverlening. In dit kader stelt de Gemeente dan ook eisen aan beloning van de bestuurders van de partner en de Zorgleveranciers. De beloning dient dan ook volledig aan het gestelde binnen de WNT (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector) te voldoen. Middels de verklaring in bijlage 11 geeft Dienstverlener aan te voldoen aan WNT eisen.

Hoofdstuk 4 - Inschrijving en gunning

4.1 Inschrijving

4.1.1 Inschrijvingsvoorwaarden

In verband met een efficiënte en eenduidige behandeling van de ontvangen inschrijvingen worden de volgende eisen aan de inschrijving gesteld:

- Dienstverleners dienen bij de uitwerking van de inschrijving gebruik te maken van de in de bijlagen opgenomen formulieren;
- de inschrijving geschiedt door middel van de digitale inschrijving op TenderNed, hiernaast mag als extra kopie ook een papieren versie worden ingeleverd middels een gesloten envelop met daarop vermeld: "Europese aanbesteding Begeleiding kwetsbare burgers Nuth en Onderbanken 2018-2019 en "Vertrouwelijk; niet-openen". Gebruik het etiket zoals in Bijlage 14 is vermeld;
- de papieren inschrijving mag -uitsluitend voor de sluitingsdatum- in enkelvoud, in de volgorde van de bijlagen, worden ingediend gekenmerkt met de tekst "Origineel. Niet openen!" (zie Bijlage 14 Etiket envelop);
- voor het *bepalen van de tijdigheid* wordt het moment van de indiening van de inschrijving op TenderNed gehanteerd
- Waar een papieren versie is ingediend: ingeval van *discrepanties tussen versies* (de inschrijving die is ingediend op TenderNed en de inschrijving op papier) wordt de papieren versie als de officiële inschrijving aangemerkt;
- de inschrijving dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Correspondentie, contacten en contractering zullen eveneens in de Nederlandse taal geschieden;
- de inschrijving dient ondertekend te zijn door een daartoe, blijkens het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, vertegenwoordigingsbevoegde;
- gebruikmaking van de formats, die als bijlagen zijn opgenomen, is verplicht. De bijlagen zijn digitaal ter beschikking gesteld;
- ten overvloede wordt vermeld dat wijzigingen aanbrengen in de formats niet is toegestaan;
- alle in het kader van deze aanbestedingsprocedure aangeleverde bescheiden worden eigendom van de aanbesteder. Derhalve worden ingediende stukken en bescheiden niet geretourneerd.

4.1.2 Aanbesteding

De uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen is vastgelegd op **donderdag 30 november 2017 om 12.00 uur**. De extra papieren inschrijvingen dienen dan afgeleverd te zijn op het volgende adres:

Gemeente Nuth
t.a.v. Louis Spoelstra
Deweeverplein 1,
6361 BZ Nuth.

Het openen van de inschrijvingen is niet openbaar toegankelijk, de digitale inschrijvingen gaan in de digitale kluis van TenderNed en worden op 1 december 2017 geopend.

Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt, dat via TenderNed te downloaden is door de inschrijvers.

Dienstverlener kan zijn extra schriftelijk exemplaar van de inschrijving uiterlijk 30 november om 12 uur op het hierboven vermelde adres ook **vooraf** afleveren of laten bezorgen. Dienstverlener dient zich op werkdagen tussen 9.00 en 16.00 uur te melden bij de gemeente Nuth op bovenstaand adres. De inschrijving dient als zodanig bij onze postverwerking te worden herkend. Daarom dient duidelijk zichtbaar het “**niet openen**” etiket (zie Bijlage 14) op uw inschrijving te zijn bevestigd.

De datum en tijd donderdag 30 november **2017 om 12.00 uur** worden als **een fataal moment** beschouwd. Alle inschrijvingen die later worden ingediend, worden ongeopend terzijde gelegd en geretourneerd aan de dienstverlener. Nadrukkelijk wordt erop gewezen dat dienstverleners te allen tijde zelf verantwoordelijk zijn voor het tijdig uploaden van hun inschrijving. Ieder risico van vertraging berust bij de dienstverlener.

Dienstverleners die hun extra exemplaar van de inschrijving zelf of door derden op bovengenoemd adres indienen, ontvangen op verzoek een ontvangstbevestiging. Gelet op de waarborging van de vertrouwelijkheid kan geen inschrijving per telefax of e-mail worden ingediend. **ALLE inschrijvingen dienen minimaal via TenderNed te worden gedaan!**

4.1.3 Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden

Het is toegestaan samen te werken met andere dienstverleners. Dit is mogelijk door het vormen van een combinatie of door het beroep te doen op (een) derde(n) waarbij het principe van hoofd- en onderaannemer geldt.

Dienstverleners die inschrijven als combinatie (combinanten) dienen een gezamenlijke inschrijving in die voorziet in de gehele dienstverlening van het perceel / de percelen waarop men inschrijft. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen en dienen afzonderlijk aan de gestelde eisen UEA (bijlage 1 en 9 van dit document) te voldoen. De combinatie als geheel moet daarnaast ook aan de eventueel gestelde specifieke eisen voldoen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen. Een onderneming mag slechts eenmaal voor de te verlenen dienstverlening inschrijven, of in een combinatie of als hoofdaannemer.

Indien gewerkt wordt volgens het principe van hoofdaannemer/onderaannemer geldt dat de hoofdaannemer altijd verantwoordelijk blijft voor de totale bij deze opdracht betrokken dienstverlening. Een onderaannemer mag zich bij meerdere dienstverleners als onderaannemer melden.

Indien gebruik wordt gemaakt van samenwerkingsverbanden (combinatie) of een beroep gedaan wordt op een derde/derden (onderaannemer) is het volgende van toepassing:

- Bij een combinatie dient ieder dienstverlener in het samenwerkingsverband alle gevraagdebescheiden in te dienen;
- Indien een dienstverlener een samenwerkingsverband aangaat en/of beroep doet op de draagkracht en/of op de bekwaamheid van een derde, dan dient op de in te dienen UEA ingevuld te worden op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan;
- de deelnemers in de combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige naleving van de overeenkomst. Daartoe dient bij inschrijving Bijlage 9 volledig ingevuld en ondertekend te worden overgelegd;
- Indien een dienstverlener gebruik maakt van onderaannemers (beroep op de draagkracht van een derde en/of beroep op bekwaamheid van een derde) dient de dienstverlener bij inschrijving aan te tonen dat de dienstverlener daadwerkelijk gebruik kan en zal maken van de diensten van de onderaannemer(s). Hiertoe dient de dienstverlener na de voorlopige gunning bijlage10 ingevuld en ondertekend aan te leveren.
- De dienstverlener verklaart door in te schrijven geen werk in onderaanneming te laten uitvoeren door, en geen gebruik te maken van diensten en producten van ondernemingen die door de gemeente Nuth zijn uitgesloten op grond van de Inkoopnota Nuth 2014 (www.overheid.nl). Blijkt tijdens de uitvoering van de overeenkomst dat niet aan deze eis wordt voldaan, dan wordt de overeenkomst ontbonden;
- Wijzigingen in de samenstelling van de onderaannemer na inschrijving zijn niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de Gemeente.

4.1.4 Overzicht in te dienen bescheiden

Een dienstverlener die inschrijft, dient de bescheiden in te dienen die in de onderstaande tabel zijn genoemd.

Documenten in te dienen bij inschrijving	
Rechtsgeldig ondertekend en ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk 3
Een kopie van een geldig bewijs van verzekering	Paragraaf: 3.3.1
Een verklaring van de belastingdienst	Paragraaf: 3.2.2
Kopie van een geldig kwaliteitscertificaat of een kopie van de inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek	Paragraaf: 3.3.2
Een uittreksel uit het handelsregister (K.V.K)	Paragraaf: 3.3.3
Verklaring te voldoen aan WNT eisen.	Paragraaf: 3.3.4
Combinatie (indien van toepassing)	Paragraaf: 4.1.3
Verklaring Beroep op derde (indien van toepassing)	Paragraaf: 4.1.3
Rechtsgeldig ondertekend Tarievenblad voor Nuth en of Onderbanken	Paragraaf: 5.4
Indicatie maximale inzet uren.	Paragraaf: 5.4
Rechtsgeldig ondertekende Verwerkerovereenkomsten Nuth en of Onderbanken	Paragraaf 5.15

4.2 Gunning

4.2.1 Gunningcommissie

De aanbestedder zal een beoordelingscommissie instellen die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijvingen op grond van het gestelde in dit aanbestedingsdocument in aanmerking komen voor gunning van de opdrachten.

4.2.2 Toetsing volledigheid stukken

De aanbestedende dienst toetst allereerst alle inschrijvingen op volledigheid van de stukken. Indien gevraagde stukken ontbreken kan de aanbestedende dienst de inschrijving ongeldig verklaren.

4.2.3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst toetst daarna de inschrijvingen die volledig zijn aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals genoemd in hoofdstuk 3.

Indien een van de uitsluitingsgronden van toepassing is, zal de aanbestedende dienst de dienstverlener uitsluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Indien de inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de geschiktheidseisen, zal de aanbestedende dienst de inschrijving ongeldig verklaren.

In het geval van inschrijving als biedingcombinatie geldt dat ieder van de deelnemers in de biedingcombinatie wordt getoetst op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals genoemd in hoofdstuk 3.

Indien op één van de deelnemers een uitsluitingsgrond van toepassing is en/of één van de deelnemers niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, dan wordt de combinatie cq als geheel (lees: ook alle overige deelnemers in die combinatie) uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien op één van de onderaannemers een uitsluitingsgrond van toepassing is en/of één van de deelnemers niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, dan wordt deze onderaannemer niet toegelaten en uitgesloten van uitvoering van werkzaamheden voor de hoofdaannemer.

4.2.4 Beoordeling gunningcriterium

Nadat toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen heeft plaatsgevonden, beoordeelt de gunningcommissie vervolgens de inschrijvingen van de niet uitgesloten dienstverleners. Deze beoordeling vindt plaats als volgt.

Beoordeling gunningcriterium Tarief

Het indienen van een inschrijving betekent dat de inschijver akkoord is met de genoemde tarieven in deze aanbesteding evenzo met de gebruikte indexering. Verificatie van de conformiteit geschied uitsluitend op de ingeleverde documenten!

De aanbestedende dienst maakt de uitkomst aan de dienstverleners bekend via TenderNed. Nadat de aanbestedende dienst aan de dienstverleners de uitkomst bekend heeft gemaakt, neemt de aanbestedende dienst voor afgewezen dienstverleners een stand stil in acht van 14 kalenderdagen. Binnen deze termijn bestaat de mogelijkheid tot het maken van bezwaar. De dienstverlener dient een eventueel bezwaar tegen de afwijzing binnen 14 dagen na het bekendmaken van die beslissing aanhangig te maken in de vorm van een kort geding-procedure bij de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg met een kopie aan de gemeente Nuth. Een bezwaar dat aanhangig wordt gemaakt nadat laatstbedoelde termijn is verstreken, is niet ontvankelijk.

4.2.5 Uurtarief in relatie tot toewijzing cliënten

De Individuele Dienstverleningsopdrachten komen vervolgens als volgt tot stand:

- De individuele cliënt kiest zelf voor een dienstverlener met een passend aanbod;
- De individuele cliënt maakt zelf geen keuze, maar laat dit over aan de Gemeente, de Gemeente kiest dan voor de goedkoopste dienstverlener die, voor de cliënt het best passend aanbod heeft;

De Gemeente kan afwijken van het bovenstaande beschreven mechanisme, indien specifieke behoeften, eisen en wensen in het belang van de cliënt hiertoe aanleiding geven.

5 Programma van Eisen

5.1 Uitgangspunten

1. De Gemeente gaat conform de Wmo 2015 uit van het principe dat burgers in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid en participatie. De dienstverlener moet zich ervan bewust zijn dat burgers eerst worden aangesproken op het inzetten en benutten van de eigen kracht en van mogelijkheden van ondersteuning door het eigen sociale netwerk. Pas indien dit onvoldoende mogelijk is, zal gezamenlijk worden gekeken naar het inzetten van algemene voorzieningen of – tot slot – het leveren van een maatwerkvoorziening, hiervoor zal als leidraad de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) dienen.
2. De Gemeente werkt samen met de dienstverlener van zorg naar participatie. Dit betekent een ontwikkeling van het leveren van een bepaald aanbod waar cliënten recht op hebben, naar dienstverlening gericht op de doelstelling uit de Wmo 'bijdragen aan het zelfstandig functioneren'. De Gemeente stelt daarbij onder andere de navolgende doelen voor de transformatie:
 - a. **Ondersteuning dicht bij de burger organiseren;** Door ondersteuning dichtbij burgers te organiseren kan efficiencywinst behaald worden, onder andere omdat de ondersteuning beter kan aansluiten op lokale structuren. Daarbij staan de inwoner, diens mogelijkheden, diens behoeften en diens netwerk centraal.
 - b. **Het optimaliseren van de inzet van welzijn, vrijwilligers en mantelzorgers;** Welzijn, vrijwilligers, mantelzorgers en professionals kunnen meer in elkaars verlengde werken; bij begeleiding in groepsverband en individuele begeleiding kan de inzet van vrijwilligers worden vergroot en professionele inzet verminderd; verruiming van de inzet van mantelzorgers is mogelijk bij individuele begeleiding.
 - c. **Het initiëren van algemene voorzieningen;** algemene voorzieningen zijn laagdrempelige diensten of faciliteiten die bedoeld zijn voor burgers die tot een bepaalde doelgroep behoren. De hulpvrager kan laagdrempelig gebruik maken van deze voorzieningen.
 - d. **Het versterken van het sociale netwerk van cliënten;** Een sociaal netwerk (familie, vrienden, burens) is bij sommige doelgroepen vaak minimaal of afwezig, terwijl zo'n netwerk een belangrijke rol kan spelen bij het bieden van individuele begeleiding. Als cliënten beschikken over een adequaat sociaal netwerk, kan dit netwerk (een deel van) de begeleiding van de cliënt overnemen van professionals. Versterking en behoud van een sociaal netwerk kan voor deze doelgroepen daarom veel opleveren. Bijvoorbeeld door mantelzorgers te ondersteunen.
 - e. **Het vervangen van individuele begeleiding door begeleiding in groepsverband;** Een deel van de huidige cliënten ontvangt individuele begeleiding die (deels) in groepsverband kan worden gegeven.
 - f. **Het daar waar mogelijk inzetten op arbeidsmatige dagbesteding in plaats van recreatieve dagbesteding;** Voor een deel van de cliënten die nu gebruik maken van recreatieve dagbesteding vormt (meer) arbeidsmatige dagbesteding een goed alternatief; ook bij bestaande vormen van arbeidsmatige dagbesteding kunnen de kosten van, en de vraag naar, begeleiding afnemen wanneer een goede toeleiding naar (betaald) werk wordt gerealiseerd en/of de verdien capaciteit van mensen meer wordt benut. Ook waar geen sprake is van verdien capaciteit, kan dagbesteding nuttig aangewend worden.
 - g. **Het vergroten van de inzet van digitale ondersteuning en Domotica om de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden te vergroten;** Er zijn allerlei mogelijkheden om zorg en ondersteuning door middel van technische ondersteuning minder afhankelijk of zelfs onafhankelijk van personele inzet te realiseren.
 - h. **Het efficiënter gebruiken en spreiden van accommodaties voor begeleiding in groepsverband;** Door samenwerking tussen dienstverleners en het combineren van doelgroepen, activiteiten of faciliteiten kan efficiënter omgegaan worden met het gebruikmaken van de beschikbare accommodaties voor begeleiding in groepsverband.

3. Zowel de Gemeente als de dienstverlener zijn, vanuit een gedeeld belang en elk vanuit hun eigen rol, verantwoordelijk voor goede ondersteuning en de juiste besteding van gemeenschapsgeld. De Gemeente stelt de kaders, de budgetten, de gewenste resultaten en de te bereiken effecten vast. De dienstverlener zorgt voor een professionele en kwalitatieve uitvoering van de dienstverlening. Dienstverlener zegt dan ook zijn medewerking aan de Gemeente toe bij het verschaffen van inzichten ten aanzien van de kostprijs en de opbouw hiervan.
4. De Gemeente zal door meer in te zetten op de eigen kracht van de cliënt en door het eerst inzetten van algemene voorzieningen trachten de toegang tot maatwerkvoorzieningen te voorkomen. Van de dienstverlener wordt eveneens verwacht dat deze bijdraagt aan het realiseren van lagere kosten. dienstverlener zegt dan ook zijn medewerking toe aan het actief medewerking verlenen om te komen tot een verantwoorde en realistische kostprijsverlaging.
5. Maatwerkvoorzieningen zijn niet vrij toegankelijk. Bij deze voorzieningen gaat het om ondersteuning die op maat is gemaakt en dus rekening houdend met de individuele specifieke omstandigheden wordt toegekend. Hoewel er tussen de Gemeenten verschillen zullen zijn in de wijze waarop de toegang is geregeld, zullen de grote lijnen van het proces van toegang hetzelfde zijn, dit omdat het proces op hoofdlijnen in de Wmo 2015 is vastgelegd en hierbij als leidraad zal dienen.
6. De Gemeente gaat er vanuit dat de dienstverlener op een professionele wijze maatwerkvoorzieningen aanbiedt waarbij het uitgangspunt is dat dienstverlener een evenwichtige inzet van de ondersteuning nastreeft door mensen uit het sociale netwerk, vrijwilligers en beroepskrachten.
7. De Gemeente gaat er vanuit dat de dienstverlener op een professionele wijze zorg/ondersteuning aanbiedt volgens de relevante eisen en wetgeving en voldoet aan gestelde eisen zoals gesteld in de Kwaliteitswet Zorginstellingen, binnen de WTZi en algemene normen die gelden binnen de zorg. Van dienstverlener en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de doelgroep. Salariëring van haar medewerkers zijn conform de gemaakte afspraken binnen de voor de branche geldende CAO bepalingen en arbeidsvoorwaarden. Deze eis geldt voor de medewerkers in vaste dienst als voor ingehuurd personeel (zoals ZZP'ers).
8. De Gemeente hecht grote waarde aan een evenwichtige, efficiënte en op resultaat gerichte samenwerking, daar waar meerdere Dienstverleners, zorgverleners ondersteuning bieden, binnen een ondersteuningsplan. Om te komen tot een succesvolle resultaat gerichte aanpak en samenwerking zal de Dienstverlener die de meeste begeleiding dan wel ondersteuning aan de cliënt biedt, de zorgcoördinatie op zich nemen en zorgdragen voor een multidisciplinair, inzichtelijk en bespreekbaar dossier, het zogenaamde Dossierhouderschap. Van de zorgcoördinator wordt een proactieve, resultaat gerichte en leidende rol verwacht, binnen het overeengekomen ondersteuningsplan, richting "collega" zorgverleners en de Gemeente.
9. De Gemeente heeft er bewust voor gekozen dat de cliënten de mogelijkheid moeten hebben om zelf een Dienstverlener te kiezen waar hij of zij door ondersteund wenst te worden. Er wordt geen maximalisering van het aantal Dienstverleners toegepast. Geselecteerde Dienstverleners hebben geen garantie dat cliënten gebruik gaan maken van de diensten van deze Dienstverleners.
10. Mocht tijdens de looptijd van het Samenwerkingsconvenant blijken dat de Dienstverlener niet (meer) voldoet aan het gestelde Programma van eisen, dan behoudt de Gemeente zich het recht voor het Samenwerkingsconvenant eenzijdig te ontbinden.
11. De Dienstverlener zal vermeld worden op de website van de Gemeente. Tevens zullen de cliënten geïnformeerd worden van welke Dienstverleners men gebruik kan maken. Cliënten zullen op basis van deze informatie een keuze kunnen maken voor een Dienstverlener. Cliënt is leidend in de keuze van een Dienstverlener.

5.2 De dienstverlening

Op cliëntniveau worden een of meerdere doelen gesteld welke uiteindelijk resulteren in een resultaat gerichte opdracht. De opdracht bestaat uit het, voor een bepaalde periode, ter beschikking stellen van één of meerdere maatwerkvoorzieningen, dan wel een arrangement (een combinatie van meerdere (maatwerk)voorzieningen) aan de “geïndiceerde” burgers en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

Daar waar meerdere Dienstverleners actief zijn binnen één huishouden, al dan niet vanuit verschillende wettelijke kaders, dient onderlinge afstemming plaats te vinden en regie middels 1 Gezin, 1 plan, 1 regisseur. Alle Dienstverleners hanteren als uitgangspunt de Zelfredzaamheidsmatrix.

De Dienstverlener houdt rekening met de wensen van de cliënt. De Dienstverlener heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.

5.3 Kritische succesfactoren cq. kritische faalfactoren

De Gemeenten beschouwen de samenwerking als succesvol als geen van de kritische faalfactoren zoals hierna opgenomen zich voordoen en als alle hierna genoemde kritische succesfactoren zich voordoen. De kritische succesfactoren zijn:

- (a) Inwoners ontvangen de juiste maatwerkvoorzieningen en uiten hun tevredenheid hierover met minimaal een gemiddeld cijfer 7 in de tevredenheidsonderzoeken die van toepassing zijn op dit Samenwerkingsconvenant bij zowel de Gemeente alsook bij de Dienstverleners.
- (b) De Gemeente kan de Wmo-2015 budgetneutraal uitvoeren.
- (c) Dienstverleners kunnen de Maatwerkvoorzieningen uitvoeren op een bedrijfsmatig verantwoorde wijze.
- (d) De mate waarin Dienstverlener(s) in staat zijn de resultaat gerichte doelen op cliëntniveau te behalen.

Partijen bespreken in ieder geval de samenwerking en passen deze eventueel inhoudelijk aan bij de volgende, niet limitatieve opsomming. De kritische faalfactoren zijn:

- (a) Een belemmering op de markt om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden voor het uitvoeren van het Samenwerkingsconvenant, aantoonbaar veroorzaakt door de inhoudelijke bepalingen uit het Samenwerkingsconvenant.
- (b) Een aantoonbare relatieve stijging in klachten per jaar ten opzichte van de voorgaande contractperiode met betrekking tot Maatwerkvoorzieningen, ongeacht of de klacht gegrond is (de in het oude contract opgedane ervaringen blijven meetellen);
- (c) Een aantoonbare relatieve stijging van bezwaar- en beroepsprocedures van Inwoners per jaar ten opzichte van de voorgaande contractperiode met betrekking tot Maatwerk Begeleiding, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet (treedt per 1 januari 2018 in werking).
- (d) Een aantoonbare relatieve stijging van meer dan 5% in het leveren van de Maatwerkvoorzieningen ten opzichte van de toe- of afname van de begroting die de Gemeente vaststelt voor de uitvoering van Maatwerk Begeleiding.

5.4 Omvang van het verzorgingsgebied

De omvang van het verzorgingsgebied betreft de twee gemeenten die deel uitmaken van dit samenwerkingsverband in het kader van de inkoop begeleiding Wmo 2018-2019. De 2 samenwerkende gemeenten voor dit specifieke traject zijn:

- Nuth: 15.302 inwoners
- Onderbanken: 7.907 inwoners

Zoals in het voorwoord bij deze aanbesteding vermeld is maken alleen Nuth en Onderbanken deel uit van deze aanbesteding.

Geen afnamegarantie

De Gemeente kan geen garanties afgeven over de omvang en afname van het aantal uren ondersteuning. De omvang van de actuele vraag kan niet door de Gemeente worden beïnvloed. De keuzevrijheid van de cliënt is bepalend voor de inzet van het aantal ondersteuningsplannen over de Dienstverleners.

Geen leveringsplicht

Vanwege het “open” karakter van het Samenwerkingsconvenant geldt geen leveringsplicht, Onverlet dat er geen leveringsplicht bestaat heeft de Dienstverlener een zorgplicht richting de aanvrager.

Tekenbladen

De Dienstverlener dient aan te geven binnen welke perceel(en) hij wenst te leveren. Voor de percelen waar de Dienstverlener op inschrijft, moet bij inschrijving het ‘tarievenblad’ (zie bijlage 12a en 12b) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend worden meegestuurd.

De Dienstverlener dient in bijlage 7 bij dit document een vrijblijvende indicatie af te geven hoeveel uur maximaal per jaar geleverd kan worden.

5.5 Operationele uren

De Dienstverlener dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.30 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn, en in geval van urgentie een “noodnummer” beschikbaar te hebben.

De “ondersteuning” dient ongeacht de dag en het tijdstip, uitgevoerd te kunnen worden.

In het geval van kortdurend verblijf dient ondersteuning, dan wel het verblijf, ongeacht de dag en het tijdstip, 7 dagen per week, 24 uur per dag uitgevoerd te kunnen worden. De invulling van de operationele uren kan per “soort” dienstverlening verschillen, dan wel ingevuld worden.

5.6 Indicatie en opdracht verstrekken

- 1 De Gemeente of het indicatieorgaan indiceren de maatwerkvoorzieningen ten behoeve van de cliënt. Daarbij wordt rekening gehouden met diens beperkingen, gezinssituatie en woonomgeving. In het besluit worden de toegekende maatwerkvoorzieningen, de “onderdelen”, de taken en de tijdsduur per “onderdeel” aan de cliënt kenbaar gemaakt.
- 2 De Gemeente meldt de cliënt aan bij de dienstverlener. Daarbij wordt de dienstverlener verzocht de maatwerkvoorziening(en) te leveren in overeenstemming met de indicatie.
- 3 Het aantal geïndiceerde tijdseenheden cq. dagdelen betreft de effectieve werktijd. Tijdens deze tijd worden alle noodzakelijke/benodigde werkzaamheden uitgevoerd.
- 4 Als ondergrens zal door de Gemeente 30 minuten aangehouden worden, vervolgens zal de indicatie in stappen van 15 minuten afgegeven worden. In het geval van “dagdelen”, zal gewerkt worden met tijdblokken van 2 uur, dan wel een veelvoud hiervan.
- 5 De dienstverleners mogen vooralsnog in overleg met de Gemeente en met de cliënt binnen een hulpperiode van vier weken de ene week minder uren dan geïndiceerd leveren om later in dezelfde periode van vier weken meer uren te leveren, zolang de totale levering niet boven de indicatie over die hulpperiode uitkomt. Indien de aanbieder constateert dat de afgegeven indicatie niet (meer) correspondeert met de behoefte van de burger, neemt de dienstverlener contact op met de Gemeente.
- 6 Er kunnen per Gemeente, op individuele basis, per maatwerkvoorziening dan wel per cliënt, met betrekking tot het soort ondersteuning, tijdsinzet en duur van de periode, aanvullende, dan wel afwijkende werkafspraken gemaakt worden, al dan niet in de vorm van een arrangement. Betreffende aanvullende werkafspraken worden altijd schriftelijk vastgelegd en voor akkoord door de Gemeente ondertekend.

5.7 Levering ondersteuning

De Gemeente vraagt, eventueel na oriëntatie door de cliënt, maatwerkvoorzieningen bij de dienstverlener aan. In deze aanvraag worden de NAW gegevens/BSN nummer van de cliënt, dan wel de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger, en de indicatie opgenomen.

- De Dienstverlener neemt uiterlijk binnen **2** werkdagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met de cliënt om een afspraak te maken om de geïndiceerde maatwerkvoorzieningen met de cliënt door te nemen.
- Binnen **5** werkdagen na het telefonische contact wordt de afspraak gepland, tenzij dit niet mogelijk is voor de cliënt.
- Binnen **5** werkdagen na de afspraak met de cliënt vangt de ondersteuning aan, tenzij anders met de cliënt of diens vertegenwoordiger wordt afgesproken.

Indien uitvoering van de aanvraag niet mogelijk is, dient deze afwijzing door de dienstverlener geregistreerd te worden en dient de Gemeente hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.

In het geval van spoedzorg kan een beroep gedaan worden op de dienstverlener om acuut, op eigen initiatief binnen de grenzen van doelmatigheid ondersteuning te verlenen. Na aanvang van de spoedzorg dient binnen vijf werkdagen afstemming plaats te vinden met de Gemeente over de ondernomen acties en het verdere verloop van de ondersteuning en de indicatie.

5.9 Dienstverlening zonder wachttijd

De dienstverlener levert “ondersteuning” zonder wachttijd. Indien de cliënt niet binnen de voorgeschreven termijnen geholpen kan worden, wordt de cliënt door de Gemeente doorverwezen naar een andere dienstverlener. In het geval van “geaccepteerde” wachttijd dient overbruggingszorg door de dienstverlener geleverd te worden, gedurende de te overbruggen termijn. Indien de dienstverlener geen cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dient dit onmiddellijk schriftelijk te worden gemeld bij de Gemeente.

5.10 Opmerken van veranderende omstandigheden,

Van de zorgverlenende wordt verwacht dat hij/zij structurele veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt opmerkt en dit bespreekt met de direct daarvoor verantwoordelijke, waaronder ook de noodzaak van structureel meer- dan wel minder uren dan wel de noodzaak van een aanpassing in de maatwerkvoorziening. (De Gemeente hanteert hierbij een bandbreedte van +/- 10% welke als zijnde reguliere zorg/indicatie wordt beschouwd.) Daarbij is er ook oog voor o.a. de veranderingen in de huiselijke situatie, zowel “positieve”- alsook “negatieve” veranderingen. Van de dienstverlener (leidinggevende) wordt verwacht dat hij/zij deze opmerkingen per mail doorgeeft aan de verantwoordelijke binnen de Gemeente zoals wordt vastgelegd binnen de werkafspraken.

Daarnaast wijzen wij u ook op het Protocol Ouderenmishandeling (www.protocolouderenmishandeling.nl) en Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de daarmee samenhangende vereisten, zoals verwoord binnen de Wmo 2015, hoofdstuk 4, artikel 4.1.1.

1. De zorgaanbieder stelt voor zijn medewerkers een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. Onder huiselijk geweld wordt verstaan: huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
3. Onder kindermishandeling wordt verstaan: kindermishandeling als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de jeugdzorg.
4. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

5.11 Managementinformatie, Beleidsinformatie

De Dienstverlener dient de Gemeente kosteloos, 4 maal per jaar, te voorzien van de volgende managementinformatie, aan te leveren in Excel formaat, uiterlijk 4 weken na afloop van de te rapporteren perioden.

Om dit inzicht te verkrijgen dienen dienstverleners de volgende gegevens aan te leveren:

- De in de voorafgaande periode totaal aantal geleverde maatwerkvoorzieningen per tijds categorie, per product;
- De in de voorafgaande periode totaal gedeclareerde kosten per maatwerkvoorzieningen;
- Het totaal aantal cliënten per maatwerkvoorzieningen;
- De gemiddelde doorlooptijd van aanvraag bij de dienstverlener tot levering bij de cliënt, per categorie;
- De behaalde servicenorm: aantal overschrijdingen van de doorlooptijden telefonisch contact (binnen twee dagen) en levering (binnen vijf dagen);
- Het aantal ontvangen en afgehandelde klachten inclusief de wijze waarop klachten zijn afgehandeld;
- De Gemeente ontvangt per managementperiode een digitaal overzicht van de klachten die ook tijdens de evaluatie besproken gaan worden.

Indien de Gemeente, naast de bovengenoemde gegevens, in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door de dienstverlener beschikbaar gesteld.

5.12 Productmatrix en tarieven per product(code)

De ondersteuning zal door de dienstverlener geleverd worden volgens de in bijlage 12 gedefinieerde Productenmatrix en daarbij behorende tarieven. Dit betekent dat per productgroep een uniform tarief zal worden gehanteerd. In Bijlagen 12a en/of 12b dient u aan te geven voor welke productgroep u dienstverlening wenst aan te bieden.

5.13 Indicatiestelling

Indicatie vindt plaats op basis van maatwerkvoorzieningen/resultaten die zowel met betrekking tot de taak alsook de tijdsbesteding specifiek worden omschreven. De indicatie wordt verstrekt in blokken van 15 minuten met een minimum indicatieduur van 30 minuten, dan wel in dagdelen. De Gemeente zal het werkelijke aantal geleverde uren, dagdelen dan wel overeengekomen “gerealiseerde” ondersteuningsplannen uitbetalen, met een maximum van wat is overeengekomen en vastgelegd.

5.14 Facturering

Op basis van de vier wekelijkse facturering aan de Gemeente zal de Dienstverlener een financiële vergoeding ontvangen voor de werkelijk geleverde en overeengekomen ondersteuning in de afgelopen periode van vier weken. De Gemeente zal binnen 30 dagen, na akkoord van de factuur, betalen.

De Dienstverlener dient, uiterlijk 4 weken na de voorgaande periode van vier weken, de (digitale) verzamel factuur in over die betreffende periode. De bijlage, gevoegd bij de factuur, dient te bestaan uit de volgende gegevens:

- Gegevens cliënt: BSN cliënt, geboortedatum, voorletters, tussenvoegsels, achternaam, straat, huisnummer, postcode en plaats.
- Gegevens geleverde ondersteuning: Soort product, geïndiceerde uren, ingangsdatum en einddatum (van de 4-wekelijkse periode).
- Gegevens factuur: Geleverde dan wel te factureren zorguren en bedrag.

Correctie op al door de Dienstverlener gefactureerde perioden mogen maximaal over één periode terug ingediend worden (met andere woorden, factuur over periode 3, correctie over periode 2).

De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd. Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. De Dienstverlener geeft de gegevens van de cliënt door aan het CAK conform de door het CAK aangegeven CAK-interfacestandaard, gelijktijdig met het moment waarop de facturen bij de Gemeente worden ingediend. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Dienstverlener.

5.15 Kwaliteitsborging

De dienstverlener kan aantonen dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoende is geborgd. Zie ook paragraaf 3.3.2.

De volgende onderdelen zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem en dienen operationeel te zijn op het moment van inschrijving:

- a) Ondersteuningsplan: alle relevante afspraken op het gebied van de maatwerkvoorzieningen en de hulpverlening worden binnen het dossier vastgelegd in het ondersteuningsplan met de cliënt. Dit ondersteuningsplan dient te worden ondertekend. De looptijd van het ondersteuningsplan bedraagt niet langer dan de termijn van de indicatie. Tussentijdse opzegging door de cliënt is, in overleg met de Gemeente mogelijk, zonder bijkomende kosten. De Gemeente behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de overeenkomst aanvullende minimumeisen ten aanzien van de ondersteuningsplan te stellen.
- b) Passende maatwerkvoorzieningen: De dienstverlener levert steeds passende maatwerkvoorzieningen aan de cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door de Gemeente aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op maatwerkvoorzieningen).
- c) Continuïteit: De dienstverlener draagt zorg voor zo weinig mogelijk verschillende zorgverleners bij de cliënt. Daarnaast zorgt dienstverlener voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de vaste hulp/zorgverlener. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt (bijvoorbeeld bij een autistische cliënt wordt telkens dezelfde vervanger ingezet). Niet verleende zorg door feestdagen, ziekte, dan wel vakantie wordt proactief door u in overleg met klant ingepland.
- d) Afstemming: De dienstverlener draagt zorg voor een goede afstemming van de hulp met eventuele andere dienstverleners van hulp-, zorg- en / of welzijnsdiensten door frequent afstemmingsoverleg.
- e) Looptijd indicatiebesluit: Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit, treedt de dienstverlener in overleg met de cliënt over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de maatwerkvoorzieningen. In overleg met de cliënt neemt de dienstverlener het initiatief richting indicatieorgaan of de Gemeente, voor het stellen van de daarvoor vereiste herindicatie.
- f) Veranderende situatie: In het geval dat de situatie bij een klant verandert dient de Gemeente geïnformeerd te worden, namelijk indien:
 - de maatwerkvoorzieningen bij de klant worden gestart,
 - de maatwerkvoorzieningen meer dan 6 weken worden opgeschort,
 - de maatwerkvoorzieningen bij de klant worden beëindigd.
- g) Overdracht: Bij het overgaan van de cliënt naar een andere dienstverlener, zorgt de "oude" dienstverlener voor overdracht van de gegevens van de cliënt, zoals opgenomen in uw cliënten administratie.
- h) Klachtenregeling: De dienstverlener heeft een efficiënte en laagdrempelige klachtenregeling en houdt een klachtenregister bij waarin het volgende geregistreerd wordt:
 - Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend
 - Datum van de ingediende klacht
 - Omschrijving van de klacht
 - De wijze waarop de klacht is afgehandeld
- i) Medezeggenschap: De Dienstverlener heeft een regeling voor medezeggenschap. Deze medezeggenschap ziet in ieder geval toe op voorgenomen besluiten die voor cliënten van belang zijn.

- j) Privacyreglement: De Dienstverlener hanteert een privacyreglement.
- k) Wet Bescherming Persoonsgegevens: Door het indienen van een inschrijving geeft de Dienstverlener aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen die zijn gesteld bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De verwerking van persoonsgegevens door dienstverleners dient aan deze normen te voldoen. Dienstverleners dienen bij inschrijving een verwerkersovereenkomst in te vullen en rechtsgeldig te tekenen (Bijlage 4 en 5).
- l) Bedrijfsvoering: De dienstverlener informeert direct de Gemeente in het geval van relevante ontwikkelingen inzake uw bedrijfsvoering (fusie, e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.

5.16 Social return

De Parkstad gemeenten hebben als sociale doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet de gemeente door Social Return als sociale voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

In deze aanbesteding wordt de dienstverlener verplicht om als Social Return tenminste 5% van de inschrijfsom realisatie excl. btw en exclusief latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk', aan te wenden voor een sociaal rendement. Deze waarde dient te worden ingezet om de afstand die mensen uit de Social Return Doelgroep hebben tot de arbeidsmarkt weg te nemen of te reduceren.

Voor nadere informatie omtrent de vereisten met betrekking tot Social Return verwijzen wij u naar bijlage 6 bij dit aanbestedingsdocument.

5.17 Toekomstige ontwikkelingen

Wanneer de Gemeente tijdens de looptijd van het Samenwerkingsconvenant geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van "maatwerkvoorzieningen" dan zal de Gemeente genooddakt zijn binnen het huidige Samenwerkingsconvenant aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij aan andere wet- en regelgeving, financieringsbeleid rond de "maatwerkvoorzieningen" en verandering van eisen voor veiligheid.

Uiteraard vinden veranderingen binnen het contract altijd plaats na overleg met de dienstverleners die een redelijke termijn zullen krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

5.18 Contractmonitoring/contractmanagement

Dienstverleners worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen:

1. Kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten;
2. Tijdigheid: van geleverde managementinformatie / overleg volgens vastgestelde periodiciteit en structuur.
3. De behaalde resultaten, in het kader van resultaatgericht werken.

Contractmonitoring/contractmanagement vindt plaats op twee niveaus:

1. Lokaal: bilaterale gesprekken tussen dienstverleners en Gemeente gericht op operationele knelpunten en afhandeling klachten.
2. Regionaal: bespreking van zaken die in meerdere gemeenten binnen de regio spelen.

Contractmonitoring/contractmanagement bestaat onder andere uit de volgende onderdelen:

a. Gesprekken Gemeente/regio en Dienstverlener

Minimaal 2 á 3 maal per jaar vindt er, indien wenselijk, een voortgangsgesprek plaats tussen de Gemeente/regio en de dienstverlener.

Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn:

- Operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg;
- Aantal en afhandeling klachten;
- Bespreking signalen;
- Bespreken management rapportages;
- Het behalen van de doelstellingen met betrekking tot Social return.

b. Cliënttevredenheid

De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat er minimaal 1 keer per jaar een Cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. Afhankelijk van het gemeentelijke beleid kan dit middels een extern klanttevredenheidsonderzoek plaatsvinden, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt. Indien de dienstverlener zelf, jaarlijks, cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoert, dan worden de resultaten hiervan aan de Gemeente ter beschikking gesteld.

5.19 Verantwoording

1. Accountantsverklaring

De Gemeente vraagt aan de zorgaanbieders met een jaaromzet van meer dan € 100.000,-- voor 1 juli van het jaar volgend op het boekjaar een accountantsverklaring aan te leveren. Binnen de accountantsverklaring dient met betrekking tot het onderstaande opgenomen te worden:

- Oordeel over de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de gefactureerde regels (conform de vastgestelde indicatie).
- Oordeel of de gefactureerde uren één op één aansluiten op de uren zoals die aangeleverd zijn bij het CAK.

Mocht het oordeel van de accountantsverklaring een onvoldoende resultaat opleveren dan is de Gemeente gerechtigd om aanvullende controles uit te voeren. De kosten voor deze aanvullende controles zijn voor rekening van de dienstverlener.

2. Audits

Dienstverlener stuurt telkenmale een kopie van de volledige rapportage van de bij dienstverlener uitgevoerde audits, zoals een HKZ- of een gelijkwaardige audit.

Aanvullend kan bij de dienstverlener een audit worden uitgevoerd. Deze audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie, in opdracht van de Gemeente. Doelstelling van de audits is het monitoren of u als dienstverlener voldoet aan de eisen, zoals deze in het Samenwerkingsconvenant dan wel in het Programma van Eisen staan vermeld.

3. Juridische contractbewaking

De gemeente Nuth is verantwoordelijk voor de juridische contractbewaking, zaken die in meerdere gemeenten spelen en problemen die van structurele aard zijn.

5.20 Contactgegevens dienstverlener

De Gemeente ontvangt een overzicht (communicatieschema) met alle relevante contactpersonen, email adressen en telefoonnummers. Denk hierbij aan de gegevens die aan de cliënten beschikbaar gesteld gaan worden (telefoonnummer en e-mail adres), contactpersoon voor de Gemeente en contactpersoon boekhouding.

5.21 Sancties

In beginsel gaat de Gemeente er vanuit dat met alle dienstverleners een constructieve op de toekomst gerichte samenwerking wordt aangegaan. Echter wanneer blijkt dat de dienstverlener zijn verplichtingen niet nakomt of in gebreke blijft bij het uitvoeren van de dienst dan heeft de Gemeente de mogelijkheid hebben om sancties op te leggen aan de dienstverlener.