



## **Aanbestedingsleidraad**

Gemeentelijke Toegang jeugdhulp  
ten behoeve van  
de Leidse regio

**Uitgegeven door:**  
**Referentienummer:**  
**Datum:**

Servicepunt71  
A11.02.2019  
~~194 oktober~~ ~~augustus~~ 2020

|           |                                                                                                 |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Inleiding</b>                                                                                | <b>7</b>  |
| 2.1       | Uitvoering Aanbestedingsprocedure                                                               | 28        |
| 2.2       | Aanbestedingsteam Inschrijver                                                                   | 28        |
| 2.3       | Dialogfase                                                                                      | 29        |
| 2.4       | Aanbestedingsplatform                                                                           | 31        |
| 2.5       | eHerkenning                                                                                     | 31        |
| 2.6       | Planning                                                                                        | 32        |
| 2.7       | Vragen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad                                             | 33        |
| 2.8       | Nota van Inlichtingen                                                                           | 34        |
| 2.9       | Rangorde bij tegenstrijdigheden                                                                 | 35        |
| 2.10      | Klachten                                                                                        | 35        |
| 2.11      | Wijze van indienen van de Inschrijving                                                          | 36        |
| 2.11.1    | <i>In te dienen documenten</i>                                                                  | 36        |
| 2.11.2    | <i>Sluiting Inschrijvingstermijn</i>                                                            | 37        |
| 2.12      | Bewijsmiddelen                                                                                  | 37        |
| 2.13      | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)                                                    | 38        |
| 2.14      | Social Return (SROI)                                                                            | 39        |
| <b>3</b>  | <b>Inschrijvingsvoorwaarden</b>                                                                 | <b>41</b> |
| 3.1       | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)                                                    | 41        |
| 3.2       | Combinaties/onderaanneming                                                                      | 41        |
| 3.3       | Eén keer inschrijven                                                                            | 41        |
| 3.4       | Ondertekening Inschrijving                                                                      | 42        |
| 3.5       | Merkmamen                                                                                       | 42        |
| 3.6       | Voorbehoud                                                                                      | 42        |
| 3.7       | Vertrouwelijkheid, auteursrechten en geheimhouding van de Aanbestedende dienst en Servicepunt71 | 43        |
| 3.8       | Handelen met voorkennis en of belangenverstrengeling                                            | 43        |
| 3.9       | Tegenstrijdigheden                                                                              | 44        |
| 3.10      | Algemene Voorwaarden                                                                            | 44        |
| 3.11      | Aanbestedingsvoorschriften                                                                      | 44        |
| 3.12      | Ingediende stukken                                                                              | 45        |
| <b>4.</b> | <b>Beoordelingsprocedure</b>                                                                    | <b>46</b> |
| 4.1       | Leeswijzer                                                                                      | 46        |
| 4.2       | Controle volledigheid, geldigheid en vormvereisten - Fase 1                                     | 46        |
| 4.3       | Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen - Fase 2                                              | 46        |
| 4.4       | Toets Programma van eisen - Fase 3                                                              | 46        |
| 4.5       | Beoordeling gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding' - Fase 4                        | 47        |
| 4.5.1     | <i>Subgunningscriterium 1 – Implementatie en opstartfase</i>                                    | 48        |
| 4.5.2     | <i>Subgunningscriterium 2 - Uitvoering</i>                                                      | 50        |
| 4.6       | Wijze van beoordelen                                                                            | 55        |
| 4.7       | Hoe wordt de winnende Inschrijver bepaald?                                                      | 55        |
| <b>5</b>  | <b>Proces van gunning</b>                                                                       | <b>56</b> |
| 5.1       | Leeswijzer                                                                                      | 56        |
| 5.2       | Gunningsbeslissing – Fase 5                                                                     | 56        |
| 5.3       | Bezwaartermijn – Fase 6                                                                         | 56        |
| 5.4       | Procedure van verificatie                                                                       | 57        |
| 5.5       | Definitieve gunning – Fase 7                                                                    | 57        |

## Bijlagen

### Informatieve bijlagen

1. De geschiktheidseisen en minimeisen, behorende bij de UEA.
2. Programma van eisen
3. Programma van eisen SROI
4. Specifieke informatie over lokaal beleid en lokale infrastructuur
5. Kaderstellende notitie toegang
6. Relevante informatie ten behoeve van de inschrijving
7. Verklaring middelen Derden'
8. Concept overeenkomst
9. Arvodi 2016
10. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
11. Standaardformulier referentieopdracht Jeugdhulp
12. Casus
13. Garantieverklaring Derden

**Aanbestedende dienst:** De vier gemeenten uit de Leidse regio, te weten: Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude.

**Aanbesteding:** De procedure waarbij een Aanbestedende dienst bekendmaakt dat hij een Opdracht wil laten uitvoeren en bedrijven vraagt om een Inschrijving/offerte in te dienen.

**Aanbestedingsleidraad:** Onderhavig document, inclusief bijbehorende bijlagen waarin alle informatie, eisen, wensen en voorwaarden zijn opgenomen die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de (Europese) Aanbestedingsprocedure waarop deze betrekking heeft.

**Aanbestedingsplatform:** Het digitale platform TenderNed waarop de Aanbestedingsprocedure uitgevoerd wordt.

**Aanbestedingsprocedure:** De gekozen procedure waarin de Opdracht in de markt wordt gezet, om te komen tot een Overeenkomst met één of meerdere Ondernemers, zoals omschreven in de Aanbestedingswet 2012.

**Aanbestedingsstukken:** Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbestedingsprocedure.

**Addendum:** Aanvullende of toelichtende informatie op de inhoud van de overeenkomst.

**Beoordelingscommissie:** Een team van personen die de inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen/offertes doet.

**Combinant:** De Ondernemer die onderdeel vormt van een Combinatie.

**Combinatie:** Twee of meer Ondernemers die zich gezamenlijk inschrijven en op gelijk niveau met elkaar samenwerken. Elke Ondernemer in de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk.

**Definitieve gunning:** De mededeling van de gunningsbeslissing na de bezwaartermijn, zijnde geen aanvaarding als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van een aanbod van een ondernemer.

**Dialogofase:**

Fase die duurt tot het versturen van de uitnodiging tot het doen van de Inschrijving.

**Dialogoproduct:**

De document(en) die de Inschrijvers tijdens de Dialogofase bij de Aanbestedende dienst indienen.

**Dialogoverslag:**

De vastlegging van hetgeen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver tijdens een gespreksronde in de Dialogofase hebben besproken.

**Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI):** EMVI is het overkoepelende begrip voor de drie gunningcriteria:

- Laagste prijs;
- Laagste levenskosten;
- Beste prijs-kwaliteitverhouding.

### **Gemeenten**

De vier gemeenten uit de Leidse regio, te weten: Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude.

**Gunningsbeslissing:** De keuze van de aanbestedende dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de overeenkomst waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten.

### **Gunningscriteria:**

Criteria op basis waarvan de Opdracht zal worden gegund. Er is één hoofdcriterium namelijk de 'economisch meest voordelige inschrijving'. Daarbinnen onderscheidt de wetgever de volgende drie afzonderlijke gunningcriteria: (a) de beste prijs-kwaliteitverhouding, (b) laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit en (c) de laagste prijs (art. 2.114 AW).

**Hoofdaannemer:** Een Inschrijver die samen met Onderaannemer(s) inschrijft en hoofdelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.

**Huidige aanbieder:** De huidige contractpartij, de Coöperatie Jeugd en Gezinsteams met wie de overeenkomst per 1 ~~juli~~<sup>januari</sup> 2021 wordt beëindigd.

**Inschrijver:** Een Ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.

**Inschrijving:** De door Inschrijver op basis van deze Aanbestedingsleidraad ingediende Inschrijving, inclusief bijlagen.

**Nota van Inlichtingen:** Aanvulling op de eerder gepubliceerde Aanbestedingsstukken, die onlosmakelijk onderdeel vormt van de Aanbestedingsstukken.

**Onderaannemer:** Persoon of organisatie die in Opdracht van een aannemer, zonder bij hem in dienst te zijn, het aangenomen werk geheel of gedeeltelijk uitvoert.

**Ondernemer:** Een dienstverlener.

**Opdrachtgever:** De Aanbestedende dienst namens wie de Overeenkomst met de Opdrachtnemer is gesloten.

**Opdrachtnemer:** De Inschrijver die gecontracteerd is om de Opdracht uit te voeren.

**Openbare procedure:** Procedure waarbij alle ondernemers naar aanleiding van een aankondiging mogen inschrijven.

**Overeenkomst:** Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die is gesloten tussen een of meer dienstverleners en een of meer Aanbestedende diensten en die betrekking heeft op het verlenen van andere diensten.

**Social Return On Investment (SROI):** Sociale voorwaarden, eisen en wensen, waarmee Inschrijver een bijdrage levert aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid en aan de werkgelegenheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA):** Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is het Europees standaardformulier dat in Nederland wordt toegepast op Aanbestedingen zowel boven als onder de Europese Aanbestedingsdrempel.

# 1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad met betrekking tot de Europese openbare aanbestedingsprocedure voor sociale en specifieke diensten voor de gemeentelijke toegang jeugdhulp voor de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude, hierna 'de Leidse regio' genoemd. Hiervoor wordt het gunningscriterium 'de beste prijs/kwaliteitsverhouding' toegepast. In deze Aanbestedingsleidraad wordt de te volgen Aanbestedingsprocedure beschreven.

## 1.1 Aanleiding

Per 1 januari 2015 zijn verschillende taken vanuit het Rijk naar de gemeenten gedecentraliseerd. Daarmee is de gemeentelijke verantwoordelijkheid via de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 in het Sociaal Domein toegenomen. De gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp voor de gemeenten uit de Leidse regio is op dit moment georganiseerd in de jeugd- en gezinsteams. In 2017 is een overeenkomst met de 'Coöperatie Jeugd- en Gezinsteams Holland Rijnland' afgesloten voor het leveren van jeugd- en gezinsteams voor de deelnemende gemeenten in de regio Holland Rijnland<sup>1</sup>. Deze overeenkomst loopt tot en met 30-06-2021.

De Leidse regio heeft de ambitie om vanaf juli 2021 de toegang tot de jeugdhulp vorm te geven vanuit een duidelijke visie en opdracht. De kaderstellende notities 'Visie op de jeugdhulp<sup>2</sup>' en 'Samen Sterk voor de Toekomst van Jeugd(hulp)<sup>3</sup>' vormen hiervoor de basis. Deze aanbesteding heeft betrekking op de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp.

### *Gemeentelijke toegang*

Onder gemeentelijke toegang verstaan we de plaats waar jeugdigen en gezinnen zich kunnen melden met een hulpvraag, die onder verantwoordelijkheid van de gemeente wordt vormgegeven. Vanuit de toegang wordt samen met de jeugdige, het gezin en hun omgeving in beeld gebracht wat er nodig is om de huidige situatie te verbeteren en wordt hier samen met het gezin en diens omgeving invulling aan gegeven. Professionals die werkzaam zijn in de 'toegang' kunnen zelf ambulante jeugdhulp verlenen, ondersteuning door andere partijen helpen organiseren en waar nodig via een verwijzing specialistische hulp en ondersteuning inzetten. Vanuit de gemeentelijke toegang kan de verbinding worden gelegd met andere voorzieningen of andersom.

De Opdracht van deze aanbesteding is tweeledig, namelijk

- het inrichten en uitvoeren van herkenbare, laagdrempelige *gemeentelijke* toegang tot Jeugdhulp, waarbij Opdrachtnemer zich ervan bewust is van de bredere context waarbinnen toegang tot jeugdhulp wordt vormgegeven en hier ook op anticipeert.
- het zodanig uitvoeren van deze taak, dat dit bijdraagt aan de maatschappelijke resultaten die de gemeenten willen bereiken.

<sup>1</sup> De gemeenten uit de Leidse regio maken hier onderdeel van uit

<sup>2</sup> <https://www.jeugdhulpseuderegio.nl/bestanden/Visiedocument-Jeugd.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.jeugdhulpseuderegio.nl/bestanden/Eindversie-Opdracht-Gemeentelijke-Toegang.pdf>

Hoofdstuk 1 beschrijft de inhoud van de Opdracht. In paragraaf 1.2. worden de visie en uitgangspunten beschreven die op de Opdracht van toepassing zijn. In paragraaf 1.3 wordt de opdracht verder uitgewerkt en beschreven wat de Aanbestedende dienst van Opdrachtnemer verwacht. Paragraaf 1.4 beschrijft het ontwikkelperspectief van de Opdracht en paragraaf 1.5 gaat in op de omvang van de opdracht en de bekostiging.

## 1.2. Visie en uitgangspunten

### 1.2.1 Wat willen de gemeenten bereiken?

In de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp maken we de beweging naar voren. We gaan er hierbij vanuit dat ouders primair verantwoordelijk zijn voor het opvoeden en opgroeien van hun kinderen en dat oplossingen voor uitdagingen en problemen worden gevonden in het gewone leven, dichtbij en vroegtijdig. De kansen en mogelijkheden van het kind en gezin zijn hierbij leidend. Professionals in de gemeentelijke toegang sluiten aan bij maatschappelijke partners die dichtbij de leefwereld van kinderen en gezinnen opereren, zoals het onderwijs, de kinderopvang, huisarts, welzijnspartners en de jeugdgezondheidszorg. Het inzetten van specialistische jeugdhulp geldt hierbij als uitzondering, maar is altijd inzetbaar voor kinderen en gezinnen die dit echt nodig hebben.

We willen vooral inzetten op gerichte inzet van specialistische jeugdhulp. We willen daarom de huidige groei op de verwijzingen naar specialistische jeugdhulp terugdringen als deze niet echt nodig is, en de door- en uitstroom bevorderen, door extra in te zetten op een goede triage aan de voorkant, regie te beleggen bij de gemeentelijke toegang en de samenwerking met de huisartsen te verbeteren.

De beweging naar voren die we willen realiseren is gevisualiseerd in het onderstaande figuur.





In de visie van de gemeenten beschrijven we de volgende drie rode draden met bijbehorende maatschappelijke opgaven:

- *Kind en gezin centraal*

Jeugdigen en gezinnen ervaren zelf de regie in het hulpverleningstraject en kunnen zoveel als mogelijk zelfstandig verder na de ingezette hulp en ondersteuning. Ouders, opvoeders, verzorgers en/of jeugdigen worden te allen tijde betrokken in het hulpverlenersproces. Uiteraard staat het belang van het kind altijd voorop. We willen de systeemgerichte aanpak verder versterken, waarin alle facetten in het leven van de jeugdige en de overige leden van het gezin mee worden genomen (integrale analyse van alle leefgebieden van het gezin), zoals school, vrienden, financiën en vrijetijdsbesteding. Jeugdigen en gezinnen ontvangen hierdoor passende hulp en ondersteuning.

- *Normaliseren*

Hulp en ondersteuning sluiten zoveel mogelijk aan bij het normale leven van het gezin. Het gebruik van specialistische hulp (behandeling, verblijf) wordt waar mogelijk omgevormd tot lichtere vormen van hulp en ondersteuning (ambulant, tijdig en effectief) en wordt actief gebruik gemaakt van andere voorzieningen (welzijn, sport, cultuur, etc.).

- *Hulp dichtbij, vroegsignalering en preventie*

De werkwijze van de professional sluit aan bij de leefwereld van het kind en het gezin. Hulp wordt dichtbij het gezinsleven geboden. Door in te zetten op preventie en vroegsignalering wordt de beweging naar voren gemaakt waardoor minder beroep zal worden gedaan op zwaardere jeugdhulp.

### **1.2.2 Maatschappelijke opgave en resultaat centraal**

De Leidse regio wil samen met haar partners invulling geven aan de maatschappelijke opgaven uit de visie. We gaan hierbij uit van een gezamenlijke verantwoordelijkheid, vertrouwen en partnerschap. Sturing op maatschappelijk resultaten vanuit partnerschap vormt de basis waarop de gemeenten invulling geven aan opdrachtgeverschap. Deze visie op opdrachtgeverschap betekent dat de gemeenten de inkoop en bekostiging van de toegang niet baseert op de in te zetten formatie, zoals in de huidige situatie het geval is. De lokale opgave en de bijdrage aan het te behalen resultaat staan centraal. De Opdrachtnemer heeft daarbij (binnen de gestelde kaders) ruimte om de organisatie van de toegang in te richten naar zijn/haar inzicht.

### **1.2.3. Speerpunten**

De gemeenten willen aan de volgende drie onderwerpen prioriteit geven en hier extra op investeren:

1. Triage
2. Samenwerking met de huisartsen
3. Regie

Deze speerpunten komen voort uit een analyse van de huidige situatie, waarbij een aantal pluspunten en verbeterpunten in kaart is gebracht (zie hoofdstuk 1.4 'Samen Sterk voor de Toekomst van de Jeugdhulp, Opdracht aan de gemeentelijke toegang'). Gemeenten zijn van mening dat een investering op deze speerpunten bijdraagt aan het beter functioneren van de toegang en de mogelijkheid biedt om bij te dragen aan het behalen van de maatschappelijke resultaten.

#### **1.2.4 Strategisch partnerschap**

Alleen op papier zetten wat we willen bereiken is niet voldoende. In de uitvoering maken we het verschil. De opgave in jeugdhulp en het complexe veld van het sociaal domein vraagt om intensieve samenwerking tussen gemeente en partners vanuit een zuivere rolverdeling. Sturing op afstand past hier niet. De rol van de gemeente gaat verder dan alleen die van opdrachtgever. Uitgangspunt is dan ook dat we werken vanuit strategisch partnerschap met gezonde zakelijke verhoudingen. Ook tussen organisaties onderling die actief zijn in het sociaal domein in de Leidse regio verwachten we strategisch partnerschap.

#### **1.2.5 Toegang tot jeugdhulp staat niet op zichzelf**

De toegang tot jeugdhulp staat niet op zichzelf. Juist niet. Ten eerste is de toegang tot jeugdhulp divers:

- Jeugdigen en gezinnen met een vraag over opvoeden en opgroeien kunnen op meerdere plekken terecht, bijvoorbeeld bij de huisarts, op school, bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of bij de gemeentelijke toegang.
- Vanuit diverse voorzieningen (bijvoorbeeld wijkteams gericht op volwassenen, Wmo aanbieder, school, jongerenwerk, andere voorzieningen in het voorliggend veld, politie, etc. kan een gezin of jeugdige met een mogelijke ondersteuningsvraag in beeld komen.
- In de jeugdwet is geregeld dat de gemeente, de huisarts, de jeugdarts, de medisch specialist en de gecertificeerde instelling (GI) kunnen verwijzen naar jeugdhulp en dat jeugdhulp kan worden ingezet via de kinderrechter, de Officier van Justitie en de functionaris Justitiële Jeugdinrichting.

Daarnaast heeft de toegang tot jeugdhulp te maken met veel verschillende voorzieningen. Deze helpen samen om (jeugd)hulp te organiseren vanuit de leefwereld van het gezin en aan te sluiten bij de problematiek van het gehele gezin. Denk bijvoorbeeld aan wijkteams, het welzijnswerk, maatjesprojecten, jongerenwerk, werk en inkomen, schuldhulp, volwassenenondersteuning, onderwijs, huisartsen, jeugdgezondheidszorg, organisaties/initiatieven op het gebied van cultuur, de bibliotheek of (sport)verenigingen en clubs. Ook is er een intensieve samenwerking met aanbieders van specialistische jeugdhulp en organisaties als Veilig Thuis. We vinden het belangrijk dat alle betrokken partijen vanuit hun rol en expertise samenwerken aan de opgave in de gebieden en wijken. In de bredere verbinding ligt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van samenwerkingspartners en gemeente. Opdrachtnemer dient een actieve bijdrage te leveren aan de samenwerking met andere partijen die van belang zijn in de situatie van het gezin en daarbij aan te sluiten bij wat er al is, vooral om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van kind en gezin.

#### **1.2.6 Jeugdhulp dichtbij in de lokale context**

Toegang tot jeugdhulp dichtbij en de lokale opgave centraal, betekent dat de inrichting en uitvoering van de toegang dient aan te sluiten bij de lokale situatie en de lokale infrastructuur. Omdat iedere gemeente verschilt, zowel in specifieke problematiek, bevolkingssamenstelling en lokale infrastructuur en voorzieningenaanbod, kan de daadwerkelijk invulling van de werkzaamheden verschillen per gemeente of zelfs per gebied. Dit vraagt van Opdrachtnemer om per gemeente op de lokale situatie in te spelen en lokale afspraken te maken met lokale partners, zoals sociaal wijkteam, onderwijs, welzijn, het jeugd- en jongerenwerk, (sport)verenigingen en andere (voorliggende) voorzieningen.

## 1.3 Beschrijving van de Opdracht

---

### 1.3.1. De taken van de gemeentelijke toegang

De taken van de gemeentelijke toegang zijn in ieder geval:

#### 1. Consultatie en advies:

Professionals zijn beschikbaar om mee te denken met jeugdigen, ouders of professionals van andere organisaties over hulpvragen. Bijvoorbeeld als ouders een vraag hebben over het gedrag van hun kind of wanneer een huisarts wil overleggen over een casus<sup>4</sup>. Onder consultatie en advies valt ook informatievoorziening.

Jeugdigen, ouders en professionals moeten op de hoogte zijn welke expertise de gemeentelijke toegang in huis heeft. Verder dienen professionals aanwezig te zijn in de wijk, en staan ze in nauw in contact met de school en de huisarts. We willen een goed bereikbare en laagdrempelige gemeentelijke toegang. Denk hierbij aan beschikbaarheid die aansluit op de lokale situatie.

#### 2. Melding & Signalering:

In een (eerste) gesprek maakt een professional samen met de hulpvrager een eerste inschatting van de situatie. Na deze eerste inschatting zijn er meerdere mogelijkheden. Één gesprek kan voldoende handvatten bieden aan de vraagsteller om zelfstandig verder te gaan. Ook kan er gekozen worden voor een toeleiding naar een andere voorziening die kan bijdragen aan de hulpvraag van het gezin, bijvoorbeeld het welzijnswerk, het jeugd- en jongerenwerk, het aanbod in een buurthuis of de jeugdgezondheidszorg. Hiernaast kan een gesprek voldoende aanleiding zijn om een vervolgspraak te plannen met een professional van de gemeentelijke toegang. Indien er naar aanleiding van de vraag zorgen zijn over de veiligheid van de jeugdige of het gezin dient er advies ingewonnen te worden bij Veilig Thuis.

#### 3. Outreachend werken:

De gemeentelijke toegang is aanwezig in de wijk: op school, bij de kinderopvang en bij de huisarts en ze zoeken hen actief op. Deze professionals werken daardoor goed samen met leraren, pedagogische medewerkers, gemeentelijke voorzieningen, maatschappelijke opvang en huisartsen. Problemen worden dankzij deze samenwerking eerder gesignaleerd en kunnen eerder worden aangepakt. Ook is het voor professionals buiten de gemeentelijke toegang duidelijk bij wie ze terecht kunnen bij vragen over een jeugdige of gezin. Daarnaast neemt de gemeentelijke toegang ook initiatief tot het leggen van contact met jeugdigen en gezinnen en kan een hulpaanbod geboden worden ook als het de jeugdige of ouder niet lukt een hulpvraag te formuleren, zoals bij veiligheidscasuïstiek of zorgmijders.

De aanwezigheid van professionals uit de gemeentelijke toegang in de wijk zorgt ook voor het eerder signaleren van problemen. Ouders en jeugdigen worden begeleid en gestimuleerd om met hun hulpvraag aan de slag te gaan. Hierbij is niet kalenderleeftijd bepalend maar de problematiek en het perspectief van de inwoner.

---

<sup>4</sup> Over het algemeen vindt dit plaats met toestemming van de ouders en/of de jeugdige. In uitzonderlijke situaties kan hiervan afgeweken worden, bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van de jeugdige en/of het gezin in gevaar is. Dit dient goed en duidelijk onderbouwd en geregistreerd te worden.

#### 4. *Triage:*

Onder triage verstaan we de stappen die gezet worden bij vraagverheldering<sup>5</sup>, screening en diagnostiek (first time right). Hierbij wordt de volledige situatie van de jeugdige en het gezin in beeld gebracht. Dit beperkt zich dus niet tot het in beeld brengen van de hulpvraag, maar ook om de rol die betrokkenen (kunnen) spelen, factoren die invloed hebben op de ontwikkeling van de jeugdige en het functioneren van de jeugdige thuis, op school of werk en in de vrije tijd. Professionals van de gemeentelijke toegang kijken naar alle levensgebieden die invloed hebben op het welzijn en de ontwikkeling van het kind. Denk hierbij ook aan levensgebieden 'buiten' de jeugdhulp, zoals schuldhulpverlening, problematiek bij ouders, maatschappelijke ondersteuning of leerplicht.

Om een volledig beeld te krijgen van wat er aan de hand is wordt het kind of worden de kinderen uit het gezin gezien en, indien mogelijk, gesproken. Ook als ze jong zijn of wegens een bepaalde beperking zich lastig kunnen uiten. Hier is specialistische expertise voor nodig. De behoefte aan levenslange zorg en ondersteuning over alle leefgebieden wordt in een zo vroeg mogelijk stadium herkend. Hier wordt passende zorg en ondersteuning op georganiseerd. Spoed- of crisis cases worden direct opgepakt. Zie hiervoor ook hetgeen beschreven onder punt 8. In deze fase wordt ook bepaald welke expertise uit het team nodig is.

#### 5. *Opstellen ondersteuningsplan:*

Op basis van de vraagverheldering wordt samen met de cliënt/het gezin een ondersteuningsplan opgesteld. De analyse van de situatie van de jeugdige en het gezin bepaalt hoe het plan er uit ziet. Het ondersteuningsplan beschrijft in ieder geval de huidige situatie van de vraagsteller, de doelen én afspraken over het vervolgtraject. De rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die het gezin, het netwerk en professionals bij de uitvoering van dit plan hebben, worden in het plan beschreven. Gekozen oplossingen sluiten aan bij de leefwereld van het gezin. Waar ondersteuning of hulp wordt ingezet geldt: licht waar mogelijk, zwaar waar nodig. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld aan de hand van de richtlijn één gezin, één plan, één regisseur. Om de overgang naar de volwassen leeftijd soepel te laten verlopen, wordt voor jongeren van 16 jaar en ouder een toekomstperspectiefplan opgesteld. Dit maakt vanzelfsprekend onderdeel uit van het ondersteuningsplan.

Het beleggen van de regie functie<sup>6</sup> is belangrijk voor de samenwerking tussen de jeugdigen, ouders, en het sociaal netwerk, de gemeentelijke toegang(en), de jeugdhulpaanbieder, Wmo of GGZ-aanbieder en andere betrokkenen. Meer over regie leest u onder 'de regiefunctie', taak nummer 9.

#### 6. *Uitvoeren ambulante jeugdhulp:*

Binnen de gemeentelijke toegang wordt ambulante jeugdhulp geboden. Dit kan thuis, in de kinderopvang, op school of op andere plaatsen in de omgeving van een kind zijn. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden van de gezinsleden en die van het netwerk van het kind en het gezin.

---

<sup>5</sup> Voor deze fase vragen wij de richtlijnen van jeugdhulp te volgen. Op initiatief van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), de Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO) en de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW) ontwikkelt het Programma Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming richtlijnen voor jeugdprofessionals en ondersteunt het ook bij de invoering ervan. (<https://richtlijnenjeugdhulp.nl/>)

<sup>6</sup> [www.regiesociaaldomein.nl](http://www.regiesociaaldomein.nl)

Na de triage wordt bepaald of en in welke mate deze ambulante jeugdhulp noodzakelijk is en of professionals in de gemeentelijke toegang voldoende kennis en expertise hebben om dit te bieden.

De duur van de ambulante hulp wordt per situatie bepaald. Leidend is hierbij wat nodig is voor de Cliënt.

#### 7. *Toeleiden naar hulp:*

Op basis van de afspraken in het ondersteuningsplan kunnen professionals uit de gemeentelijke toegang verwijzen naar jeugdhulp. Dit kan specialistische hulp en ondersteuning zijn via een verwijzing, maar ook hulp en ondersteuning in het voorliggend veld of een Combinatie hiervan. Voor iedere vorm van verwijzing of toeleiding naar informele hulp geldt dat er sprake is van een warme overdracht.

Indien van toepassing zorgt de gemeentelijke toegang dat overbruggingszorg is belegd. Overbruggingszorg kan door de gemeentelijke toegang, maar ook door een andere partij worden aangeboden. Voor jongeren die een vraag hebben op het gebied van opvoeden en opgroeien en de stap maken naar zelfstandigheid, kan de toegang langer begeleiding bieden zodat zorgcontinuïteit geboden wordt. Indien de jongere overgaat naar een Wmo aanbieder is altijd sprake van een warme overdracht.

In de implementatiefase worden werkafspraken gemaakt over in ieder geval de toeleidingsafspraken naar aanbieders van specialistische jeugdhulp en Wmo aanbieders. Op dit moment worden er in de Leidse regio nieuwe afspraken gemaakt met betrekking tot specialistische jeugdhulp (zorglandschap). De Leidse regio werkt in samenwerking met de Duin- Bollenstreek aan een regionaal inkoopplan. Hieruit volgen afspraken over toeleidingsprotocollen, administratieprotocollen en inzet van specialistische jeugdhulp. Naar verwachting wordt dit inkoopplan in april door de colleges vastgesteld en zal dan ook beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer wordt gevraagd om voor de wijze waarop de toeleiding naar specialistische jeugdhulp plaatsvindt aan te sluiten bij afspraken die volgen uit dit document.

Specialistische hulp kan ingezet worden via Zorg in Natura (ZiN) of een Persoons Gebonden Budget (PGB). ZiN is de hulp en ondersteuning die de gemeenten hebben gecontracteerd bij jeugdhulpaanbieders. Bij een PGB krijgt een gezin dat in staat is een PGB uit te voeren, budget om zelf hulp en ondersteuning in te kopen. Het gezin kiest zelf een budgethouder (uit het gezin of eigen netwerk) die verantwoordelijk is om de zorg in te kopen en afspraken te maken met de jeugdhulpaanbieder. In de gemeentelijke toegang dient de juiste kennis en expertise over de mogelijkheden van een PGB aanwezig te zijn. De gemeente draagt zorg voor duidelijke kaders in de verordening en nadere regels waarbinnen de gemeentelijke toegang handelt.

In gezinnen waar complexe problematiek speelt, zijn vaak meerdere professionals betrokken. Het is dan belangrijk dat er goed wordt samengewerkt en dat professionals elkaar weten te vinden. JeugdMATCH, de verwijzindex in Hollands Midden, helpt professionals elkaar sneller te vinden. Professionals in de gemeentelijke toegang gebruiken JeugdMATCH conform de werkafspraken. Daarnaast wordt systematische en consistente samenwerking geborgd via één gezin, één plan, één regisseur (zie hiervoor 9. Regiefunctie).

#### 8. *Handelen bij veiligheidscasuïstiek en vechtscheidingen:*

De gemeentelijke toegang draagt (mede) zorg voor het veilig en gezond opgroeien van de jeugdige en heeft een rol en verantwoordelijkheid in het signaleren, bespreekbaar maken, hulp bieden en samenwerking bij- en van veiligheidscasuïstiek om te komen tot een stabiele veiligheid, bijvoorbeeld bij het vermoeden van huiselijk geweld, kindermishandeling of andere vormen van veiligheidscasuïstiek. Het kwaliteitskader veiligheid voor lokale infrastructuur,<sup>7</sup> de richtlijnen van risicogestuurde zorg en de samenwerkingsafspraken van gemeente, Veilig Thuis en lokale teams in de regio van Hollands Midden, zijn de leidraad bij het handelen bij veiligheidscasuïstiek<sup>8</sup>.

De gemeentelijke toegang volgt de Meldcode en meldt op basis van het geldende afwegingskader op tijd bij Veilig Thuis. Ook is de gemeentelijke toegang verantwoordelijk voor de toeleiding van eigen casuïstiek naar de Jeugdbeschermingstafel. In dat geval schrijft de hulpverlener een verzoek tot onderzoek (VTO) aan de Raad voor de Kinderbescherming en volgt hierbij de bestaande procedure en richtlijnen. De gemeentelijke toegang stemt af in de veiligheidsketen zoals met de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, GI's, CIT en JPT. (Regionaal samenwerkingsprotocol Jeugd Midden Holland / Holland Rijnland en de Raad voor de Kinderbescherming).

De toegang handelt bij crisis binnen en buiten kantooruren conform de regionale en bovenregionale afspraken.

#### 9. *Regiefunctie (zorgcoördinatie):*

De gemeenten in de Leidse regio werken bij problematiek waar meerdere hulpverleners bij betrokken zijn of waar sprake is van problematiek op meerdere leefgebieden op basis van de richtlijn 'één gezin, één plan, één regisseur' (<https://1gezin1plan.nu/regio-midden-holland>). Wij verwachten dat de gemeentelijke toegang werkt conform deze werkwijze.

De werkwijze 'één gezin, één plan, één regisseur' is erop gericht dat jeugdigen en gezinnen met problematiek waarbij meerdere hulpverleners of leefgebieden betrokken zijn, zelf de ('eigen') regie kunnen voeren over het ondersteuningstraject en de inhoud daarvan. Het gezamenlijk met het gezin opstellen en periodiek monitoren van een ondersteuningsplan draagt bij aan een goede afstemming tussen het gezin en de betrokken hulpverleners. Hierdoor zal het beter lukken om met behulp van eigen kracht de gestelde doelstellingen te realiseren. De richtlijn biedt handvatten voor het maken van afspraken over wie verantwoordelijk is voor de regiefunctie. Soms zijn dit de ouders, soms de professional in de gemeentelijke toegang en soms een specialist die is betrokken bij de uitvoering van het plan (dit hoeft niet altijd een specialist te zijn met een jeugdhulp achtergrond). De jeugdige en het gezin, ondersteund door deze professional, heeft zelf invloed op en kan keuzes maken over de te behalen doelen. Ook wordt bepaald wie daarbij welke rol speelt.

De gemeentelijke toegang heeft een belangrijke rol in het voeren van regie. Wij hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

---

<sup>7</sup> Kwaliteitskader veiligheid voor lokale infrastructuur

<sup>8</sup> Zie hiervoor

[https://vnq.nl/sites/default/files/201911/20191121\\_definitief\\_kwaliteitskader\\_werken\\_aan\\_veiligheid\\_voor\\_lokale\\_wijkteams\\_en\\_gemeenten.pdf](https://vnq.nl/sites/default/files/201911/20191121_definitief_kwaliteitskader_werken_aan_veiligheid_voor_lokale_wijkteams_en_gemeenten.pdf) en [https://vnq.nl/files/vnq/201605\\_visiedocument\\_gefaseerde\\_ketensamenwerkingvogtlander\\_van\\_arum\\_0.pdf](https://vnq.nl/files/vnq/201605_visiedocument_gefaseerde_ketensamenwerkingvogtlander_van_arum_0.pdf)

- a. De eigen regie van de jeugdige en het gezin: ook wel eigen regie, eigen kracht of eigenaarschap genoemd. Het perspectief van de jongere en/of ouders is altijd leidend. De professional bespreekt met de jeugdige en/of het gezin en de betrokkenen hoe de krachten en talenten in het gezin en/of het netwerk kunnen bijdragen aan een duurzame oplossing.
- b. Regiefunctie professional op het hulpverleningsproces: wanneer er zorgen zijn in een gezin over meerdere leefgebieden is het vaak nodig om een regisseur aan te wijzen. Volgens de werkwijze 'één gezin, één plan, één regisseur' kan dit de jeugdige, een familielid, een goede vriend of een professional zijn. Bij complexe casuïstiek wordt de regiefunctie vaak ingevuld door een professional.
- c. De gemeentelijke toegang is er voor verantwoordelijk dat de regiefunctie wordt belegd. Om zeker te zijn dat iemand de regiefunctie oppakt, is het uitgangspunt dat een professional van de gemeentelijke toegang de regiefunctie invult, tenzij in het belang van de cliënt andere afspraken worden gemaakt. In dat geval wordt wel de voortgang in het dossier steeds teruggekoppeld aan de gemeentelijke toegang. Dit geldt voor alle jeugdigen en gezinnen waarbij meerdere en/of complexe problemen spelen, ongeacht de verwijzer. De regisseur stemt de verschillende vormen van hulpverlening op elkaar af en behoudt overzicht. Procesregie is hierbij het uitgangspunt, tenzij casusregie uitdrukkelijk gewenst is.

Van de professionals in de gemeentelijke toegang wordt verwacht dat zij een proactieve bijdrage leveren vanuit kennis, expertise én de brede blik op het gehele (maatschappelijke)veld. De professional in de gemeentelijke toegang die de regiefunctie invult krijgt daarbij de belangrijke taak om zicht te houden op en te begeleiden in het proces. De toegang is er voor verantwoordelijk dat wordt bewaakt dat afspraken die zijn gemaakt in het dossier ook worden nagekomen.

#### 10. Waakvlam:

Nadat de resultaten uit het ondersteuningsplan van de casuïstiek van de gemeentelijke toegang zijn gerealiseerd en het hulpverleningstraject is afgerond kan de waakvlamfunctie van start gaan. Om terugval te voorkomen wordt de waakvlamfunctie belegd. Een professional controleert eens in de zoveel tijd of de situatie (nog steeds) stabiel is en of er nog iets nodig is om de situatie stabiel te houden. De professional uit de gemeentelijke toegang ziet erop toe dat de waakvlamfunctie wordt belegd, bijvoorbeeld bij de JGZ, op school, welzijn, het jeugd- en jongerenwerk of bij de professional uit de gemeentelijke toegang zelf.

#### *Bezwaar en beroep*

De bezwaar- en beroepsregeling wordt uitgevoerd door de gemeenten. Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd een bijdrage te leveren in bezwaar- en beroepszaken. Het betreft hier het beschikbaar stellen van gegevens en het adviseren van gemeenten bij het opstellen van het verweer en indien noodzakelijk de aanwezigheid van de betrokken professional uit de gemeentelijke toegang bij behandeling van de zaak in commissie en/of rechtbank.



### 1.3.2. Organisatie van de toegang

#### *Cliënt*

De gemeentelijke toegang zet de Cliënt centraal bij het handelen van de professionals en bij het inrichten van al haar bedrijfsprocessen. Opdrachtnemer sluit in zijn handelen aan bij de leefwereld van de doelgroep. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld ook in het gebruik van moderne communicatiemiddelen en social media.

#### *Inrichting toegangsteams en organisatie*

Opdrachtnemer draagt zorg voor een voor kind en gezin herkenbare en laagdrempelige toegang jeugdhulp voor resp. de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude (de gemeenten uit de Leidse regio). Bij de inrichting en organisatie van de Opdracht is geborgd dat de taken, zoals genoemd onder paragraaf 1.3.1., kwalitatief en efficiënt worden uitgevoerd. Waar hulp nodig is, wordt zoveel mogelijk zelf ambulante hulp verleend en wordt doorverwezen naar specialistische jeugdhulp als dat echt nodig is.

Bij de organisatie en inrichting van de toegang wordt aangesloten op de huidige gebiedsindeling van gemeenten en wijken. Opdrachtnemer anticipeert bij de inrichting van de toegang op de opgave en omvang van het gebied. Gezien de omvang is het bijvoorbeeld mogelijk om voor een kleiner verzorgingsgebied als Zoeterwoude de toegang vanuit een aangrenzend gebied te verzorgen, zolang er maar is geborgd dat er sprake is van een voor de inwoners herkenbare en toegankelijke toegang. Voor zowel de gemeente Oegstgeest als voor Leiderdorp wordt de toegang verzorgd door een zelfstandig functionerend team. Gezien de omvang van Leiden zal daar sprake zal zijn van meerdere 'toegangsteams'. Opdrachtnemer heeft de ruimte om bijvoorbeeld bepaalde expertise of functies te organiseren vanuit een flexibele schil die voor alle toegangsteams inzetbaar is.

#### *Personeel*

In de uitvoering van jeugdhulp is goed personeel essentieel. De mensen maken in de uitvoering het verschil, zowel waar het gaat om de kwaliteit van hulpverlening als de vertrouwensrelatie met de Cliënt. Op dit moment is er sprake van een krappe arbeidsmarkt en is het hebben en behouden van goed personeel nog veel belangrijker. Opdrachtnemer zet kwalitatief goed personeel in voor deze Opdracht, zet in op continuïteit in het belang van de Cliënt en investeert continu in opleiding en ontwikkeling die past bij de aard van de Opdracht. We vragen van Opdrachtnemer goed werkgeverschap.

Voor alle taken (zoals beschreven in paragraaf 1.3.1) geldt dat de gemeentelijke toegang hiervoor de juiste kennis en expertise inzet. Een investering op het gebied van kennis en expertise aan de voorkant leidt niet alleen tot een hogere kwaliteit hulp en ondersteuning in de gemeentelijke toegang, maar ook daarbuiten. De juiste kennis en expertise, én de mogelijkheid om te diagnosticeren leidt tot een goede inschatting aan de voorkant welke hulp en ondersteuning nodig is, goede ambulante hulp en ondersteuning vanuit de gemeentelijke toegang én een hoge kwaliteit van doorverwijzing naar de specialistische jeugdhulp.

We vinden het van belang dat de aansturing van de teams is gebaseerd op ruimte voor de professional en dat tegelijkertijd geborgd is dat de eindverantwoordelijkheid binnen het team is belegd en deze ook het eindverantwoordelijk aanspreekpunt voor de gemeente is.



#### *Kostenbewust handelen:*

Voor de uitvoering van alle taken is het van belang dat de professional in de toegang voldoende kostenbewust is. Kostenbewust handelen houdt in dat de professional zowel in denken als in doen gericht is op een optimaal gebruik van tijd, geld, capaciteit en andere middelen. De professional is bewust van het budget en houdt in de gaten dat er geen kostenoverschrijding ontstaat. Hierbij is ook inzicht voor financiële consequenties aanwezig en probeert de professional daar waar mogelijk de kosten te beperken.

#### *Locaties en huisvesting*

De gemeentelijke toegang maakt gebruik van herkenbare uitvalsbases in hun verzorgingsgebied. Daarnaast is zij in overleg aanwezig op logische vindplekken. De herkenbare uitvalsbases zijn gevestigd op een door de gemeenten aangewezen plek(ken). De gemeente stelt de ruimte hiervoor beschikbaar. Standaard inrichting (kantoormeubilair) en gebruik van ICT, telefonie e.d. is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

#### *Cliëntondersteuning*

Jeugdigen en ouders hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Naast het bieden van informatie en advies, kan een cliëntondersteuner ondersteunen bij gesprekken van de jeugdige en het gezin. De cliëntondersteuner kan indien gewenst samen met de jeugdige en het gezin op zoek naar de juiste hulp en ondersteuning. Opdrachtnemer informeert iedere jeugdige en/of opvoeder over de mogelijkheden van cliëntondersteuning.

Zie voor verdere details over de organisatie van de Opdracht het Programma van Eisen (bijlage 2).

### **1.3.3 Samenwerking en samenhang in het sociaal domein**

#### *Samenwerking*

Om tot integrale oplossingen te komen is het noodzakelijk om samen te werken in de keten en in de ontwikkeling van gezamenlijk aanbod om, in het belang van de inwoner, over de grenzen van verantwoordelijkheden en wetgeving heen te kijken. Opdrachtnemer ziet dit als een gezamenlijke uitvoeringsopgave die verder gaat dan alleen het maken van verbinding. Samenwerking omvat ook kennis- en deskundigheidsuitwisseling en wederzijdse bevordering daarvan.

Een goede samenwerking tussen en met maatschappelijke partners levert bovendien een grote bijdrage aan het behalen van de maatschappelijke resultaten.

Voor de gemeentelijke toegang zien we het als belangrijke taak om deze samenwerking vorm te geven. In de notitie 'Samen Sterk voor de Toekomst van Jeugd(hulp), Opdracht aan de gemeentelijke toegang vanaf 2021' worden zes gebieden beschreven waarop we de samenwerking willen intensiveren:

- Het voorliggend veld
- Huisarts, jeugdarts en jeugdgezondheidszorg
- Onderwijs
- Andere gemeentelijke domeinen, zoals WMO, Werk & Inkomen, armoede en schuldenhulp
- Specialistische hulp en ondersteuning
- Veiligheid

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat optimaal op deze samenwerking wordt ingezet.

Hierbij vinden we het van belang dat Opdrachtnemer:

- Aansluit op wat er al is.
- Een duidelijk contactpersoon heeft voor samenwerkingspartners (voor onderwijs geldt dat we uitgaan van een vast contactpersoon per school).
- Inzet op integraal arrangeren.

Samenwerking is erop gericht om van alle expertises en voorzieningen gebruik te maken waar het gaat om het vinden van jeugdigen met een hulpvraag, het inzetten op preventie, het organiseren van laagdrempelige toegang tot (jeugd)hulp en het bieden van hulp die aansluit bij zowel hulpvraag als bij de leefwereld van het gezin. Professionals werken hierbij samen vanuit ieders expertise en toegevoegde waarde. Samenwerking is erop gericht elkaar te versterken.

School is bijvoorbeeld een plaats waar problemen zich kunnen manifesteren. School is ook de plaats waar kinderen een groot deel van hun tijd doorbrengen en daarmee een belangrijk onderdeel van hun leefwereld. Het onderwijs is daarmee zowel een belangrijke 'vindplaats' van jeugdigen met een hulpvraag als een belangrijke plaats waar in samenwerking met de onderwijs-professional hulp kan worden geboden. De gemeentelijke toegang is dus een belangrijke samenwerkingspartner van het onderwijs, ook in het kader van passend onderwijs.

De samenwerking van de toegang met school geven we vorm door voor iedere school een vaste contactpersoon van de toegang aan te stellen. De ambulante hulp en ondersteuning die wordt ingezet door de gemeentelijke toegang wordt afgestemd op de (vaak al aanwezige) ondersteuningsstructuur op of via school. Integraal arrangeren is essentieel voor het realiseren van de juiste hulp. Het is onze ambitie dat de professional van de gemeentelijke toegang regelmatig op de scholen aanwezig is.

Voor veel gezinnen is de huisarts vaak het eerste aanspreekpunt bij klachten. De JGZ ziet als enige sector in de gezondheidszorg bijna alle kinderen in Nederland. De JGZ heeft daarmee langdurige kennis niet alleen van het kind, maar ook van het gezin (broertjes en zusjes) en het omringende (zorg)veld.

De huisarts en de JGZ kunnen jeugdigen en gezinnen naar de gemeentelijke toegang verwijzen. Hiermee kunnen hulpvragen snel, integraal en passend worden opgepakt. Van belang is dat de gemeentelijke toegang zowel met de JGZ als met de huisarts gezamenlijke afspraken maakt over hoe ze van elkaars expertise gebruik kunnen maken.

#### *Extra inzet op samenwerking met huisartsen*

Een manier om de samenwerking met huisartsen te versterken is in te zetten op een praktijkondersteuner jeugd. Dit is een van de punten waar de gemeenten extra op investeren. Van Opdrachtnemer wordt gevraagd aan te zetten op samenwerking met de huisarts middels de POH Jeugd. Voor de wijze waarop wordt aangesloten bij de resultaten van de lokale pilots en wordt deze in de reguliere uitvoering geborgd. De resultaten van de pilots zullen beschikbaar worden gesteld zodra deze zijn afgerond.

Het belang van samenwerking met bovenstaande partijen is eerder al benoemd. Voor een verdere toelichting verwijzen we naar de notitie 'Samen Sterk voor de Toekomst van Jeugd(hulp)', Opdracht aan de gemeentelijke toegang vanaf 2021' (hoofdstuk 4).

### 1.3.4. Aansluiten bij de lokale situatie

Opdrachtnemer organiseert de toegang tot jeugdhulp dichtbij, in aansluiting bij de lokale opgave en infrastructuur. In bijlage 4 is informatie opgenomen over specifiek lokaal beleid en lokale infrastructuur.

### 1.3.5 Continuïteit en overgangsregeling

De gemeenten hechten veel waarde aan een goede overgangsregeling voor cliënten. Hierbij hanteren we drie uitgangspunten:

- Een warme overdracht voor alle cliënten, (tenzij dit vanuit het perspectief van de cliënt aantoonbaar niet nodig is).
- Overdracht van dossiers vindt plaats op 1 julianuari 2021.
- De warme overdracht vindt plaats gedurende de implementatieperiode (tussen de definitieve gunning en de start van de opdracht).

Per 1 julianuari 2021 is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor alle Cliënten die een lopend hulpverleningstraject bij de Huidige aanbieder hebben én voor alle nieuwe Cliënten (instroom). Per 1 julianuari 2021 worden de dossiers van het JGT formeel overgedragen van de Huidige aanbieder naar Opdrachtnemer. De voorbereiding van deze overdracht vindt plaats in de implementatiefase (de periode van definitieve gunning tot de ingangsdatum van het nieuwe contract). Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op voor de zorgvuldige overdracht van Cliënten. Opdrachtgever stelt hiertoe de gegevens beschikbaar. Opdrachtnemer betreft hierbij de Huidige aanbieder en indien van toepassing andere hulpverleners in het gezin (bijvoorbeeld specialistische jeugdhulpaanbieder(s)). Er is sprake van een warme overdracht door middel van een overdrachtsgesprek in aanwezigheid van Cliënt, contactpersoon van Huidige aanbieder en contactpersoon van Opdrachtnemer. Deze gesprekken vinden plaats gedurende de implementatiefase. Hiervan kan alleen worden afgeweken als dit kan worden onderbouwd vanuit het belang van de Cliënt.

Eenzelfde handelswijze en medewerking wordt verwacht van de opdrachtnemer in de overdracht van dossiers naar aanleiding van de voorgenomen wetswijzigingen van het woonplaatsbeginsel.

Het voorbereiden van de uitvoering van de opdracht en de werkzaamheden in het kader van de overdracht maken onderdeel uit van de Opdracht. Er worden geen aanvullende middelen voor beschikbaar gesteld.

#### *Overname van personeel*

Vanuit het belang voor de continuïteit voor de Cliënt heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting tot het overnemen van personeel. Dit geldt ook voor de praktijkondersteuner jeugdhulp waar in de pilots Jeugd mee is samengewerkt.

### 1.3.6 Kaders

Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving die van toepassing c.q. relevant is (kan zijn) voor de (uitvoering van de ) integrale Opdracht. Hierbij gaat het om – Europees en nationaal – wettelijke kaders en gemeentelijke kaders. Daaronder is in ieder geval begrepen het bepaalde bij en krachtens:

*Wettelijke kaders op het gebied van Jeugdhulp:*

- Jeugdwet
- Besluit Jeugdwet
- Regeling Jeugdwet
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst
- Wet bescherming persoonsgegevens
- Wet Normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
- Kwaliteitskader Jeugd

*Gemeentelijke kaders:*

- beleid jeugd (zie Bijlage 4)
- kaders sociaal domein (zie Bijlage 4)
- Verordeningen (zie voor verwijzing naar vigerende verordeningen Bijlage 4).
- Nadere regels (zie voor verwijzing naar de vigerende nadere regels Bijlage 4)

Deze lijst met wetten, regels en kaders is niet uitputtend. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij op de hoogte is en blijft van de vigerende wet- en regelgeving voor de uitvoering van de Opdracht.

Een overzicht van relevante beleidsstukken per gemeente is opgenomen in bijlage 4.

## **1.4 Toekomstbeeld – ontwikkelopgave gemeentelijk toegang**

De gemeenten willen met de gemeentelijke toegang een belangrijke stap maken in het realiseren van de maatschappelijke resultaten. In de visie 'Samen Sterk voor de Toekomst van de Jeugd(hulp)', (hoofdstuk 2) staan het kind en het gezin centraal, sluiten hulp en ondersteuning aan bij het normale leven en worden hulp en ondersteuning preventief, laagdrempelig en dichtbij aangeboden. Wat deze drie rode draden betekenen voor jeugdigen en gezinnen concretiseren we hieronder in maatschappelijke resultaten:

*Kind en gezin centraal*

Jeugdigen en gezinnen ervaren regie in het hulpverleningstraject en kunnen zoveel als mogelijk zelfstandig verder na de ingezette hulp en ondersteuning. Ouders, opvoeders, verzorgers en/of jeugdigen zijn te allen tijde partner in het hulpverleningsproces. Jeugdigen en gezinnen ontvangen hierdoor passende hulp en ondersteuning. Het belang van het kind staat altijd voorop.

1. Jeugdigen en gezinnen ervaren regie in het hele hulpverleningsproces. Zij behouden eigenaarschap van de situatie. Jeugdigen en gezinnen ervaren zelfredzaamheid door ingezette hulp en ondersteuning en hebben de mogelijkheid om na het jeugdhulptraject verder te leven zonder of met minder hulp en ondersteuning.
2. Jeugdigen en gezinnen ervaren de hulp en ondersteuning als helpend, tijdig en passend en worden integraal geholpen (ontschotting in het sociaal domein). Zij hebben een positieve ervaring van de geleverde hulp en ondersteuning.
3. Jeugdigen en gezinnen ontvangen indien nodig ook na hun 18e verjaardag passende hulp en ondersteuning.

### *Normaliseren*

Hulp en ondersteuning sluit zoveel mogelijk aan bij het normale leven. Het gebruik van specialistische hulp (behandeling, verblijf) wordt waar mogelijk omgevormd tot lichtere of andere vormen van hulp en ondersteuning (ambulant, tijdig en effectief).

4. De gemeentelijke toegang verwijst meer naar voorliggende voorzieningen.
5. Meer jeugdigen met jeugdhulp maken gebruik van (regulier) onderwijs.
6. Er wordt meer ingezet op vroegtijdige interventies.

### *Hulp dichtbij, preventie en vroegsignalering*

De werkwijze van de professional sluit aan bij de leefwereld van het kind/gezin. Hulp wordt dichtbij het gezinsleven geboden. De ondersteuning is passend en effectief.

7. Toename van vertrouwen van jeugdigen en gezinnen in de professional.
8. Toename van hulp en ondersteuning op scholen door de gemeentelijke toegang.
9. Toename van geboden hulp en ondersteuning door de gemeentelijke toegang.
10. Vermindering aantal thuiszitters.
11. Geen wachttijden bij de toegang.
12. Toename vindbaarheid van de toegang door maatschappelijke partners.

Bij een deel van de maatschappelijke resultaten zijn ambities geformuleerd die we willen realiseren tot en met 2024. Voor deze ambities verwijzen we naar hoofdstuk 2 van de notitie 'Samen Sterk voor de Toekomst van Jeugd(hulp), Opdracht aan de gemeentelijke toegang vanaf 2021'. We streven bij ieder resultaat naar een 'verbetering' ten opzichte van de huidige situatie. De gemeentelijke toegang levert een belangrijke bijdrage aan het behalen van de maatschappelijke resultaten. Het realiseren van de maatschappelijke resultaten is echter niet alleen afhankelijk van de gemeentelijke toegang, maar ook van andere partijen in het sociaal domein. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeentelijke toegang om aantoonbaar bij te dragen aan de te behalen resultaten. Aan inschrijver wordt gevraagd welke bijdrage u kunt leveren aan de genoemde ambities (zie paragraaf 4.5 'Beoordeling gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitsverhouding' - Fase 4).

De gemeenten vinden het belangrijk om een gezamenlijke ambitie te formuleren en resultaatafspraken te maken waar betrokken partijen zich aan committeren. De afspraken over de bijdrage van de gemeentelijke toegang aan het maatschappelijk resultaat vormen hiervoor de basis. Gedurende de looptijd van de Opdracht worden de ontwikkelingen rondom deze cijfers nauwlettend gevolgd en waar nodig bijgesteld. Gemeenten, de gemeentelijke toegang en maatschappelijke partners voeren hier regelmatig gesprekken over.

Bij het meten van resultaten sluiten we zoveel mogelijk aan bij bestaande meetinstrumenten. Voor een aantal onderdelen zal in 2020 en 2021 een nulmeting worden gedaan om gedurende de opdracht de resultaten betrouwbaar te kunnen volgen.

De gemeenten zien deze bijdrage aan het maatschappelijk resultaat niet als een extra taak. Het vloeit voort uit de wijze waarop de toegang van de jeugdhulp wordt georganiseerd en uitgevoerd. De investering op triage, verbinding met de huisarts en regie draagt extra bij aan de mogelijkheden bij te

dragen aan de maatschappelijke resultaten. Daarnaast heeft Opdrachtnemer de ruimte om de uitvoering van de opdracht zó in te richten, dat de werkwijze bijdraagt aan het gewenste resultaat.

#### **1.4.1. Visie op sturing, monitoring en verantwoording**

De Leidse regio vindt het belangrijk om te kunnen sturen op het resultaat, gezamenlijk inzicht te krijgen in de effectiviteit van inzet en tegelijkertijd de administratieve lastendruk te beperken. We geven daarom graag gezamenlijk invulling aan een set van indicatoren die aan deze drie elementen voldoen. Dit is een ontwikkelproces dat we graag samen met partners vormgeven.

##### *Meet- en verbeterbeweging*

Het doel van de Leidse regio is om een meet- en verbeterbeweging in te richten die inzicht moet geven of de juiste interventies worden gedaan. Van niet alle interventies in het sociaal domein is altijd de causaliteit tussen de interventie en het effect aan te tonen. Het is bijvoorbeeld aannemelijk dat preventieve inzet bijdraagt aan het voorkomen van onnodig zware zorg. Welke interventie daar nu precies aan bijdraagt is lastiger te duiden. Heel vaak gaat het om een verzameling van interventies die in totaal bijdragen aan het gewenste effect. Niet altijd liggen deze interventies exclusief in de invloedssfeer van de opdrachtnemer van de toegang. Hierbij spelen ook nog omstandigheden mee die buiten de invloedssfeer van de gemeente of samenwerkingspartners liggen. Om hier meer inzicht in te krijgen en met elkaar te bewaken dat we de juiste dingen doen en waar nodig is bij te stellen, definiëren we een aantal (proces)indicatoren waarop door Opdrachtnemer wordt gerapporteerd aan Opdrachtgever. Het is bijvoorbeeld interessant om te weten wat een extra investering op de speerpunten (trage, regie, POH Jeugd) nu daadwerkelijk 'oplevert'. Op basis van evaluaties en nieuwe inzichten kunnen deze indicatoren gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.

##### *Sturen op resultaat*

De Leidse regio vindt het van belang om de focus te verschuiven van gedane inspanning naar het resultaat. We verwachten van Opdrachtnemer dat deze zich committeert aan het resultaat wat we met de Opdracht willen bereiken. Dit vertaalt zich in een set van indicatoren die gericht zijn op het te behalen resultaat. Opdrachtnemer krijgt de ruimte om zelf binnen een aantal kaders te komen met een voorstel wat deze indicatoren zouden kunnen zijn. In de implementatiefase worden deze indicatoren nader geconcretiseerd en vastgelegd in een addendum bij de overeenkomst. Het gaat dan niet om indicatoren die het eindresultaat beschrijven, maar indicatoren die gebaseerd zijn op wat de aanbieder kan *bijdragen* aan het gewenste resultaat. Deze indicatoren zijn gericht zijn op de impact die Opdrachtnemer heeft op het bereiken van een gewenst effect. 'Wat kunt u doen en waar wilt u zich aan committeren om het gewenste effect te bereiken'? In samenwerking met gemeenten en andere partijen kan gemeten worden of de uiteindelijke resultaten worden behaald.

Het doel hiervan is om te borgen dat de focus gericht is op het te behalen resultaat en dat tenminste het gesprek hierover kan worden aangegaan als de resultaten niet zijn bereikt. Indien er geen goede onderbouwing is voor het niet halen van het resultaat kan de gemeente hier consequenties aan verbinden door bijvoorbeeld niet tot contractverlenging over te gaan. Een belangrijk deel van het contractmanagement is het voeren van het gesprek over de vorderingen op de afgesproken indicatoren. De gemeente acteert hier vanuit partnerschap en vertrouwen, maar met oog voor zakelijke verhoudingen.

### *Beperken administratieve lastendruk*

De gemeenten houden de verantwoording en de administratieve lastendruk zo beperkt mogelijk. Naast de wettelijk vereiste verantwoording voor het CBS vraagt de gemeente niet meer dan een kwartaal rapportage op de afgesproken proces- en resultaatindicatoren. Omdat Inschrijver wordt gevraagd met een voorstel te komen voor indicatoren (zie paragraaf 4.5 'Beoordeling gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitsverhouding' - Fase 4), heeft deze zelf de gelegenheid de afweging te maken om de belasting voor de benodigde registratie voor het meten van de indicator zo laag mogelijk te houden.

### **1.4.2. Inrichting monitoring en verantwoording**

#### *Indicatoren*

De Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver om in zijn Inschrijving te komen met een voorstel tot Indicatoren voor de meting van de in paragraaf 1.4 benoemde bijdrage aan de maatschappelijke doelen en effecten. Deze worden aangevuld met Indicatoren die rechtstreeks voortvloeien uit het Programma van Eisen. Alle Indicatoren worden in de implementatiefase nader geconcretiseerd waarna deze middels een addendum bij de Overeenkomst gevoegd worden.

#### *Externe evaluatie*

Opdrachtgever hecht groot belang aan een onafhankelijke beoordeling van de uitvoering van de Opdracht met als doel gezamenlijk te leren en te verbeteren. Hiertoe zal Opdrachtgever de volgende instrumenten inzetten:

1. Cliëntervaringsonderzoek (CEO).
2. Ketenpartner-onderzoek, eens per jaar uit te voeren door een onafhankelijke partij. Periodiek zal een horizontale evaluatie worden uitgevoerd. Dit wil zeggen dat bij een representatieve groep ketenpartners wordt uitgevraagd hoe zij aankijken tegen het functioneren van Opdrachtnemer.
3. Werkbezoeken en visitatie door of namens Opdrachtgever. Gevraagd en ongevraagd door of namens Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zichzelf vergewissen van de kwaliteit van de uitvoering en de voortgang van de uitvoering van de integrale Opdracht.

#### *Rapportage*

Monitorgegevens geven een kwantitatieve duiding. De betekenis ervan vraagt uitleg en een verdiepend gesprek, waar nodig ook aanvullend onderzoek. Het gaat om de vraag of het Opdrachtnemer lukt om de resultaten te bereiken die bijdragen aan de maatschappelijke doelen en effecten en de transformatiedoelen. Opdrachtnemer levert per kwartaal een voortgangsrapportage aan, per gemeente en een totaaloverzicht, die is gebaseerd op tenminste de volgende elementen:

- voortgang indicatoren;
- cliënt-aantallen;
- kwalitatieve toelichting op de cijfers;
- financiële informatie;
- inzage waarop de lokale inzet en formatie wordt vormgegeven
- onderbouwing van voortgang op de indicatoren.



Ieder half jaar wordt een uitgebreide verantwoordingsrapportage opgeleverd met een toelichting op het verloop van de indicatoren en een beschrijving van het cliëntperspectief en de gerealiseerde ontwikkeling. Na kwartaal 1 en kwartaal 3 wordt een korte voortgangsrapportage opgeleverd met vooral kengetallen als cliënt-aantallen.

Indicatoren kunnen op basis van evaluatie en voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg worden aangepast. De afspraken worden vastgelegd in een Addendum bij de Overeenkomst.

#### *Overleg*

Van Opdrachtnemer wordt verwacht om intensief samen te werken met Opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Voor Opdrachtgever geldt dat de samenwerking het karakter heeft van partnerschap met focus op resultaat. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vast contactpersoon en een plaatsvervanger voor de Opdrachtgever aan te wijzen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. De vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer is aanspreekbaar op en bevoegd tot besluiten en/of handelen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.

- Partijen hebben zoveel overleg als nodig voor de uitvoering van de Opdracht.
- Partijen hebben ieder kwartaal een overleg waarin de voortgangsrapportage van Opdrachtnemer wordt besproken.
- Regelmatig is er een driegesprek tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en (één van de) ketenpartners over de voortgang van de samenwerking.
- Eens per jaar organiseert Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever een breed overleg met ketenpartners met als doel leren en inspireren.

#### **1.4.3. Informatievoorziening**

##### *Informatieverstrekking in de uitvoering*

De verschillende informatiestromen (informatie voor de uitvoering van de Opdracht en informatie voor sturing op en verantwoording van de Opdracht) moeten geautomatiseerd ondersteund worden. Het is aan Inschrijver om hiervoor zelf een oplossing op ICT gebied te organiseren. Opdrachtnemer is op 1 **julianuari** 2021 zodanig ingericht, dat de informatievoorziening operationeel is voor de ondersteuning van processen, het vastleggen van dossiers en het vastleggen en genereren van de gevraagde of benodigde sturingsinformatie. Het ICT systeem voldoet aan de hiervoor geldende landelijke richtlijnen voor de beveiliging en privacywetgeving.

Opdrachtgever geeft de volgende uitgangspunten voor de ICT-oplossing mee:

- cliënt hoeft niet tweemaal zijn verhaal te vertellen, er is één dossier per Cliënt;
- regie ligt bij de Cliënt, ook op zijn dossier;
- de functionaliteit moet gezamenlijk werken aan één Gezin, één Plan, één Regisseur mogelijk maken (ook met samenwerkingspartners);
- geen dubbele registratie (dus geen risico inconsistente data).



### *Benodigde functionaliteiten*

Speciale aandacht vragen de volgende functionaliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht, te weten CORV (Collectieve Opdracht Routeer Voorziening).

CORV is een digitaal knooppunt dat via berichtenuitwisseling zorgt voor een elektronische afhandeling van het formele berichtenverkeer tussen justitiële partijen en de jeugdhulpaanbieder.

Voor de aansluiting met de specialistische jeugdhulp wordt gebruik gemaakt van het berichtenverkeer. Opdrachtnemer is derhalve op het berichtenverkeer aangesloten.

### *Informatieverstrekking einde contractperiode*

Aan het einde van de contractperiode wil Gemeente inzicht hebben in het gebruik van Jeugdhulp ten behoeve van een eventuele nieuwe Aanbestedingsprocedure. Opdrachtnemer is verplicht deze informatie desgevraagd aan te leveren.

### *Informatie ten behoeve van de Inschrijving*

In bijlage 6 is relevante informatie opgenomen ten behoeve van de inschrijving. Tevens vindt u informatie via onderstaande links

[www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

<https://jeugdhulphollandrijnland.nl/analyse-zorglandschap/>

[www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

## **1.5 Omvang van de Opdracht en wijze van bekostiging**

De kaderstellende notitie 'Samen Sterk voor de toekomst van de jeugdhulp, Opdracht aan de gemeentelijke toegang' beschrijft de financiële kaders van de Leidse regio voor de toegang van Jeugdhulp. Zoals we in de visie 'Samen Sterk voor de Toekomst van de Jeugd(hulp)' hebben beschreven vragen de ambities van de Leidse regio om een investering in de gemeentelijke toegang. De gemeenten hebben een aantal prioriteiten gesteld waar zij extra op willen investeren:

- Inzet praktijkondersteuner Jeugd (verbinding met huisartsen)
- Triage
- Duidelijk beleggen regie

De gemeenten beogen hiermee dat de inzet van specialistische jeugdhulp op termijn daalt en daarmee de totale gemiddelde kosten per cliënt afnemen.

De genoemde investering op speerpunten vertaalt zich ook in het beschikbare budget voor de toegang op jeugdhulp. Ten opzichte van de huidige begroting voor de JGT's wordt extra budget beschikbaar gesteld om de investering op de praktijkondersteuner Jeugd, triage en de regiefunctie mogelijk te maken. De verwachting is dat deze investeringen en een efficiëntere manier van werken ook zullen leiden tot het behalen van een efficiencywinst in de uitvoering van de toegang tot de jeugdhulp. Deze efficiencywinst kan worden gerealiseerd binnen de initiële looptijd van de overeenkomst.

De gemeenten kiezen voor een bekostigingsmodel dat aansluit bij wat zij willen bereiken met de Opdracht. De gemeenten willen borgen dat de laagdrempelige toegang tot jeugdhulp voor alle inwoners beschikbaar is en focus op het te behalen resultaat en ruimte. Tegelijkertijd wil de gemeente:

- ruimte laten om – binnen de kaders – dit te organiseren zoals nodig is;
- flexibiliteit inbouwen om te anticiperen op nieuwe inzichten;
- stimuleren dat kostenbewust gehandeld wordt en gestuurd wordt op een efficiënte uitvoering;
- een eenvoudige uit te voeren systeem, zonder onnodige administratieve lastendruk.

De gemeenten kiezen daarom voor populatiebekostiging met sturing op resultaat.

De afzonderlijke gemeenten stellen een vast bedrag beschikbaar voor het uitvoeren van de Opdracht. Het jaarbedrag per gemeente is opgenomen in onderstaande tabel. De omvang van het bedrag is gebaseerd op het huidige budget, aangevuld met een bedrag om te kunnen investeren op de gestelde prioriteiten en daarmee ook ruimte te creëren om de beoogde resultaten te behalen. De omvang van het bedrag is dus gebaseerd op de huidige populatie.

| Gemeente                   | Jaarbedrag           |
|----------------------------|----------------------|
| Leiden                     | € 5.835.000,-        |
| Leiderdorp                 | € 939.000,-          |
| Oegstgeest                 | € 892.000,-          |
| Zoeterwoude                | € 321.000,-          |
| <b>Totaal Leidse regio</b> | <b>€ 7.987.000,-</b> |

Bovengenoemde bedragen worden jaarlijks aan Opdrachtnemer betaald zoals beschreven in de concept overeenkomst. Het is Opdrachtnemer vrij om het jaarlijkse budget over de jaargrenzen heen in te zetten. Het budget dient te allen tijde ingezet te worden ten behoeve van de jeugdigen en hun gezinnen van de betreffende gemeente. Opdrachtnemer handelt integer, zonder winstoogmerk en zet genoemd bedrag niet in als winstuitkering. Opdrachtnemer is gehouden aan de Wet Normering Topinkomens (WNT).

Een belangrijk kenmerk van populatiebekostiging is dat Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid heeft voor de Opdracht voor een van tevoren overeengekomen bedrag. Er wordt niet afgerekend op daadwerkelijke caseload, aantallen cliënten of inzet van personeel. Daar staat tegenover dat Opdrachtnemer ruimte heeft om naar eigen inzicht aan de Opdracht invulling te geven en invloed heeft op het ambitieniveau (in welk tempo en welke mate wordt bijgedragen aan de maatschappelijke resultaten). Als de totale populatie significant toe- of afneemt is er reden om in gesprek te gaan over de omvang van de Opdracht en het beschikbaar gestelde bedrag per gemeente. Het betreft hier in het algemeen zaken die buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer liggen. Te denken valt bijvoorbeeld aan een wetswijziging, een nieuwe woonwijk, etc.

### Risicodossier

De Opdracht houdt een verander- en vernieuwingsslag in ten aanzien van de uitvoering van Jeugdhulp. Opdrachtgever verwacht een Opdrachtnemer die op basis van zijn professionele kennis en vaardigheden vooruit denkt, anticipeert en een goede inschatting van de aard en omvang van de risico's maakt die gepaard zullen gaan met de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer zal hiervoor tijdig passende beheersmaatregelen nemen. Van Inschrijver wordt daarom verwacht dat hij voorafgaand aan de Inschrijving een goede analyse maakt van de risico's die samenhangen met de uitvoering van de Opdracht en beheersmaatregelen uitwerkt die samenhangen met de uitvoering van de Opdracht.

Opdrachtnemer krijgt de ruimte om de Opdracht naar eigen inzicht vorm te geven, de risico's in te schatten en te beheersen en draagt daarom primair de risico's die gepaard gaan met de uitvoering van de Opdracht. Risico's dienen doorlopend te worden gemonitord en zijn onderwerp van gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze gesprekken staan in het teken van leren, verbeteren, mitigeren en beheersen. Het risicodossier is ook de basis om samen in gesprek te gaan als zich onvoorziene zaken voordoen die Opdrachtnemer en Opdrachtgever – ondanks de zorgvuldigheid waarmee zij deze Opdracht heeft vormgegeven - niet hebben kunnen voorzien.

Onder het sub-gunningscriterium 2 (4.5.2 'Uitvoering van de Opdracht') wordt Inschrijver gevraagd een risicoparagraaf op te nemen waarin hij bovenstaande beschrijft.

### **Contractuele herzieningsclausules:**

In de concept Overeenkomst is een aantal herzieningsclausules gedefinieerd op grond waarvan de overeenkomst gedurende de looptijd kan worden aangepast. Aanpassing vindt plaats binnen de gestelde (wettelijke) kaders. Zie hiervoor de concept Overeenkomst;

Contractuele 'noodrem': In de concept Overeenkomst is een tweezijdige 'noodrem' opgenomen in geval zich substantiële (onvoorziene) omstandigheden voordoen die niet te wijten zijn aan Partijen. Het gaat dan om substantiële (onvoorziene) ontwikkelingen betreffende wet- en regelgeving en demografie. De opzegtermijn is in dat geval 12 kalendermaanden. Voor een beroep op de 'noodrem' geeft Opdrachtnemer vooraf en tijdig gemotiveerd aan Opdrachtgever aan (i) dat de ontwikkeling met het risico zich zal gaan voordoen, (ii) welke gevolgen de ontwikkeling heeft voor de uitvoering van de Opdracht, (iii) waarom het niet mogelijk is om de ontwikkeling op te vangen binnen de huidige voorwaarden en (iv) waarom de risico's niet gemitigeerd of beheerst hadden kunnen worden. Een afname van de Rijksmiddelen is een risico dat voor rekening komt van Opdrachtgever. De risico's die kunnen samen hangen met deze ontwikkelingen maken geen deel uit van de risico- analyse en zijn onderdeel van de concept Overeenkomst.

### **Percelen**

---

Deze Opdracht is niet verdeeld in percelen en zal daarmee als één geheel in de markt worden gezet. De reden hiervoor is dat de werkzaamheden ter zake van de Opdracht dusdanig technisch met elkaar samenhangen en met elkaar verweven zijn, dat het wenselijk is dat deze werkzaamheden door één opdrachtnemer, respectievelijk onder verantwoordelijkheid van één opdrachtnemer, worden uitgevoerd.

### **De Overeenkomst(en)**

---

Elke deelnemende gemeente van de Leidse regio wenst een Overeenkomst ( bijlage 8) af te sluiten met één Inschrijver. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vijf (5) jaar, met de mogelijkheid om de Overeenkomst twee (2) keer met twee (2) jaar te verlengen. De Overeenkomst heeft hiermee een maximale looptijd van negen (9) jaar. De aanvangsdatum van de Overeenkomst ligt naar huidig inzicht op 1 ~~julianuari~~ 2021.

## 2. De Aanbestedingsprocedure

*In dit hoofdstuk wordt de procedure beschreven die de Inschrijver doorloopt om deel te nemen aan deze Aanbesteding.*

### 2.1 Uitvoering Aanbestedingsprocedure

---

Deze Aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd door de gemeenschappelijke regeling Servicepunt71, een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude, Leiden, Holland Rijnland en Servicepunt71. Servicepunt71 verzorgt diensten op het gebied van ICT, HRM, Financiën, Facilitaire Zaken, Juridische Zaken en Inkoop.

Servicepunt71 treedt in de onderhavige Aanbestedingsprocedure op namens de Aanbestedende diensten: gemeente Leiderdorp, gemeente Oegstgeest, gemeente Zoeterwoude en gemeente Leiden. Deze Europese Aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012. Hierbij wordt de concurrentiegericht dialoge gevolgd.

### 2.2 Aanbestedingsteam Inschrijver

---

Inschrijver doet de Aanbestedende Dienst uiterlijk een week vóór de start van de dialoofase een voorstel van het aanbestedingsteam van Inschrijver, dat wil zeggen de medewerkers in de projectorganisatie van de Inschrijver in de Dialoofase. De Inschrijver overlegt een document waaruit blijkt hoe de Inschrijver binnen zijn organisatie zijn aanbestedingsteam heeft georganiseerd, compleet met relevante gegevens zoals naam, functie etc. van alle bij het overleg en de voorbereiding van de aanbieding betrokken functionarissen.

Tevens dienen door Inschrijver de volgende gegevens te worden vermeld:

- de tendermanager (eerste aanspreekpunt en vertegenwoordiger van de Inschrijver);
- eventueel aanvullende contactpersoon;
- relevante telefoonnummers en e-mailadressen;
- het correspondentieadres post;
- het correspondentieadres email.

## 2.3 Dialoofase

---

Het doel van de Dialoofase is in hoofdlijnen om:

- De definitieve omschrijving van de uitvraag aan het eind van deze fase vast te stellen, zodat deze als grondslag voor de definitieve Inschrijving kan dienen;
- Het kwalitatieve deel van de definitieve Inschrijving te bespreken.

De Dialoofase strekt tot het binnen de kaders van de Aanbestedingsdocumenten komen tot een oplossing die leidt tot het, binnen het beschikbare budget, zoveel mogelijk realiseren van de ambities waarbij de door de Aanbestedende dienst gestelde randvoorwaarden/eisen in acht worden genomen. De Dialoofase biedt enerzijds de Aanbestedende dienst de gelegenheid haar uitvraag van de Opdracht te verfijnen/aan te passen en anderzijds de potentiële inschrijvers hun inschrijving zo goede mogelijk te laten aansluiten aan de uitvraag van de Aanbestedende dienst.

Tijdens de Dialoofase zal de Aanbestedende dienst in de eerste plaats met de Inschrijvers van gedachten wisselen over de inhoud van de Aanbestedingsdocumenten om doelen, verwachtingen en uitwerking helder te krijgen. Insteek daarvoor zijn onder meer de volgende punten:

- De Inschrijver kan zekerstellen dat hij de uitvraag op de juiste wijze interpreteert ('heb ik de vraag goed begrepen?').
- De Aanbestedende dienst kan nagaan of de Inschrijver de uitvraag op de juiste wijze interpreteert ('heeft de markt de vraag goed begrepen?').
- De Aanbestedende dienst kan nagaan dat hetgeen in de uitvraag is vastgelegd leidt tot een eindresultaat dat voldoet aan de projectdoelen en kan indien nodig de uitvraag aanpassen ('heb ik de goede vraag gesteld?').
- De Inschrijver kan optimaliseringsmogelijkheden overwegen ('mag het anders en daarmee beter?').
- De Aanbestedende dienst kan optimaliseringsmogelijkheden overwegen en indien nodig daartoe de contractuele kaders bijstellen ('kan de vraag beter?').
- De Inschrijver kan nagaan of de door hem voorgestane oplossingsrichting instemming van de Aanbestedende dienst kan verkrijgen ('is dit wat de Aanbestedende dienst voor ogen heeft?').

Na de Dialoofase werkt de Inschrijver de gevraagde informatie uit in de definitieve Inschrijving. De in deze Aanbestedingsleidraad beschreven opzet voor de Dialoofase is gebaseerd op de huidige inzichten van de Aanbestedende dienst. Op basis van de reflectie van de Inschrijvers op deze invulling alsmede indien daartoe anderszins aanleiding bestaat, kan de indeling van de Dialoofase door de Aanbestedende dienst worden aangepast.

### **2.3.1 Dialoogronde**

De Dialoogfase bestaat uit één dialoogronde waarin individueel bilateraal overleg tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers plaatsvindt.

Deze dialoogronde heeft in het bijzonder als doel om inzicht te verkrijgen in de manier waarop het beste resultaat gerealiseerd kan worden binnen het beschikbare budget en van de wijze waarop dit aantoonbaar zal worden gemaakt door de potentiële inschrijver op basis van de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde eisen en wensen.

Gedurende de Dialoogfase keurt de Aanbestedende dienst geen oplossingen van Inschrijvers goed. Ook toetst de Aanbestedende dienst niet of door Inschrijvers voorgestelde oplossingen voldoen aan de eisen uit het aanbestedingsdossier. Pas na de definitieve Inschrijving wordt door de Aanbestedende Dienst beoordeeld of de Inschrijvingen voldoen aan de bepalingen zoals neergelegd in de Aanbestedingsdocumenten.

Alle bijeenkomsten c.q. gesprekken in het kader van de Dialoogfase worden ten kantore van de Aanbestedende Dienst in Leiderdorp gehouden.

### **2.3.2 Inhoud dialoogronde**

Elke Inschrijver ontvangt individueel een uitnodiging de dialoogronde. Bij de gesprekken is elke gemeente vertegenwoordigd.

#### **2.3.2.1 Dialoogronde**

Tijdens de dialoogronde ontvangt elke Inschrijver een korte, gelijklopende introductie over deze Opdracht. Vervolgens zal de onderhavige Aanbestedingsprocedure worden toegelicht.

Aan de Inschrijvers wordt verzocht om uiterlijk één week vóór aanvang van de dialoogronde het Dialoogproduct “verbetervoorstel uitvraag” in te dienen. Het doel van dit Dialoogproduct is om eventuele omissies, tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of andere onvolkomenheden in de uitvraag boven tafel te krijgen en om de uitvraag waar mogelijk te verbeteren. De verbeteringsvoorstellen worden besproken en Inschrijver krijgt de gelegenheid verduidelijkingsvragen te stellen. Van de informatie die wordt uitgewisseld wordt door de Aanbestedende dienst een Dialoogverslag gemaakt, welke de betreffende Inschrijver ontvangt. De uitgewisselde informatie die het algemeen belang dient, wordt middels de Nota van inlichtingen op Tenderd gepubliceerd zodat deze zichtbaar wordt aan alle Inschrijvers.

Het Dialoogproduct “verbetervoorstel uitvraag” is vormvrij. Wel wordt van Inschrijvers verlangd dat ze bij de verbetervoorstellen duidelijk aangeven:

- op welke onderdelen van de uitvraag het voorstel betrekking heeft;
- welke onvolkomenheid er is aangetroffen;
- welke verbeteringen worden voorgesteld en wat het beoogde effect daarvan op de uitvraag is.

Voor de goede orde wordt vermeld dat de Aanbestedende Dienst de vrijheid heeft om verbetervoorstellen al dan niet te verwerken in de uitvraag, danwel op basis van de aangedragen verbetervoorstellen naar eigen inzicht aanpassingen in de uitvraag door te voeren. Dergelijke aanpassingen zullen leiden tot een voor alle Inschrijvers identieke uitvraag.

Aan het eind van de dialoogronde is de Opdracht grotendeels helder en duidelijk voor Inschrijver. De eventuele omissies, tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of andere onvolkomenheden in de uitvraag worden door de Aanbestedende dienst aangepast zodat na gunning van de Overeenkomst geen dispuut meer kan ontstaan over de uitvraag of de interpretatie daarvan. De Inschrijvers kunnen de ingewonnen informatie vervolgens gebruiken voor de optimalisatie van hun definitieve Inschrijving. In de planning is de datum voor de dialoogronde opgenomen.

Het eind van dit stadium zal gemarkeerd worden met het definitief vaststellen van de uitvraag bestaande uit minimaal de volgende documenten:

- Aanbestedingsleidraad;
- Programma van eisen;
- Overeenkomst.

## 2.4 Aanbestedingsplatform

---

Deze Aanbestedingsprocedure wordt digitaal en online uitgevoerd via het Aanbestedingsplatform TenderNed.

Voor vragen die uitsluiten gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 08.30 tot 18.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376), of via servicedesk@TenderNed.nl. Ook kunt de eGids (elektronische handleiding) raadplegen via <http://www.TenderNed.nl/egids/>.

Een instructie in zes stappen waarin wordt uitgelegd hoe TenderNed werkt is te vinden via deze link:

<https://www.TenderNed.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>

Daarnaast is er op de site van TenderNed ook nog de 'Handleiding voor ondernemingen' beschikbaar. Deze is te vinden onder de Help knop op de site van TenderNed.

## 2.5 eHerkenning

---

Sinds 27 juni 2015 is inloggen en registreren met eHerkenning verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een Nederlandse onderneming. Het inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed volstaat dan niet meer. Voor het inloggen en registreren in TenderNed is een eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig.

Zie : <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning> waarin informatie over eHerkenning is opgenomen: onder andere stappenplannen en meest gestelde vragen over de aanschaf (waaronder ook de duur van de aanvraagafhandeling) en het gebruik van eHerkenning in TenderNed.



U dient –indien u een TenderNed-gebruiker van een Nederlandse onderneming bent– zelf voor eHerkenning zorg te dragen. De gevolgen van het niet (tijdig) hebben van eHerkenning zijn voor u.

## 2.6 Planning

De indicatieve planning van onderhavige procedure treft u hieronder aan. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht deze planning gedurende de Aanbestedingsprocedure aan te passen. Mocht dit het geval zijn dan zal dit bekend worden gemaakt en worden aangepast op het Aanbestedingsplatform.

| Fase               | Sub-fase    | Processtappen                                                                 | Data                             |
|--------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Inschrijvings-fase |             | Publicatie aanbestedingsdocumenten                                            | 10 maart 2020                    |
|                    |             | Informatiebijeenkomst (Servicepunt71, Tweelinghuis, Tweelingstraat 4, Leiden) | 16 juli 2020, 15.00 – 16.30 uur  |
|                    |             | Publiceren verslag informatiebijeenkomst                                      | 21 juli 2020                     |
|                    |             | Uiterste datum voor het stellen van vragen voor de 1e nota van inlichtingen   | 24 juli 2020                     |
|                    |             | Streefdatum beschikbaar stellen 1e nota van inlichtingen                      | 14 augustus 2020                 |
|                    | dialoogfase | Inleveren Dialoogproduct Dialoogronde                                         | 21 september 2020                |
|                    |             | Dialoogronde (gemeentehuis Leiderdorp)                                        | 28/29 september 2020             |
|                    |             | Versturen verslag / nota van inlichtingen Dialoogronde                        | 12 oktober 2020                  |
|                    |             | Versturen aangepaste definitieve aanbestedingsdocumenten                      | 19 oktober 2020                  |
|                    |             | Uiterste datum voor het stellen van vragen voor de 2e nota van inlichtingen   | 23 oktober 2020                  |
|                    |             | Streefdatum beschikbaar stellen 2e nota van inlichtingen                      | 13 november 2020                 |
|                    |             | Uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen                        | 23 november, 12.00 uur           |
|                    |             | Beoordeling Inschrijvingen                                                    | 23 november t/m 10 december 2020 |
| Gunnings-fase      |             | Streven versturen Gunningsbeslissing                                          | 11 december 2020                 |
|                    |             | Verificatiebespreking                                                         | Week 52 2020                     |
|                    |             | Afloop bezwaartermijn                                                         | 1 januari 2021                   |
|                    |             | Versturen definitieve gunning                                                 | 4 januari 2021                   |
|                    |             | Start uitvoering Opdracht                                                     | 1 juli 2021                      |

## Communicatie

Communicatie met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure dient te verlopen via TenderNed ([www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl)), tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in dit Aanbestedingsdocument.

Nadat u op het aankondigingsplatform van TenderNed heeft aangegeven dat u deze Aanbestedingsprocedure wil volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze Aanbestedingsprocedure versturen en ontvangen. Vragen over de Aanbestedingsprocedure stuurt u dus via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Ook berichten en Aanbestedingsstukken van de Aanbestedende dienst over deze Aanbestedingsprocedure vindt u op TenderNed terug.

U dient er zelf zorg voor te dragen dat u de ontvangen berichten en gepubliceerde Aanbestedingsstukken op TenderNed tijdig raadpleegt. Deze berichten ontvangt u in eerste instantie in uw berichtenbox op TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u er ook voor zorgen dat u automatische attenderingen op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailnotificaties worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging (firewall, spamfilters). Daarnaast dient u er zelf zorg voor te dragen dat binnen uw onderneming de juiste personen op de hoogte worden gehouden van de berichten/Aanbestedingsstukken die door de Aanbestedende dienst over de Aanbestedingsprocedure via TenderNed worden verstuurd/gepubliceerd.

Het is nadrukkelijk, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om over onderhavige Aanbestedingsprocedure contact op te nemen met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst dan de onderstaande contactpersoon en/of diens plaatsvervanger:

|                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Contactpersoon</b>               | Angela van der Sluijs, Inkoopadviseur |
| <b>2<sup>e</sup> contactpersoon</b> | Hanan Dahhane, Inkoopadviseur         |
| <b>Organisatie en afdeling</b>      | Servicepunt71, afdeling Inkoop        |
| <b>Telefoonnummer</b>               | 071 516 5456                          |
| <b>Adres</b>                        | Tweelingstraat 4, 2312 LX Leiden      |

## 2.7 Vragen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad

Indien u, naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen, de digitale eisen en Gunningscriteria en de overige Aanbestedingsstukken zoals gepubliceerd op TenderNed, vragen en/of opmerkingen heeft, dient u deze uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, in te dienen.

Inschrijvers kunnen de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen te maken en tekstvoorstellen te doen ook gebruiken voor de concept Overeenkomst, waarvan de Arvodi 2016 (bijlage 9) deel van uitmaken en de Bewerkerovereenkomst. De Aanbestedende dienst heeft de vrijheid om deze Aanbestedingsstukken naar aanleiding van deze vragen en tekstvoorstellen aan te passen. Na het doorlopen van de Aanbestedingsprocedure kunnen deze Aanbestedingsstukken niet meer worden aangepast.

De Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijvers de vragen in een zo vroeg mogelijk stadium te stellen. De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om antwoorden op de gestelde vragen al voor het publiceren van de Nota van Inlichtingen vrij te geven.

## 2.8 Nota van Inlichtingen

---

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid uw vraag direct te beantwoorden via TenderNed. Zij is hiertoe niet verplicht. De Aanbestedende dienst bepaalt of uw vraag wel of niet direct gepubliceerd wordt. Vragen zijn, afhankelijk van het karakter, vanaf publicatie ook direct zichtbaar voor alle betrokkenen.

Als de Aanbestedende dienst uw vraag op TenderNed heeft beantwoord, ziet u het antwoord direct bovenaan het tabblad 'Mijn vragen'. Bovendien ontvangt u een bericht in uw TenderNed berichtenbox als één of al uw vragen beantwoord zijn. Als uw vraag en antwoord voor alle betrokkenen van de Aanbestedingsprocedure zichtbaar is dan vindt u deze (geanonimiseerd) ook terug onder het tabblad 'Alle beantwoorde vragen'.

Het kan zijn dat u een individuele vraag stelt en dat de Aanbestedende dienst uw vraag afwijst, bijvoorbeeld omdat zij de vraag niet individueel wil behandelen. Dit ziet u op de pagina 'Mijn vragen'. Als u op de vraag klikt, vindt u een motivatie op de eventuele afwijzing.

De Aanbestedende dienst bepaalt welke vragen voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. De Aanbestedende dienst zal alle gestelde vragen (mits tijdig ingediend), inclusief de bijbehorende antwoorden, geanonimiseerd opnemen in een nota van inlichtingen, die vervolgens op TenderNed gepubliceerd wordt. In de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen zijn ook de vragen opgenomen die de Aanbestedende dienst mogelijk op een eerder moment al via TenderNed heeft beantwoord, maar die nog niet zijn opgenomen in een eerder gepubliceerde Nota van Inlichtingen. Hiermee is de Nota van Inlichtingen slechts een afschrift of bundeling van de pagina 'Vragen en antwoorden'. De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsleidraad.

Voor vragen die uitsluitend gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed. Zie paragraaf 2.4 voor de contactgegevens. De Aanbestedende dienst zal deze vragen en antwoorden niet opnemen en beantwoorden in de nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

De Aanbestedende dienst raadt het Inschrijvers af om voorafgaand aan de Nota van Inlichtingen de Inschrijving in te dienen. Het kan hierdoor voorkomen dat u als Inschrijver essentiële informatie mist, waardoor uw Inschrijving niet is gebaseerd op de meest actuele informatie.

## 2.9 Rangorde bij tegenstrijdigheden

---

Indien er sprake is van tegenstrijdigheden tussen de verschillende Aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert ten opzichte van het lagere genoemde:

- a. Onderhavige Overeenkomst;
- b. Verificatieverslag;
- c. De Nota's van inlichtingen;
- d. De Aanbestedingsleidraad met bijlagen;
- e. Arvodi 2016;
- f. De Inschrijving.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

## 2.10 Klachten

---

Naast de mogelijkheid voor de Inschrijvers om schriftelijke vragen c.q. verzoeken om inlichtingen in te dienen middels de Nota van Inlichtingen, kan gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling van het Servicepunt71 via het Klachtenmeldpunt voor Aanbestedingen.

Wanneer Inschrijver een klacht heeft over de Aanbestedingsprocedure, maakt Inschrijver in eerste instantie haar klacht schriftelijk kenbaar via 'Berichten' op het Aanbestedingsplatform. Onder 'klacht' wordt een schriftelijke uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter verstaan. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van Inschrijver wordt afgehandeld kan Inschrijver de klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt van de Aanbestedende dienst. Hiertoe dient Inschrijver de klacht digitaal in, via het e-mailadres [Aanbestedingsklachten@servicepunt71.nl](mailto:Aanbestedingsklachten@servicepunt71.nl), of schriftelijk bij Servicepunt71, t.a.v. Service-eenheid Juridische Zaken, Onderdeel Aanbestedingsklacht(en), Postbus 171, 2300 AD Leiden.

Het klaagschrift bevat ten minste:

- De naam en het adres van de indiener,
- De dagtekening en de naam van de Aanbesteding,
- Een omschrijving van de klacht en mogelijke oplossingen voor het verhelpen van de klacht.

Het Klachtenmeldpunt neemt de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling. De behandeling van de klacht kent geen opschortende termijn ten aanzien van de Aanbestedingsprocedure.

Alleen Inschrijvers die belang hebben bij de uitkomst van deze Europese Aanbestedingsprocedure mogen een klacht indienen. Daaronder vallen ook geïnteresseerde Ondernemers en potentiële Inschrijvers, Onderaannemers van (potentiële) Inschrijvers, brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra van Ondernemers.

De Inschrijver doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Servicepunt71 zal de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en onderzoeken of de klacht al dan niet gegrond is. Servicepunt71 zal bij het nemen van de beslissing op de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van die beslissing spoed betrachten. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van de klager en eventueel andere, bij de Aanbestedingsprocedure betrokken, partijen.

## **2.11 Wijze van indienen van de Inschrijving**

---

De Aanbestedende dienst verlangt van de Inschrijver de informatie die wordt gevraagd in de eisen en Gunningscriteria op het Aanbestedingsplatform. Dit kan, naast het geven van een antwoord ook gaan om het uploaden van (een aantal) documenten. Het is van belang dat alle eisen en Gunningscriteria worden beantwoord op de wijze waarop deze zijn gevraagd, hetzij in de vorm van een document, hetzij in de vorm van het aanklikken van het correcte antwoord. Indien een antwoord of document ontbreekt, is uw Inschrijving onvolledig en kan deze op grond hiervan worden afgewezen. Alle niet gevraagde, maar wel ingediende informatie zal door de Beoordelingscommissie niet in de beoordeling worden meegenomen.

Inschrijver dient de Inschrijving geanonimiseerd (ontdaan van namen, bedrijfslogo's, huisstijl, etc.) in.

### **2.11.1 In te dienen documenten**

---

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de volgende documenten in:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon
2. Standaardformulieren referentieopdrachten Jeugdhulp
3. Beschrijving implementatie- en opstartfase
4. Beschrijving uitvoering
5. Beschrijving ontwikkelperspectief
6. Beschrijving maatschappelijke effecten en indicatoren
7. Beschrijving samenwerking (lokale) partners
8. Uitwerking casussen
9. Verklaring middelen Derden (indien van toepassing)
10. Garantieverklaring Derden (indien van toepassing)

### 2.11.2 Sluiting Inschrijvingstermijn

---

Alleen Inschrijvingen die zijn ingediend middels het Aanbestedingsplatform worden geaccepteerd. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze en vóór de datum en tijd zoals in de planning is aangegeven te zijn ingediend. Ná dit tijdstip is het niet meer mogelijk de Inschrijving in te dienen. De verantwoordelijkheid voor het tijdig indienen van een correcte Inschrijving via het Aanbestedingsplatform ligt te allen tijde bij de Inschrijver.

Na het verstrijken van de deadline voor het indienen van de Inschrijvingen worden deze geopend binnen het Aanbestedingsplatform. Deze opening is niet openbaar.

## 2.12 Bewijsmiddelen

---

De Inschrijver aan wie de Gunningsbeslissing wordt verstuurd, dient onderstaande bewijsmiddelen binnen zeven kalenderdagen aan te leveren:

- **Uittreksel KvK**

Uittreksel uit het handelsregister van de KvK. Dit mag niet ouder dan zes maanden zijn op het moment van indiening. Uit dit uittreksel moet blijken dat de persoon die de Inschrijvingsdocumenten ondertekent hiertoe bevoegd is. In geval van een Combinatie dient het uittreksel (i) betrekking te hebben op de Combinatie, dan wel (ii) door iedere Combinant afzonderlijk te worden overgelegd.

- **Gedragsverklaring Aanbesteden (GvA)**

De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund, wordt gevraagd de GvA te overhandigen. De GvA dient te zijn uitgegeven na 1 juli 2016 en mag niet ouder zijn dan twee jaar. Wanneer wordt ingeschreven met een Combinatie, dient elke Combinant dit bewijsmiddel te kunnen overleggen. Een GvA kan worden aangevraagd bij Justis, onderdeel van het Ministerie van Veiligheid en Justitie (<https://www.justis.nl/producten/gva>). In geval van een Combinatie dient de gedragsverklaring (i) betrekking te hebben op de Combinatie, dan wel (ii) door iedere Combinant afzonderlijk te worden overgelegd.

- **Verklaring Belastingdienst**

Een verklaring van de Belastingdienst die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes maanden, waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. Wanneer wordt ingeschreven met een Combinatie dient elke Combinant dit bewijsmiddel te kunnen overleggen. In geval van een Combinatie dient de verklaring (i) betrekking te hebben op de Combinatie, dan wel (ii) door iedere Combinant afzonderlijk te worden overgelegd.

- **Kopie beroeps- en aansprakelijkheidsverzekering**

Een afschrift van een recent polis blad (niet ouder dan één (1) jaar) per verzekering. In geval van een Combinatie dienen deze verzekeringen (i) betrekking te hebben op de Combinatie, dan wel (ii) door iedere Combinantafzonderlijk te worden overgelegd.

- **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Certificaat kwaliteitsmanagementsysteem of in geval van een eigen kwaliteitssysteem een inhoudsopgave en een auditverslag/rapportage niet ouder dan één jaar. ). In geval van een Combinatie dienen de bewijsstukken voor het kwaliteitssysteem (i) betrekking te hebben op de Combinatie, dan wel (ii) door iedere Combinantafzonderlijk te worden overgelegd.

- **AGB-registratie**

Een bewijs van registratie in het AGB-register.

- **Referentieformulieren**

De rechtsgeldig ondertekende referentieopdrachten door een bevoegd vertegenwoordiger van Inschrijver zijn al bij de inschrijving ingediend, echter de ondertekening door de referent (opdrachtgever) geschiedt na gunning:

- Een door de referent (opdrachtgever) ondertekende referentieopdracht (bijlage 11) inzake kerncompetentie A.
- Een door de referent (opdrachtgever) ondertekende referentieopdracht (bijlage 11) inzake kerncompetentie B.
- Een door de referent (opdrachtgever) ondertekende referentieopdracht (bijlage 11) inzake kerncompetentie C.
- Een door de referent (opdrachtgever) ondertekende referentieopdracht (bijlage 11) inzake kerncompetentie D.

Indien blijkt dat Inschrijver de gevraagde bewijsstukken, om welke reden dan ook, niet kan indienen, wordt Inschrijver alsnog uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

- **Garantie verklaring Derden**

De 'Garantie verklaring Derden' (of de 2:403-verklaring of de concerngarantie, indien van toepassing).

## **2.13 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

---

De Europese Commissie heeft een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) opgesteld. Gegadigde dient dit voor deze Aanbestedingsprocedure in te vullen. Het UEA is als separaat document (bijlage 10) bij de aanbestedingsdocumenten in TenderNed gevoegd.

Inschrijver verklaart middels het UEA of de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de bijlage vermelde geschiktheidseisen (let op: het betreft hier deel IV van het UEA. Daarin wordt gesproken over 'selectiecriteria'. U moet daar lezen 'geschiktheidseisen').

Het openen van het UEA in andere programma's dan Adobe Reader kan tot problemen leiden. Inschrijver wordt dan ook ten eerste geadviseerd de UEA in Adobe Reader te openen. Wanneer dit niet werkt, kan Inschrijver de UEA printen en met de hand invullen. De eventuele gevolgen (bijvoorbeeld bij een onjuiste weergave) van het openen in andere applicaties of programma's zijn voor Inschrijver.

## 2.14 Social Return (SROI)

---

Deelnemen aan het arbeidsproces is niet voor iedereen even vanzelfsprekend. De overheid kan bij het verstrekken van inkoopopdrachten de opdrachtnemer verplichten of stimuleren bij de uitvoer ook groepen met een (kleine) achterstand op de arbeidsmarkt te betrekken door het creëren van arbeidsplaatsen én of inzet van leerwerkplekken. Zo krijgen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans werkervaring op te doen. Dit versterkt hun positie op de arbeidsmarkt. Deze aanpak wordt 'Social Return (On Investment)' genoemd.

De gemeente is groot voorstander van de inzet van Social Return bij aanbestedingen. Social Return is daarom structureel opgenomen in het inkoop- en aanbestedingsbeleid als onderdeel van duurzaam inkopen. De gemeente past Social Return toe bij opdrachten tot het uitvoeren van werken, het verlenen van diensten en het doen van leveringen. Daarbij wordt rekening gehouden met onder andere de situatie op de arbeidsmarkt, de omvang van de aanbesteding, het draagvlak voor Social Return, het type werkzaamheden bij de opdrachtnemer, de beschikbaarheid van geschikte kandidaten en de ervaringen die de gemeente en opdrachtnemers al hebben opgedaan met Social Return.

De gemeente verlangt bij deze aanbesteding dat de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht 5% van de totale waarde van de opdracht inzet voor het recent investeren in personen met een (kleine) afstand tot de arbeidsmarkt maar mét affiniteit met het voorhanden werk.

De doelgroepen van de Social Return regeling zijn:

- ingeschreven werkloze werkzoekenden, al dan niet met een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (WW), of Participatiewet;
- (mbo)leerlingen die een stageplek (BOL) of werkplek (BBL) zoeken tot en met niveau 2;
- mensen die vallen onder de Wet Sociale Werkvoorziening;
- mensen met een WIA- of Wajong-uitkering;
- personen die beschut werk verrichten als bedoeld in de Participatiewet;
- leerlingen uit het praktijkonderwijs of voortgezet speciaal onderwijs.

Meer over de regeling social return, de doelgroepen social return en de waardering van maatschappelijke inspanningen door opdrachtnemer kunt u vinden op:

<https://www.dzb.nl/werkgevers/mogelijkheden/social-return>

De ervaring leert dat veel opdrachtnemers een grote waarde hechten aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en dientengevolge ook hun verantwoordelijkheid nemen om werkloze werkzoekenden en/of leerlingen uit de sectorgerichte opleidingen een kans te geven. De opdrachtnemer hoeft niet zelf op zoek naar geschikte kandidaten. Om opdrachtnemer te ontlasten is namens de gemeente een projectorganisatie social return beschikbaar die opdrachtnemer kan adviseren en helpen bij het zoeken van geschikte kandidaten met affiniteit met het voorhanden werk.



De projectleiding Social Return van DZB Leiden gaat in samenspraak met u als opdrachtnemer op zoek naar geschikte en gemotiveerde kandidaten en/of leerlingen uit uw sector met een relatie met die uit te voeren opdracht. Zo wordt voor opdrachtnemer veel werk uit handen genomen die niet met de kern van de opdracht te maken hebben. Eigen initiatief qua ideeën op het gebied van het invullen van de social contracteis social return (bijlage 3) vanuit opdrachtnemer worden echter ook zeer gewaardeerd mits opdrachtnemer een recent maatschappelijke investering doet in de doelgroep social return waarbij de elementen werk en opleiden kunnen worden ingezet voor de doelgroep in relatie met de opdracht.

Opdrachtnemer dient binnen 7 dagen na definitieve gunning contact op te nemen met de projectleider social return van de gemeente Leiden via e-mailadres [projectSROI@leiden.nl](mailto:projectSROI@leiden.nl)

## 3 Inschrijvingsvoorwaarden

*In dit hoofdstuk worden de eisen en verplichtingen die worden gesteld aan de Inschrijver toegelicht.*

### 3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

---

Inschrijver dient een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in bij de Inschrijving (bijlage 10). Bij een Combinatie dient de volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA van iedere deelnemer aan de Combinatie bij de Inschrijving, te worden ingediend. Het niet indienen leidt tot diskwalificatie en daarmee onmiddellijke uitsluiting van de Inkoopprocedure.

### 3.2 Combinaties/onderaanneming

---

Ondernemers kunnen zich op twee manieren inschrijven voor deze Aanbesteding.

- Een Ondernemer kan zich zelfstandig inschrijven. Deze individuele Inschrijver zal, indien met hem een Overeenkomst wordt aangegaan, (als enige) contractpartner van de Aanbestedende dienst worden.
- Twee of meer Ondernemers kunnen zich gezamenlijk als een Combinatie inschrijven. De Combinatie kan zich inschrijven voor een of meer percelen, waarbij alle aan de Combinatie deelnemende Combinanten contractpartner van de Aanbestedende dienst worden en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. De Combinatie dient gezamenlijk de gevraagde informatie aan te leveren en aan de gestelde eisen te voldoen voor de toetsing van de geschiktheid conform de uitwerking in deze Aanbestedingsleidraad.

Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde Onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruikmaken van genoemde Onderaannemer(s) conform het gestelde in de Inschrijving.

Als Hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw Onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de Onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de Hoofdaannemer verzorgd.

### 3.3 Eén keer inschrijven

---

Een Ondernemer kan zich maximaal éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij als Combinant. Ondernemingen van hetzelfde concern worden in dit verband voor deze Aanbestedingsprocedure als dezelfde onderneming beschouwd, tenzij zij kunnen aantonen dat er geen bedreiging is van transparantie of vervalsing van de mededinging.

### 3.4 Ondertekening Inschrijving

---

Bij de Inschrijving dienen de documenten die ondertekening behoeven, te zijn ondertekend door een bevoegde bestuurder (natuurlijk persoon) dan wel een gevolmachtigde van Inschrijver. De bestuurder moet als zodanig vermeld staan in de handelsregisters van de Kamer van Koophandel (KvK).

### 3.5 Merknamen

---

Op die plaatsen in deze Aanbestedingsleidraad waar gesproken wordt over merknamen, typen, fabricageprocédés etc. en waarbij het wellicht gaat om een unieke zaak zal het gestelde in artikel 2.76 lid 3 en lid 4 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn op het bewuste tekstdeel. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede “of gelijkwaardig” te lezen. Een uitzondering wordt gemaakt voor gevallen waarin voor vergelijkingsdoeleinden merknamen expliciet worden genoemd.

### 3.6 Voorbehoud

---

- a. De in deze Aanbestedingsleidraad gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de Aanbestedende dienst(en). Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit document genoemde aantallen, oplossingen of specificaties alsook er geen enkel recht kan worden ontleend aan de planning zoals deze op het Aanbestedingsplatform is vermeld. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de vergelijking tussen verschillende Inschrijvers.
- b. De in dit document gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen voor de Aanbestedende dienst(en) aanleiding zijn om van Inschrijver te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.
- c. Servicepunt71 behoudt het recht om de Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.
- d. De Aanbestedende dienst behoudt te allen tijde het recht om de Opdracht niet te gunnen aan de Inschrijver die voornemens is om zijn onderneming, voor voltooiing van de Opdracht, te verkopen. Inschrijver dient op straffe van een boete een voornemen tot verkoop van zijn onderneming bij de Inschrijving kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst. Voorts behoudt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden indien er sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Opdrachtnemer die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt.

- e. Voor dit voortgangsrisico van de Aanbestedingsprocedure kunnen Servicepunt71 en de Aanbestedende dienst(en) – zolang de Opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen, noch is Servicepunt71 en de Aanbestedende dienst(en) op welke wijze dan ook jegens Inschrijver schadeplichtig. Inschrijver is zich hiervan bewust en aanvaardt het feit dat zij geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze Aanbestedingsprocedure.

### **3.7 Vertrouwelijkheid, auteursrechten en geheimhouding van de Aanbestedende dienst en Servicepunt71**

---

Inschrijver mag de gegevens die Servicepunt71 hem in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Servicepunt71 zal de Inschrijving met vertrouwelijkheid behandelen. Deze zal uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij de Aanbestedingsprocedure zijn betrokken. Correspondentie en de ontvangen Inschrijving zullen na afloop niet worden geretourneerd. Publiciteit met betrekking tot dit project zowel gedurende de Inschrijvingsfase als na de Gunningsbeslissing, is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Servicepunt71.

### **3.8 Handelen met voorkennis en of belangenverstrengeling**

---

Een Inschrijver wordt uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure als er sprake is van handelen met voorkennis of belangenverstrengeling zodanig dat het 'level-playing-field' hierdoor is beïnvloed. Servicepunt71 behoudt zich het recht voor om Inschrijver uit te sluiten als blijkt dat;

- Inschrijver en/of Onderaannemer/Combinantenerzijds betrokken is als adviseur voor de aanbesteding zelf en eerder werkzaamheden of diensten heeft verricht ter voorbereiding van de onderhavige Aanbestedingsprocedure of Opdracht, dan wel op andere wijze direct of indirect betrokken is (geweest) bij de voorbereiding van de Aanbestedingsprocedure en/of Opdracht.
- Inschrijver kan worden uitgesloten van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure en/of de Opdracht in het geval er vermoeden bestaat tot voorkennis.

Voorafgaand aan de uitsluiting stelt Servicepunt71 Inschrijver in de gelegenheid om, ten genoegen van Servicepunt71, het vermoeden tot voorkennis te weerleggen en aan te tonen dat de eerlijke mededinging en het 'Level playing field' niet wordt geschaad door de (eerdere) betrokkenheid van de Inschrijver.

### 3.9 Tegenstrijdigheden

---

Deze Aanbestedingsleidraad én alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in deze Aanbestedingsstukken voorkomen. De Aanbestedende dienst verwacht een proactieve houding van Inschrijver, hetgeen betekent dat Inschrijver eventuele onduidelijkheden in de Aanbestedingsstukken zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan de Aanbestedende dienst meldt en wel op een zodanig moment dat deze onduidelijkheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt, te weten via de mogelijkheid tot het stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden in de Aanbestedingsstukken. Derhalve verliest Inschrijver haar recht om na de Aanbestedingsprocedure alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (Aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Aanbestedingsstukken en wordt de Inschrijver geacht onvoorwaardelijk met de inhoud van de Aanbestedingsstukken in te stemmen. De Aanbestedende dienst is dan op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de eventuele onduidelijkheden in de Aanbestedingsstukken. Deze zijn dan voor risico van Inschrijver.

### 3.10 Algemene Voorwaarden

---

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht zijn geen andere leverings-, betalings-, en/of andersoortige voorwaarden van toepassing dan de Arvodi 2016. Leverings-, betalings-, inkoop- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijvers en derden worden hiermee uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien een Inschrijver desondanks een voorbehoud maakt met betrekking tot de toepasselijkheid van zijn voorwaarden, of anderszins een voorbehoud ten aanzien van zijn Inschrijving maakt of verwijst naar eventuele onderhandelingen, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

### 3.11 Aanbestedingsvoorschriften

---

Met het uitbrengen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich onvoorwaardelijk aan onderstaande voorschriften:

- a. De gehanteerde all-in tarieven zijn in Euro's (€), exclusief btw. Inschrijver vermeldt in zijn Inschrijving de van toepassing zijnde btw-tarieven.
- b. De Inschrijving en eventuele correspondentie dienen in de Nederlandse taal te zijn geschreven. Verdere communicatie na de Gunningsbeslissing is in het Nederlands. Servicepunt71 hanteert deze taaleis als minimumeis bij de beoordeling van de Inschrijvingen.
- c. Inschrijver dient de Inschrijving geanonimiseerd (ontdaan van namen, bedrijfslogo's, huisstijl, etc.) in.
- d. Deze Aanbestedingsleidraad is geen Opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

- e. Aan uw Inschrijving zijn voor de Aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt de Inschrijver zijn eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende, Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Aanbestedende dienst en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- f. U gaat ermee akkoord dat Servicepunt71 zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met de stukken in de verklaringen, dan wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten van gunning zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- g. Uw Inschrijving is ingediend volgens de in paragraaf 2.11 van deze Aanbestedingsleidraad opgenomen instructie.
- h. U bent bekend en gaat akkoord met de door Servicepunt71 gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek.
- i. Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig dagen na de datum waarop uw Inschrijving uiterlijk moet worden ingediend. Tijdens deze periode heeft uw Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- j. U gaat ermee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- k. Alle door u overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding indien onjuiste en/of onvolledige informatie door u is ingediend en/of hetgeen wat door u is aangeboden niet wordt nagekomen.

### **3.12 Ingediende stukken**

---

Alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden documentatie wordt eigendom van de Aanbestedende dienst en zal niet worden geretourneerd maar vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn zal het worden vernietigd. De Aanbestedende dienst zal informatie afkomstig van de Inschrijver waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk behandelen en in ieder geval rekening houden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver.

## 4. Beoordelingsprocedure

*Dit hoofdstuk beschrijft het beoordelingsproces van de voor deze Aanbestedingsprocedure ingediende Inschrijvingen.*

### 4.1 Leeswijzer

---

De Beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

- Fase 1: Controle volledigheid, geldigheid en vormvereisten;
- Fase 2: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
- Fase 3: Toets Programma van eisen;
- Fase 4: Beoordeling gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'.

Servicepunt71 behoudt zich het recht voor om op enig moment een nadere toelichting omtrent de door Inschrijver ingediende Inschrijving te vragen indien zij dit nodig acht.

### 4.2 Controle volledigheid, geldigheid en vormvereisten - Fase 1

---

Door de inkoopadviseur wordt gecontroleerd of alle documenten bij de Inschrijving volgens de van toepassing zijnde voorwaarden en algemene bepalingen en of Inschrijver zijn inschrijving geanonimiseerd heeft ingediend..

### 4.3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen - Fase 2

---

Door de inkoopadviseur wordt gecontroleerd of de uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Zijn de uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing, dan wordt Inschrijver direct van de Aanbestedingsprocedure uitgesloten.

Een onvolledige beantwoording kan leiden tot uitsluiting. Het indienen van een voorwaardelijke inschrijving leidt tot uitsluiting van de verdere Aanbestedingsprocedure.

### 4.4 Toets Programma van eisen - Fase 3

---

In deze fase wordt beoordeeld of de Inschrijver onvoorwaardelijk aan alle gestelde minimeisen voldoet.

Alleen Inschrijver die "ja" invult bij eisenlijst (bijlagen 2 en 3), zonder opmerking of toelichting, voldoet onvoorwaardelijk. Daar waar in de eis om een verwijzing wordt gevraagd, kan deze verwijzing worden gegeven.

Wanneer Inschrijver niet onvoorwaardelijk aan alle gestelde minimeisen voldoet, wordt hij uitgesloten van de verdere Aanbestedingsprocedure.

Indien de Aanbestedende dienst uit de inschrijvingsdocumenten de conclusie trekt dat alsnog niet voldaan wordt aan het programma van eisen, zal de Aanbestedende dienst dit bij de Inschrijver verifiëren. Indien na verificatie blijkt dat Inschrijver inderdaad niet aan alle gestelde minimumeisen voldoet, wordt hij alsnog **uitgesloten** van de verdere Aanbestedingsprocedure.

#### 4.5 Beoordeling gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding' - Fase 4

Wanneer de Inschrijver fase 3 goed heeft doorlopen, wordt zijn beantwoording op de geformuleerde sub-Gunningscriteria beoordeeld. De beoordeling van de Inschrijving vindt plaats middels het gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding' (Beste PKV).

Om te bepalen welke Inschrijver de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft, worden de onderstaande sub-Gunningscriteria gehanteerd. Inschrijver toont aan de hand van onderstaande sub-Gunningscriteria zijn toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen aan.

| Nr.                             | Kwaliteit                                  | Te behalen punten |
|---------------------------------|--------------------------------------------|-------------------|
| 1                               | Implementatie- en opstartfase              | 150               |
| 2                               | Uitvoering                                 | 200               |
| 3                               | Ontwikkelperspectief                       | 200               |
| 4                               | Maatschappelijke resultaten en indicatoren | 150               |
| 5                               | Samenwerking met (lokale) partners         | 150               |
| 6                               | Klantroute en casus                        | 150               |
| <b>Totaal te behalen punten</b> |                                            | <b>1.000</b>      |

Bij het bepalen van de 'beste prijs/kwaliteitverhouding', wordt gebruik gemaakt van de gewogen factor methode.



Voor de beoordeling van de sub-Gunningscriteria 1 t/m 6 wordt onderstaande schaal gehanteerd.

| Antwoord    | Toelichting op Waardering                                                                                                                                                                                                                                                      | % van het maximaal te behalen aantal punten |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Uitstekend  | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend inhoudelijk relevant, toepasselijk en volledig antwoord gegeven in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij het betreffende criterium en het beoogde resultaat. Er is sprake van meerwaarde. | 100%                                        |
| Goed        | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed inhoudelijk relevant, toepasselijk en volledig antwoord gegeven in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij het betreffende criterium en het beoogde resultaat.                                    | 80%                                         |
| Voldoende   | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een voldoende inhoudelijk relevant, toepasselijk en volledig antwoord gegeven in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij het betreffende criterium en het beoogde resultaat.                               | 60%                                         |
| Matig       | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een matig inhoudelijk relevant, toepasselijk en volledig antwoord gegeven in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij het betreffende criterium en het beoogde resultaat                                    | 40%                                         |
| Onvoldoende | Inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar onvoldoende of geen inhoudelijk antwoord in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij het betreffende criterium en het beoogde resultaat of heeft de vraag in zijn geheel overgeslagen.                         | De Inschrijving wordt terzijde gelegd.      |

Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's beoordeeld.

De sub-Gunningscriteria zijn in de volgende paragrafen uitgewerkt.

#### 4.5.1 Subgunningscriterium 1 – Implementatie en opstartfase

Inschrijver stelt een implementatieplan op, waarin hij beschrijft hoe hij de Opdracht gaat voorbereiden, met inachtneming van de visie en uitgangspunten van de Leidse regio, zoals beschreven in hoofdstuk 1.

Het implementatieplan bevat een gedetailleerde omschrijving waaruit helder valt op te maken op welke wijze Inschrijver de implementatie van een project van dergelijke omvang zal realiseren en organiseren.

Inschrijver beschrijft op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan de overgangsfase en op welke wijze begeleiding in de opstartfase, en gedurende de eerste weken van de Overeenkomst, zal plaatsvinden.

Uit de omschrijving is, middels een stappenplan, af te leiden welke activiteiten plaatsvinden om een zo geruisloos mogelijke overgang naar de organisatie van Opdrachtnemer te bewerkstelligen en de rol/ inspanningen die van Opdrachtgever worden verwacht. De verschillende activiteiten worden middels een projectgerichte planning zichtbaar gemaakt.

Onderwerpen in deze beschrijving zijn ook:

- Hoe Inschrijver invulling geeft aan de overgangsregeling voor Cliënten.
- Op welke wijze Inschrijver omgaat met de huidige medewerkers van organisaties die de Opdracht niet gegund krijgen?

Een communicatieplan vormt tevens onderdeel van het implementatieplan. Hierin komen de volgende zaken aan de orde: communicatiedoelgroepen, communicatiedoelen, communicatiestrategie, communicatieboodschappen en communicatiemiddelen. Hoe geeft de Inschrijver de communicatie met inwoners en netwerkpartijen vorm voorafgaand, tijdens de uitvoering en bij beëindiging van de Opdracht? Uitgangspunten hierbij zijn dat Opdrachtnemer zijn externe communicatie afstemt met de Opdrachtgever opdat inwoners en samenwerkingspartners eenduidig geïnformeerd worden en dat Opdrachtnemer zich bij zijn communicatie presenteert als onderdeel van de hele keten van hulp en ondersteuning binnen de Gemeenten.

Gedurende het gehele implementatietraject stelt Opdrachtnemer één projectleider aan die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Van deze projectleider wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door of in opdracht van Opdrachtnemer. Als onderdeel van sub-gunningscriterium 1 beschrijft Inschrijver het profiel van deze projectleider en overlegt een (geanonimiseerd) CV van de beoogd projectleider.

Uw implementatieplan omvat maximaal 6 pagina's A4, lettertype Arial 10pt, regelafstand 1.0.

### **Beoordeling subgunningscriterium 1**

Ter beoordeling in welke mate Inschrijver de Opdracht vormgeeft zodanig dat deze recht doet aan de opgave, wil de Aanbestedende dienst in ieder geval de bovengenoemde onderwerpen terugzien in het implementatieplan van Inschrijver. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van de Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke sub-gunningcriteria zijn. De Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording van sub-gunningcriterium 1 integraal en samenhangend.

Inschrijver scoort hoger op dit onderdeel wanneer:

- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- duidelijk wordt hoe u de inwoner en de opgave centraal stelt;
- de implementatie op een verantwoorde en realistische wijze tot stand komt;
- zorgvuldigheid is betracht in de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie;
- het implementatieplan een logische samenhang heeft met de antwoorden op de andere subgunningcriteria;
- uw Inschrijving getuigt van creativiteit en de Aanbestedende dienst positief verrast.

#### 4.5.2 Subgunningscriterium 2 - Uitvoering

Inschrijver stelt een plan van aanpak op, waarin hij beschrijft hoe hij de Opdracht gaat uitvoeren, met inachtneming van de visie en uitgangspunten van de Leidse regio, zoals beschreven in hoofdstuk 1.

Inschrijver geeft een beschrijving van de concrete uitvoering, aan de hand van de onderstaande onderwerpen:

##### *De gemeentelijke toegang jeugdhulp*

- Hoe ziet de toegang tot de jeugdhulp in de Leidse regio eruit op 1 ~~juli~~**januari** 2021?

##### *Professionals*

- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan het begrip 'goed werkgeverschap'?
- Op welke wijze organiseert Inschrijver continuïteit in de ondersteuning, gezien de (noodzakelijke) vertrouwensrelatie tussen Cliënt en professional;
- Hoe ziet de het proces van kennisborging, -deling en -overdracht naar en tussen medewerkers eruit?

##### *Expertise en organisatie*

- Hoe ziet de organisatie van Inschrijver er in het kader van de uitvoering van de Opdracht uit per 1 ~~juli~~**januari** 2021?
- Beschrijf zo concreet mogelijk de inrichting van de toegang tot jeugdhulp en besteed daarbij in ieder geval aandacht aan:
- Hoe de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp georganiseerd is in respectievelijk de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude. denk hierbij aan:
  - Aanwezigheid en herkenbaarheid van Opdrachtnemer, lokaal en in de wijken;
  - Aanwezigheid van expertise;
  - De invulling van de genoemde taken in paragraaf 1.3.1;
  - Gebruik en inrichting van ICT oplossingen.
- Hoe borgt u dat uw aanbod aansluit bij de culturele en religieuze achtergrond en persoonskenmerken van de Cliënt?
- Hoe borgt u dat u de expertise beschikbaar hebt om elke ondersteuningsvraag adequaat te kunnen invullen?

#### *Risicoparaagraaf*

- Welke risico's Inschrijver ziet bij de uitvoering van de Opdracht en welke maatregelen hij neemt om deze risico's te mitigeren?

Uw plan van aanpak omvat maximaal 8 pagina's A4, lettertype Arial 10pt, regelafstand 1.0.

#### **Beoordeling subgunningscriterium 2**

Ter beoordeling in welke mate Inschrijver de Opdracht vormgeeft zodanig dat deze recht doet aan de opgave, wil de Aanbestedende dienst in ieder geval bovengenoemde onderwerpen terugzien in het plan van aanpak van Inschrijver. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van de Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke sub-gunningcriteria zijn. De Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording van sub-gunningcriterium 2 integraal en samenhangend.

Inschrijver scoort hoger op dit onderdeel wanneer:

- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- duidelijk wordt hoe u de inwoner en de opgave centraal stelt;
- vernieuwend wordt gewerkt vanuit oplossingen en u onderbouwt dat dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde is voor de inwoner;
- het plan van aanpak een logische samenhang heeft met de antwoorden op de andere sub-gunningcriteria;
- uw Inschrijving getuigt van creativiteit en de Aanbestedende dienst positief verrast.

#### **4.5.3. Subgunningscriterium 3– Ontwikkelperspectief**

Inschrijver beschrijft hoe hij invulling geeft aan de ontwikkelopgave, zoals beschreven in paragraaf 1.4. De Aanbestedende dienst wenst in dit document in ieder geval de volgende onderwerpen terug te zien:

- De visie van waaruit Inschrijver werkt bij het uitvoeren van de Opdracht, gericht, op de eigen organisatie of samenwerking met ketenpartners.
- Hoe Inschrijver aankijkt tegen de samenwerking met gemeenten uit de Leidse regio in strategisch partnerschap.
- Uw aanpak om invulling te geven aan het beschreven ontwikkelperspectief (paragraaf 1.4).
- Wat is er in 2025 veranderd in de Leidse regio op het gebied van Kind en gezin centraal?
- Wat is er in 2025 veranderd in de Leidse regio op het gebied van Normaliseren?
- Wat is er in 2025 veranderd in de Leidse regio op het gebied van Hulp dichterbij, preventie en vroegsignalering?
- Wat was daarin uw aandeel?

Uw invulling aan de ontwikkelopgave omvat maximaal 8 pagina's A4, lettertype Arial 10pt, regelafstand 1.0.

### **Beoordeling subgunningscriterium 3**

Ter beoordeling in welke mate Inschrijver de Opdracht vormgeeft zodanig dat deze recht doet aan de opgave, wil de Aanbestedende dienst in ieder geval de bovengenoemde onderwerpen terugzien in de beschrijving van het Ontwikkelperspectief van Inschrijver. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van de Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke sub-gunningcriteria zijn. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording van sub-gunningcriterium 3 integraal en samenhangend.

Inschrijver scoort hoger op dit onderdeel wanneer:

- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- duidelijk wordt hoe u de inwoner en de opgave centraal stelt;
- vernieuwend wordt gewerkt vanuit oplossingen en u onderbouwt dat dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde is voor de inwoner;
- voldoende onderbouwd is wat de rol van de toegang jeugdhulp is in de beoogde verandering en hoe dit bijdraagt aan een beter resultaat voor de inwoners;
- de ontwikkeling snel wordt vormgegeven en dit op een verantwoorde en realistische wijze tot stand komt;
- zorgvuldigheid is betracht in de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie;
- uw beschrijving een logische samenhang heeft met de antwoorden op de andere sub-gunningcriteria;
- uw Inschrijving getuigt van creativiteit en de Aanbestedende dienst positief verrast.

#### **4.5.4. Subgunningscriterium 4 – Maatschappelijke resultaten en indicatoren**

Opdrachtgever wil sturen op maatschappelijke resultaten (paragraaf 1.4). We zoeken naar nieuwe vormen van rekenschap die passen bij de Opdracht, bij de veranderende samenleving en die het echte en hele verhaal vertellen. We willen inzicht in hoe het gaat, wat er nodig is en wat het kost zonder grote regeldruk, zonder veel bureaucratie en administratieve lasten. Dit vraagt een andere kijk op opdrachtgeverschap en een nieuwe manier van monitoring en verantwoorden.

Aan Inschrijver wordt gevraagd met een voorstel te komen welke bijdrage hij kan leveren aan de gewenste maatschappelijke resultaten.

De Aanbesteder wenst in dit document in ieder geval de volgende onderwerpen terug te zien:

- Welke concrete bijdrage Inschrijver gaat leveren aan de gewenste maatschappelijke resultaten, zoals beschreven in paragraaf 1.4.
- Welke concrete bijdrage Inschrijver gaat leveren aan het niet (onnodig) doorverwijzen naar specialistische jeugdhulp.
- Op welke wijze Inschrijver zijn resultaten met betrekking tot de Opdracht gaat meten.
- Met welke Indicatoren Inschrijver zijn resultaten gaat meten en welke normen hij hierin wil bereiken.

- Welke procesindicatoren Inschrijver hanteert om inzicht te krijgen in het effect van ingezette interventies. Hierbij wordt in ieder geval aandacht besteed aan de speerpunten die door gemeenten zijn benoemd:
  - Triage
  - Samenwerking met de huisartsen
  - Regie
- Hoe Inschrijver hierover overzichtelijk rapporteert aan Opdrachtgever.
- Hoe Inschrijver realiseert dat de resultaatmeting ook meerwaarde heeft voor professionals, inwoners en ketenpartners.
- Tevens wordt aandacht besteed aan de inzet van ambulante jeugdhulp door de gemeentelijke toegang.

Uw voorstel omvat maximaal 4 pagina's A4, lettertype Arial 10pt, regelafstand 1.0.

#### **Beoordeling subgunningscriterium 4**

Inschrijver scoort hoger op dit onderdeel wanneer:

- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- uit de te bereiken resultaten ambitie blijkt;
- de wijze van monitoring de bijdrage van Opdrachtnemer aan het resultaat inzichtelijk maakt;
- de wijze waarop de resultaten gemeten worden een betrouwbare en volledige uitkomst heeft;
- de monitoring en verantwoording een meerwaarde hebben voor professionals, inwoners en ketenpartners;
- er een juiste balans is tussen de inspanning die moet worden gedaan om te kunnen monitoren en verantwoorden en de informatie die het oplevert;
- de Inschrijving getuigt van creativiteit en Aanbestedende dienst positief verrast.

#### **4.5.5. Subgunningscriterium 5– Samenwerking met (lokale) partners**

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een document te overleggen waarin hij beschrijft op welke wijze de samenwerking met (lokale) partners wordt vormgegeven.

De Aanbestedende dienst wenst in dit document in ieder geval de volgende onderwerpen terug te zien:

- Een concrete beschrijving van de samenwerking met de (lokale) partners die zijn beschreven in paragraaf 1.2.6 voor de uitvoering van de Opdracht.
- Hoe afspraken worden gemaakt met specifieke lokale samenwerkingspartners.
- Een concrete beschrijving hoe de samenwerking er in de uitvoeringspraktijk rond de Cliënten uit zal gaan zien en op welke termijn dit plan in gezamenlijkheid uitgevoerd gaat worden.
- De belangrijkste ontwikkeling in de samenwerking met ketenpartners en hoe die ten goede komt aan het samenhangende aanbod en de uitvoering van de integrale Opdracht.
- Wat de Cliënten en inwoners van de Gemeente van de bovenstaande punten zullen merken.

Uw beschrijving omvat maximaal 4 pagina's A4, lettertype Arial 10pt, regelafstand 1.0.

### Beoordeling subgunningscriterium 5

Ter beoordeling in welke mate Inschrijver de Opdracht vormgeeft zodanig dat deze recht doet aan de opgave, wil de Aanbestedende dienst in ieder geval de bovengenoemde onderwerpen terugzien in het antwoord van Inschrijver. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van de Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke sub-gunningcriteria zijn. De Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording van sub-gunningcriterium 5 integraal en samenhangend.

Inschrijver scoort hoger op dit onderdeel wanneer:

- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- duidelijk wordt hoe u de inwoner en de opgave centraal stelt;
- vernieuwend wordt gewerkt vanuit oplossingen en u onderbouwt dat dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde is voor de inwoner;
- voldoende onderbouwd is hoe de samenwerking met (lokale) organisaties bijdraagt aan een beter resultaat voor de inwoners;
- voldoende is onderbouwd hoe u aansluit bij en inspeelt op de lokale situatie;
- de ontwikkeling snel wordt vormgegeven en dit op een verantwoorde en realistische wijze tot stand komt;
- zorgvuldigheid is betracht in de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie;
- uw antwoord een logische samenhang heeft met de antwoorden op de andere sub-gunningcriteria;
- uw Inschrijving getuigt van creativiteit en de Aanbestedende dienst positief verrast.

### 4.5.6. Subgunningscriterium 6 – Klantroute en casus

De Aanbestedende Dienst vraagt Inschrijver aan te geven hoe hij concreet te werk gaat aan de hand van een casussen. In bijlage 12 is een aantal casussen uitgeschreven.

In de beantwoording dient u in ieder geval op de volgende punten in te gaan:

- beschrijf stapsgewijs en zo concreet mogelijk wat u gaat doen;
- beschrijf het proces vanuit het perspectief van de Cliënt;
- geef aan welke samenwerkingspartners u hierbij betreft en wat hun rol is;
- geef aan wanneer uw inzet geslaagd is en welke maatregelen u treft om achteruitgang te voorkomen.

Uw uitwerking van de casussen omvat maximaal 4 pagina's A4, lettertype Arial 10pt, regelafstand 1.0.

### Beoordeling subgunningscriterium 6

Inschrijver scoort hoger op dit onderdeel wanneer:

- uw aanpak op de casus volledig en overtuigend is uitgewerkt;
- in algemene zin wordt geanticipeerd op situaties zoals beschreven in de casus;
- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- duidelijk is hoe u de inwoner en de opgave centraal zet;
- vernieuwend wordt gewerkt vanuit oplossingen en wordt onderbouwd dat dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde is voor de inwoner;

- voldoende onderbouwd is hoe de samenwerking met (keten)partners leidt tot betere integrale oplossingen;
- de beantwoording van de casus een logische samenhang heeft met de antwoorden op de andere sub-gunningcriteria;
- uw Inschrijving getuigt van creativiteit en de Aanbestedende dienst positief verrast.

#### 4.6 Wijze van beoordelen

---

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen heeft de Aanbestedende dienst een Beoordelingscommissie samengesteld. De Beoordelingscommissie bestaat uit minimaal vijf leden.

De beoordelaars kennen in eerste instantie individueel een waardering per subgunningscriterium toe.

Na afronding van de individuele beoordeling zal door de Beoordelingscommissie op basis van consensus de uiteindelijke waardering per Inschrijver, per subgunningscriterium worden vastgesteld.

#### 4.7 Hoe wordt de winnende Inschrijver bepaald?

---

Door de scores van alle kwalitatieve subGunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt men de totaalscore voor de Inschrijving.

De Inschrijver met het hoogste aantal punten heeft de beste prijs-kwaliteit verhouding geboden en zal als winnaar worden aangewezen. Deze Inschrijver komt voor gunning in aanmerking.

Van de Inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de score bij sub-gunningcriterium 'Uitvoering' het hoogste is in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens de score bij sub-gunningcriterium 'Uitvoering' van die Inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt de score op sub-gunningcriterium 'Ontwikkelperspectief' de rangorde. Indien ook deze score gelijk is, dan zal door middel van loting een nieuwe rangorde gecreëerd worden onder de Inschrijvers die in aanmerking komen voor gunning waarbij de winnende Inschrijver de Gunningsbeslissing ontvangt.



## 5 Proces van gunning

*In dit hoofdstuk wordt het proces vanaf het versturen van de Gunningsbeslissing tot en met de ondertekening van de Overeenkomst beschreven.*

### 5.1 Leeswijzer

---

De gunningsprocedure omvat de volgende fasen:

- Fase 5: Gunningsbeslissing
- Fase 6: Bezwaartermijn
- Fase 7: Definitieve gunning

### 5.2 Gunningsbeslissing – Fase 5

---

De Gunning is het resultaat van het succesvol doorlopen van de Dialoogfase en de daaropvolgende beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen. Na de beoordeling van alle Inschrijvingen zal Servicepunt71 alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk op de hoogte brengen aan welke Inschrijver de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen, de gronden van de Gunningsbeslissing en – voor zover relevant voor de “voorlopige” gunningsbeslissing – de kenmerken en de voordelen van de Inschrijving op basis waarvan aan de betreffende Inschrijver wordt gegund. Elke Inschrijver heeft de mogelijkheid een verzoek in te dienen voor een nadere toelichting met betrekking tot de Gunningsbeslissing.

De Gunningsbeslissing geeft de winnende Inschrijver nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbidding inhoudt. Dat wil zeggen dat er dan nog geen sprake van een Overeenkomst is tussen de Aanbestedende dienst en de beoogde winnende Inschrijver. De Inschrijver aan wie de Gunningsbeslissing is gegeven, wordt uitgenodigd voor een gesprek over zijn Inschrijving, de verificatie van gegevens en de bespreking van de eventueel te sluiten Overeenkomst.

### 5.3 Bezwaartermijn – Fase 6

---

Inschrijvers die zich niet in de gunningsbeslissing kunnen vinden en hiertegen bezwaar willen maken, dienen binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van het gunningsadvies een daartoe strekkend civielrechtelijk kort geding aanhangig gemaakt te hebben bij de civiele rechter te Den Haag, door middel van het doen betekenen van een dagvaarding.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de Gunningsbeslissing schorten deze vervaltermijn niet op.

Indien op voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding afwachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om een eventueel hoger beroep af te wachten dan wel om, bij een voor Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan.

Indien niet binnen deze termijn van twintig kalenderdagen een correcte, inleidende dagvaarding wordt uitgebracht, gaat Servicepunt71 in beginsel over tot definitieve gunning, behoudens het recht om de Opdracht niet te gunnen (conform paragraaf 3.7-d). Indien een afgewezen Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct een inleidende dagvaarding uitbrengt, dan wordt hij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van zijn recht om de rechtmatigheid van de gunningsbeslissing en/of de gevoerde Aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen en is hij niet-ontvankelijk in zijn vordering indien hij alsnog een rechtsmiddel aanwendt.

#### **5.4 Procedure van verificatie**

---

Vooraf aan het verlenen van de opdracht zal de Aanbestedende dienst een verificatiegesprek voeren met de Inschrijver(s) aan wie de Gunningbeslissing is verstuurd. De Aanbestedende dienst stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten door de Inschrijver(s) geleverde informatie geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver ter tafel moet leggen. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden.

In het verificatiegesprek zal verder worden nagegaan of de Inschrijver(s) de Aanbestedingsleidraad inclusief de bijlagen juist geïnterpreteerd heeft/hebben.

Indien blijkt dat door de Inschrijver aan wie de Gunningbeslissing is verstuurd, in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst, dan kan de betreffende Inschrijving alsnog afvallen. In het geval deze Inschrijving afvalt zal de Gunningbeslissing verstuurd worden naar de volgende in rang geëindigde Inschrijver, dan wel wordt de gehele Aanbestedingsprocedure opnieuw gestart.

In geval van resterende geschikte Inschrijvers met gelijke scores vindt, om te bepalen aan welke van deze geschikte Inschrijvers (een deel van) de Opdracht gegund wordt, er een loting plaats conform de lotingsprocedure als beschreven in paragraaf 4.7.

#### **5.5 Definitieve gunning – Fase 7**

---

Wanneer er geen bezwaren zijn ontvangen, zal de Aanbestedende dienst overgaan tot de definitieve gunning. De Aanbestedende dienst zal een definitieve gunningsbrief verzenden aan de winnende Inschrijver(s).

## **5.6 Ondertekening Overeenkomsten**

---

Nadat de gunning definitief is, zal de Overeenkomst en de resultaatovereenkomst tussen de Aanbestedende dienst en de winnende Inschrijver worden ondertekend. De Overeenkomst komt pas tot stand nadat deze door beide partijen rechtsgeldig is ondertekend.

## Slotwoord

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om deze Aanbestedingsleidraad door te nemen. Indien u na het lezen van dit document wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wensen wij u veel succes met het samenstellen van uw Inschrijving en zien wij uw Inschrijving graag tegemoet!