



Europese aanbesteding Wmo 2022 Huishoudelijke Hulp voor 4 Gebieden

Beschrijvend document

Intern kenmerk: **SWF 19076HH**

*Gemeente Súdwest-Fryslân,
Datum: 18 februari 2021*

Inhoudsopgave

Begrippenlijst 4

Hoofdstuk 1	Beschrijving Opdracht	8
1.1	Algemeen	8
1.2	Gemeente Súdwest-Fryslân en haar Gebiedsteams	8
1.3	Visie van de Gemeente op de Wmo	8
1.4	Uitgangspunten voor de inkoop	9
1.5	Dialogsessies en marktconsultaties	10
1.6	Inhoud van de aanbesteding.....	11
1.7	Toegang	11
1.8	Gebiedsindeling	12
1.9	Gebiedsbudgetten.....	12
1.9.1	Budget is lumpsum	12
1.9.2	Hoogte budget	12
1.9.3	Overzicht budgetten per jaar	13
1.9.4	Bevoorschotting budget	13
1.9.5	Indexering.....	14
1.9.6	Persoonsgebonden budget	14
1.9.7	Budgetventiel	14
1.10	Samenwerking met andere zorgaanbieders.....	15
1.11	Maximum aantal te gunnen Gebieden	15
1.12	Social Return	15
1.13	Monitoring en sturing	16
1.14	Samenhangend toezicht en handhaving	18
1.14.1	Onafhankelijk toezicht Wmo	19
1.14.2	Contract- en relatiemanagement	19
1.15	Verantwoording.....	19
1.16	ICT	20
1.16.1	Beveiligd mailverkeer.....	20
1.16.2	Berichtenverkeer	20
1.16.3	Digitaal uitwisselingsplatform.....	20
1.17	Overgang van huidige naar nieuwe systematiek (implementatie).....	20
1.18	De looptijd van de Overeenkomst.....	21
1.19	Regeling verwerking persoonsgegevens	21
Hoofdstuk 2	Aanbestedingsprocedure	23
2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	23
2.2	Communicatie	23
2.3	Eventuele storings TenderNed	23
2.4	Planning.....	24

2.5	Het stellen van vragen/klachten indienen over het Beschrijvend document met bijlagen	24
2.5.1	Het stellen van vragen.....	24
2.5.2	Een klacht indienen	25
2.6	Uiterste termijn voor Inschrijving	26
2.7	Inschrijving	26
2.7.1	Algemeen	26
2.7.2	Inschrijven als Combinatie.....	26
2.7.3	Inschrijven met Onderaannemers	27
2.7.4	Inschrijven met beroep op Derde(n)	27
2.7.5	Mededinging	28
2.8	Bij Inschrijving in te dienen documenten	28
2.9	Overige voorwaarden voor Inschrijving.....	28
2.10	Beoordeling Inschrijvingen op de minimeisen en geschiktheidseisen	30
2.11	Beoordeling Inschrijvingen op de gunningscriteria (kwaliteit)	30
2.12	Mondelinge toelichting op de Inschrijving onderdeel kwaliteit	30
2.13	Bepalen Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).....	30
2.14	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	30
2.15	Definitieve gunning en implementatie	31
2.16	Inschrijvergoeding	32
Hoofdstuk 3	Minimeisen en geschiktheidseisen	33
3.1	Eigen Verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument - UEA)	33
3.2	Uitsluitingsgronden	33
3.3	Geschiktheidseisen.....	34
3.3.1	Financiële en economische draagkracht	35
3.3.2	Technische bekwaamheid: referentie(s)	36
3.3.3	Technische bekwaamheid: kwaliteitsnormen	37
Hoofdstuk 4	Gunningscriteria en beoordelingssystematiek	39
4.1	Gunningscriterium en wijze van beoordelen	39
4.1.1	Subgunningscriteria Kwaliteit	39
4.1.2	Inschrijving beoordelen op de subgunningscriteria.....	40
4.1.3	Beoordeling Inschrijving op gunningscriteria door beoordelingsteam	40
4.1.4	Rapportcijfermethodiek.....	41
4.1.5	Eerste plenaire evaluatie beoordelingsteam	42
4.1.6	Mondelinge toelichting op de Inschrijving	42
4.1.7	Tweede plenaire evaluatie beoordelingsteam	42
4.1.8	Overzicht puntenscores en ranking.....	43
4.1.9	Eventuele gelijke totaalscore	43
Hoofdstuk 5	Programma van Eisen	44
	Overzicht Bijlagen en Formulieren	51

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document worden bepaalde begrippen met een hoofdletter geschreven; deze worden hieronder gedefinieerd.

Algemene voorwaarden	De algemene voorwaarden van Gemeente Súdwest-Fryslân voor Leveringen en Diensten zoals opgenomen in Bijlage F van dit Beschrijvend document.
Algemene voorziening	Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de inwoner, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning, zoals bedoeld in artikel 1.1.1 Wmo 2015.
Aanbestedingswet	Wet houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012), laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016.
Beschikking	Een besluit van het college van de Gemeente waarin de aanvraag voor een Maatwerkvoorziening wordt toegekend of afgewezen.
Beschrijvend document	Dit document, met bijlagen, waaronder tevens begrepen de nota's van inlichtingen.
Cliënt	De ingezetene van de Gemeente, bedoeld in artikel 1.2.1 Wmo 2015, of de vreemdeling bedoeld in artikel 1.2.2 Wmo 2015, die blijkens een Beschikking aanspraak heeft op Ondersteuning.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers die gezamenlijk een Inschrijver vormen en in die hoedanigheid gezamenlijk een Inschrijving indienen. Ieder lid van de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
Contractmanagement	Het managen van alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken en voorwaarden, alsmede het managen van alle onduidelijkheden, hiaten, en gewenste wijzigingen in het contract met als doel het realiseren van de contractdoelstellingen.
Contractmanager	De functionaris die namens de Gemeente alle activiteiten voortvloeiend uit het contractmanagement uitvoert.
Derde	Een aanbieder waarop de Inschrijver bij Inschrijving een beroep doet om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen en die ter nakoming daarvan door de Hoofdaannemer ingezet wordt bij de uitvoering van de Opdracht.
Eigen verklaring (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen in Bijlage 4 van dit Beschrijvend Document.

Gebied	Deel van het grondgebied van de Gemeente, aangeduid in kaart Bijlage D1, waarvoor een Opdracht wordt vergund. Ieder Gebied is één perceel in de aanbesteding.
Gebiedsbudget	Het voor een Gebied in enig contractjaar aan de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde bedrag om het Ondersteuningsaanbod te leveren, zoals opgenomen in artikel 5, lid 1, van de Overeenkomst.
Gebiedsteam	Het team van medewerkers van de Gemeente dat namens de Gemeente de toegang verleent en regie voert over de Ondersteuning in een Gebied.
Gemeente	Gemeente Súdwest-Fryslân.
Gunning	Opdrachtverlening, tevens de aanvaarding van het aanbod (Inschrijving) als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
Gunningsbeslissing	Mededeling waarbij de Gemeente bekend maakt aan welke Inschrijver zij voornemens is de Opdrachten voor de desbetreffende Gebieden te Gunnen. De mededeling van de Gunningsbeslissing wordt gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend gemaakt. De Gunningsbeslissing houdt niet de aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden, als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet.
Hoofdaannemer	Een Inschrijver (al dan niet zijnde een Combinatie) die Inschrijft met een beroep op een of meer Derde(n) en/of anderszins een of meer Onderaannemers inzet bij de uitvoering van de Opdracht.
Hulp bij het huishouden	Hulp bij het huishouden omvat activiteiten om het huis schoon en leefbaar te houden. Hulp bij het huishouden kan ingezet worden wanneer een cliënt beperkingen ondervindt bij het voeren van een huishouden en het verrichten van huishoudelijke taken. Hierna ook genoemd: Huishoudelijke Hulp. Deze begrippen zijn synoniemen.
Inschrijver	Een aanbieder die meedingt in deze aanbestedingsprocedure
Inschrijving	Het aanbod van de Inschrijver met bijlagen.
iWmo	De meest recente versie van de landelijk vastgestelde informatiestandaard voor berichtenverkeer in de uitvoering van de Wmo 2015.
Maatwerkvoorziening	Een op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van zorg en diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen ten behoeve van onder andere de Zelfredzaamheid en participatie, zoals bedoeld in artikel 2.3.5 van de Wmo 2015
Onderaannemer	Een ondernemer die door de Hoofdaannemer ingezet zal worden voor de uitvoering van onderdelen van de Opdracht.

Ondersteuning	Het geheel aan diensten dat nodig is voor een inwoner van de Gemeente om de zorgplicht van de Gemeente op grond van (artikel 2.1.1 van) de Wmo 2015, op het gebied van Huishoudelijke hulp/Hulp bij het huishouden, adequaat en kwalitatief hoogstaand in te vullen.
Ondersteuningsbehoefte	De behoefte van een inwoner van de Gemeente aan Ondersteuning.
Ondersteuningsplan	Het plan, neergelegd in een document, dat het Gebiedsteam opstelt met doelen en resultaten op relevante leefdomeinen.
Opdracht	De overeenkomst met betrekking tot een Gebied die als gevolg van deze aanbesteding tot stand komt tussen Opdrachtnemer en de Gemeente.
Opdrachtgever	Gemeente Súdwest-Fryslân.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
Overeenkomst verwerking persoonsgegevens	De schriftelijk vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de verwerking van persoonsgegevens.
Perceel	Dit is gelijk aan de definitie van Gebied.
Programma van Eisen	Document waarin alle vereisten staan waaraan de prestatie van de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht tenminste moet voldoen.
Social Return	Investering in maatschappelijk verantwoord ondernemen overeenkomstig de zogeheten Friese eis, zoals opgenomen in bijlage F1.
Transformatie-opgave	De inspanningsverplichting van de Opdrachtnemer om, waar mogelijk en passend, vernieuwing te bewerkstelligen in de Ondersteuning, waarbij in elk geval zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de eigen kracht en van de Cliënt en diens Zelfredzaamheid, van de beschikbare voorzieningen en mogelijkheden in het Voorliggende veld en van (meer) collectief georganiseerde voorzieningen, met behoud van de algehele kwaliteit van het ondersteuningsaanbod.
Uitvoeringsplan	Een plan dat door de Opdrachtnemer in overleg met de Cliënt wordt opgesteld (indien van toepassing in overeenstemming met het Ondersteuningsplan). In het Uitvoeringsplan wordt, naar de maatstaven uit de Wmo 2015 en de daarover gewezen jurisprudentie (o.m. ECLI:NL:CRVB:2016:1491 en ECLI:NL:RBNHO:2018:1113), voldoende geconcretiseerd hoe invulling wordt gegeven aan de Ondersteuningsbehoefte van een Cliënt. Na een akkoord van de gemeente kan de Opdrachtnemer overgaan tot uitvoering van het plan.

Voorliggend veld

Alle maatschappelijke organisaties, vrijwilligersorganisaties, verenigingen, kerken, scholen, culturele instellingen e.d. die kunnen bijdragen aan het lenigen van enige ondersteuningsbehoefte van een inwoner van de gemeente.

Zelfredzaamheid

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Hoofdstuk 1 Beschrijving Opdracht

1.1 Algemeen

Dit Beschrijvend document is opgesteld voor de Europese openbare aanbesteding van de Gemeente Súdwest-Fryslân voor Huishoudelijke Hulp in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Huishoudelijke hulp (HH) maakt onderdeel uit van de Wmo-maatwerkvoorzieningen die we ook Gebiedsgericht gaan aanbesteden. Huishoudelijke Hulp is echter in zijn aard een andere vorm van ondersteuning dan begeleiding, dagbesteding of sociale activering.

Om de volgende redenen kiezen we ervoor om HH apart Gebiedsgericht gefinancierd aan te besteden en niet te combineren met de Begeleiding.

- In 80% van de gevallen, is er geen samenloop met begeleiding of dagbesteding.
- HH maakt een fors deel (40%) uit van het Gebiedsbudget. Uit de schriftelijke consultatieronde is gebleken dat de meeste aanbieders van HH voorstander zijn om HH apart aan te besteden.

Deze aanbesteding bestaat uit vier Percelen. Per Perceel wordt één Overeenkomst gesloten. Elk perceel heeft betrekking op een specifiek Gebied. Een Inschrijver kan, in beginsel, maximaal drie Gebieden gegund krijgen. Zie ook § 1.13.

1.2 Gemeente Súdwest-Fryslân en haar Gebiedsteams

De Gemeente Súdwest-Fryslân (SWF) bestaat uit 6 steden en 83 dorpen. Het is de grootste Gemeente van Nederland in oppervlakte. Qua aantal inwoners (ruim 90.000) en arbeidsplaatsen (30.000) is SWF de tweede gemeente van Fryslân. Meer informatie over de gemeente SWF vindt u op [deze website](http://www.sudwestfryslan.nl) (www.sudwestfryslan.nl).

SWF heeft vier Gebiedsteams met in totaal ongeveer 100 medewerkers. Dit zijn zogenaamde T-shaped professionals: sociale professionals die de Cliënten faciliteren en/of ondersteunen vanuit kennis over alle drie zorgdomeinen. Daarnaast zijn de professionals specialist op één van de terreinen Jeugdwet (JW), Wmo 2015 of Participatiewet (PW).

De Gebiedsteammedewerkers zijn *Casusregisseurs*. Een Casusregisseur coördineert de enkel- of meervoudige ondersteuning van de Cliënt en zijn/haar huishouden/systeem, van intake en inschakelen van Opdrachtnemer tot afsluiting. Daarnaast stuurt de Casusregisseur op kwaliteit van de ondersteuning en het behalen van de beoogde resultaten. Brede vraagverheldering (de intake op alle leefdomeinen) en diagnose worden uitgevoerd door de Casusregisseur.

1.3 Visie van de Gemeente op de Wmo

De visie van de Gemeente Súdwest-Fryslân betreffende de Wmo 2015 of in breder verband het sociaal domein staat verwoord in de Bijlagen A1 Koersnota “Veerkracht in het Sociaal Domein” en A2 Evaluatie Sociaal Domein.

De Gemeente gelooft in de kracht van de Cliënt en zijn omgeving. Maar vindt ook dat die Cliënt ondersteuning moet krijgen als het niet op eigen kracht of met hulp van die omgeving lukt. Deze ondersteuning bieden we zo lang als dat nodig is en zo kort als dat kan.

Een Gebiedsgerichte aanpak is daarbij essentieel. Juist in het lokale kan de inclusieve samenleving tot zijn recht en wasdom komen. Een netwerk dichtbij, waarop je een beroep kan doen en waar een beroep op jou wordt gedaan.

Preventie is daarbij uitermate belangrijk. We moeten in eerdere levensfasen aandacht schenken aan de basisvoorwaarden om gezond oud te worden. Gezond in de brede betekenis van het woord, niet alleen op medisch, maar ook op sociaal, financieel en persoonlijk vlak.

De Gemeente gaat daarbij uit van de principes van positieve gezondheid, van het streven om de mogelijkheden van de Cliënt voorop zetten, van zijn veerkracht en zijn aanpassingsvermogen. Op die manier staat het leiden van een betekenisvol leven centraal en niet de beperkingen.

De Gemeente ziet in de toekomst goede samenwerkingsmogelijkheden in het Gebied tussen Opdrachtnemers, wijkverpleging, huisarts, Gebiedsteam, stichting Sociaal Collectief etc. Zo zetten we weer een stap in de ontschotting in de zorg. We vinden het van belang dat de Opdrachtnemer zijn medewerkers stimuleert dat zij en de Gebiedsteammedewerkers en de wijkverpleegkundigen elkaar in de praktijk op zoeken en afstemmen.

De Cliënt centraal betekent ook dat de Gemeente wil dat de ondersteuning goed aansluit bij wat de Cliënt nodig heeft. Ook als die hulp deels vanuit de Gemeente, deels vanuit andere wetten gefinancierd wordt (waarvoor andere organisaties verantwoordelijk zijn). De Gemeente streeft naar ontschotting en samenwerking. Dat geldt voor de groep die overgaat van 18- naar 18+ (van Jeugdwet naar Wmo 2015), maar ook voor de samenhang tussen Wmo 2015, Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz).

1.4 Uitgangspunten voor de inkoop

Uitgangspunt van de Transformatie in het Sociaal Domein is dat Cliënten zo goed mogelijk ondersteund worden bij het vinden van hun eigen oplossingen. Het gaat daarbij om het versterken van draagkracht en het beperken van de draaglast. Het begrip draagkracht staat daarbij voor het vermogen dat iemand heeft om met problemen om te gaan of op te lossen. Draaglast verwijst naar de problemen en vragen van Cliënten in hun dagelijks leven. Die kunnen betrekking hebben op iemands financiële situatie, de tijdsbesteding, wonen of opvang, veiligheid of huiselijk geweld, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid. Hoe brengen we draaglast en draagkracht in balans? Met andere woorden: Hoe kunnen we zelf organiserend vermogen realiseren?¹

In ons lokaal preventieakkoord “Samen doen, Samen gezond” is de volgende ambitie opgenomen: “We willen dat Cliënten - ook als ze ziek of kwetsbaar zijn - een betekenisvol leven kunnen leiden in een omgeving die gezond gedrag stimuleert, ondersteunt en makkelijk maakt”. Dit is niet alleen een taak van het Voorliggend veld, maar van iedereen die betrokken is bij de Cliënten en dus ook van zorgaanbieders.

Ook bij aanvragen voor Hulp bij het Huishouden zal bekeken worden of het mogelijk is de eigen draagkracht te herstellen, zodat Cliënten zelf een bijdrage kunnen leveren voor een schoon en leefbaar huis. Dit wordt ‘re-ablement’ genoemd. Vanuit de visie van positieve gezondheid wordt gestimuleerd dat Cliënten zoveel mogelijk hun verantwoordelijkheid voor hun huishouden houden.

Om de ambitie in het preventieakkoord waar te maken zijn zowel de basisvoorwaarden van belang, als de principes waar vanuit wordt gewerkt.

Werken aan de basisvoorwaarden (het wat)

Een aantal dingen zijn belangrijk in het leven, de zogenaamde basisvoorwaarden:

1. Leefstijl

Dat gaat over gedrag dat van invloed is op je gezondheid. De belangrijkste leefstijlfactoren zijn roken, alcohol, bewegen en voeding. Ongezonder gedrag is verantwoordelijk voor bijna 20% van alle ziektes.

¹ Súdwest-Fryslân heeft samen met 5 andere Gemeenten meegedaan met een onderzoek van BMC en de universiteit van Twente over draagkracht en draaglast (afgerond 2019). We willen de uitkomsten van het onderzoek implementeren in de uitvoering. Niet alleen bij het Gebiedsteam, ook bij zorgaanbieders.

2. *Waardevolle relaties en contact*

Sociaal contact maakt mensen sterk en gelukkig. Mensen met positieve relaties zijn gezonder en leven langer en zullen minder behoefte hebben aan professionele ondersteuning. Ze hebben vrienden en familie die steunen en helpen.

3. *Gezondheidsvaardigheden*

36% van de mensen heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Dit houdt in dat mensen onvoldoende kunnen lezen, of begrijpen wat er staat, of onvoldoende met de computer om kunnen gaan. Ook persoonlijke competenties zijn van invloed, denk aan competenties als: Zelfvertrouwen, eigenwaarde, doorzettingsvermogen, verantwoordelijkheidsgevoel, assertiviteit.

4. *Financieel gezond*

Iemand is financieel gezond als zijn financiën in balans zijn. Het hebben van problematische schulden of leven in armoede heeft grote invloed op het dagelijks functioneren en brengt veel andere problemen met zich mee. Uit onderzoek blijkt dat financiële gezondheid voor 46% de mentale gezondheid bepaalt.

5. *Gezonde leefomgeving*

Ook de omgeving is van grote invloed op de gezondheid. Is er voldoende groen in de buurt, is je huis vochtig en tochtig, is er veel geluidsoverlast of onveiligheid in de buurt, etc.

Als deze factoren op orde zijn kan men tegenslag beter hanteren en is de kwaliteit van leven groter. De draagkracht van mensen is dan groter. Basisvoorwaarden zijn dan ook belangrijk om in te investeren. Vaak is er samenhang tussen de verschillende basisvoorwaarden en is er risico op cumulatie van problemen wanneer iemand over meerdere basisvoorwaarden niet beschikt. Concreet vragen we van de zorgaanbieder dat er altijd aandacht is voor het versterken van de basisvoorwaarden, opgenomen in het lokale preventieakkoord "Samen doen, Samen gezond".

Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn en blijven heel belangrijk. De mantelzorger is geen beroepsmatige zorgverlener, maar verleent mantelzorg aan en staat naast de Cliënt. Daarmee heeft de mantelzorger een bijzondere positie.

Het verminderen van de overbelasting van de mantelzorger komt terug in het Uitvoeringsplan dat de Opdrachtnemer samen met de Cliënt en/of zijn of haar mantelzorger heeft opgesteld.

Het mantelzorgbeleid in brede zin is één van de prioriteiten binnen de Transformatie Sociaal Domein waarmee de Gemeente ook in de komende jaren aan de slag gaat, zie ook Bijlage A3 (Mantelzorg 2020-2022).

1.5 **Dialogsessies en marktconsultaties**

De Gemeente wil, vanwege de beperkingen van de huidige - hiervoor geschetste - situatie, naar een nieuwe ondersteuningsvorm en bekostiging. Bij dat proces heeft de Gemeente de zorgaanbieders maximaal willen betrekken. In totaal hebben er 10 (digitale) dialogsessies plaatsgevonden met zorgaanbieders én adviesraden en zijn er twee schriftelijke marktconsultaties geweest. De uitnodigingen en verslagen zijn gepubliceerd op TenderNed. Zie:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-tap/aankondigingen/202669;section=2>

Consultatiebijeenkomsten	Vorm	Datum
Aftrap	Webinar	27 augustus 2020
Ontwikkelingen sociaal domein	Fysiek Cultureel kwartier	9 september 2020
Virtuele tarieven	Fysiek Cultureel kwartier	17 september 2020
Consultatie op 9 thema's	Schriftelijk	2 oktober 2020
Voorliggend veld	Webinar	8 oktober 2020
Transformatie-effecten	Zoomsessies 3 deelsessies	26 + 27 oktober 2020
Toegang, sturing, HH, gebiedsindeling	Zoomsessie	25 november 2020

Aanbestedingsaspecten Wmo	Zoomsessie	11 december 2020
Consultatie financiële ratio's	Schriftelijk	23 december 2020
Transformatie, gebiedsbudget, index en ventiel	Zoomsessie	11 januari 2021

1.6 Inhoud van de aanbesteding

Deze aanbesteding betreft de volgende ondersteuningsvorm:

Hulp bij het Huishouden (Wmo 2015) (ook wel Huishoudelijke hulp genoemd).

HH omvat activiteiten om het huis schoon en leefbaar te houden. HH kan ingezet worden wanneer een cliënt beperkingen ondervindt bij het voeren van een huishouden en het verrichten van huishoudelijke taken.

Naast die activiteiten bestaat, indien nodig, ondersteuning in de vorm van regievoering over het huishouden. Van dit laatste is sprake als iemand geen of onvoldoende regie over het eigen huishouden kan voeren en er geen sociaal netwerk aanwezig is dat op adequate wijze regie kan voeren. De medewerker HH heeft een signaleringsfunctie betreffende eventuele achteruitgang van de zelfredzaamheid.

Aanvullende activiteiten kunnen zijn:

- Maaltijdverzorging: Het klaarzetten van de broodmaaltijd(en) en het opwarmen van de warme maaltijd of het helpen daarmee.
- Boodschappen doen.
- Verzorging kleding/linengoed.
- Opvang en/of verzorging van kinderen/volwassen huisgenoten.

Alle Inschrijvers dienen voldoende expertise en capaciteit in huis te hebben, al dan niet via Onderaanneming of Combinatievorming, op het terrein van Huishoudelijke Hulp. Dit betekent ook dat een bijdrage dient te worden geboden, al dan niet in samenwerking met andere zorgaanbieders, aan Cliënten met multi-problematiek zoals bijvoorbeeld inwoners met een dwangmatige verzamelwoede (hoarding) en/of ernstig vervuilde huizen.

De opdracht is onderverdeeld in vier Percelen (Gebieden).

1.7 Toegang

Bij HH verzorgt de opdrachtnemer zelf de toegang. De opdrachtnemer maakt op basis van zijn kennis/deskundigheid én (gemeentelijke) wetgeving een nauwkeurige inschatting wat in het kader van HH nodig is voor de cliënt. De opdrachtnemer stuurt, in het geval HH nodig is, een zogenaamd digitaal opdrachtformulier (uitvoeringsplan), naar de gemeente (Cluster Beschikken Wmo en Jeugd). Het Cluster Beschikken Wmo en Jeugd zal de uitvoeringsplannen beoordelen en een positieve of negatieve beschikking afgeven.

De aanbieder koppelt twee keer per jaar terug naar de gemeente (Cluster Beschikken Wmo en Jeugd) en eerder als daartoe aanleiding bestaat.

Als bij het onderzoek door de hoofdaanbieder blijkt dat andere Wmo-voorzieningen nodig zijn (20% van de inwoners) dan verwijst (warme overdracht) de hoofdaanbieder de inwoner naar het gebiedsteam.

De inwoner kan overigens nog steeds voor HH ook terecht bij het gebiedsteam. De aanvraag wordt na een eerste screening van het gebiedsteam op eventuele samenloop met andere voorzieningen doorgezet naar de hoofdaanbieder HH. Ook als de inwoner een Pgb voor HH wil aanvragen doet hij dat bij het gebiedsteam.

Om tot de juiste ondersteuning te komen kan de Cliënt gebruik maken van de Onafhankelijke Cliëntondersteuning om hem te begeleiden bij dit proces. OCO staat in principe ter beschikking van iedere Cliënt zowel voorafgaand aan, tijdens of na een aanvraag voor Hulp bij het Huishouden. We blijven continue werken aan de bekendheid en vindbaarheid van de OCO bij de Cliënten.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage C1 Toegang Hulp bij het Huishouden.

1.8 Gebiedsindeling

De Gemeente vindt Gebiedsgericht werken belangrijk. De Gemeente kent sinds 2017 vier Gebieden en in ieder Gebied is een Gebiedsteam actief (zie bijlage D1 voor geografische kaart):

- Bolsward e.o.
- Buitengebied
- Sneek Noord
- Sneek Zuid

Om inzicht te geven in de verschillen per Gebied heeft de Gemeente een sociale index per gebied opgesteld. Deze indexen zijn opgenomen in de Bijlagen D2 t/m D5.

1.9 Gebiedsbudgetten

1.9.1 Budget is lumpsum

Voor het uitvoeren van de Opdracht ontvangt de Opdrachtnemer een Gebiedsbudget. Het gebiedsbudget per Gebied is een lumpsum. Dat betekent dat de Opdrachtnemer daarmee in staat moet worden geacht het geheel van de Ondersteuning te kunnen bekostigen.

Het Gebiedsbudget behelst, zoals hierna wordt toegelicht, een reële vaste prijs voor de gevraagde diensten. Als uitgangspunt geldt derhalve dat het volstaat voor de Opdracht.

De Opdrachtnemer heeft daarnaast in het contract ruime mogelijkheden gekregen om invloed uit te oefenen op de kosten van de uitvoering. Bijvoorbeeld omdat door de indicatiestelling door de Opdrachtnemer zal worden verricht. En door diens betrokkenheid bij het opstellen van het Uitvoeringsplan heeft de Opdrachtnemer een belangrijke rol bij het vaststellen van aard en frequentie van de voorziening en daarmee ook op de kosten daarvan.

Dat het Gebiedsbudget een lumpsum is betekent verder dat het ook verschuldigd blijft als de exploitatiekosten, al of niet dankzij de inspanning van Opdrachtnemer, lager uitvallen dan bij de bepaling van de reële prijs is aangenomen. Ook daarin ligt een prikkel om efficiënt te organiseren. Bovendien kunnen eventuele overschotten als buffer voor latere jaren worden ingezet. Het Gebiedsbudget wordt alleen gekort als sprake is van overwinsten.

Met al deze sturingsmogelijkheden van de Opdrachtnemer, in combinatie met de schaalvoordelen en synergie die het gebiedsgericht werken opleveren, moet de Opdrachtnemer dus in staat worden geacht de Ondersteuning zo te organiseren dat het Gebiedsbudget volstaat. Daarbij wordt verwacht dat Opdrachtnemers ook anticiperen op gebruikelijke en voorzienbare ontwikkelingen en daaraan tijdig het hoofd bieden. Alleen aanzienlijke en onverwachte ontwikkelingen kunnen dan ook aanleiding geven tot verhoging het Gebiedsbudget door toepassing van het ventiel.

1.9.2 Hoogte budget

De totstandkoming van de Gebiedsbudgetten is een ingewikkelde exercitie. In bijgevoegd HHM-rapport (zie Bijlage E1) staat in detail beschreven in hoe de berekening van de Gebiedsbudgetten tot stand is gekomen. Een en ander is in meerdere consultatiebijeenkomsten met de zorgaanbieders besproken.

Voor de berekening van de budgetten is bij HH de prognose van het volume van het jaar 2020 genomen (volume 2019 plus 8%) en voor Begeleiding is gekozen daarvoor 2019 te nemen. Bij de HH

zien we vanwege het abonnementstarief nog een stijging van het volume in 2020. We vinden het daarom reëel om deze stijging bij HH mee te nemen in de berekening en niet van 2019 uit te gaan.

Naast het deel dat uit deze berekening voorkomt, wordt een budget toegevoegd voor de extra uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Opdracht waarvoor (door de Opdrachtnemer) afspraken gemaakt moeten worden met andere zorgaanbieders (Onderaannemers en/of Derden) waarmee samengewerkt moet worden om de ondersteuning in het gehele Gebied te organiseren. Het gaat hier om de extra kosten, omdat in berekening van het Gebiedsbudget al rekening is gehouden met normale uitvoeringskosten.

Er is sprake van een ingroeimodel. Ten aanzien van de transformatie-effecten is ermee rekening gehouden dat die zich pas in het tweede jaar volledig zullen voordoen. Omgekeerd worden de extra uitvoeringskosten na twee jaar verminderd.

1.9.3 Overzicht budgetten per jaar

Bij de berekening van de Gebiedsbudgetten is adviesbureau HHM uitgegaan van de productiegegevens van de Wmo-maatwerkvoorzieningen in 2019. Bij de verschillende producten zijn reële (virtuele) tarieven bepaald, in de vorm van berekende kostprijzen. Ook is zicht gekregen op de extra uitgaven die moeten worden gedaan om de beoogde transformatie-effecten te realiseren. Dit zijn kosten voor het realiseren van randvoorwaarden (extra uitvoeringskosten). Tevens is rekening gehouden met de 'dubbele' vergrijzing.

De uitgangspunten in het kostprijsmodel en de aannames rond de transformatie-effecten hebben geleid tot de volgende budgetten per Gebied:

HH	Bolsward e.o.	Buitengebied	Sneek Noord	Sneek Zuid	TOTAAL
2022	€ 2.404.296	€ 2.520.761	€ 2.007.151	€ 1.520.267	€ 8.452.474
2023	€ 2.364.668	€ 2.479.443	€ 1.974.860	€ 1.494.691	€ 8.313.664
2024	€ 2.377.438	€ 2.493.095	€ 1.986.431	€ 1.502.170	€ 8.359.135
2025	€ 2.402.189	€ 2.519.306	€ 2.007.999	€ 1.517.227	€ 8.446.722
2026	€ 2.438.919	€ 2.558.077	€ 2.039.565	€ 1.539.862	€ 8.576.422

1.9.4 Bevoorschotting budget

Het budget zal in maandelijkse termijnen als volgt worden betaald:

Maand	%	Betaling	Cumulatief
januari	7%	omstreeks de 15e van de maand	7%
februari	7%	omstreeks de 15e van de maand	14%
maart	7%	omstreeks de 15e van de maand	21%
april	7%	omstreeks de 15e van de maand	28%
mei	15%	omstreeks de 15e van de maand	43%
juni	7%	omstreeks de 15e van de maand	50%
juli	7%	omstreeks de 15e van de maand	57%
augustus	7%	omstreeks de 15e van de maand	64%
september	7%	omstreeks de 15e van de maand	71%
oktober	7%	omstreeks de 15e van de maand	78%

november	7%	omstreeks de 15e van de maand	85%
december	10%	omstreeks de 15e van de maand	95%
Jaar T+1	5%	Na indienen kwaliteitsjaarverslag	100%

1.9.5 Indexering

Voor HH wordt voor de indexering gebruik gemaakt van het percentage dat in de CAO-VVT wordt genoemd. Een voorcalculatie vindt plaats in november van het jaar T voor jaar T+1.

De nacalculatie over jaar T+1 vindt plaats in november van het jaar T+1, met een verrekening in jaar T+2. Indien de CAO-index VVT voor T+1 in november jaar T niet beschikbaar is, dan wordt geïndexeerd gedurende het jaar T+1, zodra dit bekend is.

Voor een exacte beschrijving van de gang van zaken rond de indexatie wordt verwezen naar de Overeenkomst.

1.9.6 Persoonsgebonden budget

De kosten van het Persoonsgebonden budget (Pgb) maken geen onderdeel uit van het Gebiedsbudget. In de Overeenkomst is geregeld dat het Gebiedsbudget wordt gecorrigeerd met de jaarlijkse mutatie in de kosten van het Pgb (ten opzichte van het jaar 2019). De kosten van Zorg In Natura (ZIN) en Pgb zijn immers communicerende vaten.

1.9.7 Budgetventiel

In de Overeenkomst is een zogenaamde ventielbepaling opgenomen. Dit ventiel, dat in artikel 8 van de Overeenkomst is geformuleerd, houdt in dat het Gebiedsbudget onder de volgende bijzondere omstandigheden en voorwaarden kan worden verhoogd:

- Als het aantal Cliënten met een maatwerkbeschikking in enig jaar meer dan 5% hoger is dan waarvan bij de berekening van het Gebiedsbudget is uitgegaan of als er een wijziging is in wet- en regelgeving met een significant effect op de Ondersteuning.
- En die toename niet te wijten is aan een door de aanbieder te wijten omstandigheid.
- En als gevolg van die toename de exploitatiekosten hoger zijn dan het Gebiedsbudget.

Voor de toepassing van de eerste voorwaarden gaat de Gemeente uit van de getallen in onderstaande tabel. Daarin staan de geprognoseerde aantallen Cliënten met een Maatwerkbeschikking HH. Deze aantallen zijn gebaseerd op het aantal unieke Cliënten dat in 2020 gebruik heeft gemaakt van HH.

De in hoofdstuk 3 van Bijlage E1 opgenomen transformatie-effecten voor het aantal inwoners dat van een bepaalde voorziening gebruik maakt (afname) en voor de vergrijzing (toename), zijn in de onderstaande tabel verwerkt.

HH	Bolsward	Buitengebied	Sneek Noord	Sneek Zuid	Totaal
Aantal in 2020*	834	908	778	586	3.106
Verwacht in 2022	829	903	773	583	3.087
Verwacht in 2023	823	897	769	579	3.068
Verwacht in 2024	836	911	781	588	3.116
Verwacht in 2025	849	925	793	596	3.164
Verwacht in 2026	862	939	805	605	3.211

1.10 Samenwerking met andere zorgaanbieders

Om HH te kunnen bieden voor het gehele Gebied kunnen zorgaanbieders samenwerken en in verband daarmee inschrijven als Combinatie (al dan niet met gebruikmaking van Onderaannemers/Derden), dan wel als Hoofdaannemer met gebruikmaking van Onderaannemers/Derden. De Gemeente wenst hieraan zo weinig mogelijk beperkingen op te leggen:

- Er worden vanuit de Gemeente geen beperkingen gesteld aan het aantal Onderaannemers/Derden.
- Er zal niet verplicht worden gesteld dat een Hoofdaannemer een bepaald percentage van de Opdracht zelf moet uitvoeren.
- Een Hoofdaannemer kan in andere Gebieden als Onderaannemer fungeren van (een) andere Inschrijver(s).
- Ook lopende de uitvoering van de Opdracht kan de Hoofdaannemer, bij voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente, Onderaannemers vervangen en toevoegen aan de overeenkomst.
- Het tijdens de uitvoering van de Opdracht aanvullen of vervangen van Combinatieleden en/of Onderaannemers en/of Derden is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke instemming door Opdrachtgever en onder de voorwaarden zoals beschreven in § 2.7.1 tot en met 2.7.4.
- Een Hoofdaannemer/Combinatie is verplicht om aantoonbaar reële tarieven te betalen aan zijn Onderaannemers/Derden.

Het is toegestaan is dat een aanbieder bij meerdere Inschrijvingen op één Gebied als Onderaannemer fungeert. Zie verder § 2.7.

De Inschrijvers/Opdrachtnemers dienen uiteraard wel rekening te houden met de mededingingsrechtelijke aspecten voortvloeiende uit artikel 6 Mededingingswet, zie § 2.7.5.

1.11 Maximum aantal te gunnen Gebieden

Per Gebied wordt een Opdracht gegund aan één Inschrijver. De Inschrijver die daartoe in staat is mag voor meerdere Gebieden een Inschrijving Indienen. Een Inschrijver kan echter, op één uitzondering na, maximaal 3 Gebieden gegund krijgen.

Een Inschrijver die Inschrijft op drie of alle vier Gebieden, kan derhalve (in beginsel) een Opdracht voor maximaal 3 Gebieden gegund krijgen. Bij Inschrijving dient de Inschrijver derhalve zijn voorkeursrangorde op te geven in Inschrijfformulier 1 'Opgave inschrijvingsvorm'.

Als voorbeeld: Inschrijver X heeft Ingeschreven op alle Gebieden en daarbij als voorkeursvolgorde A, C, D en B opgegeven. Op alle Gebieden heeft deze Inschrijver de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) gedaan en is als zodanig voor al die Gebieden als eerste gerangschikt. Op basis van zijn voorkeursvolgorde komt deze Inschrijver voor Gunning van Gebied A, C en D in aanmerking.

De Opdracht voor Gebied B wordt in dit geval gegund aan de Inschrijver die in de rangschikking van Gebied B als tweede is geëindigd. Indien daarentegen op Gebied B geen andere (geldige) Inschrijvingen zijn ontvangen, dan de Inschrijving van Inschrijver X, dan krijgt Inschrijver X ook Gebied B gegund. Het maximum aantal te gunnen Gebieden geldt in zo'n geval van onvoldoende (geldige) Inschrijvingen niet.

1.12 Social Return

Social Return on Investment (in het vervolg Social Return) betekent: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze Opdrachten zijn door de Gemeente geschikt geacht voor toepassing van Social Return, waarbij onderstaande bepalingen onverkort van toepassing zijn op Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal 2% van het Gebiedsbudget excl. BTW aan te wenden voor Social Return. Bij Inschrijving kunnen Inschrijvers echter als onderdeel van de subgunningscriteria meer dan 2% aan Social Return bieden; zie verder § 4.3.2, G.6.

Op [deze website](#)² staat aanvullende informatie over Social Return.

In Bijlage F2 staat de zogeheten Friese eis beschreven die integraal op deze Opdracht van toepassing is.

Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund, is deze verplicht binnen 7 dagen na gunning contact op te nemen met de contactpersoon van het werkgeversservicepunt: dit is voor de gemeente Súdwest-Fryslân Pastiel. De Gemeente zet het project in de Social Return monitor. Dit is een registratiesysteem waarin de voortgang van Social Return wordt bijgehouden. In dit registratiesysteem wordt ook een account voor de Opdrachtnemer aangemaakt. Inloggegevens worden aan de Opdrachtnemer verstrekt. Na gunning gaat de opdrachtnemer in overleg met de accountmanager van Pastiel over de invulling van Social Return. Opdrachtnemer dient uiterlijk 15 oktober 2021 een Plan van Aanpak in te dienen. De Opdrachtnemer registreert zelf de voortgang van in het monitoringssysteem.

De Gemeente kort het Gebiedsbudget van het volgende jaar als geen of onvoldoende invulling is gegeven aan de verplichting tot Social Return. Die korting is gerelateerd aan de mate waarin die verplichting is achtergebleven bij de Inschrijving. Dit behoudens wanneer dat niet is toe te rekenen aan de Opdrachtnemer. De bewijslast hiervoor berust bij de Opdrachtnemer.

1.13 Monitoring en sturing

De gebiedsgerichte aanbesteding Wmo 2022 vraagt om sturing en een nieuwe samenwerking tussen Gemeente en opdrachtnemer. Er zijn verschillende niveaus van sturing en samenwerking:

- *Toetsing op casusniveau.*
Op Cliëntniveau wordt het Uitvoeringsplan HH getoetst door de Gemeente, bij akkoord wordt hierop de beschikking afgegeven.
- *Sturen op contractmanagement niveau.*
De contractmanager heeft periodiek overleg met de hoofdaanbieders over de uitvoering van de opdracht en het behalen van de resultaten.
- *Samenwerking op gebiedsniveau.*
De hoofdaanbieder, de Gemeente en het voorliggend veld zijn ook partners van elkaar om de ontwikkeling in het gebied te stimuleren. Bij dit overleg zullen we ook de adviesraden betrekken.
- *Overleg op beleids- en managementniveau tussen Hoofdaanbieders en Gemeente.*
Een overleg om de ervaringen te delen en beleid eventueel bij te stellen.
- *Bestuurlijk overleg.*
De verantwoordelijk portefeuillehouder en de directie van de Hoofdaanbieders voeren minimaal twee keer per jaar overleg.

De sturing op de Wmo richt zich zowel op de kwaliteitseisen als op de effecten van het beleid. In dit verband is het ook relevant dat de Gemeente eist dat de in te zetten Onderaannemers uiterlijk 1 januari 2023 voldoen aan de kwaliteitsnormen zoals genoemd in § 3.3.3 en uitvoeringseis 36.

Om te kunnen sturen is een systeem van monitoring nodig dat inzicht verschaft en de mogelijkheid biedt om tijdig bij te sturen. Om deze monitoring goed te kunnen uitvoeren zijn de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld.

² Mocht de link niet werken: <https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/infosocialreturn/>

	KPI's voor HH	Frequentie	Wie levert op
1	Clïëntervaringsonderzoek	Jaarlijks	Gemeente
2	Schoon en leefbaar huis	Steekproefsgewijs/periodiek	Gemeente
3	Social Return	Jaarlijks	Opdrachtnemer
4	Rapportages	Per kwartaal/2x per jaar of jaarlijks	Opdrachtnemer
5	Aanvullende KPI's	n.t.b.	n.t.b.

Toelichting per KPI:

ad 1. Clïëntervaringsonderzoek

Het jaarlijks Clïëntervaringsonderzoek ziet onder andere toe op aspecten zoals de bejegening van de Clïënten, veiligheid, het welbevinden van Clïënten.

ad 2. Schoon en leefbaar huis

Om de resultaten van de HH te monitoren zal steekproefsgewijs de schouwing schoon en leefbaar huis worden uitgevoerd. De gemeente geeft een extern bureau opdracht voor deze schouwing.

ad 3. Social Return

Het primaire doel van Social Return is om werkzoekenden aan regulier werk te helpen. Opdrachtnemer dient minimaal het aandeel van het bij de inschrijving genoemde percentage van het gebiedsbudget in het desbetreffende gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt.

ad 4. Rapportages

Door periodieke managementrapportages van de Opdrachtnemer wil de Gemeente inzicht krijgen in de in onderstaande tabel genoemde onderwerpen. Deze gegevens gebruikt de Gemeente tevens voor het opstellen van toekomstig beleid.

Onderwerp	Frequentie
In- en uitstroomcijfers	Per kwartaal
Uitval: reden beëindiging	2 x per jaar
Termijnen uit administratieprotocol	Per kwartaal
Exploitatiekosten	Per kwartaal cumulatief
Aantal klachten (gegrond en ongegrond)	Per kwartaal

ad 5. Aanvullende KPI's

Na gunning kan de Gemeente op basis van hetgeen is gesteld in het ingediende plan van aanpak van de Opdrachtnemer bij Inschrijving aanvullende KPI's benoemen. De KPI's worden opgesteld aan de hand van het ingediende plan van aanpak van Opdrachtnemer, die KPI's maken ook integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Contractmanagement voert maandgesprekken met de Opdrachtnemers over het nakomen van de afspraken uit de overeenkomst en de resultaten op de verschillende KPI's. Indien hier aanleiding toe is, dan is de frequentie van gesprekken lager of hoger. De uitkomsten van het contact worden door de contractmanager vastgelegd in een gespreksverslag met verbeter- en ontwikkelpunten en consequenties. De Gemeente kan voor materiële- en detailcontrole op de kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid de onafhankelijke toezichthouders raadplegen of door de Gemeente aangewezen andere deskundigen.

Van belang is het verkrijgen van relevante informatie. Dit loopt via verschillende kanalen zoals KPI-metingen en gesprekken, signalen van de gebiedsteammedewerkers, clïëntervaringsonderzoek, dossieronderzoek, financieel-administratief onderzoek, overig nader onderzoek door eigen medewerkers van de Gemeente of onpartijdige derden (schriftelijk, telefonisch of bij de clïënt

thuis) of nader onderzoek door de toezichthouders Wmo van de Gemeente. De aanbieder dient medewerking te verlenen aan door of namens de Gemeente uit te voeren onderzoeken.

De aanbieders krijgen de ruimte om de ondersteuning op maat in te vullen. De Gemeente bepaalt welke resultaten de aanbieder dient te behalen, stelt eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening, borgt de rechtszekerheid van de Cliënt en laat het aan de aanbieder en de cliënt over hoe deze resultaten het beste kunnen worden behaald. Niet het recht op een specifiek ondersteuningsaanbod, maar het effect van de ondersteuning staat centraal.

Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen (KPI's) kan Opdrachtnemer in de gelegenheid worden gesteld alsnog aan de kwaliteitseisen te voldoen conform onderstaande procedure:

- Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op, inclusief een voorstel voor een redelijke hersteltermijn. Daarin wordt concreet beschreven welke stappen Opdrachtnemer zet om alsnog aan de eisen te voldoen. Het verbeterplan biedt voldoende houvast en vertrouwen dat binnen de hersteltermijn alsnog wordt voldaan aan gestelde criteria.
- Na accordering van het verbeterplan door de Gemeente voert Opdrachtnemer het plan uit binnen de door de Gemeente geaccordeerde of gewijzigde (proportionele) termijn.

In artikel 10 van de Overeenkomst is geregeld dat indien niet voldoende of niet tijdig uitvoering wordt gegeven aan het Uitvoeringsplan een contractuele boete verschuldigd is. Verder is daar geregeld dat de Gemeente bij blijvende tekortkoming, naast alle gebruikelijke middelen uit het BW, ook bevoegd is de Overeenkomst op te zeggen.

De Opdrachtnemer is gehouden dat deel van het Gebiedsbudget dat is bestemd voor Social Return op eerste verzoek aan de Gemeente terug te betalen, voor zover dat niet aantoonbaar is ingezet voor dat doel. Dit behoudens wanneer dat niet verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer.

De bewijslast hiervoor berust bij de Opdrachtnemer. De Gemeente monitort jaarlijks of de Opdrachtnemer aan de Social Return verplichting voldoet.

1.14 Samenhangend toezicht en handhaving

Op grond van de Wmo 2015 heeft de Gemeente de opdracht om de kwaliteit, continuïteit en rechtmatigheid van de Ondersteuning te borgen. De Wmo 2015 stelt dat de Gemeente het toezicht op zowel de kwaliteit als de rechtmatigheid zelf dient in te richten en dient af te stemmen op de lokale situatie. De Gemeente gaat ervan uit dat Opdrachtnemers in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit, continuïteit en rechtmatigheid van de declaraties en geleverde dienstverlening binnen hun organisatie. De Gemeente geeft de Opdrachtnemer vertrouwen en ruimte bij de invulling van de Ondersteuning omdat de Gemeente ervan uitgaat dat de Opdrachtnemer de deskundige bij uitstek is op zijn werkterrein.

De Gemeente stuurt op samenhangend toezicht en handhaving binnen het sociaal domein. Doelen zijn het borgen en bewaken van:

- De kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemers en het beschermen van het publieke belang. Concreet betekent dit het identificeren van afwijkingen/incidenten en het stimuleren van Opdrachtnemers om verbeteringen door te voeren.
- De doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening van Opdrachtnemers. Concreet betekent dit het beoordelen of de prestaties van de Opdrachtnemer volgens de contractuele bepalingen zijn, het beoordelen of de prestaties van de Opdrachtnemer niet ongunstig afsteken tegen de prestaties van andere Opdrachtnemers en het stimuleren van verbetering van prestaties.

- De rechtmatige besteding van publieke middelen.

1.14.1 Onafhankelijk toezicht Wmo

De Gemeente heeft het kwaliteitstoezicht Wmo en het rechtmatigheidstoezicht op de Wmo bij de door de Gemeente aangewezen toezichthouders belegd.

1.14.2 Contract- en relatiemanagement

Het Contractmanagement van de Gemeente zorgt voor monitoring, analyse, contracttoetsing en stimulering van verbeteringen bij zowel de Gemeente als de Opdrachtnemers en de interactie tussen de Gemeente en de Opdrachtnemers. Contractmanagement onderhoudt contacten met de Opdrachtnemers, ziet toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op. Hierbij wisselt zij ook informatie uit met de contractmanagers van andere Gemeenten en Sociaal Domein Fryslân.

1.15 Verantwoording

In het landelijk accountantsprotocol gelden als basis de vier algemene aspecten (eisen) voor de financiële rechtmatigheid van Gemeenten:

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

De bepaling van het recht op zorg blijft bij de Gemeente, aangezien die formeel verantwoordelijk blijft voor de indicatiestelling door het afgeven van een beschikking. Het accountantsprotocol is niet toepasbaar bij deze aanbesteding ten aanzien van de punten 2 en 3 hierboven: de omvang van de zorg wordt door de Opdrachtnemer bepaald en declaraties zijn niet meer aan de orde, omdat het gebiedsbudget in delen wordt bevoorschot.

Bij gebiedsgericht aanbesteden is het derhalve van belang om de rechtmatigheid en juistheid van de besteding van de lumpsum op een andere wijze vast te stellen. De Gemeente zal dit doen door de ervaringen in het contractjaar van de Contractmanagers, het Cluster beschikken Wmo en Jeugd en het toezicht met de betreffende Opdrachtnemer in het Gebied te inventariseren en dit in een jaarrapport aan de Opdrachtnemer terug te koppelen.

Daarnaast is de Opdrachtnemer verplicht om een kwaliteitsjaarverslag op te leveren (uiterlijk 1 maart in het opvolgende jaar) waarin hij laat zien wat het voorgaande jaar is gebeurd op het gebied van kwaliteit, op welke wijze de PDCA cyclus hier is toegepast en welke lering de Opdrachtnemer op de diverse onderdelen heeft getrokken. In dit verslag worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Het aantal klachten, de ondernomen acties en de lerende werking hiervan.
- Het aantal incidenten en (bijna) ongevallen (ook wel MIC/MIO/FOBO genoemd), aantal calamiteiten, ondernomen acties en de lerende werking hiervan.
- Resultaten cliënt-ervaringsonderzoek en de voortgang van de acties.
- Resultaten medewerkers ervaringsonderzoek en de voortgang van de acties.
- Behaalde kwaliteitsresultaten.
- Vastgesteld kwaliteitsbeleid.
- Ingezette deskundigheidsmix, de ervaringen hiermee (ten opzichte van aantal klachten, incidenten, etc.).
- Deskundigheidsbevordering medewerkers, ervaringsdeskundigen/vrijwilligers (wat heb je nodig, wat ontbreekt er nog, wat zijn te verwachten trends).

1.16 ICT

De Gemeente heeft de volgende visie ontwikkeld: de informatie-uitwisseling moet transparant zijn voor Cliënten en veilig worden georganiseerd, zodat voor Cliënten inzichtelijk is welke informatie van de Cliënt bekend is bij de Gemeente en haar ketenpartners. Tevens moeten Cliënten invloed kunnen uitoefenen op wie welke informatie kan inzien en hebben Cliënten volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) recht op inzage en correctie.

1.16.1 Beveiligd mailverkeer

Voor de uitwisseling van het Ondersteuningsplan en Uitvoeringsplan tussen het Gebiedsteam, de Opdrachtnemer, diens Onderaannemers en de Cliënt wordt gebruik gemaakt van beveiligd mailverkeer. De Cliënt wordt om toestemming gevraagd het Ondersteuningsplan en Uitvoeringsplan te delen met de relevante organisatie(s) die een bijdrage leveren aan de Ondersteuning.

De Gebiedsteams werken met het regiesysteem Gidso. De Ondersteuningsplannen en Uitvoeringsplannen van de Cliënt worden in het regiesysteem Gidso vastgelegd.

1.16.2 Berichtenverkeer

Gemeente en Opdrachtnemer moeten voor de uitwisseling van berichten gebruik maken van de landelijke standaard. Uitwisseling van deze iWmo-berichten gaat via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten gemeentelijk gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt. Inschrijvers dienen zich te conformeren aan deze wijze van uitwisselen van gegevens conform de meest recente versie (vanaf 1 januari 2021 gaat het om versie 3.0).

1.16.3 Digitaal uitwisselingsplatform

De Gemeente heeft de ambitie per 1 januari 2022 een digitaal portaal beschikbaar te stellen waarmee Cliënt, de Gemeente en Opdrachtnemers de informatie voor het opstellen van het Ondersteuningsplan, Uitvoeringsplan of de Beschikking op een effectieve wijze kunnen uitwisselen, maar ook kunnen inzetten voor het monitoren en verantwoorden van de (kwaliteit van) geleverde Ondersteuning en behaalde resultaten. Het door de Gemeente gefaciliteerde portaal dient door de Opdrachtnemers gebruikt te worden als primair informatie-uitwisselingsstelsel (naast het stelsel voor het berichtenverkeer).

De samenwerking tussen Opdrachtnemer, Onderaannemers, het Gebiedsteam en andere organisaties in het Gebied die een bijdrage leveren aan de Ondersteuning wordt gefaciliteerd en versterkt, wanneer een digitaal uitwisselingsplatform beschikbaar komt. Dit onder de voorwaarde dat de Cliënt als spin in het web zelf bepaalt welke informatie kan worden gedeeld. Daarmee is het digitaal uitwisselingsplatform AVG-proof.

In het medisch domein gaat zorgverzekeraar de Friesland de Friese huisartsen vanaf 2021 faciliteren gebruik te maken van het digitaal uitwisselingsplatform OZO verbindzorg. De Gemeente benut het voorbereidingsjaar 2021 om een onderzoek uit te gaan voeren naar het digitaal uitwisselingsplatform. Hierbij zal onder andere gekeken worden naar de mogelijkheden van Gidso en van OZO-verbindzorg.

Het door de Gemeente gefaciliteerde portaal dient door de Opdrachtnemers gebruikt te worden als primair informatie-uitwisselingsstelsel. Indien het uitwisselingsstelsel niet tijdig beschikbaar komt dienen alle betrokken partijen gebruik te maken van de secundaire mogelijkheden van beveiligd mailverkeer.

1.17 Overgang van huidige naar nieuwe systematiek (implementatie)

De Gemeente acht continuïteit in de ondersteuning en een soepele, zorgvuldige overgang per 1 januari 2022 van de bestaande Cliënten van groot belang. Na Gunning van de Opdrachten (voorzien op 1 juli 2021) begint daarom de implementatiefase van de uit te voeren Opdracht. De Opdrachtnemer heeft dan ongeveer een half jaar de tijd om de Opdracht goed voor te bereiden.

In de periode vanaf medio juli 2021 zal er gestart worden met zgn. herindicatiegesprekken, zodat de Opdrachtnemer en de Gemeente ruim de tijd hebben om deze gesprekken zorgvuldig te voeren en een warme overdracht te realiseren per 1 januari 2022, zie ook Hoofdstuk 5 uitvoeringseis 20. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, in samenspraak met Cliënt (en/of diens vertegenwoordiger), het Gebiedsteam en de huidige zorgaanbieder(s), te bepalen hoe een warme overdracht naar de nieuwe Opdrachtgever (of diens Onderaannemers/Derden) plaatsvindt. In dat gesprek zullen dan onder andere ook de resultaten en doelen besproken worden die met de Ondersteuning behaald moeten worden. Dit ten behoeve van het Ondersteuningsplan en Uitvoeringsplan. Zie ook § 1.11.1.

In de Bijlage E2 is in het eerst tabblad een overzicht opgenomen van de huidige aanbieders, tevens is in het tweede tabblad aangegeven welke van deze aanbieders Cliënten hebben met een indicatie die nog doorloopt na 31 december 2021.

Wanneer afgegeven indicaties nog doorlopen in 2022, heeft het de voorkeur van de Gemeente dat deze nog door de huidige aanbieders worden uitgevoerd, tot uiterlijk 1 januari 2023. Dat betekent dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij (tijdelijke) contracten afsluit met de huidige zorgaanbieders, om de lopende indicaties uit te voeren. De Opdrachtnemer moet zorgdragen voor de continuïteit van het bestaande aanbod, zowel kwalitatief als kwantitatief. Dat betekent dat als niet mogelijk zou blijken om dergelijke contracten te sluiten, de Opdrachtnemer zelf in dat bestaande aanbod moet voorzien. Opdrachtnemer is gehouden om de Contractmanager periodiek (minimaal 1x per maand) te informeren als er geen overeenstemming kan worden bereikt met een zittende zorgaanbieder onder vermelding van de reden(en).

1.18 De looptijd van de Overeenkomst

Voor elk Gebied komt een overeenkomst tot stand met de Inschrijver aan wie het desbetreffende Gebied is Gegund. De concept Overeenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden van de Gemeente zijn bijgevoegd als Bijlage G1 resp. G3. De overeenkomst heeft een looptijd van vijf jaar, met een aan de Opdrachtgever toekomende optie om maximaal tweemaal de overeenkomst met twee jaar te verlengen.

Deze optie tot verlenging geldt per Gebied. Dit betekent dat het ene Gebied wel en het andere niet verlengd kan worden. Een verlenging dan wel opzegging zal uiterlijk 14 maanden voor afloop van de Overeenkomst per aangetekende brief worden kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, als zij voornemens is om de verlenging te weigeren, dit binnen 2 maanden kenbaar te maken aan de Gemeente onder bijvoeging van bewijsstukken waaruit blijkt dat de in Overeenkomstartikel 11 lid 5 genoemde voorwaarde(n) waaronder weigering is toegestaan, van toepassing is/zijn.

Een besluit tot niet-verlenging kan bijvoorbeeld worden gebaseerd op het aantoonbaar niet hebben gerealiseerd van de transformatiedoelstellingen zoals genoemd in § 1.4, of anderszins tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst, dan wel indien de Gemeente de ondersteuning op een andere manier wil gaan vormgeven. Overigens eindigt de Overeenkomst van rechtswege en heeft de Gemeente geen enkele verplichting tot verlenging.

1.19 Regeling verwerking persoonsgegevens

Aangezien de Opdrachtgever geen gegevensverwerking uitbesteedt, maar een kerntaak verricht in het sociaal domein, is er geen Verwerkersovereenkomst nodig. Wel wenst de Gemeente met Opdrachtnemer afspraken vast te leggen over o.a.:

- Verwerken Persoonsgegevens
- Exporteren Persoonsgegevens
- Geheimhouding
- Datalekken
- Aansprakelijkheid
- Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn.

Zie Bijlage G2 voor de concept Regeling hiervoor.

Hoofdstuk 2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Keuze aanbestedingsprocedure

De per Gebied te Gunnen Opdrachten vallen onder de ‘Sociale en andere specifieke diensten’ als bedoeld in artikel 2.38 Aw (CPV-code 85300000 - Maatschappelijke en aanverwante diensten). De Gemeente besteedt deze Opdrachten aan in één openbare procedure, zoals beschreven in dit Beschrijvend document. Op deze procedure zijn uitsluitend de in artikel 2.39 Aw beschreven artikelen van Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, alsmede (de inhoud van) andere artikelen van Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 voor zover deze inhoud uitdrukkelijk van toepassing is verklaard in dit Beschrijvend document met bijlagen.

2.2 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure vindt (met uitzondering van de presentatie) uitsluitend elektronisch plaats via TenderNed (zie nader www.tenderned.nl).

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). De Gemeente is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de helpdesk van TenderNed (zie: <https://www.tenderned.nl/contact>). Voor meer informatie met betrekking tot het gebruik van TenderNed wordt verwezen naar het ‘stappenplan digitaal inschrijven’, zoals opgenomen in de documenten in TenderNed.

Mocht TenderNed onverhoopt niet functioneren en is er in verband met termijnen dringend contact met de Gemeente nodig, dan kunt u contact opnemen met de heer D. Sibma, senior inkoopadviseur, uitsluitend via inkoopwmo2022@sudwestfryslan.nl.

Het is verder niet toegestaan functionarissen van de Gemeente in het kader van deze aanbesteding te benaderen. Bij constatering hiervan behoudt Gemeente zich het recht voor de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Eventuele mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtskracht.

2.3 Eventuele storingen TenderNed

De Gemeente behoudt zich het recht voor de uiterste termijn voor het indienen van Inschrijvingen na afloop van de uiterste termijn te verlengen indien een storing van TenderNed kort voor het verstrijken van de uiterste termijn tijdige Inschrijving onmogelijk maakt. Inschrijver dient de Gemeente onverwijld op de hoogte te stellen van de storing. Indien de Gemeente de digitale aanbestedingskluis op dat moment nog niet heeft geopend kan de Gemeente de termijn verlengen.

Indien een storing van TenderNed tijdige Inschrijving aantoonbaar onmogelijk maakt, wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig te zijn ingediend, indien:

- a) de Inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn Inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indient bij de Gemeente via inkoop@sudwestfryslan.nl; en
- b) de Inschrijver de Inschrijving na het verstrijken van de inschrijvingstermijn en binnen één werkdag na het verstrijken van die termijn indient bij de Gemeente; én
- c) de Gemeente vaststelt dat de versleutelde waarde van de Inschrijving, bedoeld in onderdeel a, identiek is aan de versleutelde waarde van de Inschrijving, bedoeld in onderdeel b.

Bij de toepassing van onderdeel a, versleutelt de Inschrijver zijn Inschrijving zodanig dat de Gemeente de inhoud van de Inschrijving niet kan achterhalen. Andere dan elektronische middelen kunnen gebruikt worden om de Inschrijving in te dienen.

Storingen als bedoeld in deze paragraaf hebben betrekking op het functioneren van TenderNed en moeten buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Storingen van elektronische apparatuur of bij de internetprovider zijn bijvoorbeeld storingen die volledig voor rekening van Inschrijver zijn.

Inschrijvers worden daarom geadviseerd om ruim voor het verstrijken van de uiterste termijn voor Inschrijven, hun Inschrijving in te dienen. De Gemeente kan/zal niet eerder kennisnemen van de Inschrijvingen dan na het verstrijken van het uiterste termijn voor Inschrijving.

2.4 Planning

De onderstaande planning geeft inzicht in hoe de Gemeente het tijdschema van deze aanbesteding heeft uitgezet en welke fasen daarvan deel uitmaken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Dat geldt ook voor de beoogde datum voor Gunning van de Opdrachten en start van de implementatie. Ingeval van vertraging in de procedure kan Gunning later plaatsvinden dan voorzien en zal, omdat de Opdracht aanvangt op 1 januari 2022, de termijn voor implementatie van de Opdracht korter zijn. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om de planning tijdens de aanbestedingsprocedure eenzijdig te wijzigen. Inschrijvers zullen tijdig via TenderNed op de hoogte worden gebracht van wijzigingen in de planning.

Activiteit	Datum
Publicatie bestek via TenderNed	18 februari 2021
Uiterste indiendatum vragen	11 maart 2021
Publicatie 1 ^e Nota van inlichtingen	1 april 2021
Uiterste indiendatum eventuele vervolgvragen	13 april 2021
Publicatie 2 ^e Nota van inlichtingen	22 april 2021
Uiterste termijn voor Inschrijving	10 mei 2021, 13.00 uur
Mondelinge toelichting op de Inschrijving	31 mei, 1, 2 en 3 juni 2021
Mededeling van de Gunningsbeslissing	10 juni 2021
Gunning en start implementatie Opdracht	1 juli 2021
Aanvang Opdracht	1 januari 2022

2.5 Het stellen van vragen/klachten indienen over het Beschrijvend document met bijlagen

2.5.1 Het stellen van vragen

Inschrijvers hebben de gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van bezwaren. Deze dienen te worden gesteld met behulp van het 'Vragenformulier', dat als Bijlage H1 is bijgevoegd. Dit vragenformulier dient tijdig (zie planning) via TenderNed te worden ingediend. De tijdig gestelde vragen en aan de orde gestelde bezwaren zullen geanonimiseerd beantwoord worden in op TenderNed te publiceren nota's van inlichtingen. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het raadplegen van TenderNed en de daarop gepubliceerde nota's van inlichtingen.

Van de Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient de Gemeente tijdig (dat wil zeggen uiterlijk op de laatste dag van de termijn voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning) op de hoogte te stellen van bezwaren tegen, of onduidelijkheden, onvolkomenheden en tegenstrijdigheden over de aanbestedingsprocedure, de Opdracht, of de inhoud van het Beschrijvend document met bijlagen. Indien de Inschrijver dit tijdens de vragenronde(n) nalaat, verwerkt hij zijn rechten om daar later alsnog tegen op te komen. Na publicatie van de laatste nota van inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn.

Met indiening van een Inschrijving stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de procedure, de Opdracht en de inhoud van het Beschrijvend document met bijlagen en de inhoud van de nota's van inlichtingen

Inschrijver kan de Gemeente verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota('s) van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming als bedoeld in artikel 2.53 lid 2 Aw. Als daar volgens Inschrijver sprake van is bij één of meer van de vragen, dan dient Inschrijver dit duidelijk en gemotiveerd aan te geven op het hiervoor genoemde vragenformulier. Als de Gemeente eveneens van mening is dat openbaarmaking van bepaalde informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen, wordt het antwoord op de vraag alleen gericht aan de betreffende Inschrijver.

Als de Gemeente daarentegen van mening is dat de openbaarmaking van het antwoord op de vraag geen schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen en relevant kan zijn voor alle Inschrijvers, legt de Gemeente de vragensteller de keuze voor: of de vraag wordt beantwoord in de nota van inlichtingen; of, de vraag wordt niet in de nota van inlichtingen opgenomen en ook niet alleen aan vragensteller beantwoord. Het verstrekken van vertrouwelijke inlichtingen mag namelijk niet leiden tot (ongeoorloofde) discriminatie van andere Inschrijver die voornemens zijn in te schrijven.

Tijdens het stellen van vragen kan Inschrijver ook suggesties doen voor de inhoud van de (als Bijlage G1 respectievelijk Bijlage G3 bijgevoegde) conceptovereenkomst en de Algemene voorwaarden. Deze worden tevens beantwoordt in de nota van inlichtingen. Daarbij zal worden aangegeven of dit leidt tot een wijziging van de conceptovereenkomst en de Algemene voorwaarden. Na publicatie van de laatste nota van inlichtingen staat de inhoud van de conceptovereenkomst en de Algemene voorwaarden definitief vast.

Wanneer een Inschrijver wel een vraag heeft gesteld of bezwaar heeft gemaakt en de Inschrijver het niet eens is met de reactie daarop, dan dient de Inschrijver vóór de Inschrijving een kort geding aanhangig te maken, bij gebreke waarvan zijn recht om nog bezwaar te maken komt te vervallen.

Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid. Alle vragen en bezwaren die later dan de uiterste termijnen zoals hiervoor beschreven datum worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen, tenzij de Gemeente van mening is dat beantwoording hiervan dermate essentieel is dat dit voor de goede uitvoering van de Opdracht noodzakelijk is.

2.5.2 Een klacht indienen

Indien een Inschrijver een klacht heeft over de inhoud van het Beschrijvend document met bijlagen, de aanbestedingsprocedure dan wel de handelswijze van Opdrachtgever, kan deze Inschrijver een klacht indienen bij het klachtmeldpunt van de Gemeente: ak@sudwestfryslan.nl.

Een klacht wordt hier als volgt gedefinieerd:

Een als klacht herkenbare schriftelijke melding aan de Gemeente van een Inschrijver waarin deze gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

In de klacht dient ook een voorstel te zijn opgenomen hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden. De klacht zal in behandeling worden genomen door een functionaris die beschikt over de nodige kennis inzake aanbesteden en aanbestedingsrecht en die niet betrokken is bij onderhavige aanbesteding.

De klachtenfunctionaris zal de klacht in behandeling nemen en zal de klager in kennis stellen van de verwachte termijn van afhandeling van de klacht. Na onderzoek van de klacht door de klachtenfunctionaris zal de Gemeente besluiten of zij naar aanleiding daarvan maatregelen treft en/of de klacht afwijst. Van dit besluit zal de Gemeente de klager schriftelijk op de hoogte stellen.

Mocht de klager het niet eens zijn met de beslissing van de klachtencommissie van de Gemeente dan heeft zij de mogelijkheid om zich te wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). Een klacht wordt door de CvAE alleen in behandeling genomen als er eerst een klacht is ingediend bij en behandeld door het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever. Meer informatie is te vinden op www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. De Gemeente is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.6 Uiterste termijn voor Inschrijving

Inschrijven kan tot uiterlijk maandag 10 mei 2021, 13.00 uur. Te laat ingediende Inschrijvingen zullen niet in behandeling worden genomen. De Inschrijver draagt het risico van tijdige en volledige indiening. De inschrijvers worden verzocht ruim voor de uiterste termijn de in te dienen (onderdelen van de) inschrijving te uploaden.

De tijdig ingediende inschrijvingen zullen na de uiterste termijn van Inschrijving worden geopend. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt met daarin per Gebied een opsomming van de Inschrijvers van wie een Inschrijving is ontvangen. Een afschrift van dit proces-verbaal wordt via TenderNed bekendgemaakt.

2.7 Inschrijving

2.7.1 Algemeen

Zoals in § 1.12 aangegeven dient de Opdrachtnemer (om de Ondersteuning voortvloeiende uit de Opdracht te kunnen bieden in het gehele Gebied) samen te werken met andere zorgaanbieders en in verband daarmee in te schrijven als Hoofdaannemer met gebruikmaking van Onderaannemers/Derden, dan wel als Combinatie (al dan niet met gebruikmaking van Onderaannemers/Derden).

Inschrijver dient met behulp van Formulier 1 ('Opgave Inschrijvingsvorm') opgave te doen van dat samenwerkingsverband/netwerk van Inschrijver om de ondersteuning voortvloeiende uit de Opdracht te kunnen bieden in het gehele Gebied.

Een ondernemer kan per Gebied slechts éénmaal Inschrijven (hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij in Combinatie met andere ondernemers zoals hierna bedoeld). Een Inschrijver mag daarnaast niet ook nog als Onderaannemer of Derde deelnemen in het samenwerkingsverband van een andere Inschrijver op hetzelfde Gebied. Gebeurt dit wel, dan zal de zelfstandige Inschrijving (van de ondernemer die, naast zelfstandig of als Combinatie, tevens als Onderaannemer/Derde van een andere Hoofdaannemer/Combinatie deelneemt) als ongeldig terzijde worden geschoven. De Inschrijving van de Hoofdaannemer of Combinatie (waaronder de betreffende ondernemer tevens als Onderaannemer/Derde deelneemt) zal wel worden beoordeeld.

Een ondernemer mag wel uitsluitend als Onderaannemer of Derde deelnemen van meerdere Inschrijvers op hetzelfde Gebied. Het voorgaande geldt ook voor ondernemingen die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW. Slechts één onderneming uit die groep kan op een Gebied Inschrijven als zelfstandig Inschrijver of in Combinatie met andere ondernemers, tenzij die ondernemingen uit dezelfde groep aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, Inschrijven op het betreffende Gebied. Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk Inschrijven als Combinatie of in de vorm Hoofdaannemer-Onderaannemer/Derde.

2.7.2 Inschrijven als Combinatie

Inschrijvers kunnen er voor kiezen om als Combinatie in te schrijven, indien ondernemingen zelfstandig niet in staat zijn te voorzien in de uit te voeren Opdracht, dan wel zelfstandig niet aan de geschiktheidseisen kunnen voldoen.

Indien als Combinatie wordt Ingeschreven dient daarvan opgave te worden gedaan in Formulier 1 ('Opgave Inschrijvingsvorm') en dient tevens door ieder lid van de Combinatie in Deel II van de Eigen Verklaring (UEA) te worden voor welk onderdeel van de Opdracht het betreffende lid wordt ingezet en welk lid de rol van 'leider' van de Combinatie is. Laatstbedoelde lid van de Combinatie wordt beschouwd als penvoerder van de Combinatie. De penvoerder is de contactpersoon van de Combinatie voor de Gemeente gedurende de aanbestedingsprocedure en voor Opdrachtgever tijdens de uitvoeringsfase en is in die hoedanigheid bevoegd de Combinatie rechtsgeldig te vertegenwoordigen (zie hierover meer § 3.1). Het Uniforme Europese aanbestedingsdocument is als Formulier 2 toegevoegd.

Elk lid van de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.

Het tijdens de uitvoering van de Opdracht (aldus na Gunning) aanvullen dan wel vervangen van (een lid van) de Combinatie met nieuwe (aanvullende/vervangende) leden van de Combinatie is uitsluitend mogelijk: (a) met uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaande toestemming van de Gemeente; (b) voor zover geen uitsluitingsgrond op het nieuwe lid van de Combinatie van toepassing is; en (c) een gebiedsdekkend ondersteuningsaanbod verzekerd blijft.

Voor zover een lid van de Combinatie wordt vervangen, waarop ten tijde van Inschrijving een beroep is gedaan (voor zover mogelijk) om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen van § 3.3, geldt daarnaast dat vervanging enkel mogelijk is ingeval de vervanger ook ten minste voldoet aan het geschiktheids criterium/de geschiktheids criteria waarvoor bij Inschrijving op het te vervangen lid van de Combinatie een beroep is gedaan.

2.7.3 Inschrijven met Onderaannemers

Inschrijver kan voor de uitvoering van deze Opdracht Onderaannemers inzetten. Inschrijver blijft in die situatie hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige uitvoering van de Opdracht.

Indien Inschrijver gebruik maakt van Onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht dient Inschrijver dit te vermelden in Deel II.D van het UEA voor zover daar - gelet op de omvang van het samenwerkingsverband/netwerk - ruimte voor is. Inschrijver dient hiervan in ieder geval opgave te doen in Formulier 1 ('Opgave Inschrijvingsvorm').

Het tijdens de uitvoering van de Opdracht aanvullen of vervangen van Onderaannemers is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke instemming door Opdrachtgever. Op een dergelijke nieuwe Onderaannemer mag geen uitsluitingsgrond van toepassing zijn en een gebiedsdekkend ondersteuningsaanbod moet verzekerd blijven.

2.7.4 Inschrijven met beroep op Derde(n)

Het is Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) Derde(n) - ongeacht de juridische band tussen Inschrijver en deze derde(n) - om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen van § 3.3. Een beroep op de draagkracht en/of bekwaamheid van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster-, of moedermaatschappij) kwalificeert eveneens als een beroep op een Derde.

Indien Inschrijver zich in het kader van de geschiktheidseisen beroept op de draagkracht/bekwaamheid van een Derde, dient (/dienen de middelen van) deze Derde ook daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de werkzaamheden waarvoor bij Inschrijving een beroep op de draagkracht/bekwaamheid is gedaan. (zie nader § 3.3).

Het vervangen van een Derde tijdens de uitvoering van de Opdracht (aldus na gunning) is enkel mogelijk: (a) met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever; (b) indien geen uitsluitingsgrond op de vervanger van toepassing is; (c) een gebiedsdekkend ondersteuningsaanbod verzekerd blijft;

en (d) de vervanger ook ten minste voldoet aan het geschiktheids criterium/de geschiktheids criteria waarvoor bij Inschrijving een beroep op de te vervangen Derde is gedaan.

2.7.5 Mededinging

Inschrijvers dienen de mededingingsregels (artikel 6 en/of 24 Mw) in acht te nemen. Samenwerking tussen zorgaanbieders kan hiermee op gespannen voet staan.

Samenwerking tussen zorgaanbieders kan echter ook een positieve bijdrage leveren aan de mededinging; bijvoorbeeld indien de samenwerkende zorgaanbieders geen concurrenten van elkaar zijn (omdat zij bijvoorbeeld verschillende ondersteuning bieden die complementair zijn), dan wel zij individueel niet in staat zijn de opdracht zelfstandig uit te voeren, dan wel indien zij een gezamenlijk marktaandeel hebben van 10% of kleiner, dan wel aangetoond kan worden dat de voordelen van de samenwerking opwegen tegen de nadelen van de mededingingsbeperking.

Voor meer informatie zie bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend:

<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/zorg/samenwerking-in-de-zorg/samenwerking-tussen-aanbieders-van-wmo-zorg>

Voor inschrijven in samenwerking met andere zorgaanbieders:

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2013-9223.html> (zijnde de Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013. Zie in dit verband ook de Handleiding Combinatieovereenkomsten van het ministerie van Economische Zaken van April 2015, publicatienummer 84413).

2.8 Bij Inschrijving in te dienen documenten

De tot de Inschrijving behorende documenten die uiterlijk op het in § 2.4 en § 2.6 genoemde tijdstip ingediend dienen te zijn, betreffen:

- A. Formulier 1 ('Opgave Inschrijvingsvorm') (zie ook § 2.7.1)
- B. Formulier 2 ('Eigen verklaring - UEA') (zie ook § 3.1)
- C. Indien van toepassing, de volmacht(en) als bedoeld in § 2.9. sub 3
- D. Indien van toepassing, de bescheiden en toelichting als bedoeld in het slot van § 3.3.1.
- E. Formulier 3 ('Opgave referenties') (zie ook § 3.3.)
- F. Formulier 4 ('Plan van aanpak - Kwaliteit') (zie ook § 4.1.1)

Het is aan te bevelen om tijdig kennis te nemen van de gevraagde informatie in bovenstaande formulieren en paragrafen. Mochten er onduidelijkheden in staan, dan kunnen er tijdig vragen over worden gesteld die dan via een Nota van inlichtingen zullen worden beantwoord, zie verder § 2.5.1.

2.9 Overige voorwaarden voor Inschrijving

1. Gestanddoeningstermijn

Inschrijver dient zijn Inschrijving ten minste 3 maanden na de uiterste termijn voor Inschrijving gestand te doen. Gedurende deze periode kan de Inschrijver zijn Inschrijving dus niet herroepen. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt tegen de Gunningsbeslissing van een Gebied, stemmen de Inschrijvers die een Inschrijving hebben ingediend voor het betreffende Gebied, reeds hierbij voor alsdan in met een verlengde gestanddoeningstermijn tot 4 weken na de datum waarop de voorzieningenrechter vonnis heeft gewezen. In overige gevallen behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2. Verplichtingen op het Gebied van milieu-, sociaal en arbeidsrecht

Een Inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het Gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door Inschrijving verklaart Inschrijver hiermee rekening te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl.
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat>.
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid> en <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/themas/werk>

3. *Nederlandse taal en rechtsgeldige ondertekening*

Alle bij de Inschrijving in te dienen documenten dienen te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Uitsluitend ingeval die documenten in origineel zijn opgesteld in een andere taal, mogen deze in een andere taal worden verstrekt, mits vergezeld van een door een erkend vertaalbureau opgestelde vertaling in het Nederlands.

Voor zover documenten van de Inschrijving (als bedoeld in § 2.8) voorzien zijn van een ruimte voor ondertekening, dienen die, op straffe van uitsluiting, rechtsgeldig ondertekend te zijn door de rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) van de Inschrijver. De bevoegdheid tot rechtsgeldige ondertekening dient te blijken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Blijkt die bevoegdheid tot vertegenwoordiging daar niet uit, dan dient tevens bij Inschrijving een of meer volmachten te worden gevoegd waaruit die bevoegdheid wel blijkt. Ingeval van Inschrijving als Combinatie zie voor wat betreft rechtsgeldige ondertekening ook nog § 3.1.

4. *Varianten, manipulatie, voorbehouden en algemene voorwaarden*

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Datzelfde geldt voor voorwaardelijke Inschrijvingen, Inschrijvingen waarin voorbehouden worden gemaakt, alsmede voor manipulatieve Inschrijvingen, waarmee onder meer maar niet uitsluitend wordt bedoeld een Inschrijving die op zodanige wijze is ingericht dat daarmee het maximale aantal punten wordt behaald, terwijl de betreffende Inschrijving in essentie niet kan worden beschouwd als de Inschrijving met de beste-prijskwaliteitverhouding (BPKV).

Uitsluitend de Algemene voorwaarden van de Gemeente zijn van toepassing op de Overeenkomst. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Eventuele voorwaarden die op het briefpapier van Inschrijver onmiskenbaar staan voorbedrukt, hebben in deze aanbesteding geen enkele rechtskracht en leidt daarom niet tot uitsluiting. Eventuele vermelding in het begeleidend schrijven en/of inschrijving dat er voorwaarden van Inschrijver van toepassing zijn, kan wel leiden tot uitsluiting van Inschrijver.

5. *Dwingend gebruik format*

Bij deze Beschrijvend document zijn formulieren verstrekt als bijlage die Inschrijvers dienen te gebruiken voor de indiening van hun Inschrijving (zie § 2.8). Deze formulieren zijn bedoeld om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen. De formats dienen als dwingend voorgeschreven format voor indiening van de Inschrijving. Afwijking kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

6. *Minimale kwaliteit*

Een Inschrijving dient op kwaliteit voldoende te scoren. Het gemiddelde beoordelingscijfer voor kwaliteit als geheel dient minimaal 6,00 te bedragen. Als een lager gemiddeld cijfer wordt behaald, betekent dat de Inschrijving niet voldoende kwaliteit biedt en derhalve als een 'onregelmatige' Inschrijving ongeldig wordt verklaard. Berekeningswijze: alle gemiddelde

beoordelingscijfers van de subgunningscriteria opgeteld, gedeeld door het aantal subgunningscriteria, vervolgens af te ronden op 2 decimalen.

7. Akkoordverklaring

Door indiening van een Inschrijving stemt Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure, de Opdracht en met de inhoud van dit Beschrijvend document met bijlagen en gepubliceerde nota's van inlichtingen.

2.10 Beoordeling Inschrijvingen op de minimumeisen en geschiktheidseisen

Eerst wordt beoordeeld of de Inschrijving volledig en geldig is. Indien dit het geval is, dan wordt beoordeeld of een uitsluitingsgrond op Inschrijver van toepassing is en of Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen.

“Volledig” betekent dat alle gevraagde stukken ook daadwerkelijk zijn ingediend op de in dit Beschrijvend document voorgeschreven wijze. De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het recht (niet de plicht) voor ontbrekende informatie aan te laten vullen, dan wel anderszins te laten verduidelijken door de Inschrijver, een en ander voor zover zulks aanbestedingsrechtelijk is toegestaan en het de aanbestedingsprocedure naar het oordeel van de Gemeente niet onredelijk vertraagt.

Onder “geldig” wordt verstaan dat Inschrijvingen tijdig zijn ingediend, rechtsgeldig zijn ondertekend en ook overigens voldoen aan de overige voorwaarden voor Inschrijving. De Gemeente behoudt zich het recht (niet de plicht) voor de Inschrijvers in de gelegenheid te stellen eventuele gebreken te laten herstellen, voor zover zulks aanbestedingsrechtelijk is toegestaan en het de aanbestedingsprocedure naar het oordeel van de Gemeente niet onredelijk vertraagt.

Als de inschrijving volledig en geldig blijkt te zijn, dan wordt beoordeeld of Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Indien ja, dan wordt de kwaliteit beoordeeld. Zie verder § 2.11 en § 4.1.

2.11 Beoordeling Inschrijvingen op de gunningscriteria (kwaliteit)

De Formulieren 4 ('Kwaliteit') zullen in deze fase door de Gemeente worden verstrekt aan de beoordelingscommissie voor een eerste schriftelijke beoordeling conform § 4.1.4.

Alle Inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld op de benoemde subgunningscriteria conform de beschreven beoordelingssystematiek zoals beschreven in Hoofdstuk 4. De stappen van het beoordelingsproces van minimumeisen, geschiktheidseisen en gunningscriteria kunnen parallel worden doorlopen.

De Gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren.

2.12 Mondelinge toelichting op de Inschrijving onderdeel kwaliteit

Na afronding van de eerste beoordelingsronde worden de Inschrijvers uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op hun Inschrijving. Dit is geen presentatie als zelfstandig gunningscriterium, maar dient uitsluitend om onduidelijkheden en anderszins interpretatieverschillen te voorkomen. Voor een nadere beschrijving hierover zie § 4.1.6.

2.13 Bepalen Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)

Na afronding van de mondelinge toelichtingen rondt de beoordelingscommissie de beoordeling, als bedoeld in § 4.1, af en wordt per Gebied de Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) bepaald.

2.14 Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

De Gemeente is voornemens per Gebied de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver wiens Inschrijving op dat Gebied als de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Alvorens tot gunning over te gaan, doet de Gemeente eerst mededeling van de Gunningsbeslissing. Deze zal per Gebied gelijktijdig aan

alle Inschrijvers bekend gemaakt worden via TenderNed. De Gemeente neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.130 Aw in acht.

De Gemeente zal de door Inschrijver verstrekte Inschrijving vertrouwelijk behandelen. De Gemeente wijst er op dat ter motivering van de Gunningsbeslissing wel enige (andere) informatie uit de Inschrijvingen bekend zal worden gemaakt om te voldoen aan de wettelijke verplichting om de kenmerken en relatieve voordelen van de voorgenomen winnende Inschrijving bekend te maken. Informatie waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat dit bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft, zal in beginsel niet worden verstrekt. Bij twijfel hierover kan de Gemeente een concepttekst hierover afstemmen met de voorgenomen winnaar(s).

De Gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. Hieraan kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

Er zal na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een stand-still periode van twintig (20) kalenderdagen in acht worden genomen door de Gemeente, om Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de Gunningsbeslissing de gelegenheid te geven op te komen tegen de Gunningsbeslissing. Deze stand-still periode gaat in op de dag na datum van mededeling van de Gunningsbeslissing op TenderNed.

Iedere Inschrijver die het niet met de Gunningsbeslissing van een Gebied eens is, dient binnen een (rechtsbeschermings)termijn van twintig (20) kalenderdagen na de mededeling van de Gunningsbeslissing met betrekking tot dat Gebied een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden. De Gemeente dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door toezending van een kopie van de dagvaarding naar inkoop@sudwestfryslan.nl.

Inschrijvers die niet tijdig een kort geding aanhangig hebben gemaakt zijn niet-ontvankelijk in hun vorderingen. Zij kunnen dan niet meer opkomen tegen de Gunningsbeslissing. Het staat de Gemeente dan vrij om tot Gunning van de Opdracht van het betreffende Gebied over te gaan. Indien wel tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, zal niet eerder worden overgegaan tot Gunning van de Opdracht voor het betreffende Gebied dan na uitspraak van de voorzieningenrechter.

De Inschrijvers aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht voor de respectievelijke Gebieden te Gunnen, zullen ter gelegenheid van de mededeling van de Gunningsbeslissing verzocht worden om binnen 7 dagen na het verzoek van de Gemeente de bewijsmiddelen als bedoeld in § 3.2, § 3.3.1.1, § 3.3.1.2 en § 3.3.3 in te dienen via TenderNed. De Gemeente behoudt zich het recht voor de bewijsmiddelen voorafgaand aan de mededeling van de Gunningsbeslissing op te vragen en te beoordelen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen voornoemd binnen 5 werkdagen na het daartoe gerichte verzoek van de Gemeente te overleggen.

2.15 Definitieve gunning en implementatie

De Gemeente gaat niet eerder tot gunning van een Gebied over dan nadat de rechtsbeschermingstermijn van 20 dagen is verstreken en een eventueel vonnis in kort geding geen aanleiding geeft om terug te komen op een of meer Gunningsbeslissingen.

Voor Gunning van de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de Inschrijving als op de dag van Gunning voldoen aan de gestelde eisen in het Beschrijvend document, tenzij anders vermeld.

Gunning geschiedt door middel van een separate mededeling via TenderNed en houdt de aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Ondertekening van de overeenkomsten is vervolgens een formaliteit waaraan Opdrachtnemers op eerste verzoek van de Gemeente zullen meewerken.

Na Gunning dienen Opdrachtnemers van de respectievelijke Gebieden de verplichtingen voortvloeiende uit de (door Gunning tot stand gekomen) overeenkomst zodanig (en overeenkomstig de aangeboden kwaliteit op G.3) te implementeren dat op 1 januari 2022, 00:00 uur uitvoering van de Opdracht verzekerd is.

De Gemeente is niet verplicht om een Opdracht te Gunnen. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tussentijds te beëindigen of op te schorten. Met uitzondering van de situatie waarin het tot een Inschrijving is gekomen, dan wel de aanbestedingsprocedure eerst na Nota van Inlichtingen wordt ingetrokken (in welk geval de Gemeente een passende vergoeding zal aanbieden), hebben Inschrijvers op generlei wijze recht op een tegemoetkoming in de door hen gemaakte of te maken kosten, noch aanspraak op schadevergoeding uit welke hoofde dan ook.

2.16 Inschrijfvergoeding

Door de Gemeente worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving.

Hoofdstuk 3 Minimumeisen en geschiktheidseisen

Aan de hand van de onderstaande gegevens wordt de geschiktheid van de Inschrijver vastgesteld. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de gevraagde minimumeisen, behoudt de Gemeente zich, tenzij hieronder uitdrukkelijk anders vermeld, het recht voor de Inschrijving ter zijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen.

3.1 Eigen Verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument - UEA)

De Inschrijver dient met behulp van het bijgevoegde Formulier 2 ('Eigen verklaring - UEA') zijn bedrijfsgegevens aan te leveren (deel II A).

Inschrijver verklaart door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA dat geen van de in het UEA van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, alsmede te voldoen aan de geschiktheidseisen en overige eisen, voor zover omschreven in dit Beschrijvend document en aangevuld c.q. toegelicht in de nota('s) van Inlichtingen. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te zijn (zie daarover nader § 2.9 sub 3). NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria'. Daarmee wordt bedoeld de 'geschiktheidseisen' van § 3.3.

Het voorgaande geldt ook ingeval van Inschrijving als Combinatie, dan wel met een beroep op een of meer Derde(n).

Ingeval van Inschrijving met een beroep op een Derde als bedoeld in § 2.7.4 (om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria als bedoeld in § 3.3), dient Inschrijver dat aan te geven bij Deel IIC van het UEA en dient van iedere Derde waarop een beroep wordt gedaan, een (bij Deel IIA, IIB en IIIA t/m IIIC) ingevuld en (bij Deel VI) rechtsgeldig ondertekend Formulier 2 ('UEA') ingediend te worden bij Inschrijving.

Ingeval van inschrijving in Combinatie dient van elk lid van de Combinatie een volledig en rechtsgeldig ondertekend Formulier 2 ('UEA') ingediend te worden bij Inschrijving en dient ieder lid van de Combinatie bij Deel IIA ('Wijze van deelneming') van het UEA opgave te doen van zijn rol binnen de Combinatie en de identiteit van de overige leden van de Combinatie te vermelden.

Het lid van de Combinatie dat de rol van 'leider' van de combinatie heeft, wordt beschouwd als penvoerder van de Combinatie. De penvoerder is de contactpersoon van de Combinatie voor de Gemeente gedurende de aanbestedingsprocedure en van Opdrachtgever gedurende de uitvoeringsfase en is in die hoedanigheid bevoegd de Combinatie rechtsgeldig te vertegenwoordigen.

Door ondertekening van Formulier 2 ('UEA') welk UEA, zoals gezegd, door ieder lid van de Combinatie dient te worden ingediend bij Inschrijving, verklaart ieder lid van de Combinatie zich met deze vertegenwoordigingsbevoegdheid van de penvoerder namens (de leden van) de Combinatie akkoord. Dit betekent ook dat de overige door de Combinatie bij de inschrijving in te dienen documenten die rechtsgeldig ondertekend moeten worden (Formulieren 1, 3 en 4), ondertekend kunnen worden door uitsluitend de penvoerder.

Van de bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten Onderaannemers (niet zijnde een Derde) hoeft bij Inschrijving geen Eigen Verklaring (UEA) ingediend te worden. Opgave daarvan dient uitsluitend te geschieden met behulp van het in § 2.6.1 bedoelde Formulier 1 ('Opgave inschrijvingsvorm').

3.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van de Eigen Verklaring (UEA) ziet op de uitsluitingsgronden. Deze hebben - kort gezegd - betrekking op de integriteit van de Inschrijver (elk lid van de Combinatie, een Derde en

Onderaannemer). Inschrijver verklaart door het ondertekenen van de Eigen Verklaring dat de in het UEA van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Indien één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de Inschrijver, een lid van de Combinatie of een Derde, volgt uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De Gemeente behoudt zich het recht voor niet tot uitsluiting over te gaan in de gevallen als bedoeld in artikel 2.86a, 2.87a of 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Bewijsstukken - eerst na verzoek van Gemeente

De gevraagde bewijsstukken hoeven **niet** bij Inschrijving al ingeleverd te worden. Uitsluitend de Inschrijvers aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht van een Gebied te Gunnen (Gunningsbeslissing) dienen binnen 5 werkdagen na een daartoe gericht verzoek van de Gemeente de bewijsmiddelen van artikel 2.89 sub 1 t/m 3 Aanbestedingswet 2012 te verstrekken via TenderNed. Het betreffen de navolgende bewijsmiddelen:

- A. Een uittreksel uit het handelsregister, dat op de uiterste termijn voor Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- B. Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), die op de uiterste termijn voor Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- C. Een verklaring van de belastingdienst (dat inschrijver zijn verplichtingen met betrekking tot verschuldigde belastingen en sociale zekerheidspremies te betalen is nagekomen), die op de uiterste termijn voor Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Let op! Voor sommige van overheidswege af te geven bewijsmiddelen geldt een lange aanvraagtermijn. Met de aanvraag van de GVA dient bijvoorbeeld rekening te worden gehouden met een aanvraagtermijn van acht weken.

Voor zover Ingeschreven is als Combinatie geldt het voorgaande voor ieder lid van de Combinatie en dienen binnen de gestelde termijn de bewijsstukken van elk lid van de Combinatie overgelegd te worden via TenderNed. Hetzelfde geldt indien bij Inschrijving een beroep op een of meer Derde(n) is gedaan. Ook daarvan dienen binnen de gestelde termijn de bewijsstukken aangeleverd dienen te worden via TenderNed.

Van de Onderaannemers hoeft bij Inschrijving geen Eigen Verklaring (UEA) ingediend te worden. Op een Onderaannemer mag echter evenmin een uitsluitingsgrond zoals hiervoor bedoeld van toepassing te zijn. De Gemeente behoudt zich het recht voor opgeven Onderaannemers te toetsen op de uitsluitingsgronden en hiertoe een Eigen Verklaring en/of bewijsmiddelen op te vragen. Een Onderaannemer waarop een of meer uitsluitingsgronden van toepassing is, dient vervangen te worden door een Ondernemer waarop geen uitsluitingsgrond van toepassing is. Zie voor vervanging van een Onderaannemer tevens § 2.7.3.

3.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de onderstaande minimeisen wordt de geschiktheid van de Inschrijver beoordeeld. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de gevraagde minimeisen, komt Inschrijver niet voor Gunning van een Opdracht in aanmerking en volgt uitsluiting van verdere deelname.

Voor zover een Combinatie niet zelfstandig kan voldoen aan een of meer geschiktheidseisen en daarvoor en beroep doet op een of meer leden van de Combinatie, dan dient dat te worden opgegeven in Formulier 1 als bedoeld in § 2.7.1. Zie tevens § 2.7.2. Door ondertekening van het UEA door ieder lid van de Combinatie afzonderlijk, verklaart (/verklaren de leden van) de Combinatie, bij gunning te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van het/de desbetreffende lid/leden van de Combinatie voor de werkzaamheden waarvoor bij Inschrijving in Formulier 1 ('Opgave inschrijvingsvorm') een beroep is gedaan.

Voor zover een Inschrijver (al dan niet een Combinatie) niet zelfstandig kan voldoen aan een of meer geschiktheidseisen en daarvoor een beroep doet op een of meer Derden als bedoeld in § 2.7.4, dan dient dat te worden opgegeven bij Deel IIC van het UEA, alsmede in Formulier 1 ('Inschrijving'). Zie ook § 2.7.1 en 3.1. Met indiening van het door de Derde ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart deze Derde dat Inschrijver (ingeval van Gunning van de Opdracht aan Inschrijver) bij de uitvoering van de Opdracht kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze Derde en de Inschrijver deze Derde ook zal inzetten bij de uitvoering van de Opdracht. Indien dit een beroep op de draagkracht van een Derde ten behoeve van de geschiktheidseisen van § 3.3.1 betreft, betekent dit dat die Derde door ondertekening van het UEA aansprakelijkheid aanvaardt jegens Opdrachtgever voor de nakoming van de financiële verplichtingen van Inschrijver voortvloeiende uit de Opdracht.

3.3.1 Financiële en economische draagkracht

Voor een succesvolle uitvoering van de Opdracht is continuïteit van belang. Gedurende de gehele looptijd van de Opdracht dient immers het volledige ondersteuningsaanbod geleverd te worden als bedoeld in hoofdstuk 1.

Daarnaast worden de Transformatiedoelen alleen bereikt als de Opdrachtnemers de volle initiële contractduur kunnen benutten om de beoogde transformatie tot stand te brengen. De Gemeente heeft hierom belang bij Inschrijvers die voldoende zekerheid bieden omtrent de continuïteit van de onderneming van Inschrijver. Om deze reden stelt de Gemeente (voor ieder Gebied) de navolgende cumulatieve minimumeisen met betrekking tot de financiële soliditeit:

De minimumeisen (voor ieder Gebied) gelden voor de jaarrekening 2019 en zijn als volgt:

Ratio / kengetal	Definitie	Minimumwaarde
Solvabiliteit	Eigen vermogen / balanstotaal * 100%	≥ 20%
Weerstandsvermogen	Eigen vermogen / opbrengsten * 100%	≥ 15%
Current ratio	(liquide middelen + vlottende activa) / kortlopende schulden	≥ 1

Bij inschrijving - verklaren bij UEA

Bij Inschrijving kan Inschrijver volstaan met indiening van het rechtsgeldig ondertekende UEA zoals bedoeld in § 3.1. Hiermee verklaart Inschrijver te voldoen aan de hiervoor gestelde minimumeisen.

Eerst na verzoek Gemeente - aantonen met bewijsstukken

De juistheid van de verklaring in het UEA dient door de Inschrijvers die voor Gunning van een Gebied in aanmerking komt te worden aangetoond door middel van de navolgende bewijsstukken. Deze bewijsstukken dienen door Inschrijver te worden verstrekt via TenderNed binnen 5 werkdagen na een daartoe schriftelijk verzoek van de Gemeente:

A. de jaarrekening over 2019, die is voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring;

of:

B. indien inschrijver niet jaarrekeningsplichtig is, de niet-gepubliceerde jaarrekening over 2019, vergezeld van een door een accountant afgegeven beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Bij Inschrijving - Gelijkwaardige zekerheid omtrent de beoogde continuïteit

Zoals in de inleiding van dit criterium toegelicht heeft de Gemeente belang bij voldoende zekerheid omtrent de continuïteit van de onderneming van de Inschrijver gedurende ten minste de initiële contractperiode. Het is daarom dat de Gemeente de hiervoor gestelde cumulatieve minimumeisen heeft gesteld.

Het kan echter voorkomen dat een Inschrijver door bijzondere omstandigheden, om gegronde redenen niet voldoet aan deze cumulatieve minimumeis, terwijl Inschrijver door deze bijzondere omstandigheden wel gelijkwaardige zekerheid kan bieden omtrent de continuïteit die de Gemeente in de inleiding van dit criterium beoogt. Denk bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend aan de situatie waarin een instelling als startpunt een zeer hoge solvabiliteit heeft en besluit om gefundeerde redenen (innovatie in de zorg) externe financiering aan te trekken, terwijl de instelling jaarlijks een voldoende positief (operationeel) resultaat behaalt. Onder deze bijzondere omstandigheden kan dit eveneens een gelijkwaardige zekerheid omtrent de beoogde continuïteit opleveren.

Voor dergelijke bijzondere omstandigheden staat de Gemeente de Inschrijvers toe bij Inschrijving bescheiden inclusief toelichting te verstrekken waaruit zou kunnen blijken dat Inschrijver gelijkwaardige zekerheid omtrent de beoogde continuïteit biedt. De in te dienen bescheiden betreffen in elk geval een gespecificeerde opgaaf van de behaalde ratio's (conform bovengenoemde definities) en de jaarrekening 2019.

De beoordeling op gelijkwaardigheid omtrent de (in de inleiding van dit criterium) beoogde continuïteit van de onderneming van Inschrijver zal de Gemeente om redenen van objectiviteit niet zelf verrichten, maar zich aan het bindend advies van een extern financieel economisch deskundige onderwerpen.

Inschrijvers die gebruik willen maken van deze alternatieve methode om aan te tonen te voldoen aan de minimumeisen met betrekking tot de economische en financiële draagkracht, onderwerpen zich aan dit bindende oordeel van de extern financieel economisch deskundige. Deze deskundige velt zijn oordeel op basis van de door inschrijver bij inschrijving overgelegde bescheiden en toelichting.

De Gemeente geeft inschrijvers in overweging, indien zij reeds bij Inschrijving meer zekerheid wensen omtrent de geldigheid van hun Inschrijving (op dit punt), in plaats van gebruik te maken van deze alternatieve methode van gelijkwaardigheid, een beroep te doen op een Derde zoals bedoeld in § 2.7.4, 3.1 en 3.3. Die derde (die aan de cumulatieve minimumeisen dient te voldoen) aanvaardt, zoals gezegd, aansprakelijkheid voor de nakoming van de financiële verplichtingen van inschrijver op dit punt en staat daarmee in voor de continuïteit van de onderneming van de inschrijver.

3.3.2 Technische bekwaamheid: referentie(s)

Om aan te tonen dat Inschrijver over voldoende ervaring beschikt om de Opdracht in het betreffende Gebied naar behoren te kunnen uitvoeren, dient Inschrijver te voldoen aan de navolgende minimumeisen:

Inschrijver dient (per Gebied waarop wordt ingeschreven) in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de uiterste termijn voor Inschrijving een of meer opdrachten uitgevoerd te hebben, dan wel ten minste twee jaar in uitvoering te hebben:

- Op het gebied van huishoudelijke hulp/Hulp bij de huishouding.
- Met (opgeteld) een minimale opdrachtwaarde per jaar zoals vermeld in onderstaand overzicht:

Bolsward e.o.	Buitengebied	Sneek-Noord	Sneek Zuid
€ 600.000	€ 625.000	€ 500.000	€ 375.000

Hierbij mogen meerdere referentieopdrachten van Inschrijver (en/of de leden van de Combinatie en/of Derden zoals opgegeven in Formulier 1 'Opgave inschrijvingsvorm') bij elkaar opgeteld worden om te voldoen aan de gestelde minimale opdrachtwaarde.

(NB. Ingeval Inschrijver aldus een referentieopdracht van een onderaannemer gebruikt wordt om te voldoen aan deze minimumeisen, dient deze onderaannemer opgevoerd te worden als Derde. Zie daarover § 2.7.4, 3.1 en 3.3)

Bij Inschrijving dient Inschrijver het rechtsgeldig ondertekende UEA zoals bedoeld in § 3.1 in te dienen. Hiermee verklaart Inschrijver te voldoen aan de hiervoor gestelde minimumeisen.

Daarnaast dient Inschrijver **bij Inschrijving** de vereiste referenties op te geven met behulp van het in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen Formulier 3 ('Opgave referenties'). Per Gebied/Perceel waarop wordt ingeschreven dient opgave te worden gedaan van de referenties.

De Gemeente behoudt zich het recht voor de juistheid van de opgegeven referenties te verifiëren bij de referent, alsmede zo nodig daarvoor nadere projectinformatie op te vragen bij de Inschrijvers (die voor gunning van één of meer Gebieden in aanmerking komen). Inschrijvers verlenen hieraan hun medewerking en verstrekken binnen 5 werkdagen na een daartoe gericht verzoek van de Gemeente de gevraagde projectinformatie via TenderNed.

3.3.3 Technische bekwaamheid: kwaliteitsnormen

De Gemeente verlangt van de Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. De Inschrijver dient om die reden te beschikken over één van de volgende certificaten:

- A. een ISO-certificaat 9001:2015 voor zorg en welzijn of de daarvan afgeleide NEN-EN 15224:2017;

overige ISO-certificaten worden niet als vergelijkbaar gezien.

of:

- B. een of meer van de volgende HKZ-certificaten:

- HKZ 144 (VVT), of
- HKZ 143 (kleine organisaties)

overige HKZ certificaten die zien op andere onderwerpen worden niet als vergelijkbaar gezien.

of:

- C. een of meer van de volgende PREZO- certificaten:

- PREZO VV&T 2017,
- PREZO HH

overige PREZO certificaten worden niet als vergelijkbaar gezien.

of:

- D. gelijkwaardige maatregelen.

Een gelijkwaardig kwaliteitssysteem dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten:

1. een kwaliteitshandboek;
2. een kwaliteitsfunctionaris;
3. onafhankelijke audit;

Dit zijn cumulatieve voorwaarden. Een en ander zoals hieronder omschreven.

Een kwaliteitshandboek

Dit handboek dient toe te zien op de werkwijze en processen waarop kwaliteit van de dienstverlening, die ziet op de betreffende dienstverlening uit deze procedure, wordt geborgd. In het handboek dient ten minste te zijn opgenomen:

- Dat de kwaliteitszorg organisatiebreed is verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie.

- De organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot Dienstverlening/ eindproducten en het beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is.
- De aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus.

Het handboek dient te zien op processen die betrekking hebben op een of meer van de ondersteuningsvormen Wmo als bedoeld in § 3.3.2. Een kwaliteitsstatuut of kwaliteitsvisie volstaat niet.

Een kwaliteitsfunctionaris

Er dient een functionaris uit de organisatie expliciet te zijn belast met de taak van kwaliteitsfunctionaris. Dit hoeft geen voltijdfunctie te zijn. Er dient uit documenten te blijken dat de functionaris hiermee is belast. Die aanwijzing kan zien op een persoon of een bepaalde functionaris zonder persoonsvermelding.

Onafhankelijke audit

Jaarlijks dient er een onafhankelijke audit te worden uitgevoerd. De audit moet zijn uitgevoerd door een onafhankelijk instelling die gespecialiseerd is in het uitvoeren van audits op het gebied van kwaliteitszorg. Wanneer uw certificering wordt ingetrokken bent u verplicht dit aan contractmanagement te melden.

Bij inschrijving - verklaren bij UEA

Bij Inschrijving kan Inschrijver volstaan met indiening van het rechtsgeldig ondertekende UEA zoals bedoeld in § 3.1. Hiermee verklaart Inschrijver te voldoen aan de hiervoor gestelde minimumeis.

Eerst na verzoek Gemeente - aantonen met bewijsstukken

De juistheid van de verklaring in het UEA dient door de Inschrijvers die voor Gunning van een Gebied in aanmerking komt binnen 5 werkdagen na een daartoe gericht verzoek van de Gemeente, te worden aangetoond door middel van overlegging van:

- ten minste één van de bij sub A t/m C bedoelde certificaten;

of:

Het bewijs van gelijkwaardige maatregelen als bedoeld bij sub D, bestaande uit ten minste:

- een kwaliteitshandboek; én,
- document(en) waaruit blijkt dat sprake is van een kwaliteitsfunctionaris als hiervoor omschreven (dit kan ook blijken uit het kwaliteitshandboek); én,
- bewijs dat in het jaar voorafgaand aan de uiterste termijn voor inschrijving een onafhankelijk audit heeft plaatsgevonden met positief resultaat.

Let op:

Ingeval van Inschrijving als Combinatie geldt dat ieder lid van de Combinatie dient te voldoen aan de minimumeis op het gebied van kwaliteit zoals hiervoor beschreven. De Opdracht betreft ondersteuning aan inwoners van de Gemeente die op bepaalde gebieden ondersteuning nodig hebben, waarbij in enige mate een afhankelijkheidsrelatie ontstaat met de medewerker(s) van Opdrachtnemer, die in voorkomende gevallen ook thuis komen bij de Cliënten. De Gemeente wenst daarom maximale borging van de naleving van de Overeenkomstverplichtingen in de vorm van een kwaliteitssysteem.

Dat betekent aldus dat binnen 5 werkdagen dagen na een daartoe gericht verzoek van de Gemeente van ieder lid van de Combinatie het bewijs hiertoe dient te worden aangeleverd.

Hoofdstuk 4 Gunningscriteria en beoordelingssystematiek

4.1 Gunningscriterium en wijze van beoordelen

Beoordeling zal plaatsvinden op basis van de economisch meest voordelige inschrijving gelet op de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV). Aangezien de Prijs is vastgesteld door de Gemeente in de vorm van een vast budget (lumpsum) kan er alleen op het onderdeel Kwaliteit worden geconcurrereerd.

Ten behoeve hiervan dienen Inschrijvers per Gebied, met behulp van Formulier 4 ('Kwaliteit') een aanpak aan te bieden op de onderstaande subgunningscriteria, waarbij de voorwaarden/specificaties van de Opdracht blijken uit hoofdstukken 1 en 5 van dit Beschrijvend document, alsmede de overeenkomst in acht genomen dienen te worden. Opdrachtnemer dient, ingeval van Gunning van een Opdracht, de bij Inschrijving aangeboden kwaliteit na te komen.

4.1.1 Subgunningscriteria Kwaliteit

De kwaliteit wordt op de volgende criteria beoordeeld:

	Subgunningscriteria	Wegingsfactor	Maximaal te behalen punten
G.1	Transformatie	45% = beoordelingscijfer x 4,5	45
G.2	Implementatie	25% = beoordelingscijfer x 2,5	25
G.3	Risicobeheersing	20% = beoordelingscijfer x 2	20
G.4	Social Return	10% = beoordelingscijfer x 1	10
Totaal		100%	100

Per (sub)gunningscriterium zijn een aantal beoordelingsaspecten van toepassing, die allen even zwaar meewegen voor de berekening van het gemiddelde rapportcijfer voor een (sub)gunningscriterium:

G.1 De Transformatie

Doel:

De Gemeente heeft met deze aanbesteding het doel een creatieve en professionele Opdrachtnemer te contracteren die gedurende de looptijd van de overeenkomst de in hoofdstuk 1 beschreven en beoogde transformatie tot stand brengt.

Aan Inschrijvers wordt gevraagd te beschrijven op welke wijze de Transformatie tot stand wordt gebracht en hoe de (potentiële) Cliënten daarbij worden betrokken.

Beoordelingsaspecten:

- Beschrijving van de visie, de strategie, de uitvoering en het tijdpad om de Transformatie te kunnen realiseren.
- Vormgeving van de communicatie met (potentiële) Cliënten.
- De wijze waarop de Opdrachtnemer de resultaten van de Opdracht gaat meten en rapporteren op het niveau van de Opdracht (als KPI).

G.2 De Implementatie

Doel:

De Gemeente hecht waarde aan een tijdige en zorgvuldige implementatie van de Opdracht in algemene zin en wel zodanig dat uitvoering van de Opdracht in het Gebied per 1 januari 2022

verzekerd is. Continuïteit in de ondersteuning en een soepele, zorgvuldige overgang van de bestaande Cliënten per 1 januari 2022 is daarbij in het bijzonder van groot belang.

Beoordelingsaspecten:

- De mate waarin met de aanpak van Inschrijver een tijdige en zorgvuldige implementatie van de Opdracht geborgd is.
- Het inrichten van de (administratieve) processen met de Gemeente en de Onderaannemers.
- Vormgeving communicatie met de toegewezen Cliënten.

G.3 Risicobeheersing

Doel:

De uitvoering van de Opdracht brengt risico's met zich mee. De Gemeente wenst een Inschrijver te contracteren die de Opdracht overziet en in dat kader de grootste risico's in beeld heeft en deze adequaat beheerst.

De Inschrijver dient op basis van en met inachtneming van de kaders en randvoorwaarden van de hoofdstukken 1 en 5 van het Beschrijvend document en de overeenkomst, de in zijn ogen drie belangrijkste risico's voortvloeiende uit de uit te voeren Opdracht te beschrijven, inclusief de maatregelen om deze risico's te beheersen.

Beoordelingsaspecten op beheersing van de risico's:

- Inschrijver geeft blijk de meest relevante risico's voor de uitvoering van de Opdracht te onderkennen.
- De mate waarin de beheersingsmaatregelen adequaat zijn en de Opdrachtgever ontzorgen.

G.4 Social Return

Doel:

De Gemeente hecht waarde aan een inclusieve samenleving en daagt Inschrijvers uit een hoger dan het minimale percentage (2%) voor Social Return aan te bieden. De Gemeente is gerechtigd, als het aandeel van het bij Inschrijving aangeboden percentage Social Return niet wordt behaald, het niet behaalde deel in mindering te brengen op het Gebiedsbudget. Er vindt geen terugvordering/inhouding plaats indien het niet halen van het aangeboden percentage niet verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer en daardoor de beoogde inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt niet is bereikt. De bewijslast hiervan berust bij de Opdrachtnemer.

Beoordelingsaspect:

- Extra percentage (het meerdere boven de standaard 2%)
(geen = 0 punten, 1% = 2 punten, 2% = 4 punten, 3% = 6 punten, 4% = 8 punten, 5% of meer = 10 punten).

4.1.2 Inschrijving beoordelen op de subgunningscriteria

Alle Inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld op het benoemde (sub)gunningscriterium conform de beschreven beoordelingssystematiek zoals beschreven in dit Hoofdstuk.

Een Inschrijving dient op kwaliteit een voldoende te scoren. Het gemiddelde beoordelingscijfer voor kwaliteit als geheel dient minimaal 6,00 te bedragen. Als een lager gemiddeld cijfer wordt behaald, betekent dat de Inschrijving niet voldoende kwaliteit biedt en derhalve als een 'onregelmatige' Inschrijving ongeldig wordt verklaard. Berekeningswijze: alle gemiddelde beoordelingscijfers van de subgunningscriteria opgeteld, gedeeld door het aantal subgunningscriteria, vervolgens af te ronden op 2 decimalen.

4.1.3 Beoordeling Inschrijving op gunningscriteria door beoordelingsteam

Bij deze aanbesteding zijn vanuit de Gemeente diverse functionarissen betrokken voor de beoordeling van de Inschrijvingen op het onderdeel Kwaliteit. Het beoogde beoordelingsteam zal

bestaan uit twee beleidsmedewerkers, een Contractmanager, een teamleider, een praktijkbegeleider, een projectleider en een lid van de Wmo-adviesraad. Allen hebben een ruime kennis van en ervaring binnen de Wmo. Het beoordelingsteam wordt gecompleteerd door een senior inkoopadviseur. Deze fungeert als voorzitter van het beoordelingsteam/procesbegeleider en bewaakt het beoordelingsproces.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om een beoogd beoordelingslid te vervangen, als de deelname van dit lid niet mogelijk is, bijvoorbeeld vanwege ziekte. Hij/zij zal dan worden vervangen door een andere beoordelaar met vergelijkbare kwalificaties.

De voorzitter van het beoordelingsteam (senior inkoopadviseur) fungeert als procesbegeleider en beoordeelt zelf niet mee.

Het beoordelingsteam baseert zich bij beoordeling van de kwaliteit op de schriftelijke aanpak zoals door de Inschrijver aangeboden in Formulier 4 ('Kwaliteit') en de mondelinge toelichting daar naderhand op.

Betreffende het gunningscriterium Kwaliteit zullen de beoordelingsaspecten per (sub)gunningscriterium eerst afzonderlijk door de leden van het beoordelingsteam worden beoordeeld. Het beoordelingsteam heeft het recht zich bij te laten staan en/of te laten adviseren door interne en/of externe deskundigen tijdens de gehele uitvoering van deze aanbesteding.

4.1.4 Rapportcijfermethodiek

De beoordeling vindt plaats met een rapportcijfermethodiek, het maximale cijfer per beoordelingsaspect is een 10.

Elke beoordelaar geeft voor elk beoordelingsaspect van een (sub)gunningscriterium een rapportcijfer zoals verderop beschreven in deze paragraaf. Elk beoordelingsaspect weegt even zwaar mee.

Per beoordelingsaspect worden de individuele beoordelingen van de leden van het beoordelingsteam opgeteld en gemiddeld. Vervolgens worden de gemiddelde cijfers voor alle beoordelingsaspecten binnen een gunningscriterium opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelingsaspecten, hetgeen afgerond op 2 decimalen het cijfer oplevert voor het betreffende (sub)gunningscriterium. Het verkregen (gemiddelde) cijfer op een gunningscriterium wordt vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor als bedoeld in (de tabel van) § 4.1.1 en 4.1.8.

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Inschrijving in eerste instantie individueel. In een gezamenlijk overleg (plenaire evaluatie beoordelingsteam) worden de individuele scores besproken en kunnen er desgewenst nog wijzigingen worden doorgevoerd in cijfers.

De volgende rapportcijfers kunnen worden gegeven:

- De leden van het beoordelingsteam kunnen per beoordelingsaspect alleen cijfers in hele punten toekennen in de vorm van een cijfer 0, 2, 4, 6, 8 of 10.
- De beoordeling vindt afzonderlijk en niet op basis van onderling vergelijk van de Inschrijvingen plaats ("absolute beoordeling").
- Er is ruimte voor de beoordelaar om eventueel cijfers te herzien naar aanleiding van de plenaire beoordeling van het beoordelingsteam en/of de mondelinge toelichting van de Inschrijvers.

Cijfer	Omschrijving
0	Geen antwoord op de vraag en/of de informatie ontbreekt.
2	Slecht. Inhoudelijk niet relevant, voldoet geheel niet aan het doel van het criterium. De toelichting geeft onvoldoende informatie.

4	Matig. Meerdere belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. De aanpak draagt matig bij aan het doel van het criterium.
6	Voldoende. Inhoudelijk voldoende beantwoord, maar niet overtuigend. De aanpak draagt voldoende bij aan het doel van het criterium.
8	Goed. Er wordt goed ingegaan op het betreffende beoordelingsaspect en de beschrijving wekt vertrouwen op in een goede uitvoering hiervan. De beschreven aanpak draagt goed bij aan het doel van het criterium.
10	Uitmuntend. Voegt aanzienlijke meerwaarde toe aan hoe Inschrijver invulling geeft aan het beoordelingsaspect. De aanpak draagt uitstekend bij aan het doel van het criterium.

4.1.5 Eerste plenaire evaluatie beoordelingsteam

In deze eerste evaluatieronde wordt geanalyseerd op welke aspecten een bespreking en evaluatie van Inschrijvingen noodzakelijk is. Bijvoorbeeld wegens grote verschillen in toegekende cijfers, en als er onderling vragen/onzekerheden zijn over de aanpak van de Inschrijver, bijvoorbeeld over de motivering voor een cijfer. Naar aanleiding van de argumentuitwisselingen in de plenaire sessie kunnen individuele cijfers desgewenst worden aangepast.

Verder wordt in dit stadium besproken of, en welke onderdelen van de Inschrijving nog toelichting nodig hebben. Deze punten worden genoteerd ten behoeve van de mondelinge toelichting als bedoeld in de navolgende paragraaf.

4.1.6 Mondelinge toelichting op de Inschrijving

Na afronding van de eerste beoordelingsronde worden de Inschrijvers uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op hun Inschrijving. Dit is geen presentatie als zelfstandig gunningscriterium, maar dient uitsluitend om onduidelijkheden en anderszins interpretatieverschillen te voorkomen.

De mondelinge toelichting duurt in beginsel maximaal 1 uur, de duur is afhankelijk van met name het aantal verduidelijkingsvragen die het beoordelingsteam heeft over het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Wanneer een Inschrijver op meerdere Gebieden voor dezelfde Opdracht heeft ingeschreven, dan wordt daarmee in de planning voor zoveel mogelijk rekening gehouden en de toelichting per Gebied zo veel als mogelijk gecombineerd.

Op basis van de door het Beoordelingsteam gestelde vragen kan Opdrachtnemer zijn Inschrijving op de gevraagde punten toelichten. Zoals vermeld betreft het een toelichting om onduidelijkheden en eventuele interpretatieverschillen bij het beoordelingsteam weg te nemen. De bij Inschrijving schriftelijk aangeboden kwaliteit mag hierdoor niet aangevuld of gewijzigd worden. Eventuele wijzigingen en/of aanvullingen worden niet beoordeeld.

Elk lid van het beoordelingsteam kan naar aanleiding van de ontvangen toelichting op de Inschrijving de voorlopige beoordelingscijfers per beoordelingsaspect als bedoeld in § 4.1.4 bijstellen.

De Inschrijvers zullen zo spoedig mogelijk na Inschrijving via TenderNed bericht ontvangen over de definitieve locatie, datum en tijdstip. Mochten de overheidsmaatregelen in het kader van de Covid-19-pandemie, dan wel het protocol hierover van de Gemeente, daartoe nopen, dan zal de mondelinge toelichting plaatsvinden via Microsoft Teams.

4.1.7 Tweede plenaire evaluatie beoordelingsteam

Na de mondelinge toelichtingen wordt in een tweede plenaire sessie elke beoordelaar gevraagd of, hoe hij/zij zijn eerdere beoordelingscijfer(s) wil aanpassen, en zo wat de motivering daarvoor is. Nadat alle beoordelaars deze vraag hebben beantwoord, wordt bekeken of er beoordelingsaspecten zijn waarop grote verschillen zijn in beoordelingscijfers. Naar aanleiding van de argumentuitwisselingen kan elke beoordelaar desgewenst beoordelingscijfers inclusief motivering aanpassen.

4.1.8 Overzicht puntenscores en ranking

Na afronding van de tweede evaluatie-/beoordelingsronde worden de definitieve cijferlijsten van alle beoordelaars door de betrokken inkoopadviseur opgenomen in een overzicht.

Op grond van deze cijferlijsten worden per beoordelingsaspect de cijfers van alle beoordelaars opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars, dit ter verkrijging van het gemiddelde rapportcijfer voor het betreffende beoordelingsaspect. Het (gewogen) gemiddelde van alle beoordelingsaspecten is dan het gemiddelde cijfer voor het betreffende (sub)gunningscriterium. Dat cijfer wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor als bedoeld in de tabel van § 4.1.1.

Voorbeeld:

Stel het maximum aantal punten voor bijvoorbeeld (sub)gunningscriterium 1 is 30, en voor (sub)gunningscriterium 4 is dit 15. De factor is dan 3 resp. 1,5.

4.1.9 Eventuele gelijke totaalscore

Indien blijkt dat er twee of meer Inschrijvers exact dezelfde totaalscore hebben behaald op een Gebied en daarmee gezamenlijk de hoogste score hebben behaald, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op het (sub)gunningscriterium G.2 Transformatie beoordeeld worden als de Inschrijving met de BPKV. Mocht ook hierin geen onderscheid zijn, dan zal er worden geloot tussen de vorenbedoelde Inschrijvers.

Hoofdstuk 5 Programma van Eisen

Het Programma van eisen omvat de uitvoeringseisen. Bij de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer alle eisen na te leven.

Indien Inschrijver zich niet kan vinden in één of meer eisen uit het Programma van Eisen dient Inschrijver dit tijdig te melden, zodat Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen kan berichten of ze de eis(en) handhaaft, aanpast of laat vervallen. Middels het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen uit het Programma van Eisen zoals deze van kracht zijn na de (laatste) Nota van inlichtingen.

Conformiteit, pro-activiteit en samenwerking stimulerend	
1	Opdrachtnemer is per 1 januari 2022 in staat de Ondersteuning te bieden, zoals omschreven in de aanbestedingsdocumentatie en overeenkomstig alle daaraan te stellen en gestelde vereisten.
2	Opdrachtnemer informeert de Cliënt of diens contactpersoon voorafgaande aan de Ondersteuning over algemene zaken, klachtenregeling, medezeggenschap en vertrouwenspersoon indien van toepassing, welke van belang zijn om de rechten van de Cliënt te garanderen en te beschermen.
3	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon in het contact met Gemeente ten tijde van de uitvoering van de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
4	Opdrachtnemer stemt wijze, frequentie en inhoud van communicatie met betrekking tot de implementatie vooraf af met Gemeente. Opdrachtnemer conformeert zich aan de communicatielijn van Gemeente. Opdrachtnemer communiceert actief met Cliënten over de nieuwe werkwijze en doet als zodanig mee met de communicatie van de Gemeente om de overgang naar de nieuwe werkwijze in 2022 goed te begeleiden.
5	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
6	Opdrachtnemer is fysiek, telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende kantooruren.
Wet- en (Gemeentelijke) regelgeving	
7	Opdrachtnemer conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke verordeningen en gemeentelijke beleidskaders en -regels. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Opdrachtnemer daar proactief op.
8	Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en -kaders vanuit de Wmo 2015.
9	De Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening in het kader van deze opdracht uit met ter zake kundig en voldoende gekwalificeerde medewerkers die tenminste worden gehonoreerd overeenkomstig de geldende cao's.

10	De Opdrachtnemer respecteert en geeft invulling aan de Zorgbrede Governance Code.
Dienstverlening	
11	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht Van inwoners met een ondersteuningsvraag HH.
12	Opdrachtnemer voert de toegang en indicatiestelling uit tot de aanvullende ondersteuning HH. Opdrachtnemer hanteert hierbij de wettelijke kaders en beleidskaders van de Gemeente Súdwest-Fryslân. Opdrachtnemer beschikt over voldoende deskundige medewerkers die de toegang uitvoeren.
13	Wanneer een cliënt aangeeft HH te willen bekostigen middels een PGB, verwijst Opdrachtnemer cliënt door naar de Gemeente voor het onderzoek en toetsing van de PGB-vaardigheid en besluitvorming op de ondersteuningsvraag HH.
14	Als bij het onderzoek door de aanbieder blijkt dat andere Wmo-voorzieningen of andere Gemeentelijke voorzieningen naast HH noodzakelijk zijn, dan neemt de Opdrachtnemer contact op met het Gebiedsteam en verwijst de cliënt voor de overige Gemeentelijke (Wmo-) voorzieningen naar het Gebiedsteam.
15	Wanneer Opdrachtnemer signaleert dat er mogelijk ook andere ondersteuning of zorg nodig is dan HH, neemt Opdrachtnemer hierover proactief contact op met de juiste organisatie. Denk bijvoorbeeld aan huisarts of wijkverpleegkundige bij medische problemen of aan de basisondersteuning bij psychosociale problematiek, dit in overleg en met toestemming van de cliënt.
16	Als de aanbieder HH de ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp niet noodzakelijk acht en een negatief indicatie advies afgeeft, dan wordt het negatief advies via beveiligde mail doorgestuurd naar de Gemeente. De aanbieder informeert de inwoner dat het negatieve advies voor besluitvorming wordt doorgestuurd naar de Gemeente.
17	Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding neemt de Opdrachtnemer contact op met de inwoner voor het inplannen van een intakegesprek (huisbezoek/telefonische intake). Binnen 20 werkdagen na ontvangst van de melding moet het intakegesprek daadwerkelijk plaatsvinden. Uiterlijk Binnen 25 werkdagen na ontvangst van de melding van de cliënt wordt het uitvoeringsplan aangeboden aan de Gemeente.
18	De Opdrachtnemer beëindigt het Ondersteuningsaanbod alleen met instemming van de gemeente en uitsluitend in de volgende gevallen : • Als de daarvoor gestelde termijn, in de Beschikking is verlopen. • Als die beschikking is ingetrokken of gewijzigd. • Als de Cliënt overlijdt. • Als de Cliënt verhuist naar een verblijfadres buiten de Gemeente. • Als de Cliënt langer dan 3 maanden wordt opgenomen in een intramurale instelling. • Op verzoek van de Cliënt.
19	Opdrachtnemer maakt bij het bieden van de dienstverlening zoveel mogelijk gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, zijn omgeving of het Voorliggende veld.

20	Opdrachtnemer stimuleert inzet van het eigen netwerk, mantelzorgers, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.
21	Opdrachtnemer levert tijdig en zo efficiënt mogelijk kwalitatief hoogstaande, verantwoorde, Cliëntgerichte, doelmatige, doeltreffende en veilige Ondersteuning. De Ondersteuning sluit aan op het Uitvoeringsplan. De Ondersteuning is gericht op het verbeteren dan wel behouden van zelfredzaamheid en participatie. De Ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt.
22	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van dienstverlening aan Cliënten, zowel met betrekking tot het zo veel mogelijk inzetten van dezelfde medewerker als van de te bieden Ondersteuning. Deze verplichting geldt onverminderd bij ziekte of verlof. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en wettelijk vastgestelde feestdagen geleverd wordt. In overleg met Cliënt kan de frequentie van de Ondersteuning tijdens deze perioden afwijken.
23	Opdrachtnemer levert actief een bijdrage aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gehele keten om ervoor te zorgen dat er niemand tussen wal en schip valt. Opdrachtnemer is (mede) verantwoordelijk voor een solide en sociaal vangnet voor Cliënten.
24	Opdrachtnemer verplicht zich de Ondersteuning te bieden uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van een toewijzingsbericht (301-bericht).
25	Opdrachtnemer kan Ondersteuning aan een Cliënt uitsluitend weigeren of beëindigen indien er ook naar oordeel van de Gemeente gewichtige redenen bestaan, op grond waarvan (voortzetting van) de Ondersteuning in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd. Indien Opdrachtnemer meent dat zich dergelijke redenen voordoen, gaat hij daarover direct in overleg met de Gemeente.
26	Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht indien een Cliënt elders Ondersteuning gaat ontvangen. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders: • Opdrachtnemer werkt voortvarend mee aan een zorgvuldige overdracht. • De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Cliënt en past bij de doelen uit het Uitvoeringsplan. • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen. • Opdrachtnemer blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie.
27	Opdrachtnemer draagt zorg voor goede inhoudelijke afstemming wanneer ook andere partijen betrokken zijn of worden bij de Ondersteuning aan Cliënt.
28	Opdrachtnemer is op de hoogte van de mogelijke voorzieningen vanuit andere wetgeving die voorliggend zijn op inzet vanuit de Wmo 2015, waaronder de Participatiewet, Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet.
29	Cliënten hebben (zo veel als mogelijk) de regie over de Ondersteuning die zij ontvangen. Medewerkers van Opdrachtnemer staan open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de Cliënt met betrekking tot de ondersteuning.
30	Cliënten beschikken zo mogelijk over keuzevrijheid met betrekking tot hun begeleider. Opdrachtnemer biedt Cliënten invloed op de keuze van hun begeleider.
31	Opdrachtnemer evalueert de geleverde ondersteuning op Cliëntniveau regelmatig, conform de afspraken die hierover zijn gemaakt in het Uitvoeringsplan. Opdrachtnemer betreft hierbij betrokken partijen, waaronder de Cliënt en andere formele en informele betrokkenen.

32	Ondersteuning is waar mogelijk en nodig toegesneden op de persoon van de Cliënt. Ondersteuning wordt flexibel ingezet en kan in intensiteit fluctueren naar gelang noodzaak en behoefte van Cliënt.
Kwaliteit en medewerkers	
33	Opdrachtnemer blijft voldoen aan de kwaliteitseisen waaraan deze blijkens zijn Inschrijving voldeed en diende te voldoen en beschikt daartoe in elk geval over geldende en voldoende actuele versies van de stukken, certificaten en bewijzen die hij ten bewijze van die kwaliteit bij de Inschrijving heeft overgelegd. Om te borgen dat de Ondersteuning daadwerkelijk van de afgesproken kwaliteit is en voldoet aan alle daaraan te stellen voorwaarden en vereisten, houdt de Gemeente toezicht op de geleverde kwaliteit van Opdrachtnemer conform de beschrijvingen in de aanbestedingsdocumentatie. Opdrachtnemer is verplicht aan dat toezicht mee te werken en op verzoek van de toezichthoudend ambtenaar gegevens in het kader van diens toezichthoudende taak aan te leveren.
34	Alle medewerkers, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met algemeen profiel 'Personen' of specifiek profiel '45. Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier'. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Opdrachtnemer te zijn afgegeven. De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de vrijwilliger of ervaringsdeskundige voor de Opdrachtnemer activiteiten ging uitvoeren. Na de start als vrijwilliger of ervaringsdeskundige draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat voor de vrijwilliger of ervaringsdeskundige ten minste eenmaal per drie jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen. Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen werken altijd onder de verantwoordelijkheid van een beroepskracht. Indien gebruik wordt gemaakt van ervaringsdeskundigen zonder VOG kan de Opdrachtnemer aantonen dat de veiligheid van Cliënten wordt geborgd.
35	In te zetten zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) worden beschouwd als Onderaannemer waarvoor dezelfde kwaliteitseisen gelden als voor de Opdrachtnemer.
36	Voor de in te zetten Onderaannemers is het verplicht dat zij vanaf uiterlijk 1 januari 2023 voldoen aan de kwaliteitseisen zoals opgenomen in § 3.3.3.
37	De medewerker blijft binnen de grenzen van zijn of haar bekwaamheid en bevoegdheid. De medewerker is in staat te signaleren wanneer hij de grens van zijn eigen bekwaamheid of bevoegdheid bereikt en handelt daar adequaat op. Adequaat handelen betekent in ieder geval het overleggen met of inschakelen van een medewerker met de juiste bekwaamheid en bevoegdheid.
38	De Ondersteuning aan de Cliënt wordt zo veel mogelijk geboden door één vaste medewerker.
39	In het geval van klachten van Cliënten draagt de Opdrachtnemer zorg voor het volgen van de eigen klachtenprocedure. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan deze worden gemeld bij de Gemeente. De Gemeente treedt in overleg met Opdrachtnemer over de klacht. Indien de klacht ook dan niet naar tevredenheid is opgelost, dan staat het de Cliënt vrij om verdere stappen te ondernemen.
40	Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor een effectieve uitvoering van de opdracht. Tevens dienen voldoende medewerkers de Friese taal ten minste passief te beheersen indien dit nodig is voor goede uitvoering van de opdracht.

41	Opdrachtnemer is gehouden te werken met en conform een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling overeenkomstig de wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers worden actief geïnstrueerd over het gebruik van deze meldcode. De meldcode is onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem, dat Opdrachtnemer dient te hanteren.
42	Meldplicht. De Opdrachtnemer is verplicht: - Signalen waarbij het handelen van een Cliënt gevaar voor hem en/of diens omgeving oplevert te melden bij de Gemeente. - Alle calamiteiten en gevallen van seksueel misbruik te melden bij de toezichthoudend ambtenaar. Bij calamiteiten en seksueel misbruik stelt de toezichthoudend ambtenaar altijd direct een onderzoek in naar de Opdrachtnemer. Naar aanleiding van het onderzoek wordt een analyse gedaan naar de oorzaak en de verantwoordelijke(n) hierin. In overleg met betrokkenen worden, indien nodig, Cliënten in veiligheid gesteld volgens de aanpak voorkoming escalatie (AVE) voor gezinnen. Als definitie voor calamiteiten en seksueel misbruik, hanteert de Gemeente dezelfde als de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Hier is een calamiteit een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een Cliënt van de Opdrachtnemer heeft geleid. Met seksueel misbruik wordt hier het seksueel misbruik bedoeld waarbij een Cliënt dan wel medewerker van de Opdrachtnemer is betrokken, uitgezonderd seksueel misbruik van medewerkers onderling. Onder seksueel misbruik wordt in deze definitie verstaan grensoverschrijdend seksueel gedrag waarbij sprake is van lichamelijk, geestelijk of relationeel overwicht. Incidentenregeling. Voor het registreren en het analyseren van incidenten maakt de Opdrachtnemer gebruik van een regeling. Incidenten zijn gebeurtenissen die onbedoeld plaatsvinden tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan een Cliënt hebben geleid, hadden kunnen leiden of (nog) zouden kunnen leiden. Indien nodig worden verbeteracties uitgezet ter voorkoming in de toekomst. De Gemeente werkt momenteel aan een calamiteitenprotocol. Zodra deze is vastgesteld dient de Opdrachtnemer volgens dit protocol calamiteiten te melden. Tot dit calamiteitenprotocol gereed is meldt de Opdrachtnemer iedere calamiteit aan de toezichthoudend ambtenaar. - Indien Opdrachtnemer niet alleen producten aanbiedt en of levert overeenkomstig de Wmo 2015, maar ook overeenkomstig wetgevingen waarbij de landelijke rijksinspecties verantwoordelijk zijn voor het toezicht, werkt de Wmo toezichthouder volgens het landelijke Afsprakenkader en het draaiboek dat hiervoor is opgesteld.
43	Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) landelijke kwaliteitskaders, standaarden, richtlijnen en best practices zo veel als mogelijk en implementeert deze in zijn werkwijze.
44	Opdrachtnemer is in het bezit van en werkt volgens een calamiteitenprotocol. Bij calamiteiten stelt de Opdrachtnemer de toezichthoudend ambtenaar direct op de hoogte.
45	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
46	Opdrachtnemer is verplicht de Gemeente onverwijld in kennis te stellen van ieder onderzoek dat door Rijksinspecties en of door Wmo-toezichthouders wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer is verplicht ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat als gevolg van een onderzoek door een Rijksinspectie of Wmo-toezichthouder is opgesteld onverwijld aan de Gemeente en de Wmo-toezichthouder van de Gemeente te verstrekken.

Informatievoorziening en monitoring	
47	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de landelijke berichtenstandaard iWmo. Verwezen wordt hierbij naar het van toepassing zijnde administratieprotocol. Dit protocol is opgenomen als Bijlage F2.
48	In geval van Onderaanneming is het altijd de Opdrachtnemer die de berichten ontvangt en verstuurt van en naar de Gemeente.
49	Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk Gebied, de Gemeente terstond van die omstandigheden schriftelijk in kennis te stellen.
50	Opdrachtnemer stuurt Gemeente voor 1 juni van het nieuwe kalenderjaar de jaarrekening en het jaarverslag van het voorgaande kalenderjaar toe, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring.
51	Gemeente ontvangt jaarlijks (uiterlijk 1 maart in het opvolgende jaar) een kwaliteitsjaarverslag. Hierin laat de Opdrachtnemer zien wat het voorgaande jaar is gebeurd op het Gebied van kwaliteit en op welke wijze de PDCA cyclus hier is toegepast en welke lering de Opdrachtnemer daaruit trekt. In dit verslag komt minimaal terug: • Het aantal klachten, de gemene deler hierin, de ondernomen acties en de lerende werking hiervan. • Het aantal incidenten en (bijna) ongevallen (ook wel MIC/MIO/FOBO genoemd), aantal calamiteiten, ondernomen acties en de lerende werking hiervan. • Resultaten Cliënt ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan. • Resultaten medewerker ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan. • Behaalde kwaliteitsresultaten. • Kwaliteitsbeleid. • Ingezette deskundigheidsmix, de ervaringen hiermee (ten opzichte van kwaliteit van dienstverlening, aantal klachten, incidenten, etc.). • Deskundigheidsbevordering medewerkers, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers (wat heb je nodig, wat ontbreekt er nog, wat zijn te verwachten trends).
52	Indien Opdrachtnemer zaken signaleert bij partners, Onderaannemers, of andere partijen, die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de Ondersteuning, meldt Opdrachtnemer dit bij de Gemeente.
53	Opdrachtnemer werkt mee aan verbeteringen ten aanzien van informatievoorziening en ICT.
54	De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeente wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van de Gemeente gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
Materiële en inhoudelijke controle	
55	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan eventuele second opinions die de Gemeente door onafhankelijke deskundigen uit laat voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer besproken.

56	Indien Opdrachtnemer een onderaannemer inzet, betaalt Opdrachtnemer aan de onderaannemer een reële prijs in de zin van de AMvB reële prijs Wmo 2015. Op eerste verzoek van de Gemeente dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een specificatie in waarin de door hem betaalde tarieven aan zijn onderaannemer(s)/Derden worden gespecificeerd conform voornoemde AMvB inclusief toelichting.
Social Return	
57	Opdrachtnemer dient uiterlijk 15 oktober 2021 een Plan van aanpak in voor de invulling en nakoming van het door hem bij Inschrijving aangeboden Social Return-percentage. Dit op basis van een format dat de Gemeente beschikbaar stelt.
58	Bij uitvoering registreert de Opdrachtnemer zelf de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting in het door de Gemeente beschikbaar gestelde monitoringssysteem.

Overzicht Bijlagen en Formulieren

Bijlage	A1	Veerkracht in het Sociale Domein - Koersnota (2013)
Bijlage	A2	Evaluatie Sociaal Domein - BMC (juni 2019)
Bijlage	A3	Mantelzorg
Bijlage		Dialogosessies / Marktconsultaties
		Overzicht publicaties op Vooraankondiging op TenderNed kenmerk 276244.
		Zie https://www.tenderned.nl/tenderned-tap/aankondigingen/202669;section=2
Bijlage	C1	Beschrijving toegang Huishoudelijke hulp
Bijlage	C2	Gemeenschapsvoorzieningen SWF
Bijlage	C3	Sociale netwerken in Súdwest-Fryslân
Bijlage	C4	Vrijwilligersactiviteiten en maatschappelijke organisaties - voorbeelden
Bijlage	D1	Overzicht postcodes per gebied
Bijlage	D2	Sociale index Bolsward e.o.
Bijlage	D3	Sociale index Buitengebied
Bijlage	D4	Sociale index Sneek-Noord
Bijlage	D5	Sociale index Sneek-Zuid
Bijlage	E1	HHM-rapport inzake Gebiedsbudgetten
Bijlage	E2	Aanbieders per gebied en na 31-12-2021 doorlopende indicaties
Bijlage	F1	Social Return
Bijlage	F2	Administratieprotocol
Bijlage	G1	Concept Overeenkomst
Bijlage	G2	Concept Regeling verwerking persoonsgegevens
Bijlage	G3	Algemene inkoopwaarden Súdwest-Fryslân
Bijlage	H1	Excel vragenlijst Huishoudelijke hulp
Formulier	1	Opgave inschrijvingsvorm Huishoudelijke hulp
Formulier	2	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
Formulier	3	Opgave referenties
Formulier	4	Plan van aanpak - Kwaliteit