

# Offerteaanvraag

## Medische advisering Wmo e.d.

27 mei 2021

Kenmerk **2020 WI 023**

Versie 1

Definitief

Aanbesteding  
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken  
Gemeente Utrecht  
[inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# Inhoud

|          |                                                      |           |
|----------|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>De opdracht</b>                                   | <b>4</b>  |
| 1.1      | Beknopte opdrachtoomschrijving                       | 4         |
| 1.2      | Achtergrondinformatie bij de opdracht                | 4         |
| 1.3      | Omvang van de opdracht                               | 9         |
| 1.4      | Utrecht: Ruimte voor iedereen                        | 10        |
| 1.4.1    | Speerpunten Duurzaamheid                             | 10        |
| 1.5      | Social return                                        | 11        |
| <br>     |                                                      |           |
| <b>2</b> | <b>De aanbesteding</b>                               | <b>12</b> |
| 2.1      | Doel van de aanbesteding                             | 12        |
| 2.2      | Aanbestedingsprocedure                               | 12        |
| 2.3      | Aanbestedingsvoorwaarden                             | 12        |
| 2.4      | Klachtenregeling                                     | 13        |
| <br>     |                                                      |           |
| <b>3</b> | <b>Uw inschrijving</b>                               | <b>14</b> |
| 3.1      | Informatiefase                                       | 14        |
| 3.1.1    | Vragen over de opdracht                              | 14        |
| 3.1.2    | Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen           | 14        |
| 3.1.3    | Nota van inlichtingen                                | 14        |
| 3.2      | Uw inschrijving indienen                             | 14        |
| <br>     |                                                      |           |
| <b>4</b> | <b>De beoordeling</b>                                | <b>16</b> |
| 4.1      | Beoordelingsteam                                     | 16        |
| 4.2      | Beoordelingsprocedure                                | 16        |
| 4.2.1    | Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden | 16        |
| 4.2.2    | Beoordelen op gunningscriteria                       | 17        |
| 4.2.3    | Berekenen totaalscore                                | 17        |
| 4.2.4    | Afronden oordeel                                     | 18        |
| 4.2.5    | Bekendmaken resultaat van de beoordeling             | 18        |
| 4.2.6    | Twintig dagen wachttijd                              | 18        |
| 4.3      | Procedure van verificatie                            | 18        |
| 4.4      | Definitieve gunning en contractsluiting              | 19        |
| <br>     |                                                      |           |
| <b>5</b> | <b>Uitsluitingsgronden</b>                           | <b>20</b> |
| 5.1.1    | Uniform Europees Aanbestedingsdocument               | 20        |
| 5.2      | Geschiktheidseisen                                   | 20        |
| 5.2.1    | Vakbekwaamheid                                       | 20        |

|          |                                                                                                                                                                   |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6</b> | <b>Programma van eisen</b>                                                                                                                                        | <b>22</b> |
| 1.1      | Eisen aan de aanbestedingsprocedure                                                                                                                               | 22        |
| 1.2      | Eisen algemeen                                                                                                                                                    | 23        |
| 1.3      | Eisen organisatie en personeel                                                                                                                                    | 23        |
| 1.4      | Eisen kwaliteit van de dienstverlening                                                                                                                            | 24        |
| 1.4.1    | <i>Eisen aan de aanmelding</i>                                                                                                                                    | 24        |
| 1.4.2    | <i>Eisen aan onderzoek en advies</i>                                                                                                                              | 25        |
| 1.4.3    | <i>Adviesrapportages</i>                                                                                                                                          | 25        |
| 1.4.4    | <i>Termijnen</i>                                                                                                                                                  | 26        |
| 1.4.5    | <i>Second opinion en incidentele adviezen</i>                                                                                                                     | 26        |
| 1.5      | Eisen aan overleg en communicatie                                                                                                                                 | 26        |
| 1.6      | Eisen aan Privacy (AVG) en klachtenafhandeling                                                                                                                    | 28        |
| 1.7      | Eisen aan duurzaamheid                                                                                                                                            | 29        |
| 1.8      | Commerciële eisen                                                                                                                                                 | 29        |
| 1.9      | Eisen aan indexering en facturatie                                                                                                                                | 29        |
| 1.10     | Juridische eisen                                                                                                                                                  | 30        |
| <br>     |                                                                                                                                                                   |           |
| <b>7</b> | <b>Gunningscriteria</b>                                                                                                                                           | <b>32</b> |
| a.       | Inleiding                                                                                                                                                         | 32        |
| b.       | Beoordeling                                                                                                                                                       | 32        |
| c.       | Gunningscriteria                                                                                                                                                  | 33        |
| <br>     |                                                                                                                                                                   |           |
| <b>8</b> | <b>Documentenlijst - Documenten die behoren bij deze offerteaanvraag, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding -</b> | <b>36</b> |

# 1 De opdracht

## 1.1 Beknopte opdrachtoomschrijving

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) is van plan twee raamovereenkomsten af te sluiten met betrekking tot de medische advisering ter uitvoering van de volgende wetten en regelingen:

- de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo);
- Bijzondere bijstand Kinderopvang, Bijzondere bijstand medische kosten, Sociaal medische indicatie en Individuele studietoelage;
- Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) en de Gehandicapten parkeerplaats (GPP);
- Leerlingenvervoer;
- Wet Inburgering
- De Jeugdwet

De medische adviezen zullen bij de opdrachtnemer worden aangevraagd door de verschillende afdelingen en buurtteams van de gemeente Utrecht, die belast zijn met de uitvoering van bovenvermelde wetten en regelingen. Ook de afdeling Juridische Zaken (hierna: JZ) kan in het kader van bezwaarschriftenprocedures, in sommige gevallen een nieuw medisch advies aanvragen.

De inzet van de medische advisering heeft tot doel te komen tot een juiste bepaling van het recht op de aangevraagde (maatwerk)voorziening of vergoeding.

U schrijft in voor alle medische adviezen inclusief second opinions. Indien Opdrachtgever besluit de opdracht te gunnen zal zij die gunnen aan de inschrijver met de hoogste score. Opdrachtgever zal ook een opdracht gunnen aan de inschrijver met de een na hoogste score. Laatstgenoemde opdracht zal gericht zijn op het uitvoeren van second opinions en op het incidenteel geven van medische adviezen.

De gemeente gunt de opdrachten aan de inschrijvers met de economisch meest voordelige inschrijvingen, gebaseerd op de beste prijs-kwaliteitverhouding. In de publicatie op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) (verder te noemen TenderNed) zijn de verschillende gunningscriteria en hun weging opgenomen.

## 1.2 Achtergrondinformatie bij de opdracht

### ***Dienstverlening***

Onder medisch advies wordt in het kader van deze opdracht verstaan:

Een advies afgegeven door een arts of indicatie-adviseur, waarin hij/zij na verricht onderzoek aangeeft of – en in welke mate - de inwoner op grond van zijn/haar medische beperkingen de aangevraagde

voorziening nodig heeft en hierin zelf onvoldoende kan voorzien. Hierbij wordt antwoord gegeven op de door de medewerker van de gemeente gestelde vragen. De vraagstelling is afhankelijk van het soort medisch advies dat wordt aangevraagd

In onderstaand overzicht wordt aangegeven welk onderscheid opdrachtgever maakt in de verschillende soorten medisch adviezen.

| Soort medisch advies                         | Betreft aanvragen voor (een):                                                                                                                                                                                              | Aangevraagd door                                    |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Wmo voorzieningen                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoersvoorziening,</li> <li>• Hulpmiddel,</li> <li>• Woningaanpassing</li> <li>• Hulp bij de Huishouding (HBH)</li> </ul>                                                       | Wmo-loket<br>Buurtteam (HBH)<br>JZ                  |
| Wmo begeleiding,                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding</li> </ul>                                                                                                                                                            | Buurtteam<br>JZ                                     |
| Wmo MO/BW,                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschermd Wonen</li> <li>• Maatschappelijke opvang</li> </ul>                                                                                                                     | Regionale Toegang<br>JZ                             |
| Bijzondere bijstand en financiële regelingen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijzondere bijstand Kinderopvang</li> <li>• Bijzondere bijstand medische kosten</li> <li>• Sociaal medische indicatie (SMI)</li> <li>• Individuele studietoelage (IST)</li> </ul> | Afdeling Inkomen<br>JZ                              |
| GPP/GPK                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehandicaptenparkeerplaats</li> <li>• Gehandicaptenparkeerkaart</li> </ul>                                                                                                        | Afdeling Vergunningen, toezicht en Handhaving<br>JZ |
| Leerlingenvervoer                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoersvergoeding leerlingen</li> </ul>                                                                                                                                          | Afdeling Leerlingzaken                              |
| WIB                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen voor ontheffing inburgeringsplicht (zie toelichting)</li> </ul>                                                                                                         | Afdeling Statushouders, Unit Werk<br>JZ             |
| Jeugdwet                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divers, veelal in het kader van bezwaar</li> </ul>                                                                                                                                | Afdeling Jeugd,<br>JZ                               |

## Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) biedt maatwerkvoorzieningen voor inwoners, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij. Het verstrekken van maatwerkvoorzieningen is geen doel op zich, maar heeft tot doel dat mensen met een beperking kunnen meedoen in de samenleving. De vraag van de inwoner centraal stellen, laagdrempelige toegang en het bieden van keuzevrijheid zijn daarbij belangrijk. Tegelijkertijd wil de gemeente efficiënt omgaan met beschikbare middelen. Daarom wordt nadrukkelijk ingezet op verstrekking van de adequaat goedkoopste oplossing. De kaders hiervoor zijn vastgelegd in de Wmo verordening, de beleidsregels en het financieel besluit, zie [Nadere regel \(inclusief financieel besluit\)](#) [Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2021 \(overheid.nl\)](#).

Aan de uitvoering ligt een beleidsvisie ten grondslag, zie [Wmo-beleid | Gemeente Utrecht](#). Uitgangspunt van het Utrechtse Wmo-beleid is 'meedoen naar vermogen'. Hiermee bedoelen we twee dingen:

Ten eerste dat inwoners meedoen aan de samenleving. Dat wil zeggen dat zij een opleiding volgen of werken, sociale contacten onderhouden, als vrijwilliger actief zijn, et cetera. Ten tweede dat inwoners hun best doen om zoveel mogelijk zelf hun problemen de baas te worden. In ons Wmo-beleid doen we een beroep op de 'eigen kracht' van mensen en op de kracht van hun sociale netwerk - met de kanttekening dat we altijd ondersteuning zullen bieden aan mensen, die er zelf niet uitkomen.

De afdeling Werk en Inkomen, team Wmo, de regionale toegang en de Buurteams nemen de aanvraag van de inwoner voor een maatwerkvoorziening in behandeling en zijn verantwoordelijk voor de indicering.

#### *Team Wmo (Wmo-loket)*

De inwoner kan voor een vervoersvoorziening, een hulpmiddel of woningaanpassing om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, een aanvraag indienen bij Team Wmo van de gemeente Utrecht, ook wel het Wmo-loket genoemd. Ook voor een aanvraag voor Hulp bij het Huishouden doet de inwoner bij het Wmo-loket een aanvraag.. Echter het brede gesprek (het huisbezoek) wat volgt, voert het buurtteam uit.

#### *Buurteams*

Er zijn 19 buurtteams in Utrecht. Er is een organisatie voor de teams Jeugd en Gezin en er is een organisatie voor de teams Sociaal. Het buurtteam is een team professionals dat is opgeleid om inwoners die het (even) niet zelf redden te ondersteunen. Het gaat hierbij om zowel volwassenen als gezinnen.

Via onder andere huisartsen, woningbouwcorporaties, politie en scholen komen de buurtteamwerkers in contact met inwoners. Maar inwoners kunnen ook zelf aankloppen bij het buurtteam.

Met de meeste hulpvragen kan men terecht bij het [buurtteam](#). Een medewerker van het buurtteam gaat met de inwoner in gesprek en bespreekt samen welke hulp er nodig is en welke stappen iemand zelf al kan zetten. Het buurtteam heeft te maken met een brede doelgroep (GGZ, NAH, LVB, VG, ZG, etc.)

### **Beschermd Wonen/24-uursopvang**

Op grond van de Wmo wordt ook de voorziening 24-uursopvang en beschermd wonen aangeboden.

24-Uursopvang en beschermd wonen zijn bedoeld voor 2 groepen mensen:

- Mensen die niet zelfstandig kunnen wonen door psychiatrische problemen en/of verslaving.
- Dakloze mensen met psychosociale problemen.

De gemeente Utrecht organiseert beschermd wonen en 24-uursopvang voor inwoners van 16 gemeenten. Behalve Utrecht zelf zijn dit: Bunnik, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Wijk bij

Duurstede, Woerden en Zeist. De overheid heeft een doorcentralisatie van Beschermd Wonen voor ogen, waarmee per 1 januari 2022 een start wordt gemaakt. Per 1 januari 2023 komt er een nieuwe financiële verdeling over gemeenten en een zogeheten woonplaatsbeginsel,

Een groep professionele hulpverleners, de zogenoemde 'Regionale Toegang', besluit of iemand in aanmerking komt voor beschermd wonen of 24-uursopvang.

### **Leerlingenvervoer**

Leerlingenvervoer is een vervoersvergoeding voor leerlingen uit het speciaal basisonderwijs en het speciaal voortgezet onderwijs. De vergoeding kan bestaan uit een geldelijke vergoeding en uit het aanbieden van (aangepast) vervoer. Niet alle leerlingen hebben recht op leerlingenvervoer en opdrachtgever zal bij de bepaling van het recht uitgaan van 'zo zelfstandig mogelijk'.

De inzet van de medische advisering heeft tot doel te komen tot een juiste bepaling van het recht op Leerlingenvervoer. De beoordeling van het recht ligt bij Opdrachtgever. Het medische advies is één van de aspecten die in de beoordeling zal worden meegenomen en bevat geen uitspraken over het recht op Leerlingenvervoer. Het beleid ten aanzien van Leerlingenvervoer is vastgelegd in een gemeentelijke verordening. Deze is aan verandering onderhevig en in 2022 zal een nieuwe verordening Leerlingenvervoer worden vastgesteld. Deze nieuwe verordening Leerlingenvervoer vervangt de huidige verordening Leerlingenvervoer 2015.

Voor meer informatie zie [www.utrecht.nl/leerlingenvervoer](http://www.utrecht.nl/leerlingenvervoer).

De medische advisering voor het Leerlingenvervoer betreft doorgaans de ouders of verzorgers. Slechts incidenteel zal de minderjarige leerling voor een medisch advies worden aangemeld. Aanvragen voor een vervoersvergoeding op grond van Leerlingenvervoer worden afgehandeld door de afdeling Leerlingzaken.

### **Gehandicaptenparkeerkaart (GPK)/ gehandicaptenparkeerplaats (GPP)**

Als gehandicapte kan men een Europese gehandicaptenparkeerkaart aanvragen. Daarmee mag een gehandicapte op algemene gehandicaptenparkeerplaatsen parkeren in Nederland. Daarnaast mag de inwoner met een GPK in de gemeente Utrecht gratis parkeren op parkeerplaatsen waar betaald parkeren geldt, mits hij/zij ook een gehandicaptenvergunning heeft. Ook kan men in alle lidstaten van de Europese Unie gebruik maken van de plaatselijke parkeervoorzieningen voor gehandicapten. Op basis van een medisch advies wordt de kaart verstrekt.

Als gehandicapte kan men een individuele gehandicaptenparkeerplaats aanvragen voor woonadres én voor werk- of studieadres binnen de gemeente Utrecht. Op de gehandicaptenparkeerplaats (met het kenteken van de betreffende auto) mag niemand anders parkeren. Voor meer informatie en de regels betreffende aanvraag en verkrijgen van een gehandicaptenparkeerkaart/gehandicaptenparkeerplaats zie [www.utrecht.nl/parkeren](http://www.utrecht.nl/parkeren).

De aanvragen voor een GPK en of GPP worden afgehandeld door de afdeling Vergunningen.

## **Bijzondere bijstand, SMI en IST**

Bijzondere bijstand is een financiële vergoeding voor extra en bijzondere kosten aan inwoners die een laag inkomen hebben en niet over vermogen beschikken. In het kader van deze opdracht valt de medische advisering inzake de Bijzondere bijstand Kinderopvang en Bijzondere bijstand medische kosten.

Met een Sociaal medische indicatie Kinderopvang (hierna: SMI) kunnen gemeenten gezinnen (tijdelijk) ontlasten door een tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang te bieden. Daarbij valt te denken aan situaties waarin een ouder lichamelijk beperkt is of als er sprake is van een sociale crisissituatie binnen een gezin.

De Individuele Studietoelage is een maandelijkse vergoeding aan studenten die als gevolg van een blijvende of langdurige medische beperking niet kunnen werken.

Meestal kan de gemeente de informatie benodigd voor de beoordeling van aanvragen voor bovenvermelde bijstand of vergoedingen om verschillende redenen, bijvoorbeeld privacy, niet zelf rechtstreeks inwinnen bij behandelend artsen of hulpverleners.

De aanvragen Bijzondere bijstand, SMI, en IST worden afgehandeld door de afdeling Inkomen.

## **Wet Inburgering**

De gemeente is verantwoordelijk voor de handhaving van de inburgeringsplicht van alle mensen die vóór 1 januari 2013 de inburgeringsplicht opgelegd hebben gekregen. Op grond van psychische of lichamelijke belemmeringen kan de gemeente aan de betrokken statushouder ontheffing van de inburgeringsplicht verlenen, indien de klachten zo ernstig en langdurig zijn dat hij/zij waarschijnlijk niet binnen 3 jaar het inburgeringsexamen zal kunnen halen. Hiervoor is een onafhankelijk medisch advies noodzakelijk, dat door de gemeente als bindend wordt beschouwd. Het verwachte aantal medisch adviesaanvragen voor deze groep statushouders is laag (zie onder punt 1.3 Omvang van de opdracht) en betreft meestal (herhaal-)verzoeken voor medische ontheffing van de inburgeringsplicht, aangevraagd in verband met een verzoek tot naturalisatie. Voor statushouders die niet onder de bovenvermelde groep vallen, zullen in het kader van deze opdracht geen medische adviezen worden aangevraagd.

Het kabinet gaat het inburgeringsstelsel veranderen. De nieuwe Inburgeringswet zal naar verwachting per 1 januari 2022 worden ingevoerd. Medische advisering ter uitvoering van deze nieuwe wet valt niet onder deze opdracht.

## **De Jeugdwet**

Op grond van de jeugdwet wordt voorzien in zorg en ondersteuning aan kinderen en jongeren onder de 18 jaar met beperkingen, psychische problemen, stoornissen, aandoeningen of opgroei problemen. Wat niet onder de Jeugdwet valt, wordt geregeld vanuit de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg en de Wmo. Jeugdhulp is mogelijk als zorg in natura, maar ook door middel van een Persoonsgebonden budget (PGB).

Aanvragen voor medische advisering ter uitvoering van de Jeugdwet komen niet veel voor. Als een medisch advies wordt aangevraagd, gebeurt dat meestal door de afdeling Juridische Zaken van de gemeente Utrecht in het kader van een bezwaarschrift.

### 1.3 Omvang van de opdracht

---

#### **Gerealiseerde aantallen**

Hieronder treft u een overzicht van het aantal verstrekte medische adviezen. De medische advisering inzake de Jeugdwet viel in deze periode niet binnen de opdracht.

|      | WMO | WMO BT | Bijzondere bijstand | GPP/GPK | Leerlingenvervoer | WIB |
|------|-----|--------|---------------------|---------|-------------------|-----|
| 2017 | 63  | 5      | 16                  | 212     | 16                | 3   |
| 2018 | 264 | 91     | 60                  | 575     | 51                | 11  |
| 2019 | 299 | 122    | 165                 | 635     | 28                | 1   |
| 2020 | 204 | 59     | 191                 | 645     | 58                | 2   |

Hieronder treft u een overzicht van het aantal aangevraagde second opinions

|      |    |
|------|----|
| 2017 | 0  |
| 2018 | 16 |
| 2019 | 17 |
| 2020 | 17 |

#### **Verwachte omvang van de raamovereenkomst**

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de raamovereenkomst medische adviezen af te nemen met een verwachte totale waarde van € 1.043.000,-.

De totale opdrachtwaarde is gebaseerd op de volgende (geprognosticeerde) aantallen **gemiddeld per jaar gedurende een looptijd van 4 jaar**:

| <b>Soort advies</b>                          | <b>Aantal</b> |
|----------------------------------------------|---------------|
| Wmo voorzieningen                            | 300           |
| Wmo begeleiding                              | 120           |
| Bijzondere bijstand en financiële regelingen | 245           |
| GPP/GPK                                      | 670           |
| Leerlingenvervoer                            | 60            |
| WIB                                          | 5             |
| Jeugdwet                                     | 5             |

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal 4 jaar) van de raamovereenkomst second opinions en overige incidentele adviezen af te nemen met een verwachte waarde van € 20.000,-. Aangezien second opinions en overige adviezen incidenteel worden opgevraagd, is het voor opdrachtnemer niet mogelijk hiervoor aantallen te prognosticeren.

De genoemde cijfers en aantallen zijn indicatief en u kunt aan deze hoeveelheden en waarden en geen rechten ontleen. De gemeente kan niet voorspellen hoe de medische adviesaanvragen zich ontwikkelen gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst. Eventuele veranderende wet- en regelgeving kan ook van invloed zijn op de werkelijke omvang van de dienstverlening en de bijbehorende omzet. Mede gelet op de HvJ EU uitspraak van 19 december 2018 (zaak C-216/17) is de gemeente Utrecht voorts gehouden een totale maximale hoeveelheid aan te geven die onder de raamovereenkomst kan worden afgenomen. Voor de raamovereenkomst medische adviezen is dit € 1.600.000,00. Ter voorkoming van misverstanden: deze hoeveelheid zal niet zonder meer worden afgenomen. Op de gemeente Utrecht rust immers geen afnameverplichting. De genoemde maximale hoeveelheid dient enkel om een plafond in te bouwen.

Wel geldt, los van het al dan niet bereiken van de (maximale) looptijd van de raamovereenkomst, dat zodra de genoemde maximale financiële omvang wordt bereikt de raamovereenkomst van rechtswege eindigt en de gemeente de opdracht opnieuw moet aanbesteden.

## **1.4 Utrecht: Ruimte voor iedereen**

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

### **1.4.1 Speerpunten Duurzaamheid**

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen

voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.

- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

## 1.5 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan 100.000,00 euro vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op [www.utrecht.nl/socialreturn](http://www.utrecht.nl/socialreturn) en in het document 'Handleiding Social Return'.

## 2 De aanbesteding

### 2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan 2 inschrijvers. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijvers met de economisch meest voordelige inschrijvingen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

### 2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012 voor sociale en andere specifieke diensten.

Er is gekozen om de opdracht niet in percelen te verdelen. Dit om het aantal contactmomenten en contactpersonen voor de cliënt te beperken. Ook kan op deze wijze beter zicht worden gehouden op het aantal te verstrekken adviezen.

### 2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de

werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.

- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

## 2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

## 3 Uw inschrijving

### Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

### 3.1 Informatiefase

#### 3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

#### 3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

#### 3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

### 3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

### Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Prijsinvulformulier
- Documenten:
  - beschrijving gunningscriterium 1 'Proces en rapportage'
  - beschrijving gunningscriterium 2 'Communicatie en samenwerking met gemeente, buurtteams en externe partijen'
  - beschrijving gunningscriterium 3 'Communicatie met inwoner'

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

## 4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

### 4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal vier leden met expertise op het gebied van medische advisering Wmo etc. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

### 4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

#### 4.2.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

#### Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen.

Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

U bent als inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving.

#### **4.2.2 Beoordelen op gunningscriteria**

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode. De gunningscriteria worden absoluut beoordeeld.

##### **Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria**

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een Plan van Aanpak.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Vervolgens wordt in consensus de definitieve score per inschrijving vastgesteld.

##### **Relatieve beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria**

Een gunningscriterium is kwantitatief als de gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een prijs.

De beoordeling gaat als volgt:

Als een lagere waarde beter wordt beoordeeld dan een hogere waarde (bijvoorbeeld de prijs), dan krijgt de inschrijving met de laagst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 100 \times (\text{laagst aangeboden waarde} \div \text{waarde inschrijving})$$

#### **4.2.3 Berekenen totaalscore**

Na de beoordeling bepaalt de gemeente de totaalscore. Het aantal punten dat het beoordelingsteam per gunningscriterium heeft toegekend, wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het toegekende aantal punten te vermenigvuldigen met de weegfactor van het gunningscriterium.

Nadat de cijfers zijn toegekend en omgerekend naar een puntenscore wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald. Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het

beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

#### **4.2.4 Afronden oordeel**

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 4 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 4 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 4 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium <vul in nummer> van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

#### **4.2.5 Bekendmaken resultaat van de beoordeling**

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

#### **4.2.6 Twintig dagen wachttijd**

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing.

### **4.3 Procedure van verificatie**

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

#### **4.4 Definitieve gunning en contractsluiting**

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

## 5 Uitsluitingsgronden

### 5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden, een Uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

### 5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

#### 5.2.1 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 27 mei 2018. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe bij de aanbestedingsdocumenten. Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

#### Kerncompetentie 1: Ervaring met medische advisering

U beschikt over de volgende competentie:

U heeft in de afgelopen drie jaar bij tenminste één opdrachtgever minimaal 200 medische adviezen met de daarbij behorende adviesrapportages voor vergelijkbare doelgroepen uitgevoerd.

U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen.

## 6 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

### 1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

---

- Eis 1** De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2** Aan de inschrijving zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 3** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4** U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5** De inschrijving is ingericht volgens de in hoofdstuk 2 van de inschrijvingsleidraad opgenomen instructie.
- Eis 6** Opdrachtgever gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendered ([www.tendered.nl](http://www.tendered.nl)) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
- Eis 7** De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
- Eis 8** Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 9** U bent bekend en gaat akkoord met de door Opdrachtgever gehanteerde beoordelingsmethodiek.

- Eis 10** Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
- Eis 11** De inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 12** U gaat er mee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 13** Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

## **1.2 Eisen algemeen**

---

- Eis 14** U schrijft in voor alle medische adviezen inclusief second opinions. Indien Opdrachtgever besluit de opdracht te gunnen zal zij die gunnen aan de inschrijver met de hoogste score. Opdrachtgever zal ook een opdracht gunnen aan de inschrijver met de een na hoogste score. Laatstgenoemde opdracht zal gericht zijn op het uitvoeren van second opinions en op het incidenteel geven van medische adviezen.
- Eis 15** U gaat ermee akkoord, dat indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst andere diensten dan wel afdelingen van Opdrachtgever medische advisering vragen, zij gebruik kunnen maken van deze raamovereenkomst zoals in deze aanbesteding zijn vastgelegd.
- Eis 16** U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft. Aan de in deze offerteaanvraag genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 17** U heeft kennis van de wetten en regelingen zoals vermeld in paragraaf 1.2. van de Offerte aanvraag en conformeert zich aan het beleid dat Opdrachtgever in het kader van genoemde wetten en regelingen voert. U volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving.
- Eis 18** U bent in staat om de medische adviezen te verstrekken zoals vermeld in het overzicht in paragraaf 1.2 van de offerte-aanvraag.

## **1.3 Eisen organisatie en personeel**

---

- Eis 19** Opdrachtnemer handelt conform medische richtlijnen die geldend zijn in de beroepsgroep en de Vereniging Artsen en Volksgezondheid (VAV).
- Eis 20** De door u in te zetten artsen zijn deskundig en staan ingeschreven in het BIG; U kunt daarvan desgevraagd bewijsstukken bij Opdrachtgever overleggen;

- Eis 21** De door u in te zetten indicatie adviseurs zijn deskundig en hebben een relevante opleiding gevolgd en succesvol voltooid. U kunt daarvan desgevraagd bewijsstukken bij Opdrachtgever overleggen.
- Eis 22** De door u voor deze opdracht in te zetten medewerkers zijn in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden. Voor aanvang van de werkzaamheden bent u in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag van alle in te zetten medewerkers.
- Eis 23** De kosten voor (een) verklaring(en) omtrent het gedrag (VOG) zijn voor uw rekening. U gaat hiermee akkoord.
- Eis 24** U bent bereid en in staat om op verzoek van Opdrachtgever een klanttevredenheidsonderzoek en kwaliteitscontrole op de door u afgegeven adviezen te houden. U bespreekt de resultaten met Opdrachtgever. Indien van toepassing worden hierover separate prijsafspraken gemaakt.
- Eis 25** U kunt de producten/diensten uitvoeren zoals vermeld in paragraaf 1.1. van de offerte-aanvraag.

## **1.4 Eisen kwaliteit van de dienstverlening**

---

### **1.4.1 Eisen aan de aanmelding**

- Eis 26** De wijze van aanmelding, inclusief de vraagstelling die de medewerker van de gemeente of het buurtteam bij een adviesaanvraag opstelt, wordt tijdens de opstart per organisatie onderdeel van de gemeente of buurtteam met opdrachtnemer afgestemd. Mogelijke wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving kunnen leiden tot aanpassingen in de werkwijze.
- Eis 27** De medewerker van de gemeente of het buurtteam kan de inwoner aanmelden en de benodigde gegevens daarvoor verstrekken via een systeem dat voldoet aan de vereisten van de AVG;
- Eis 28** De medewerker van de gemeente of het buurtteam kan bij de aanmelding in het systeem aangeven aan welk soort medisch advies behoefte is, welke bijzonderheden er eventueel spelen en - indien van toepassing - op welke van wijze (op locatie, digitaal of door middel van een huisbezoek) het onderzoek plaatsvindt;
- Eis 29** Indien de vraagstelling van de medewerker van de gemeente of het buurtteam bij aanmelding voor de medewerker van opdrachtnemer niet duidelijk is, dan neemt laatstgenoemde binnen 1 werkdag telefonisch contact op met opdrachtnemer om de vraagstelling verder af te stemmen.
- Eis 30** Opdrachtnemer is bereid om, indien nodig, een onafhankelijke tolk in te schakelen. Opdrachtgever bepaalt of opdrachtnemer een tolk, geleverd via de opdrachtgever, in mag zetten voor een bepaalde klant. Indien opdrachtnemer een tolk inzet zonder toestemming van de contactpersoon van opdrachtgever, zijn de kosten voor uw rekening

#### **1.4.2 Eisen aan onderzoek en advies**

- Eis 31** Nadat opdrachtgever het medisch advies conform de overeengekomen procedure heeft opgevraagd, zorgt opdrachtnemer voor de inzet van de juiste deskundige(n), conform het gestelde in de desbetreffende wet- en regelgeving;
- Eis 32** Afhankelijk van het soort medisch advies dat is opgevraagd, neemt opdrachtnemer in het advies op of sprake is van een voorliggende voorziening;
- Eis 33** Afhankelijk van het soort medisch advies waaraan behoefte is, adviseert opdrachtnemer ook over de vorm (tijdelijk of permanent) en de duur van de voorziening en/of begeleiding.
- Eis 34** Het onderzoek naar aanleiding van de medisch adviesaanvraag, kan -afhankelijk van de vraagstelling en medische problematiek- op één van de volgende wijzen plaatsvinden:
- op locatie van opdrachtnemer;
  - tijdens een huisbezoek;
  - via digitale communicatiemiddelen.
- Eis 35** Indien opdrachtgever daarvoor in het aanmeldingsformulier geen voorkeur aangeeft, beoordeelt opdrachtnemer op welke van de in artikel 34 vermelde wijze, het onderzoek plaatsvindt. In overige gevallen, vindt het onderzoek plaats op de wijze zoals door opdrachtgever in het aanmeldingsformulier specifiek is aangegeven.
- Eis 36** De locatie vermeld in Eis 34 valt binnen de gemeentegrenzen van Utrecht, is goed bereikbaar zowel met de auto als met het openbaar vervoer, beschikt over voldoende parkeergelegenheid en is rolstoeltoegankelijk.
- Eis 37** U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever beslist op de aanvraag en uw adviseur adviseert. Dit wordt ook door u duidelijk gemaakt aan de persoon ten aanzien van wie u adviseert.

#### **1.4.3 Adviesrapportages**

- Eis 38** Opdrachtgever voorziet voor de adviesrapportage in een algemeen format, dat per soort medisch advies en in overleg met het betreffend organisatieonderdeel, zodanig wordt aangepast dat bij elke regeling een passend en bruikbaar advies wordt afgegeven.
- Eis 39** Persoonlijke (medische) informatie van de inwoner nodig voor een zorgvuldig onderzoek wordt niet verstrekt in het adviesrapport indien dat niet noodzakelijk is.
- Eis 40** In geval van een adviesaanvraag naar aanleiding van een bezwaar op een eerder genomen besluit moet het advies beoordeeld en ondertekend zijn door een arts.
- Eis 41** U gaat ermee akkoord dat uw arts of indicatie-adviseur telefonisch en/of per mail bereikbaar is voor vragen of overleg met Opdrachtgever.
- Eis 42** U levert het advies, zonder aanvullende kosten, tevens rechtstreeks aan de persoon ten aanzien van wie u adviseert.

#### **1.4.4 Termijnen**

- Eis 43 Binnen 3 werkdagen na aanmelding neemt opdrachtnemer contact op met de inwoner voor het maken van een afspraak.
- Eis 44 Indien de inwoner voor Opdrachtnemer niet bereikbaar is, dan stuurt opdrachtnemer een schriftelijke uitnodiging en informeert de medewerker van de gemeente of het buurtteam daarover.
- Eis 45 Indien de inwoner tweemaal zonder (tijdige) afmelding niet op de afspraak verschijnt, wordt de medisch adviesaanvraag niet verder in behandeling genomen en koppelt opdrachtnemer dit terug aan de medewerker van de gemeente of het buurtteam.
- Eis 46 Opdrachtnemer levert een medisch advies binnen maximaal 20 werkdagen. Medische adviezen levert u binnen 5 werkdagen aan nadat u de inwoner heeft gesproken. Indien u het advies door externe omstandigheden niet kunt opstellen dan overlegt u met de Opdrachtgever.
- Eis 47 De doorlooptijd start op de datum van opdrachtverstrekking door Opdrachtgever en eindigt op de datum van binnenkomst van het advies bij Opdrachtgever.
- Eis 48 U gaat ermee akkoord, dat het niet meewerken van derden, zoals bijvoorbeeld huisartsen, u niet ontslaat van de verantwoordelijkheid een medisch advies uit te brengen. U zult zich maximaal inspannen en levert voor zover mogelijk het advies, in goed overleg met Opdrachtgever.
- Eis 49 Opdrachtgever kan tot en met de laatste dag van de raamovereenkomst een adviesaanvraag opvragen bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord, dat het medisch advies wordt afgerond onder de voorwaarden neergelegd in de raamovereenkomst.

#### **1.4.5 Second opinion en incidentele adviezen**

- Eis 50 Indien de eerste opdrachtnemer niet (tijdig) in staat is (een) medisch advies af te geven of in behandeling te nemen met opgave van reden, zal Opdrachtgever de reeds verstrekte aanvraag dan wel de nieuwe aanvraag voor een medisch advies uitzetten bij de tweede Opdrachtnemer die opdrachtgever bij deze aanbesteding heeft gecontracteerd.
- Eis 51 U gaat ermee akkoord dat indien Opdrachtgever ten behoeve van een besluit met betrekking tot uw medisch advies een second opinion nodig heeft, Opdrachtgever deze betreft van de andere Opdrachtnemer;

### **1.5 Eisen aan overleg en communicatie**

---

- Eis 52 U zorgt voor goede telefonische en digitale bereikbaarheid voor de inwoner en de medewerker van de gemeente of het buurtteam op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
- Eis 53 Indien de medewerker van de gemeente of het buurtteam vragen heeft over het adviesrapport en/of een toelichting daarop wenst, dan is daarover rechtstreeks contact mogelijk met de

deskundige van uw organisatie die het onderzoek heeft verricht dan wel het advies heeft afgegeven.

- Eis 54** Indien de juridisch medewerker van de gemeente in het kader van een bezwaarschriftenprocedure, een toelichting op het medisch advies wenst, dan is daarover rechtstreeks contact mogelijk met de deskundige van uw organisatie die het onderzoek heeft verricht dan wel het advies heeft afgegeven; Dit geldt ook als de inwoner in het kader van de bezwaarschriftenprocedure aanvullende medische informatie heeft verstrekt ter bevestiging van zijn/haar standpunt.
- Eis 55** Indien de inwoner in het kader van een bezwaar, aanvullende medische informatie overlegt waaruit blijkt dat sprake is van gewijzigde (medische) omstandigheden na verstrekking van het advies of dit informatie betreft waarover opdrachtnemer tijdens het medisch onderzoek niet kon beschikken, dan dient de medewerker van de gemeente voor advies hierover een nieuw medisch advies aan te vragen; Als bij de medewerker van de gemeente twijfel bestaat of van voorgaande sprake is, dan kan hij/zij daarover overleg plegen met een vast contactpersoon van uw organisatie;
- Eis 56** U beschikt over een inzichtelijk en gebruikersvriendelijk cliëntvolgsysteem zodat de medewerker van de gemeente of het buurtteam de stand van zaken van de adviesaanvraag kan volgen;
- Eis 57** Indien het medisch advies niet binnen de overeengekomen termijn kan worden afgegeven, informeert u via de mail de betrokken medewerker van de gemeente of het buurtteam daarover en geeft u tevens aan wat de reden van de vertraging is.

In de tweede week na afloop van het kwartaal overlegt u per mail managementinformatie aan de contractmanager van de Opdrachtgever. Daarin neemt u per soort advies in ieder geval op:

- aantal aanvragen van de voorgaande maand;
  - aantal afgeronde adviezen in de voorgaande maand;
  - aantal vertragingsberichten in de voorgaande maand;
  - aantal openstaande aanvragen in de voorgaande maand;
  - aantal openstaande aanvragen en vertragingen gespecificeerd naar overschreden dagen in die maand;
  - aantal klachten en signalen in de voorgaande maand.
- Eis 58** De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen de partijen vastgesteld door Opdrachtgever.
- Eis 59** Opdrachtgever zal op contractniveau per kwartaal overleg voeren over de voortgang van de dienstverlening. U wijst daartoe vaste deelnemers voor aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij Opdrachtgever.
- Eis 60** Per organisatieonderdeel zal een startgesprek worden ingepland en vervolgens een periodiek uitvoeringsoverleg plaatsvinden. De frequentie en de organisatie daarvan zal met de verschillende organisatieonderdelen worden afgestemd.
- Eis 61** U dient medewerking te verlenen aan door de Opdrachtgever mogelijk uit te voeren audits waarmee doelmatigheid en effectiviteit wordt gemeten.

## 1.6 Eisen aan Privacy (AVG) en klachtenafhandeling

---

- Eis 62 In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel opdrachtgever als u zijn in het kader hiervan als verwerkings-verantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever.
- Eis 63 U zult de persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende AVG en van toepassing zijnde bijzondere wetgeving verwerken;
- Eis 64 U zult de persoonsgegevens geheim houden en alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de persoonsgegevens te verzekeren;
- Eis 65 U zult de verplichting tot het voldoen aan de geldende privacy regelgeving en de geheimhouding tevens opleggen aan alle personen die voor haar werkzaam zijn en door hen ingeschakelde derden die toegang krijgen tot de persoonsgegevens;
- Eis 66 U zult in geen geval en op geen enkele wijze persoonsgegevens verstrekken aan derden, tenzij deze verstrekking nodig is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of wanneer u daartoe wettelijk verplicht is;
- Eis 67 U zorgt ervoor dat u uitsluitend die persoonsgegevens te verstrekken die opdrachtgever op grond van de geldende wetgeving mag ontvangen
- Eis 68 U zorgt ervoor dat de persoonsgegevens niet buiten de EER worden verwerkt, tenzij daarvoor passende maatregelen zijn genomen conform de geldende AVG;
- Eis 69 U zult in overeenstemming met de AVG technische en organisatorische maatregelen treffen en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemde beveiliging van de Persoonsgegevens te waarborgen.
- Eis 70 In geval van een datalek waarbij persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst worden verwerkt verloren zijn gegaan of waartoe onbevoegde toegang hebben kunnen krijgen zullen partijen elkaar zo snel mogelijk informeren en in overleg treden over de aanpak en afhandeling van het incident. De aanpak zal geschieden met inachtneming van de op dat moment geldende regelgeving met betrekking tot Dataleken en de meldplicht datalekken;
- Eis 71 Partijen zullen ieder voor zich betrokkenen informeren over de verwerkingen van hun persoonsgegevens, in ieder geval conform artikel 13 en 14 AVG, waarbij partijen betrokkenen tevens zullen informeren over de onderlinge uitwisseling van de persoonsgegevens.
- Eis 72 U overlegt bij definitieve gunning van de opdracht aan Opdrachtgever uw klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
- Eis 73 U stemt in met toetsing van uw klachten- en privacyreglement door Opdrachtgever en voert wijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. Opdrachtgever zal alleen van de partijen met wie zij van plan is om een raamovereenkomst te sluiten, vragen om haar zijn of haar klachten- en privacyreglement ter beoordeling toe te sturen.
- Eis 74 In de afhandeling van de klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig

verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.

## 1.7 Eisen aan duurzaamheid

---

- Eis 75 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. U realiseert een minimale inzet van 5% in de uitvoering van deze opdracht.

## 1.8 Commerciële eisen

---

- Eis 76 De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 77 De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema. U vult het document volledig in.
- Eis 78 Het totaalbedrag van uw aangeboden tarieven is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, no show, huisbezoeken, overhead, reis- en andere kosten.

## 1.9 Eisen aan indexering en facturatie

---

- Eis 79 Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2023 .
- Eis 80 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:  
**(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud \* 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015=100

Periode: kwartaalindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: CBS Dienstenprijsindex(DPI); periode: voorgaande jaar -1, 3<sup>e</sup> kwartaal;

Indexcijfer nieuw: CBS Dienstenprijsindex (DPI); periode: voorgaande jaar, 3<sup>e</sup> kwartaal.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 januari 2023 geldt:

Indexcijfer oud = kwartaal index, 3<sup>e</sup> kwartaal 2021 = 100,8

Indexcijfer nieuw = kwartaal index, 3<sup>e</sup> kwartaal 2022 = 103,1

Indexeringspercentage =  $(103,1 - 100,8) / 100,80 * 100 = 2,28\%$

- Eis 81** Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 82** Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever.
- Eis 83** U stemt in met facturatie en betaling conform artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018 die van toepassing zijn op deze opdracht.

#### **1.10 Juridische eisen**

---

- Eis 84** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van Opdrachtgever zouden zijn;
- Eis 85** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept(raam)overeenkomst;
- Eis 86** U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van 2 jaar en vermoedelijk ingaat op 1 september 2021. De overeenkomst kent een verlengingsoptie van 2 keer een jaar.
- Eis 87** Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.
- Eis 88** Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 89** Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
- Eis 90** U realiseert zich, dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 91** Opdrachtgever bedingt hierbij van Opdrachtnemer het recht om, gedurende een looptijd van 2 jaren (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder de voorwaarden neergelegd in de door Opdrachtgever met Opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst.
- Eis 92** U garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);

- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

## 7 Gunningscriteria

### a. Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijvingen te bepalen worden de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor gehanteerd.

| Gunningscriterium                                                                             | Weegfactor |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Gunningscriterium 1 Proces en rapportage                                                      | 25 %       |
| Gunningscriterium 2 Communicatie en samenwerking met gemeente, buurtteams en externe partijen | 25 %       |
| Gunningscriterium 3 Communicatie met inwoner                                                  | 20 %       |
| Gunningscriterium 4 Prijs                                                                     | 30 %       |

### b. Beoordeling

De beoordeling van de gunningscriteria kwaliteit een tot en met drie, vindt plaats door een beoordelingsteam van minimaal vier deskundige personen. Aan de hand van de door u verstrekte antwoorden/gegevens beoordeelt ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk de ingediende beschrijving per gunningscriterium. Aan de te beoordelen gunningcriteria wordt een kwalificatie toegekend zoals beschreven in onderstaande tabel. In een gezamenlijk overleg bepalen de leden van het beoordelingsteam vervolgens in consensus per gunningscriterium de definitieve kwalificatie. Om de kwalitatieve beoordeling vast te stellen, wordt de verkregen kwalificatie van elk kwaliteitscriterium omgezet naar een score tussen 0 - 100, waarbij voor de kwalificatie 'Goed' de maximale kwaliteitsscore van 100 punten wordt toegekend, 'Niet ingediend' betekent dat er geen sprake is van toekenning van punten.

#### Vormvereisten

Uw beantwoording van het gunningscriterium voldoet aan het toegestane formaat. Als u het maximum van het aangegeven aantal pagina's overschrijdt, beoordeelt de gemeente het deel van uw uitwerking na het genoemde aantal pagina's niet. De beantwoording die u indient voor ieder gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Uw uitwerking moet een los, herkenbaar document zijn, dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als de beantwoording hier niet aan voldoet, dan wordt de score 0 toegekend.

| Kwaliteit | Omschrijving                                                                                                                                    | Score |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Goed      | De uitwerking van het gunningscriterium is volledig uitgewerkt, er zijn geen ontbrekende elementen. Uw beantwoording is SMART beschreven en zij | 100   |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                        | sluit goed aan bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht. Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk goed en toepasselijk antwoord geformuleerd. Uw beantwoording getuigt van inlevingsvermogen, een hoge mate van deskundigheid en geeft veel vertrouwen.                                                                                                                                                                                                       |    |
| <b>Ruim voldoende</b>                  | De uitwerking van het gunningscriterium is bijna volledig uitgewerkt. In uw beantwoording gaat u SMART en/of volledig in op de gestelde beoordelingsaspecten en sluit u ruim voldoende aan bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht. Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u op de meeste aspecten een inhoudelijk ruim voldoende en toepasselijk antwoord geformuleerd. Uw beantwoording is op veel aspecten deskundig bevonden, wat het beoordelingsteam vertrouwen geeft. | 75 |
| <b>Voldoende</b>                       | De beantwoording van het gunningscriterium is voldoende uitgewerkt. In uw beantwoording gaat u niet op alle gestelde beoordelingsaspecten volledig en/ of SMART in. Uw uitwerking sluit voldoende aan bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht. Naar het oordeel van het beoordelingsteam is uw antwoord inhoudelijk voldoende bevonden. Uw beantwoording is niet op alle aspecten deskundig bevonden wat het beoordelingsteam minder vertrouwen geeft.                                | 50 |
| <b>Onvoldoende</b>                     | De uitwerking van het gunningscriterium is onvoldoende uitgewerkt. In uw beantwoording gaat u niet volledig en/of onvoldoende SMART in op de gestelde beoordelingsaspecten. In uw uitwerking sluit u onvoldoende aan bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht. Naar het oordeel van het beoordelingsteam is uw antwoord inhoudelijk onvoldoende bevonden. Uw beantwoording is op alle aspecten onvoldoende deskundig bevonden wat het beoordelingsteam geen vertrouwen geeft.          | 20 |
| <b>Niet beantwoord/<br/>ingediend.</b> | Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0  |

### **c.      Gunningscriteria**

#### **Gunningscriterium 1:**

#### **Proces en rapportage**

Uw inschrijving bevat een beschrijving van het procesverloop van de afhandeling van de aanvragen voor medische advisering door Opdrachtnemer (maximaal 2 pagina's A4 met minimaal lettergrootte 10). Bij uw beschrijving van het procesverloop dient u er rekening mee te houden dat de medische aanvragen worden aangevraagd ter uitvoering van de wetten en regelingen aangegeven in deze offerte-aanvraag onder paragraaf 1.1.

In deze beschrijving geeft u tenminste aan:

- Hoe u bepaalt welke experts u inzet bij een medische adviesaanvraag en hoe u beoordeelt op welke wijze uw onderzoek plaatsvindt (digitaal, op locatie, via huisbezoek) het onderzoek plaatsvindt.
- Op welke wijze waarop de medewerker van de gemeente of het buurtteam over de status van de adviesaanvraag wordt geïnformeerd.
- De manier waarop u borgt dat in het adviesrapport alle relevante vragen worden beantwoord en een duidelijk en bruikbaar advies wordt afgegeven.
- Hoe u het percentage no shows minimaliseert.
- Hoe u de doorlooptijd borgt en zorgt dat termijnen niet worden overschreden.

Uw beschrijving wordt beoordeeld op inhoud, volledigheid, aansluiting bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht, deskundigheid en SMART-beschrijving.

### ***Gunningscriterium 2:***

#### ***Communicatie en samenwerking met gemeente, buurtteams en externe partijen***

Uw inschrijving bevat een beschrijving (maximaal 2 A4 met minimaal lettergrootte 10) van de manier waarop u de samenwerking en communicatie met de verschillende afdelingen van de gemeente Utrecht, buurtteams en externe betrokken partijen gaat vormgeven.

In deze beschrijving geeft u tenminste een toelichting op:

- de manier waarop u als samenwerkingspartner er toe bijdraagt dat de inhoudelijke kennis over de medische adviesaanvragen van de gemeente en buurtteammedewerkers op een hoger niveau wordt gebracht);
- hoe u de samenwerking en afstemming met de opdrachtgever (gemeentelijke organisatieonderdelen en buurtteams) gaat vormgeven en daar invulling aangeeft;
- de wijze waarop de samenwerking met extern partners (artsen, specialisten wijkverpleegkundigen en ergotherapeuten) plaatsvindt en hoe dit bijdraagt aan een snelle en verantwoorde informatie-uitwisseling.

Uw beschrijving wordt beoordeeld op inhoud, volledigheid, aansluiting bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht, deskundigheid en SMART-beschrijving.

### ***Gunningscriterium 3: Communicatie met inwoner***

U beschrijft in maximaal 2 A4 met minimaal lettergrootte 10 op welke wijze de communicatie met de inwoner plaatsvindt.

Daarin geeft u tenminste aan:

- Op welke wijze u informatie verstrekt aan de inwoner;
- Hoe u omgaat met klachten en/of vragen van de inwoner naar aanleiding van een afgegeven advies;
- Op welke wijze u de klanttevredenheid over uw dienstverlening in het algemeen monitort en nastreeft.

Uw beschrijving wordt beoordeeld op inhoud, volledigheid, aansluiting bij de doelgroepen zoals genoemd in deze opdracht, deskundigheid en SMART-beschrijving.

### ***Gunningscriterium 4: Prijs***

Hoe lager uw fictieve totaalprijs zoals opgegeven op het prijsinvulformulier, hoe hoger het aantal punten u scoort op dit gunningscriterium.

## 8 Documentenlijst - Documenten die behoren bij deze offerteaanvraag, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding -

1. Document Aankondiging van de opdracht
2. Document Uniform Europees Aanbestedingsdocument
3. Document Uitvoeringsverklaring onderaannemer
4. Document Prijsinvulformulier
5. Document Opgave referentieopdrachten
6. Document Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht
7. Document Handleiding Social Return
8. Document (Concept)-raamovereenkomst