



Gemeente Aalsmeer

Offerteaanvraag

Openbare Aanbesteding Hulp bij het huishouden voor de gemeente Aalsmeer

I&A- nummer : 2021-0033
Opgesteld door : Jos Rongen
Datum/versie : 30 juli 2021 versie 2.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Begrippen.....	3
1. Inleiding	5
1.1 Algemeen	5
1.2 De Offerteaanvraag.....	5
1.3 Aanbestedende Dienst.....	5
1.4 Omschrijving van de Opdracht.....	5
1.5 Doel van de Aanbesteding.....	7
1.6 Overeenkomst en aanvullend aanbod	7
1.7 Aanvullende Leveringen en Diensten	8
2. Verloop van de Aanbesteding.....	9
2.1 Richtlijn.....	9
2.2 Procedure	9
2.3 Planning	9
2.4 Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding	10
2.4.1 Taal	10
2.4.2 Communicatie met Opdrachtgever	10
2.4.3 Proactief handelen Inschrijvers	10
2.4.4 Nota van Inlichtingen	10
2.4.5 Klachtenafhandeling	11
2.5 Standaardformulieren.....	11
2.6 Aanvullende eisen ten aanzien van Combinaties, Onderaanneming of Holding/dochteronderneming	11
2.6.1 Combinatie van Inschrijvers	12
2.6.2 Onderaanneming	12
2.6.3 Holding/dochteronderneming.....	12
2.6.4 Fusie of overname Gegadigde.....	13
2.7 Indienen Inschrijving	13
2.8 Gestanddoeningstermijn.....	13
2.9 Opening Inschrijvingen.....	13
2.10 Gunning	13
2.11 Voorbehoud	14
2.12 Kostenvergoeding	14
2.13 Wijzigingen	14
2.14 Uitgangspunten	14
2.15 Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning	15
2.16 Toepasselijk recht.....	15
2.17 Conceptovereenkomst.....	15
2.18 Algemene Voorwaarden	15
2.19 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking van de Inschrijving.....	16
2.20 Ongeldige Inschrijvingen	16
2.21 Conformering voorwaarden Offerteaanvraag	16

2.22	Stopzetten	16
3.	Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	17
3.1.	Algemeen	17
3.2	Vormvoorschriften	17
3.2.1	Vormvoorschriften Inschrijving	17
3.2.2	Gegevens over de eigen onderneming	17
3.3	Uitsluitingsgronden	17
3.4	Geschiktheidseisen	18
3.4.1	Beroepsbevoegdheid	18
3.4.2	Financieel-economische draagkracht	18
3.4.3.	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	19
4.	Programma van Eisen	20
4.1	Algemene Eisen	20
4.2	Informatie en communicatie.....	21
4.3	Uitvoering van de dienstverlening	21
4.4	Kwaliteit van de dienstverlening	23
4.5	Signalering	24
4.6	Klachten	24
4.7	Tarieven	25
5.	Gunning en Verificatie.....	26
5.1	Gunning	26
5.2	Verificatie	26
5.3	Ondertekening en Implementatie.....	26
6.	Bijlagen	27
6.1	Bijlagen.....	27
6.2	Invulbijlagen en inschrijfvereisten.....	27

Begrippen

In het navolgende document en de daarbij behorende documenten worden onderstaande begrippen gehanteerd. Deze worden in deze Offerteaanvraag met een hoofdletter beschreven.

Aanbestedende Dienst/Aanbesteder

De gemeente Aalsmeer (ook te noemen "de gemeente").

Aanbesteding

De gehele procedure om tot een Overeenkomst te komen met een Opdrachtnemer.

Aanbestedingsdocumenten

Het totale document, waaronder de Offerteaanvraag ten behoeve van de Gunning, de Nota(s) van Inlichtingen en de conceptovereenkomst en de overige bijlagen waarin de Aanbesteder alle informatie, eisen, wensen, vragen en voorwaarden heeft opgenomen in het kader van de Aanbesteding.

Combinant

De ondernemer die deel uitmaakt van een gezamenlijk(e) Verzoek tot Inschrijving.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van ondernemers.

Gegadigde

Een persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is in deze Opdracht.

Geschiktheidseisen

Criteria die de Aanbestedende Dienst stelt aan Inschrijvers betreffende hun bevoegdheid om een beroepsactiviteit uit te oefenen, hun financiële en economische draagkracht en/of hun technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (artikel 2.90 t/m 2.97 Aanbestedingswet 2012) op grond waarvan de Aanbestedende Dienst Inschrijver kan uitsluiten van deelname aan de procedure.

Gunning

Het toekennen van de Opdracht aan een Inschrijver.

Herziene Documentatie

De documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie". Herziene Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten opzichte van de originele Aanbestedingsdocumenten en bijlagen. Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie" prevaleren boven de Nota's van Inlichtingen.

Hulp

Hulp bij het huishouden in de vorm van Hbh of Hbh+ als beschreven in hoofdstuk 1.

Inschrijver

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Inschrijving uitbrengt aan de Aanbesteder op basis van deze Offerteaanvraag.

Inschrijving

De door Inschrijver op basis van de Offerteaanvraag ingediende Inschrijving, inclusief bijlagen.

Klacht

Een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen van een Klant over gedragingen of de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Klant

Een inwoner ingeschreven bij de gemeente Aalsmeer die volgens indicatie of herindicatie namens het college van burgemeester en wethouders van Aalsmeerrecht heeft op Hulp.

Medewerkers

Personen die de Hulp bij het huishouden uitvoeren bij de Klant. Dit betreft Medewerkers als werknemers in dienst van de Opdrachtnemer, dan wel Medewerkers die werkzaam zijn als Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP-er) en worden ingehuurd door Opdrachtnemer.

Nota van Inlichtingen

Een of meer nota's die van verstrekte inlichtingen zijn opgemaakt. De Nota van Inlichtingen is geanonimiseerd, bindend voor alle Inschrijvers en maakt een integraal onderdeel uit van deze Offerteaanvraag. Indien meerdere Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, gaat een latere nota voor een eerdere nota. Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie" prevaleren boven de Nota's van Inlichtingen.

Offerteaanvraag

Een document, inclusief bijbehorende bijlagen, waarin een behoefte verwoordt staat en welke dient als een uitnodiging aan bedrijven om een Inschrijving in te dienen.

Onderaannemers

Aannemers die de Opdrachtnemer zelf contracteert, die voor de Opdrachtnemer voor deze Overeenkomst komen te werken.

Opdracht

De Opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het uitvoeren van de werkzaamheden die zijn beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Opdrachtgever

De gemeente Aalsmeer

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Opdracht gunt en met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst op basis van de Inschrijving sluit.

Overeenkomst

De bij eventuele Gunning tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst.

Penvoerder

De persoon binnen een Combinatie die de Combinatie rechtsgeldig kan vertegenwoordigen en binden voor verplichtingen betreffende de onderhavige Opdracht en met wie de Opdrachtgever uitsluitend zal communiceren.

Programma van Eisen

Het document waarin de Aanbestedende Dienst de eisen voor de te leveren producten en diensten heeft beschreven. Het Programma van Eisen maakt een integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag en is voor alle Inschrijvers dwingend voorgeschreven.

Standaardformulieren

Formulieren die de Aanbestedende Dienst als bijlage aan deze Offerteaanvraag heeft toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen en de Inschrijvers te bewerkstelligen. De inhoud en het format van de Standaardformulieren is dwingend en er mag op straffe van ongeldigheid niet van worden afgeweken.

Stand still termijn/ Alcateltermijn

Termijn van tenminste 20 dagen waarin de afgewezen Inschrijvers bezwaar kunnen aantekenen tegen de gunningbeslissing.

Uitsluitingsgronden

Omstandigheden die, indien Inschrijver daarin verkeert, leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Verklaringen

De bij de Offerteaanvraag aangeleverde Verklaringen die op verzoek van de Opdrachtgever door de Inschrijver(s) worden aangeleverd.

Werkdagen

Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag behorende bij de openbare Aanbesteding voor Hulp bij het huishouden voor de gemeente Aalsmeer. Bij deze Aanbesteding is de gemeente Aalsmeer de Aanbestedende Dienst.

Naam: gemeente Aalsmeer
Adres: Raadhuisplein 1
1431 EH Aalsmeer
Postadres: Postbus 253
1430 AG Aalsmeer
Telefoon: 0297-387575

1.2 De Offerteaanvraag

In de Offerteaanvraag wordt achtereenvolgens ingegaan op:

Hoofdstuk 1: Een korte schets van de Aanbestedende Dienst, aanleiding en doel van de Aanbesteding.
Hoofdstuk 2: Verloop van de Aanbesteding
Hoofdstuk 3: Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
Hoofdstuk 4: Programma van Eisen (PvE)
Hoofdstuk 5: Verificatie en Gunning
Hoofdstuk 6: Bijlagen

Invulbijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Invulbijlage 2: Tarieven
Invulbijlage 3: Verklaring Combinatie (indien van toepassing)
Invulbijlage 4: Verklaring Onderaanneming (indien van toepassing)
Invulbijlage 5: Verklaring Holding (indien van toepassing)
Invulbijlage 6: Referentie

Bijlage 1: Conceptovereenkomst
Bijlage 2: Klachtenregeling Aanbesteden gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
Bijlage 3: ARVODI-inkoopvoorwaarden 2018 van de Rijksoverheid
Bijlage 4: Toepassing Social Return on Investment
Bijlage 5: Privacy Convenant
Bijlage 6: Proces van Herindicatie
Bijlage 7: Aandachtspunten voor het signaleren op verschillende leefgebieden van de Zelfredzaamheidsmatrix

1.3 Aanbestedende Dienst

Sinds 1 januari 2013 is Aalsmeer ambtelijk gefuseerd met de gemeente Amstelveen. De samenwerking is overeengekomen in een centrumregeling ambtelijke samenwerking en een Dienstverleningshandvest Aalsmeer-Amstelveen. Deze Aanbesteding vindt echter alleen plaats voor de gemeente Aalsmeer.

Voor meer informatie over de gemeente Aalsmeer wordt verwezen naar de website www.aalsmeer.nl.

1.4 Omschrijving van de Opdracht

Met deze Aanbesteding beoogt de gemeente uitvoering te geven aan de verstrekking van Hulp bij het huishouden in het kader van de Wmo 2015. Hulp wordt verstrekt als iemand door een beperking of een handicap problemen ondervindt bij het voeren van een huishouding.

Deze Aanbesteding heeft betrekking op de door de gemeente te leveren voorziening in natura.

In deze Offerteaanvraag wordt onder de verschillende vormen van Hbh het volgende verstaan:

- **Hbh: huishoudelijke werkzaamheden gericht op zelfredzaamheid van de Klant:**

Klant heeft ondersteuning nodig bij huishoudelijke werkzaamheden omdat Klant dit vanwege zijn (lichamelijke of psychische) beperkingen (tijdelijk) niet meer zelf kan doen. Er wordt verondersteld dat de Klant in staat is tot (een redelijke mate van) zelfregie over de planning van de activiteiten. Hbh omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een aandoening of beperking die het zelfstandig kunnen uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden beperkt. Daarnaast is er aandacht voor signalen op de leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix en de Meldcode huiselijk geweld en mishandeling. Dergelijke signalen worden (in principe) besproken met de Klant, doorgegeven binnen uw eigen organisatie en er wordt actie ondernomen daar waar nodig. Wanneer het gaat om de signalen met betrekking tot de Meldcode wordt de betreffende procedure gevolgd.

Klant kan voor deze werkzaamheden geen ondersteuning vinden vanuit zijn netwerk en voor deze werkzaamheden is inzet van vrijwilligers of een algemene/voorliggende voorziening niet mogelijk.

Voor de Hbh gaat het onder meer om de volgende werkzaamheden:

- licht huishoudelijke taken: kamers opruimen, afstoffen, afwas e.d.;
- zware huishoudelijke taken: stofzuigen, dweilen, wc/badkamer reinigen e.d.;
- kleding/linnengoed wassen, 'de was doen';
- huishoudelijke spullen op orde houden (kleding, apparaten, etc.);
- maaltijden bereiden: broodmaaltijd en/of warme maaltijd;
- lichte ondersteuning bij het voeren van regie en aanhouden van structuur;
- signaleren van bijzonderheden op de leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix (zie Bijlage 7);
- uitvoeren van huishoudelijke taken die eens per maand, kwartaal of half jaar plaats moeten vinden zoals koelkast nakijken op producten over houdbaarheidsdatum, koelkast en kasten schoonmaken, vriezer ontdooien, radiatoren schoonmaken, gordijnen wassen e.d.
- eventueel: boodschappen doen.

- **Hbh+: huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met de organisatie van het huishouden en signalering**

Klant heeft ondersteuning nodig bij het organiseren van de huishoudelijke werkzaamheden vanwege gebrek aan eigen regie. Hbh+ is gericht op overname van de huishoudelijke taken, Hulp bij het organiseren van het huishouden en instructie en voorlichting die direct verbonden zijn met de huishoudelijke activiteiten. Tevens is Hbh+ gericht op het signaleren van onveilige situaties en knelpunten in het huishouden en eventuele veranderingen in de wijze waarop de Klant in staat is tot het voeren van zijn eigen huishouden (zoals bedorven eten in de koelkast, niet opengemaakte post, verwaarlozing, etc.). Daarnaast is er aandacht voor signalen met betrekking tot huiselijk geweld en mishandeling. Dergelijke signalen worden (in principe) besproken met de Klant, doorgegeven binnen uw eigen organisatie en er wordt actie ondernomen daar waar nodig. Wanneer het gaat om de signalen met betrekking tot de Meldcode huishoudelijk geweld en mishandeling wordt betreffende procedure gevolgd.

Klant kan voor de Hbh+ werkzaamheden geen ondersteuning vinden vanuit zijn netwerk en voor deze werkzaamheden is inzet van vrijwilligers of een algemene /voorliggende voorziening niet mogelijk.

Voor de Hbh+ geldt aanvullend op de werkzaamheden van Hbh onder meer de volgende activiteiten:

- boodschappen voor het dagelijks leven doen;
- anderen (waaronder in het huishouden aanwezige kinderen) in huishouden helpen met zelfverzorging;
- anderen (waaronder in het huishouden aanwezige kinderen) in huishouden helpen met bereiden van de maaltijd;
- dagelijkse organisatie en advies op het voeren van het huishouden (bijv. lichte administratieve werkzaamheden);
- instructie gericht op het voeren van een huishouden (bijv. dagelijkse routine);

- voorlichting gericht op het voeren van een huishouden (bijv. hygiëne).

Bovenstaande indeling betreft geen limitatieve opsomming, maar is een indicatie op hoofdlijnen van de mogelijke werkzaamheden. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De tot de uitvoering gerekende onderdelen kunnen per Klant variëren en worden op de indicatie aangegeven. Indien, binnen de gestelde indicatie, de zorgvraag van een Klant wijzigt, blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een correcte invulling van de noodzakelijke Hulp. Het bieden van andere categorieën Hulp als gevolg van een verandering van de indicatie vereist toestemming van de Opdrachtgever.

In onderstaande tabel worden de gegevens over het jaar 2019¹ verstrekt.

Gemeente Aalsmeer	Hbh		Hbh +	
	Aantal Klanten	Aantal uren	Aantal Klanten	Aantal uren
	596	43.309,30	53	3.919,50

De hierboven weergegeven aantallen dienen slechts ter indicatie. Er kunnen geen nadere rechten aan ontleend worden.

1.5 Doel van de Aanbesteding

De Aanbestedende Dienst is voornemens meerdere langdurige Overeenkomsten te sluiten met Opdrachtnemers met betrekking tot het leveren van Hulp bij het huishouden in de gemeente Aalsmeer.

Om dit te realiseren voert de Aanbestedende Dienst bij deze inkoop een openbare procedure uit voor Sociale en Andere Specifieke diensten zoals beschreven in de Aanbestedingswet 2012. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd. De geschatte inkoopwaarde van deze Opdracht bedraagt ca. € 7.360.000,00.

Iedere Inschrijver die voldoet aan de gestelde voorwaarden, de selectie-eisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen zoals beschreven in het PvE in hoofdstuk 4 van dit inkoopdocument (inclusief bijlagen) komt in aanmerking voor een Overeenkomst.

Deze Aanbesteding kent geen perceelindeling. De Opdracht heeft betrekking op het leveren van Hulp bij het huishouden in de gemeente Aalsmeer. Aangezien de Aanbesteding enkel betrekking heeft op Hulp bij het huishouden voor de gemeente Aalsmeer is er geen sprake van onnodig samenvoegen.

1.6 Overeenkomst en aanvullend aanbod

Opdrachtgever wil graag Overeenkomsten afsluiten voor de duur van drie (3) jaar met één (1) optionele verlengingen van één (1) jaar. Uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden.

Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de afgesloten Overeenkomsten eenzijdig te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van drie jaar. Wijziging van de Overeenkomst door Opdrachtgever is alleen mogelijk na instemming door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de optie tot verlenging of beëindiging, wordt Opdrachtnemer uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de einddatum hierover in kennis gesteld. Iedere Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorzien in een passend aanbod gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

¹ De cijfers van 2020 geven een vertekend beeld door Covid-19.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de Overeenkomsten nieuwe aanbieders te contracteren. Dat past in het beleid van de gemeente om onze Klanten een zo groot mogelijk keuzeaanbod van aanbieders voor te leggen.

Nieuwe Opdrachtnemers kunnen gedurende de contractperiode toetreden. Als een nieuwe Opdrachtnemer mee wil doen kan deze zich per e-mail melden bij Contractbeheer van het Sociaal Domein van de gemeente (contractbeheerwmo@amstelveen.nl). Indien de nieuwe Opdrachtnemer voldoet aan de selectiecriteria en onvoorwaardelijk akkoord gaat met de gestelde eisen in de Offerteaanvraag kan deze instromen per 1 januari of 1 juli van een kalenderjaar.² Wanneer een nieuwe Inschrijving wordt afgewezen kan de Inschrijver weer trachten in te stromen zes maanden na datum afwijzing. De eerste mogelijkheid derhalve tot toetreding na de aanbestedingsprocedure is 1 juli 2022.

In bijlage 1 is de conceptovereenkomst toegevoegd. Deze omvat de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Opdracht zoals beschreven in deze Aanbesteding. De Overeenkomsten die worden afgesloten gaan in per 1 januari 2022. Einddatum van de Overeenkomsten van nieuwe Opdrachtnemers die inschrijven na het inkooptraject is gelijk aan de Overeenkomsten vanuit het inkooptraject.

1.7 Aanvullende Leveringen en Diensten

Indien de Aanbestedende Dienst gedurende de duur van Overeenkomst besluit om aanvullende Leveringen en/of Diensten aan te schaffen dan kunnen deze uitbreidingen onderdeel gaan uitmaken van een of meerdere van de naar aanleiding van deze Aanbesteding te sluiten Overeenkomsten.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich echter het recht voor om deze eventuele aanvullende Leveringen en/of Diensten buiten deze Overeenkomst te laten en daarom door een derde te laten uitvoeren.

² Verwerkingstijd van een nieuwe Inschrijving bedraagt minimaal 2 maanden.

2. Verloop van de Aanbesteding

2.1 Richtlijn

Deze Offerteaanvraag is opgesteld met inachtneming van de beginselen die voortvloeien uit de Aanbestedingswet 2012, te weten:

- Non-discriminatie;
- Transparantie;
- Objectiviteit;
- Proportionaliteit.

2.2 Procedure

De aanbestedingsprocedure is een openbare procedure ten behoeve van de inkoop van Sociale en Andere Specifieke diensten zoals beschreven in de Aanbestedingswet 2012. Deze procedure kent een verlicht regime waar minder eisen gelden dan bij gewone diensten waarop de standaardregels van Europese Aanbestedingen van toepassing zijn. De Opdrachtgever mag de procedure vormvrij inrichten. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd.

2.3 Planning³

In onderstaande tabel is de planning weergegeven, voor de meest actuele planning wordt verwezen naar TenderNed:

Fases/Mijlpalen van de aanbestedingsprocedure	Datum/week	Tijdstip
Publicatiedatum	2 augustus 2021	
<u>Nota van Inlichtingen:</u> - indienen van vragen (via TenderNed) - beantwoording van vragen (ronde 1) - indienen van vragen over de gegeven antwoorden ronde 1 - beantwoording van vragen (ronde 2)	Uiterlijk tot: 20 augustus 2021 31 augustus 2021 9 september 2021 20 september 2021	Vóór 10:00 uur Vóór 10:00 uur
Indienen Inschrijving uiterlijk tot	4 oktober 2021	Vóór 10:00 uur
Opening Kluis met Inschrijvingen	4 oktober 2021	
Beoordelen Inschrijvingen op Voorwaarden en Selectie-eisen	Week 40 2021	
Verzending gunningsbeslissing	< 15 oktober 2021	
Standstill termijn / Verificatiefase	< 5 november 2021	

³ Aan de planning hierboven beschreven, alsook aan hierna genoemde data, kunnen geen rechten ontleend worden. Bij aanzienlijke vertraging in bovenstaande planning zal de Opdrachtgever de Inschrijvers hier zelf tijdig over berichten. De Aanbestedende Dienst kan de planning wijzigen. Inschrijvers worden daarover tijdig bericht.

Ondertekenen Overeenkomst	November 2021	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2022	

U dient na de sluitingsdatum van de Offerteperiode tot aan de streefdatum van de definitieve Gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke u binnen 3 Werkdagen na verzending dient te beantwoorden. Geen of onvoldoende beantwoording kan (alsnog) leiden tot ongeldigverklaring.

2.4 Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding

2.4.1 Taal

Zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zal de correspondentie met de Aanbestedende Dienst worden gevoerd in de Nederlandse taal. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

2.4.2 Communicatie met Opdrachtgever

Voor deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een inkoopteam dat gezamenlijk de Offerteaanvraag heeft samengesteld.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze Aanbesteding moeten altijd via TenderNed gesteld worden.

Het is Inschrijvers verboden, op straffe van uitsluiting, contact te zoeken met leden van het inkoopteamteam en/of andere medewerkers van de Aanbestedende Dienst, dan wel op een andere wijze dan in deze paragraaf benoemd, om informatie in te winnen over deze Aanbesteding.

2.4.3 Proactief handelen Inschrijvers

Deze Offerteaanvraag (inclusief bijlagen) is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de laatste dag van de gelegenheid tot het stellen van vragen c.q. verzoek om inlichtingen, de Aanbestedende Dienst hiervan op de hoogte te stellen.

Indien een Gegadigde niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende Dienst aldus heeft geattendeerd, is die Gegadigde niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid anderszins.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van eventuele opmerkingen de inhoud van deze Offerteaanvraag aan te passen. Dit met toepassing van een eventuele verlenging van termijnen en correctie van de aankondiging van deze Aanbesteding.

2.4.4 Nota van Inlichtingen

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om eventuele vragen, opmerkingen en bezwaren naar aanleiding van de Offerteaanvraag, de daarbij behorende Standaardformulieren en andere bijlagen in te dienen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

1. Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld.
2. De vragen dienen uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum voor 10:00 uur ingediend te zijn. Vragen, of opmerkingen, of bezwaren die op een later moment worden ontvangen, zullen niet meer in behandeling worden genomen, tenzij die, naar het uitsluitende oordeel van de Aanbestedende Dienst, noodzakelijk zijn voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.
3. De vragen worden uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum in een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.
4. Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld om daarna in een tweede ronde vragen te stellen over de eerste Nota van Inlichtingen.

Bezwaren, opmerkingen en tekstvoorstellen betreffende de conceptovereenkomst en/of de ARVODI-inkoopvoorwaarden 2018 van de Rijksoverheid dienen meegenomen te worden met de

vragen die beantwoord zullen worden in de Nota van Inlichtingen.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de Aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'individueel behandelen' aan. De Aanbestedende Dienst bepaalt welke vragen voor alle geïnteresseerden gepubliceerd worden. In sommige gevallen zal de Aanbestedende Dienst uw vraag corrigeren mocht zij de vraag openbaar publiceren.

U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor vragen en opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te beantwoorden wanneer beantwoording een schending van de aanbestedingsrichtlijnen zou betekenen.

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.4.5 Klachtenafhandeling

Conform de Klachtenregeling Aanbesteden (zie bijlage 2) is er voor de Inschrijver en de overige belanghebbende(n) de mogelijkheid om zowel in de aanbestedingsfase als de gunningsfase een Klacht in te dienen. Een eventuele Klacht kan uitsluitend betrekking hebben op de inhoud en/of procedure van de betreffende Aanbesteding. Een eventuele Klacht dient gemotiveerd te zijn.

Hiervoor geldt de volgende procedure:

1. De Klacht kan door de Inschrijver of overige belanghebbende(n) per e-mail ingediend worden bij de Toetsingscommissie Inkoop en Aanbesteding: KlachtenAanbesteden@amstelveen.nl.
of
2. De Klacht kan door de Inschrijver of overige belanghebbende(n) ingediend worden bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Zoals opgenomen in de Klachtenregeling Aanbesteden schort het indienen van een Klacht zowel bij de Aanbestedende Dienst als bij de Commissie van Aanbestedingsexperts de Aanbestedings- en gunningsprocedure niet op.

Voor de goede orde wordt hier vermeld dat een eventueel advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts voor de Aanbestedende Dienst niet bindend is.

2.5 Standaardformulieren

Voor het indienen van een Inschrijving worden Standaardformulieren gebruikt die als bijlage bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd. Het format en de standaardtekst van deze Standaardformulieren is dwingend voorgeschreven om een maximale vergelijkbaarheid van Inschrijvingen mogelijk te maken. Om die reden is het geenszins toegestaan het format of de standaardtekst van de Standaardformulieren aan te passen, aan te vullen of op enige andere manier te wijzigen. Indien uit de Inschrijving blijkt dat dit wel het geval is, kan dit leiden tot ongeldigheid van de gehele Inschrijving. De Inschrijving komt dan niet meer voor Gunning van de Opdracht in aanmerking.

De Standaardformulieren dienen te allen tijde rechtsgeldig ondertekend te worden door een daartoe bevoegde functionaris. Deze vertegenwoordigingsbevoegdheid moet blijken uit het door de Inschrijver over te leggen uittreksel uit het handelsregister. Indien de bevoegdheid uit het uittreksel niet is op te maken dient een volmacht te worden bijgevoegd, waaruit onder meer blijkt tot welke Opdrachtwaarde de gevolmachtigde bevoegd is. Inschrijvers worden erop gewezen dat uitsluitend een vertegenwoordiger benoemd in het uittreksel uit het handelsregister bevoegd is het UEA te ondertekenen.

2.6 Aanvullende eisen ten aanzien van Combinaties, Onderaanneming of Holding/dochteronderneming

Een Gegadigde mag zich slechts één keer aanmelden door middel van een Inschrijving. In het geval van aanmelding in een Combinatie of onderaanneming is het niet toegestaan dat een Combinant of hoofdaannemer zich naast deze aanmelding afzonderlijk, met een andere Combinatie of als hoofdaannemer inschrijft voor deze Aanbesteding. In dat geval zullen al de betrokken Inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

2.6.1 Combinatie van Inschrijvers

Inschrijven in Combinatie is toegestaan en van toepassing indien Inschrijver Combinanten gebruikt om aan de Kwalificatiecriteria te voldoen (zie invulbijlage 3). Alle leden van de Combinatie verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de aanbestedings-procedure als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst. Inschrijver dient in dat geval duidelijk te vermelden welke van de leden van de Combinatie welke activiteiten uitvoeren.

Een Combinatie kan slechts voor Gunning in aanmerking komen, als ieder van de Combinanten, overeenkomstig de voorschriften in deze Offerteaanvraag, aantoont dat de Uitsluitingsgronden als bedoeld in (invulbijlage 3 van deze Offerteaanvraag, ten aanzien van die Combinant niet van toepassing zijn. Bij de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen in de UEA heeft Opdrachtgever aangegeven wat de Combinatie moet indienen. Tevens dienen alle Combinanten de Overeenkomst te ondertekenen.

Een Combinatie wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een vertegenwoordiger (Penvoeder) aan die gerechtigd is namens de Combinatie op te treden. Communicatie met de Combinatie zal uitsluitend met de Penvoeder geschieden. Tevens is uitsluitend de Penvoeder gerechtigd facturen in te dienen bij de Opdrachtgever en de Opdrachtgever zal uitsluitend aan de Penvoeder bedragen betalen. De verdeling van door de Opdrachtgever aan de Penvoeder betaalde bedragen is een interne aangelegenheid van de Combinatie.

Het vormen van een Combinatie na indienen van een Inschrijving is niet toegestaan en wijzigingen in de samenstelling van de Combinatie, na de Inschrijving leidt in beginsel tot uitsluiting. Ook het meer dan één keer aanmelden door een Inschrijver en/of Combinant leidt in beginsel tot uitsluiting.

2.6.2 Onderaanneming

Onderaanneming is toegestaan onder de voorwaarde dat de hoofdaannemer en tevens inschrijvende partij verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de levering van de diensten van de onderaannemer.

Bij deze constructie treedt de hoofdaannemer op als Inschrijver. Bij de Inschrijving dient de Inschrijver aan te geven welke onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De aansprakelijkheid voor deze onderaannemer(s) berust in dat geval volledig bij de Inschrijver.

Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van gegevens van een of meer onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen, dienen alle gevraagde documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

Indien voor de financiële en economische draagkrachteisen en/ of -criteria een beroep op een derde (onderaannemer) wordt gedaan, dient bij de Inschrijving een Verklaring van deze derde te worden gevoegd dat de derde zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht door de Inschrijver (hoofdaannemer) alsmede de eventueel daaruit voortvloeiende schade (zie invulbijlage 4).

Indien voor de beroepsbekwaamheid en/of technische en/of organisatorische eisen en/of criteria een beroep op een derde (onderaannemer) wordt gedaan, dient bij de Inschrijving een Verklaring van deze derde te worden gevoegd dat de Inschrijver (hoofdaannemer) daadwerkelijk over de ervaring en middelen van deze derde kan beschikken ten behoeve van de uitvoering (het betreffende gedeelte) van de Opdracht. De Inschrijver (hoofdaannemer) is verplicht deze derde (onderaannemer) bij de uitvoering ook daadwerkelijk in te schakelen.

2.6.3 Holding/dochteronderneming

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende

Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers. (zie hiervoor invulbijlage 5).

Ondernemingen behoren tot een concern indien zij:

1. Aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek of
2. met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek of
3. aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

2.6.4 Fusie of overname Gegadigde

Wanneer Gegadigde fuseert, fusieplannen heeft, of wordt overgenomen door derden dient Gegadigde dit zo spoedig mogelijk te melden bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Deze meldingsplicht geldt ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2.7 Indienen Inschrijving

De procedure verloopt volledig elektronisch via TenderNed. Inlichtingen worden niet telefonisch verstrekt.

Voor het aanmaken van een eigen TenderNed-account dient u zich te registreren.⁴ De volledige instructie en overige informatie vindt u op TenderNed. (zie: <http://www.TenderNed.nl>).

De Inschrijving dient - incl. bijbehorende documenten - **uiterlijk 4 oktober 2021 vóór 10:00 uur** te zijn ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Elke Inschrijving die na deze deadline wordt ontvangen, wordt ongeldig verklaard en terzijde gelegd. De Inschrijving dient vergezeld te gaan van alle bescheiden die in de Offerteaanvraag en specifiek in het 'Hoofdstuk 6 Bijlagen' vermeld staan. Aangezien een Inschrijving tot de sluitingsdatum ongeopend blijft, dienen er geen andere dan in deze Offerteaanvraag vereiste stukken bij te worden gesloten.

Indien zich op het moment van inschrijven een storing voordoet op TenderNed, waardoor de tijdige Inschrijving in gevaar komt, moet dit direct via de berichtenmodule van TenderNed kenbaar worden gemaakt. Is TenderNed door de storing niet bereikbaar, dan dient contact opgenomen te worden met de contactpersoon van Opdrachtgever.

Tenzij anders bepaald, blijft een Inschrijver te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een tijdige Inschrijving.

2.8 Gestanddoeningstermijn

De termijn van gestanddoening van de Inschrijving is gesteld op zes maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 20 kalenderdagen na vonnis van de bevoegde voorzieningenrechter, voor zover deze termijn later eindigt dan de termijn in de eerste volzin.

2.9 Opening Inschrijvingen

De kluis met Inschrijvingen wordt geopend conform planning (zie paragraaf 2.3). Deze opening is niet openbaar. Een bericht van de ontvangen Inschrijvingen zal worden verstuurd naar de Inschrijvers.

Na het openen van de Inschrijving zal het inkoopteam de Inschrijvingen beoordelen op de gestelde voorwaarden en de selectie-eisen.

2.10 Gunning

Op uiterlijk 15 oktober 2021 verwacht de Aanbestedende Dienst de gunningsbeslissing aan de Inschrijvers te verzenden.

⁴ De volledige instructie en overige informatie vindt u op TenderNed. Let u daarbij ook op de laatste ontwikkelingen met betrekking tot e-Herkenning.

2.11 Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:

1. Alle gegevens uit de Inschrijving inclusief bijlagen alsmede de daarin genoemde documenten op juistheid te controleren (bij derden).
2. De door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de regels van de aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen en daarmee de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen.
3. Onvolledige Inschrijvingen aan te (laten) vullen. De Aanbestedende Dienst kan nimmer door een Inschrijver worden verplicht tot aanvulling over te gaan dan wel een aanvulling (bij een andere Inschrijver) achterwege te laten respectievelijk ongedaan te maken.
4. Inschrijvers te verzoeken om een toelichting (de Aanbestedende Dienst kan hier nimmer toe worden verplicht).
5. De Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen indien de Inschrijver haar voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteit staakt.

2.12 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of heraanbesteding van de Opdracht.

2.13 Wijzigingen

Indien zich wijzigingen in de situatie van de Inschrijver voordoen, waardoor de bij de Inschrijving aangeleverde informatie niet meer juist is, dient de Inschrijver dit zonder uitstel schriftelijk aan de Aanbestedende Dienst te melden. Hierbij dienen de consequenties voor zowel de Inschrijver als de Inschrijving vermeld te worden. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de Inschrijver alsnog uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding indien deze niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie van de Opdrachtnemer wijzigt, is het hieraan voorafgaande eveneens van toepassing. De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat de Opdrachtnemer aanspraak heeft op vergoeding van schade/ kosten/ gederfde omzet en/ of winst, wanneer de Opdrachtnemer deze verplichting niet nakomt.

2.14 Uitgangspunten

De volgende voorwaarden gelden op straffe van ongeldigheid voor het indienen van een Inschrijving:

1. De Inschrijving dient conform de volgorde van dit document en de nummering van de Bijlagen te worden ingediend.
2. Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Uitsluitend de ARVODI-voorwaarden 2018 van de Rijksoverheid (zie bijlage 3) zijn van toepassing.
3. Het indienen van alternatieven is niet toegestaan.
4. Het indienen van een Inschrijving onder voorbehoud of onder voorwaarde is in geen geval toegestaan en zal direct tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden.
5. Alle informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag is naar beste kunnen geleverd. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de juistheid of de volledigheid van de informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag van de hand. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Opdracht (onder meer door het stellen van vragen in de ronde van Nota van Inlichtingen).
6. Indien een Inschrijver van mening is dat in de Offerteaanvraag een of meerdere eisen zijn opgenomen waarvan – ook voor een ervaren, deskundige en goed geoutilleerde onderneming of samenwerkingsverband van ondernemingen – nakoming onmogelijk of onredelijk bezwarend is, zodat nakoming van deze eis(en) in redelijkheid niet kan worden gevergd, dan dient de Inschrijver dit terstond gemotiveerd schriftelijk te melden bij Opdrachtgever, doch uiterlijk voor de Nota van Inlichtingen. Indien een Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze

Opdrachtgever aldus heeft geattendeerd, is die Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering dienaangaande. Opdrachtgever kan een dergelijke eis laten vervallen.

2.15 Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning

De Aanbestedende Dienst informeert Inschrijvers schriftelijk en elektronisch over de afwijzing of de gunningsbeslissing. De afgewezen Inschrijvers krijgen een termijn van ten minste 20 kalenderdagen na datum verzending van de gunningsbeslissing om tegen de gunningsbeslissing op te komen.

Definitieve Gunning kan alleen plaatsvinden als de Inschrijver op het moment van definitieve Gunning nog steeds voldoet aan de eisen met betrekking tot uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en overige minimumeisen.

Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende Dienst niet eerder tot definitieve Gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Ingeval er niet (tijdig) een kort geding aanhangig wordt gemaakt en/ of de uitspraak in eerste aanleg van een tijdig aanhangig gemaakt kort geding zich niet tegen de definitieve Gunning respectievelijk de gesloten Overeenkomst verzet, zal een eventueel hoger beroep en/ of een bodemprocedure nimmer kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) van de Aanbestedende Dienst jegens een (begunstigde en/ of verliezende) Inschrijver.

Deze paragraaf geldt ook voor nieuwe Inschrijvers die zich na afloop van dit inkooptraject willen inschrijven voor een Overeenkomst en worden afgewezen.

2.16 Toepasselijk recht

Op deze Aanbesteding en de Overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen naar aanleiding van deze Aanbesteding leggen Gegadigde en Opdrachtgever in eerste instantie uitsluitend voor aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt Opdrachtgever iedere belanghebbende om Opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer betekening van de dagvaarding.

2.17 Conceptovereenkomst

De conceptovereenkomst is het concept van de bij eventuele Gunning te sluiten Overeenkomst. Bij onoverkomelijke problemen dient in de eerste vragenronde, Nota van Inlichtingen (1), te worden aangegeven waarom niet met het desbetreffende artikel van de conceptovereenkomst akkoord kan worden gegaan en wat hiervoor volgens Inschrijver in de plaats zou moeten komen.

Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de gepubliceerde conceptovereenkomst dan wel de bij de laatste Nota van Inlichtingen gepubliceerde Overeenkomst. Wanneer de Inschrijver bij Inschrijving bezwaar maakt tegen (een gedeelte van) de Overeenkomst en/ of de eventuele bij Nota van Inlichtingen aangegeven wijzigingen, zal de Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd.

2.18 Algemene Voorwaarden

De ARVODI-inkoopvoorwaarden 2018 van de Rijksoverheid zijn van toepassing. Indien de Inschrijver bezwaar maakt tegen een of meerdere artikelen van de Algemene Voorwaarden zal de Inschrijver daartoe een aanpassingsvoorstel bij de Nota van Inlichtingen moeten doen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen, wijzigingen en/of tekstsuggesties wel of niet over te nemen bij de Nota van Inlichtingen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met deze inkoopvoorwaarden inclusief eventuele wijzigingen bij de Nota van Inlichtingen. Waarnodig zullen de wijzigingen n worden opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.

2.19 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking van de Inschrijving

De Aanbestedende Dienst is gerechtigd een Inschrijving te accepteren indien slechts sprake is van een vormfout of kennelijke verschrijving welke geen inbreuk doet aan de inzichtelijkheid, begrijpelijkheid en inhoud van de Inschrijving van de Inschrijver en de mededinging niet schaadt. De beoordeling hiervan geschiedt uitsluitend door de Aanbestedende Dienst. Het akkoord gaan met een Inschrijving, dan wel het afwijzen ervan vanwege een vormfout of kennelijke verschrijving kan niet worden afgedwongen door een Inschrijver.

2.20 Ongeldige Inschrijvingen

Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Offerteaanvraag kunnen ongeldig worden verklaard. Inschrijvingen waarin door de Inschrijver formats en/of de standaardtekst van de Standaardformulieren zijn gewijzigd of waaraan tekst is toegevoegd, formulieren niet, niet juist of niet volledig zijn ingevuld, kunnen ongeldig worden verklaard. De Inschrijving kan hiermee ongeldig worden verklaard. Ongeldig verklaarde Inschrijvingen worden terzijde gelegd.

Over een ongeldige Inschrijving wordt een Inschrijver geïnformeerd op het moment van de gunningsbeslissing. Tegen een ongeldig verklaarde Inschrijving staat bezwaar open zoals beschreven in paragraaf 2.15

2.21 Conformeringsvoorwaarden Offerteaanvraag

Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de voorwaarden van de Offerteaanvraag (waaronder eventuele onrechtmatigheden), alsook met de (eventueel onwelgevallige) inhoud van de Nota('s) van Inlichtingen, alsmede dat eventuele tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten of de Inschrijving van de Inschrijver in het voordeel van de Aanbestedende Dienst zullen worden uitgelegd. De interpretatie van de Aanbestedende Dienst prevaleert dus in dergelijke gevallen.

2.22 Stopzetten

Uit deze Offerteaanvraag vloeien geen verplichtingen voort voor de Aanbestedende Dienst anders dan de verplichting om zich aan de in daarin beschreven procedures te houden.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich dan ook het recht voor om wegens politieke, bestuurlijke, financiële en/of andere redenen de aanbestedingsprocedure stop te zetten, dan wel geheel of gedeeltelijk op te schorten. Onder deze redenen vallen in ieder geval - maar niet limitatief - de volgende situaties:

- Het niet beschikbaar hebben van voldoende middelen.
- Het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de Gunning.
- Noodzakelijke substantiële aanpassingen aan de inhoud van de Aanbesteding door wijzigingen van wet- en/of regelgeving, overheidsbeleid, etc.

3. Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1. Algemeen

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie Inschrijvers moeten aanleveren ter beoordeling van de Inschrijving op grond van vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Hierbij moet gebruik worden gemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en de overige Invulbijlagen.

3.2 Vormvoorschriften

3.2.1 Vormvoorschriften Inschrijving

De Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op conformiteit met de vormvoorschriften, bestaande uit de in hoofdstuk 2 vermelde indieningsvoorschriften en de in hoofdstuk 3 gestelde voorwaarden, waaronder begrepen volledigheid (zie hoofdstuk 6 Bijlagen).

Conformiteit van de Inschrijving met de indieningsvoorschriften wordt beoordeeld aan de compleetheit en juistheid van aangeleverde stukken en de daarin verstrekte gegevens. Conformiteit met de voorwaarden wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de inhoud van de verstrekte informatie.

Een niet-conforme Inschrijving kan ongeldig verklaard worden en terzijde worden gelegd. Hoewel er sprake is van een "facultatieve bepaling", dient de Inschrijver zich te realiseren, dat de Aanbestedende Dienst veelal zal besluiten tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, om een ongelijke behandeling van Inschrijvers uit te sluiten.

3.2.2 Gegevens over de eigen onderneming

Inschrijver dient de algemene gegevens met betrekking tot de eigen onderneming te verstrekken door invulling van het UEA.

3.3 Uitsluitingsgronden

Hierna worden de Inschrijvingen beoordeeld op de dwingende en de facultatieve Uitsluitingsgronden. Beide Uitsluitingsgronden zijn geheel van toepassing op deze aanbestedingsprocedure.

UEA voor aanbestedingsprocedures

Door middel van het UEA geeft Inschrijver te kennen dat de bovengenoemde dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn.

Opdrachtgever kan bij de winnende Inschrijver, voorafgaand aan een definitieve Gunning, het verklaarde op juistheid verifiëren. Hiertoe vraagt de Aanbestedende Dienst bij de winnende Inschrijver de in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken op. Het kan hierbij gaan om een geldig uittreksel uit het handelsregister, een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden en een geldige Verklaring van de Belastingdienst.

Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het UEA wordt gesteld, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de procedure.

Indien op Inschrijver één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure zoals omschreven in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet, tenzij de in het UEA gegeven Verklaring door Inschrijver hiervoor naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst afdoende is of, krachtens jurisprudentie, uitsluiting niet aan de orde kan zijn.

3.4 Geschiktheidseisen

(artikel 2.90 Aanbestedingswet)

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op de Geschiktheidseisen. Om te toetsen of Inschrijver voldoet aan deze Geschiktheidseisen dient Inschrijver het UEA met betrekking tot de gevraagde ervaringseisen (referenties) in te vullen. Iedere Inschrijver dient aan deze Geschiktheidseisen te voldoen. Indien Inschrijver niet aan de Geschiktheidseisen voldoet wordt de Inschrijving ter zijde gelegd.

Het niet voldoen aan deze Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en Inschrijver zal worden uitgesloten dat wil zeggen de Inschrijving wordt dan terzijde gelegd tenzij de in het UEA gegeven reden(en), als gegrond worden beschouwd.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

(artikel 2.98 Aanbestedingswet)

Bewijs van Inschrijving in het Beroeps- of Handelsregister

De Inschrijving dient door een bevoegd persoon namens Inschrijver te worden ondertekend. De bevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit een actueel, uittreksel bewijs, waaruit blijkt dat Inschrijver –volgens de eisen die gelden in het land waarin zijn onderneming is gevestigd– is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel een Verklaring of attest onder ede te verstrekken, zoals aangegeven in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Met actueel wordt bedoeld een geldig bewijs van Inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (terugrekenend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

Indien ondertekend wordt door een Gemachtigde dient de Machtiging toegevoegd te worden aan de Inschrijving.

Indien de Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid van het verband een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen bij de Inschrijving.

3.4.2 Financieel-economische draagkracht

(artikel 2.91 Aanbestedingswet)

In het UEA verklaart Inschrijver aan onderstaande genoemde Geschiktheidseisen te voldoen.

Continuïteit

De Controleverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de Combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de Controleverklaring afgegeven bij de meest recente jaarrekening.

Inschrijver stemt toe dat vóór Gunning de Aanbestedende Dienst desgevraagd bewijsstukken kan opvragen voor bovenstaande eis. Als bewijs wordt geaccepteerd een kopie van de desbetreffende Controleverklaring of een separate (bevestigende) Verklaring afgegeven door de accountant.

Bij Inschrijving door een Combinatie dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand gevraagd bewijs te overleggen.

Verzekering

Voor de Aanbestedende Dienst is het van belang dat Inschrijver voldoende verzekerd is tegen bedrijfs- en beroepsrisico's. Inschrijver dient derhalve aan te tonen op het moment van Gunning op adequate wijze verzekerd te zijn of worden voor bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid.

Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst voor definitieve Gunning:

Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een Verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:

1. de dekking; en
2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en
3. de geldigheidsduur van de verzekering.

De Inschrijver aan wie is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

In het UEA verklaart Inschrijver aan bovengenoemde Geschiktheidseisen te voldoen.

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een Combinatie, dient ieder lid van dit verband te voldoen aan de gestelde verzekering eisen en, derhalve, het bovenstaand gevraagde bewijs te overleggen.

3.4.3. Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

(artikel 2.93 en 2.98 Aanbestedingswet)

In het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan onderstaande gevraagde ervaringseisen.

Beheersing Nederlandse taal

Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste Medewerkers dienen de Nederlandse taal voor zover relevant voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen in voldoende mate te beheersen.

Ervaringseisen

Inschrijver dient over aantoonbare kennis en ervaring te beschikken. Door de Aanbestedende Dienst zijn de volgende ervaringseisen, vastgesteld overeenkomend met essentiële onderdelen van de Opdracht.

Gevraagde ervaringseisen (kerncompetentie):

U hebt ervaring met het uitvoeren van Hulp bij het huishouden voor een gemeente van minimaal 30.000 inwoners. Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentie (zie invulbijlage 6) voor de genoemde kerncompetentie. Deze referentieopdracht dient in de afgelopen drie jaar te zijn uitgevoerd, terugrekenend vanaf de datum van sluiting van Inschrijving.

Indien Inschrijver meer dan één referentie opgeeft, zal de gemeente uitsluitend de eerste vermelde referentie beoordelen. De overige referentie(s) worden terzijde gelegd, dit om de gelijke behandeling van alle Inschrijvers te waarborgen.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven ervaringseisen en kerncompetentie navraag te doen bij de betreffende referent.

In het UEA geeft Inschrijver in eerste instantie aan te voldoen aan bovengenoemde ervaringseisen.

Om de betrouwbaarheid van de referentie opgave te zekeren, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om – indien nog nodig - voorafgaand aan definitieve Gunning te vragen dat de opgegeven referentie aangetoond dient te worden door een ondertekende Verklaring van de betreffende Opdrachtgever (conform artikel 2.93 lid 2 Aanbestedingswet).

4. Programma van Eisen

Aan alle onderstaande functionele eisen in dit hoofdstuk dient zonder voorbehoud voldaan te worden. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met deze eisen.

4.1 Algemene Eisen

1. Uw organisatie is in staat om alle in deze Offerteaanvraag beschreven vormen van Hulp bij het huishouden uit te voeren.
2. U voert de werkzaamheden uit conform de afgegeven indicatiestelling tot maximaal het aantal geïndiceerde uren. Het maximaal aantal uren over een facturatieperiode mag het aantal geïndiceerde uren over die periode niet overschrijden.
3. U bent verplicht te allen tijde de van toepassing zijn actuele wet- en regelgeving waaronder in ieder geval de Wmo 2015, flankerende landelijke regelgeving, landelijke beleidskaders en de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde Verordening maatschappelijke ondersteuning toe te passen. Zie ook:

<https://www.aalsmeer.nl/bestuur-organisatie/decentraleregeling/verordening-maatschappelijke-ondersteuning-gemeente-aalsmeer-2017>

4. Opdrachtnemer is verplicht de Klanten van een andere Opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Hulp te leveren.
5. Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen aan de evaluatie van de volgens dit Aanbestedingsdocument beschreven dienstverlening.
6. In te zetten Medewerkers beschikken over een geldige VOG (van maximaal een half jaar oud) bij indiensttreding. Op het moment dat naar oordeel van Opdrachtgever of Opdrachtnemer het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat Opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen.
7. Opdrachtnemer past voor Medewerkers de cao voor Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) toe.
8. Opdrachtgever 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 SROI in de inkoop, 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 € 214.000,00 (exclusief btw) dienen Opdrachtnemers uitvoering te geven aan de verplichting inzake SROI. Door uw Inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van Social Return. De mogelijkheden die Opdrachtnemers hebben om dit toe te passen zijn breed. Bijlage 4 Toepassing Social Return On Investment beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return bij de uitvoering van de Opdracht.
9. U stemt in met het Privacy Convenant (zie bijlage 5). Dit convenant maakt onderdeel uit van de met u af te sluiten Overeenkomst. De overweging hiervoor is dat u in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt om uw diensten te verrichten. Het is van belang dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd. De afspraken voor de gegevensverwerking zijn vastgelegd in bijlage 5.
10. Conform wetgeving werkt u mee aan het toezicht op de uitvoering van de Wmo door de daarvoor aangewezen toezichthouder.

11. U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de Opdrachtgever.
12. U heeft uw administratie op orde.

4.2 Informatie en communicatie

13. U zorgt ervoor dat de informatievoorziening richting de Klant helder en eenduidig is.
14. Uw organisatie draagt zorg voor een goede (telefonische) bereikbaarheid voor zowel Opdrachtgever en Klant binnen kantooruren (09:00-17:00).
15. Voor Klanten bent u telefonisch rechtstreeks bereikbaar via een lokaal netnummer met lokaal tarief, vrij van antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.
16. Beantwoording van de telefoon geschiedt door deskundig personeel dat is toegerust de Klant op vriendelijke en begrijpelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor de juiste afhandeling van de (hulp)vraag en/of Klacht van de Klant.
17. U beantwoordt de vragen van de Klant en Opdrachtgever binnen 24 uur op Werkdagen.
18. De Opdrachtnemer meldt direct aan de Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake de bedrijfsvoering (fusie, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.
19. De Opdrachtnemer is verplicht om bij foutieve, ontijdige of onvolledige opdrachtuitvoering per omgaande de Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.
20. Voor het genereren van managementinformatie maakt de Opdrachtgever gebruik van de gegevens die via het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (Iwmo) worden aangeleverd. U bent als Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken. Indien Opdrachtgever aangeeft de managementinformatie op een andere wijze te willen verkrijgen, verleent u hieraan uw medewerking.

4.3 Uitvoering van de dienstverlening

21. U neemt zo snel mogelijk na ontvangst van de Nadere Opdracht (het 301 – bericht) contact op met de Klant en maakt op basis hiervan met de Klant om te komen tot dienstverlening. U zorgt ervoor dat geïndiceerde Klanten binnen 21 kalenderdagen na verzending van de Nadere Opdracht de benodigde Hulp krijgen.
22. U gaat ermee akkoord dat de Klant het recht heeft de aanvangsdatum van hulpverlening op een later tijdstip dan de startdatum van de Opdracht te bepalen. Dit tijdstip dient binnen de geldigheidstermijn van de indicatie te liggen. Met dit gegeven wordt rekening gehouden bij meting van de wachttijd voor de Klant. De wachttijd wordt gemeten vanaf het moment dat de Klant daadwerkelijk Hulp wil.
23. Na afloop van een kwartaal stuurt de Opdrachtgever binnen 15 kalenderdagen een overzicht van alle nieuw in te zetten indicaties over een bepaalde periode waarbij sprake is van een overschrijding zoals vermeld in eis 21. De Opdrachtnemer geeft na ontvangst binnen 15 kalenderdagen op dit overzicht aan wat de reden was voor overschrijding. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of dit wel of geen gegronde reden is.
24. Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele Klant die een indicatie heeft en uw organisatie heeft uitgekozen voor het leveren van Hulp bij het huishouden.
25. U meldt schriftelijk, direct en beargumenteerd, aan de Opdrachtgever wanneer uw organisatie en Klant niet tot overeenstemming kunnen komen of als u de Hulp niet kunt voortzetten. Hulp kan alleen beëindigd worden na toestemming van de gemeente. Dan volgt een einde zorg

bericht via het Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (Iwmo).

26. U legt de afspraken tussen uw organisatie en Klant aangaande Hulp schriftelijk in een door beide partijen te ondertekenen, individueel hulpplan vast dat in het zorgdossier wordt opgeslagen. In deze Overeenkomst zijn de uit te voeren activiteiten en te behalen resultaten opgenomen.
27. Na het ontvangen van de Opdracht vindt er een intake plaats door de zorgcoördinator van de Opdrachtnemer. Tijdens de intake wordt een hulpplan opgesteld en worden in ieder geval de volgende zaken besproken:
 - De huishoudelijke activiteiten die overgenomen moeten worden volgens de indicatie. Deze staan in de Opdracht naar de Opdrachtnemer en in de beschikking naar de Klant.
 - De huishoudelijke taken die de Klant zelf kan doen of die overgenomen worden door anderen.
 - U bespreekt in hoeverre rekening gehouden moet worden met geloofs- en cultuurgebonden leefregels.
 - Contactgegevens Opdrachtnemer en waar en hoe Opdrachtnemer te bereiken is.
 - Signaleringsfunctie door hulpverlener en hoe hier mee omgegaan wordt.
 - Contactgegevens contactpersonen / mantelzorgers Klant en welke bijdrage zij leveren aan de ondersteuning of zorg van de Klant.
 - Contactpersonen overige andere hulpverleners en welke bijdrage zij leveren aan de ondersteuning of zorg van de Klant.
Hoe omgegaan wordt met de Hulp tijdens vakantie(periode) en ziekte.
 - Ondertekenen van geleverde uren (urenbriefje).
 - Uitleg klachtenprocedure.
 - Uitleg over de eigen bijdrage.
 - Voorwaarden voor hulpverlening en – beëindiging.
 - Mogelijkheden Klanten-medezeggenschap, etc.
28. Bij indicaties met een looptijd van vijf jaar vindt er halverwege de looptijd van de indicatie een evaluatie plaats met de Klant door de zorgcoördinator. Het hulpplan en de eerder gemaakte afspraken worden besproken. Indien dit leidt tot een wijziging in de over te nemen huishoudelijke taken dan wordt er zorg gedragen voor een nieuwe aanvraag bij de Opdrachtgever.
29. Als er veranderingen optreden in het hulpplan van de Klant wordt het hulpplan en zorgdossier aangepast en bijgehouden met gedateerde aantekeningen van besprekingen of evaluaties met de Klant.
30. De Opdrachtnemer zet vakbekwame en deskundige Medewerkers in voor het adequaat en professioneel uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden welke minimaal voldoen aan de hieronder genoemde eisen:
 - zich kunnen legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf wanneer zij bij de Klant thuiskomen;
 - vakkundig zijn en bekend zijn met verschillende doelgroepen binnen de Wmo 2015 (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en mensen met een psychosociaal probleem);
 - niet alleen vakinhoudelijk goed gekwalificeerd zijn maar ook communicatief, vriendelijk en hulpvaardig;
 - beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de Klant adequaat te woord te staan en te helpen;
 - zelf initiatief tonen in het uitvoeren van de werkzaamheden;
 - kunnen omgaan met culturele verschillen en verschillende geloofsovertuigingen en deze respecteren bij de uitvoering van de Hulp bij het huishouden.
 - kunnen omgaan met Klanten die door de aard van hun beperking bijzondere communicatieve vaardigheden vereisen.
31. Een Hbh Hulp zorgt voor het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden, zoals genoemd in paragraaf 1.4. Daarnaast is er aandacht voor signalen op de leefgebieden van de Zelfredzaamheidsmatrix en de Meldcode huiselijk geweld en mishandeling.
Om de werkzaamheden goed te kunnen doen beschikt de Hbh Hulp over de volgende vaardigheden:

- ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en schoonmaak en deze zelfstandig kunnen uitvoeren;
 - goed met mensen kunnen omgaan;
 - klantvriendelijke en hulpvaardige instelling;
 - beheersing van de Nederlandse taal, zowel spreken als schrijven;
 - ervaring met het organiseren van het huishouden;
 - het kunnen stimuleren van de zelfredzaamheid.
32. Een Hbh+ Hulp zorgt naast de taken van een Hbh Hulp voor een aantal extra taken. Een Hbh+ Hulp zorgt voor het overnemen van de huishoudelijke taken, Hulp bij het organiseren van het huishouden en geeft instructie en voorlichting die direct verbonden zijn met de huishoudelijke activiteiten. Tevens is Hbh+ Hulp gericht op het signaleren van onveilige situaties en knelpunten in het huishouden en eventuele veranderingen in de wijze waarop de Klant in staat is tot het voeren van zijn eigen huishouden. Zie ook paragraaf 1.4.
Om de werkzaamheden goed te kunnen doen beschikt de Hbh+ Hulp over de vaardigheden van de Hbh Hulp. Daarnaast heeft de Hbh+ Hulp de volgende extra vaardigheden:
- in staat tot ondersteunen en overnemen van activiteiten bij niet toereikende zelfredzaamheid;
 - basale kennis van het ziektebeeld van de Klant waar hij wordt ingezet;
 - in staat tot ondersteunen en overnemen van activiteiten op het gebied van verzorging van kinderen;
 - het kunnen stimuleren tot zelfwerkzaamheid van de Klant in zijn huishouden;
 - het kunnen stellen en evalueren van doelen.
33. Uw organisatie voert de werkzaamheden zoals overeengekomen uit in voorkomende situaties van ketenzorg (er is sprake van meerdere vormen van hulp-, zorg- en dienstverlening bij betreffende Klant) en vervult indien gewenst en in overleg met andere organisaties de coördinatierol.
34. U overlegt het individuele hulpplan aan de gemeente, indien deze hier in het kader van de uitoefening van zijn wettelijke taak om verzoekt en de Klant hiermee heeft ingestemd.
35. U gaat akkoord met het proces van herindicatie zoals opgeschreven in Bijlage 6.
36. De werkelijk geleverde uren dienen door de Klant afgetekend te worden op een (digitaal) "urenbriefje". U documenteert de getekende urenbriefjes op Klantniveau. Dit 'archief' is op verzoek van Opdrachtgever in te zien.
37. De tijden van levering van de Hulp bij het huishouden zijn minimaal mogelijk op Werkdagen tussen 9.00 en 17.00 voor Hbh, dit in overleg met de Klant. Wanneer de situatie van de Klant dat noodzakelijk maakt en de indicatie dit aangeeft, dient u de Hulp bij het huishouden buiten deze tijden uit te voeren.
38. Uw organisatie is in staat in uitzonderlijke gevallen acute Hulp te bieden. Deze Hulp wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag geleverd.
39. Bij wisseling van voorkeursleverancier van de Klant zorgt u voor een sluitende overdracht van relevante gegevens en achtergrondinformatie.
40. Als blijkt dat de dienstverlening niet voldoet aan de gestelde eisen, gaat u ermee akkoord dat Opdrachtgever u kan opleggen om een SMART verbeterplan op te stellen. Uiterlijk 14 dagen na aangeven van de Opdrachtgever levert u dit verbeterplan aan bij Opdrachtgever. Dit verbeterplan wordt vervolgens door u geïmplementeerd na goedkeuring door Opdrachtgever.

4.4 Kwaliteit van de dienstverlening

41. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ, ISO 9001 of gelijkwaardig. Bij de Inschrijving dient u een kopie van dit certificaat in.

42. De door u in te zetten Medewerkers communiceren in de Nederlandse taal. In uitzonderingsgevallen, wanneer Klant en gemeente akkoord zijn, kan een anderstalige Hulp worden ingezet.
43. U maakt periodiek opleidingsplannen voor uw Medewerkers welke bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. In de opleidingsplannen is er o.a. aandacht voor het inwerken van nieuwe Hulpen. U dient deze plannen te kunnen tonen indien de Opdrachtgever hierom vraagt.

4.5 Signalering

44. De door u in te zetten Medewerkers maken tijdig melding van een veranderende hulpvraag. Dit kan gaan om:
- veranderingen in gedrag;
 - veranderingen in de lichamelijke of geestelijke gezondheid. Denk hierbij ook aan minder aandacht voor de persoonlijke verzorging;
 - een wijziging in het sociaal netwerk of de omgeving. Bijvoorbeeld vereenzaming of minder deelname aan sociale activiteiten;
 - signalen over een mogelijke overbelasting van de mantelzorger.

In bijlage 7 staan de voorbeelden van aandachtspunten bij het signaleren gebaseerd op de leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix.

Uw organisatie stimuleert het melden van dergelijke signalen o.a. door hier adequaat op te reageren. De leidinggevende geeft dit signaal door aan de Opdrachtgever, zodat deze kan overgaan tot herindicatie van de Klant of het inzetten van andere vormen van ondersteuning voor de Klant en/of de mantelzorger.

45. Uw Medewerkers weten wat zij moeten doen met deze veranderingen / signalen. Dit wordt met enige regelmaat onder de aandacht gebracht. Bij voorkeur beschikt de Medewerker over een 'signaleringskaart'. In bijlage 7 staan voorbeelden van aandachtspunten bij het signaleren (gebaseerd op de leefgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix).
46. U zorgt ervoor dat indien de door u in te zetten Medewerkers zaken signaleren in het huishouden van de Klant die niet tot hun taakomschrijving behoren, maar die op gemakkelijke wijze zijn op te lossen (bijv. een lamp die vervangen moet worden of een lege batterij in een apparaat), deze door de Medewerker, althans uw organisatie wordt opgelost.
47. Onveilige situaties en situaties die een actie behoeven in het kader van veiligheid, worden gerapporteerd aan Opdrachtgever. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk om, in onderling overleg met Opdrachtgever en overige betrokken zorgprofessionals, acties te ondernemen, met als resultaat dat de onveilige situatie wordt weggenomen. Voorgaande moet gezien worden als aanvulling op de normen voor verantwoorde zorg.

4.6 Klachten

48. De Opdrachtnemer is in het bezit van een eigen Klachtenregeling conform de eisen die de gemeente hieraan in de verordening Wmo heeft gesteld.
49. Registratie Klachten:
- De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle Klachten die schriftelijk of mondeling zijn ingediend.
 - Klachten welke rechtstreeks bij de Opdrachtgever binnen komen worden door de Opdrachtgever binnen 2 Werkdagen via beveiligde mail doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
 - De Opdrachtnemer registreert volgens een door de gemeente vastgesteld format⁵ van elke Klacht de gegevens.
 - Drie weken na afloop van ieder kwartaal stuurt Opdrachtnemer het klachtenoverzicht - digitaal naar Opdrachtgever en wel naar contractbeheerwmo@amstelveen.nl
 - De contactgegevens van het meldpunt voor Klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres wordt door de Opdrachtnemer gecommuniceerd naar Klanten.

⁵ Wordt beschikbaar gesteld tijdens de implementatiefase na ondertekening van de Overeenkomst.

50. Afhandeling Klachten:

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde Klachten.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de Klacht, neemt de Opdrachtnemer persoonlijk contact op met de indiener van de Klacht. Indien gewenst door de indiener van de Klacht wordt daarna binnen 5 Werkdagen ook een schriftelijk antwoord gegeven. Indien het niet mogelijk is om de Klacht binnen vijf Werkdagen af te handelen, bijvoorbeeld bij hoor en wederhoor of onderzoek, is de behandeltermijn maximaal zes weken. De wijze van afhandeling wordt geregistreerd door de Opdrachtnemer.
- Wanneer er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van structurele Klachten kan de Opdrachtgever u opleggen om een SMART verbeterplan op te stellen. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde Klachten per maand. Indien het aantal gegronde Klachten de genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de Opdrachtnemer op aangeven van de Opdrachtgever binnen veertien dagen een Smart verbeterplan opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal Klachten tot onder genoemde parameter daalt. Dit verbeterplan wordt vervolgens door u geïmplementeerd na goedkeuring door Opdrachtgever. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.7 Tarieven

51. De tarieven zijn inclusief alle kosten voor alle te verrichten werkzaamheden (zoals bijvoorbeeld overhead en reiskosten). Alle kosten die door u te maken zijn dienen te worden verdisconteerd in de tarieven. Slechts feitelijk geleverde contacturen met de Klant kunnen worden gefactureerd.

52. De Klanten die geen voorkeur hebben opgegeven voor een aanbieder, worden door de gemeente toegewezen aan de aanbieder met het laagst opgegeven tarief. Indien bij toewijzing blijkt dat de aanbieder met het laagst opgegeven tarief op dat moment een wachtlijst heeft, dan wordt de Klant door de gemeente toegewezen aan de aanbieder met hetzelfde laagst opgegeven tarief zonder wachtlijst. Als blijkt dat alle aanbieders met het laagst opgegeven tarief een wachtlijst hebben dan wordt de Klant door de gemeente toegewezen aan de daaropvolgende laagste tarief zonder wachtlijst. Indien meerdere aanbieders het laagst opgegeven tarief hebben geoffreerd, worden Klanten zonder voorkeur bij toerbeurt verdeeld met inachtneming van het bovenstaande U voegt uw uurtarief HbH en uw uurtarief HbH+ bij uw Inschrijving bij (invulbijlage 2).

53. Voor HbH gelden de volgende minimum- en maximum uurtarieven:

Minimumprijs: € 27,60 - Maximumprijs: € 30,00

Voor HbH+ gelden de volgende minimum- en maximum uurtarieven:

Minimumprijs: € 31,20 - Maximumprijs: € 31,80

De tarieven staan vast tot en met 31 december 2022. Daarna vindt indexatie plaats zoals opgenomen in de Overeenkomst.

54. U stemt in met de facturering achteraf per periode van maand, na acceptatie van de geleverde prestaties/diensten. Nafacturatie mag alleen over de afgelopen drie maanden gedaan worden.

55. Facturen dienen binnen 30 dagen na verloop van een termijn van een maand aan de Opdrachtgever te worden toegezonden. U factureert uitsluitend via Vecozo.

56. U gaat akkoord met een betalingstermijn van facturen van 30 dagen.

57. Opdrachtnemer verleent in de contractfase volledige medewerking aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door Opdrachtgever (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke kwaliteit en op prestatie- en financiële administratie, waaronder begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/ geweldsincidenten, detailcontroles (bijv. op gegevenskwaliteit), fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken). Alle te controleren dossiers dienen beschikbaar te zijn.

5. Gunning en Verificatie

5.1 Gunning

Allereerst wordt getoetst of een Inschrijving voldoet aan de vormvoorschriften en Geschiktheidseisen, die in hoofdstuk 2 en 3 gesteld zijn.

Door in te schrijven gaat elke Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het Programma van Eisen zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Opdrachtgever zal vervolgens haar gunningsbeslissingen bekendmaken aan alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend. Daarna zal een Stand still termijn van tenminste 20 kalenderdagen in acht genomen worden (zie paragraaf 2.15).

5.2 Verificatie

Gedurende de Stand still termijn vraagt het inkoopteam elke Inschrijver die in aanmerking komt voor een Overeenkomst om relevante bewijsstukken en verifieert deze.

De volgende bewijsstukken worden zonder meer opgevraagd en dienen via TenderNed te worden aangeleverd⁶:

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel;
- Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Verklaring van de Belastingdienst, waaruit blijkt dat uw organisatie heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;
- Bewijsstuk waaruit blijkt dat uw meest recente jaarrekening geen 'continuïteitsparagraaf' bevat. Als bewijs wordt geaccepteerd een kopie van de desbetreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) Verklaring afgegeven door de accountant;
- Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een Verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:
 1. de dekking; en
 2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en
 3. de geldigheidsduur van de verzekering.

Indien een Inschrijver dan alsnog niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

5.3 Ondertekening en Implementatie

Nadat de Gunning en verificatie hebben plaatsgevonden zullen de Overeenkomsten getekend worden. Dit zal waarschijnlijk in november 2021 plaatsvinden.

Na ondertekening van de Overeenkomsten start de implementatiefase. In deze fase vinden een aantal overleggen plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit kunnen zowel individuele gesprekken zijn (per Opdrachtnemer) als met alle Opdrachtnemers bij elkaar (bijvoorbeeld een startbijeenkomst). De verwachting is dat u na het verzenden van de gunningsbeslissingen hier al meer informatie over krijgt.

⁶ Deze bewijsstukken kunnen bij de Inschrijving reeds worden ingediend of tijdens de verificatiefase na de gunningsbeslissing.

6. Bijlagen

6.1 Bijlagen

Bijlage 1	Conceptovereenkomst
Bijlage 2	Klachtenregeling Aanbesteden gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
Bijlage 3	ARVODI-inkoopvoorwaarden 2018 van de Rijksoverheid
Bijlage 4	Toepassing Social Return On Investment
Bijlage 5	Privacy Convenant
Bijlage 6	Proces van Herindicatie
Bijlage 7	Aandachtspunten voor het signaleren op verschillende leefgebieden van de Zelfredzaamheidmatrix

6.2 Invulbijlagen en inschrijfvereisten

Invulbijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	PDF
Invulbijlage 2	Tarieven	PDF
Invulbijlage 3	Verklaring Garantstelling Combinatie (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 4	Verklaring Onderaanneming (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 5	Verklaring Holding (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 6	Referentie	PDF
Inschrijfvereisten (zie ook H4)	Kopie geldig Kwaliteitscertificaat (zie Eis 41)	PDF

Elke invulbijlage dient, indien gevraagd, door de daartoe bevoegde persoon ondertekend en digitaal (via TenderNed) aangeleverd te worden in het hierboven aangegeven bestandsformaat. Beschermen (met certificaat) tegen wijzigen is toegestaan, beschermen tegen lezen is niet toegestaan.