

Datum: 23 augustus 2021
Plaats: Franeker
Kenmerk: H-2022/01

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze toelatingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

.....	1
1. Algemene informatie	5
1.1 Uitnodiging tot inschrijving	5
1.2 Doel van de aanbesteding	5
1.2.1 Huidige situatie	5
1.2.2 Volume opdracht.....	5
1.3 Procedure naar Zeeuws model	6
1.4 Leeswijzer.....	6
2. Procedure	6
2.1 Digitaal verloop aanbestedingsprocedure	6
2.2 Planning van de aanbestedingsprocedure	7
2.2.1 Voorbehouden	7
2.3 Opening van de inschrijving	8
2.4 Inschrijfvoorwaarden.....	8
2.5 Voorbehoud gunning.....	9
2.6 Vertrouwelijkheid van de procedure	9
2.7 Voorwaarden informatie-uitwisseling.....	9
2.8 Vragen en Nota('s) van inlichtingen	9
2.9 Tegenstrijdigheden	10
2.10 Algemene voorwaarden en concept Uitvoeringsovereenkomst	11
2.11 Onvoorwaardelijke inschrijving.....	11
2.12 Inschrijving gelieerd aan een andere entiteit(en).....	11
2.13 Samenwerking met andere partijen: Hoofd- /Onderaanneming constructie.....	11
2.14 Toepasselijk recht en geschillen	12
3. Indienen van de inschrijving	12
3.1 Aanvulling van een inschrijving	14
3.2 Ongeldige inschrijving	14
3.3 Voornemen tot gunning.....	14
4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria.....	15
4.1 Uitsluitingsgronden	15
4.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden	15
4.3 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria.....	16
4.4 Het tarief	18
5. Beschrijving van de opdracht.....	18
5.1 Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning (productcode HH1)	19
5.2 Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning (productcode HH2)	21
6. Werkafspraken.....	23
6.1 Social Return	23
7. Programma van Eisen	25

8.	Definities	34
9.	Lijst van bijlagen.....	36

1. Algemene informatie

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Voor u ligt het Toelatingsdocument van De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân, hierna te noemen de Dienst, met betrekking tot levering van diensten van Huishoudelijke ondersteuning binnen het kader van de Wmo 2015.

De Dienst voert voor de 4 gemeenten; Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke verschillende wetten op het gebied van het sociaal domein uit. Gemeente Harlingen telt 15.822 inwoners, verspreid over 3 kernen en is de op vier na grootste plaats van Friesland, gemeente Terschelling telt twaalf officiële woonplaatsen en telt 4889 inwoners, gemeente Vlieland telt 1139 inwoners en verdeeld over 4 wijken en gemeente Waadhoeke telt 46.104 inwoners, verspreid over 41 kernen. Totaal aantal inwoners Noordwest Friesland: 67.954.

Meer informatie over de Dienst kunt u vinden op: www.sozawe-nw-fryslan.nl

1.2 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om te komen tot een Uitvoeringsovereenkomst met meerdere Opdrachtnemers. De opdracht betreft de uitvoering van Huishoudelijke ondersteuning voor de drie (3) gemeenten Harlingen, Terschelling en Waadhoeke voor de duur van 2 jaar (1-1-2022 tot en met 31-12-2023) met een optie tot eenzijdige verlenging door de opdrachtgever van 2 x 2 jaar (tot en met uiterlijk 31 december 2027). **Gemeente Vlieland valt buiten deze aanbesteding.**

Deze opdracht, met CPV-code 98513310-8 Thuishulpdiensten, valt onder **sociale en andere specifieke diensten**, waardoor de gebruikelijke wettelijke termijnen voor aanbesteden niet van toepassing zijn.

1.2.1 Huidige situatie

Op dit moment heeft de Opdrachtgever met negen (9) Opdrachtnemers, een Raamovereenkomst Huishoudelijke Hulp.

1.2.2 Volume opdracht

Cijfers 2020

	Aantal voorzieningen ultimo 2020	Realisatie 2020
Harlingen	464	€ 1.473.455
Terschelling	114	€ 290.117
Waadhoeke	1133	€ 3.514.541

Aan deze aantallen kunnen door partijen geen rechten worden ontleend.

1.3 Procedure naar Zeeuws model

Dit toelatingsdocument betreft de opdracht voor de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning binnen de gemeenten Harlingen, Terschelling en Waadhoeke. Op deze opdracht is de Aanbestedingswet 2012 ('Aw') gedeeltelijk **niet** van toepassing omdat sprake is van **sociale en andere specifieke diensten**.

Deze procedure houdt in dat door middel van een inschrijving Opdrachtnemers, die voldoen aan de vooraf gestelde eisen en akkoord zijn met het vooraf vastgestelde tarief voor de dienstverlening, een Uitvoeringsovereenkomst aan kunnen gaan met de Dienst. Op basis van deze overeenkomst hebben zij het recht om Huishoudelijke ondersteuning aan te bieden aan de inwoners van de gemeenten Harlingen, Terschelling en Waadhoeke.

1.4 Leeswijzer

De Toelatingsprocedure bestaat uit een aantal hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk betreft inleidende bepalingen. In hoofdstuk 2 en 3 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens geeft hoofdstuk 4 een nadere omschrijving van de Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria. Hoofdstuk 5 bevat de beschrijving van de opdracht. Hoofdstuk 6 weergeeft de werkafspraken. Tenslotte behandelt Hoofdstuk 7 het Programma van Eisen.

De bijlagen omvatten onder andere invulformulieren, Eigen Verklaring, Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA) en maken onderdeel uit van deze Toelatingsprocedure.

2. Procedure

2.1 Digitaal verloop aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. de Aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. ondernemers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. ondernemers via TenderNed hun aanbieding moeten indienen;
4. de correspondentie ten aanzien van de gunning van de Opdracht via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed dient Inschrijver een bedrijfsprofiel aan te maken. Indien Inschrijver hier vragen over heeft verwijzen wij Inschrijver naar de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

Het is niet toegestaan functionarissen van de Opdrachtgever in het kader van deze Toelating te benaderen. Bij constatering hiervan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze Toelatingsprocedure.

2.2 Planning van de aanbestedingsprocedure

In TenderNed is de planning voor de aanbestedingsprocedure opgenomen. Wanneer bepaalde termijnen niet worden gehaald, zal daarvan via TenderNed een mededeling worden gedaan. De weergave in de planning van TenderNed is in alle gevallen leidend.

Voor deze aanbesteding geldt bij aanvang van de aanbesteding de onderstaande planning:

Huishoudelijke ondersteuning	Datum:
Publicatie	23 augustus 2021
Uiterste datum voor het indienen van vragen ten behoeve van de (eerste) Nota van Inlichtingen	6 september 2021, 12:00 uur
Datum publicatie antwoorden Nota van inlichtingen	9 september 2021
Sluitingstermijn inschrijving toelating	23 september 2021 11:00 uur
Opening kluis	23 september 2021 na 11:00 uur
Beoordeling inschrijvingen	24 – 27 september 2021
Eventuele verificatiegesprekken	28 en 29 september 2021
Voorlopige Gunningsbeslissing	30 september 2021 ¹
Einde bezwaarperiode	20 oktober 2021
Definitieve gunning	21 oktober 2021
Ondertekening contract	25 – 29 oktober 2021
Ingang contract	1 januari 2022

2.2.1 Voorbehouden

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de hierboven omschreven tijdsplanning te wijzigen indien de uitvoering van een zorgvuldig aanbestedingsproces dit noodzakelijk maakt. De Opdrachtgever behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden in ieder geval het recht voor, in het bijzonder indien deze procedure geen tijdige doorgang zal vinden, om:

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen;
- geen Uitvoeringsovereenkomst te sluiten.

De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om indien veranderende wet- of regelgeving, ontwikkelingen (in de jurisprudentie) of interne/externe ontwikkelingen dat nodig maken tijdens de aanbestedingsprocedure te besluiten om delen van de aan te besteden opdracht te laten vervallen en/of het Programma van eisen aan te passen. Indien van toepassing zal dit gemeld worden door publicatie van een nota van inlichtingen op TenderNed.

Indien na de aanbestedingsprocedure veranderende wet- of regelgeving, ontwikkelingen (in de jurisprudentie) of interne/externe ontwikkelingen dat nodig maken behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor dan in overleg met de gecontracteerde Opdrachtnemers

¹ Een en ander onder voorbehoud van goedkeuring door het college, dan wel de gemeenteraad van de individuele gemeenten.
Toelatingsdocument Huishoudelijke ondersteuning definitief

de Uitvoeringsovereenkomst aan te passen zonder dat overgegaan wordt tot een heraanbesteding van de opdracht.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van een afgesloten Uitvoeringsovereenkomst met één of meerdere gecontracteerde Opdrachtnemers één of meerdere pilots te starten voor innovatieve oplossingen zoals bijvoorbeeld een collectieve maatwerkvoorziening.

2.3 Opening van de inschrijving

De digitale Inschrijving is uiterlijk op de in TenderNed aangegeven termijn via TenderNed ingediend. De inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op de in TenderNed aangegeven datum en tijdstip vrijgegeven aan de Opdrachtgever.

Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Opdrachtnemer. Te allen tijde ligt het risico van vertraging bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

De opening van Inschrijvingen vindt plaats op de in de planning van de aanbesteding genoemde datum en tijdstip. Na sluiting van de termijn voor de indiening van de inschrijvingen wordt de digitale kluis in TenderNed door medewerkers van de Opdrachtgever geopend. Bij de opening van Inschrijvingen zijn geen Opdrachtnemers aanwezig.

De inschrijving, inclusief alle bijlagen, moet digitaal door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer ondertekend ingediend worden via TenderNed. Op een andere wijze aanleveren van de inschrijving is niet mogelijk. Inschrijvingen ingediend op een andere wijze dan door middel van TenderNed worden niet beoordeeld en komen niet voor gunning in aanmerking.

2.4 Inschrijfvoorwaarden

De inschrijving dient te voldoen aan alle voorwaarden, onder andere aan het Programma van Eisen en de Geschiktheidscriteria beschreven in dit document. In te vullen bijlagen worden alleen digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. De lay-out, de tekst van de bijlagen mogen niet worden gewijzigd.

Eisen gelden als 'knock-out' criterium. Indien niet aan een eis wordt voldaan, wordt de inschrijving terzijde gelegd. Opdrachtnemers dienen in TenderNed een aantal vragen te beantwoorden waarmee zij verklaren onverkort aan alle eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet met volledige inachtneming van alle toepasselijke voorwaarden zijn opgemaakt en ingediend worden niet in behandeling genomen. In dat geval wordt desbetreffende Opdrachtnemer schriftelijk met opgaaf van redenen via TenderNed geïnformeerd.

Door het beantwoorden van alle vragen in TenderNed, het volledig invullen en rechtsgeldig ondertekenen en indienen van Bijlage 1 het Uniforme Europese Aanbestedingsformulier (UEA) dient de Opdrachtnemer zijn inschrijving in.

Opdrachtnemer wordt verzocht alleen die gegevens aan te leveren waar in TenderNed om wordt gevraagd. De Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om verduidelijking en/of aanvulling van Opdrachtnemer te verlangen, waaraan Opdrachtnemer vervolgens binnen de door de Opdrachtgever gestelde redelijke termijn dient te voldoen. Gegevens, waaronder documentatie, waar niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en aanlevering daarvan wordt daarom niet op prijs gesteld.

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing heeft de Aanbestedende Dienst² de mogelijkheid het gestelde in het Europese Uniforme Aanbestedingsformulier te verifiëren. Deze verificatie vindt alleen plaats bij de voorgenomen

² Opdrachtgever
Toelatingsdocument Huishoudelijke ondersteuning definitief

gegunde partijen. Deze worden gevraagd om binnen 5 werkdagen de schriftelijke bewijsstukken te overleggen. Voornoemde verificatie kan via e-mail, telefoon of persoonlijk overleg, of een combinatie daarvan, geschieden. Indien uit de verificatie blijkt dat toch niet aan één of meerdere eisen wordt voldaan, zal dit alsnog leiden tot het uitsluiten van de inschrijving. Dit wordt in dat geval aan de inschrijver kenbaar gemaakt.

2.5 Voorbehoud gunning

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet of slechts gedeeltelijk te gunnen. Onder die redenen vallen in ieder geval de volgende situaties:

- Het niet beschikbaar hebben van voldoende middelen bij de Opdrachtgever.
- Het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning.
- Noodzakelijke substantiële aanpassingen op de inhoud van de aanbesteding door wijzigingen van regelgeving of overheidsbeleid.
- Een wezenlijke wijziging van de opdracht voortvloeiend uit bezwaren of klachten tijdens de procedure.

Als de Opdrachtgever besluit de aanbesteding stop te zetten, geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel te beëindigen, dan is zij aan de Opdrachtnemers geen vergoeding verschuldigd van enigerlei kosten en/of geleden of te lijden schade. Tevens worden door een Opdrachtnemer gemaakte kosten in verband met de deelname aan de toelatingsprocedure niet vergoed.

2.6 Vertrouwelijkheid van de procedure

Dit document is volstrekt vertrouwelijk en mag dus slechts aan medewerkers van de Opdrachtnemer worden getoond die voor het indienen van de gegevens daarvan kennis moeten nemen. De gedurende deze aanbesteding verkregen informatie mag uitsluitend ten behoeve van de realisatie van een inschrijving op deze aanbesteding worden gebruikt en in geval van gunning ter uitvoering van de opdracht. De Opdrachtnemer ziet toe op de strikte naleving van de geheimhoudingsplicht. De Opdrachtgever zal de inschrijvingen met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen; deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken, met uitzondering van de situatie dat de Opdrachtgever in rechte dan wel op grond van haar transparantieverplichtingen tot openbaarmaking wordt verplicht.

2.7 Voorwaarden informatie-uitwisseling

De Opdrachtgever wijst Opdrachtnemers met nadruk op de volgende zaken ten aanzien van de informatie-uitwisseling:

Informatie-uitwisseling c.q. het verstrekken van nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke- en procedurele aspecten rond deze aanbesteding vindt uitsluitend via TenderNed plaats. Mondelinge- en schriftelijke mededelingen, toezeggingen of afspraken buiten TenderNed om hebben in het kader van deze aanbesteding geen rechtskracht. Het is Opdrachtnemers verboden om informatie in te winnen over deze Aanbesteding anders dan conform de procedure, zoals vermeld in dit document, overtreding hiervan kan leiden tot uitsluiting van deelname.

2.8 Vragen en Nota('s) van inlichtingen

Vragen over de aanbesteding of de daarbij toegepaste documenten dienen te allen tijde via TenderNed te worden ingediend. Geïnteresseerden dienen bij het stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar het betreffende hoofdstuk, paragraaf, pagina of bijlagenummer(s). Vragen die uiterlijk **6 september 2021, 12.00 uur** zijn ontvangen, worden geanonimiseerd beantwoord in een samenvattende Nota van Inlichtingen.

De Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk **9 september 2021** gepubliceerd op TenderNed. De Nota van Inlichtingen wordt dus niet separaat verstuurd. Indien vragen hiertoe aanleiding geven, kan de Opdrachtgever besluiten om een extra Nota van Inlichtingen te publiceren.

Het risico van niet-beantwoording van te laat gestelde vragen ligt volledig bij de Opdrachtnemer. Opdrachtgever adviseert de Opdrachtnemers te wachten met hun inschrijving tot na de publicatie van de Nota van Inlichtingen. Het bepaalde in de Nota van Inlichtingen gaat boven het bepaalde in dit Toelatingsdocument.

Indien Opdrachtnemers van mening zijn dat bepalingen of eisen in de concept Uitvoeringsovereenkomst en/of Programma van Eisen aanpassing behoeven, dan dienen zij dit tijdig aan de Opdrachtgever te melden, zodat de reactie van de Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen kan worden vermeld.

Opdrachtnemers kunnen de Opdrachtgever verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Opdrachtnemer dient dit verzoek duidelijk en gemotiveerd aan te geven. Bij beantwoording van deze vragen wordt het antwoord op de vraag alleen bekendgemaakt aan de vragensteller.

Het verstrekken van vertrouwelijke inlichtingen mag echter niet leiden tot (ongeoorloofde) discriminatie van andere Opdrachtnemers die voornemens zijn in te schrijven. Als de Opdrachtgever van mening is dat openbaarmaking van het antwoord op de vraag geen schade kan toebrengen aan gerechtvaardigde economische belangen en relevant kan zijn voor alle potentiële Opdrachtnemers, legt de Opdrachtgever de vragensteller de keuze voor:

- of de vraag wordt beantwoord in de Nota van Inlichtingen;
- of de vraag wordt niet in de Nota van Inlichtingen opgenomen en ook niet beantwoord.

2.9 Tegenstrijdigheden

Dit Toelatingsdocument met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de Opdrachtnemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de inschrijver de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen en wel uiterlijk op het tijdstip tot waarop vragen kunnen worden ingediend.

Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding hebben en dat zij vooraf tegen eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden opkomen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig bijgesteld kunnen worden. Indien een Opdrachtnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument - doch in ieder geval vóór het einde van de offertetermijn - aan de Opdrachtgever meldt, verliest de Opdrachtnemer daarmee zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande houdt tevens in dat, indien een Opdrachtnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de Opdrachtgever onvoldoende of onjuist is beantwoord, hij de Opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte dient te stellen.

Indien een partij een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure dan wel tegen de handelswijze van de Opdrachtgever, dan dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven op welke punten en onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is. Deze klacht kan worden ingediend bij mevrouw M. Lieferring, inkoopadviseur van de Dienst, via emailadres inkoop@sozawe-nw-fryslan.nl met in de onderwerp regel: 'Klacht Europese openbare aanbesteding Huishoudelijke ondersteuning'.

2.10 Algemene voorwaarden en concept Uitvoeringsovereenkomst

Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. De concept- Uitvoeringsovereenkomst waarin de voorwaarden zijn vermeld zijn als bijlagen in TenderNed toegevoegd. Mocht Opdrachtnemer bepalingen in de concept-Uitvoeringsovereenkomst niet proportioneel achten, dan kan hij een onderbouwd voorstel doen tot aanpassing in de vorm van een vraag voor de Nota van Inlichtingen. De Opdrachtgever zal bij de overweging van het verzoek toetsen of de gewenste formulering aantoonbaar gebruikelijk is in de branche en in de Nota van Inlichtingen gemotiveerd antwoorden of het voorstel wel of niet wordt overgenomen.

Voor gunning kunnen enkel Opdrachtnemers in aanmerking komen die zonder voorbehoud akkoord gaan met de op het moment van inschrijving geldende beschrijvingen in dit Toelatingsdocument, de concept Uitvoeringsovereenkomst, Geschiktheidscriteria en het Programma van Eisen, welke waar nodig door beantwoording in de Nota van Inlichtingen zijn genuanceerd dan wel bijgesteld. Inschrijven betekent dat Opdrachtnemer zonder voorbehoud akkoord gaat met alle voornoemde documenten.

2.11 Onvoorwaardelijke inschrijving

Varianten en alternatieven op de omschreven opdracht in dit Toelatingsdocument zijn niet toegestaan, uitgezonderd bijstellingen zoals benoemd in de Nota van Inlichtingen. Indien aan een inschrijving door Opdrachtnemer voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht niet te zijn gedaan en terzijde gelegd.

2.12 Inschrijving gelieerd aan een andere entiteit(en)

Indien de Opdrachtnemer deel uitmaakt van een concern, groep of andere economische eenheid, dan dient duidelijk te worden aangegeven of het concern inschrijft, of dat één van de onderliggende (werk)maatschappijen inschrijft. Er is sprake van een concern wanneer een aantal ondernemingen als een economische eenheid onder een gemeenschappelijke leiding optreedt.

Indien een (dochter)onderneming zich beroept op gegevens van het concern, dan dient dit te worden vermeld. Eén onderneming(-rechtspersoon) mag slechts betrokken zijn bij één inschrijving op deze aanbesteding. Twee of meer ondernemingen die tot hetzelfde concern, dezelfde groep of anderszins tot eenzelfde economische eenheid behoren mogen slechts inschrijven op de aanbesteding (zelfstandig of als onderaannemer), indien zij bij inschrijving kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers van hetzelfde concern hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid ten opzichte van elkaar hierbij in acht hebben genomen. Als één van de betreffende inschrijvers dit niet kan aantonen, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

2.13 Samenwerking met andere partijen: Hoofd- /Onderaanneming constructie

Indien de inschrijver niet zelfstandig de gevraagde dienst(en) kan leveren, bestaat de mogelijkheid om in samenwerking met andere ondernemingen in te schrijven. Inschrijven in samenwerking met andere inschrijvers kan dan door middel van een hoofdaannemer- onderaannemer constructie. Wanneer de hoofdaannemer bij de uitvoering van de Uitvoeringsovereenkomst gebruik maakt van onderaannemers of zich beroept op bekwaamheden en/of middelen van zijn onderaannemer, dient de hoofdaannemer in zijn inschrijving expliciet aan te geven voor welk deel de onderaannemer wordt ingeschakeld. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht evenals ook de verplichtingen voortvloeiend uit de opdracht. Inschrijver vermeldt tevens in zijn inschrijving hoe de kwaliteit van de levering en alle

bijbehorende dienstverlening is gewaarborgd bij uitbesteding aan een onderaannemer. De Opdrachtgever kan toestemming (gemotiveerd) weigeren indien de Opdrachtgever de kwaliteit van de uitvoering niet gegarandeerd acht met de voorgestelde onderaannemer.

Indien inschrijver voornemens is een deel van de werkzaamheden uit te besteden aan derden, dient in Bijlage 1 (UEA) te worden aangegeven welke partij(en) voor welk gedeelte van de opdracht als onderaannemer worden ingeschakeld. Onderaannemers dienen met naam en toenaam te worden vermeld op de daarvoor bestemde onderdelen van het UEA. Ook voor de betreffende onderaannemers dient dan een zelfstandige UEA te worden ingevuld en ondertekend.

Na inschrijving c.q. tijdens de uitvoeringsperiode van de Uitvoeringsovereenkomst kan de hoofdaannemer slechts een nieuwe of andere onderaannemer inzetten na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Een dergelijk verzoek zal door de Opdrachtgever niet zonder gemotiveerde redenen worden geweigerd. De goedkeuring zal niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de opdracht oplevert of op kan leveren.

2.14 Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Ieder eventueel geschil tussen de bij deze aanbestedingsprocedure betrokkenen dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, zal worden beslecht door de rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.

3. Indienen van de inschrijving

- 3.1 De inschrijving dient uitsluitend via TenderNed te geschieden. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd.
- 3.2 De inschrijving dient uiterlijk op **23 september 2021, 11:00 uur** te zijn ingediend. Zorgaanbieder draagt het risico van het juist en tijdig indienen van zijn inschrijving.
- 3.3 De onder §2.2.1 vermelde datum en tijdstip betreffen fatale termijnen. Verzoeken tot toelating die hierna worden ontvangen zijn ongeldig en worden uitgesloten van de procedure.
- 3.4 Een Opdrachtnemer kan, tot het in §2.2.1 genoemde tijdstip, door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring, zijn inschrijving intrekken. De verklaring moet ondertekend zijn door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon, wiens vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt uit het uittreksel KvK.
- 3.5 De documenten die Opdrachtnemer bij inschrijving dient in te dienen zijn:
 1. De volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsformulier, Bijlage 1;
 2. De volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring Huishoudelijke ondersteuning 2022, Bijlage 2;
 3. Het volledig ingevulde en ondertekende Invulblad referentie Huishoudelijke ondersteuning 2022, Bijlage 5;
 4. Het bewijsstuk Kamer van Koophandel (niet ouder dan 3 maanden);
 5. HKZ certificaat met betrekking op Thuiszorg;
 - of een minimaal aan HKZ gelijkwaardig certificaat;
 - of een minimaal aan een HKZ certificaat gelijkwaardig kwaliteitssysteem.
 6. Globaal Plan van Aanpak SROI, Bijlage 9
- 3.6 De Opdrachtgever kan om bewijsstukken vragen van alle in de inschrijving opgenomen antwoorden of stellingen van Opdrachtnemer. In sommige gevallen moeten deze bewijsstukken reeds bij de inschrijving zelf worden overgelegd. Dit zal dan in het Toelatingsdocument vermeld zijn. **Let wel**, dit houdt niet in dat

pas na gunning aan de betreffende eis waarvan het bewijs wordt gevraagd, voldaan hoeft te worden. Het toets-moment of voldaan wordt aan de eisen, blijft het moment van inschrijving. Indien uit de bewijsstukken blijkt dat op het moment van inschrijving nog niet aan de eis is voldaan, zal de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd worden.

3.1 Aanvulling van een inschrijving

- 3.1.1 Een Opdrachtnemer kan zijn inschrijving na de sluitingstermijn niet wijzigen. Een Opdrachtnemer kan zijn inschrijving na de sluitingstermijn evenmin aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Opdrachtgever daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door de Opdrachtnemer geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.
- 3.1.2 De Opdrachtgever kan verlangen dat de Opdrachtnemer zijn inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Opdrachtnemer zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Opdrachtgever een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.
- 3.1.3 De Opdrachtgever is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het Toelatingsdocument en Bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.
- 3.1.4 Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van het recht om aanvullingen of verduidelijkingen te vragen dan zal zij in het kader van het beginsel van gelijke behandeling alle Opdrachtnemers op gelijke voet in de gelegenheid stellen om hun inschrijving aan te vullen of te verduidelijken, met uitzondering van diegenen ten aanzien van wie vaststaat dat hun inschrijving nimmer (meer) voor gunning in aanmerking zal kunnen komen.
- 3.1.5 De Opdrachtgever gaat bij de beoordeling van de inschrijving uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de Opdrachtnemers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemers om de geschiktheidsformulieren en de bijlagen/formulieren ten behoeve van de gunning zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.
- 3.1.6 Onderhandelingen met de Opdrachtnemers zullen **niet** plaatsvinden.
- 3.1.7 De voertaal in de toelatingsprocedure is Nederlands. De bij de inschrijving te verstrekken documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld.

3.2 Ongeldige inschrijving

- 3.1.1 Een inschrijving die niet voldoet aan de in het Toelatingsdocument en Bijlagen opgenomen vereisten is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden.
- 3.2.2 De Opdrachtnemer dient bij inschrijving de ingevulde Bijlage 1(UEA) te overleggen waaruit blijkt dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord en geen valse gegevens zijn verstrekt. De inschrijving is ongeldig indien deze niet naar waarheid is ingevuld.

3.3 Voornemen tot gunning

Wanneer door de Opdrachtgever een voornemen tot gunning is vastgesteld, wordt aan alle Opdrachtnemers gelijktijdig via TenderNed bekend gemaakt aan welke Opdrachtnemer de Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen. Bij een eventuele afwijzing van een inschrijving worden de redenen voor de afwijzing vermeld. De mededeling van de voorgenomen gunning houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, waarmee een Uitvoeringsovereenkomst naar Nederlands recht tot stand komt.

Tevens worden de Opdrachtnemers in de gelegenheid gesteld om binnen 20 kalenderdagen (standstill-termijn) na dagtekening van de afwijzingsbeslissing c.q. het voornemen tot

gunning een civiel kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde rechter. Het geding is aanhangig vanaf de dag van de dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Opdrachtnemer niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Opdrachtnemer in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De Opdrachtgever is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing. Indien een Opdrachtnemer een kort geding start, is de Opdrachtgever gerechtigd de overige belanghebbenden bij deze aanbesteding inzage te geven in de door de Opdrachtnemer overgelegde processtukken. Na het verstrijken van de standstill termijn beslist de Opdrachtgever al dan niet om de opdracht te gunnen. Opdrachtnemers ontvangen via TenderNed de mededeling van de definitieve gunning.

4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

4.1 Uitsluitingsgronden

- 4.1.1 Voor de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Opdrachtnemer die, naar het oordeel van de Opdrachtgever, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot (de afwezigheid van) uitsluitingsgronden, beroepsbekwaamheid, de technische bekwaamheid, financiële en economische draagkracht en overige minimumeisen, conform de vraagstelling zoals opgenomen in de Eigen Verklaring van Bijlage 2.
- 4.1.2 De Opdrachtgever sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Opdrachtnemer uit op wie in de periode van 4 jaren voorafgaand aan de inschrijfdatum van deze procedure één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing is. Zorgaanbieder geeft in de Verklaring Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) Bijlage 1 aan of deze uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
- 4.1.3 De Opdrachtgever kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de hiervoor weergegeven uitsluitingsgronden. In geval sprake is van één van de omstandigheden zoals in 3.1.1 en met 3.1.2 bepaald, dan zal de Opdrachtgever met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel gemotiveerd beslissen omtrent uitsluiting waarbij onder meer rekening zal worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de door Opdrachtnemer genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.

4.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden

- 4.2.1 De Opdrachtnemer dient bij zijn inschrijving Bijlage 1(UEA) naar waarheid te beantwoorden, waarmee de Opdrachtnemer aangeeft dat zich jegens hem geen van de genoemde uitsluitingsgronden voordoen.
- 4.2.2 De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever de relevante bewijsstukken te overleggen binnen een termijn van 15 dagen na verzending van dit verzoek. Indien de Opdrachtgever de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om niet tot opdrachtverlening aan deze Opdrachtnemer over te gaan. De Opdrachtgever wijst Opdrachtnemer er nadrukkelijk op dat het aanvragen van sommige bewijsstukken een aantal weken in beslag kan nemen. Opdrachtnemer dient dit dus tijdig aan te vragen.

4.3 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria

- 4.3.1 Ter beoordeling of de Opdrachtnemer aan de geschiktheidseisen voldoet die de Opdrachtgever heeft gesteld dient Opdrachtnemer naast Bijlage 1 UEA ook de Eigen Verklaring Bijlage 2 in te vullen en bij de inschrijving te voegen, alsmede (indien van toepassing) alle gevraagde gegevens toe te voegen.

Nr.	Geschiktheidseis	Bewijsmiddel
1.	<p><u>Bewijs van verzekering</u></p> <p>Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de Uitvoeringsovereenkomst afdoende verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid die voortvloeit uit de Uitvoeringsovereenkomst. Het verzekerde bedrag van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient minimaal € 2.500.000,- per gebeurtenis te bedragen.</p> <p>Voor Opdrachtnemers met een omzet kleiner dan € 125.000,- geldt voor de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis.</p>	<p>Opdrachtnemer kan ter bewijs hiervan een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar vragen waaruit minimaal het volgende blijkt:</p> <ul style="list-style-type: none">• De maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar, en• De geldigheidsduur van de verzekering <p>Na toelating tot de opdracht is Opdrachtnemer 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.</p> <p>Opdrachtnemer dient het bewijs van verzekering op verzoek binnen 15 dagen aan te leveren bij Opdrachtgever.</p>
2.	<p><u>Handelsregister</u></p> <p>Opdrachtnemer dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst (voor Nederland de Kamer van Koophandel). Uit deze aanvraag dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar namens de aanvrager te blijken. De gegevens, zoals vermeld op de Eigen Verklaring dienen overeen te komen met de aanvraag in het Handelsregister.</p>	<p>Opdrachtnemer dient bij inschrijving het bewijsstuk toe te voegen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:</p> <p>Een recent (niet ouder dan drie maanden) Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel waaruit geëiste blijkt.</p>
3.	<p>De(potentiële) Opdrachtnemer heeft bij de start van de dienstverlening een locatie in regio Friesland beschikbaar (en houdt deze gedurende de looptijd ook aan).</p>	<p>Rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring (Bijlage 2).</p>
4.	<p>Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (referenties). De opgegeven referenties voldoen aan de gestelde eisen:</p>	<p>Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Invulblad referentie Hulp bij het Huishouden 2022 dient te</p>

	<p>Kerncompetentie: Voldoende ervaring in het uitvoeren van Hulp bij het Huishouden aan particuliere personen zoals bedoeld in deze aanbesteding.</p> <p>Referentie eis: bij minimaal 30 cliënten Wmo Hulp bij het Huishouden heeft verzorgd bij één of meerdere opdrachtgevers binnen 12 maanden.</p> <p>Dit dient u aan te tonen door middel van één of meerdere referenties waaruit blijkt dat u in de periode van 23 augustus 2020 tot de datum van inschrijving (in 12 aaneengesloten maanden) bij minimaal 30 cliënten Wmo Hulp bij het Huishouden heeft verzorgd.</p>	<p>worden bijgevoegd aan de aanvraag (Bijlage 5).</p>
<p>5.</p>	<p><u>Nederlandse- en Friese taal en het Bildts dialect</u></p> <p>Bij de uitvoering van de Huishoudelijke ondersteuning dienen de medewerkers van de Opdrachtnemer in de Nederlandse taal probleemloos te kunnen communiceren met cliënten.</p> <p>De medewerker kan probleemloos communiceren met cliënten die zich in de Friese taal of het Bildtse dialect wensen te uiten.</p> <p>De telefonistes en de medewerkers die de Huishoudelijke ondersteuning uitvoeren dienen de Friese taal in elk geval passief te beheersen. Ter aanvulling daarop geldt voor gemeente Waadhoeke dat het Bildtse dialect eveneens passief wordt beheerst.</p>	<p>Rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring (Bijlage 2).</p>
<p>6.</p>	<p><u>Registratie in het AGB-register Vektis</u></p> <p>Opdrachtnemer is geregistreerd in het AGB-register Vektis</p> <p>Opdrachtnemer heeft een geldige AGB-code. Deze AGB-code komt overeen met de AGB-code waarmee gedeclareerd kan worden. Opdrachtnemer declareert via VECOZO.</p>	<p>AGB code en (systeem)certificaat VECOZO.</p>

4.4 Het tarief

De uurtariefstelling volgt de AMvB Reële Prijs Wmo 2015. De tarieven worden jaarlijks, met ingangsdatum van 1 januari geïndexeerd op basis van de cao VVT.

Huishoudelijke ondersteuning	Tarief 2022
Schoonmaakondersteuning (HH1)	€ 30,00 per uur
Thuisondersteuning (HH2)	€ 30,00 per uur

Deze tarieven zijn vrijgesteld van BTW, dan wel - indien en voor zover over de dienstverlening BTW wordt geheven - inclusief BTW.

Indexatiemoment is de maand september. Mocht op het indexatiemoment salarisverhoging van de cao VVT onbekend zijn dan wordt geïndexeerd op basis van een percentage dat de overheid vaststelt; de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA index).

Er vinden geen terugwerkende kracht aanpassing gedurende het jaar op het tarief plaats. Wel wordt het tarief het jaar daar opvolgend aangepast voor de juiste cao-verhoging.

Voor de onderbouwing van het tot stand komen van het tarief heeft de Opdrachtgever bureau HHM een onderzoek laten doen. De Opdrachtgever verwijst u hiervoor naar Bijlage 4 Onderbouwing tarief/rapport HHM en Bijlage 4A Toelichting bij tarief berekening Huishoudelijke Ondersteuning.

5. Beschrijving van de opdracht

Wanneer inwoners vanwege een beperking, chronisch psychische of psychosociale problemen op eigen kracht, met gebruikelijke hulp en algemeen gebruikelijke voorzieningen onvoldoende in staat zijn tot het voeren van een gestructureerd huishouden, kunnen zij op grond van de Wmo 2015 in aanmerking komen voor ondersteuning. De ondersteuning is erop gericht dat inwoners zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Opdrachtgever organiseert deze ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening. Dit betekent dat de ondersteuning is afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de inwoner en zijn netwerk.

De inwoner kan in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning indien:

- a) er sprake is van aantoonbare beperkingen bij het voeren van een gestructureerd huishouden; en
- b) de beperkingen in zelfredzaamheid onvoldoende worden weggenomen of verminderd op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met hulp van mantelzorgers, familie, kennissen, vrienden, burens en vrijwilligers, via algemene voorzieningen, via algemeen gebruikelijke zaken of diensten, via collectieve voorzieningen of (wettelijk) voorliggende voorzieningen.

Dit onderzoekt de gemeente in overeenstemming met de regels van de Wmo 2015 en de lokale regelgeving (verordening en beleidsregels). Mocht een inwoner in aanmerking komen voor Huishoudelijke ondersteuning, dan wordt vrijblijvend met hem besproken of hij de hulp zelf wil organiseren. De gemeente doet een vrijblijvend appél, bedoeld om het eigen probleemoplossend vermogen van de inwoner bespreekbaar te maken en de ondersteuning, ook op de lange termijn, beschikbaar te houden voor inwoners die zelf geen hulp kunnen regelen.

De Huishoudelijke ondersteuning bestaat uit de volgende producten:

1. Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning (HH1)
2. Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning (HH2)

Deze aanbesteding heeft betrekking op het leveren van beide producten aan inwoners van de gemeenten **Harlingen, Terschelling** en **Waadhoeke**.

5.1 Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning (productcode HH1)

Het uitgangspunt bij de voorziening 'Schoonmaakondersteuning' is dat de huishoudelijke taken (gedeeltelijk) worden overgenomen als het gaat om één of meer van de volgende resultaten:

- a) Een schoon en leefbaar huis;
- b) Wasverzorging;
- c) Boodschappen;
- d) Maaltijden

Welke resultaten behaald moeten worden en welke taken overgenomen moeten worden is afhankelijk van de indicatie die de gemeente heeft afgegeven. Hieronder volgt een nadere uitleg van de resultaten waarbij 'Schoonmaakondersteuning' kan worden ingezet.

A. Een schoon en leefbaar huis

Een huis is schoon en leefbaar als het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Schoon staat voor een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Dit betekent dat de cliënt gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, een slaapruiimte (die door de cliënt in gebruik is), de keuken, de sanitaire ruimtes en de gang/trap. Het schoonmaken van de buitenruimte bij het huis (ramen, tuin, balkon, etc.) maken geen onderdeel uit van de huishoudelijke ondersteuning.

A. Wasverzorging

Ondersteuning ten behoeve van het resultaat 'Wasverzorging' wordt geboden met als doel: beschikking hebben over schoon linnen- en beddengoed en/of over schone kleding. De verzorging van de was omvat het machinaal wassen, laten drogen en opvouwen van kleding en linnengoed. Er mag worden verwacht dat de cliënt beschikt over een wasmachine. Als die er niet is, behoort het realiseren van een wasmachine tot de verantwoordelijkheid van de cliënt. Daarnaast wordt van de cliënt verwacht dat de reikwijdte van de ondersteuning tot een minimum wordt beperkt door bijvoorbeeld de aanschaf van een wasdroger of kleding die niet gestreken hoeft te worden. Kreukvrije kleding is algemeen gebruikelijk. Strijken wordt alleen vanuit de maatwerkvoorziening ingezet voor bovenkleding en indien hiertoe een noodzaak bestaat. Daarnaast wordt van de cliënt verwacht dat hij redelijkerwijs al het mogelijke heeft gedaan om het ontstaan van extra zware was te beperken. Bijvoorbeeld door het gebruik van incontinentiemateriaal of anti-allergieproducten.

Tijdens het gesprek met de inwoner worden alle mogelijkheden doorgenomen en besproken. Er wordt binnen dit resultaatgebied gekeken naar wat de persoon zelf nog kan en in welke mate het sociaal netwerk ondersteuning kan bieden. Daarbij kan gedacht worden aan de vraag of de persoon met behulp van de mensen om hem heen kan zorgen voor schone en draagbare kleding. Is er bijvoorbeeld een familielid of zijn buren bereid de was wekelijks te doen? Zijn er algemene of voorliggende voorzieningen aanwezig die tot resultaat kunnen leiden, bijvoorbeeld een was- en strijkdienst, hoeft de gemeente hierin niet te ondersteunen. Als sprake is van een gezonde huisgenoot valt het resultaat 'Wasverzorging' vrijwel altijd onder de reikwijdte van gebruikelijke hulp en biedt de gemeente geen ondersteuning.

B. Boodschappen

Onder het resultaat 'Boodschappen' wordt verstaan het opstellen van een boodschappenlijst, het doen van de boodschappen en het opruimen van de boodschappen. Het uitgangspunt voor het behalen van dit resultaat is dat het met één keer per week moet lukken. Er wordt altijd in overleg met de cliënt besproken of het netwerk hierin kan voorzien. Zijn er bijvoorbeeld familieleden die in de buurt wonen of burens die dit één keer in de week kunnen doen? Daarnaast wordt onderzocht of een boodschappendienst een oplossing biedt. Een boodschappendienst is voorliggend wanneer deze beschikbaar is. Er wordt geen rekening gehouden met eigen voorkeuren van de cliënt (bv. voor speciaal voedsel dat beperkt verkrijgbaar is zodat extra gereisd moet worden). Er wordt alleen rekening gehouden met extra inspanningen die geleverd moeten worden vanwege aantoonbare medische redenen. Indien het cliëntsysteem bestaat uit meer dan 4 personen of wanneer er kinderen aanwezig zijn van jonger dan 12 jaar, dan kan er twee keer per week boodschappen worden geïndiceerd.

C. Maaltijden

Onder het resultaat 'Maaltijden' wordt verstaan: het verzorgen van de broodmaaltijd, eten en drinken klaarzetten en de warme maaltijd opwarmen. Het uitgangspunt voor het te behalen resultaat is dat indien nodig één keer per dag de broodmaaltijd wordt bereid en klaargezet en één keer per dag een warme maaltijd wordt opgewarmd en/of klaargezet. Ook valt het afruimen van de tafel, het in en uitruimen van de vaatwasser en het (hand)afwassen hieronder.

In het normenkader van HHM is de gemiddelde ondersteuningstijd beschreven waarmee dit resultaat kan worden behaald. Er is altijd ruimte voor maatwerk. Daarbij dient ook betrokken te worden of de persoon aanspraak kan maken op ondersteuning via zijn/haar zorgverzekering.

Tijdens het gesprek met de cliënt worden alle mogelijkheden doorgenomen en besproken. Is er een huisgenoot aanwezig die in staat is de maaltijd klaar te zetten of op te warmen? Dan hoeft de gemeente op grond van gebruikelijke hulp geen ondersteuning te bieden. Kan de cliënt op eigen kracht of met hulp van de mensen om hem heen een maaltijd verzorgen? Is bijvoorbeeld iemand uit het netwerk in staat een maaltijd klaar te zetten of op te warmen? Ook wordt er in het onderzoek gekeken of voorliggende voorzieningen zoals kant en klaar maaltijden van de supermarkt, mee-eten bij een verzorgingshuis, maaltijdbezorging aan huis of andere opties een oplossing bieden.

Voor de bepaling van de toewijzing aan inwoners in de gemeenten Harlingen, Terschelling en Waadhoeke wordt gebruik gemaakt van het [HHM Normenkader \(2019\)](#). Een uitgebreide omschrijving van hoe en wanneer de Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning kan worden toegekend, staat beschreven in de [Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning van de gemeenten](#). Gedurende de looptijd van het contract kunnen de beleidsregels worden herzien. Op basis hiervan kunnen door Opdrachtnemer geen aanspraken of voorbehouden worden gemaakt. De meest recente versie kan worden geraadpleegd via decentrale.regelgeving.overheid.nl.

5.2 Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning (productcode HH2)

De maatwerkvoorziening 'Thuisondersteuning' is bedoeld om de cliënt te ondersteunen bij het herkrijgen of verkrijgen van structuur in het huishouden. Dit kan door tijdelijk de huishoudelijke taken over te nemen, maar het doel is dat de cliënt (weer) in staat wordt om zelf huishoudelijke taken uit te voeren. De voorziening wordt tijdelijk ingezet. Mocht de cliënt niet meer in staat zijn zelfstandig een huishouden te voeren, dan wordt de voorziening omgezet in 'Schoonmaakondersteuning' en worden de huishoudelijke taken voortaan overgenomen.

- a) Gelet op bovenstaande kan de maatwerkvoorziening 'Thuisondersteuning' worden ingezet voor één of meer van de volgende activiteiten: Kindzorg;
- b) Regie en organisatie;
- c) Instructie, advies en voorlichting (AIV).

Hieronder volgt een nadere uitleg van de activiteiten:

A. Kindzorg

Onder het resultaat 'Kindzorg' wordt verstaan het wassen, douchen, aankleden van een kind, het verschonen van luiers en het voeden van baby's. Het passen op kinderen kan indien nodig ook onder dit resultaat vallen, hoewel dit incidenteel voorkomt. Het inzetten van aanvullende uren met als resultaat 'Kindzorg' wordt enkel gedaan wanneer ouders door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor de zorg van hun kinderen tot en met de leeftijd van 5 jaar. De ondersteuning is dus per definitie tijdelijk, in afwachting van een definitieve oplossing. De voorziening wordt afgegeven met een maximale duur van 3 maanden om ouder(s) of verzorger(s) de mogelijkheid te bieden in een oplossing te voorzien. Van ouders mag worden verwacht dat zij zich tot het uiterste zullen inspannen om die oplossing zo snel mogelijk te vinden. Daarbij dient ook betrokken te worden of de persoon aanspraak kan maken op ondersteuning via zijn/haar zorgverzekering. Individuele ondersteuning voor structurele opvang van kinderen is niet mogelijk binnen de Wmo 2015. Het zorgen voor kinderen is een taak van ouder(s) en/of verzorger(s). Dat geldt ook voor ouders die door beperkingen niet in staat zijn hun kinderen te verzorgen. Uitgangspunt is hierbij dat bij uitval van een van de ouders de andere ouder deze zorg of zijn aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt.

Tijdens het gesprek met de cliënt worden alle mogelijkheden doorgenomen en besproken. Zijn er algemene, collectieve of voorliggende voorzieningen aanwezig die tot het gewenste resultaat kunnen leiden? Of kan de cliënt op eigen kracht, of met behulp van de mensen om hem heen zorgen voor de kinderen? Mocht het nodig zijn om het resultaat 'Kindzorg' in te zetten, dan is de hoeveelheid ondersteuningstijd maatwerk. Voor dit specifieke onderdeel wordt aangesloten bij de 'Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het huishouden' van MO-Zaak (2011).

B. Regie en organisatie

Wanneer de cliënt tijdelijk niet of onvoldoende in staat is tot het voeren van regie over het huishouden en het plannen van de huishoudelijke werkzaamheden, dan kan daar ondersteuning bij worden geboden in de vorm van 'Thuisondersteuning'. De ondersteuning wordt geboden vanuit het resultaatgebied 'Regie en organisatie' en is bedoeld om structuur in het huishouden te verkrijgen of herkrijgen. **Het doel is dat de cliënt met behulp van de ondersteuning stappen zet in het uitvoeren van huishoudelijke taken en in het voeren van een gestructureerd huishouden.**

De cliënt wordt bij het maken van keuzes zoveel mogelijk betrokken door de huishoudelijke medewerker. Daarbij dient aangesloten te worden bij de capaciteiten, intellectuele vaardigheden en het leervermogen van de cliënt.

C. Advies, instructie en voorlichting (AIV)

Naast regie en organisatie kan dit resultaatgebied ook bestaan uit tijdelijke advies, instructie en voorlichting. Het gaat hier om het aanleren en samen uitvoeren van activiteiten gericht op een schoon en leefbaar huis en de wasverzorging en om het aanleren en samen uitvoeren van activiteiten gericht op de boodschappen en maaltijden. Te denken valt aan het leren koken, bijvoorbeeld wanneer de partner die normaal kookt is overleden en de cliënt nu zelf moet koken, maar dit nooit heeft geleerd. Hetzelfde kan gelden voor het doen van de was of het schoonmaken van het huis. Er wordt verwacht dat iemand daar in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor is en er wordt geen rekening gehouden met traditionele rolpatronen. Toch kan ter overbrugging in die situaties tijdelijk ondersteuning worden geboden bestaande uit advies, instructie en voorlichting om de persoon de noodzakelijke vaardigheden aan te leren. Deze ondersteuning wordt voor maximaal 90 minuten per week verstrekt voor een periode van maximaal 6 weken.

Algemeen

Voor het bepalen van inzet ter ondersteuning bij de organisatie en regie over het huishouden (resultaatgebied B) of advies, instructie en voorlichting (resultaatgebied C), wordt het normenkader van HHM gebruikt. Verder is van belang dat het de maatwerkvoorziening Thuisondersteuning gaat om ondersteuning aan inwoners die beperkingen ervaren bij het voeren van een gestructureerd huishouden. De nadruk ligt op het aanleren van huishoudelijke taken. Mocht de inwoner op andere terreinen van zelfredzaamheid en het dagelijks functioneren eveneens een hulpvraag hebben, bijvoorbeeld in het omgaan met officiële instanties, geld of het goed zorgen voor zichzelf, dan wordt andere ondersteuning ingezet in de vorm van bijvoorbeeld individuele begeleiding thuis. Dat valt niet onder de reikwijdte van deze aanbesteding. Nadere informatie over de voorziening is beschreven in de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning van de gemeente.

Opdrachtgever gunt de opdracht alleen aan Opdrachtnemers die beide Maatwerkvoorzieningen Schoonmaakondersteuning en Thuisondersteuning kunnen leveren.

De Opdrachtgever beoogt hiermee te bereiken dat:

1. Inwoners die een indicatie hebben voor zowel Schoonmaakondersteuning als ook Thuisondersteuning niet met verschillende aanbieders voor de verschillende vormen van ondersteuning te maken krijgen;
2. Eenvoudige afstemming van uit te voeren werkzaamheden Schoonmaakondersteuning en uit te voeren werkzaamheden Thuisondersteuning bij één cliënt;
3. Verlaging administratieve lasten voor gemeente en aanbieders.

Toekenning en levering

Opdrachtgever bepaalt of een inwoner in aanmerking komt voor de maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning en/of Thuisondersteuning. Als dat zo is, verstrekt opdrachtgever de indicatie middels een beschikking aan de inwoner.

Voor het toekennen van de maatwerkvoorziening Schoonmaak ondersteuning en/of Thuisondersteuning hebben de gemeenten Gebiedsteammedewerkers in dienst. De gebiedsteammedewerkers voeren het onderzoek naar de noodzaak voor een maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp uit en indien de inwoner in aanmerking komt, wordt de indicatie door de gebiedsteammedewerker toegekend.

De inwoner heeft keus uit de door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemers. De Opdrachtnemer en de inwoner bepalen samen in het ondersteuningsplan hoe met de toegekende minuten de concrete ondersteuning vorm krijgt en door middel van Smart

geformuleerde doelstellingen tot resultaat leidt. Dit op basis van de in de beschikking beschreven opdracht, bv wasverzorging.

6. Werkafspraken

Opdrachtnemer stelt bij gunning in samenspraak en afstemming met de Dienst een werkafsprakenboek (digitaal) op met daarin opgenomen uniforme werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken. Dit werkafsprakenboek dient bij nieuwe of gewijzigde werkafspraken meteen door Opdrachtnemer te worden aangepast en vervolgens naar de Dienst te worden gestuurd. Na akkoord wordt de nieuwe versie van kracht; Opdrachtnemer draagt zorg voor het versiebeheer. Tot de uniforme werkafspraken behoren tenminste:

- Afspraken betreffende de contactpersonen, digitale factuuradres, communicatie en mogelijke specifieke wensen ter optimalisatie van de uitvoering.
- Afspraken betreffende de invulling van Social Return.

6.1 Social Return

De Opdrachtgever vindt het een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om bij te dragen aan het versterken van de sociale infrastructuur. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, 2% van de opdrachtwaarde naar aanleiding van de Opdracht aan te wenden om de sociale infrastructuur te versterken, op een nader af te spreken wijze.

Social Return afspraken hebben als doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Social Return kan worden ingevuld door arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen te creëren of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Op deze manier krijgen mensen die over geen of onvoldoende relevante werkervaring beschikken de kans om voor kortere of langere tijd bij een regulier bedrijf werkervaring op te doen.

(Globaal) Plan van Aanpak

Opdrachtnemer dient bij inschrijving een (Globaal) Plan van Aanpak aan te leveren waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer zich serieus voorbereidt op de inzet voor Social Return. Hoe eerder deze bewust bezig is met het mogelijk maken van activiteiten voor Social Return, hoe meer oprechte en duurzame kansen ontstaan voor de doelgroep van Social Return.

Globaal plan van aanpak bij 2% als contractvoorwaarde/eis

- Een globaal Plan van Aanpak is voorwaarde om te laten zien dat opdrachtnemer bewust bezig is om zich sociaal in te zetten.
- Het globaal Plan van Aanpak wordt bij inschrijving niet inhoudelijk beoordeeld voor de gunning, maar is het startdocument aan de hand waarvan de accountmanager Werk³ na gunning het gesprek aangaat.
- Dit globale Plan is een intentie, de daadwerkelijke invulling kan afwijken. Er zal altijd gekeken worden naar passende mogelijkheden voor bedrijf, project en kandidaat.
- Dit document wordt toegevoegd aan het project in het digitale monitoringsysteem.

De Opdrachtgever is gerechtigd, als het aandeel van het bij Inschrijving aangeboden percentage Social Return niet wordt behaald, voor het niet behaalde deel op andere wijze, in overleg met de Opdrachtgever een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Er vindt geen terugvordering/inhouding plaats indien het niet halen van het aangeboden

³ intern kunnen deze rollen/verantwoordelijkheden anders vormgegeven of belegd zijn
Toelatingsdocument Huishoudelijke ondersteuning definitief

percentage niet verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer en daardoor de beoogde inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt niet is bereikt. De bewijslast hiervan berust bij de Opdrachtnemer.

Zie Bijlage 5 Friese eis Social Return.

7. Programma van Eisen

	Eisen	Beschrijving
A.	De cliënt is tevreden	
	Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtnemer	Opdrachtnemer voert minimaal eens per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het is aan opdrachtnemer hoe dit te organiseren. De resultaten van dit onderzoek worden beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer voert indien nodig verbeteringen door n.a.v. de uitkomsten van het onderzoek.
	Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsonderzoeken naar bijvoorbeeld de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.
B	De cliënt wordt gehoord	
	Klachten en geschillenregeling	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde Klachtenprocedure. Opdrachtnemer informeert klanten over zijn klachtenprocedure en publiceert deze op zijn site en garandeert een onafhankelijke afhandeling van klachten binnen twee weken. De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger/ het betrokken netwerk van de cliënt zijn op de hoogte van de klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat indien de cliënt zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij opdrachtnemer, een externe onafhankelijke cliëntvertegenwoordiger beschikbaar is. Als de reguliere klachtenprocedure niet naar tevredenheid is doorlopen kan de cliënt de klacht ook melden bij de Opdrachtgever.
C	Er is sprake van zorgcontinuïteit	
	Aanvang werkzaamheden	Wanneer cliënt voor een Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning in aanmerking komt stuurt de Opdrachtgever een 301 bericht (toekenning ondersteuning) naar de Opdrachtnemer en moet de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen ondersteuning inzetten en dit doorgeven door middel van een 305 bericht (aanvang ondersteuning). Zodra de Opdrachtnemer capaciteitsproblemen voorziet, dan dient dit direct schriftelijk te worden gemeld bij de Opdrachtgever.
	Terschelling	Ook op Terschelling dient ongeclausuleerd zorg te worden verleend voor de in dit Toelatingsdocument vermelde voorwaarden.

Vervanging bij verlof	Tijdens verlof van de vaste medewerker zorgt opdrachtnemer voor een vervanger, indien de cliënt dat wenst, zodat de ondersteuning doorloopt. Opdrachtnemer brengt de cliënt hiervan op de hoogte. Indien vervanging vanuit de opdrachtnemer niet geheel mogelijk is en/of cliënt wenst geen vervanging meldt de opdrachtnemer binnen 2 werkdagen aan het gebiedsteam.
Vervanging bij ziekte	Bij ziekte van de vaste medewerker neemt Opdrachtnemer direct contact op met de cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdienen. Als dat zo is zorgt opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
Afspraken cliënt	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op met de cliënt afgesproken dagen en tijden. De ondersteuning dient zoveel als mogelijk te worden verzorgd door de dezelfde medewerker.
Levering aantal minuten	Opdrachtnemer kan maximaal het aantal geïndiceerde minuten Schoonmaakondersteuning en/of Thuisondersteuning inzetten. Indien het aantal geïndiceerde minuten niet ingezet kan worden dient dit in overleg met cliënt én gebiedsteam te worden besproken. Alleen bij akkoord van cliënt én gebiedsteam mag van indicatie worden afgeweken.
Werktijden	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op werkdagen tussen 07:30 en 18:00 uur.
Spoedsituatie	Opdrachtnemer start de ondersteuning binnen 24 uur als de toegang van de gemeente (het Gebiedsteam) bepaalt dat er sprake is van een spoedsituatie.
Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.
Warme overdracht	Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige Opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe Opdrachtnemer, in bijzijn dan wel in overleg met de cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in acht genomen.

	Overlegverplichting	Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5 van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de partij waaraan de opdracht niet gegund is aangaande de overname van het personeel van de verliezende partij. Hierbij zullen partijen tevens een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en cliënt in stand te houden, indien de cliënt dat wenst.
	Wlz	Opdrachtnemer is verplicht om aan Opdrachtgever te melden dat een cliënt Huishoudelijke ondersteuning ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een Wlz beschikking heeft. Opdrachtnemer meldt dit zodra hem dit bekend is en cliënt hiervoor niet zijn/haar verantwoordelijkheid heeft genomen. In dit geval wordt de ondersteuning vanuit de Wmo stopgezet, omdat de Wlz voorliggend is aan de Wmo.
	Resultaten	Opdrachtnemer is verplicht, indien de cliënt hiervoor een beschikking krijgt, de verschillende resultaten onder Schoonmaak ondersteuning en/of Thuisondersteuning te kunnen aanbieden. Voor alle resultaten wordt één tarief gevoerd. Het betreft de resultaten: <ul style="list-style-type: none"> • Een schoon en leefbaar huis; • Wasverzorging; • Boodschappen; • Maaltijdbereiding; • Kindzorg; • Regie en Organisatie van het huishouden; • Advies, Instructie, en voorlichting (AIV) gericht op het huishouden.
	Ondersteuningsplan en resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er wordt gewerkt met een passend ondersteuningsplan en dat actieve afstemming plaatsvindt tussen de andere bij de cliënt betrokken hulpverleners. • Het ondersteuningsplan is door de cliënt en/of zijn netwerk ondertekent. • Opdrachtnemer kan aantonen dat de ondersteuning gericht is op het behalen van de afgesproken resultaten uit het ondersteuningsplan. • Bij Thuisondersteuning vindt er tussen Opdrachtnemer en gebiedsteam regelmatig overleg plaats om te toetsen of de doelen (nog) passend zijn voor het te behalen resultaat.
D	De veiligheid is geborgd	

	Wet- en regelgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht. • Opdrachtnemer verklaart te voldoen en zich gedurende de gehele contracttermijn te houden aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden.
	Fysieke en sociale veiligheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen en weet hiernaar te handelen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
	Melding situatie cliënt	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze dezelfde week bij het gebiedsteam. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt, bij cliënt betrokken zorgaanbieders of professionals van Opdrachtgever, zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden. Dit in overleg met cliënt. Dit kunnen signalen zijn waarbij de cliënt meer ondersteuning nodig heeft, maar het kan ook voorkomen dat de ondersteuning kan worden afgeschaald.
	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	Opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. Opdrachtnemer draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers inzake de Meldcode.
	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol (Bijlage 8) van Opdrachtgever inzake toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die tijdens de uitvoering van de Huishoudelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden.
	Privacy - AVG	Opdrachtnemer voldoet bij de ingangsdatum van de Uitvoeringsovereenkomst aan de AVG die per 25 mei 2018 in werking is getreden, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015. Opdrachtnemer past de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 op de juiste wijze toe op deze Opdracht en kan aantonen dat hij de juiste

		<p>organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om aan de wetgeving te voldoen. Datalekken dienen onmiddellijk bij Opdrachtgever en Autoriteit Persoonsgegevens gemeld te worden. Opdrachtnemer is in staat en bereid om door de Opdrachtgever beveiligd verzonden email te ontvangen en te verwerken.</p> <p>Opdrachtnemer is bereid om als daar aanleiding toe is met de Opdrachtgever nadere afspraken te maken over de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens.</p>
E	Het personeel is bekwaam	
	Voorwaarden klantcontact	<p>Opdrachtnemer garandeert dat zijn medewerkers met cliëntcontacten voldoen aan de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG); - heeft een getekende geheimhoudingsverklaring ingeleverd; - heeft een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling; - beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; - De medewerker kan probleemloos communiceren met cliënten die zich in de Friese taal of het Bildtse dialect wensen te uiten - kan zich legitimeren als medewerk(st)er van opdrachtnemer (legitimatiebewijs); - respecteert de culturele achtergrond en geloofsovertuiging van de cliënt; - is representatief en sociaal vaardig; - gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
	Vaardigheden medewerker	<p>Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. De uitvoerende medewerkers van de opdrachtnemer beschikken daarnaast over de volgende vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schoonmaakvaardigheden; - zijn in staat om het dossier van de cliënt bij te houden; - hebben een alerte houding en zijn in staat een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de cliënt; - hebben kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychische (sociale) problematiek); - kunnen regie voeren over het huishouden;

		<ul style="list-style-type: none"> - organiseren van het huishouden (samen met de cliënt); - geven van advies, instructie en voorlichting over huishoudelijk werk aan de cliënt; - kindzorg (bij uitzondering); - Werkzaamheden die vallen onder de Schoonmaakondersteuning en Thuisondersteuning.
F	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	
		<p>Opdrachtnemer dient gecertificeerd (HKZ) te zijn volgens ISO-9001 versie 2015, dan wel kan de Opdracht uitvoeren op grond van een kwaliteitsplan op het niveau van de NEN-EN-ISO 9001:2015 of daarmee gelijkwaardig. Om een contract gegund te krijgen dient de opdrachtnemer in het bezit te zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - HKZ certificaat; - of een minimaal aan HKZ gelijkwaardig certificaat; - of een minimaal aan een HKZ certificaat gelijkwaardig kwaliteitssysteem. <p>Deze HKZ certificering dient betrekking te hebben op Thuiszorg.</p> <p>Opdrachtnemer conformeert volgens de HHM normenkader 2019.</p>
	Voorziening van goede kwaliteit	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt; c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
	Medezeggenschap	<p>Opdrachtnemers en cliënten die lid zijn van het door hen in het leven geroepen medezeggenschapsorgaan, dienen te beschikken over een regeling voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van alle voorzieningen.</p>
	Kwaliteit en kwantiteit personeel	<p>Opdrachtnemer is in staat om de Huishoudelijke ondersteuning te bieden met voldoende medewerkers die de ervaring en vaardigheden</p>

		hebben om een hoge standaard van dienstverlening te leveren.
	Gedragscode	Opdrachtnemer heeft een gedragscode voor medewerkers en publiceert deze op zijn website. In de gedragscode staan bijvoorbeeld bepalingen over bejegening van klanten, integriteit, kledingvoorschriften, roken tijdens werk, etc.
G	Opdrachtnemer werkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot samenwerking met de Opdrachtgever	
	Melding wachtlijst	Opdrachtnemer is transparant over wachtlijsten. Hij meldt direct aan de opdrachtgever als niet binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van 301 bericht ondersteuning kan worden ingezet of als geen vervangende ondersteuning in kan worden gezet als gevolg van bijvoorbeeld ziekte of verlof van medewerkers. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke maatregelen hij neemt om de wachtlijst op te lossen en deze verder te voorkomen. Opdrachtnemer meldt tevens als de wachtlijst situatie is opgeheven. Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van maximale capaciteit en wachtlijsten.
	Acceptatieplicht	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of beperking.
H	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	
	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00).
	Communicatie met cliënt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier. Opdrachtnemer verstrekt een actueel afschrift van de werkafspraken aan de betrokken gebiedsteammedewerker.
	Evaluatie met cliënt	Opdrachtnemer zorgt voor een periodieke evaluatie (1 x per 6 maanden) van de (werk)afspraken met de cliënt, teneinde de ondersteuning zo vraaggericht mogelijk in te vullen.
	Leveranciersgesprek	Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de contractafspraken en datgene wat zij daaromtrent van belang vinden. Uitgangspunt is dat beide partijen werken vanuit vertrouwen en de openheid

		voelen om elkaar aan te spreken op verbeterpunten, maar ook op onrechtmatigheden of onregelmatigheden. Hierbij gebruikt opdrachtgever onder andere de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Afspraken worden in het werkafsprakenboek vastgelegd.
	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken opdrachtnemer en opdrachtgever aan elkaar tijdig relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht.
	Risicovolle omstandigheden	Opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de opdrachtgever, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
	Toezicht en onderzoek	Opdrachtnemer heeft de verplichting aan de Opdrachtgever te melden indien gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente of andere instantie inzake de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Indien dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de Uitvoeringsovereenkomst dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen Uitvoeringsovereenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.
	Controle	Het is Opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de opdrachtgever of ingehuurde derden.
	Aanleveren data	Opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor de monitoring door de GGD, CBS en aanvullend onderzoek, binnen de tijd die opdrachtgever daarvoor aangeeft.
	Cliëntdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen:

		<ul style="list-style-type: none"> - 301 bericht (toekenning ondersteuning); - vermelding hulp waaraan cliënt is gekoppeld; - werkafspraken met de cliënt in ondersteuningsplan; - meldingen van de hulp aangaande de cliënt; - iemand uit netwerk/omgeving cliënt waarmee contact opgenomen kan worden bij zorgen over de situatie waarin cliënt verkeert.
	Inzage cliëntdossier	Opdrachtnemer geeft opdrachtgever desgevraagd inzage in het cliëntendossier met inachtneming van de AVG.
I	Opdrachtnemer heeft een financieel- maatschappelijke verantwoordelijkheid	
	Accountantsprotocol	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverklaring Wmo en Jeugdwet (in te zien via http://i-sociaaldomein.nl . Opdrachtgever hanteert een ondergrens van € 125.000. Vanaf deze grens wordt een controleverklaring en productieverantwoording volgens het landelijk protocol gevraagd. Jaarlijks op 1 maart verstrekt Opdrachtgever een instructie over de jaarafsluiting. Zie ook Bijlage 7 Administratieprotocol Bijlage 7
	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en maakt dat aantoonbaar via een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op opdrachtnemer van toepassing is.
	SROI	Opdrachtnemer gaat akkoord met de SROI verplichting als verwoord in paragraaf 6.1.
J	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	
	CAO VVT	Opdrachtnemer betaalt personeel volgens de cao Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT).
	Locatie	Opdrachtnemer heeft per 1 januari 2022 een fysieke, makkelijk te bereiken, vaste locatie in de regio Friesland in verband met fysieke ontmoeting met werknemers en werving potentiële nieuwe werknemers.
	VOG	Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle medewerkers die in contact komen met cliënten. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Deze dient elke drie (3) jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient deze op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het

		gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer de opdrachtnemer onderaannemers inschakelt.
K	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd	
	Berichtenverkeer	<p>Berichtenverkeer vormt voorwaarde voor de Uitvoeringsovereenkomst. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWMO; • gebruik maken van het berichtenverkeer iWMO via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; • gebruik maken van de productcodes zoals deze door de opdrachtgever worden aangeleverd. <p>Opdrachtnemer maakt gebruik van software die geschikt is voor iWMO berichtenverkeer. Opdrachtnemer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden. Deze is te vinden op https://www.istandaarden.nl/de-groene-vink-voor-istandaarden/overzicht-groene-vink-deelnemers-2018</p> <p>Zie ook Bijlage 7 Administratieprotocol</p>
	Beveiligd e-mailen	<p>De Dienst en de backoffice van opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen.</p> <p>Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde omgeving. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de verplichte e-mail standaarden. Zie daarvoor www.forumstandaardisatie.nl. Hiermee is veilig e-mails versturen en ontvangen met opdrachtgever mogelijk. Het dringend advies is wel bij het versturen van bijlages met veel privacy gevoelige informatie deze te beveiligen met een wachtwoord en dat wachtwoord via een aparte e-mail of ander kanaal te versturen.</p>

8. Definities

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een hoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Opdrachtgever:	De Dienst Noardwest Fryslan
Toelatingsdocument:	Dit document met bijlagen;
Programma van eisen:	Een geschreven verzameling van eisen en wensen ten aanzien van een in te kopen dienst, of anderszins.
Bijlage:	Met bijlage (zonder verdere aanduiding) wordt een bijlage bij het toelatingsdocument bedoeld. Als het een bijlage bij de (concept)Uitvoeringsovereenkomst betreft, wordt dit expliciet erbij vermeld;
Cliëntondersteuning:	Zoals bepaald in de Wmo 2015;
Cliënt vertegenwoordiger:	De vertegenwoordiger van de cliënt ondersteunt de cliënt van aanvraag tot evaluatie van zorg, beschermt de rechten van de cliënt en is mede integraal aanspreekpunt voor de opdrachtnemer en opdrachtgever. De vertegenwoordiger is niet de opdrachtnemer, diens vast/flexibel personeel, diens organisatie adviseur of op andere wijze aan de opdrachtnemer verbonden persoon;
Combinatie:	Opdrachtnemers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen;
Concept Uitvoeringsovereenkomst:	De bijgevoegde concept Uitvoeringsovereenkomst zoals (eventueel) gewijzigd bij Nota van Inlichtingen;
Derde:	De Ondernemer waar Opdrachtnemer een beroep op doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Uitvoeringsovereenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, die in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Opdrachtnemer:	De opdrachtnemer die een inschrijving doet: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de ondernemer die zelfstandig inschrijft; ▪ de Combinatie van ondernemers of de hoofdaannemer; ▪ De hoedanigheid van Zorgaanbieder geldt gedurende de gehele toelatingsprocedure.
Inschrijving/inschrijving:	Een verzoek/inschrijving, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Opdrachtnemer;
Nota van Inlichtingen:	Een schriftelijke weergave ten aanzien van het Toelatingsdocument en Bijlagen verstrekte inlichtingen;
Onderaannemer:	Een ondernemer aan wie een deel van de Opdracht in onderaanneming is of zal worden gegeven door Opdrachtnemer, niet zijnde een toeleverancier;
Opdracht:	De Opdracht conform het Toelatingsdocument en Bijlagen en Verzoek tot inschrijving;
Zorgaanbieder:	De zorgaanbieder aan wie de Opdracht is verleend;
Tarief:	Vergoeding voor de diensten wordt vastgesteld aan de hand van bijlage 4 en 4A;
Eigen Verklaring:	Een verklaring waarop de Opdrachtgever heeft aangegeven welke gegevens de Opdrachtnemer dient in te vullen en te overleggen. Deze Eigen Verklaring is bijgevoegd bij de gepubliceerde toelatingsdocumenten.

	Opdrachtnemer dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen;
Inschrijving:	Een verzoek, ondersteund met de gevraagde bewijsstukken tot het verkrijgen van een Uitvoeringsovereenkomst;
Uniform Europees Aanbestedingsdocument:	Een verklaring die door de Opdrachtnemer dient in te vullen. De UEA is bijgevoegd bij de gepubliceerde toelatingsdocumenten. Opdrachtnemer dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen.

9. Lijst van bijlagen

Bijlage 1	Uniform Europees Aanmeldingsformulier (UEA)
Bijlage 2	Eigen Verklaring Huishoudelijke ondersteuning
Bijlage 3	Concept Uitvoeringsovereenkomst
Bijlage 4	Toelichting opbouw reëel tarief/ Rapport HHM
Bijlage 4A	Toelichting bij tariefberekening Huishoudelijke Ondersteuning
Bijlage 5	Invulblad referenties voor de Opdracht Huishoudelijke ondersteuning
Bijlage 6	Friese eis Social Return
Bijlage 7	Administratieprotocol
Bijlage 8	Calamiteiten protocol
Bijlage 9	Globaal plan van aanpak Social Return