



Offerteaanvraag ten behoeve van de Europees openbare aanbesteding  
Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

Gemeente Stadskanaal

Referentienummer aanbestedende dienst: Z-20-79851

## INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>5</b>
<b>DEFINITIES</b> .....	<b>6</b>
<b>DEEL: I OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)</b> .....	<b>7</b>
I.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT .....	7
I.2 ONDERSTEUNING ZELFREDZAAMHEID (OZ) EN ONDERSTEUNING HUISHOUDEN (OH) .....	7
I.3 AARD VAN DE WERKZAAMHEDEN .....	8
I.4 DE OVEREENKOMST .....	9
I.5 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST .....	9
<b>DEEL: II PROCEDURE VAN AANBESTEDING</b> .....	<b>10</b>
II.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE .....	10
II.2 GEHEIMHOUDING .....	10
II.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERED .....	10
II.4 COMMUNICATIE .....	10
II.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE .....	11
II.6 NOTA VAN INLICHTINGEN.....	11
II.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING .....	12
II.8 STORINGEN .....	13
II.9 BEOORDELINGSPROCEDURE .....	14
II.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING .....	15
II.11 GESTANDDOENING.....	16
II.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST.....	16
II.13 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN .....	17
II.14 KLACHTEN AANBESTEDING .....	17
<b>DEEL: III UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN</b> .....	<b>18</b>
III.1 UITSLUITINGSGRONDEN .....	18
III.2 GESCHIKTHEIDSEISEN .....	19
III.3 BEROEP OP EEN ANDER .....	21
III.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT .....	24
III.5 VERKLARING RECHTMATIGE INSCHRIJVING .....	24
<b>DEEL: IV PROGRAMMA VAN EISEN</b> .....	<b>25</b>
IV.1 PROJECTOMSCHRIJVING .....	25
IV.2 UITVOERINGSVOORWAARDEN .....	25
IV.3 KWALITEITSEISEN OPDRACHTNEMER EN IN TE ZETTEN PERSONEEL .....	27
IV.4 EISEN DIENSTVERLENING.....	30
IV.5 FACTURATIE EN BETALING.....	34
IV.6 AANLEVEREN CAK GEGEVENS .....	35
IV.7 KLACHTENPROCEDURE .....	35
IV.8 KLANTTEVREDENEHEID.....	35
IV.9 EVALUATIE EN MANAGEMENTRAPPORTAGE .....	36
IV.10 DIGITALE COMMUNICATIE .....	36
IV.11 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN .....	37
IV.12 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT.....	37

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

IV.13	CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE F) .....	39
IV.14	ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE G) .....	40
IV.15	VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE H) .....	40
<b>DEEL: V</b>	<b>GUNNINGSCRITERIUM EN BEOORDELING .....</b>	<b>41</b>
V.1	GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT.....	41
V.2	BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT .....	41

## **BIJLAGEN ZIJN SEPARAAT TOEGEVOEGD**

- BIJLAGE A: Handleiding Tendered voor ondernemingen
- BIJLAGE B1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) versie 17 juli 2020 - pdf
- BIJLAGE B2: VERKLARING OMTRENT RECHTMATIGHEID - Word
- BIJLAGE C: CONCERNVERKLARING - Word
- BIJLAGE D: Kostprijsonderzoek Berenschot - Onderbouwing Reëel tarief conform AMvB reële prijs Wmo 2015
- BIJLAGE E: STANDAARDFORMAT REFERENTIES - Word
- BIJLAGE F: CONCEPTOVEREENKOMST gemeente Stadskanaal - pdf
- BIJLAGE G: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN AANBESTEDENDE DIENST – pdf
- BIJLAGE H: VERWERKERSOVEREENKOMST
- BIJLAGE I: AANVULLENDE INFORMATIE bestaande uit bijlage I A, I B, I C en I D

De aanvullende informatie betreffen de volgende stukken:

- Nadere regels Wmo 2017, vastgesteld op 17 januari 2017, bijgevoegd in .PDF Bijlage I A.
- Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015, vastgesteld op 15-12-2014, bijgevoegd als .PDF bijlage I B
- Beleidsnotitie doorontwikkeling huishoudelijke hulp versie 16 februari 2016 definitief, bijgevoegd als .PDF bijlage I C;
- Stadskanaal samen met de burger – Integraal beleidskader Sociaal Domein, bijgevoegd als .PDF bijlage 1 D

## INLEIDING

De opdrachtgever van deze opdracht is de gemeente Stadskanaal. De opdracht betreft de uitvoering van de Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en de Ondersteuning Huishouden (OH). Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de geldende Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012). De CPV code van deze dienst is 79622000-0 en betreft *Diensten voor de terbeschikkingstelling van huishoudelijke hulp*.

De aanbestedende dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke: het college van burgemeester en wethouders. De eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. Pas nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

Deze offerteaanvraag bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de opdracht om op die manier te kunnen besluiten of zij een inschrijving in willen dienen. Daarnaast worden geïnteresseerden door middel van deze offerteaanvraag nader geïnformeerd over de procedure die de aanbestedende dienst zal volgen om tot een overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de opdracht op zich zal nemen. Deze offerteaanvraag is bedoeld voor exclusief gebruik door geïnteresseerden voor het indienen van een inschrijving. Alle informatie in deze offerteaanvraag dient vertrouwelijk behandeld te worden.

De offerteaanvraag bestaat uit vijf delen:

- Deel I bevat informatie over de opdrachtgever en over de opdracht;
- Deel II bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Deel III bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Deel IV bevat het programma van eisen;
- Deel V bevat het gunningscriterium en de beoordeling hiervan.

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Stadskanaal.

## **DEFINITIES**

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

### Aanbestedende dienst / opdrachtgever

Gemeente Stadskanaal, gevestigd te Raadhuisplein 1, 9501 SZ STADSKANAAL.

### Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

### Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op Tenderned ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)).

### Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) versie 17 juli 2020

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verder genoemd UEA zoals bijgevoegd in Bijlage B1. Voor ondernemers verwijzen wij naar de aandachtspunten voor ondernemers voor het invullen van het UEA: <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument/interactieve-pdf/aandachtspunten-voor#downloaden>

### Inschrijving

De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de aanbestedende dienst zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

### Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen aanbestedende dienst (opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

### Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag. Waar voor het overige gesproken wordt over een dag, wordt bedoeld een kalenderdag.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 van toepassing.

## **DEEL: I OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)**

### **I.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT**

De gemeente is voornemens in het kader van de Wmo 2015 de volgende natura voorzieningen in natura vast te leggen op het gebied van Huishoudelijke Hulp in overeenkomsten met meerdere opdrachtnemers (maximaal 5)

- Ondersteuning Huishouden (OH)
- Ondersteuning Zelfredzaamheid in combinatie met Ondersteuning Huishouden (OZ/OH)
- Ondersteuning Zelfredzaamheid in het huishouden (OZ)

De natura voorzieningen op het gebied van Huishoudelijke Hulp maken deel uit van het totale pakket aan Wmo-maatregelen. Het is de bedoeling dat er de komende jaren meer integraliteit gaat ontstaan binnen het WMO-pakket en binnen het gehele sociale domein. Een belangrijk uitgangspunt is het zo goed als mogelijk benutten van de eigen kracht van burgers. Ook op het terrein van huishoudelijke verzorging zijn er goede mogelijkheden om de eigen kracht van burgers te versterken al dan niet in samenhang met de mogelijkheden binnen het sociaal netwerk van cliënten en andere voorzieningen. In de overeenkomst is daarom opgenomen dat aanbieders met gemeente in dialoog een innovatie agenda op gaan stellen en nader uit gaan werken. De duur van de overeenkomst is van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2023 met de mogelijkheid tot 2 maal verlenging met een jaar.

In de gemeente Stadskanaal is er sprake van een Algemene Voorziening Schoonmaakondersteuning (AVS), dit heeft geleid tot de wijziging in de eigen bijdrage geen invloed meer op deze aanbesteding. Met betrekking tot de AVS verwijzen wij naar de toelichting bij de Ondersteuning huishouden (OH). De werkzaamheden zijn hetzelfde de toegang van cliënten is op een andere wijze geregeld.

De opdracht is onderverdeeld in de volgende onderdelen:

- Ondersteuning Huishouden (OH)
- Ondersteuning Zelfredzaamheid in combinatie met Ondersteuning Huishouden (OZ/OH)
- Ondersteuning Zelfredzaamheid in het huishouden (OZ)

### **I.2 ONDERSTEUNING ZELFREDZAAMHEID (OZ) EN ONDERSTEUNING HUISHOUDEN (OH)**

#### Ondersteuning huishouden (OH)

De in deze offerteaanvraag bedoelde Ondersteuning Huishouden betreft alleen het integraal uitvoeren van ondersteuning in het huishouden, ter compensatie van de beperkingen die een cliënt ondervindt bij het voeren van het huishouden met als resultaat te komen tot een schoon en leefbaar huis. Hiermee wordt bedoeld dat leefvertrekken op een algemeen aanvaardbaar niveau schoon en leefbaar zijn. Dit ten behoeve van diens zelfredzaamheid en/of diens participatie in de samenleving. De cliënt aan wie de OH wordt verstrekt heeft nog wel zelf de regie over het huishouden.

### Ondersteuning Zelfredzaamheid al dan niet in combinatie met Ondersteuning huishouden (OZ/OH):

De in deze offerteaanvraag bedoelde Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) betreft het in de leefsituatie van de cliënt bieden van regieondersteuning aan de cliënt. Dit ten behoeve van diens zelfredzaamheid en/of diens participatie in de samenleving. De ondersteuning is in combinatie met het daar waar noodzakelijk en situationeel te bezien integraal uitvoeren van ondersteuning in het huishouden (OH), teneinde ruimte te creëren voor de cliënt ten behoeve van diens ontwikkeling naar meer zelfredzaamheid daar waar dat mogelijk is. De beperking van de cliënt bepaalt waar het accent ligt bij deze ondersteuning.

De Ondersteuning Zelfredzaamheid bestaat dus uit de volgende twee componenten:

- Ondersteuning zelfredzaamheid (regie)
- Ondersteuning huishouden

Bij de natura voorziening OZ/OH kan ondersteuning op de regie (OZ) losstaand van de ondersteuning op huishoudelijke taken (OH) worden geboden echter omgekeerd, wordt de ondersteuning huishouding bij een indicatie voor OZ/OH altijd in combinatie met de regiewerkzaamheden geboden.

### **I.3 AARD VAN DE WERKZAAMHEDEN**

Om inzicht te geven in de aard van de werkzaamheden Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouden wordt onderstaand een opsomming van de uit te voeren werkzaamheden weergegeven.

Deze opsomming is niet limitatief:

#### **Ondersteuning Huishouden (OH):**

Ondersteuning Huishouden (OH) bestaat bijvoorbeeld en niet limitatief uit:

- Licht huishoudelijk werk;
- Zwaar huishoudelijk werk;
- Verzorgen van de daarvoor noodzakelijke materialen;
- Werkzaamheden rondom de maaltijdvoorzieningen;

#### **Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ)**

Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) bestaat uit de (dagelijkse) organisatie van het huishouden en het ondersteunen bij de zelfverzorging. Daarnaast het kunnen waarnemen of de vorm van ondersteuning in de leefsituatie nog voldoet en actief signaleren van veranderingen in de gezondheid- en sociale situatie en in voorkomende gevallen de waarnemingen doorgeleiden naar de organisatie (signaalfunctie).

#### **De ondersteuning bij het huishouden kan in de volgende drie vormen plaatsvinden:**

- OH (alleen ondersteuning in het huishouden)
- OZ/OH (Ondersteuning zelfredzaamheid in combinatie met ondersteuning huishouden waarbij de onderlinge verhouding tussen beide componenten afhankelijk is van de aard van de beperking en situatie van de cliënt)
- OZ (alleen ondersteuning zelfredzaamheid)

Voor de uitvoerenden van de eerste twee vormen (alleen OZ en OZ/OH door één persoon uitgevoerd) gelden hogere kwalificaties dan voor de uitvoerenden van alleen OH. Dit is omdat bij OZ/OH en OZ de regie op het huishouden geheel of gedeeltelijk wordt overgenomen van de cliënt dan wel dat de cliënt begeleid wordt naar meer zelfredzaamheid/zelfstandigheid.

Voor een nadere toelichting op de werkzaamheden verwijzen wij naar de Nadere Regels 2017. Zie hiervoor bijlage I van dit aanbestedingsdocument.

#### **Algemene voorziening schoonmaak (AVS)**

Met betrekking tot nadere informatie over de AVS verwijzen wij naar 'Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Stadskanaal 2017' zoals naar verwezen in bijlage I B. Bijvoorbeeld het te hanteren normenkader voor de AVS kunt u in artikel 13 van het genoemde stuk lezen.

#### **I.4 DE OVEREENKOMST**

Deze opdracht betreft een raamovereenkomst met een totale geraamde waarde van € 19.872.000,00. (Deze geraamde waarde is aangegeven over een periode van 3 jaar). Gebaseerd op de tarieven van het jaar 2022. Aan de genoemde geraamde waarde kunnen geen rechten ontleend worden, dit omdat het erg afhankelijk is van het inzetten van de gevraagde dienstverlening en dit kan fluctueren gedurende de raamovereenkomst.

Raamovereenkomst:

De inwerkingtreding van de raamovereenkomst is gepland op 1 januari 2022 en heeft een looptijd tot en met 31 december 2023, met een optie tot eenzijdige verlenging door de aanbestedende dienst van 2-maal 1 jaar. De raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door partijen.

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen deze opdracht als raamovereenkomst in de markt te plaatsen. Hier is voor gekozen omdat de dienstverlening afhankelijk is van de keuze van de geïndiceerde.

Op de te sluiten overeenkomst zullen uitsluitend de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Stadskanaal van toepassing zijn, welke terug te vinden zijn in bijlage G.

Daarnaast wordt verwacht van de aanbieders dat zij het beleid ondersteunen zoals benoemt in de beleidsnotitie "*Doorontwikkeling Huishoudelijke Hulp*" en ons toegangsmodel "*Stadskanaal, samen met de burger*". Beide notities zijn toegevoegd als bijlage I C en I D bij dit document.

De gemeente wenst overeenkomsten aan te gaan met maximaal 5 partijen die én een volledige en geldige inschrijving hebben ingediend én waar geen uitsluitingsgronden op van toepassing is én die voldoen aan de kwalitatieve minimumeisen én die voldoen aan het programma van eisen én die minimaal 60 punten hebben behaald op het onderdeel van de inschrijving met betrekking tot de te beoordelen kwaliteit. Dit met dien verstande dat de 5 hoogst scorende inschrijvers een voorlopige gunning ontvangen.

#### **I.5 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST**

Om een indruk te krijgen van de gemeente Stadskanaal verwijzen wij allereerst naar de website van de gemeente: [www.stadskanaal.nl](http://www.stadskanaal.nl).

De gemeente Stadskanaal, in het zuidoosten van de provincie Groningen is in 1969 ontstaan uit de gemeente Onstwedde en een deel van de gemeente Wildervank.

De opdracht wordt namens opdrachtgever verstrekt door het college van burgemeester en wethouders van de aanbestedende dienst.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

## **DEEL: II PROCEDURE VAN AANBESTEDING**

### **II.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE**

De aanbestedende dienst volgt voor deze aanbesteding een **Europees openbare procedure**.

De **openbare procedure** houdt in dat iedere geïnteresseerde die voldoet aan de gestelde eisen, een inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de opdracht. De inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is met de inschrijving die wordt ingediend. De openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contracteren en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in deze offerteaanvraag.

De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade.

Deze opdracht is niet in percelen opgedeeld. Met de invoering van het abonnementstarief van €19,00 per maand is de inkomenstoets voor de AVS niet meer toegestaan. Met zorgaanbieders was destijds een verrekensystematiek afgesproken. Deze systematiek is komen te vervallen waardoor de AVS geen bijzondere regeling meer is voor deze aanbesteding en er dus geen sprake meer is van afzonderlijke percelen.

Inschrijvers ontvangen van de aanbestedende dienst ook géén tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun inschrijving.

### **II.2 GEHEIMHOUDING**

Een inschrijver zal alle informatie, die door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen.

De aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

### **II.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERED**

In deze aanbestedingsprocedure worden ALLE aanbestedingsdocumenten via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Tendered.nl. Zie hiervoor ook de Bijlage A Handleiding Tendered voor ondernemingen.

### **II.4 COMMUNICATIE**

Alle communicatie vindt uitsluitend via Tendered plaats.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

Het is tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan, behalve als er sprake is van een storing zoals in II.8, op andere wijze contact op te nemen met de gemeente Stadskanaal, op straffe van uitsluiting van deze procedure!

## II.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Publicatie	15 september 2021
Indienen vragen 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	29 september 2021
Publiceren beantwoording 1 <sup>e</sup> Nota van inlichtingen	6 oktober 2021
Indienen vragen 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	13 oktober 2021
Publiceren beantwoording 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	20 oktober 2021
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	1 november 2021 Uiterlijk, 10:00 uur
Opening inschrijvingen	1 november 2021 Uiterlijk 2020, 10:15 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	8 november 2021
Definitieve gunning	29 november 2021

Deze planning is onder voorbehoud van eventuele wijzigingen, eventuele wijzigingen worden via Tendered bekend gemaakt.

## II.6 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn voor deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Dit betekent dat van inschrijver een proactieve en zorgvuldige houding verwacht wordt. Vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk tot 29 september 2021, 12:00 uur in het bijgevoegde Excelbestand, via de berichtenmodule van Tendered worden ingediend. De datum en tijdstip waarop de vragen op Tendered worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden 6 oktober 2021 door de aanbestedende dienst beantwoord in de beantwoording 1<sup>e</sup> nota van inlichtingen, die gepubliceerd wordt via Tendered.nl.

Naar aanleiding van de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen kunnen inschrijvers slechts verduidelijkende vragen op basis van de eerste Nota van Inlichtingen stellen. Verduidelijkende vragen kunnen gesteld worden door gebruik te maken van het excelbestand met een duidelijke verwijzing naar de vraag en het antwoord van de eerste Nota van Inlichtingen.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de nota van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst met motivering in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. De aangepaste conceptovereenkomst zal als bijlage bij de nota van inlichtingen worden gevoegd.

### **Individuele vraag**

Wanneer een inschrijver een vraag heeft die niet in de Nota van Inlichtingen beantwoord mag worden om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang, doet u het volgende: Bij het stellen van de vraag moet duidelijk kenbaar gemaakt worden dat het een "individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang" betreft. Daarmee verzoekt inschrijver de Aanbestedende Dienst automatisch, op de voet van artikel 2.53 lid 2 van de Aanbestedingswet, om de vraag niet te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Inschrijver motiveert in haar vraag waarom zij van mening is dat de beantwoording van die vraag in de Nota van Inlichtingen schade zal toebrengen aan haar gerechtvaardigde economische belangen.

Aanbestedende Dienst beoordeelt vervolgens naar eigen inzicht en op basis van de door inschrijver verstrekte motivering of de vraag individueel beantwoord zal worden. Wanneer Aanbestedende Dienst van mening is dat de beantwoording van de vraag geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en daarmee in de Nota van Inlichtingen thuis hoort, informeert Aanbestedende Dienst de inschrijver hierover door dit als antwoord te geven op de gestelde vraag. De inschrijver heeft dan de keus om de vraag opnieuw te stellen en niet aan te merken als individuele vraag, maar openbare beantwoording en opname in de Nota van Inlichtingen accepteren.

Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota van inlichtingen dient de inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in deze offerteaanvraag.

## **II.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING**

Uiterlijk 1 november 2021, 10:00 uur moet uw inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De inschrijving verloopt via Tendered. U moet uw inschrijving uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

**Let op:** Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van Tendered u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste

wijze aan te leveren. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de gevraagde documenten, zoals omschreven in dit document. Ondertekening van de UEA geldt als ondertekening van de inschrijving. De inschrijving dient op sluitingsdatum en -tijdstip op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure in ieder geval het volgende te bevatten:

Een inschrijver die wenst in te schrijven dient onderstaande gevraagde documenten in te dienen.

<b>Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid</b>	
<b>Wat</b>	<b>Hoe</b>
<b>Inschrijvingsbrief</b>	Voegt inschrijver zelf toe
<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</b>	Bijlage B1
<b>Verklaring omtrent rechtmatigheid</b>	Bijlage B2
<b>Standaardformat referenties</b>	Bijlage E
<b>Uittreksel Handelsregister</b>	Zie deel III.2.1
<b>Erkende gecertificeerde kwaliteitssystemen</b>	Zie deel III.2.3.2
<b>Aangesloten bij een branche en/of beroepsvereniging</b>	Zie deel III.2.3.2
<b>Beschikken over een Governance code</b>	Zie deel III.2.3.2
<b>Documenten t.b.v. gunningscriteria</b>	Zie Deel V
<b>Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (Deel III.3)</b>	
<b>UEA van de ander</b>	Bijlage B1, en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- deel III.3.2 (derde(n))</li> <li>- deel III.3.3 (concern)</li> </ul>
<b>Uittreksel Handelsregister van de derde</b>	Zie deel III.2.1 en deel III.3
<b>Concernverklaring</b>	Bijlage C en zie deel III.3

De opening van de digitale kluis vindt op zijn vroegst 15 minuten na het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen plaats, op voorwaarde dat er geen sprake is van een situatie als beschreven in II.8. De opening vindt NIET in het openbaar plaats. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening.

Van het openen van de inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Inschrijver dient rekening te houden met hetgeen is opgenomen in de verdere paragrafen over in te dienen bewijsmiddelen en overige na te vragen documenten.

## **II.8      STORINGEN**

Als er sprake is van een aantoonbare storing van Tendered waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. De aanbestedende dienst kan niet van dit recht gebruik maken na het moment waarop de kluis is geopend omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen inschrijvingen.

De aanbestedende dienst zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- a) de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij Tendered;
- b) de potentiële inschrijver de aanbestedende dienst direct per e-mail via [inkoop@stadskanaal.nl](mailto:inkoop@stadskanaal.nl) - met als onderwerp 'Storing Tendered' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c) Tendered de betreffende storing heeft bevestigd;
- d) de storing nadrukkelijk een storing van Tendered betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) inschrijvers die al een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

## **II.9 BEOORDELINGSPROCEDURE**

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

### Stap 1 vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze offerteaanvraag voorgescreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijkende bevoegd persoon, zijn ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een "natte handtekening" en als digitale scan te worden ingediend. Inschrijver moet de originele hardcopy binnen twee dagen aan de aanbestedende dienst overleggen, indien de aanbestedende dienst dit verzoekt ter verificatie.

Een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door de aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Daarnaast dienen de

standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend.

#### Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijvingen gebeurt aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Voldoet een inschrijver wel aan een uitsluitingsgrond en/of niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en de inschrijving terzijde gelegd. Dit is alleen anders indien er naar mening van de aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

#### Stap 3 beoordelen voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld in het programma van eisen, dient te worden voldaan en/of alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de prijs, tenzij in de offerteaanvraag expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota('s) van inlichtingen, is leidend en gaat boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij inschrijving.

#### Stap 4 beoordeling op het gunningscriterium

Alle inschrijvingen worden beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in Deel V. Hetgeen aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de offerteaanvraag.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingen. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op het gunningscriterium Kwaliteit voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, zal via loting door een notaris worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal / akte opgemaakt.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan aanbestedende dienst besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd.

Daarnaast kan aanbestedende dienst besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

## **II.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING**

Alle betrokken inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd door de aanbestedende dienst over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure door middel van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

Een inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing wanneer de aanbestedende dienst niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van

verzending van de kennisgeving waarin de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing bekend is gemaakt, is gedagvaard in kort geding voor de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland te Groningen door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de aanbestedende dienst. Deze termijn betreft derhalve een vervaltermijn.

De aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt en de eindverantwoordelijke akkoord is met definitieve gunning. Deze termijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing. Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen in deze offerteaanvraag.

In het geval dat de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan aanbestedende dienst een nieuw voornemen tot gunning nemen. Deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zal gelijktijdig aan alle inschrijvers worden verzonden. De aanbestedende dienst zal de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kortgedingprocedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, dan zal de aanbestedende dienst pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

## **II.11 GESTANDDOENING**

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht tegen deze aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de aanbestedende dienst inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

## **II.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST**

Deze offerteaanvraag met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel een nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, of de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, en/of de wijze van beoordelen onduidelijk is, en/of dit document geheel of deels strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota's van inlichtingen, en/of dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de laatste nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst bekend te maken via Tendered, bij afwezigheid waarvan ieder recht om tegen dit document in rechte op te komen vervalt.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

Indien de reactie van de aanbestedende dienst naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingsdatum een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient aanbestedende dienst hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van aanbestedende dienst, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalt. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

## **II.13 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN**

De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van maatschappelijk verantwoord inkopen in het inkoop en aanbestedingsbeleid. Tevens neemt de gemeente deel aan het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Inkopen. Ten aanzien van Social Return on Investment verwijzen wij naar paragraaf IV.12 van dit document.

## **II.14 KLACHTEN AANBESTEDING**

Indien een partij een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure dan wel tegen de handelswijze van de gemeente, dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven op welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is.

Klachten met betrekking tot onderhavige aanbestedingsprocedure kunnen digitaal worden ingediend. Hiervoor is een webformulier beschikbaar op [www.stadskanaal.nl](http://www.stadskanaal.nl). Dit webformulier kunt u inzenden via het mailadres: [gemeente@stadskanaal.nl](mailto:gemeente@stadskanaal.nl) en cc naar [inkoop@stadskanaal.nl](mailto:inkoop@stadskanaal.nl) o.v.v. klacht Europese aanbesteding OZ OH 2021.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

## DEEL: III UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Deel III bevat de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen waaraan de inschrijver dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen, op straffe van uitsluiting. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

### III.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De inschrijver dient in Deel III A van de UEA te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens inschrijver, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. De verplichting tot uitsluiting van de inschrijver is ook van toepassing wanneer een bij onherroepelijk vonnis veroordeelde persoon lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van inschrijver of indien hij daarin een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

De inschrijver dient daarnaast in Deel III B van de UEA te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

De inschrijver dient ook in Deel III C van de UEA te verklaren dat geen sprake is van de situaties genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht (art. 2.87 lid 1 sub a Aw 2012);
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012);
- Ernstige beroepsfout (art. 2.87 lid 1 sub c Aw 2012);
- Vervalsing van de mededinging (art. 2.87 lid 1 sub d Aw 2012);
- Belangenconflict (art. 2.87 lid 1 sub e Aw 2012);
- Prestaties uit het verleden (art. 2.87 lid 1 sub g Aw 2012);
- Valse verklaring (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012);

De inschrijver dient ook in Deel III B van de UEA te verklaren dat er geen sprake is van onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond:

- Betaling belasting of sociale premies (art. 2.87 lid 1 sub j Aw 2012).

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de inschrijving, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van de UEA moet de voorlopig begunstigde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de aanbestedende dienst overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de aanbestedende dienst deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Inschrijver moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de aanbestedende dienst overleggen. Inschrijver dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen.

Wanneer inschrijver zich bij het indienen van haar inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstremgeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van aanbestedende dienst dient inschrijver aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstremgeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

## **III.2 GESCHIKTHEIDSEISEN**

Door ondertekening van Deel IV van de UEA verklaart de inschrijver dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen. Waar gevraagd wordt om bewijsmiddelen te overleggen, dient beoogd opdrachtnemer deze binnen 10 werkdagen te overleggen.

### **III.2.1 INSCHRIJVING HANDELSREGISTER (BEROEPSBEVOEGDHEID)**

De inschrijver dient in de inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid blijken voor minimaal de inschrijvingsom voor deze opdracht van degene die de inschrijving heeft getekend.

### **III.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT**

#### **III.2.2.1 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVZERKERING**

De inschrijver dient behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal € 1.000.000,00 per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar.

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer het volgende aan de aanbestedende dienst overleggen:

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

- Een geldig polisblad van de toepasselijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen mag een geldig verzekeringscertificaat worden overlegd waaruit blijkt dat inschrijver verzekerd is voor het vereiste bedrag.

### III.2.2.2 STABILITEIT ONDERNEMING

Ook dient inschrijver een stabiele onderneming te zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf aan de aanbestedende dienst overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van inschrijvers onderneming.

NB: indien alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, dient het concern, in de zin van deel III.3.3, zich garant te stellen voor de inschrijver.

### III.2.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID

#### III.2.3.1 KERNCOMPETENTIES

De inschrijver dient bij inschrijving referentie(s) op te geven, die uiterlijk **drie (3) jaren** geleden is/zijn afgerond, gerekend vanaf de sluitingsdatum van het indienen van de inschrijvingen, om zijn bekwaamheid aan te tonen met betrekking tot de volgende kerncompetenties.

- Kerncompetentie 1: ervaring met het leveren van huishoudelijke hulp aan in totaal ten minste 30 cliënten OH in één of meerdere gemeente(n) voor een aansluitende periode van minimaal 1 jaar, in de afgelopen drie jaar.
- Kerncompetentie 2: ervaring met het leveren van huishoudelijke hulp aan in totaal ten minste 5 cliënten OZ in één of meerdere gemeente(n) voor een aansluitende periode van minimaal 1 jaar, in de afgelopen drie jaar.

Als bewijs dient inschrijver de genoemde referentie(s), volgens het standaardformat (Bijlage E), toe te voegen aan de inschrijving. Uit referentie(s) moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken.

Dit betekent dat inschrijver één (1) referentie per kerncompetentie in kan dienen. Inschrijver mag met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties voldoen, op voorwaarde dat duidelijk en ondubbelzinnig uit de referentie blijkt op welke kerncompetenties de referentie ziet. Indien inschrijver meer referenties indient dan is toegestaan, worden de extra referenties terzijde gelegd en worden alleen de referenties tot het gevraagde aantal in de beoordeling meegenomen. Inschrijver is zelfverantwoordelijk voor het voldoen aan de gestelde kerncompetitie(s) met de juiste referentie(s).

### **III.2.3.2 KWALITEITSBORGING**

De inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet op het moment van inschrijven beschikken over één of meerdere van de volgende (landelijke) erkende gecertificeerde kwaliteitssystemen: ISO-9001, versie 2008/2015 of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn), HKZ, PREZO, NIAZ, KIWA. of gelijkwaardig (de gelijkwaardigheid moet door inschrijver bij inschrijving worden aangetoond).

Als inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De aanbestedende dienst moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. Inschrijver dient in de inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

Inschrijver is bij inschrijving aangesloten bij, of toont aan daartoe het initiatief bij inschrijving genomen te hebben, een branchevereniging en/of beroepsvereniging voor onder andere doorontwikkeling en borging kwaliteit en intervisie.

Inschrijver dient bij inschrijving aan te geven of zij beschikken over een Governancecode van hun sector.

### **III.3 BEROEP OP EEN ANDER**

#### **III.3.1 ONDERAANNEMING**

Het is inschrijver niet toegestaan onderaannemers in te zetten.

#### **III.3.2 BEROEP OP DERDE(N)**

Inschrijver kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) wat betreft de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van de UEA in te vullen. Indien inschrijver een beroep doet op een derde dient hij zowel inhoudelijk als contractueel in de inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde.

Als inschrijver zich, voor het voldoen aan de gestelde referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag inschrijver referentieprojecten van deze derde indienen alsof het haar eigen referentieprojecten zijn.

Als een inschrijver zich in het kader van de technische en beroepsbekwaamheidseisen beroept op de bekwaamheid van een derde, dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, ook daadwerkelijk te verrichten. Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde dient te voldoen aan de geschiktheidseisen. Met ondertekening van de UEA verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten. Bij inschrijving dient inschrijver een rechtsgeldig ondertekende UEA van deze derde bij te voegen. De UEA dient door de derde rechtsgeldig ondertekend te zijn door een Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die de UEA heeft getekend.

Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert als een beroep op een derde.

De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die van toepassing zijn op de inschrijver zijn ook van toepassing op een derde waar inschrijver een beroep op doet in het kader van deze aanbesteding. Als bewijs wordt van de beoogd opdrachtnemer verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan de aanbestedende dienst te overleggen.

De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving;
- Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving.
- De bewijsstukken zoals genoemd bij onderdeel III.2.3.2 Kwaliteitsborging.

### **III.3.3 CONCERN/HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN**

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen (zelfstandig of in combinatie), als zij – op verzoek van de aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar 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.

Inschrijver dient in de inschrijvingsbrief bij zijn inschrijving te verklaren onderdeel uit te maken van het concern, de inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld, en inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen. De aanbestedende dienst kan op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft. Inschrijver is niet verplicht haar inschrijving aan andere maatschappijen in het concern kenbaar te maken, tenzij dit noodzakelijk is tot het doen van een geldige inschrijving.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

Met een concern wordt bedoeld een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd middels (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van de inschrijver ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over de inschrijver uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als de inschrijver (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen inschrijver en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake indien de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van de inschrijver.

### **Garantstelling concern**

Indien inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en in III.3.2.

De inschrijver dient de concernverklaring conform Bijlage C bij inschrijving toe te voegen. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit de rechtshandelingen van de inschrijver voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van de inschrijver. Een artikel 2:403 verklaring is niet voldoende; het verschil tussen een artikel 2:403-verklaring en Bijlage C is, dat het artikel 2:403-verklaring ziet op de schulden en/of verplichtingen welke voortvloeien uit de overeenkomst en dat de concernverklaring uit Bijlage C ziet op de verplichting om de overeenkomst na te leven.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft Bijlage C niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

### **III.3.4 COMBINATIE**

Inschrijvers kunnen ook als combinatie inschrijven. Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie of zelfstandig inschrijven. Indien blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de

aanbestedende dienst dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de aanbestedingsdocumenten. Elke deelnemer aan de combinatie dient zelfstandig de UEA volledig in te vullen en deze rechtsgeldig te ondertekenen. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die de UEA heeft getekend.

### **III.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT**

Inschrijver (en derde) verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (Bijlage B1) te voldoen aan alle uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoerings- en contractvoorwaarden voor zover omschreven in deze offerteaanvraag en bijlagen en aangevuld en/of toegelicht in de nota('s) van inlichtingen. De verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een uit het Handelsregister blijkende vertegenwoordigingsbevoegde.

### **III.5 VERKLARING RECHTMATIGE INSCHRIJVING**

Inschrijver verklaart in Bijlage B2 dat de inschrijving niet tot stand is gekomen in strijd met het (Europees) mededingingsrecht (bid-rigging). De inschrijving is ongeldig indien de vereiste verklaring ontbreekt, niet rechtsgeldig is ondertekend en/of niet naar waarheid is ingevuld.

Als aanbestedende dienst gereede twijfel en/of gegronde vermoedens heeft te twijfelen aan de juistheid van deze verklaring, zal zij de betreffende inschrijver(s) hiervan op de hoogte stellen en hen de kans bieden de vermoedens gemotiveerd te weerspreken. Als de vermoedens van aanbestedende dienst na de reactie van inschrijver(s) in stand blijven kan zij de betreffende autoriteit op de hoogte stellen van haar vermoedens en besluiten de betreffende inschrijving(en) ongeldig te verklaren.

## **DEEL: IV PROGRAMMA VAN EISEN**

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

### **IV.1 PROJECTOMSCHRIJVING**

Voor een omschrijving van de opdracht verwijzen wij naar paragraaf I.1.

### **IV.2 UITVOERINGSVOORWAARDEN**

#### **IV.2.1 TARIEVEN**

Bij deze aanbesteding wordt uitgegaan van een vast tarief conform artikel 5.4 lid 1 sub a. van de AMvB Reële prijs WMO 2015. Deze tarieven zijn vastgesteld naar aanleiding van het kostprijsonderzoek dat op verzoek van de gemeente Stadskanaal door een extern bureau is uitgevoerd. Zie voor een onderbouwing van de tarieven bijlage D van dit aanbestedingsdocument.

Het uurtarief is gebaseerd op “klokuren zijnde 60 minuten”. De tarieven zijn in euro's en exclusief btw en inclusief alle mogelijke en bedenkbare kosten. Er zijn op geen enkele wijze additionele kosten in rekening te brengen.

Bij de tarifiering wordt onderscheid gemaakt tussen OH, OZ/OH en OZ:

OH: dit betreft inzet bij cliënten met regie.

OZ/OH: dit betreffen situaties waarin sprake is van gehele of afnemende regie op het huishouden. Daarnaast bepaalt de individuele situatie van de cliënt de verhouding tussen OZ en OH. In sommige situaties kan ook alleen OZ ingezet worden.

Voor de verschillende producten gelden per 1 januari 2022 de volgende uurtarieven ob basis van 60 minuten in een uur (exclusief eventuele indexeringen voor de jaren 2022, 2023, 2024 en 2025):

OH	€ 30,83
OZ/OH	€ 31,23
OZ	€ 32,15

In verband met de i-Wmo applicatie moeten de tarieven deelbaar zijn door 60 minuten. Deze tarieven zijn in de laatste kolom aangegeven.

Product	I-Wmo tarief per uur	I-Wmo tarief per minuut
OH en AVS	€ 30,78	€ 0,51
OZ	€ 31,77	€ 0,53
OZ/OH	€ 31,08	€ 0,52

Bij cliënten zonder regie:

Omdat de verhouding tussen OZ en OH verschilt per cliënt wordt OZ en OH in de indicatie apart op uren gezet. Het tarief voor de gecombineerde uitvoering van OZ/OH is echter voor alle uren hetzelfde.

#### IV.2.2 CAPACITEIT

Het aantal cliënten met peildatum 1 januari 2021 staan in onderstaande tabel. Dit aantal is indicatief. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Oprachtnemer is verplicht OZ/OH en OH te leveren in het gehele verzorgingsgebied van de gemeente (en dus niet enkel in de kernen).

peildatum 1-01-2021

Product	Aantal cliënten	Som van aantal <u>geïndiceerde</u> uren
AVS	592	59.959
OH	781	88.056
OZ	7	808
OZOH	327	46.425
<b>Subtotaal OG, OZ en OZOH</b>	<b>1115</b>	<b>135.289</b>
<b>Totaal inclusief AVS</b>	<b>1707</b>	<b>195.248</b>

#### IV.2.3 WIJZIGINGEN IN BELEID

De gemeente heeft beleid rond zorg, wonen en welzijn geformuleerd. Van opdrachtnemer wordt verlangd dat zij een proactieve houding aanneemt bij de uitwerking en realisatie van dit beleid. Dit betekent ook dat opdrachtnemer bereid is mee te participeren in toekomstige initiatieven. De gemeente zal hiervoor aan de opdrachtnemer een innovatievergoeding beschikbaar te stellen. De hoogte van de innovatievergoeding per contractpartner zal gedurende het innovatieproces worden vastgesteld.

Oprachtnemer participeert op verzoek van de gemeente in een gerichte aanpak op het gebied van welzijn, zorg en wonen met als doel dat ouderen en kwetsbare mensen zo lang als mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en het versterken van sociaal maatschappelijke verbanden, en maakt daartoe strekkende afspraken met de gemeente.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

De opdrachtnemer neemt het initiatief en/of gaat op uitnodiging samenwerking aan met overige relevante lokale en regionale organisaties, ten behoeve van het realiseren van een sluitend dienstverleningsaanbod voor individuele cliënten en participeert daarbij op actieve wijze in lokale en regionale samenwerkingsverbanden.

Aanvullend op deze algemene beleidsuitgangspunten zijn de volgende twee beleidsnotities relevant. Opdrachtnemers committeren zich aan de in onderstaande notities benoemde uitgangspunten en dragen bij aan de uitvoering hiervan:

- De visie op het sociale domein, "Stadskanaal samen met de burger".
- De beleidsnotitie "doorontwikkeling huishoudelijke hulp", versiedatum: 16 februari 2016

De visie op het sociale domein "Stadskanaal, samen met de Burger" is de overkoepelende beleidsvisie voor het gehele sociale domein waar de Wo deel van uit maakt. De visie is als bijlage bij dit document gevoegd.

Als gevolg van ontwikkelingen in de jurisprudentie heeft de gemeente Stadskanaal het beleid voor huishoudelijke hulp doorontwikkeld. De wijzigingen staan benoemd in de beleidsnotitie "doorontwikkeling huishoudelijke hulp".

Daarnaast kunnen toekomstige ontwikkelingen in jurisprudentie of in rijksbeleid opnieuw van invloed zijn op het beleid dat de gemeente Stadskanaal voert. Beleidswijzigingen kunnen leiden tot wijzigingen van het volume en/of af te nemen diensten. Mocht dit plaats vinden dan zullen de contractpartners hierover tijdig geïnformeerd worden.

#### **IV.2.4 OVERNAME PERSONEEL**

De Gemeente wenst voor haar huidige cliënten een geruisloze overgang naar de nieuwe overeenkomst. Dit betekent dat cliënten voor zover dit mogelijk is de huidige ondersteuning bij de regie op zelfredzaamheid behouden. Dit betekent dan ook dat indien huidige opdrachtnemers inschrijven met minimaal de huidige capaciteit én een volledige en geldige inschrijving ingediend hebben én niet voldoen aan de uitsluitingsgronden én voldoen aan de kwalitatieve minimumeisen én voldoen aan het Programma van Eisen, de Opdrachtgevers geen wisseling of overname van personeel wensen.

Indien dit niet het geval is, is iedere opdrachtnemer verplicht om met degenen die vóór hem voor de gemeente OZ en/of OH hebben verleend in overleg te treden over de overname van het daarbij betrokken personeel. Hierbij wordt verwezen naar artikel 2.6.5 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

### **IV.3 KWALITEITSEISEN OPDRACHTNEMER EN IN TE ZETTEN PERSONEEL**

#### **IV.3.1 KWALITEITSEISEN OPDRACHTNEMER**

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een optimale uitvoer van de dienstverlening als omschreven in dit Programma van Eisen (PVE).
2. Personeel van opdrachtnemer voldoet aan de eisen voor bekwaamheid en gedrag als benoemd in III.2.2.
3. Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor haar geldende wet- en regelgeving.

4. Opdrachtnemer zorgt voor een goede kwaliteit van de dienstverlening en voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van medewerkers daaronder begrepen, door:
  - a. Het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie en de vraag van de cliënt;
  - b. Het zo goed mogelijk benutten van de eigen mogelijkheden van de cliënt zelf of diens netwerk;
  - c. Mogelijkheden voor **afschalen** of opschalen van de zorg herkennen en daarover de opdrachtgever informeren;
  - d. Signalen op het gebied van vereenzaming, verwaarlozing of verslechtering van cliënten toe te leiden naar het meldpunt in de eigen organisatie;
  - e. Het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg en algemene voorzieningen;
  - f. Erop toe te zien dat de medewerkers tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard (HKZ);
  - g. Te voldoen aan de Governancecode van hun sector;
  - h. Te voorzien in een actief kwaliteitsbeleid;
  - i. De ondersteuning tot stand te brengen in overleg met cliënten zowel op individueel als in afstemming met andere zorgverleners rond de cliënt;
  - j. Is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde ondersteuning; Zorgaanbieder heeft inspanningsverplichting om in beginsel zich niet terug te trekken bij gecompliceerde zorg.
  - k. Heeft voldoende personeel beschikbaar zodat afgesproken levertijden en doorlooptijden worden gehaald;
  - l. Beschikt over een medezeggenschapsraad of een cliëntenraad;
  - m. Heeft voldoende kennis van de “sociale kaart”;
  - n. Hanteert en werkt volgens de voor de beroepsgroep geldende cao (CAO VVT);
  - o. Levert passende hulp aan de cliënt en houdt zich daarbij aan de door de gemeente aangegeven toegangsvereisten met betrekking tot aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op ondersteuning;
  - p. Draagt zorg voor een adequaat toezicht op uitvoering van de OZ en OH werkzaamheden welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd;
  - q. Beschikt over een meldpunt voor uitvoerenden OZ en OH, voor het melden van zaken en bijzonderheden die haar/hem opvallen bij de uitvoering van de OZ en OH werkzaamheden en waarvan de uitvoerende meent dat deze van belang (kunnen) zijn om te melden. Opdrachtnemer onderzoekt op de locatie van de cliënt hetgeen de OZ en OH uitvoerende heeft gemeld en indien daar aanleiding toe is neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever. Opdrachtnemer handelt volgens de landelijke meldcode Huiselijk Geweld bij het vermoeden van kinder- /ouderenmishandeling.
  - r. Draagt er zorg voor dat gerapporteerde signalen door OZ- en OH-medewerker onverwijld worden doorgeleid naar Opdrachtgever en worden omgezet in concrete acties danwel door inschakeling van ander bij de cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op gebied van wonen, welzijn en zorg;
  - s. Draagt zorg voor een optimale telefonische en e-mail bereikbaarheid (in het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 1 werkdag) van 08:00 uur tot 17:00 uur;
5. Opdrachtnemer en medewerkers werkt met het gestandaardiseerde elektronische berichtenverkeer conform de IWmo-standaarden voor het toewijzen en beschikken, het leveren, het declareren en betalen van zorgafspraken tussen gemeenten en aanbieders.
6. Opdrachtnemer verstrekt de noodzakelijk informatie over o.a. hulprealisatie die de Opdrachtgever nodig heeft voor het uitvoeren van (materiële) controles ten behoeve van het kunnen voldoen aan (wettelijke) verantwoordingseisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de Wmo en de algemene toezicht op de kwaliteit;

7. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever inzake de relevante ontwikkelingen terzake de bedrijfsvoering (fusie, ed.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsuitvoering. U doet dat op een zodanig moment dat de Opdrachtgevers nog maatregelen kunnen treffen om de consequenties op te vangen.
8. Opdrachtnemer ondersteunt de cliënt middels begrijpbare communicatie;
9. Tevens stelt u informatie ten behoeve van de cliënt beschikbaar die tenminste de volgende onderdelen omvat:
  - a. Het werkplan;
  - b. Het ondersteuningsaanbod (wat wordt er voor dienst geboden);
  - c. De wijze van uitvoering van ondersteuningsverlening (hoe wordt de dienst uitgevoerd, o.a. wat wordt door de cliënt zelf, netwerk en/of algemene voorziening uitgevoerd);
  - d. Regels over het weigeren en beëindigen van ondersteuning;
  - e. Beschikbare cliëntondersteuning;
  - f. De klachtenregeling van de opdrachtnemers;
  - g. De rechten en plichten van de cliënt.

#### **IV.3.2 EISEN BEKWAAMHEID EN GEDRAG IN TE ZETTEN MEDEWERKERS**

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers binnen zijn organisatie en van door hem ingeschakelde derden handelen volgens tenminste de standaard die binnen de kring der beroepsgenoten algemeen aanvaard is, kennis en ervaring hebben met de (complexere) doelgroep en de eisen en voorwaarden als benoemd in deze uitvoerdersovereenkomst inclusief annexen.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers continue worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.

Opdrachtnemer is zich bewust van het gegeven dat er cliënten in het verzorgingsgebied van opdrachtgever zijn die voornamelijk het regionale dialect beheersen. Opdrachtgever gaat er van uit dat opdrachtnemer ervoor zorgt dat er helder, duidelijk en begrijpend gecommuniceerd wordt met betreffende cliënt.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening wegens minder bekwame medewerkers is uitvoerder hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van uitvoerder.

#### **Deskundigheidsniveau en ervaringsniveau:**

Het deskundigheidsniveau en het ervaringsniveau van de medewerker waarborgt het adequaat uitvoeren van de OZ en OH taken.

#### **Gedragscode:**

Uitgangspunten gedragscode individuele werknemers belast met uitvoering OZ en OH:

- Correcte cliënt bejegening;
- Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid;
- Servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt;
- Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd;
- Verbod op het aannemen van cadeaus 's c.q. schenkingen.

## **IV.4 EISEN DIENSTVERLENING**

### **IV.4.1 ALGEMEEN**

De cliënt krijgt, in overleg met en met acceptatie van cliënt een vaste OZ- en OH-medewerker toegewezen. Vervanging is toegestaan bij:

- Ziekte; en bij langdurige ziekte een vaste vervanger;
- Vakantie;
- Zwaarwegende reden m.b.t. de relatie tussen cliënt en OZ- en OH-medewerker.

### **IV.4.2 TOTSTANDKOMING EN BEËINDIGING VAN DIENSTVERLENINGSOPDRACHTEN**

1. De Opdrachtnemers waarmee overeenkomsten worden afgesloten, worden in volgorde van prijs (van laag naar hoog) op de dienstverlenerslijst geplaatst.
2. De gemeente verleent dienstverleningsopdrachten in zuivere klokuren uitgedrukt in uren en/of minuten, gelijk aan de afgegeven indicatie. De toekenning van een dienstverleningsopdracht komt als volgt tot stand:
  - De cliënt die zorg in natura wil ontvangen, maakt een keuze uit de lijst van gecontracteerde dienstverleners van de Gemeente. De aanbieder van zijn/haar keuze levert hem het aantal uren geïndiceerde zorg en maakt hierover met de cliënt afspraken.
  - De cliënt die uiteindelijk aan de gemeente aangeeft geen keuze te kunnen maken voor een zorgaanbieder, wordt door de gemeente verwezen naar een aanbieder.
3. De cliënt is vrij om te kiezen uit elke aanbieder die in de lijst vermeld staat. De zorgaanbieders hebben derhalve geen afnamegarantie. De keuze van de cliënt is bepalend voor het volume aan OZ- en OH-hulp dat wordt afgenomen.
4. De cliënt mag met opgave van redenen wisselen van zorgaanbieder. De gemeente kan, indien nodig, met de cliënt en/of zorgaanbieder overleggen over de aanleiding van deze wisseling.
5. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de gemeente zorgaanbieders (tijdelijk) van de dienstverlenerslijst verwijderen indien daartoe op grond van algemene bevindingen aanleiding toe is. Uiteraard zal dit pas gebeuren nadat er goed overleg is geweest tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien dit overleg niet tot verbetering leidt zal de opdrachtgever passende maatregelen nemen. Bijvoorbeeld ondermeer in geval van niet tijdig aanvangen na opdrachtverstrekking, het niet aannemen van OZ- en OH-opdrachten buiten de kernen van de gemeente, gegronde klachten van cliënten, verstoring in de continuïteit van dienstverlening, incorrecte (aanlevering van) facturen en onvolledige managementinformatie. Het verwijderd zijn van de dienstverlenerslijst houdt aan totdat de dienstverlener aantoont conform de overeenkomst zijn verplichtingen jegens cliënten en gemeenten daadwerkelijk en structureel na te komen.
6. Opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst bericht indicering contact op met de betreffende cliënt.
7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in het eerste contact op de woonlocatie van de cliënt binnen de kaders van de indicatie, afstemming plaatsvindt omtrent de aard en de uitvoer van de werkzaamheden rekening houdend met de behoeften en wensen van de cliënt en zijn/haar eventuele partner c.q. mantelzorger.
8. De werkafspraken worden vastgelegd in het werkplan Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouden.
9. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst indicatie wordt gestart met het uitvoeren van de OZ- en OH-hulp bij de cliënt. Mocht het niet lukken dan dient de zorgaanbieder de redenen hiervoor aan te geven.
10. Opdrachtnemer is bereid en in staat, op basis van een spoedprocedure binnen 24 uur OZ en/of OH te verlenen.

11. De inzet van spoedhulp kan worden bepaald door opdrachtgever. Opdrachtgever zal opdrachtnemer middels een mail van de indicatiesteller op de hoogte brengen van wat de indicatie inhoud. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bereid en in staat is om op basis van deze spoedprocedure binnen 24 uur de OZ en/of OH kan verlenen.
12. Onder spoedhulp wordt verstaan “niet uitstelbare ondersteuning bij de regie in de leefsituatie ten gevolge van plotselinge wijzingen in de gezondheidssituatie van personen, danwel de uitval van informele hulp vanuit sociale verbanden, welke ertoe leiden dat de persoon in kwestie c.q. de van zijn wooneenheid deel uitmakende personen, fysiek en/of mentaal niet in staat zijn te achten op afdoende wijze te voorzien in de hulpbehoefte en dat derhalve op zo kort mogelijke termijn – uiterlijk binnen 24 uur- moet worden voorzien in adequate OZ en/of OH hulp.

#### **IV.4.2.1 WERKPLAN ONDERSTEUNING ZELFREDZAAMHEID (OZ) EN ONDERSTEUNING HUISHOUDEN (OH) OF COMBINATIE OZ/OH**

Opdrachtnemer maakt met klanten duidelijke werkafspraken over de levering van de ondersteuning, neergelegd in een werkplan OZ en OH. De gemeente gaat ervan uit dat de opdrachtnemer met zijn eigen format werkplan werkt wat tenminste de volgende onderdelen bevat:

1. de beschikking vertaald in concrete werkafspraken: welke hulp de klant ontvangt, op welke dagen en tijdstippen, passend in zijn dag-/ weekprogramma;
2. motivering i-WMO bericht (Het betreft hier informatie omtrent de indicatie die door de gemeente is afgegeven, zoals soort voorziening, start- en einddatum, aantal minuten per week);
3. tevens praktische afspraken bevat, zoals over omgaan met sleutels van klanten;
4. in overleg met de klant wordt opgesteld en afgestemd met de mantelzorger of het sociaal netwerk of andere zorgverleners rondom de cliënt;
5. aan de klant wordt verstrekt en conform uitgevoerd;
6. beschrijft hoe en wanneer het in overleg met de klant wordt geëvalueerd en bijgesteld.

het plan bevat dus tenminste:

- n.a.w. gegevens van cliënt en het Burgerservicenummer;
- het geldige indicatiebesluit (ook wel iWMO 301 bericht);
- datum aanvang werkzaamheden;
- de aard en de omvang van de te leveren ondersteuning;
- registratieformulier gewerkte uren, waarop per keer de hulp de gewerkte uren registreert en parafeert;
- bijzonderheden betreffende de (veranderende) leefsituatie van de cliënt;
- **eventuele afspraken met andere dienst- zorgverleners in het kader van ketensamenwerking t.b.v. optimale ondersteuning van de cliënt;**
- overige afspraken;
- de gedateerde aantekening wanneer het plan is besproken en is geëvalueerd met de klant of diens vertegenwoordiger.

Het werkplan bevindt zich op de woonlocatie van de cliënt.

**Resultaat:** de rechten en plichten van de klant en opdrachtnemer, de uitvoering van de werkzaamheden en afspraken met derden (zoals de huisarts) zijn ondubbelzinnig vastgelegd.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan in het plan of anderszins op welke wijze dan ook bij klant algemene leverings/verkoopvoorwaarden en/of overige voorwaarden te bedingen, dan wel bepalingen op te nemen die strijdig zijn met hetgeen bepaald in deze aanbesteding.

#### IV.4.3 BEJEGENING EN PRIVACY

Cliënten worden door opdrachtnemer en haar medewerkers respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd. Opdrachtnemers en haar medewerkers handelen in het kader van privacy van cliënten en omgaan met vertrouwelijke informatie volgens de Algemene verordening gegevens bescherming (AVG).

Dit betekent dat:

- de OZ- en OH-medewerker de levenssfeer en de leefpatronen van de cliënt respecteert; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé zaken, vertrouwelijk omgaan met privé gegevens; zorgvuldig omgaan met eigendommen van de cliënt, rekening houden met de dagelijkse leefpatronen van de cliënt.
- de medewerker deelt enkel informatie met derden na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
- de OZ- en OH-medewerker staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt m.b.t. de ondersteuning zelfredzaamheid.
- de OZ- en OH-medewerker communicatief vaardig is.

**Resultaat:** de cliënten zijn tevreden over het tijdstip van de zorg, de wijze hij de OZ- en OH-medewerker met de cliënt omgaat en de manier waarop de zorg wordt geleverd.

#### IV.4.4 COMMUNICATIE

Opdrachtnemer en haar medewerkers communiceren adequaat met cliënten en zijn goed bereikbaar voor cliënten.

Dit betekent dat:

- De communicatie van opdrachtnemer en haar medewerkers open is en opdrachtnemer werk maakt van verbeterwensen van cliënten en opdrachtgever;
- Informatie van opdrachtnemer voor alle klanten goed te begrijpen is;
- De cliënt door opdrachtnemer goed geïnformeerd is over de rechten en plichten van de cliënt (werkplan OZ en OH, inspraak, informatieplicht, zorg voor materialen in huis, privacy, de eigen bijdragen, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad);
- De cliënt weet waar hij bij opdrachtnemer terecht kan met vragen, problemen of klachten;
- De cliënt bekend is met de klachtenprocedure van Opdrachtnemer;
- De cliënt snel en correct wordt geïnformeerd door opdrachtnemer over wat er met de wensen c.q. klachten gebeurt;
- De cliënt een vast aanspreekpunt heeft binnen de organisatie van opdrachtnemer, welke goed bereikbaar is.

**Resultaat:** De algemene informatievoorziening van opdrachtnemer is goed en begrijpelijk en opdrachtnemer is goed telefonisch bereikbaar voor cliënten.

#### IV.4.5 BETROUWBAARHEID

Opdrachtnemer en haar medewerkers zijn betrouwbaar.

Opdrachtnemer moet dit kunnen aantonen door middel van een VOG van haar medewerker die op het moment van afsluiten van de overeenkomst niet ouder is dan twee maanden. Opdrachtnemer dient de VOG's te verzamelen en registreren en dient deze op verzoek van de toezichthouder te kunnen tonen.

Dit betekent dat:

- **De OZ- en OH-medewerker houdt zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden;**
- Client wordt, direct nadat het bekend is, ingelicht als een medewerker op een andere dan de afgesproken tijd komt, direct wordt een nieuwe afspraak in overleg met cliënt gemaakt;
- De cliënt kan rekenen op goede vervanging als een OZ- en OH-medewerker uitvalt door bijvoorbeeld ziekte of vakantie;
- Het aantal OZ- en OH-medewerkers dat voor Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouden bij een cliënt komt tot een minimum wordt beperkt;
- Cliënt hulp ontvangt van een vaste OZ- en OH-medewerker. In geval van bijvoorbeeld ziekte of vakantie de vaste hulp wordt vervangen door goede medewerkers;
- De OZ- en OH-medewerker een legitimatie van de organisatie toont als de cliënt daarom vraagt.

**Resultaat:** Client is te allen tijde gegarandeerd van goede Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouden en wordt zoveel als mogelijk bijgestaan door haar vaste OZ- en OH-medewerker, vervanging wordt tot een minimum beperkt en enkel door voor cliënt bekende OZ- en OH-medewerker.

#### IV.4.6 DESKUNDIGHEID

Opdrachtnemer en haar OZ- en OH-medewerkers zijn deskundig.

Dit betekent dat:

- De OZ- medewerker kennis heeft van en ervaring met diverse ondersteuning bij de regie op zelfredzaamheid en/of de participatie in de leefsituatie;
- De OZ- en OH-medewerker inlevingsvermogen heeft en een hulpvaardige houding naar de klant;
- De OZ- en OH-medewerker een deskundigheidsniveau heeft dat past bij de in de beschikking omschreven opdracht OZ en OH blijkend uit onder meer opleiding en ervaring;
- De OZ- en OH-medewerker onveilige situaties en knelpunten in de ondersteuning bij de regie op zelfredzaamheid en/of de participatie in de leefsituatie signaleert, medewerker bespreekt deze met de cliënt en geeft deze zo nodig door aan de organisatie;
- De OZ- en OH-medewerker veilige zorg levert;
- De OZ- en OH-medewerker binnen de grenzen van zijn bekwaamheid en bevoegdheid blijft;
- Van een deel van de OZ- en OH-medewerkers kan worden verlangd dat zij bekend zijn met de specifieke cultuur van bepaalde bevolkingsgroepen indien de situatie daarom vraagt.

**Resultaat:** Opdrachtnemer levert gegarandeerd enkel deskundige en bekwame OZ- en OH-medewerker.

#### IV.4.7 EFFECTIVITEIT

De cliënt is goed ondersteund bij het voeren van de regie op zelfredzaamheid en/of de participatie in de leefsituatie en de Ondersteuning Zelfredzaamheid en de Ondersteuning Huishouden is adequaat uitgevoerd.

Dit betekent dat:

- De cliënt goed ondersteund is bij de regie voering, conform hetgeen vermeld in de beschikking;
- De uitvoering van de Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouding bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de cliënt, rekening houdend met zijn beperkingen;
- Opdrachtnemer levert waar nodig een bijdrage aan afstemming over de cliënt binnen de eigen organisatie, organisatie van opdrachtgever en/of met andere ketenpartners;
- Er zo-nodig afstemming plaatsvindt met andere (zorg)organisaties en zorgverleners.

**Resultaat:** De OZ en OH sluit aan bij de zorgbehoefte van de cliënt en is afgestemd op andere zorgbehoeften van de cliënt die niet door opdrachtnemer worden geleverd.

#### IV.5 FACTURATIE EN BETALING

1. Opdrachtnemer verleent dienstverlening zonder enige betaling of enige aanvullende betaling door cliënt. Eventueel andersluidende bepalingen in het werkplan Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouden of in elders vastgelegde afspraken zijn nietig. Het bepaalde in Burgerlijk Wetboek art. 7:405 is niet van toepassing op het werkplan of elders vastgelegde afspraken.
2. Facturering van de dienstverlening aan Gemeente geschiedt digitaal door middel van een factuur van Opdrachtnemer, uiterlijk 30 werkdagen na afloop van elke periode.
3. Opdrachtnemer brengt enkel en alleen direct aan cliënt toewijsbare eenheden in rekening conform de vastgestelde tarieven. Opdrachtnemer stuurt aan Gemeente een verzamelfactuur aan een nader met opdrachtgever af te stemmen factuuradres. Partijen hebben voor het aangaan van de Overeenkomst nader overleg over de format en indeling van de verzamelfactuur.
4. De factuur/factuurregels worden door Gemeente op cliënt- en regelniveau getoetst. De gemeente betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de verzamelfactuur de geaccordeerde regels op cliëntniveau aan Opdrachtnemer aan de hand van de door haar uitgevoerde verificatie. Over de precieze invulling van de facturatie worden door gemeente nadere werkafspraken gemaakt om te komen tot een vlotte afhandeling van de facturenstroom waarbij het aantal handelingen tot een minimum wordt beperkt. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.
5. Na verificatie conform de systematiek als bovengenoemd beschouwt de Gemeente de periode als afgesloten.
6. Indien Opdrachtgever één of meer regels niet kan accorderen, zal zij Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de onjuist te achten factuurregels. In dat geval schort uitsluitend de termijn voor betaling op voor voornoemde factuurregels, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande de betreffende factuurregels.
7. Uiterlijk binnen 2 weken nadat Opdrachtnemer door Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van de onjuiste factuurregels verzendt Opdrachtnemer voor deze factuurregels een gecorrigeerde factuur.
8. Indien Gemeente bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gefactureerd onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor om deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met opvolgende facturen.
9. Er dient voor de factureringsperiode aangesloten te worden bij de zorgperiode van het CAK. Opdrachtnemer kan tweemaal per jaar nafactureren, voor zover veroorzaakt door achteraf verificatie van het CAK. De opdrachtnemer dient telkens de nafacturering te motiveren. Dat betekent dat opdrachtgever de nafacturering niet zonder meer accepteert.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

10. Gemeente(n) zijn steeds bevoegd al hetgeen gemeente(n) schuldig zijn aan Opdrachtnemer te verrekenen met hetgeen uitvoerder of de aan uitvoerder gelieerde vennootschappen, al dan niet opeisbaar, onder voorwaarde of tijdsbepaling, aan gemeente(n) schuldig is/zijn. Opdrachtnemer is tot enige verrekening slechts bevoegd na schriftelijke toestemming van gemeente(n).
11. Gemeente is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Opdrachtnemer verwijtbaar tekort schiet in nakoming van één of meer uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
12. Indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betaling, is hij eerst na schriftelijke ingebrekestelling, inhoudende een redelijke termijn van tenminste veertien dagen om alsnog na te komen, in verzuim en is hij eerst daarna de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim vervolgens voortduurt. Overschrijding van de in 5 bedoelde termijn vormt echter geen grond voor ontbinding.
13. Opdrachtnemer en medewerkers werkt met het gestandaardiseerde elektronische berichtenverkeer conform de IWmo-standaarden voor het toewijzen en beschikken, het leveren, het declareren en betalen van zorgafspraken tussen gemeenten en aanbieders.
14. In alle gevallen waaruit blijkt dat één der partijen door omstandigheden de genoemde afspraken in dit artikel niet kunnen nakomen als gevolg van onvoorziene omstandigheden, systeemproblemen, ICT-problemen of problemen ondervindt in de uitvoering, treden partijen meteen in overleg.

#### **IV.6 AANLEVEREN CAK GEGEVENS**

1. Opdrachtnemer levert alle berichten aan in het kader van het berichtenverkeer of het standaard administratieve protocol.

#### **IV.7 KLACHTENPROCEDURE**

1. Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure, welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van cliënten.
2. De klachtenprocedure is laagdrempelig en kosteloos, afhandeling verloopt via vaste procedures en er wordt hoor en wederhoor toegepast. Persoonlijke gegevens worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform Wet Persoonsgegevens.
3. Opdrachtnemer informeert cliënt bij het intakegesprek over de klachtenprocedure, de wijze van indienen, behandeling en doorlooptijden.
4. In het geval van een klacht informeert opdrachtnemer de cliënt betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze. De cliënt wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht als opgelost is te beschouwen.
5. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk onderscheidend naar de aard van de klacht.
6. Opdrachtnemer rapporteert kosteloos en gelijk met de periodieke evaluatie, de klachten, de wijze van afhandeling en het tijdsbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld.

#### **IV.8 KLANTTEVREDENEHEID**

1. Opdrachtnemer bewaakt en registreert gedurende de looptijd van de overeenkomst de tevredenheid van cliënten betreffende:
  - a. Cliëntbejegening door personeel van inschrijver;
  - b. Nakoming van individuele afspraken met cliënten;
  - c. De tevredenheid met betrekking tot vervanging bij ziekte en vervanging van de vaste hulp;
  - d. De algemene tevredenheid met betrekking tot de verleende diensten;
  - e. Telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer;
  - f. Communicatie van de organisatie met de cliënt.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

2. Opdrachtnemer legt de daartoe strekkende onderzoeken, de daaraan ten grondslag liggende vraagstelling en de resultaten vast. Opdrachtnemer rapporteert deze resultaten tenminste 1x per jaar in een rapportage klanttevredenheid. Met nadruk wijzen wij u erop dat de opdrachtgever de rapportages gaat opvragen.

#### **IV.9 EVALUATIE EN MANAGEMENTRAPPORTAGE**

1. Opdrachtnemer stemt in met (steekproefsgewijze) controle door de gemeente op de kwaliteit van de uitvoering van het contract
2. Eén (1) x per jaar zullen opdrachtgever en opdrachtnemer periodieke evaluaties houden. Opdrachtgever zal in gesprek met opdrachtnemer afspraken maken over de aanlevering van onderstaande punten:
  - a. Een overzicht van de totaal geleverde uren en het totaal van de gefactureerde kosten OZ en OH;
  - b. Het verschil tussen het aantal geïndiceerde uren en de daadwerkelijk geleverde uren;
  - c. Een overzicht van het aantal nieuwe dienstverleningsopdrachten en op cliënt niveau het aantal keren dat niet binnen 5 werkdagen voor het eerst de OZ en OH is uitgevoerd;
  - d. Mutaties in het personeelsbestand en percentages inzet kandidaten Pwet, IOAW, IOAZ en deelname van deze groepen aan interne opleidingen van opdrachtnemer;
  - e. Een overzicht van het aantal keren en het aantal uren dat, zonder dat de cliënt de OZ en OH hulp heeft afgezegd, geen OZ en OH hulp is uitgevoerd;
  - f. Een overzicht van het aantal keren dat cliënten i.v.m. bijvoorbeeld ziekenhuisopname tijdelijk of definitief geen zorg meer nodig heeft
  - g. Op cliëntniveau de klachten van cliënten en afhandeling van deze klachten, conform de klachtenprocedure
  - h. Resultaten van klanttevredenheidsmetingen;
  - i. Overzicht van de indicaties die binnen 2 maanden verlopen;
  - j. Percentage ziekteverzuim.
  - k. Overzicht afstemming ketenpartners.
3. De agenda van elk periodiek evaluatie overleg bevat tenminste navolgende onderwerpen:
  - a. De onder 2 genoemde rapportage en de daaraan gerelateerde onderwerpen;
  - b. De ervaringen en bevindingen van opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst;
  - c. De kwaliteit van dienstverlening en eventuele verbetertrajecten t.b.v. kwaliteit.
4. Opdrachtnemer stelt van elke evaluatie een verslag op en zendt dat binnen 10 werkdagen na het overleg toe aan opdrachtgever.
5. U dient jaarlijks op te leveren een accountantsverklaring van de geleverde zorg aan cliënten uitgebreid met de managementinformatie m.b.t. de rechtmatigheid van de uitvoering van dienstverlening.
6. Bij beëindiging van de overeenkomst stelt opdrachtnemer de gegevens met betrekking tot de opdracht Ondersteuning Zelfredzaamheid en Ondersteuning Huishouden tijdig, volledig en kosteloos aan de Opdrachtgever beschikbaar.

#### **IV.10 DIGITALE COMMUNICATIE**

1. Opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een digitaal systeem zodat efficiënt digitale informatie kan worden uitgewisseld met opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer verschafft opdrachtgever digitaal de volgende informatie:
  - a. Aanvaarden van dienstverleningsopdrachten;
  - b. Binnen 2 werkdagen na start van de hulp volgt melding aanvang hulp;
  - c. Rapporteren van signalen m.b.t. veranderingen in de leefsituatie van individuele cliënten;
  - d. Facturen;
  - e. Managementinformatie;

- f. Digitale gegevensuitwisseling met contactpersonen van Opdrachtgever of daartoe door opdrachtgever aangewezen en geautoriseerde derden.

#### **IV.11 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVORWAARDEN**

Door inschrijving op deze opdracht geeft de inschrijver aan, dat hij bij het opstellen van zijn inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in Bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via;

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag ([www.minfin.nl](http://www.minfin.nl) en/of [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl));
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag ([www.minienw.nl](http://www.minienw.nl));
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag ([www.minszw.nl](http://www.minszw.nl)) en/of het UWV ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).

De aanbestedende dienst zal als de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd hiervan melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

#### **IV.12 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT**

De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van Social Return. De aanbestedende dienst heeft zich dan ook aangesloten bij project Werk in Zicht van de arbeidsmarktregio Groningen. Het doel van Social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren

- De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 5% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor Social return.
- De Opdrachtnemer is zelfverantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen.
- De opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na de definitieve gunning contact op met de heer K. Bakker via (0599) 631 631 of via zijn mailadres [k.bakker@stadskanaal.nl](mailto:k.bakker@stadskanaal.nl) of met het CSR (Coördinatiepunt Social Return) via [socialreturn@werkinzicht.nl](mailto:socialreturn@werkinzicht.nl) om afspraken te maken over de social-returninvulling.

## **Verantwoording**

- De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever het bewijs van invulling van de overeengekomen social-returnverplichting via [www.socialreturninderegio.nl](http://www.socialreturninderegio.nl). De opdrachtnemer geeft elke wijziging in de uitvoering van de verplichting en de voortgang daarvan door via [www.socialreturninderegio.nl](http://www.socialreturninderegio.nl). De opdrachtnemer voert in welke personen/middelen er zijn ingezet en de aard en mate van inzet, uitgedrukt in uren en/of bedragen.
- Het CSR kan de opdrachtnemer een kopie vragen van de arbeids- of leerbaan- of stageovereenkomst met daarin informatie over de looptijd en het aantal te werken uren, een overzicht van de aan de werkloos-werkzoekenden betaalde loonkosten of de stagevergoeding aan een stagiaire, zoals beschreven op de Menukaart zie bijlage H.

## **Invullen van de social return verplichting**

### **Algemeen**

- De kosten voor opleiden of bijscholen en begeleiden van geselecteerde personen maken deel uit van de social-returnverplichting voor een periode van maximaal drie maanden voor de start van het project.
- De verloning van in te zetten personen moet plaatsvinden conform de geldende CAO VVT en in de branche gebruikelijke tarieven.

### **Doelgroepen**

- Tot de doelgroep van social return worden gerekend:
  - Personen vallend onder het Doelgroepenregister van het UWV;
  - Personen met een uitkering Wajong of de Wia-uitkering;
  - Personen met een WSW-indicatie;
  - Personen met een uitkering op grond van de werkloosheidswet en langer dan 6 maanden werkloos-werkzoekend zijn;
  - Personen zonder arbeidsbeperking die een uitkering ontvangen vanuit de Participatiewet, niet-uitkeringsontvangers (NUO) die vallen onder de Participatiewet en langer dan 6 maanden werkloos-werkzoekend zijn;
  - Personen die stage moeten lopen voor een VMBO, MBO, HABO, WO of BBL-opleiding;
  - Personen met een beschutte werkplek.

### **Termijnen**

- Personen die vallen onder het doelgroepenregister en een afspraakbaan of beschutte werkplek hebben tellen altijd mee als social-returnkandidaat.
- Een WSW-geïndiceerde of Wajonggerechtigde telt voor maximaal 24 maanden mee als social-returnkandidaat
- De werkloos/werkzoekende telt voor maximaal 12 maanden vanaf de eerste werkdag mee als social-returnkandidaat.
- Een BBL-leerling telt mee voor de duur van de opleiding als social return kandidaat.
- De stagiair (bv BOL) telt mee gedurende de stagetermijn (maximaal 12 maanden).

### **Bepalingen voor social-returnwaarde**

De loonkosten voor werknemers die in dienst komen of gedetacheerd zijn, mogen worden opgevoerd. Dit is inclusief vakantiegeld en werkgeverslasten

Kosten gemaakt voor een intermediair zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Deze kunnen niet worden opgevoerd in het kader van de social-returnverantwoording.

De Opdrachtnemer kan voor BBL-leerlingen jonger dan 23 jaar de inschaling van een 22-jarige conform CAO VVT opvoeren.

De opdrachtnemer houdt voor stages rekening met de geldende CAO VVT. Voor verantwoording gelden de bedragen die zijn vermeld op de Menukaart. Deze betaalde vergoeding telt mee in de verantwoording.

De begeleiding bij stages, BBL, proefplaatsingen en werkervaringsplekken wordt gewaardeerd met €150,- per week (10 uur per week à €15,00 per uur).

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

Jongeren (18 tot 27 jaar) kunnen altijd worden opgevoerd in het kader van social return, mits ze ingeschreven staan als werkloos-werkzoekend.

Bij detacheringen vanuit de SW-bedrijven kunnen de detacheringskosten worden verantwoord.

De loonkosten van uitbestede werkzaamheden aan SW-bedrijven of sociale ondernemingen tellen mee in de verantwoording.

### **Scholing**

Noodzakelijke scholing voor nieuw personeel mag tot een maximum van € 2.500,00 per persoon verantwoord worden. De opdrachtnemer overlegt hiervoor facturen van het scholingsinstituut.

Als duale scholing niet mogelijk is, worden de deelnemers geschoold voordat zij bij het bedrijf aan de slag gaan. Deze scholing vindt plaats binnen een termijn van maximaal 3 maanden.

### **Proefplaatsing**

Bij een proefplaatsing werkt een uitkeringsgerechtigde een bepaalde periode met behoud van uitkering om de kijken of een persoon goed past bij de functie. De opdrachtnemer steekt dan extra tijd en energie in de begeleiding van de kandidaat. Een proefplaatsing is niet vrijblijvend. Na deze periode neemt de opdrachtnemer de kandidaat in dienst als hij goed functioneert zonder proeftijd. Een proefplaatsing moet altijd volgens het beleid de uitkeringsinstantie van de kandidaat worden aangeboden. Vraag het na bij uw contactpersoon.

### **Werkervaringsplaats**

Bij een werkervaringsplaats werkt een social-returnkandidaat voor een bepaalde periode bij de opdrachtnemer met behoud van uitkering om werkervaring op te doen. De opdrachtnemer steekt dan extra tijd en energie in de begeleiding van de kandidaat. Een werkervaringsplaats moet altijd conform het beleid van betreffende uitkeringsinstantie te worden aangeboden.

### **Subsidies**

De opdrachtnemer kan gebruik maken van subsidies wanneer de kandidaat en de duur van het dienstverband aan de daarvoor gestelde criteria voldoen.

Inhouding op de opdrachtsom

De Opdrachtgever mag een deel van de opdrachtsom inhouden ter hoogte van het door de opdrachtnemer niet ingevulde deel van de social-returnverplichting.

De Opdrachtgever gaat niet over tot inhouding als het niet (volledig) invullen van de social return verplichting niet verwijtbaar is. De opdrachtnemer dient dit aan te tonen. Een reden kan zijn dat het de opdrachtnemer niet is gelukt om acceptabele kandidaten voor de opdracht te selecteren, ondanks aantoonbare pogingen.

Als de opdrachtnemer Social Return niet (volledig) heeft gerealiseerd, zal het CSR schriftelijk en beargumenteerd aan opdrachtnemer en de Opdrachtgever meedelen of dit wel of niet verwijtbaar is.

## **IV.13 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE F)**

In de conceptovereenkomst (Bijlage F) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

#### **IV.14 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE G)**

De algemene leveringsvoorwaarden of andere voorwaarden van inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de algemene voorwaarden van opdrachtgever de gemeente Stadskanaal, die als Bijlage G zijn bijgevoegd, zijn van toepassing op de af te sluiten overeenkomst. Door indiening van de inschrijving gaat inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

#### **IV.15 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE H)**

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst (Bijlage H) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

## DEEL: V GUNNINGSCRITE RIUM EN BEOORDELING

### V.1 GUNNINGSCRITE RIUM KWALITEIT

De prijzen staan vast en hier zal ook geen beoordeling op plaats vinden. Het onderdeel kwaliteit waar de inschrijvingen op beoordeeld wordt is in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. Alleen inschrijvingen die meer dan 60 punten behalen op dit onderdeel komen in principe voor gunning in aanmerking. Voorgenoemde met die kanttekening dat de aanbestedende dienst met maximaal 5 partijen een contract wil sluiten en daarom zullen de 5 hoogste scores voor gunning in aanmerking komen.

Het gunningscriterium 'kwaliteit' bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

G1	Gunningscriterium Kwaliteit	
	Subgunningscriteria	Te behalen punten:
	<i>Implementatie en continuïteit</i>	40
	<i>Omgang met uitzonderlijke situaties</i>	40
	<i>Maatschappelijke verantwoord ondernemen</i>	20
	Totaal te behalen punten gunningscriterium Kwaliteit:	100

### V.2 BEOORDELING GUNNINGSCRITE RIUM KWALITEIT

Aan uw inschrijving dient u een beschrijving toe te voegen voor het onderdeel kwaliteit. De beschrijving mag maximaal uit 9 pagina's bestaan met het lettertype Arial en lettergrote 10. Dit betekent per onderdeel maximaal 3 pagina's. Indien uw beschrijving meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Uw beschrijving van het onderdeel kwaliteit dient in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

#### **Implementatie en continuïteit**

- Als gevolg van de aanbesteding is het mogelijk dat er een transitie traject zal plaatsvinden van Cliënten die overgaan van de ene zorgverlener naar de andere. De continuïteit van zorg voor cliënten is hier uiterst belangrijk. Inschrijver dient te omschrijven hoe dit wordt geborgd. De onderdelen *tijdigheid, communicatie (richting cliënt) en beschrijving overgangsfase* moeten minimaal beschreven worden.

#### **Omgang met uitzonderlijke situaties**

- Niet alle werkzaamheden zullen altijd vlekkeloos verlopen. De voorbeelden hiervan lopen uiteen van alle vormen van agressie, onzedelijk gedrag tot medische noodsituaties. Inschrijver dient te omschrijven op welke wijze het door ingezette personeel voorbereidt, begeleidt en bijstaat indien dergelijke situaties voorvallen.

Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding Ondersteuning Zelfredzaamheid (OZ) en Ondersteuning Huishouden (OH)

## Maatschappelijk verantwoord ondernemen

- In uw beschrijving dient u minimaal aan te geven hoe u omgaat met de schoonmaakmiddelen en hoe duurzaam de organisatie van de inschrijver is.

### V.2.1 BEOORDELING GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de sub-gunningscriteria van de kwaliteit afzonderlijk van elkaar met een rapportcijfer. De beoordeling vindt dus absoluut plaats. Dit betekent dat aan de verschillende sub gunningscriteria van het gunningscriterium kwaliteit (onderdeel Implementatie en continuïteit, onderdeel Omgang met uitzonderlijke situaties en onderdeel Maatschappelijke verantwoord ondernemen) apart een score van 0, 1, 2, 3, 4 of 5 wordt toegekend. De beoordelingscommissie zal op basis van consensus een eindoordeel per sub-gunningscriterium geven en de uiteindelijke score bepalen.

<b>5</b>	<u>uitmuntend:</u> Het antwoord voldoet volledig aan de vraag gesteld in de inschrijvingsleidraad. De wijze van invulling is uitstekend en inhoudelijk zeer relevant. De Inschrijver heeft rekening gehouden met alle uitgangspunten van deze aanbesteding zoals verwoord in de Aanbestedingsdocumenten en/of het antwoord overtreft de verwachtingen van Opdrachtgever
<b>4</b>	<u>goed:</u> Het antwoord voldoet aan de vraag gesteld in de offerteaanvraag. De wijze van invulling is goed en inhoudelijk relevant. De Inschrijver heeft rekening gehouden met (bijna) alle uitgangspunten van deze aanbesteding en/of het antwoord voldoet ruim aan de verwachtingen van Opdrachtgever
<b>3</b>	<u>voldoende:</u> Het antwoord voldoet aan de vraag gesteld in de offerteaanvraag. De wijze van invulling is voldoende. De Inschrijver heeft grotendeels rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbestedingen en/of het antwoord voldoet aan de verwachtingen van Opdrachtgever.
<b>2</b>	<u>onvoldoende:</u> Het antwoord voldoet niet geheel aan de vraag gesteld in de offerteaanvraag. Enkele significante onderdelen ontbreken en/of de Inschrijver heeft slechts ten dele rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding en/of het antwoord voldoet niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever.
<b>1</b>	<u>zeer slecht:</u> Het antwoord voldoet niet aan de vraag gesteld in de offerteaanvraag. Meerdere significante onderdelen ontbreken en/of de Inschrijver heeft weinig of geen rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding en/of het antwoord voldoet geheel niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever.
<b>0</b>	<u>geen beantwoording:</u> De Inschrijver heeft de vraag niet beantwoord of de beantwoording van de Inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per sub-gunningscriterium te bepalen:

$\text{(toegekende score/5) x maximaal te behalen punten per sub-gunningscriterium = behaalde aantal punten per sub-gunningscriterium}$
---

De behaalde aantal punten wordt per onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen.