



## **Aanbestedingsdocument**

### **Wmo Hulp bij het Huishouden**

**Gemeente Beekdaelen  
2023 - 2026**

# Inhoudsopgave

1	Algemene informatie.....	4
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Communicatie .....	4
1.3	Leeswijzer .....	4
2	Procedure.....	5
2.1	Informatie over de aanbestedingsprocedure. ....	5
2.2	Indiening inschrijving.....	5
2.3	Indiening via TenderNed .....	5
2.4	Onjuistheden of onduidelijkheden.....	6
2.5	Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden .....	6
2.6	Uitgangspunten en voorbehouden bij de procedure.....	6
2.7	Planning.....	7
2.8	Gestanddoeningstermijn.....	7
2.9	Varianten.....	7
2.10	Contractuele voorwaarden .....	7
2.11	Opening, beoordeling en gunning.....	8
2.12	Bekendmaking gunningbeslissing.....	8
2.13	Klachten.....	8
2.14	Verstoring vrije concurrentie .....	8
2.15	Verstreckte gegevens en verificatie.....	8
2.16	Vertrouwelijkheid.....	8
2.17	Voorbehoud.....	8
3	Selectiecriteria.....	9
3.1	Uitsluitingsgronden .....	9
3.2	Gedragsverklaring aanbesteden.....	9
3.3	Verklaring Belastingdienst.....	9
3.4	Uittreksel Kamer van Koophandel.....	10
3.5	Bedrijfsaansprakelijkheid .....	10
3.6	Kwaliteit en Beroepsbekwaamheid.....	10
3.7	Overige voorwaarden.....	11
4	Programma van Eisen.....	12
4.1	Uitgangspunten .....	13
4.2	Looptijd van de raamovereenkomst .....	14
4.3	Gevraagde HbH .....	15

4.4 Eisen aan het in te zetten uitvoerende personeel .....	16
4.5 Omvang van de opdracht en verzorgingsgebied.....	16
4.6 Financiering .....	17
4.7 Uitgangspunten inzet HbH .....	17
4.8 Ondersteuningsplan in tijd .....	17
4.9 HbH zonder wachttijd.....	17
4.10 Operationele uren .....	17
4.11 Indicatie en opdracht verstrekken .....	18
4.12 Levering HbH .....	18
4.13 Zorgplan.....	18
4.14 Opmerken van, dan wel aandacht voor veranderende omstandigheden .....	18
4.15 (Management) informatie.....	18
4.16 Facturering .....	18
4.17 Berichtenverkeer .....	18
4.18 Kwaliteitsborging.....	19
4.19 Wmo toezicht .....	20
4.20 Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden.....	20
4.21 Social return .....	20
4.22 Innovatie en toekomstige ontwikkelingen .....	21
4.23 Duurzaamheid .....	21
4.24 Relatiebeheer .....	21
4.25 Verantwoording .....	22
4.26 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).....	22
4.27 Contactgegevens opdrachtnemer.....	22
4.28 Sancties.....	22
5. Bijlagen .....	23

# 1 Algemene informatie

## 1.1 Inleiding

De gemeente Beekdaelen beschikt momenteel over samenwerkingsovereenkomsten met meerdere zorgaanbieders voor het leveren van Wmo Hulp bij het Huishouden (hierna: HbH). Echter deze samenwerkingsovereenkomsten lopen per 31 december 2022 af. Derhalve is de gemeente Beekdaelen voornemens om middels een Europese aanbestedingsprocedure met meerdere daartoe geschikte zorgaanbieders raamovereenkomsten af te sluiten voor het leveren van HbH. De ingangsdatum van deze nieuwe raamovereenkomst is 1 januari 2023.

Deze Europese aanbesteding vindt plaats onder het speciale (en vereenvoudigde) aanbestedingsregime voor sociale en andere specifieke diensten (SAS) conform aanbestedingsrichtlijn 24/2014/EU, de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Binnen het aanbesteden van SAS-diensten zijn de aanbesteding technische voorschriften minimaal. De belangrijkste verplichtingen die voor deze diensten zijn opgenomen in de aanbestedingswetgeving zijn Europese (voor)aankondiging van de opdracht en de Europese publicatie van de resultaten van de procedure na gunning. Wel gelden de algemene aanbestedingsbeginselen (non- discriminatie, proportionaliteit, objectiviteit en transparantie).

Middels dit aanbestedingsdocument nodigen wij u uit om in te schrijven voor het leveren van HbH binnen de gemeente Beekdaelen (hierna: de gemeente).

De doelstellingen, wensen, uitgangspunten, eisen en voorwaarden voor deze opdracht zijn neergelegd in dit aanbestedingsdocument. De bijlagen maken hier integraal onderdeel van uit.

Inschrijver wordt, na inschrijving, geacht onvoorwaardelijk de toepassing van dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, waaronder de raamovereenkomst, te hebben aanvaard.

## 1.2 Communicatie

Alle communicatie verloopt via het aanbestedingsplatform Tendered, [www.tendered.nl](http://www.tendered.nl). Mocht u vragen hebben, dan kunt u deze in de Nederlandse taal kenbaar maken via Tendered. Uw vragen zullen vervolgens op basis van de in paragraaf 2.7 benoemde planning via Tendered worden beantwoord. Op eventueel gegeven informatie anders dan via Tendered kunt u zich niet beroepen.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een beschrijving van de procedure van deze aanbesteding. Hoofdstuk 3 bevat de selectiecriteria en uitsluitingsgronden, die allen als knock-out worden gehanteerd. Hoofdstuk 4 bevat het programma van eisen, oftewel de eisen en wensen die de gemeente aan de te verrichten diensten stelt.

Als bijlagen treft u aan: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de raamovereenkomst, informatie van de zorgaanbieder, SROI-bepalingen gemeente Beekdaelen, instemmingsverklaring, de gehanteerde rekentool, toelichting op de overwegingen binnen de rekentool, referentieverklaring & tevredenheidsverklaring, de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Beekdaelen 2020, de berekening uurloon VVT 2022-2023 en het format voor opgave duurzaamheid.

## 2 Procedure

### 2.1 Informatie over de aanbestedingsprocedure.

De aanbesteding is aangekondigd op TenderNed ([www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl)). Daarnaast is de aankondiging gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie <http://ted.publications.eu.int>. Alle aanbestedingsstukken zijn uitsluitend via [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) te downloaden.

### 2.2 Indiening inschrijving

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat bij deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten gebruik wordt gemaakt van TenderNed. Nadere informatie over het werken met TenderNed is opgenomen in een brochure:

[http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20Overheidsopdrachten%20via%20TenderNed\\_0.pdf](http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20Overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf)

Ook is een uitgebreide handleiding beschikbaar via:

[http://www.TenderNed.nl/egids/handleiding/handleiding\\_ondernemers](http://www.TenderNed.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers)

### TenderNed en eHerkenning

Ondernemingen hebben eHerkenning nodig om zich te registreren in TenderNed. eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkenningsmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties.

Voor registreren en inloggen bij TenderNed is minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig.

Een eHerkenningsmiddel aanschaffen kan bij één van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier en komen voor eigen rekening. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het voornoemde stappenplan 'digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed'.

De digitale inschrijving dient uiterlijk op 29 juni 2022 uiterlijk 11:00 uur in de voor de inschrijving betreffende digitale kluis op TenderNed te worden geplaatst. Na eerdergenoemd tijdstip sluit de kluis. Een inschrijving die niet tijdig en niet juist in de kluis is geplaatst, wordt geacht niet te zijn gedaan en wordt ook niet beoordeeld.

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan meerdere dagen duren. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel de verantwoordelijkheid van de inschrijver.

### 2.3 Indiening via TenderNed

- U dient uw inschrijving digitaal via TenderNed in te dienen. Dit dient te geschieden door de gestelde vragen in TenderNed te beantwoorden en de gevraagde documenten te uploaden. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail, post, fax of persoonlijk overhandigd, accepteert de gemeente niet.
- U voegt uw antwoord op elke door de gemeente gestelde vraag (rechtstreeks of middels een document) direct toe bij de betreffende eis respectievelijk gunningscriterium in TenderNed. Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn kunt u uploaden bij de tab 'documenten'.
- Een inschrijving dient op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te worden geüpload en in de kluis geplaatst te worden. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Een inschrijving wordt dan geacht niet te zijn gedaan. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel voor rekening en risico van de inschrijver.
- Alle communicatie verloopt, op straffe van uitsluiting, via TenderNed.

## 2.4 Onjuistheden of onduidelijkheden

Gemeente heeft dit aanbestedingsdocument en de bijbehorende stukken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of andere omissies in voorkomen, dan vragen wij u dit schriftelijk en per omgaande, doch uiterlijk op de in het planningsschema opgenomen laatste datum voor het indienen van vragen, zie planning 2.7, kenbaar te maken via het Tendered vraag en antwoord. Bij het stellen van vragen dient u zo specifiek mogelijk te verwijzen naar het betreffende aanbestedingsstuk.

Gemeente zal aan het uitblijven van opmerkingen het vertrouwen ontlenen dat de aanbestedingsprocedure zonder bezwaar kan worden voortgezet. Gegadigden die voorafgaand aan de datum van Inschrijving geen opmerkingen maken over tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden, onvolkomenheden en/of andere omissies, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen.

## 2.5 Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden

Inschrijver kan zijn Inschrijving na het uiterste tijdstip van indienen niet meer wijzigen, aanvullen of herroepen. Wel dient Inschrijver antwoord te geven op een verzoek om verduidelijking, indien Gemeente een dergelijk verzoek doet. Indien Inschrijver op enig moment gedurende het verloop van de aanbestedingsprocedure niet meer aan de in deze aanbesteding en bijbehorende documenten genoemde voorwaarden voldoet, kan dit alsnog leiden tot uitsluiting van de betreffende Inschrijver van de aanbestedingsprocedure. Indien aan een Inschrijving "voorwaarden" zijn verbonden, wordt deze Inschrijving terzijde gelegd.

## 2.6 Uitgangspunten en voorbehouden bij de procedure

- U mag de gegevens die de Gemeente in deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt;
- Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; zowel de Inschrijving als alle overige correspondentie;
- U kunt zich slechts eenmaal, al dan niet in Combinatie of als hoofd- c.q. Onderaannemer, aanmelden voor deze aanbestedingsprocedure;
- Voor het indienen van de Inschrijving hebben Inschrijvers geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure;
- Gemeente behoudt zich het recht voor de planning om haar moverende redenen aan te passen. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. Geïnteresseerden worden tijdig geïnformeerd indien de planning wijzigt;
- Gemeente behoudt zich het recht voor om een correctie in de contractering en/of de bijbehorende procedure toe te passen, of in de aard en de omvang van het aanbod dat Gemeente contracteert indien na bekendmaking hiervan (extra) maatregelen door de overheid worden getroffen die van invloed zijn of voortschrijdend inzicht opleveren.
- Gemeente behoudt zich het recht voor om, zonder tot enige schadevergoedingsplicht gehouden te zijn;
  - Inschrijvingen op juistheid te controleren;
  - Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten van contractering;
  - Om, voor zover van toepassing, het voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring van deze aanbestedingsprocedure bij de betreffende gemeente te effectueren;
  - De contractering om moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen. Hieronder verstaat Gemeente mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen of gerechtelijke uitspraken;
  - Besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens voorbereiding van dit document bij Gemeente niet bekend waren of die Gemeente niet kon voorzien;
- Gemeente behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op hun juistheid te controleren en zo nodig referenties op te vragen;
- Er wordt met nadruk op gewezen dat het verstrekken van onjuiste gegevens tot uitsluiting kan leiden. Indien blijkt dat in het verleden op onoorbare wijze opdrachten zijn verworven of dat u zich schuldig maakt aan concurrentiebeperkende afspraken, zal dit eveneens leiden tot uitsluiting.

## 2.7 Planning

Belangrijke data die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om, indien nodig, wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken. Geïnteresseerden zullen uiteraard per omgaande hiervan op de hoogte worden gebracht.

Planning aanbestedingsproces	Datum	Tijd
Verzending aankondiging, via TenderNed	8 april 2022	
1 <sup>e</sup> vragenronde via TenderNed/Vragen over offerteaanvraag, sluit:	2 mei 2022	11:00 uur
Beantwoording uiterlijk op	23 mei 2022	
2 <sup>e</sup> vragenronde via TenderNed/Vragen over offerteaanvraag, sluit:	3 juni 2022	11.00 uur
Beantwoording uiterlijk op	17 juni 2022	
Uiterste datum ontvangst inschrijvingen	29 juni 2022	11.00 uur
Openen inschrijvingen	29 juni 2022	11.10 uur
Bekendmaking voorlopige gunningbeslissing aan inschrijvers <sup>1</sup>	13 juli 2022	
Standstill termijn van 20 dagen	3 augustus 2022	
Bekendmaking definitieve gunningsbeslissing en versturen opdrachtbrieven	na 3 augustus 2022	
Ingangsdatum raamovereenkomst(en)	1 januari 2023	

## 2.8 Gestanddoeningstermijn

Uw inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van minimaal 90 dagen, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving. Tijdens deze periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod.

## 2.9 Varianten

De gemeente staat het indienen van varianten niet toe. Met het niet toestaan van varianten wordt bedoeld dat de gemeente voor het doel dat met deze aanbesteding wordt nagestreefd geen andere oplossingen toestaat dan die welke ze heeft uitgewerkt in dit aanbestedingsdocument.

## 2.10 Contractuele voorwaarden

De bijgesloten raamovereenkomst voor deze opdracht is onderdeel van dit aanbestedingsdocument. Deze raamovereenkomst (met eventuele bijlagen) beschrijft de voorwaarden en condities waaronder de dienstverlening aan de gemeente zal plaatsvinden. De raamovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

De Algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten van gemeente Beekdaelen zijn in aanvullende zin van toepassing op de raamovereenkomst; de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Beekdaelen 2020 is als bijlage 9 toegevoegd.

Algemene verkoopvoorwaarden en of andere voorwaarden van de inschrijver zijn uitgesloten en worden nadrukkelijk van de hand gewezen, zowel binnen deze raamovereenkomst, alsook binnen de individueel aangegane zorgovereenkomsten met de cliënten.

Door het indienen van een inschrijving conformeert u zich volledig en zonder voorbehoud aan de genoemde voorwaarden en condities. Wel kunt u eventuele voorstellen tot wijziging van de raamovereenkomst voorleggen aan de gemeente via het stellen van vragen (zie paragraaf 2.4).

NB. Gebruik van standaard briefpapier in de offerte waarin opgenomen een standaardbepaling voor/over toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de gemeente opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

<sup>1</sup> Een en ander onder voorbehoud van goedkeuring door het College van de gemeente Beekdaelen.

### 2.11 Opening, beoordeling en gunning

De digitale kluis met binnengekomen inschrijvingen zal op **29 juni 2022** na 11.00 uur worden geopend. Na opening van de kluis zal worden gecontroleerd of de inschrijving volledig is en in overeenstemming met dat wat is gevraagd.

Vervolgens zal de inschrijving worden getoetst aan de gestelde eisen (oftewel alle voorwaarden uit de offerteaanvraag, Programma van Eisen). Wanneer de inschrijver zijn inschrijving samen met het rechtsgeldig ondertekende inschrijfformulier/UEA en de overige gevraagde documenten heeft aangeleverd en voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen, dan komt hij voor gunning in aanmerking.

### 2.12 Bekendmaking gunningbeslissing

De gunningbeslissing wordt gelijktijdig zowel aan de gegunde inschrijvers alsook aan de afgewezen inschrijvers bekendgemaakt.

- De mededeling van de gunningbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de inschrijver. Gunning wordt uitgesproken onder de voorwaarde dat er binnen een periode van 20 dagen geen civiel kort geding is aangespannen tegen de voorgenomen gunningbeslissing. Doet een afgewezen inschrijver dit niet, dan wordt hij geacht zich neer te leggen bij de gunningbeslissing.
- Na deze termijn zal in beginsel de opdracht aan de geselecteerde inschrijvers worden gegund middels het digitaal ondertekenen van de raamovereenkomst.
- De gemeente behoudt zich het recht voor om van gunning af te zien. Verder heeft de gemeente het recht om in geval een daartoe bevoegde rechter de gunningsbeslissing als onrechtmatig kwalificeert de raamovereenkomst(en) met de begunstigde inschrijver(s) met onmiddellijke ingang te beëindigen.

### 2.13 Klachten

Klachten naar aanleiding van deze aanbesteding kunnen per e-mail worden ingediend bij de gemeente Beekdaelen via: [gemeente@beekdaelen.nl](mailto:gemeente@beekdaelen.nl)

### 2.14 Verstoring vrije concurrentie

Elke poging van inschrijver (of eenieder die namens de inschrijver handelt met of zonder zijn medeweten) om de gemeente of het beoordelingsteam gedurende de aanbesteding te beïnvloeden, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 2.15 Verstrekte gegevens en verificatie

De gemeente behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en zo nodig nadere inlichtingen in te winnen. De gemeente zal dit altijd doen met inachtneming van het aanbestedingsrecht, dat wil zeggen op zodanige wijze dat de inschrijving inhoudelijk niet wordt gewijzigd.

De gemeente gaat ervan uit dat alle gevraagde informatie naar waarheid is ingevuld en aangeleverd. Mocht blijken dat dit niet klopt, dan wordt de betreffende inschrijver alsnog uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

### 2.16 Vertrouwelijkheid

Alle aanbestedingsstukken dienen volstrekt vertrouwelijk te blijven en mogen slechts aan medewerkers en (eventuele) adviseurs worden getoond die voor het indienen van gegevens daarvan kennis moeten nemen. De gemeente en eventueel door haar in te zetten adviseurs zullen de ingediende stukken met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen. Deze zullen, behoudens wettelijke bepalingen, uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij de aanbesteding zijn betrokken.

### 2.17 Voorbehoud

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden:

- deze aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de tijdplanning te wijzigen (met inachtneming van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- de opdracht niet te gunnen.

Voor deze risico's kan de gemeente - zolang geen definitieve gunning/opdrachtverstrekking heeft plaatsgevonden - niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

## 3 Selectiecriteria

De gemeente hanteert in deze aanbesteding de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden en selectiecriteria, naast de in hoofdstuk 4 genoemde voorwaarden en eisen, die allen als knock-out worden gehanteerd. Oftewel: daar waar u niet kunt aantonen dat u voldoet aan de minimale vereisten zoals gesteld in hoofdstuk 3 en 4, volgt uitsluiting van deze aanbesteding.

De uitsluitingsgronden zijn bedoeld om niet integere bedrijven uit te sluiten en aan de hand van de geschiktheidseisen wordt getoetst of een inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. In dit hoofdstuk is beschreven aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning en welke gegevens u daarvoor bij uw inschrijving moet verstrekken.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA)

De gemeente beoordeelt over de toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op het UEA onder deel III A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of deel III onder C (relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht) en de geschiktheidseisen als vermeld in Deel IV. Inschrijver dient het UEA juist, volledig, naar waarheid in te vullen in Tendered, Tabblad Vragenlijst.

Indien een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, dient inschrijver de blijkens in het UEA gevraagde gegevens te vermelden.

Toelichting op het UEA

Deel I UEA: Vult de gemeente in.

Deel II UEA: Vult inschrijver in. Indien inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere ondernemingen om te voldoen aan de geschiktheidseisen dan vult hij deel IIC in. Iedere onderneming waarop inschrijver een beroep doet moet dan afzonderlijk een UEA invullen en de instructies voor het verder invullen van de UEA opvolgen. Indien inschrijver inschrijft met een hoofd/onderaannemer constructie is hij verplicht om de namen van zijn onderaannemers bij deel IID in te vullen.

Deel III UEA: De gemeente heeft ingevuld welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Deel IV UEA: De gemeente geeft hieronder aan welke geschiktheidseisen zij uitvraagt.

Deel V UEA: Is bij deze aanbesteding niet van toepassing.

Deel VI UEA: Inschrijver dient het UEA te ondertekenen door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon of personen blijkend uit het Handelsregister KvK. Indien uit het KvK-uitreksel blijkt dat iemand een beperkte vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft dan dient (extra) bewijs te worden overgelegd dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar toereikend is voor de betreffende inschrijving.

Het UEA kan niet digitaal ondertekend worden. Op grond van artikel 2 lid 2 van het Aanbestedingsbesluit accepteert aanbesteder de (rechtsgeldige) ondertekening van de instemmingsverklaring, daarom ook als ondertekening van de UEA.

### 3.1 Uitsluitingsgronden

Inschrijvers dienen te verklaren dat zij zich niet bevinden in situaties zoals beschreven in de UEA zoals opgenomen onder deel 3 van het UEA. De gemeente behoudt zich het recht voor om op elk gewenst moment alsnog actuele bewijsstukken hierbij op te vragen.

### 3.2 Gedragsverklaring aanbesteden

U dient een geldige Gedragsverklaring aanbesteden (**niet ouder dan 24 maanden op datum inschrijving**) te overleggen.

### 3.3 Verklaring Belastingdienst

U dient een verklaring van de belastingdienst (**niet ouder dan 6 maanden op datum inschrijving**) te overleggen waaruit blijkt dat de bijdragen ten behoeve van de werknemersverzekeringen en de volksverzekeringen en betaling van belastingen zijn voldaan.

### 3.4 Uittreksel Kamer van Koophandel

U dient een bewijs van inschrijving in de Kamer van Koophandel (KvK) te overleggen (**niet ouder dan 6 maanden op datum inschrijving**). Dit mag een origineel uittreksel zijn, maar ook een internet- of kopie uittreksel zijn. Uit dit uittreksel moet tevens blijken dat de door u ingediende inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. *Zorg er dus voor dat de naam van de ondertekenaar voorkomt op dit uittreksel en dat uit het uittreksel blijkt dat deze persoon voldoende bevoegd is om voor deze opdracht te ondertekenen.*

Indien de bevoegdheid tot ondertekening niet uit het uittreksel van de KvK blijkt verzoeken wij u ons anderszins aan te tonen dat de offerte rechtsgeldig is ondertekend, bijvoorbeeld door het verstrekken van een volmacht.

NB. Dit geldt ook voor onderaannemers/ combinanten! (zie hiervoor het UEA, bijlage 1)

### 3.5 Bedrijfsaansprakelijkheid

U dient een kopie van een verzekeringsbewijs tegen bedrijfsaansprakelijkheid te kunnen overleggen welke dekking biedt voor personen-, letsel- en werknemersschade, met een minimumdekking van 1.250.000,= Euro per aanspraak en 2.500.000,= Euro per verzekeringsjaar;

Indien u niet in het bezit bent van de gevraagde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dan dient u een rechtsgeldig ondertekend document te overleggen waarin wordt verklaard dat, indien de opdracht aan uw bedrijf wordt gegund, u op het moment van de gunningbeslissing een bewijs van een bovengenoemde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering kunt overleggen.

### 3.6 Kwaliteit en Beroepsbekwaamheid

#### Kwaliteit

De inschrijver beschikt op het moment van inschrijving, tenminste over één van de hieronder beschreven kwaliteitseisen:

1. beschikt over een ISO 9001-certificaat voor de zorg, of;
2. beschikt over een HKZ-certificering.

De gemeente verlangt bij aanmelding een kopie van dit geldige certificaat. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient zorgaanbieder te blijven beschikken over een werkend kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument. De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst het certificaat op te vragen of in te zien.

#### Beroepsbekwaamheid

Met betrekking tot beroepsbekwaamheid heeft de gemeente de volgende 2 kerncompetenties benoemd:

- Ervaring met levering van ten minste 10.000 minuten Wmo-HbH per week binnen een overeenkomst.
- Het bestrijken van een werkgebied/gemeente met minimaal 21.000 inwoners, in het kader van één Wmo-HbH overeenkomst.

Voor elk van deze 2 kerncompetenties dient een tevredenheidsverklaring ondertekend door de referent te worden overlegd die niet ouder dan 2 maanden is. Dit mag, maar hoeft niet, ook eenzelfde referentie zijn, wanneer u met deze ene referentie beide kerncompetenties kunt aantonen. De referentie en tevredenheidsverklaring is als bijlage 8 toegevoegd. U staat toe dat de gemeente de referent benadert voor het inwinnen van informatie;

Een referentie kan alleen overlegd worden als het betreffende project wederzijds met positief gevolg is uitgevoerd, dan wel wordt uitgevoerd.

### 3.7 Overige voorwaarden

#### **Inschrijving voor de opdracht in samenwerking met andere ondernemingen**

Indien inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om zich aan te melden in samenwerking met andere ondernemingen. Dit kan op twee manieren:

1. Als combinatie van afzonderlijke ondernemingen. Dan geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen gezamenlijke én hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de (eventuele) uitvoering van de opdracht. Bij aanmelding als inschrijver geldt dat er één penvoerder is die tevens het aanspreekpunt wordt voor de gemeente tijdens de uitvoering van de opdracht als de combinatie de opdracht wordt gegund. Bij de aanmelding als inschrijver mag van een combinatie niet worden verlangd dat zij al een bepaalde rechtsvorm aan neemt. Bij de definitieve gunning kan wel worden vereist dat een bepaalde rechtsvorm wordt aangenomen indien dat voor een goede uitvoering van de opdracht nodig is. De combinanten dienen in ieder geval op eerste verzoek van de gemeente daadwerkelijke samenwerking in een combinatie aan te tonen. Dit kan door een samenwerkingsovereenkomst te tonen waarin de samenwerking binnen de combinatie gedurende de looptijd van de opdracht is geregeld;
2. Als hoofdaannemer met onderaannemers (samenwerking met derden). Bij onderaanneming is de hoofdaannemer zelf volledig hoofdelijk aansprakelijk voor de (eventuele) uitvoering van de opdracht. Bij inschrijving geeft inschrijver aan welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is aan derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt. Wijzigingen in de samenstelling van de onderaannemer evenals gebruikmaking van onderaanneming na aanmelding als inschrijver zijn niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de gemeente.

#### **Eén keer inschrijven**

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of hoofd-/onderaanneming. Wordt hiermee in strijd gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

Verschillende ondernemingen die tot hetzelfde concern/dezelfde holding behoren, kunnen in beginsel separaat een offerte indienen. Zij dienen dan wel te kunnen aantonen dat zij geheel onafhankelijk van elkaar een offerte hebben ingediend en dat er geen sprake is van vervalsing van de mededinging. Indien de ondernemingen die tot hetzelfde concern/dezelfde holding behoren het gevraagde bewijs niet kunnen aanleveren, worden al deze ondernemingen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### **Mededinging**

Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal Inschrijver Gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over het sluiten van een overeenkomst van de opdracht.

#### **Afhandelingen geschillen over procedure**

Op de procedure tot het sluiten van de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij deze procedure betrokken partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige offerte aanvraag, dienen alvorens te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg, onderling te worden besproken en bij voorkeur in der minne te worden opgelost.

Inschrijver verliest zijn recht om geschillen voor te leggen wanneer een geschil later dan 20 kalenderdagen na de datum van de verzending van het besluit (om de overeenkomst, c.q. afwijzingsbesluit, het besluit een inschrijver buiten beschouwing te laten, of een aanbieding uit te sluiten) bij de bevoegde rechter aanhangig wordt gemaakt, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die na het verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 20 kalenderdagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Genoemde termijn wordt niet verlengd doordat eventueel aan Gemeente wordt verzocht om het geven van een toelichting. Elke partij draagt de eigen kosten, voortvloeiend uit het gestelde hierboven en voor zover de rechter hieromtrent geen uitspraak heeft gedaan.

## 4 Programma van Eisen

De gemeente biedt haar inwoners de ruimte, mogelijkheden en zo nodig ondersteuning om hun (sociale) leven naar eigen inzicht, zelfstandig en zelfredzaam in te richten. Als inwoners dat niet, of niet helemaal, op eigen kracht kunnen realiseren, is vanuit de Wmo passende ondersteuning mogelijk, zodat ook mensen met beperkingen een zinvol en waardig bestaan kunnen leiden.

Uitgangspunt van de HbH zijn alle huishoudelijke taken die binnen het huishouden vallen, maar niet "lichaam gebonden" (persoonlijke verzorging, verpleging ect.) zijn, waarbij zaken zoals preventie, signaleren van bijvoorbeeld overbelasting van de mantelzorger en stimuleren van/tot participatie, in de basis deel uitmaken van de HbH. Gestreefd wordt naar samenhang tussen de voorzieningen (algemene voorziening en maatwerkvoorzieningen), flexibel ingericht, licht waar dat kan, dicht bij de burgers en voldoende professionaliteit.

De ervaringen van zowel de gemeente, de cliënten alsook van de zorgaanbieders hebben de gemeente geleerd dat het product HbH zoals dat wordt ingezet, goed voldoet en aansluit bij het beleid van de gemeente op welke wijze invulling te geven aan deze ondersteuning voor haar inwoners.

HbH is een maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. HbH en Begeleiding liggen in elkaars verlengde. Met een goede basisvoorziening voor de HbH is het mogelijk om het gebruik van de Begeleiding te verminderen of uit te stellen.

### **Naast schoonmaak ook inzet op (vroeg) signalering en preventie**

Binnen de HbH is 'Een schoon en leefbaar huis' het doel. Dit betekent huishoudelijke werkzaamheden verrichten en ook hulp bieden binnen de organisatie van het huishouden. Daarbij geldt altijd het uitgangspunt dat wat de cliënten zelf nog kunnen, zij gestimuleerd (of geholpen) worden dit zelf te doen. Hiernaast is ook een signalerings- en preventieve taak onderdeel van het product.

Als bijvoorbeeld:

- Als verwaarlozing van de woning wordt gesignaleerd; melding bij de gemeente via "de toegang Sociaal";
- Bij (dreigende) overbelasting mantelzorg; doorverwijzing naar Steunpunt voor Mantelzorgers Parkstad;
- Bij signalering van eenzaamheid; doorverwijzing naar bijvoorbeeld de Hoeskamers, dan wel cliëntondersteuning of maatschappelijk werk.
- De cliënt vindt het moeilijk om boodschappen te doen; samen met de cliënt wordt een boodschappenlijst gemaakt en naar een oplossing gezocht hoe de boodschappen gedaan kunnen worden.
- Er wordt gesignaleerd dat de post niet wordt geopend; de cliënt (incidenteel) helpen met het openen en organiseren van de post. Vervolgens zal naar een structurele oplossing worden gezocht.

In alle bovenstaande gevallen geldt dat het delen van deze informatie plaatsvindt met kennisgeving aan de cliënt.

Wanneer de situatie bij de cliënt verandert, zal er actief gesignaleerd worden binnen het netwerk en de gemeente.

Alle "aanvullende", zoals bovenstaande, ondersteunende activiteiten dienen integraal deel uit te maken van de bestaande indicatie HbH, worden niet apart geïndiceerd in verband met het tijdelijke karakter, vallen niet onder het takenpakket van de (individuele) Begeleiding en vallen, in overleg met de cliënt, binnen de afgegeven tijd.

## Ruimte voor afspraken tussen cliënt en hulp

De beoogde resultaten worden bij de indicatie gesteld. Dit wordt door de aanbieder in overleg met de cliënt vertaald in afspraken over de inzet. Het kan natuurlijk zijn dat dit tijdelijk wat wisselt door omstandigheden. Het contract biedt de ruimte dat de professional (de hulp) samen met de cliënt kan afstemmen op wat op dat moment het meest nodig is. De indicatie is hierbij het kader qua tijdsinzet. Ook de financieringsvorm geeft ruimte voor afspraken tussen cliënt en hulp, zolang dit binnen dezelfde maand valt. Hiervoor is dan geen aparte indicatie nodig. Indien de klant dit wenst zal, in overleg tussen klant en aanbieder binnen de lopende indicatie, 100% van de indicatie geleverd worden.

## Inzetten op eigen kracht

In het algemeen is binnen de Wmo de lijn dat wordt ingezet op eigen kracht. Ook bij Hulp bij het huishouden wordt gekeken wat de cliënt zelf kan (leren/ organiseren). De manier waarop eenzelfde resultaat (bijvoorbeeld 'het kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis') wordt bereikt kan sterk verschillen per situatie. Wat ertoe doet is of er een oplossing gevonden wordt die past bij de individuele situatie van de burger en die tevens leidt tot het bereiken van het resultaat.

## Sturen op resultaat, met financiering van daadwerkelijk geleverde ondersteuning

Resultaatgericht sturen past goed bij de filosofie van maatwerk en flexibiliteit (ruimte voor afspraken tussen cliënt en aanbieder). De gemeente indiceert in afstemming met de cliënt de resultaten die bereikt moeten worden, de zorgaanbieder heeft ruimte om samen met de cliënt concrete invulling te geven aan de gestelde resultaten. De eigen regie van de burger wordt vergroot door hem/ haar de mogelijkheid te geven om zelf afspraken te maken met zorgaanbieders over hoe het resultaat behaald kan worden. Er wordt ingezet op monitoring van de resultaten.

De financieringsvorm is PxQ, wat inhoudt dat alleen de daadwerkelijk geleverde uren conform het gestelde tarief gedeclareerd mogen worden.

## 4.1 Uitgangspunten

### 1. Algemene uitgangspunten voor HbH zijn

- De ondersteuning valt binnen 'het huishouden'.
- De ondersteuning is niet "lichaam gebonden" (persoonlijke verzorging, verpleging ect).
- Preventie, signaleren en het versterken van de regie (coaching) maken onderdeel uit van de HbH.
- Financiering vindt plaats op basis van één klant, één plan, op basis van het daadwerkelijk aantal gerealiseerde uren (P\*Q).

### 2. Taken

Het (gezins)huishouden wordt ondersteund bij taken die normaliter binnen het huishouden georganiseerd en uitgevoerd worden (door de personen die deel uitmaken van het huishouden), echter door beperkingen/omstandigheden kan het (gezins)huishouden deze taken (tijdelijk) niet uitvoeren. Hierbij kunt u denken aan:

- a. Ondersteunende activiteiten bij het huishouden zoals schoonmaken, bedden opmaken en strijken\*. Hieronder wordt ook verstaan het samen doen, motiveren, aanleren, dan wel het samen oppakken van de taken.

*\* De gemeente is voornemens om tijdens deze contractperiode te onderzoeken of wassen en strijken middels een algemene voorziening kan worden ingezet.*

- b. Het coachen van de leden van het "gezin" (zoals boodschappenbriefje, post ondersteuning bij moderne technologie/eenvoudige financiële huishouding en de planning van het huishouden). Daarnaast het leggen van verbindingen met ondersteunende organisaties, zoals Welzijnsorganisaties.

### 3. Cliënt, zorgaanbieder (keuze)

De gemeente streeft ernaar om gedurende deze contractperiode tot een (meer) evenwichtige verdeling tussen cliënten en zorgaanbieders te komen. Om hiertoe te komen zal het "toewijzingsbeleid" van de gemeente, in overleg met de cliënt als volgt zijn:

- Cliënt mag zijn of haar zorgaanbieder van voorkeur kenbaar maken. Indien de Cliënt dit niet doet dan zal gemeente:
  - De zorgaanbieder met het minste aantal cliënten een toewijzing sturen.
  - Indien deze niet kan "leveren" volgt een verzoek aan de 1 na "kleinste" zorgaanbieder en zo verder.

Peildatum om de zorgaanbieder met het minste aantal cliënten te bepalen is de laatste vrijdag van de maand. Bij een gelijke stand op de betreffende peildatum zal de zorgaanbieder die de periode daarvoor de "kleinste" zorgaanbieder was, nu ook als "kleinste" aanbieder de toewijzing ontvangen van de cliënten die geen voorkeur hebben voor een zorgaanbieder.

Er wordt geen maximalisering van het aantal inschrijvers toegepast. Geselecteerde inschrijvers hebben echter geen garantie dat cliënten gebruik gaan maken van de diensten van deze zorgaanbieders.

#### **4. Tarief**

De gemeente heeft voor deze raamovereenkomst zelf het tarief vastgesteld, met inachtneming van de eisen die gesteld worden binnen de AMvB en binnen de kaders van de cao-vvt. Beoordeling van inschrijvers vindt alleen plaats op basis van wel of niet voldoen aan de gestelde eisen binnen hoofdstuk 3 en 4 van dit aanbestedingsdocument. Mocht tijdens de looptijd van de raamovereenkomst blijken dat de zorgaanbieder niet (meer) voldoet aan het gestelde Programma van eisen, zoals het niet kunnen leveren van een minimaal aantal ondersteuningsminuten, dan behoudt de gemeente zich het recht voor de raamovereenkomst eenzijdig te ontbinden.

#### **5. Professionele zorg**

De gemeente gaat ervan uit dat inschrijvers op een professionele wijze zorg aanbieden volgens de relevante eisen en wetgeving en algemene normen die gelden in de markt voor HbH. Van inschrijvende partijen en haar werknemers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de beroepsgroep voor HbH en dat werknemers gelegenheid krijgen voor het bevorderen van hun deskundigheid. Arbeidsvoorwaarden en salariëring van haar werknemers zal plaatsvinden onder de voor de beroepsgroep geldende cao-vvt. U dient dit bij inschrijving en vervolgens jaarlijks, middels een verklaring van het pensioenfonds PFZW in combinatie met de instemmingsverklaring (bestuursverklaring) aan te tonen, welke als bijlage 5 is toegevoegd.

Gemeente streeft naar continuering van de HbH voor bestaande cliënten. De aanbieders die op dit moment al een overeenkomst hebben met de gemeente en vanaf 1 januari 2023 opnieuw een raamovereenkomst aangaan met de gemeente voor het leveren van HbH vanaf 1 januari 2023 zullen onverminderd zorgdragen voor de continuering van de dienst bij haar bestaande cliënten, volgens de voorwaarden en afspraken zoals in de nieuwe raamovereenkomst worden overeengekomen.

#### **4.2 Looptijd van de raamovereenkomst**

De raamovereenkomst heeft een looptijd van 4 jaren met als ingangsdatum 1 januari 2023 (tot en met 31 december 2026). De gemeente is bevoegd de raamovereenkomst eenmaal met 2 jaar onder gelijkblijvende voorwaarden te verlengen. Wanneer de gemeente gebruikmaakt van de optie tot verlenging van de raamovereenkomst zal zij dit uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk aan opdrachtnemer bekendmaken. Wanneer de raamovereenkomst niet verlengd wordt of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

De reden dat gemeente een raamovereenkomst voor maximaal 6 jaar wenst aan te gaan is om stabiliteit voor cliënten en opdrachtnemer te creëren, met als beoogd resultaat een betere en constantere dienstverlening.

De gemeente heeft de mogelijkheid om jaarlijks de inschrijving opnieuw open te stellen, gedurende een bepaalde periode, met als doel om nieuwe potentiële aanbieders de mogelijkheid te bieden om voor de opdracht in aanmerking te komen, tussentijdse toetreding. Informatie over deze tussentijdse toetreding zal via TenderNed beschikbaar worden gesteld. Zorgaanbieders kunnen tussentijds toetreden tot deze raamovereenkomst op grond van een inschrijving. De selectie- en gunningscriteria, voorwaarden en looptijd, zoals beschreven binnen deze offerte-aanvraag (aanbestedingsdocument) gelden onverkort voor deze inschrijvingen.

Het opnieuw openstellen kan in dat geval in de tweede helft van het overeenkomstjaar, voor het eerst in 2024 en voor het laatst in 2027 plaatsvinden. Aanbieders die al een contract hebben met de gemeente hoeven niet opnieuw in te schrijven, tenzij de raamovereenkomst niet meer kan worden verlengd.

### 4.3 Gevraagde HbH

De opdracht bestaat uit het leveren van HbH en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

#### **De opdracht**

De HbH is gericht op het schoon en leefbaar maken en houden van het huis(houden). De gemeente bepaalt op grond van indicatiecriteria de toegang tot deze voorziening. Bij de verstrekking van voorzieningen is het 'hogere doel' altijd de maatschappelijke participatie van de cliënt. Hiervoor zijn de zelfredzaamheid en eigenwaarde van de cliënt belangrijke voorwaarden. In praktische zin gaat het erom dat burgers zo lang en zelfstandig mogelijk en met eigenwaarde een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

Iedere cliënt is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het voeren van regie op wonen, participatie en mobiliteit. Mocht de cliënt hiertoe niet in staat zijn, dan verstrekt het college een maatwerkvoorziening. In het geval van de HbH heeft dit betrekking op een Schoon en leefbaar huis en kan dit de volgende resultaten bevatten:

- a. De primaire ruimtes in huis zijn schoon en leefbaar.
- b. Client beschikt over schone kleding.
- c. Client heeft overzicht over de huishoudelijke taken.
- d. Client beschikt over maaltijden en kan deze nuttigen.
- e. Kinderen in huis zijn verzorgd.

Om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten wordt van aanbieders verwacht dat zij de omgeving (het sociale netwerk) van de cliënt (actief) betrekken bij de uitvoering van de werkzaamheden. Waar mogelijk begeleidt de zorgaanbieder hierbij het sociaal netwerk van de cliënt (mantelzorger, vrijwilliger) en wijst de cliënt op andere voorliggende diensten, dan wel algemene voorzieningen, (zoals omschreven in de inleiding hoofdstuk 4), die mede kunnen bijdragen aan een schoon en leefbaar huis.

Daar waar (achteraf) geconstateerd wordt dat een cliënt zowel een Wlz- alsook een Wmo-indicatie heeft ontvangen, dient door de zorgaanbieder afstemming plaats te vinden met de gemeente.

#### **De uitvoering**

De uitvoering van de HbH kan onder andere de volgende taken omvatten:

- 1 Huishoudelijk werk, zoals: Opruimen, afwassen, afwasmachine in- en uitruimen, stof afnemen, bedden opmaken, huishoudelijk afval opruimen, stofzuigen, schrobben, dweilen, sanitair en keuken schoonmaken, bedden verschoneren etc.
- 2 Kleding/Linnengoed wassen: Het sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen/afhalen of was, vouwen, strijken en opbergen.
- 3 Incidenteel ondersteunen van kinderen en/of volwassen huisgenoten zoals, ondersteuning bij het wassen en aankleden, ondersteuning bij het eten en/of drinken, opvoedingsactiviteiten etc.
- 4 Dagelijkse organisatie en ondersteunen van het Huishouden bij "eenvoudige" huishoudelijke (regie) taken zoals: organiseren van de koelkast en het plannen van (huishoudelijke) taken.

Signaleren: Inschrijver wordt geacht op basis van de gestelde doelen te monitoren dan wel op te merken, aandacht te hebben voor veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en/of de sociale omgeving van de cliënt, maar ook zijn of haar mantelzorger(s) en dit te bespreken met de direct leidinggevende. De zorgaanbieder houdt rekening met de wensen van de cliënt. De zorgaanbieder heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.

De taken/activiteiten zullen zowel qua taak alsook qua tijdsbesteding specifiek worden omschreven en zijn niet limitatief.

#### **Mogelijkheid creëren algemene voorziening c.q. gewijzigde invulling**

De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst over te gaan tot het creëren van een algemene voorziening c.q. het geven van een andere invulling voor de uitvoering van één of meerdere van de hiervoor genoemde taken.

#### 4.4 Eisen aan het in te zetten uitvoerende personeel

Voor het in te zetten personeel gelden minimaal de volgende eisen:

- Kan zelfstandig de huishoudelijke taken uitvoeren;
- Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- Correcte werkhouding;
- Opmerken van en aandacht hebben voor veranderingen;
- Kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen;
- Is in staat om adequaat met de cliënt te communiceren;
- Moet zich kunnen legitimeren als medewerk(st)er van de zorgaanbieder;
- Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt;
- Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
- Dient de Nederlandse taal te beheersen, kennis te hebben van de regio en van onbesproken gedrag te zijn.
- Dient bij indiensttreding een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) passend bij de HbH werkzaamheden te overleggen. Deze VOG dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en op verzoek van de gemeente overlegd te worden. Na indiensttreding is het de taak van zorgaanbieder om ervoor te zorgen dat werknemers te allen tijde van onbesproken gedrag zijn. De wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven is aan de zorgaanbieder. Gemeente wordt door zorgaanbieder jaarlijks geïnformeerd over de wijze waarop de periodieke screening van integriteit plaatsvindt.
- De zorgaanbieder hanteert een huishoudelijk reglement waar elke zorgverlenende kennis van heeft genomen en dat elke medewerker(ster) ondertekend heeft.

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden gaat de gemeente ervan uit dat u een goede match maakt tussen de behoefte van ondersteuning van de cliënt en het vermogen van de hulp om op een professioneel wijze invulling te kunnen geven aan de minimaal noodzakelijke ondersteuning. Zo kan het zijn dat in het geval van "eenvoudige" HbH er geen specifieke opleidingseisen noodzakelijk zijn, maar dat middels interne trainingen zoals op het gebied: kwaliteit, hygiënerichtlijnen en signaleren en verbinden het gewenste niveau bereikt wordt. Maar dat voor het uitvoeren van "zwaardere" meer inhoudelijke HbH een minimaal vergelijkbaar niveau, zoals van een verzorgende niveau 1 vereist is.

#### 4.5 Omvang van de opdracht en verzorgingsgebied

Onderstaand overzicht is opgesteld om geïnteresseerde inschrijvers een indicatief beeld te verstrekken betreffende de aantallen en hoeveelheden in relatie tot de HbH:

	Aantal cliënten	Aantal minuten per week
Gemeente Beekdaelen	1.014	171.520

Aan bovenstaande cijfers (peildatum 15-02-2022) kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend en deze zijn enkel ter indicatie weergegeven.

##### Geen afnamegarantie

De zorgaanbieder kan geen rechten ontlenen aan de hierboven genoemde cijfers. De gemeente kan geen garanties afgeven over de omvang en afname van het aantal uren HbH. De omvang van de actuele vraag kan niet door de gemeente worden beïnvloed. Daarnaast kan ook de keuze van de cliënt bepalend zijn voor de verdeling van het aantal uren over de zorgaanbieders.

##### Leveringsgarantie

Het is mogelijk om in te schrijven waarbij als minimumvoorwaarde geldt dat zorgaanbieder minimaal 17.500 minuten Wmo-HbH per week moet kunnen leveren.

Opdrachtnemer dient in beginsel nieuwe cliënten in zorg te nemen. Lukt dit onverhoopt niet, dan dient opdrachtnemer de gemeente hierover per direct schriftelijk te informeren.

## 4.6 Financiering

### Basistarief HbH

Op basis van de AMvB, het besluit van 10 februari 2017, de CAO VVT 2019-2021 en beschikbare gegevens met betrekking tot de nieuwe cao-vvt 2022-2023, heeft de gemeente het navolgende tarief vastgesteld, wat gehanteerd dient te worden als tarief voor het product Hulp bij het Huishouden 2023.

- Op basis van de huidige kennis is conform cao-vvt 2019-2021 en beschikbare gegevens cao-vvt 2022-2023, het tarief per 1 januari 2023 op € 32,84 vastgesteld (bijlage 6).
- Het tarief zal vervolgens in de daaropvolgende jaren, eenmaal per jaar en wel op 1 januari, vanaf 1 januari 2024, geïndexeerd worden op basis van de OVA.

## 4.7 Uitgangspunten inzet HbH

Op basis van de indicatie en het aantal zorguren per week wordt in samenspraak met de cliënt het ondersteuningsplan opgesteld. De geïndiceerde uren per week, kunnen in onderling overleg tussen zorgaanbieder en cliënt flexibel worden ingezet gedurende de lopende maand, binnen de lopende indicatie, al naar gelang dit beter aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de cliënt, dan wel dat het beter aansluit bij de situatie om het beoogde resultaat te behalen.

- De gemeente stelt het ondersteuningsplan/gespreksverslag op, op basis van de te bepalen (sub)resultaten in combinatie met het aantal zorguren per week, per cliënt.
- Vervolgens maakt de zorgaanbieder in samenspraak met de cliënt, een op maat gesneden zorgplan op basis waarvan het vastgestelde resultaat behaald gaat worden.
- Indien de zorg langer dan 4 weken aaneengesloten wordt gestopt of gestopt is, dan dient ook dit met terugwerkende kracht aan de gemeente gemeld te worden. Niet gewerkte uren kunnen in deze niet gefactureerd worden. De indicatie stopt gedurende deze "tijdelijke onderbreking" niet.
- In geval van ziekenhuisopname van cliënt mag de HbH maximaal 8 weken worden door geleverd aan huisgenoot/huisgenoten.
- In het geval van overlijden van cliënt mag de HbH maximaal 4 weken worden door geleverd aan huisgenoot/huisgenoten.
- Operationele bedrijfsvoering van de zorgaanbieder mag geen reden zijn voor het niet leveren van geïndiceerde zorg, tenzij dit verantwoord en in overleg met de cliënt is.
- Aan het einde van het kalenderjaar dient binnen 3 maanden een verklaring, door een bevoegd accountant, overlegd te worden waaruit het aantal ingezette minuten en het aantal geïndiceerde minuten blijkt.

Gemeente kan gedurende de looptijd van de overeenkomst toetsen of de uitvoering voldoet aan het ondersteuningsplan c.q. het beoogde resultaat.

## 4.8 Ondersteuningsplan in tijd

Vaststelling van het individuele ondersteuningsplan/resultaat, vindt plaats op basis van individueel onderzoek. Binnen het onderzoek komen vraagstukken aan de orde zoals:

- Welke mate van HbH is verantwoord;
- Welke activiteiten dienen binnen de HbH verricht te worden;
- Hoeveel tijd is nodig om de vastgestelde mate van HbH verantwoord te kunnen uitvoeren;

## 4.9 HbH zonder wachttijd

De zorgaanbieder levert HbH zonder wachttijd. Indien de cliënt niet binnen de voorgeschreven termijnen geholpen kan worden, wordt de cliënt door de gemeente doorverwezen naar een andere zorgaanbieder. Indien de zorgaanbieder geen cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dan dient dit onmiddellijk schriftelijk te worden gemeld bij de gemeente.

## 4.10 Operationele uren

De zorgaanbieder dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.

De HbH dient minimaal te kunnen worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 uur 's ochtends en 19.00 uur 's avonds, maar ook in het weekend staat het de zorgaanbieder vrij om, in overleg met de klant, tussen 8.00 en 13.00 uur HbH te leveren.

#### 4.11 Indicatie en opdracht verstrekken

- 1 De gemeente indiceert de HbH ten behoeve van de cliënt. Daarbij wordt rekening gehouden met diens beperkingen, gezinssituatie en woonomgeving. In het ondersteuningsplan wordt het recht op HbH, de (sub)resultaten en de tijdsduur aan de cliënt kenbaar gemaakt.
- 2 De gemeente meldt de cliënt aan bij de zorgaanbieder. Daarbij wordt de zorgaanbieder verzocht de HbH te leveren in overeenstemming met het ondersteuningsplan.

#### 4.12 Levering HbH

De gemeente vraagt HbH bij de zorgaanbieder aan. In deze opdrachtverstrekking worden de NAW-gegevens van de cliënt en het ondersteuningsplan opgenomen. De zorgaanbieder neemt binnen **2** werkdagen na opdrachtverstrekking contact op met de cliënt. De zorgaanbieder voert de HbH uit binnen de kaders zoals in het ondersteuningsplan is aangegeven en vervolgens in overleg met de cliënt in een uitgewerkt zorgplan is vastgelegd. Het zorgplan dient binnen **10** werkdagen na opdrachtverstrekking, samen met de cliënt te zijn opgesteld. Het eerste zorgcontact dient plaats te vinden binnen de termijn van **8** werkdagen na opdrachtverstrekking, dan wel zoveel eerder dan haalbaar en/of noodzakelijk is. In het geval van “spoed” dient de zorgaanbieder, in overleg met de gemeente, binnen 24 uur zorg te kunnen leveren.

Indien uitvoering van de aanvraag niet mogelijk is, dient deze afwijzing door de zorgaanbieder geregistreerd te worden en wordt de gemeente hiervan per ommegaande schriftelijk, met vermelding van de reden, geïnformeerd.

#### 4.13 Zorgplan

De zorgaanbieder dient binnen 10 werkdagen een op de individuele cliëntsituatie toegespitst zorgplan op te stellen. De zorgaanbieder stelt dit plan samen met de cliënt op. Binnen het zorgplan wordt beschreven hoe de zorgaanbieder en cliënt samen aan de resultaten werken om het uiteindelijke doel te bereiken, zoals welke taken door de zorgaanbieder overgenomen worden en hoeveel tijd hiervoor benodigd is. Cliënt en zorgaanbieder tekenen beide het zorgplan voor akkoord. Het ondertekende zorgplan dient op verzoek van de gemeente aangeleverd te worden.

#### 4.14 Opmerken van, dan wel aandacht voor veranderende omstandigheden

Van de zorgverlenende wordt verwacht dat hij/zij veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt opmerkt en dit bespreekt met de direct leidinggevende, maar ook de noodzaak van meer- dan wel minder uren. Daarbij is er ook oog voor o.a. de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement). Van de zorgaanbieder (leidinggevende) wordt verwacht dat hij/zij deze opmerkingen per mail doorgeeft aan de toegang Sociaal. De opmerking wordt geregistreerd in het individuele, centraal dossier en kan agendapunt zijn bij een eventueel overleg.

Van de zorgaanbieder wordt verwacht dat de in te zetten werknemers HbH (intern) worden geschoold in/gewezen op en gestimuleerd in het opmerken van veranderende omstandigheden en het proactief verbinden van cliënt met “zijn netwerk”.

#### 4.15 (Management) informatie

Indien de gemeente in de uitvoering van de Hulp bij de huishouding relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door de inschrijver aan de gemeenten beschikbaar gesteld.

#### 4.16 Facturering

De opdrachtnemer declareert de afgesproken vergoeding(en) maandelijks, binnen 30 dagen na het aflopen van de maand. Op basis van de indicatie zal de zorgaanbieder een financiële vergoeding ontvangen voor de “geleverde” zorg (lees daadwerkelijk gerealiseerde zorg) in de voorafgaande maand.

#### 4.17 Berichtenverkeer

Gemeente en aanbieders maken gebruik van het administratieprotocol dat is opgesteld op basis van het vigerende Standaard Administratieprotocol, opgesteld door i-Sociaal Domein. Uitgangspunt is dat voor het toewijzen, starten, stoppen en factureren van geleverde zorg gebruik gemaakt wordt van het gestandaardiseerde digitale berichtenverkeer (iWmo). Na gunning zullen door de gemeente nadere werkafspraken met betrekking tot het declaratieprotocol worden vastgelegd.

#### 4.18 Kwaliteitsborging

De zorgaanbieder kan aantonen dat de kwaliteit van de HbH voldoende is geborgd. Zie onder andere paragraaf 4.4 “Eisen aan het in te zetten uitvoerende personeel”.

Daarnaast verwacht gemeente dat de volgende onderdelen zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem en operationeel zijn op het moment van inschrijving:

- a) Zorgplan: alle relevante afspraken op het gebied van de HbH legt u vast in een individueel zorgplan met de cliënt. Het zorgplan dient te worden ondertekend door zowel cliënt alsook door de zorgaanbieder. De looptijd van het zorgplan is niet langer dan de termijn van de indicatie. Tussentijdse beëindiging door de cliënt is mogelijk zonder opgave van redenen, zonder opzegtermijn en zonder bijkomende kosten. De gemeente behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de raamovereenkomst aanvullende minimumeisen ten aanzien van het zorgplan te stellen. Het zorgplan kan desgevraagd (steekproefsgewijs) door gemeente bij de zorgaanbieder worden opgevraagd.  
(Binnen het zorgplan met de cliënt, mogen niet de algemene leveringsvoorwaarden van de zorgverlener opgenomen worden, deze worden uitdrukkelijk uitgesloten.)
- b) Kennis van de voorzieningen: Zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat werknemers kennis hebben, dan wel verkrijgen van de in Beekdaelen bestaande Wmo-voorzieningen (maatwerk- en algemene voorzieningen)
- c) “Logboek”: Zorgaanbieder werkt met een logboek waarin onder andere een overzicht beschikbaar is/komt waarop alle belangrijke formele en informele (zorg)relaties, met contactgegevens, met de cliënt vermeld zijn. Onderdeel van dit logboekje is de mogelijkheid voor anderen dan de cliënt, zoals familie, mantelzorgers, formele en informele (zorg)relaties, om opmerkingen te kunnen maken en berichten te kunnen achterlaten voor directbetrokkenen.
- d) Afstemming: Zorgaanbieder draagt zorg voor een goede afstemming van de ondersteuning met eventuele andere formele en informele (zorg)relaties van ondersteuning, zorg en/ of welzijnsdiensten middels (frequent) afstemmingsoverleg.
- e) Passende ondersteuning: U levert steeds passende ondersteuning aan de cliënt op basis van het ondersteuningsplan en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door de gemeente aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak/kaders op HbH).
- f) Continuïteit: u draagt zorg voor zo weinig mogelijk verschillende zorgverleners bij de cliënt ('vaste hulp'). Daarnaast zorgt u voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de vaste hulp/zorgverlener. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt (bijvoorbeeld bij een autistische cliënt wordt telkens dezelfde vervanger ingezet). Niet verleende zorg door feestdagen, ziekte, dan wel vakantie wordt proactief door u in overleg met klant ingepland.
- g) Looptijd indicatiebesluit: onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit, zal de gemeente hierover, indien van toepassing, proactief met de cliënt in contact treden.
- h) Berichtenverkeer: In de navolgende situaties dient de gemeente via het berichtenverkeer geïnformeerd te worden, namelijk indien:
  - de zorg bij de klant wordt gestart,
  - de zorg meer dan 4 weken is opgeschort,
  - de zorg bij de klant is beëindigd.
- i) Overdracht: Bij het overgaan van de cliënt naar een andere zorgaanbieder, zorgt de “oude” zorgaanbieder voor overdracht van de gegevens van de cliënt, zoals opgenomen in uw cliënten administratie. Tot het moment van overdracht blijft de “oude” zorgaanbieder verantwoordelijk voor adequate en verantwoorde ondersteuning.
- j) Klachtenregeling: De opdrachtnemer houdt een klachtenregister bij waarbij het volgende geregistreerd wordt:
  - Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend
  - Datum van de ingediende klacht
  - Omschrijving van de klacht
  - Hoe de klacht is afgehandeld
- k) Privacyreglement: De opdrachtnemer hanteert een privacyreglement. Na gunning kan de gemeente deze opvragen bij de aanbieder.
- l) Bedrijfsvoering: u informeert direct de gemeente in het geval van relevante ontwikkelingen ter zake uw bedrijfsvoering (fusie, e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.

#### 4.19 Wmo toezicht

Het toezicht Wmo betreft onder meer het toezicht op de HbH. Met ingang van 2017 is de GGD Zuid Limburg aangewezen als toezichthouder voor de Wmo met betrekking tot calamiteiten (Reactief toezicht).

Conform artikel 3.4 (Wmo 2015), doet de opdrachtnemer bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 (Wmo 2015), onverwijld melding van:

- iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
  - geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- Onder een *calamiteit* wordt verstaan: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
- *Onder geweld* wordt verstaan: het seksueel binnendringen van het lichaam of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt door een beroepskracht of tussen cliënten onderling.

Middels een meldingsformulier op de website van de GGD Zuid Limburg kunt u melding doen van bijvoorbeeld geweld van een hulpverlener naar een cliënt, ernstig letsel, vermissing van een cliënt, het onverwacht overlijden van een cliënt of seksueel misbruik. Het meldingsformulier en meer informatie over de procedure kunt u vinden op de website van de GGD Zuid Limburg:

<https://www.ggdzl.nl/professionals/toezicht-en-inspectie/toezicht-wet-maatschappelijke-ondersteuning/>

Bij een toekomstige doorontwikkeling van het Wmo toezicht naar proactief kwaliteitstoezicht wordt medewerking en deelname aan onderzoeken en noodzakelijke informatiedeling verwacht vanuit de gecontracteerde aanbieders richting toezichthoudend ambtenaar.

Daarnaast is de gemeente Beekdaelen met ingang van 15 februari 2022 middels een ondertekende verwerkersovereenkomst gemeenten-IKZ tevens aangesloten bij het landelijk Informatieknooppunt Zorgfraude (IKZ).

Het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ) is een samenwerking van negen partners die gezamenlijk fraude in de zorg bestrijden. Door informatie te combineren zijn de IKZ-partners in staat zorgfraude effectiever aan te pakken. Het IKZ brengt signalen van partners over zorgfraude samen en vult de signalen aan met informatie van de IKZ-partners. De IKZ-partners hebben namelijk ieder eigen informatie tot hun beschikking. Door deze informatie samen te brengen, ontstaat een duidelijker beeld van specifieke vormen of gevallen van fraude. Zo kunnen de IKZ-partners gezamenlijk en individueel krachtiger optreden.

Meldingen in het kader van zorgfraude, oneigenlijk gebruik van zorggelden en onrechtmatigheid kunt u telefonisch indienen via 088-450 2000 bij de IKZ contactpersoon van de gemeente Beekdaelen of middels beveiligde mail via [sociaal@beekdaelen.nl](mailto:sociaal@beekdaelen.nl)

De gemeente Beekdaelen zal de ontvangen melding intern onderzoeken en waar nodig verrijken door middel van informatiedeling en uitvraag via de contactpersoon van VNG Naleving binnen het IKZ.

#### 4.20 Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden

Op de uitvoering van de opdracht is de als bijlage 2 bijgevoegde raamovereenkomst van toepassing. De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Beekdaelen 2020, zoals opgenomen als bijlage 9, zijn aanvullend van toepassing op de raamovereenkomst. Dit betekent dat bij eventuele tegenstrijdigheden de bepalingen in de raamovereenkomst prevaleren boven de Algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten. U dient zich op het inschrijfformulier akkoord te verklaren met beide stukken. Dit aanbestedingsdocument, eventuele nota's van inlichtingen, de inschrijving van de gegunde zorgaanbieders en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Beekdaelen 2020 zullen als bijlagen integraal deel uitmaken van de raamovereenkomst. De rangorde van deze stukken wordt bepaald volgens artikel 2.6 van de raamovereenkomst.

#### 4.21 Social return

Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht u zich om bij gunning minimaal 5% van de gefactureerde aanneemsom in te zetten voor Social Return On Investment (verder: SROI). Na gunning bent u als opdrachtnemer verantwoordelijk voor een concrete invulling (hoeveel mensen, welke doelgroep, waar inzetten).

Voor meer informatie zie de bijlage 4 Social Return Arbeidsmarktregio Zuid-Limburg, behorende bij de Beleidsregels Social Return Zuid-Limburg 2020 en artikel 8 van de raamovereenkomst.

#### 4.22 Innovatie en toekomstige ontwikkelingen

Gemeente wenst met opdrachtnemers na te denken op welke wijze de HbH geïnnoveerd kan en moet worden opdat deze toekomstbestendig ingezet kan (blijven) worden en inwoners zo lang mogelijk met een goede kwaliteit van leven in de eigen woonomgeving thuis kunnen blijven wonen.

Hierbij kan gedacht worden aan buurtgericht werken, inzetten van zorg op afstand, inzet van vrijwilligers, nieuwe vormen van algemene voorzieningen, nieuwe vormen van maatwerk, persoonsgerichte budgetfinanciering en andere arrangementen. Maar ook flexibele inzet van de zorgmomenten en zorgmedewerkers behoren tot de mogelijkheden.

De gemeente kan aanbieders vragen deel te nemen aan pilots of andere trajecten waarbij de meerwaarde van de inzet van (technologische) innovaties getoetst wordt. De voorwaarden waaronder dit plaatsvindt, zullen per verzoek vooraf besproken worden. Innovaties kunnen (in onderling overleg) doorgevoerd worden binnen de lopende werkafspraken, uitvoering en het nieuw te ontwikkelen beleid.

Daarnaast kan de gemeente tijdens de looptijd van de raamovereenkomst geconfronteerd worden met nieuwe factoren die van invloed zijn op de HbH. In dit geval zal de gemeente genoodzaakt zijn deze aanpassingen binnen het huidige contract aan te brengen. Denk hierbij aan andere wet- en regelgeving, financieringsbeleid rond de HbH en verandering van eisen voor veiligheid.

Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht u zich om bij gunning mee te denken over de invulling van innovatieve pilots en waar mogelijk eraan bij te dragen. Uiteraard vinden veranderingen binnen de raamovereenkomst altijd plaats na overleg met de opdrachtnemers, die een redelijke termijn zullen krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

#### 4.23 Duurzaamheid

In het kader van duurzaamheid wenst de gemeente van u een opgave te ontvangen op welke wijze u binnen uw organisatie omgaat met duurzaamheid en op welke wijze u dit geborgd heeft binnen uw organisatie. (max. 1 A4), bijlage 11.

#### 4.24 Relatiebeheer

Zorgaanbieders worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen:

1. kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten;
2. resultaat: wordt het beoogde resultaat behaald, dan wel wordt er zichtbare vooruitgang geboekt bij het behalen van het beoogde resultaat.

Het relatiebeheer vindt plaats op twee niveaus:

1. Operationeel: bilaterale gesprekken tussen zorgaanbieders en gemeente gericht op operationele knelpunten en afhandeling klachten.
2. Beleidsmatig: bespreking van zaken die beleidsmatig van aard zijn, juridische contractbewaking en problemen die van structurele aard zijn.

Het relatiebeheer 'HbH' bestaat onder andere uit de volgende onderdelen:

##### a. Gesprekken gemeente en zorgaanbieder

Minimaal 1 à 2 maal per jaar vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen de gemeente en de gecontracteerde zorgaanbieder.

Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn:

- operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg;
- aantal en afhandeling klachten;
- bespreking signalen;
- het behalen van de doelstellingen met betrekking tot Social return.

##### b. Klanttevredenheid

De gemeente gaat ervan uit dat u minimaal eens per jaar een (eigen) klanttevredenheidsonderzoek uitvoert met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt en dit medio februari met de gemeente deelt in de monitor.

## 4.25 Verantwoording

### 1. Accountantverklaring

De Gemeente vraagt aan de zorgaanbieders met een jaaromzet van in totaal meer dan € 125.000, - voor 1 april van het jaar (voor het eerst in 2024) volgend op het boekjaar een accountantsverklaring aan te leveren. Gemeente confirmeert zich aan het (landelijk) Algemeen Accountantsprotocol Verantwoording Wmo en Jeugdwet met inachtneming van het feit dat in de accountantsverklaring opgenomen dient te worden:

- oordeel waaruit het aantal ingezette uren en het aantal geïndiceerde uren blijkt, de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de inzet (conform de vastgestelde indicatie) en
- een verklaring waaruit blijkt dat salariering en arbeidsvoorwaarden van haar werknemers plaatsvinden onder de actuele cao-vvt.

Mocht het oordeel van de accountantsverklaring een onvoldoende resultaat opleveren dat is de Gemeente gerechtigd om aanvullende controles uit te voeren. De kosten voor deze aanvullende controles zijn voor rekening van de Dienstverlener.

### 2. Audits

Jaarlijks kan bij de zorgaanbieder een contractaudit worden uitgevoerd. Deze audit kan uitgevoerd worden door een onafhankelijke organisatie, in opdracht van de gemeente. Doelstelling van de audits is het monitoren of u als zorgaanbieder voldoet aan de eisen, zoals deze in de raamovereenkomst en het aanbestedingsdocument staan vermeld.

## 4.26 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Oprachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De gemeente verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de AVG) in acht. Bij het ontdekken van beveiligingsinbreuken of datalekken zal de opdrachtnemer onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur, deze melden aan de gemeente. De melding dient per e-mail gemeld te worden via: [datalek@beekdaelen.nl](mailto:datalek@beekdaelen.nl).

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige opdrachtnemers en al diegenen die de voormalige opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle genoemde gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever.

## 4.27 Contactgegevens opdrachtnemer

Gemeente ontvangt bij gunning een overzicht (communicatieschema) met alle relevante contactpersonen, email adressen en telefoonnummers. Denk hierbij aan de gegevens die aan de cliënten beschikbaar gesteld gaan worden (telefoonnummer en e-mailadres), contactpersoon voor de gemeente en contactpersoon boekhouding (zie ook bijlage 3).

## 4.28 Sancties

In beginsel gaat de gemeente ervan uit dat met alle opdrachtnemers een constructieve op de toekomstgerichte samenwerking wordt aangegaan. Echter wanneer blijkt dat de opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt of in gebreke blijft bij het uitvoeren van de dienst dan wil de gemeente de mogelijkheid hebben om sancties op te leggen aan de opdrachtnemer om deze het belang van het nakomen van afspraken in te laten zien. De gemeente kan, om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen, een boete opleggen. Het proces zoals beschreven in artikel 5 van bijgevoegde raamovereenkomst wordt dan in gang gezet.

## 5. Bijlagen

Bij dit aanbestedingsdocument zijn een aantal bijlagen gevoegd die u dient te gebruiken om uw inschrijving te doen, te weten:

- Bijlage 1: UEA
- Bijlage 2: Concept Raamovereenkomst
- Bijlage 3: Informatie van de zorgaanbieder
- Bijlage 4: Verplichtingen met betrekking tot SROI
- Bijlage 5: Instemmingsverklaring, HbH-Beekdaelen
- Bijlage 6: Rekentool kostprijs
- Bijlage 7: Toelichting overwegingen Rekentool
- Bijlage 8: Referentieverklaring & tevredenheidsverklaring
- Bijlage 9: Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Beekdaelen 2020
- Bijlage 10: Berekening uurloon VVT 2022-2023
- Bijlage 11: Opgave Duurzaamheid