



**Gemeente
Zandvoort**



**Gemeente
Haarlem**



Huishoudelijke Ondersteuning

Aanbestedingsleidraad Europese Openbare aanbesteding

16 september 2021

Kenmerk: 2021 255739

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	5
1. Algemeen	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Opdrachtgever	7
1.3 De Opdracht	8
2. Achtergrond van de Opdracht	10
2.1 Uitgangspunten Sociaal Domein	10
2.2 Visie en ontwikkelopgaven	11
2.3 Huidige situatie Huishoudelijke Ondersteuning	12
2.4 Resultaatgericht beschikken en budgetplafonds	13
3. Beschrijving van de Opdracht	14
3.1 Doelstelling	14
3.2 Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning	14
3.3 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis	15
3.3.1 Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning	15
3.3.2 Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning	16
3.4 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus	17
3.5 Tariefstelling	18
3.5.1 Facturatie Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning	19
3.5.2 Facturatie Maatwerkvoorzieningen	19
3.6 Implementatie van de Opdracht	19
4. Juridische voorwaarden	21
4.1 De Raamovereenkomst	21
4.2 Toepasselijkheid Algemene Inkoopvoorwaarden	21
4.3 Conformiteitsverklaring	22
4.4 Monitoring	22

5.	De Aanbestedingsprocedure	24
5.1	Aanbestedingswet 2012	24
5.2	Planning	24
5.3	Digitaal aanbesteden via Tendered	25
5.4	Indienen van vragen en Nota(s) van inlichtingen	25
5.5	Varianten	26
5.6	Indienen en openen van de Inschrijving	26
5.7	Klachtenloket	27
5.8	Tegenstrijdigheden	27
5.9	Vertrouwelijkheid	27
5.10	Toepasselijk recht	28
5.11	Taal	28
5.12	Stoppen aanbesteding	28
5.13	Akkoordverklaring voorschriften en Aanbestedingsstukken	28
5.14	Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn	28
5.15	Samenwerkingsverband	29
5.15.1	Combinatie	29
5.15.2	Beroep op Derden	29
5.15.3	Onderaanneming	29
5.16	Beoordelingsprocedure en verwijzing	30
6.	Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden	31
6.1	Uitsluitingsgrond: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	31
6.2	Uitsluitingsgrond: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	31
6.3	Geschiktheidseis: Beroepsbekwaamheid	32
6.4	Geschiktheidseis: Financieel en economische draagkracht	32
6.5	Geschiktheidseis: Verzekering	32
6.6	Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid	33
6.6.1	Kerncompetentie perceel 1: Eenvoudige Huishoudelijke Ondersteuning	34
6.6.2	Kerncompetentie perceel 2: Complexe Huishoudelijke Ondersteuning	34
6.7	Geschiktheidseis: Kwaliteitsborging	34
6.8	Uitvoeringsvoorwaarde: Social Return On Investment (SROI)	35
6.9	Uitvoeringsvoorwaarde: Duurzaamheid en milieu	35
6.10	Uitvoeringsvoorwaarde: Wet BIBOB	36
7.	Programma van eisen	37

8.	Gunningscriteria	38
8.1	Gunningscriteria perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis	38
8.1.1	Gunningscriterium 1: Plan van aanpak	38
8.1.2	Gunningscriterium 2: Visie en ontwikkelopgaven Huishoudelijke Ondersteuning	39
8.1.3	Gunningscriterium 3: Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten	39
8.2	Gunningscriteria perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus	40
8.2.1	Gunningscriterium 4: Plan van aanpak	40
8.2.2	Gunningscriterium 5: Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten	41
8.2.3	Gunningscriterium 6: Samenwerking en ervaringen doelgroep	41
9.	Beoordelingsprocedure	43
9.1	Beoordelingsprocedure	43
	Fase 1: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	43
	Fase 2: Controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan	43
	Fase 3: Beoordeling van de gunningscriteria	43
	Fase 4: Totaalbeoordeling	44
9.2	Beoordeling Kwaliteit	45
9.3	Beoordeling Prijs	47
9.4	Beoordelingscommissie	47
10.	Bijlagen	48

Begrippenlijst

Binnen de onderhavige aanbesteding gelden de begripsbepalingen zoals deze zijn opgenomen in de Aanbestedingswet 2012, zoals gepubliceerd in de Staatscourant, en in de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Haarlem (Bijlage 1).

Ter aanvulling geldt de terminologie van de bijgaande begrippenlijst. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende dienst

Gemeente Haarlem, namens de gemeenten Haarlem en Zandvoort.

Aanbestedingsleidraad

Onderhavig document, welke integraal onderdeel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken, waarin opdrachtgever alle specifieke informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van deze specifieke Europese Openbare aanbesteding.

Aanbestedingsplatform Tendered

Het afgeschermd, elektronische instrument met behulp waarvan deze aanbestedingsprocedure door de Aanbestedende dienst wordt uitgevoerd.

Algemene voorziening

Algemene voorzieningen zijn laagdrempelig toegankelijke voorzieningen (zonder beschikking, maar eventueel met een eenvoudige toegangstoets). Met de activiteit of ondersteuning die via deze algemene voorzieningen wordt geboden kan een individuele inwoner (een deel van) zijn participatieproblemen verminderen of zijn zelfredzaamheid verhogen. In deze gevallen is het niet noodzakelijk een maatwerkvoorziening in te zetten.

Berichtenverkeer

Via het Berichtenverkeer wisselen gemeenten en zorgaanbieders informatie uit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het toewijzen en leveren van ondersteuning aan Wmo-gerechtigden wordt via deze dienst geregistreerd en gevolgd in de vorm van (retour)berichten. De dienst digitaliseert en uniformeert de gegevensuitwisseling tussen partijen en controleert op een correcte aanlevering en routing van de gegevens.

Combinatie

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die als twee (2) of meer inschrijvers in de vorm van een samenwerkingsverband op de opdracht inschrijft.

Combinant

Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.

Cliënt

Inwoner van de gemeente Haarlem of Zandvoort die via een toewijzing of beschikking vanuit Opdrachtgever gebruikmaakt van Huishoudelijke Ondersteuning.

Derde

Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Huishoudelijke Ondersteuning

Een vorm van ondersteuning op basis van de Wmo 2015 waarbij professionele hulpverleners bij mensen, met een ondersteuningsvraag, thuis helpen bij het uitvoeren van diverse huishoudelijke werkzaamheden. De frequentie en werkzaamheden hangen in grote mate af van de zelfredzaamheid van de inwoner en zijn sociale netwerk.

Hulp

Medewerker van een zorgaanbieder die Huishoudelijke Ondersteuning biedt bij Inwoners thuis.

Inwoner

Persoon geregistreerd in de Gemeentelijke Basisadministratie van de gemeente Haarlem of de gemeente Zandvoort. En het merendeel van de tijd ook daadwerkelijk woonachtig is in de gemeente Haarlem of de gemeente Zandvoort.

Maatwerkvoorziening

Een maatwerkvoorziening is een op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van ondersteuning; hulpmiddelen, woningaanpassing en andere maatregelen ten behoeve van o.a. de zelfredzaamheid.

Nota van inlichtingen

Document(en) waarin de geanonimiseerde vragen (en soms niet anonieme 1-op-1 vragen) en antwoorden op vragen van potentiële inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de aanbestedingsleidraad en/of andere aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsleidraad en prevaleert boven de aanbestedingsleidraad en/of andere aanbestedingsstukken.

Ondersteuningsplan

Overzicht van afspraken tussen Opdrachtnemer en de Inwoner over het feitelijk uitvoeren van de Huishoudelijke Ondersteuning.

Onderaannemer

Een onderaannemer die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van een hoofdaannemer of combinatie, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de Opdracht uitvoert.

Opdracht

Het leveren van een Algemene- en een Maatwerkvoorziening voor de Huishoudelijke Ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad en de overige Aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever

Degene die voornemens is de Opdracht te plaatsen, zijnde de gemeenten Haarlem en Zandvoort

Opdrachtnemer

De inschrijver met wie, op basis van deze aanbesteding, een Raamovereenkomst is gesloten inzake onderhavige Opdracht.

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad voor de Europese aanbesteding van de Huishoudelijke Ondersteuning voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort. De aankondiging van deze procedure is gepubliceerd op www.tenderned.nl.

Deze aanbestedingsleidraad is geen Opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd. Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van dit document en bijbehorende documenten, met inachtneming van de hierin vermelde eisen, criteria en voorwaarden, een Inschrijving in te dienen.

In 2017 hebben de gemeenten in de regio's Zuid-Kennemerland en IJmond voor Maatwerkvoorzieningen op grond van de Wmo en individuele voorzieningen op grond van de Jeugdwet gezamenlijk gecontracteerd. Opdrachtgever is als gevolg van het aflopen van de huidige overeenkomsten, voornemens om met deze aanbestedingsprocedure nieuwe Raamovereenkomsten te sluiten voor het leveren van de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning en de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en voor het bieden van de Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus.

De bestaande overeenkomsten zijn per 1 januari 2022 met één jaar verlengd tot en met 31 december 2022. Daarbij is aangegeven dat dit dient voor de situatie dat deze aanbestedingsprocedure niet voor 1 januari 2022 afgerond kan worden of dient als overgangsjaar voor bestaande Cliënten.

1.2 Opdrachtgever

Haarlem, de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, is een energieke stad met een actief bedrijfsleven, betrokken onderwijsinstellingen en initiatiefrijke bewoners. Haarlem heeft ruim 160.000 inwoners en is na Amsterdam de grootste stad van de provincie Noord-Holland.

Zandvoort, ruim 17.000 inwoners, is een dorp met vele gezichten. Bekend om het strand en het racecircuit. Met jaarlijks vijf miljoen bezoekers en één miljoen overnachtingen is het de belangrijkste badplaats van de metropoolregio Amsterdam. Tegelijkertijd is Zandvoort een dorp met een hechte gemeenschap, kleinschalig en persoonlijk.

Voor meer informatie kunt u terecht op: www.haarlem.nl en www.zandvoort.nl.

Ambtelijke samenwerking

Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort. Vanaf deze datum voert de gemeente Haarlem de ambtelijke dienstverlening uit voor de gemeente Zandvoort. Dat betekent dat de ambtelijke organisatie van de gemeente Haarlem ook voor het bestuur van de gemeente Zandvoort werkt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van het gemeentelijke beleid van de gemeente Zandvoort.

Inschrijver dient zich te realiseren dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Inschrijver aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij het nakomen van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke handelingen.

1.3 De Opdracht

De Opdracht heeft betrekking op het leveren van een Algemene- en een Maatwerkvoorziening voor de Huishoudelijke Ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

Perceelindeling

In verband met het specialistisch karakter, de doelgroepen die gebruik maken van Huishoudelijke Ondersteuning en de complexiteit van de Opdracht en om de Opdracht voor een grotere groep van ondernemers toegankelijk te maken, heeft Opdrachtgever besloten de Opdracht in de volgende percelen te verdelen.

Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis

Binnen perceel 1 gaat het om Huishoudelijke Ondersteuning voor inwoners met een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag. Onderscheidt wordt gemaakt in twee (2) Diensten, zijnde;

- Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning ; en
- Maatwerkvoorziening voor Huishoudelijke Ondersteuning.

Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus

Perceel 2 bestaat uit de maatwerkvoorziening voor Huishoudelijke Ondersteuning Plus, waarbij sprake is van ondersteuning van Inwoners met bijvoorbeeld ernstig regieverlies, ernstige verwaarlozing of vervuiling of een grote of complexe ondersteuningsvraag als gevolg van een fysieke of psychosociale beperking (geen limitatieve opsomming).

Daarnaast richt de ondersteuning in dit perceel zich vaak niet alleen op 'een schoonhuis' maar gaat het bijvoorbeeld ook om het stabiliseren van problematiek binnen een huishouden.

De percelen worden verder toegelicht in hoofdstuk 3 (Beschrijving van de Opdracht).

Opdrachtgever is voornemens om met deze aanbestedingsprocedure Raamovereenkomsten te sluiten met maximaal zeven (7) Opdrachtnemers voor de omschreven Diensten in Perceel 1 en met maximaal vijf (5) Opdrachtnemers voor de omschreven Diensten in Perceel 2.

Inschrijvers kunnen op meerdere percelen inschrijven.

Opdrachtgever bestaat uit twee (2) organisaties, zijnde gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort. Een Inschrijving geldt voor de beiden gemeenten. Het is niet mogelijk om alleen in te schrijven voor de gemeente Haarlem of alleen voor de gemeente Zandvoort.

Buiten de scope van de Opdracht

Buiten de Opdracht valt:

- Het bieden van een eventueel noodzakelijke grote schoonmaak (sanering), in geval van ernstig vervuilde woonruimten.
- Het door de gemeente Haarlem bieden van Huishoudelijke Ondersteuning aan mantelzorgers via de regeling HOM is per 1 januari 2021 gestopt.
- Inzet van Huishoudelijke Ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

Addendum Huishoudelijke Ondersteuning voor mantelzorgers (HOM)

De gemeente Zandvoort blijft Huishoudelijke Ondersteuning bieden aan mantelzorgers. De gemeente Zandvoort wenst hiervoor na gunning van de Opdracht met enkele Opdrachtnemers nadere afspraken te maken om het voor mantelzorgers mogelijk te maken om tegen een gereduceerd tarief een beperkt aantal uren huishoudelijke ondersteuning per week af te nemen. Hierbij zal er op de in hoofdstuk 3.5 (Tariefstelling) vastgestelde tarieven voor de Diensten een kortingspercentage, voor de mantelzorger, worden besproken.

Na overeenstemming tussen Partijen zullen de afspraken worden vastgelegd in een addendum en worden toegevoegd aan de Raamovereenkomst en dient daarmee te worden beschouwd als integraal onderdeel van de Raamovereenkomst.

2. Achtergrond van de Opdracht

2.1 Uitgangspunten Sociaal Domein

Opdrachtgever werkt in het Sociaal Domein aan de hand van vijf leidende principes. Deze leidende principes zijn samen met het financiële kader richtinggevend hoe Opdrachtgever de komende jaren invulling wil geven aan de maatschappelijke ondersteuning. De vijf leidende principes worden hieronder kort toegelicht.

Werken vanuit het perspectief van de inwoner

Inwoners hoeven niet onnodig vaak hun verhaal te vertellen en ontvangen zoveel mogelijk ondersteuning van een vaste en vertrouwde medewerker. Samen met deze medewerker zorgen zij er ervoor dat ze wonen in een schoon en leefbaar huis. Als de situatie van de Inwoner wijzigt is het eenvoudig om de ondersteuning daarop aan te passen. Daarbij wordt zoveel mogelijk voorkomen dat er uitgebreide aanvragen gedaan moeten worden of dat de situatie opnieuw uitgebreid onderzocht wordt. Op die manier beperken we ook de administratieve lasten voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Benutten van de kracht van de wijk en het dorp

De kracht van ondersteuning op maat zit in het benutten van het aanwezige potentieel van bewonersinitiatieven, vrijwilligers, zelforganisaties en andere collectieve oplossingen. Het is belangrijk dat Inwoners naar elkaar omkijken en, waar nodig, elkaar helpen. Dat kan ook gaan om onderdelen van de Huishoudelijke Ondersteuning. Er wordt zoveel mogelijk ingezet op het benutten van de aanwezige informele ondersteuningsmogelijkheden. Een belangrijke rol daarin is weggelegd voor de Sociale Wijkteams en de gemeentelijke (junior) casemanagers Wmo.

Samenhangende aanpak zonder schotten

Veel vragen voor Huishoudelijke Ondersteuning zijn enkelvoudig. Soms is er sprake van andere problematiek en spelen er problemen op het gebied van schulden, veiligheid of hebben Inwoners problemen bij het vinden van een zinvolle dagbesteding. Dan is ondersteuning vanuit meerdere wetten en gemeentelijke afdelingen nodig om de Inwoner passend te ondersteunen. Als dat nodig is dan heeft de Inwoner daarbij geen last van deze 'schotten' tussen de verschillende wetten en gemeentelijke afdelingen. Er is zoveel mogelijk sprake van één aanspreekpunt.

Samenwerken met alle betrokkenen, met respect voor ieders rol en belang

Om Inwoners goed te ondersteunen is goede samenwerking noodzakelijk. Dat geldt zowel voor gemeentelijke afdelingen zoals werk en inkomen, veiligheid, participatie en maatschappelijke ondersteuning als voor partijen in het veld.

Organiseren van doelmatige inzet van ondersteuning en kostenbewustzijn

De kosten voor de Huishoudelijke Ondersteuning zijn de afgelopen jaren sterk gestegen. Dat komt omdat er meer Inwoners een beroep doen op Huishoudelijke Ondersteuning. Als gevolg van de invoering van het abonnementstarief is de Huishoudelijke Ondersteuning laagdrempeliger beschikbaar geworden. Op dit moment wordt de Huishoudelijke Ondersteuning voor alle inwoners georganiseerd als een Maatwerkvoorziening. Dat terwijl de Wmo ook mogelijkheden biedt om gebruik te maken van Algemene voorzieningen. Door zowel Maatwerkvoorzieningen als Algemene voorzieningen in te zetten kunnen de kosten beheersbaarder worden, terwijl zoveel mogelijk Inwoners, die dat nodig hebben, gebruik kunnen maken van de Huishoudelijke Ondersteuning.

2.2 Visie en ontwikkelopgaven

Visie

Huishoudelijke Ondersteuning is voor veel Inwoners het eerste moment waarop zij in aanraking komen met de ondersteuning die vanuit de Wmo wordt geboden. De Hulp is vervolgens iemand die geregeld over de vloer komt en daarmee inzicht krijgt in hoe het met iemand gaat en signaleert of er wellicht ook andere ondersteuning nodig is. Dat maakt aanbieders van Huishoudelijke Ondersteuning belangrijke partners. Partners die zich mede verantwoordelijk voelen voor de opgave om Inwoners de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben, binnen de daarvoor beschikbare financiële kaders.

Inwoners vinden het belangrijk dat een Hulp op tijd komt, dat er samen met de Inwoner goed schoongemaakt wordt en de ruimte heeft om flexibel te reageren op de vraag van de Inwoner. De Inwoner doet daarbij zoveel mogelijk huishoudelijke werkzaamheden zelf, de Hulp instrueert en adviseert de Inwoner daarbij. Het uitgangspunt is dat iedereen kan wonen in een 'schoon huis'. Een 'schoon huis' is niet voor iedereen hetzelfde en alleen samen met de Inwoner is te bepalen wat een Hulp daarin kan betekenen. Ook is het belangrijk dat zo vaak mogelijk dezelfde Hulp komt waarmee ook ruimte is om een praatje te maken zodat de Hulp nagaat hoe het met de Inwoner gaat. De combinatie van schoonmaken, sociale sensitiviteit en signalering vraagt om duurzame relaties tussen Hulpen en Inwoners. Goede afspraken tussen de Inwoner en de Hulp zijn daarom belangrijk. Hulpen moeten in staat zijn om aan te sluiten bij de leefwereld van de Inwoner en een signaleringsfunctie kunnen vervullen. De Hulp moet daarom weten waar hij of zij met signalen over de Inwoner terecht kan. Dit is in principe in eerste instantie de eigen organisatie, waarna opgeschaald kan worden naar (bijvoorbeeld) het Sociaal Wijkteam.

Ontwikkelopgaven

Het aantal gebruikers van Huishoudelijke Ondersteuning blijft stijgen (zie ook hoofdstuk 2.3). Ook zijn er vaker Inwoners met een complexe(re) hulpvraag. Daarnaast stijgen de kosten van de Huishoudelijke Ondersteuning per Inwoner. De Rijksbudgetten blijven hierbij achter. Daardoor ontstaat een financieel knelpunt bij de gemeente. Ook bij aanbieders zijn er door eerdere bezuinigingen, bij het Rijk en bij gemeenten, weinig financiële reserves. Daarnaast speelt ook dat het voor aanbieders lastig is om personeel te vinden om aan de groeiende vraag naar Huishoudelijke Ondersteuning te voldoen.

Voor de komende contractperiode heeft Opdrachtgever de volgende ontwikkelopgaven geformuleerd:

1. hoe kunnen we in de toekomst alle Inwoners, die niet zonder Huishoudelijke Ondersteuning kunnen, blijven ondersteunen binnen het beschikbare budget?
2. hoe motiveren en stimuleren we Inwoners om zoveel mogelijk huishoudelijke werkzaamheden zelfstandig uit te blijven voeren?

Dit betekent dat gezocht wordt naar Opdrachtnemers die samen met Opdrachtgever de komende jaren willen werken aan het realiseren van deze ontwikkelopgaven. Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat deze bereid zijn mee te denken en te leren om de praktijk steeds verder te verbeteren. Het vraagt een verrijking en verdieping van de relatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Aanbieders en de gemeente gaan als strategisch partners met elkaar om. Er wordt gezocht naar Opdrachtnemers die bereid zijn verder te kijken dan hun eigen belangen en samen met de gemeente, de partners in de wijk en met Inwoners willen blijven leren en experimenteren, zo mogelijk over stelselgrenzen heen.

2.3 Huidige situatie Huishoudelijke Ondersteuning

In 2017 hebben de gemeenten in de regio's Zuid-Kennemerland en IJmond voor Maatwerkvoorzieningen op grond van de Wmo en individuele voorzieningen op grond van de Jeugdwet gezamenlijk gecontracteerd. Bij deze aanbesteding (contract per 1 januari 2018) is voor alle percelen gekozen voor een 'open-house' procedure.

De Maatwerkvoorzieningen Wmo zijn ingekocht via het huidige perceel 6. Hiervoor zijn 53 aanbieders gecontracteerd. Binnen dit perceel is ook de Huishoudelijke Ondersteuning gecontracteerd. Daarvoor zijn overeenkomsten met vijftien (15) partijen gesloten (op dit moment zijn er nog dertien (13) partijen als aanbieder actief). Na de gunning per 1 januari 2018 zijn er geen nieuwe aanbieders ingestroomd, wel één uitgestroomd en één gefuseerd met een andere gecontracteerde aanbieder. De driejarige overeenkomsten zijn per 1 januari 2021 met één jaar verlengd tot en met 31 december 2021. De overeenkomsten bieden de mogelijkheid om deze nogmaals met één jaar te verlengen. Van deze mogelijkheid heeft Opdrachtgever inmiddels gebruikgemaakt. Daarbij is aangegeven dat dit dient voor de situatie dat deze aanbestedingsprocedure (inclusief implementatie) niet voor 1 januari 2022 afgerond kan worden of als overgangstermijn voor bestaande Cliënten.

In de huidige overeenkomst bestaat de Huishoudelijke Ondersteuning uit de volgende Diensten:

- Hulp bij het huishouden
- Hulp bij het huishouden met begeleiding
- Hulp bij het huishouden met intensieve begeleiding
- Specifiek voor de gemeente Zandvoort: Hulp bij het huishouden voor mantelzorgers (HOM)

In onderstaande tabel 1 wordt het aantal actieve indicaties per Dienst weergegeven op 1 juli 2021.

Tabel 1: Actieve indicaties op peildatum 1 juli 2021¹

Toekomstig Perceel	Dienst, huidige benaming	Cliënten gemeente Haarlem	Cliënten gemeente Zandvoort
1.	Hulp bij het huishouden	3.220	450
	Hulp bij het huishouden met begeleiding	515	54
2.	Hulp bij het huishouden met intensieve begeleiding	81	14
Addendum (optie)	HOM	niet van toepassing	10

In tabel 2 worden de uitgaven van de Huishoudelijke Ondersteuning over het jaar 2020 weergegeven. Dit betreft een totaal van de uitgaven aan Zorg in natura en het persoonsgebonden budget.

Tabel 2: Uitgaven Huishoudelijke Ondersteuning 2020 (Zorg in natura en Persoonsgebonden budget)

Gemeente	Uitgaven 2020 totaal	Uitgaven 2020 ZIN
Haarlem	€ 12.000.000,-	€ 10.767.087,-
Zandvoort	€ 1.426.300,-	€ 1.320.281,-

Op basis van gegevens van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) is een doelgroepenanalyse opgesteld. Aan de hand daarvan is een inschatting gemaakt van de groei van het aantal gebruikers van de Huishoudelijke Ondersteuning. Deze is met name gebaseerd op de groei van het aantal inwoners ouder dan 65 jaar. Uitgangspunt voor het groeipercentage is dat het Rijksbeleid rond de

¹ De gemiddelde uitnutting van een indicatie bedraagt ongeveer 90% van het geïndiceerde aantal uren per week.

Huishoudelijke Ondersteuning en het Abonnementstarief ongewijzigd blijven. Aan de percentages in tabel 3 kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 3: Verwacht groeipercantage cliëntaantallen. De groei wordt weergegeven ten opzichte van 2020.

Jaar	Huishoudelijke Ondersteuning
2020	100%
2021	+5%
2022	+10%
2023	+16%
2024	+18%
2025	+21%

Opdrachtgever verplicht zich niet tot afname van de hier voorgaand vermelde financiële omvang en cliëntaantallen. Afwijkingen op de hier genoemde omvang en aantallen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst geven geen aanleiding tot schadevergoeding en leiden niet tot aanpassing van de opgegeven tarieven. Met het oog op politieke, economische, Cao, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp, groei of taakstellingen, is het mogelijk dat de omvang van de Opdracht wijzigt.

2.4 Resultaatgericht beschikken en budgetplafonds

In de gemeenten Haarlem en Zandvoort is het aantal Inwoners dat gebruik maakt van Huishoudelijke Ondersteuning de afgelopen drie jaar sterk gestegen (ongeveer 20%). Dit komt voornamelijk door de invoering van het Abonnementstarief Wmo en het vergrijzen van de samenleving. Opdrachtgever heeft maatregelen opgesteld om de stijgende kosten te beheersen. Een aantal van deze maatregelen heeft Opdrachtgever inmiddels ingevoerd zoals het hanteren van het Normenkader als indicatienorm, ter vervanging van het Protocol indicatiestelling huishoudelijke verzorging en het scherper indiceren in 'spoedeisende' situaties. Het Normenkader wordt nader beschreven in hoofdstuk 3.2 (Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning).

Naast bovenstaande maatregelen denkt Opdrachtgever dat het Resultaatgericht beschikken en het invoeren van budgetplafonds mogelijk kunnen bijdragen aan het beheersbaar houden van de uitgaven. Bij de start van de Raamovereenkomst zullen deze maatregelen, om uiteenlopende redenen, niet direct uitgevoerd worden. Budgetplafonds en resultaatgericht beschikken zijn wel opties binnen de Raamovereenkomst wanneer dit door de gemeenteraad van Haarlem en/of Zandvoort wordt besloten.

3. Beschrijving van de Opdracht

3.1 Doelstelling

Opdrachtgever wil vanuit de visie en ontwikkelopgaven (hoofdstuk 2.2) een service- en klantgerichte dienstverlening voor de Huishoudelijke Ondersteuning die efficiënt wordt ingericht en die een goede prijs/kwaliteitverhouding kent. Voor een nadere inhoudelijke beschrijving van de Opdracht wordt ook verwezen naar het Programma van eisen (hoofdstuk 7) en de Gunningscriteria (hoofdstuk 8).

Het beoogd effect van Huishoudelijke Ondersteuning is dat de Inwoner (mede) door deze ondersteuning zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Ook verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de Inwoner stimuleert om zelf huishoudelijke werkzaamheden te blijven doen of weer te gaan doen, binnen de mogelijkheden van de Inwoner. Door de vaak duurzame relatie tussen Inwoner en Opdrachtnemer, kan er snel gesignaleerd worden bij bijvoorbeeld verslechtering van de gezondheid of vereenzaming.

3.2 Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning

Opdrachtgever hanteert sinds 1 juli 2021 voor nieuwe Cliënten en heronderzoeken het Normenkader Huishoudelijke Hulp (Bijlage 3) om de omvang van de Huishoudelijke Ondersteuning te bepalen of vanaf te leiden. Het aantal uren dat verstrekt wordt voor alle Diensten én het niveau van schoon dat hiermee behaald moet worden is gebaseerd op objectief en onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door KPMG en Bureau HHM.

Het Normenkader Huishoudelijke hulp heeft twee doelen. Ten eerste biedt het de Inwoner rechtszekerheid voor het resultaat wat dient te worden behaald. Anderzijds biedt het Opdrachtnemer een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken, die Opdrachtnemer maakt met de Inwoner in het Ondersteuningsplan voor de Huishoudelijke Ondersteuning.

Het Normenkader gaat uit van een 'gemiddelde cliëntsituatie' die de gemeente moet onderzoeken of er in de situatie van een inwoner sprake is van een 'gemiddelde cliëntsituatie'.

In het Normenkader wordt onderscheid gemaakt in 'basis-' en 'incidentele schoonmaakactiviteiten'.

- Basisactiviteiten: Deze activiteiten dienen zeer regelmatig uitgevoerd te worden; en (gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: stof afnemen nat en droog, stofzuigen, dweilen, keukenblok schoonmaken, badkamer en toilet schoonmaken, bed verschonen, afval opruimen)
- Incidentele activiteiten: Deze activiteiten worden slecht één of enkele malen per jaar uitgevoerd. (gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: ramen wassen binnenzijde, raambekleding wassen/schoonmaken, meubels schoonmaken, reinigen radiatoren, keukenapparatuur schoonmaken, binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen, deuren afnemen, deurposten en tegelwanden afnemen.)

Deze basis- en incidentele activiteiten moeten er toe leiden dat Inwoners wonen in een 'schoon en leefbaar huis'. Dat is het geval indien de woning normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Welke activiteiten daarbij horen is afhankelijk van de situatie van de Inwoner. Daarbij worden de volgende definities gehanteerd:

- Schoon: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.
- Leefbaar: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Indien een hoger niveau van schoon en/of hygiëne aan de orde is, kan dit in de regel niet meer worden gecompenseerd met inzet van een algemene voorziening. In dat geval wordt een maatwerkvoorziening ingezet.

3.3 Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis

Binnen perceel 1 is sprake van relatief eenvoudige Huishoudelijke Ondersteuning. De focus ligt op het schoon en leefbaar maken en houden van de woning. Dat wordt zoveel mogelijk samen met de Inwoner gedaan. Binnen perceel 1 wordt onderscheid gemaakt in twee (2) Diensten:

- Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning (opgedeeld in drie standaard pakketten)
- Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

3.3.1 Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning

Doelgroep

Inwoners die als gevolg van een lichamelijke beperking of chronische psychische of psychosociaal probleem niet in staat zijn (een deel) van de huishoudelijke taken uit te voeren, maar zelf nog in staat zijn om regie uit te voeren over het huishouden. Deze Inwoners hebben een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag en er is geen sprake van 'verzwarende omstandigheden'. De ondersteuningsvraag sluit aan op de gemiddelde cliëntsituatie zoals opgenomen in het Normenkader.

Resultaten

Binnen de Algemene voorziening kan het gaan om het realiseren van onderstaande resultaten:

- Het schoon en leefbaar houden van de woning
- Het beschikken over schone en draagbare kleding

Deze resultaten worden gerealiseerd binnen de 'standaard' normtijden zoals opgenomen in het Normenkader.

Onderdeel bij het realiseren van deze resultaten is tevens het kunnen signaleren en (indien nodig) doorverwijzen naar andere passende ondersteuning in het sociaal domein of andere Wet- en regelgeving.

Pakketten

De Algemene voorziening wordt ingezet aan de hand van drie standaardpakketten. De omvang van deze pakketten is afgeleid van de normtijden zoals deze zijn opgenomen in het Normenkader.

Pakket A: Schoon en leefbaar houden van de woning samen met de Inwoner en/of het netwerk

In dit pakket zijn Cliënten, dan wel Cliënten samen met hun netwerk, in staat een deel van de huishoudelijke taken zelf uit te voeren. Deze activiteiten kunnen per Cliënt variëren. Het gaat hierbij om een inzet van 90 minuten per week. Cliënt, of het netwerk, is in staat om zelf significant bij te dragen aan het resultaat 'schoon en leefbaar houden van de woning'.

Aan de hand van de persoonlijke situatie van de Cliënt wordt bepaald welke activiteiten daadwerkelijk overgenomen moeten worden en in welke frequentie. De inzet is doorgaans ééns in de twee weken, dit dient wel in overleg met Cliënt afgesproken te worden.

Pakket B: Schoon en leefbaar houden van de woning

Hierbij wordt uitgegaan van overname van alle huishoudelijke taken genoemd onder basisactiviteiten en incidentele activiteiten. Het gaat hierbij om 125 minuten per week.

Pakket C: Schoon en leefbaar houden van de woning en het beschikken over schone en draagbare kleding

Hierbij wordt uitgegaan van overname van alle huishoudelijke taken genoemd onder basisactiviteiten en incidentele activiteiten (125 minuten). Daarnaast is overname van de wasverzorging (43 minuten) aan de orde. Het gaat hierbij om 168 minuten per week.

Procesbeschrijving Algemene Voorziening: nadere Overeenkomsten (opdrachtverstrekkingen)

Een Inwoner meldt zich met een ondersteuningsvraag bij Opdrachtgever. Door Opdrachtgever wordt een lichte toegangstoets uitgevoerd. Indien de Inwoner in aanmerking komt voor de algemene voorziening, bepaalt Opdrachtgever het 'pakket' en kiest de Inwoner welke Opdrachtnemer de Huishoudelijke Ondersteuning gaat leveren. Als de Inwoner geen keuze maakt, wijst Opdrachtgever een Opdrachtnemer toe. De Opdrachtgever verstuurd via het Berichtenverkeer de opdracht naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt samen met de Inwoner afspraken op over het uitvoeren van de Huishoudelijke Ondersteuning. Facturatie verloopt maandelijks via het Berichtenverkeer.

3.3.2 Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

Doelgroep

Inwoners die als gevolg van een beperking of chronische psychische of psychosociale probleem niet meer in staat zijn (een deel) van de huishoudelijke taken uit te voeren er is daarbij sprake aan een grotere ondersteuningsbehoefte dan opgenomen in de gemiddelde cliëntsituatie van het Normenkader. Ook kan het gaan om inwoners die minder in staat zijn om regie uit te voeren over het huishouden. Deze Inwoners hebben een grotere ondersteuningsvraag of er is sprake van 'verzwarende omstandigheden' (zoals een aandoening aan de luchtwegen, een grotere ondersteuningsvraag als gevolg rolstoelgebondenheid et cetera).

Resultaten

Binnen de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Basis kan het gaan om het realiseren van de volgende resultaten :

1. het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. het beschikken over schone en draagbare kleding;
3. het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden;
4. het thuis kunnen zorgen voor de minderjarige kinderen;
5. hulp bij het organiseren van het huishouden.

Welke basis- en incidentele activiteiten overgenomen moeten worden, wordt bepaald aan de hand van de situatie van inwoner en is maatwerk. Onderdeel bij het uitvoeren van deze resultaatgebieden is tevens het signaleren en (indien nodig) doorverwijzen naar andere passende ondersteuning in het sociaal domein of andere Wet- en regelgeving.

Procesbeschrijving Maatwerkvoorzieningen: nadere Overeenkomsten (opdrachtverstrekkingen)

Een Inwoner meldt zich met een ondersteuningsvraag bij Opdrachtgever. Door Opdrachtgever wordt een onderzoek uitgevoerd naar de situatie van de Inwoner. Indien de Inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning stelt Opdrachtgever het aantal uren Huishoudelijke Ondersteuning per week vast. De Inwoner kiest welke Opdrachtnemer de Huishoudelijke Ondersteuning gaat leveren. Als de inwoner geen keuze maakt, wijst Opdrachtgever een Opdrachtnemer toe. De Opdrachtgever verstuurd via het Berichtenverkeer de opdracht naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt samen met de inwoner afspraken op over het uitvoeren van de Huishoudelijke Ondersteuning. Facturatie verloopt maandelijks via het Berichtenverkeer op basis van daadwerkelijke inzet in die periode.

3.4 Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus

Binnen perceel 2 wordt de Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus ingezet.

Doelgroep

Het betreft Inwoners die vanwege zware en/of complexe problematiek niet of onvoldoende in staat zijn op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk, een schoon en leefbaar huis te realiseren of te houden. Er is geen of sterk verminderde eigen regie over het huishouden als gevolg van bijvoorbeeld verminderde sociale redzaamheid, gedragsproblemen (dwangmatig, manipulatief, verbaal-agressief, zelfbeschadigend, grensoverschrijdend) en/of een psychische stoornis. Er kan sprake zijn van een vervuilde situatie of overlast.

Resultaten

Het kan het gaan om het realiseren van de volgende resultaten:

1. het schoon en leefbaar houden van de woning;
2. het beschikken over schone en draagbare kleding;
3. het beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden;
4. het thuis kunnen zorgen voor de minderjarige kinderen;
5. hulp bij het organiseren van het huishouden.

Daarnaast kunnen ook één of meerdere van de volgende punten aan de orde zijn:

- hulp bij een vervuild huishouden of voorkomen dat een huishouden vervuild raakt;
- de cliënt wordt ondersteund in het zelfstandig voeren van het huishouden en het participeren in de samenleving;
- de ondersteuning is gericht op activatie, voorkomen van escalatie door te stabiliseren dan wel achteruitgang te vertragen of te voorkomen;
- de ondersteuning richt zich met name op de leefgebieden: wonen, administratie en dagelijkse routine.

De inzet wordt afgestemd op de zware en/of complexe problematiek van de Cliënt. Gestreefd wordt naar het bereiken van een stabiele situatie. Indien mogelijk wordt, na stabilisatie, afgeschaald naar de Diensten van Perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis).

Onderdeel is tevens het signaleren en (indien nodig) doorverwijzen naar andere passende ondersteuning in het sociaal domein of andere Wet- en regelgeving.

3.5 Tariefstelling

Om te komen tot reële tarieven die recht doen aan de kwaliteit van de Huishoudelijke Ondersteuning heeft Opdrachtgever voorafgaand aan deze aanbesteding, door een ter zake deskundig adviesbureau, onafhankelijk onderzoek laten verrichten naar reële kostprijzen en tarieven voor de Huishoudelijke Ondersteuning. Hierbij is gebruikgemaakt van een uitgebreide set aan parameters, zoals gemiddelde productiviteit, vigerende Cao's, inschalingen en periodieken, vakantiedagen en onregelmatigheidstoelagen, kosten voor opleiding, reiskosten, kwaliteit en innovatie, overhead en risico's. Op deze wijze geeft Opdrachtgever invulling aan de Algemene maatregel van Bestuur reële prijs Wmo.

In het kostprijsonderzoek is ook de lokale situatie nadrukkelijk meegenomen. Dit is gedaan door de markt te raadplegen en op basis van hun input en opmerkingen aanpassingen in de parameters van het tarief door te voeren.

Het onderzoek en de uitkomsten van het onderzoek zijn nader toegelicht in Bijlage 4 (Opbouw reël tarief).

Op basis van bovengenoemd onderzoek heeft Opdrachtgever gekozen voor één uurtarief voor alle vormen van Huishoudelijke Ondersteuning in perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis). De Cao-VVT loonschaal maakt dat al het personeel in dezelfde loonschaal is geplaatst. Hierdoor is het onderscheid dat voorheen werd gemaakt tussen medewerkers die Huishoudelijke Ondersteuning leverde, in de Diensten 'hulp bij het huishouden' en 'hulp bij het huishouden met begeleiding' qua salariering te komen vervallen. Het uurtarief heeft een gewogen uurtarief als grondslag. Deze weging is berekend op basis van de huidige uitnutting in percentages van de Diensten 'hulp bij het huishouden' en 'hulp bij het huishouden met begeleiding' in de gemeente Haarlem en Zandvoort in 2021. Dit uurtarief is de grondslag voor de Diensten in de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning en voor de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning in perceel 1.

Voor perceel 2 (Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus) wordt gezien de ondersteuningsaard en de complexiteit van de doelgroep een separaat uurtarief vastgesteld.

De berekening van de genoemde tarieven zijn weergegeven in Bijlage 5 (Berekening reël uurtarief).

In tabel 4 worden de uurtarieven weergegeven per 1 januari 2022. Op deze tarieven is de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) van mei 2021 toegepast voor 2022. Indien deze wijzigt per 1 november 2021 zal Opdrachtgever de OVA van november 2021 toepassen.

Tabel 4: Vastgestelde uurtarieven per 1 januari 2022

Dienst	Uurtarief	Maandtarief	Start- en eindtarief
Perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis			
Algemene voorziening PAKKET A	€ 30,15	€ 195,98	€ 97,99
Algemene voorziening PAKKET B	€ 30,15	€ 272,19	€ 136,09
Algemene voorziening PAKKET C	€ 30,15	€ 365,82	€ 182,91
Maatwerk Huishoudelijke Ondersteuning	€ 30,15	n.v.t.	n.v.t.
Perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus			
Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus	€ 34,38	n.v.t.	n.v.t.

In de tarieven zijn alle kosten voor de Huishoudelijke Ondersteuning opgenomen.
De voor de genoemde tarieven uit te voeren Diensten zijn vrijgesteld van BTW.

Toelichting op berekening

Op basis van de omvang van de tarieven is een 'weektarief' berekend. Dit tarief is vermenigvuldigd met 52 hiermee wordt een budget voor een heel jaar berekend. Dat jaarbudget is gedeeld door 12.

3.5.1 Facturatie Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning

De facturatie verloopt via het Berichtenverkeer. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer, indien er in een periode van een maand daadwerkelijk Huishoudelijke Ondersteuning geleverd is, een minuut (of 1 stuks) gedeclareerd waarna Opdrachtgever het vaste bedrag per periode betaalbaar stelt.

In de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning wordt gewerkt met een vast tarief per maand. Dit tarief is gebaseerd op de inzet van een aantal minuten per maand per pakket. Deze werkwijze biedt Inwoner en Opdrachtnemer de mogelijkheid om de Huishoudelijke Ondersteuning flexibel in te zetten, binnen de periode. Opdrachtgever hecht echter ook waarde aan continuïteit van de dienstverlening. De standaardpakketten zijn gebaseerd op de inzet van een aantal minuten per week. Het kan voorkomen dat gedurende een periode niet alle minuten ingezet worden. Bijvoorbeeld door ziekte of vakantie van de Inwoner of een gebrek aan personeel bij de Opdrachtnemer. Indien dat zich voordoet moet gedurende de maand tenminste éénmaal het volledig aantal minuten per week ingezet zijn. Indien dit minder is kan niet gedeclareerd worden over die maand.

3.5.2 Facturatie Maatwerkvoorzieningen

De facturatie verloopt via het Berichtverkeer. Hierbij wordt de daadwerkelijke inzet, per periode, in minuten gefactureerd. De berekende uurtarieven worden omgerekend naar een tarief per minuut, waarbij deze worden afgerond op twee decimalen. Vanwege deze afronding ontstaat de kans dat het minuuttarief wanneer deze wordt teruggerekend naar een uurtarief hoger of lager uitvalt dan het vastgestelde uurtarief. Het verrekenen van dit verschil is niet toegestaan. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer accepteren dat dit voor de partijen een klein voor- of nadeel geeft.

Opdrachtnemer declareert per maand de daadwerkelijke inzet per minuut. De daadwerkelijke inzet kan nooit hoger zijn dan het maximaal geïndiceerde aantal minuten per maand.

3.6 Implementatie van de Opdracht

Tijdens de implementatieperiode voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemers regelmatig overleg gericht op een zorgvuldige start van de Opdracht. Opdrachtgever en de gegunde Opdrachtnemers maken onder andere afspraken over een zorgvuldige overgang van bestaande Cliënten (zie ook verder in dit hoofdstuk en de Gunningscriteria). Hiervoor worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld:

- Communicatie naar de Inwoner over nieuwe Opdracht Huishoudelijke Ondersteuning en de mogelijke overdracht naar nieuwe of andere Opdrachtnemers.
- Werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers voor uniforme overgang van Cliënten tussen huidige uitvoerende partijen en Opdrachtnemers.
- Werkafspraken om de continuïteit van dienstverlening voor de Inwoner zoveel mogelijk te garanderen.
- Werkafspraken voor de uitvoering van de Opdracht.

Ook bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemers op welke wijze zij invulling geven aan een periodiekoverleg voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Zorgvuldige overgang

Om de overgang van Inwoners met Huishoudelijke Ondersteuning zorgvuldig te laten verlopen, worden de volgende stappen ondernomen in de implementatieperiode:

- In overleg met Opdrachtgever en de huidige uitvoerende partijen wordt de Inwoner geïnformeerd over de wijziging van het Opdrachtnemerschap en de gevolgen voor de Inwoner. Opdrachtgever neemt de regie in dit communicatietraject en stelt hiervoor een communicatieplan op in overleg met de huidige uitvoerende Opdrachtnemers en Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer streeft zoveel als mogelijk naar continuïteit van dienstverlening voor de Inwoner.
- Opdrachtnemer maakt met de huidige uitvoerende Opdrachtnemers afspraken over de overdracht van gegevens gedurende de gehele implementatieperiode en overgangsperiode van maximaal één jaar. Opdrachtgever kan hierin zo nodig bemiddelen.

Overname personeel

Opdrachtnemer zet zich zoveel mogelijk in op het borgen van continuïteit van de dienstverlening bij Inwoners en het voortzetten van bestaande relaties tussen medewerkers Huishoudelijke Ondersteuning en Inwoners. Opdrachtnemer spant zich daarom in om het personeel van huidige Opdrachtnemers die niet langer gecontracteerd zijn over te nemen (o.g.v. artikel 2.6.5 lid 3 sub b Wmo). Deze medewerkers zijn immers ingebed in de lokale samenleving en hebben reeds cruciale contacten gelegd met lokale samenwerkingspartners.

4. Juridische voorwaarden

4.1 De Raamovereenkomst

Opdrachtgever is voornemens om met deze aanbestedingsprocedure Raamovereenkomsten te sluiten voor de Diensten zoals omschreven in hoofdstuk 2 (Achtergrond van de Opdracht), hoofdstuk 3 (Beschrijving van de Opdracht) en het Programma van eisen (Bijlage 2) met maximaal zeven (7) Opdrachtnemers voor Perceel 1. (Huishoudelijke Ondersteuning Basis) en met maximaal vijf (5) Opdrachtnemers voor Perceel 2 (Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus).

Opdrachtgever streeft naar meerjarige afspraken om zowel Inwoners als Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden. Daarbij gaat het om de juiste balans tussen flexibel kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen en inzichten enerzijds en zekerheid voor Opdrachtnemer anderzijds. Zodat het voor Opdrachtnemer loont te investeren in vernieuwingen die bijdragen aan een optimalisering van de ondersteuning.

De Raamovereenkomsten worden afgesloten voor een initiële periode van twee (2) jaar met een optie op verlenging met twee (2) maal een periode van twee (2) jaar.

De inwerkingtreding van de Raamovereenkomsten is voorzien met ingang van 1 januari 2022.

Dit betekent dat sprake is van een maximale looptijd van zes (6) jaar.

Voor deze relatief lange periode is gekozen met het oog op de aanzienlijke inspanning die door Opdrachtgever en Opdrachtnemers geleverd moet worden. Het gaat daarbij om de inrichting van een nieuw stelsel voor de Huishoudelijke Ondersteuning en de gefaseerde en zorgvuldige overgang van bestaande Cliënten naar de nieuwe situatie. Door de relatief lange looptijd is er voor Opdrachtnemers voldoende tijd om (verder) te transformeren en te innoveren en om inhoud te geven aan een duurzame samenwerking met Opdrachtgever.

Opdrachtgever bestaat uit twee (2) organisaties, zijnde gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort. Hierdoor worden er twee (2) afzonderlijke Raamovereenkomsten afgesloten. Zowel voor gemeente Haarlem als voor gemeente Zandvoort.

De Raamovereenkomsten bieden geen afnamegarantie.

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept Raamovereenkomst (Bijlage 6).

4.2 Toepasselijkheid Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de aanbesteding en de hieruit voortkomende Raamovereenkomsten zijn uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten van de gemeente Haarlem van toepassing, voor zover daarvan in de Raamovereenkomst niet wordt afgeweken.

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Haarlem (Bijlage 1).

De toepasselijkheid van eventueel door Inschrijver gehanteerde algemene voorwaarden, wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

4.3 Conformiteitenverklaring

Door het doen van een Inschrijving stemt Inschrijver in met alle beschreven voorwaarden en eisen in deze Aanbestedingsleidraad en overige Aanbestedingsstukken en verklaart te voldoen aan alle gestelde eisen, genoemd in het Programma van eisen (Bijlage 2).

Inschrijver dient voor perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis) de Conformiteitenverklaring in Bijlage 7 en voor perceel 2 (Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus) de Conformiteitenverklaring in Bijlage 8 volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden bij het onderdeel Overige Documenten in Tenders (in .pdf formaat).

Gedurende de Opdracht kan de Inschrijver geen afstand doen van de Conformiteitenverklaring.

Let op: de verklaring bevat een overzicht van door Inschrijver bij de Inschrijving te voegen stukken.

4.4 Monitoring

Opdrachtgever monitort continu de kwaliteit van de Diensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, door het verzamelen van informatie over de Diensten. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal er minimaal één (1) keer per jaar overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Of zo vaak als Opdrachtgever dat nodig acht. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voortgang, de resultaten, de samenwerking, de innovaties, de ontwikkelingen en de mogelijke klachten. De door Opdrachtnemer aangeleverde digitale rapportage met managementinformatie vormt de basis van deze gesprekken. Naast de individuele gesprekken neemt Opdrachtnemer deel aan de plenaire overlegstructuur die ingericht wordt voor de Huishoudelijke Ondersteuning.

Opdrachtgever heeft een groot vertrouwen in haar Opdrachtnemer en verwacht hierom dat het onderstaande nooit van toepassing hoeft te zijn. Dat de dienstverlening juist optimaal mag verlopen en dat de samenwerking stevig mag zijn.

Naleven afspraken

Indien Opdrachtnemer zich niet houdt aan de gemaakte contractafspraken, kan Opdrachtgever besluiten tot **het in gebreke stellen van Opdrachtnemer**. Indien Opdrachtnemer in gebreke is gesteld, dient hij **binnen twee (2) weken** een SMART geformuleerd verbeterplan op te stellen waarin Opdrachtnemer aangeeft hoe hij **binnen maximaal drie (3) maanden** op het afgesproken niveau komt en blijft. Opdrachtgever beoordeelt dit plan en kan eventueel benodigde aanpassingen verlangen binnen een door Opdrachtgever redelijk gestelde termijn. Tijdens deze drie maanden geldt een cliëntenstop voor nieuwe Cliënten.

Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op het verbeterplan, krijgt Opdrachtnemer **maximaal drie (3) maanden** de tijd om het verbeterplan uit te voeren.

Indien Opdrachtnemer gedurende de drie (3) maanden niet voldoet aan één (1) of meerdere mijlpalen (benoemd in het verbeterplan) kan Opdrachtgever overgaan tot **het ontbinden van de Raamovereenkomst**.

Onderzoek

Mocht informatie gedurende de Raamovereenkomst er aanleiding toegeven, kan Opdrachtgever een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren bij een van haar Opdrachtnemers. De kosten voor zo'n onderzoek komen in principe voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek mocht blijken dat de kwaliteit onder het afgesproken niveau aan Opdrachtnemer te verwijten is.

Het is Opdrachtgever (of een daartoe aangewezen deskundige derden) toegestaan verwachte en onverwachte controle uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, presentie en op financiële administraties. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen.

5. De Aanbestedingsprocedure

5.1 Aanbestedingswet 2012

De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Openbare procedure in het kader van artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Inschrijver dient de Inschrijving te doen in overeenstemming met de bepalingen in deze Wet en met inachtneming van de bepalingen en gegevens uit deze aanbesteding (inclusief bijlagen) en de gepubliceerde Nota(s) van inlichtingen.

Opdrachtgever acht deze procedure, gezien de Opdracht van de aanbesteding en afgezet tegen het karakter van de markt waarin de potentiële Inschrijvers opereren, een toepasselijke en gangbare procedure.

5.2 Planning

De onderhavige aanbesteding zal verlopen volgens de onderstaande planning.

Activiteit	Datum
Publicatie	16 september 2021
Uiterlijke ontvangst van vragen	4 oktober 2021
Bekennen Nota van inlichtingen	11 oktober 2021
Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen	4 november 2021, 12:00 uur
Beoordelen Inschrijvingen	Week 44-45
Versturen voorlopige gunningsbeslissing	15 november 2021
Bezwaartermijn	16 november 2021 t/m 6 december 2021
Verificatiebespreking	In periode bezwaartermijn
Ingangsdatum Raamovereenkomst(en)	1 januari 2022

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. Voor het meest actuele overzicht van de planning, bekijkt Inschrijver de planning in Tenders. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

5.3 Digitaal aanbesteden via Tendered

De aankondiging van de aanbesteding is gepubliceerd op het aanbestedingsplatform Tendered, www.tendered.nl. Deze aanbesteding zal volledig digitaal via Tendered geschieden. Voor instructies over het gebruik van en het digitaal aanbieden van een Inschrijving in Tendered wordt verwezen naar: <https://www.tendered.nl/cms/voor-ondernemingen>

Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via Tendered. Dit betekent onder andere dat:

- Inschrijver zich registreert op het platform Tendered;
- alle aanbestedingsdocumenten op het dashboard van de aanbesteding in Tendered te vinden zijn;
- Inschrijver de stappen aangegeven op het dashboard van de aanbesteding in Tendered doorloopt;
- Het indienen van vragen via de optie 'vraag & antwoord' in Tendered verloopt;
- De Nota van inlichtingen via de optie 'vraag & antwoord' in Tendered gepubliceerd wordt;
- Alle overige communicatie via de optie 'Berichten' in Tendered verloopt;
- Inschrijver zorg draagt voor een volledige en tijdige Inschrijving via de optie 'inschrijving versturen' in Tendered.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving.

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van Tendered kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk via servicedesk@tendered.nl of op telefoonnummer: 0800 – 836 3376.

Let op!

Aanbestedende dienst raadt Inschrijver aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming juist is geregistreerd op www.tendered.nl en of er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit niet het geval is, dient Inschrijver zich eerst te registreren.

5.4 Indienen van vragen en Nota(s) van inlichtingen

Als potentiële Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over alle inhoudelijke- en procedurele aspecten van voorliggende aanbesteding. Vragen en/of opmerkingen kunnen doorlopend gesteld worden aan Aanbestedende dienst via de optie 'Vraag en antwoord' op het dashboard van de aanbesteding in Tendered.

Op de in de planning opgenomen datum stelt Aanbestedende dienst, via de optie 'Vraag en antwoord', een Nota van inlichtingen beschikbaar met daarin opgenomen alle gestelde vragen en antwoorden. De Nota van inlichtingen zal minimaal tien (10) dagen voor de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving ter beschikking worden gesteld. De Nota van inlichtingen die Aanbestedende dienst ter beschikking stelt dient te worden beschouwd als integraal onderdeel van de Aanbestedingsstukken.

Het in de Nota van inlichtingen gestelde, prevaleert boven de Aanbestedingsstukken waarbij latere Nota(s) van inlichtingen prevaleren boven eerdere mededelingen. (Mondelinge) Toezeggingen of afspraken, die niet in de Nota(s) van inlichtingen zijn vastgelegd, zijn niet bindend en geldig voor Opdrachtgever.

Aanbestedende dienst garandeert niet dat zij vragen die worden gesteld na de in de planning genoemde datum in behandeling neemt en beantwoordt. Het staat Aanbestedende dienst evenwel vrij om geen antwoord te geven op tijdig ingediende vragen en/of gevolg te geven aan gemaakte opmerkingen.

Na deze informatieronde staan alle inhoudelijk- en procedurele aspecten van voorliggende aanbesteding definitief vast.

Tegelijk met de Nota van inlichtingen wordt de definitieve versie van de concept Raamovereenkomst gepubliceerd.

5.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

5.6 Indienen en openen van de Inschrijving

Indienen van de Inschrijving:

- De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.
- De Inschrijving kan uitsluitend digitaal via Tenders worden ingediend.
- Inschrijvingen dienen uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip te zijn ingediend.
- Inschrijvingen en bijbehorende documenten kunnen na de in de planning aangegeven datum van uiterlijke ontvangst van inschrijvingen niet meer worden ingediend c.q. geüpload en worden daarmee niet meer toegelaten tot de procedure.
- Het tijdig indienen van de Inschrijving is geheel voor rekening en risico van de Inschrijver.
- Door Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving.
- Inschrijvingen die worden aangeboden, anders dan via het Aanbestedingsplatform Tenders, worden niet geaccepteerd.
- Mocht onverhoopt Tenders niet beschikbaar zijn, waardoor u uw Inschrijving niet kunt indienen, dan dient u per direct contact op te nemen met Tenders en Aanbestedende dienst.

Opening Inschrijvingen:

- Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure.
- Inschrijvers kunnen bij de opening van de Inschrijvingen niet aanwezig zijn.
- De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure.
- In de uitgebrachte Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde Diensten opgenomen. Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor Inschrijvingen niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in deze vraag.

5.7 Klachtenloket

Alle potentiële Inschrijvers kunnen een Klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij de Aanbestedende dienst.

De onderstaande werkwijze wordt gehanteerd bij het indienen van Klachten met betrekking tot de aanbesteding:

1. Ondernemers dienen hun Klachten schriftelijk in op mailadres tender@haarlem.nl, ter attentie van de klachten coördinator, onder vermelding van: 'Aanbesteding Huishoudelijke Ondersteuning, kenmerk 2021 255739';
2. In de klacht dient het volgende opgenomen te worden:
 - Duidelijke omschrijving van de Klacht;
 - Datum Klacht;
 - Naam Ondernemer;
 - Adres Ondernemer.
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de Klacht. De Klacht wordt in behandeling genomen en binnen de termijn afgehandeld.

De afhandeling van de Klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

Het indienen van Klachten, als ook het indienen van opmerkingen en suggesties, heeft in beginsel geen opschortende werking ten aanzien van de aanbesteding.

5.8 Tegenstrijdigheden

Deze aanbesteding is met zorg samengesteld. Indien er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, wordt u verzocht Aanbestedende dienst hiervan voor de genoemde indieningsdatum op de hoogte te stellen.

Indien naderhand blijkt dat deze aanbesteding tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver(s) zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert deze aanbesteding of de, naar aanleiding van eventuele vragen in een nadere toelichting, gegeven uitleg. Bij gebreke van gestelde vragen prevaleert de interpretatie van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst sluit elke vorm van aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onvolkomenheden of onduidelijkheden volledig uit.

De Aanbestedingsstukken zijn tevens gebaseerd op het vastgestelde beleid van Opdrachtgever. Zij behoudt zich het recht voor het beleid te wijzigen. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval tijdig in overleg treden met Inschrijver(s).

5.9 Vertrouwelijkheid

- De informatie die in uw Inschrijving wordt verstrekt zal door de Aanbestedende dienst als strikt vertrouwelijk worden behandeld en niet aan derden worden verstrekt, tenzij het informatie betreft die als gevolg van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt of reeds openbaar is.
- De Inschrijver mag de gegevens die Aanbestedende dienst haar in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door Aanbestedende dienst verstrekte informatie.
- Geheel of gedeeltelijk overnemen, reproductie of bewerking van (delen van) de inhoud van deze aanbesteding zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst, is niet toegestaan.

5.10 Toepasselijk recht

Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die uit deze aanbesteding en de af te sluiten Raamovereenkomst, voortvloeien, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

5.11 Taal

De Inschrijving en alle mondelinge en schriftelijke communicatie gedurende de looptijd van de aanbesteding en Raamovereenkomst, dient te geschieden in de Nederlandse taal.

5.12 Stoppen aanbesteding

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen. Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan de Aanbestedende dienst – zolang de Opdracht nog niet definitief is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld.

Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen, noch is Aanbestedende dienst op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadeplichtig. Inschrijver is zich hiervan bewust en aanvaardt het feit, dat Inschrijver geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze aanbesteding.

5.13 Akkoordverklaring voorschriften en Aanbestedingsstukken

Door het doen van een Inschrijver verklaart Inschrijver dat:

- Zij akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van eisen.
- Zij akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde model Raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.
- Zij ermee akkoord gaat dat Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen zeven (7) dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de Inschrijving of het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument is geschreven en/of verklaart, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

5.14 Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6.219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing, bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes (6) weken na de onherroepelijke uitspraak in het kort geding.

Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

5.15 Samenwerkingsverband

5.15.1 Combinatie

Een Combinatie van partijen als Inschrijver is toegestaan. De Combinatie dient door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze aanbestedingsprocedure, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en hoe de taakverdeling binnen de Combinatie geregeld is.

Combinanten benaderen Opdrachtgever alleen namens de Combinatie. Het is toegestaan de factuur door één (1) van de Combinanten te laten sturen.

Partijen in een Combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere Combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Alle Combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de Diensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever te melden. In beginsel wordt de Raamovereenkomst dan ontbonden.

5.15.2 Beroep op Derden

Indien Inschrijver voor enige Geschiktheidseis, als bedoeld in hoofdstuk 6 (Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden), een beroep moet doen op inbreng van Derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze Derde kan doen. Inschrijver vermeldt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op welke Derden hij een beroep doet.

5.15.3 Onderaanneming

Aanbestedende dienst staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf als Onderaannemer toe. Inschrijver geeft in zijn Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de Diensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst constant blijft.

Opdrachtnemer mag tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst slechts een Onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De in te schakelen Onderaannemer dient in dat geval te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen en er mogen geen Uitsluitingsgronden op de Onderaannemer van toepassing zijn. De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van Opdracht oplevert of kan opleveren.

Let op:

Het is Ondernemers niet toegestaan om meer dan één (1) Inschrijving in te dienen, ongeacht of dit zelfstandig, als Ondernemer of als Combinant plaats vindt. Als meerdere ondernemingen van één (1) concern zich willen inschrijven (zelfstandig of als Combinatie), moeten zij – op verzoek van Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat:

- Zij hun Inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van het concern.
- Zij hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Als zij dit niet eenduidig en naar genoegen van Aanbestedende dienst kunnen aantonen, dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

5.16 Beoordelingsprocedure en verwijzing

Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsprocedure.

6. Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden

Ten aanzien van Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wordt er onderscheidt gemaakt tussen twee (2) wijzen van indienen van bewijsstukken. Bewijsstukken die bij de Inschrijving gevoegd dienen te zijn en bewijsstukken die de Inschrijver op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient op te leveren. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient u bewijsstukken (verklaringen en polisblad(en)) en/of documentatie binnen zeven (7) werkdagen te overleggen.

Als op Inschrijver één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Als Inschrijver niet volledig aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving als ongeldige Inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.

6.1 Uitsluitingsgrond: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor deelname aan deze aanbesteding is het indienen van het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument” (UEA) verplicht. Het UEA is als bijlage 9 toegevoegd.

Inschrijver dient het UEA te downloaden, volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij het betreffende onderdeel Eisen in Tenderd te uploaden (in .pdf formaat).

Door middel van het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver, dat op haar onderneming geen van de gestelde Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en voldoet aan alle gestelde Geschiktheidseisen en Uitvoeringsvoorwaarden zoals gesteld in voorliggende aanbesteding.

Let op:

- Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Inschrijver positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver om te verifiëren of dit klopt;
- Voor een optimaal gebruik en een juist werking van het interactieve pdf-document van het UEA wordt geadviseerd het document direct op te slaan op de computer en niet te openen in een browser. Na het downloaden kan het document via de computer het best geopend worden met Acrobat Reader DC.

6.2 Uitsluitingsgrond: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij zijn UEA, verzoeken een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen. Een GVA is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis verstrekt de GVA namens de minister van Justitie en Veiligheid. Voor meer informatie over het aanvragen van de GVA zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/>.

De te overleggen GVA mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee (2) jaar. De GVA dient aangevraagd te worden bij het Ministerie van Justitie.

Wanneer sprake is van een buitenlandse onderneming, kan, als er in het land waar het bedrijf gevestigd is geen gelijkwaardig formulier bestaat, in plaats van de GVA een verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land worden afgelegd en deze verklaring vervolgens overleggen aan Aanbestedende dienst.

Let op:

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van de gevraagde verklaring enige tijd tot een paar weken kan duren.

Op verzoek overlegt u de gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

6.3 Geschiktheidseis: Beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel een overeenkomstig beroeps- of handelsregister van het land van vestiging van de onderneming. Aan de hand van de Inschrijving in genoemd register onderzoekt Aanbestedende dienst of de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend.

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij zijn UEA, verzoeken een actueel inschrijvingsbewijs in het handelsregister, niet ouder dan zes (6) maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, te overleggen. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan, waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt.

Indien Inschrijver een holding- of moedermaatschappij(en) heeft, dient Inschrijver tevens het inschrijvingsbewijs van deze holding- of moedermaatschappij(en) te overleggen. Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

6.4 Geschiktheidseis: Financieel en economische draagkracht

Met het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver financieel voldoende gezond te zijn om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlenging(en).

Indien de Inschrijver controleplichtig is, geldt dat de meest recente accountantsverklaring geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Inschrijver dient de meest recente jaarrekening en accountantsverklaring te kunnen overleggen.

Indien de Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart Inschrijver door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van haar onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlenging(en), niet in gevaar komt. Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij zijn UEA, verzoeken de hier genoemde bewijsstukken te overleggen. Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

6.5 Geschiktheidseis: Verzekering

Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een adequate verzekering of voorziening voor wettelijke- en/of bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende

de gehele looptijd van de Raamovereenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de Inschrijver in het bezit is van een wettelijke- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en een maximum van 5.000.000 euro per jaar.

Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

De Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, overlegt binnen zeven (7) werkdagen na eerste verzoek van Aanbestedende dienst, een afschrift dan een recent bij Inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één (1) jaar).

6.6 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid

Inschrijver dient aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Aanbestedende dienst heeft hiertoe per perceel de hierna genoemde kerncompetenties gedefinieerd.

Inschrijver dient per voor de in bij het betreffende perceel genoemde kerncompetentie één (1) referentie te overleggen, waarmee hij aantoont te beschikken over de in de kerncompetentie gevraagde ervaring.

Inschrijver dient hiervoor het voor het betreffende perceel bijgevoegde formulier voor opgave van de referentieprojecten (perceel 1: Bijlage 10/ perceel 2: Bijlage 11) volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij het betreffende onderdeel Eisen in Tenderd te uploaden (in .pdf formaat).

Indien een opgegeven referentieproject voldoet aan meer dan één (1) van de gevraagde kerncompetenties, dan is het toegestaan dit referentieproject meerdere keren op te geven. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.

De met de referentieprojecten aan te tonen ervaring dient opgedaan te zijn in de afgelopen drie (3) jaar. De referentieprojecten moeten dan ook gedurende de afgelopen drie (3) jaar door Inschrijver zijn uitgevoerd, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Bij ieder referentieproject vermeldt Inschrijver:

- De publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor de opdracht bestemd was.
- De adres- en contactgegevens en de naam en functie van de referent.

Let op:

Het is Inschrijver niet toegestaan om de naam van de contactpersoon van de referent de naam van eigen medewerkers in te vullen, tenzij uw referentie betrekking heeft op Opdrachtgever.

- De gegevens over het op de kerncompetentie gerichte referentieproject dient gebaseerd te zijn op minimaal de hieronder opgenomen punten:
 - Naam en beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde opdracht.
 - Het bedrag aan omzet van de totale opdracht (excl. BTW).
 - De geleverde diensten;
 - De datum van aanvang- en afronding van het referentieproject.
 - De naam en het adres van eventuele samenwerkingspartner(s)/ Onderaannemer(s), inclusief inhoud en omvang van de werkzaamheden.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het Aanbestedende dienst vrij staat om de door Inschrijver opgegeven referent, zonder tussenkomst van Inschrijver, voor verificatiedoeleinden te benaderen. Ingeval de referentie niet succesvol nagetrokken kan worden of uit de verificatie blijkt

dat het opgegeven referentieproject onjuistheden bevat en niet naar tevredenheid van de referent is verlopen kan besloten worden het referentieproject buiten beschouwing te laten en kan dit leiden tot het terzijde leggen, uitsluiten, van de Inschrijving voor verdere deelname aan de aanbesteding.

6.6.1 Kerncompetentie perceel 1: Eenvoudige Huishoudelijke Ondersteuning

Inschrijver dient aantoonbaar ervaring te hebben met het uitvoeren van diensten ten behoeve van relatief eenvoudige Huishoudelijke Ondersteuning (resultaat: een 'schoon en leefbaar huis') bij mensen thuis die niet meer in staat zijn (een deel) van de huishoudelijke taken uit te voeren, maar nog wel in staat zijn om zelf regie uit te voeren over het huishouden.

Inschrijver heeft dit gedaan gedurende een aaneengesloten periode van twee (2) jaar in opdracht van een gemeente binnen een contract voor Wmo Huishoudelijke Ondersteuning in natura. De dienstverlening is naar tevredenheid uitgevoerd. Gedurende deze periode heeft Inschrijver ondersteuning verleend aan tenminste honderd (100) Cliënten in de betreffende gemeente.

6.6.2 Kerncompetentie perceel 2: Complexe Huishoudelijke Ondersteuning

Inschrijver dient aantoonbaar ervaring te hebben met het uitvoeren van diensten ten behoeve van Huishoudelijke Ondersteuning bij mensen thuis waarbij sprake is van zware en/of complexe problematiek, geen of onvoldoende eigen kracht en er sprake is van geen of sterk verminderde eigen regie over het huishouden als gevolg van bijvoorbeeld verminderde sociale redzaamheid, gedragsproblemen (dwangmatig, manipulatief, verbaal-agressief, zelfbeschadigend, grensoverschrijdend) en/of een psychische stoornis.

Inschrijver heeft dit gedaan gedurende een aaneengesloten periode van twee (2) jaar in opdracht van een gemeente binnen een contract voor Wmo Huishoudelijke Ondersteuning in natura. De dienstverlening is naar tevredenheid uitgevoerd. Gedurende deze periode heeft Inschrijver ondersteuning verleend aan Cliënten in de betreffende gemeente.

6.7 Geschiktheidseis: Kwaliteitsborging

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de borging van de kwaliteit. Opdrachtgever is van mening dat met een zorgvuldig systematische en gedocumenteerde werkwijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt beheerst. En dat geborgd wordt dat producten en diensten voldoen aan de gestelde eisen.

Inschrijver heeft de kwaliteit van zijn onderneming en de door deze onderneming geleverde producten en diensten georganiseerd en bewaakt deze structureel.

Inschrijver dient minimaal te beschikken over een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 voor de zorg (NEN-EN15224) of HKZ of daaraan gelijkwaardig, waarbij sprake is van gelijkwaardige maatregelen om onderhavige Opdracht uit te voeren.

De Inschrijver beschikt over:

- Een geldig NEN-EN-ISO 9001:2015 voor de zorg (NEN – EN15224); of
- HKZ certificering; of
- Een gelijkwaardig kwaliteitsbewakingsregeling die op de Europese normenreeks op dit terrein zijn gebaseerd en die zijn gecertificeerd door conformiteitsbeoordelingsinstanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties; of

- Andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking, indien de Inschrijver die certificaten niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden, mits de Inschrijver bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen.

6.8 Uitvoeringsvoorwaarde: Social Return On Investment (SROI)

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen koppelt Opdrachtgever een sociale doelstelling aan het besteden van haar middelen met het doel mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Dit gebeurt door het creëren van werk-, stageplekken of opleidingsmogelijkheden. Opdrachtnemers leveren op deze manier een bijdrage aan de werkgelegenheid. Doel is ervoor te zorgen dat de investering die Opdrachtgever doet een sociale winst oplevert voor de doelgroep, namelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor onderhavige aanbesteding wordt deze doelstelling vertaald naar de hierna genoemde uitvoeringsvoorwaarde.

Voor Opdrachtnemers waarbij de jaarlijkse omzet inzake deze aanbesteding voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort gezamenlijk een minimale waarde van € 200.000,- heeft, geldt een SROI-eis van 5% van de betreffende omzet. De SROI-eis kan worden ingevuld onder andere door een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld door het bieden van een werkplek, een werkervarings- en/of opleidingsplek of door het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond' (Bijlage 12).

6.9 Uitvoeringsvoorwaarde: Duurzaamheid en milieu

Opdrachtgever vindt duurzaamheid belangrijk en wil, waar mogelijk, een voortrekkersrol vervullen om het goede voorbeeld te geven. Bij elk inkoop- en aanbestedingstraject worden, voor zover mogelijk, duurzaamheidsaspecten meegenomen gerelateerd aan de onderhavige Opdracht.

Opdrachtgever wil na gunning van de Opdracht met Opdrachtnemer in gesprek gaan om te kijken op welke manier de uitvoering van de Opdracht op een meer duurzame wijze kan. Hierbij wordt gedacht aan duurzaamheid in panden die gebruikt worden, bijvoorbeeld door een afname van energieverbruik te realiseren. Voor het vervoer van medewerkers wil Opdrachtgever bespreken hoe dit vervoer kan leiden tot een lagere emissie dan wel emissieloze uitvoering. Van Opdrachtnemer wordt een proactieve rol en een intrinsieke ambitie verwacht om op een duurzamere wijze te werken.

Ook wil Opdrachtgever met Opdrachtnemer in gesprek om te bepalen welke rol Opdrachtnemer kan vervullen bij het inzetten van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.

Zie voor meer informatie:

<https://www.haarlem.nl/doetduurzaam>.

<https://www.zandvoort.nl/producten-en-diensten-op-alfabet/duurzaam-zandvoort>.

6.10 Uitvoeringsvoorwaarde: Wet BIBOB

Aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet BIBOB). De Wet BIBOB beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet BIBOB, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde “criminele” activiteiten faciliteert.

Om een integriteitsbeoordeling te kunnen doen, kan Aanbestedende dienst via het BIBOB-vragenformulier – indien noodzakelijk – extra inlichtingen opvragen. Op verzoek van Aanbestedende dienst dient Inschrijver dit BIBOB-formulier in te vullen en de gevraagde gegevens voor gunning van de Opdracht te overleggen. Bij het niet, niet juist of niet tijdig invullen van dit vragenformulier en/of het niet, niet juist of niet tijdig aanleveren van de gevraagde gegevens kan Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure zonder vergoeding van kosten.

Aanbestedende dienst kan als bedoeld in de Wet BIBOB, aan het landelijk Bureau BIBOB inzake deze overheidsopdracht(en), die zie(t)(n) op een bij Besluit BIBOB aangewezen sector, om advies vragen:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een overheidsopdracht;
- tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst, alvorens al dan niet tot ontbinding over te gaan;
- ten aanzien van een ‘onderaannemer’, alvorens al dan niet toestemming te geven tot contractering.

Het advies dat het landelijke Bureau BIBOB op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft Aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om een overheidsopdracht wel of niet aan een betrokkene te gunnen dan wel een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden, dan wel wel of geen toestemming te verlenen dat een bepaalde ‘ondernemer’ zal worden ingeschakeld. Aanbestedende dienst zal op verzoek nadere informatie omtrent de toepassing van de wet BIBOB verschaffen.

Indien toepassing van de Wet BIBOB de Aanbestedende dienst aanleiding geeft om advies in te winnen bij het bureau BIBOB, kan de gestanddoeningstermijn worden verlengd met een periode van maximaal twaalf (12) weken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ontbinding van de Raamovereenkomst te vorderen indien haar na gunning feiten of omstandigheden, die in relatie staan tot de onderneming of persoon van de wederpartij, bekend worden die, waren deze bekend geweest voor het tijdstip van opdrachtverlening aanleiding hadden gegeven de overheidsopdracht niet te gunnen.

7. Programma van eisen

In het Programma van eisen (Bijlage 2) wordt omschreven welke eisen door Opdrachtgever aan de Diensten worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit, dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan het Programma van eisen.

8. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk staan de gunningscriteria opgegeven welke Opdrachtgever van belang vindt voor de Opdracht. Bij elk gunningcriterium wordt aangegeven wat de bedoeling is en wat van Inschrijver verwacht wordt.

Let op:

- uitsluitend het maximaal aantal pagina's A4, zoals opgegeven bij de gunningscriteria, zal worden beoordeeld. Eventueel extra toegevoegde pagina's en informatie zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.
- Inschrijver dient de uitwerking van de gestelde Gunningscriteria te uploaden bij het gelijkkluidende onderdeel Gunningscriteria in Tendered (in .pdf formaat).

8.1 Gunningscriteria perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis

8.1.1 Gunningscriterium 1: Plan van aanpak

Voor de uitwerking van dit criterium heeft u een maximum van drie (3) pagina's A4, enkelzijdig, met een gangbaar en leesbaar lettertype (zoals Arial en Courier) en minimale lettergrootte 10.

Inschrijver overlegt een Plan van aanpak, waarin aangegeven wordt hoe hij invulling geeft aan de implementatie en de uitvoering van de Opdracht.

Inschrijver beschrijft in het Plan van aanpak in ieder geval de volgende punten:

- a. Hoe u invulling geeft aan de implementatie van de Opdracht, daarbij besteedt u specifiek aandacht aan:
 - De risico's tijdens de implementatiefase en de beheersmaatregelen.
 - Wat u concreet verwacht van Opdrachtgever tijdens de implementatiefase.
 - Op welke wijze u zorgt dat de communicatie met Inwoner en Opdrachtgever efficiënt verloopt.
- b. Hoe u invulling geeft aan de uitvoering van de Opdracht, daarbij besteedt u specifiek aandacht aan:
 - Tijdig en passend aanbod van Huishoudelijke Ondersteuning (hoe wordt de inwoner centraal gesteld?)
 - Hoe u eventuele wachtlijsten en personeelstekorten probeert te voorkomen en omgaat met eventuele wachtlijsten.
 - Continuïteit van dienstverlening (hoe zoveel mogelijk dezelfde Hulp wordt ingezet bij de Inwoner).
 - Signaleren van Inwoners en (indien nodig) warm doorverwijzen.
 - Hoe u omgaat met klachten van Inwoners en Opdrachtgever.
 - Hoe u passende ondersteuning organiseert voor alle Haarlemmers (zoals bijvoorbeeld ook anderstalige Haarlemmers)
 - Hoe u de benodigde kennis van medewerkers op peil houdt tijdens de uitvoering van de Opdracht.
 - Hoe u omgaat met eventuele overmachtssituaties zoals een griepepidemie zowel met betrekking tot de dienstverlening aan Inwoners als de inzet van medewerkers.

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de Opdracht uitvoert, wil de Aanbestedende dienst in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in het Plan van aanpak. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat Aanbestedende dienst over

aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt af van de mate waarin:

- Alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen.
- Duidelijk wordt hoe u de Inwoner centraal stelt in de uitvoering van de Opdracht.
- Het plan van aanpak Aanbestedende dienst positief verrast.

8.1.2 Gunningscriterium 2: Visie en ontwikkelopgaven Huishoudelijke Ondersteuning

Voor de uitwerking van dit criterium heeft u een maximum van drie (3) pagina's A4, enkelzijdig, met een gangbaar en leesbaar lettertype (zoals Arial en Courier) en minimale lettergrootte 10.

Opdrachtgever heeft in hoofdstuk 2.2. haar visie en ontwikkelopgaven voor de Huishoudelijke Ondersteuning weergegeven. Het gaat daarbij de komende jaren om de volgende ontwikkelopgaven:

1. hoe kunnen we in de toekomst alle Inwoners, die niet zonder Huishoudelijke Ondersteuning kunnen, blijven ondersteunen binnen het beschikbare budget?
2. hoe motiveren en stimuleren we Inwoners om zoveel mogelijk huishoudelijke werkzaamheden zelfstandig uit te blijven voeren?

Opdrachtgever vraagt aan Inschrijver op welke wijze Inschrijver bijdraagt aan het realiseren van deze opgaven en wat de visie van Inschrijver is op de Huishoudelijke Ondersteuning.

Daarbij wordt door Inschrijver tenminste aandacht besteedt aan de volgende onderdelen:

- Visie op de Huishoudelijke Ondersteuning en de relatie met de beleidsuitgangspunten van Opdrachtgever zoals weergegeven in hoofdstuk 2.1.
- Beschrijf welke doelen u de komende contractperiode wilt bereiken.
- Beschrijf hoe u de zelfredzaamheid en eigen kracht van Cliënten gaat stimuleren.
- Beschrijf hoe en welke innovaties u denkt te bewerkstelligen.

Aanbestedende dienst wil in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in de uitwerking van het gunningscriterium. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij beantwoording laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

8.1.3 Gunningscriterium 3: Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten

Voor de uitwerking van dit criterium heeft u een maximum van drie (3) pagina's A4, enkelzijdig, met een gangbaar en leesbaar lettertype (zoals Arial en Courier) en minimale lettergrootte 10.

Opdrachtgever heeft op dit moment de Huishoudelijke Ondersteuning ingekocht via maatwerkvoorzieningen bij veertien aanbieders. Het kan zijn dat bestaande aanbieders, naar aanleiding van voorliggende aanbesteding, niet gecontracteerd worden. Ook zal een groot gedeelte van de Inwoners te maken gaan krijgen met de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Zowel de overgang van Inwoners naar een andere aanbieder als naar de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning is een proces wat, gezien de kenmerken van de doelgroep, zorgvuldig ingericht moet worden.

Opdrachtgever vraagt aan Inschrijver om aan te geven:

- Welke rol Opdrachtgever en Opdrachtnemer (gezamenlijk) hebben in de communicatie naar Inwoners en andere partijen.
- Wat randvoorwaarden zijn voor een zorgvuldige overgang naar een nieuwe aanbieder.

- Wat randvoorwaarden zijn voor een zorgvuldige overgang naar een (eventuele) Algemene voorziening.
- Wat risico's en beheersmaatregelen zijn.
- Wat er concreet van Opdrachtgever verwacht wordt om Cliënten zorgvuldig over te laten gaan naar een nieuwe aanbieder of naar een (eventuele) Algemene voorziening.

Aanbestedende dienst wil in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in de uitwerking van het gunningscriterium. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij beantwoording laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

8.2 Gunningscriteria perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus

8.2.1 Gunningscriterium 4: Plan van aanpak

Voor de uitwerking van dit criterium heeft u een maximum van drie (3) pagina's A4, enkelzijdig, met een gangbaar en leesbaar lettertype (zoals Arial en Courier) en minimale lettergrootte 10.

Inschrijver overlegt een Plan van aanpak, waarin aangegeven wordt hoe hij invulling geeft aan de implementatie en de uitvoering van de Opdracht.

Inschrijver beschrijft in het Plan van aanpak in ieder geval de volgende punten:

- a. Hoe u invulling geeft aan de implementatie van de Opdracht, daarbij besteedt u specifiek aandacht aan:
 - De risico's tijdens de implementatiefase en de beheersmaatregelen.
 - Wat u concreet verwacht van Opdrachtgever tijdens de implementatiefase.
 - Op welke wijze u zorgt dat de communicatie met Inwoner, Opdrachtgever en mogelijk betrokken instanties (zoals huisarts, GGZ, welzijnsorganisaties) efficiënt verloopt.
- b. Hoe u invulling geeft aan de uitvoering van de Opdracht, daarbij besteedt u specifiek aandacht aan:
 - Tijdig en passend aanbod van Huishoudelijke Ondersteuning (hoe wordt de inwoner centraal gesteld?)
 - Hoe u eventuele wachtlijsten en personeelstekorten probeert te voorkomen en omgaat met eventuele wachtlijsten.
 - Continuïteit van dienstverlening (hoe zoveel mogelijk dezelfde Hulp wordt ingezet bij de Inwoner).
 - Signaleren van Inwoners en (indien nodig) warm doorverwijzen.
 - Hoe u omgaat met klachten van Inwoners en Opdrachtgever.
 - Hoe u passende ondersteuning organiseert voor alle Haarlemmers (zoals bijvoorbeeld ook anderstalige Haarlemmers)
 - Hoe u de benodigde kennis van medewerkers op peil houdt tijdens de uitvoering van de Opdracht.
 - Hoe u omgaat met eventuele overmachtssituaties zoals een griep epidemie zowel met betrekking tot de dienstverlening aan Inwoners als de inzet van medewerkers.

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de Opdracht uitvoert, wil de Aanbestedende dienst in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in het Plan van aanpak. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt af van de mate waarin:

- Alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen.
- Duidelijk wordt hoe u de Inwoner centraal stelt in de uitvoering van de Opdracht.
- Het plan van aanpak Aanbestedende dienst positief verrast.

8.2.2 Gunningscriterium 5: Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten

Voor de uitwerking van dit criterium heeft u een maximum van drie (3) pagina's A4, enkelzijdig, met een gangbaar en leesbaar lettertype (zoals Arial en Courier) en minimale lettergrootte 10.

Opdrachtgever heeft op dit moment de Huishoudelijke Ondersteuning ingekocht via maatwerkvoorzieningen bij veertien aanbieders. Het kan zijn bestaande aanbieders niet gecontracteerd worden. Ook zal een groot gedeelte van de Inwoners te maken gaan krijgen met de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Zowel de overgang van Inwoners naar een andere aanbieder als naar de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning is een proces wat, gezien de kenmerken van de doelgroep, zorgvuldig ingericht moet worden.

Opdrachtgever vraagt aan Inschrijver om aan te geven:

- Welke rol Opdrachtgever en Opdrachtnemer (gezamenlijk) hebben in de communicatie naar Inwoners en andere partijen.
- Wat randvoorwaarden zijn voor een zorgvuldige overgang naar een nieuwe aanbieder.
- Wat randvoorwaarden zijn voor een zorgvuldige overgang naar een (eventuele) Algemene voorziening.
- Wat risico's en beheersmaatregelen zijn.
- Wat er concreet van Opdrachtgever verwacht wordt om Cliënten zorgvuldig over te laten gaan naar een nieuwe aanbieder of naar een (eventuele) Algemene voorziening.

Aanbestedende dienst wil in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in de uitwerking van het gunningscriterium. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij beantwoording laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

8.2.3 Gunningscriterium 6: Samenwerking en ervaringen doelgroep

Voor de uitwerking van dit criterium heeft u een maximum van drie (3) pagina's A4, enkelzijdig, met een gangbaar en leesbaar lettertype (zoals Arial en Courier) en minimale lettergrootte 10.

De Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus richt zich op Inwoners die vanwege zware en/of complexe problematiek niet of onvoldoende in staat zijn op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk, een schoon en leefbaar huis te realiseren. Er is geen of sterk verminderde eigen regie over het huishouden als gevolg van bijvoorbeeld verminderde sociale redzaamheid, gedragsproblemen (dwangmatig, manipulatief, verbaal-agressief, zelfbeschadigend, grensoverschrijdend) en/of een psychische stoornis. Er kan sprake zijn van een vervuilde situatie of overlast.

Het gaat hierbij om een groep inwoners waarbij sprake is van (zeer) complexe problematiek. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat het in te zetten personeel om kan gaan met de problematiek van de doelgroep. Opdrachtgever vraagt van Inschrijver:

- Welke competenties en vaardigheden medewerkers nodig hebben zodat zij om kunnen gaan met de doelgroep.
- Op welke wijze Inschrijver borgt dat de door haar in te zetten medewerkers beschikken over voldoende kennis en ervaring en hoe deze kennis en ervaring up-to-date gehouden worden.

- Welke partners belangrijk zijn in de samenwerking rond deze Cliënten en hoe u samenwerkt met deze partijen.
- Een beschrijving van een casus waaruit blijkt dat Inschrijver ervaring heeft met de doelgroep daarbij wordt ingegaan op:
 - Een schets van de situatie van de inwoner
 - Hoe u passende ondersteuning heeft geleverd aan de Cliënt en welke resultaten u heeft bereikt.

Aanbestedende dienst wil in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in de uitwerking van het gunningscriterium. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij beantwoording laat de Aanbestedende dienst over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Aanbestedende dienst beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

9. Beoordelingsprocedure

9.1 Beoordelingsprocedure

Na het openen van de Inschrijvingen en voor de inhoudelijk beoordeling van de Inschrijving vindt eerst controle plaats of de Inschrijving volledig is en of deze is ingediend conform de voorgeschreven wijze en proces- en procedurevoorschriften.

Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt Aanbestedende dienst of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dit niet mogelijk is, besluit Aanbestedende dienst de Inschrijving terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. Indien de Inschrijving onder voorwaarden is gedaan, zal Aanbestedende dienst deze Inschrijving terzijde leggen en niet verder in de beoordeling meenemen.

Vervolgens vindt beoordeling van de Inschrijvingen plaats volgens de hierna genoemde fasen.

Alle door Inschrijver gegeven informatie kan door Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting. Inschrijver dient bewijsstukken op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst binnen zeven (7) werkdagen te verstrekken.

Fase 1: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de door Inschrijver ingediende informatie en het ondertekende UEA wordt er getoetst of op de Inschrijver geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen, die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, voldoet. Elke Inschrijver, op wie op basis van het in het UEA vermelde één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien een Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meer Geschiktheidseisen wordt zijn Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

Fase 2: Controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

In deze fase wordt, aan de hand van de door Inschrijvers ingediende stukken, beoordeeld of de Inschrijvingen onvoorwaardelijk aan alle eisen (zoals gesteld in het Programma van eisen) voldoen. Alleen Inschrijvingen, die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de eisen, voldoen. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen dan wel waar bij één (1) of meer eisen de gevraagde toelichting ontbreekt, worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

Fase 3: Beoordeling van de gunningscriteria

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch meest Voordelige Inschrijving (EMVI).

De Inschrijvingen worden beoordeeld op het gunningcriterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (BPKV). Waarbij Kwaliteit 100% meeweegt en Prijs 0%.

De beoordeling van kwaliteit geschiedt via de in hoofdstuk 9.2 (Beoordeling Kwaliteit) opgenomen tabel 5.

In hoofdstuk 8 (Gunningscriteria) staat uitgewerkt wat van Inschrijver wordt verwacht ten aanzien van kwaliteit.

Fase 4: Totaalbeoordeling

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie per perceel tot een rangorde van de Inschrijvingen.

Voor gunning van de Opdracht komen in aanmerking ;

- in Perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis) de maximaal zeven (7) Inschrijvers met de beste totaalscore in rangorde, afgerond op twee (2) decimalen;
- in Perceel 2 (Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus) de maximaal vijf (5) Inschrijvers met de beste totaalscore in rangorde, afgerond op twee (2) decimalen.

Gelijke score:

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijke totaalscore eindigen, waardoor meerdere Inschrijvers in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht van het betreffende perceel.

Indien partijen in perceel 1 (Huishoudelijke Ondersteuning Basis) gelijk eindigen geeft het totaal aantal punten op gunningscriterium 2. 'Visie en ontwikkelopgaven' de doorslag.

Indien partijen in perceel 2 (Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus) gelijk eindigen geeft het totaal aantal punten op gunningscriterium 5. 'Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten' de doorslag.

Indien partijen dan nog gelijk eindigen zal door middel van loting worden vastgesteld aan welke partij de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door Aanbestedende dienst onder toezicht ook van de partijen die gelijk zijn geëindigd.

De hierboven geschetste situatie zal in beginsel alleen van toepassing zijn in geval meerdere partijen in aanmerking komen voor respectievelijk de zevende plek in Perceel 1 en de vijfde plek in Perceel 2.

Fase 5: Gunning

Na de totaalbeoordeling zal de Aanbestedende dienst aan alle Inschrijvers, door middel van een gunningsvoornemen, elektronisch mededelen aan welke Inschrijver(s) Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen het gunningsvoornemen dienen binnen 20 kalenderdagen na verzending van het gunningsvoornemen een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Aanbestedende dienst niet tijdig bereikt, wordt Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding via Tendersnet te versturen.

Fase 6: Verificatie en afsluiten Raamovereenkomst

Aanbestedende dienst stelt, ter voorbereiding op de verificatie, vast op welke punten de Inschrijvingen van de winnaars geverifieerd moeten worden c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijvers moeten overleggen/uitleggen. Tevens worden de vragen, die nog opheldering behoeven, voorgelegd en besproken tijdens eventuele verificatiebespreking(en).

Blijkt tijdens een eventuele verificatiebespreking(en) met de Inschrijver, dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Raamovereenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1 of 2, maar dat dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden een herbeoordeling conform de procedure vanaf fase 3 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn afgevallen in fase 1 of 2), waarbij de alsnog ongeldig verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 3 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen, die na herbeoordeling van fase 1 en 2 nog geldig blijken.
- Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopige winnaar(s) blijkt, dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Aanbestedende dienst verlangt te controle van de Geschiktheidseisen, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure vanaf fase 3 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.
- In geval van het afvallen van een Inschrijver(s) wegens andere redenen dan ongeldigheid, zal een bespreking met de eerstvolgende Inschrijver met de hoogste score op het nader criterium Kwaliteit na de geëindigde Inschrijver belegd worden.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Aanbestedende dienst uit om te beslissen de gehele aanbestedingsprocedure te stoppen.

Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

9.2 Beoordeling Kwaliteit

In fase 3 (beoordeling gunningscriteria) van de beoordeling worden de antwoorden op de gunningscriteria door de beoordelingscommissie beoordeeld op Kwaliteit.

Om de Kwaliteit van de Inschrijving te beoordelen dient Inschrijver de in hoofdstuk 8 (Gunningscriteria) per perceel benoemde criteria uit te werken.

Inschrijver dient elk genoemd criterium uit te werken op de wijze zoals vermeld bij het desbetreffende criterium en in overeenstemming met het betreffende perceel.

In de tabel 5 staan per perceel de gunningscriteria, inclusief het maximaal aantal te behalen punten.

Tabel 5 Gunningscriteria

Gunningscriteria perceel 1: Huishoudelijke Ondersteuning Basis	
Gunningscriterium	Maximaal aantal te behalen punten
1. Plan van aanpak	30
2. Visie en ontwikkelopgaven Huishoudelijke Ondersteuning	40
3. Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten	30
Totaal	100
Gunningscriteria perceel 2: Huishoudelijke Ondersteuning Maatwerk Plus	
Gunningscriterium	Maximaal aantal te behalen punten
4. Plan van aanpak	30
5. Zorgvuldige overgang bestaande Cliënten	40
6. Samenwerking en ervaringen doelgroep	30
Totaal	100

Voor de beoordeling van de Kwaliteit heeft Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld. Ieder lid van de beoordelingscommissie heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk criterium eerst door ieder lid van de

beoordelingscommissie afzonderlijk beoordeeld. In een gezamenlijk overleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend.

Per criterium wordt voor de mate waarin de Inschrijving aan het criterium voldoet, een score tussen 0 en 10 toegekend, volgens onderstaande schaalverdeling (0,2,4,6,8,10). Tussenvallende scores worden niet toegekend.

Per nader criterium wordt door het beoordelingsteam een cijfer toegekend, zie tabel 6.

Tabel 6: Scoretabel gunningscriteria

Score	Oordeel	Omschrijving	Maximum aantal van de punten
10	Uitstekend	Beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoefte en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van een uitstekend inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Dit uit zich onder meer doordat uit de beantwoording blijkt dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium en hieruit een goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever blijkt. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.	100%
8	Goed	Beantwoording voldoet aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoefte en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Beantwoording is concreet en realistisch.	80%
6	Voldoende	Beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. Beantwoording is in voldoende mate concreet en/of realistisch.	60%
4	Matig	Beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts deels aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. Beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.	40%
2	Onvoldoende	Beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever, of beantwoording is niet concreet en/of realistisch.	20%
0	Slecht	Geen inhoudelijke beantwoording.	0%

Knock-out

Om in aanmerking te komen voor verdere beoordeling dient elk uit te werken criterium een minimale score van 4 (matig) toegekend te hebben gekregen. Als op een criterium lager dan de hier opgegeven minimale score is toegekend, valt de Inschrijving af. Inschrijver is dan uitgesloten van verdere deelname aan het beoordelingsproces.

9.3 Beoordeling Prijs

Opdrachtgever heeft de tarieven vastgesteld aan de hand van een uitgebreide set aan parameters, zoals gemiddelde productiviteit, vigerende Cao's, inschalingen en periodieken, vakantiedagen en onregelmatigheidstoelagen, kosten voor opleiding, reiskosten, kwaliteit en innovatie, overhead en risico's.

Inschrijvers conformeren zich aan de door Opdrachtgever in hoofdstuk 3.5 (Tariefstelling) opgenomen en voor de Diensten vastgestelde tarieven en de in het Programma van eisen (Bijlage 2) opgenomen eisen met betrekking tot administratie, facturatie en verantwoording, inclusief indexatiesystematiek.

9.4 Beoordelingscommissie

Voor het beoordelen van het onderdeel "Kwaliteit" heeft Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie, bestaande uit minimaal drie (3) personen, samengesteld. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers, disciplines en/of functies, van diverse geledingen van Opdrachtgever vanuit de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning.

De Aanbestedende dienst kan leden van de beoordelingscommissie wijzigen of laten vervangen. De beoordelingscommissie zal begeleidt worden door een inkoopadviseur.

Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie om informatie te krijgen (in welke vorm dan ook).

10. Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad.

- Bijlage 1: Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten
- Bijlage 2: Programma van eisen
- Bijlage 3: Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning
- Bijlage 4: Opbouw reëel tarief
- Bijlage 5: Berekening reëel uurtarief
- Bijlage 6: Concept Raamovereenkomst
- Bijlage 7: Conformiteitenverklaring Perceel 1
- Bijlage 8: Conformiteitenverklaring Perceel 1
- Bijlage 9: UEA Huishoudelijke Ondersteuning
- Bijlage 10: Opgave referentieproject Perceel 1
- Bijlage 11: Opgave referentieproject Perceel 2
- Bijlage 12: SROI Protocol Regio Zuid Kennemerland en IJmond 2020

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl