

Programmabeschrijving

Huishoudelijke hulp 2023

TenderNed kenmerk: 367847



Inhoud

0. Definities	3
1. Algemeen.....	7
1.1 Inleiding.....	7
1.2 De procedure.....	7
1.3 De planning	7
1.4 Voorbehouden.....	8
2. Informatie over de opdracht.....	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 Het beleid van de gemeente Amersfoort.....	9
2.3 Scope.....	9
2.4 Producten en omschrijvingen.....	10
2.5 Uitvoering.....	10
2.6 Resultaatbekostiging	12
2.7 Contracttijd en looptijd	14
2.8 Eisen met betrekking tot administratieve richtlijnen.....	14
2.9 Eisen met betrekking tot her-indicaties	15
2.10 Eisen met betrekking tot inzicht in beschikbaarheid.....	16
2.11 Eisen met betrekking tot "Amersfoort Inclusieve Stad"	17
2.12 Uitvoeringseis Sociaal Return.....	19
2.13 Eisen met betrekking tot Duurzaamheid.....	21
3 Eisen aan de inschrijver ten behoeve van de uitvoering van de opdracht	22
3.1 Eisen inschrijver.....	22
3.2 Eisen ten aanzien van de kwaliteit van de medewerkers van de Inschrijver.....	22
3.3 Eisen ten aanzien van continuïteit van de hulp.....	22
3.4 Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging tijdens de looptijd van de overeenkomst.....	23
3.5 Eisen ten aanzien van de klachtenprocedure opdrachtnemer	24
3.6 Eisen met betrekking tot BerA	24
3.7 Integriteit	24
4 Informatie over de aanbestedingsprocedure.....	25
4.1 Geschiktheidseisen voor inschrijving.....	25
4.2 Onjuistheden of onduidelijkheden	25
4.3 Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden	25
4.4 Wijze van Inschrijven.....	25
4.5 Samenwerkingsverbanden.....	25
4.6 Beroep op derde met betrekking tot de technische of beroepsbekwaamheid	26
4.7 Beroep op derde m.b.t. financiële en economische draagkracht.....	26
4.8 Eenmaal aanmelden	26
4.9 Uitgangspunten en voorbehouden bij de procedure	27
4.10 Basiserkenning regio Amersfoort.....	27
4.11 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	28
4.12 Aanpassingen in het budget.....	28
4.13 Vertrouwelijkheid.....	28
4.14 Mededinging	29
4.15 Klachtenregeling	29

4.16	<i>Bezwaren</i>	29
4.17	<i>Gestandsdoeningstermijn</i>	29
4.18	<i>Gunning</i>	30
Bijlagen		31

0. Definities

Begrippen worden in dit document niet met een hoofdletter geschreven. Daar waar het enkelvoud is geschreven, wordt ook het meervoud bedoeld en vice versa.

Aanbestedingsdocumenten	De selectieleidraad en gunningsleidraad inclusief hun bijlagen tezamen met de nota('s) van inlichtingen.
Aanbestedingswet, ook wel Aw 2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 313, zoals laatstelijk gewijzigd op 15 december 2021, Stb. 2021, 627.
Opdrachtnemer	Uitvoerende partij/ Opdrachtnemer voor huishoudelijke hulp die inschrijft op de aanbesteding
Accountmanagement	Het monitoren van de uitvoering van de afspraken en het inspelen op de ontwikkelingen volgens plan, do, check, act en het bewaken van de naleving van de contractafspraken en het acteren op ontwikkelingen en risico's, in samenhang met de opgave die gemeenten te realiseren hebben.
Algemene voorziening	Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.
Berichtenverkeer	Het berichtenverkeer is een set aan gestandaardiseerde digitale berichten die elkaar op een logische wijze opvolgen en waarmee gemeenten en opdrachtnemers met elkaar communiceren over trajecten van specialistische hulp en ondersteuning op basis van landelijke afspraken over gegevensuitwisseling.
Beschikking	Het besluit van de gemeenten over de hulpvraag van een inwoner waarmee toegang tot aanvullende specialistische hulp en ondersteuning wordt geboden.
Beschikbaarheidsmonitor	Maandelijks aan te leveren overzicht van de beschikbare capaciteit (ingang medio 2023)
Bijlage	Document dat ter ondersteuning, toelichting of kennisgeving aan de leidraad is toegevoegd en integraal deel uitmaakt van de leidraad.
Calamiteit	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid
Cliënt	Een inwoner die in het kader van de Wmo 2015 of Jeugdwet onder verantwoordelijkheid valt van één van de deelnemende gemeenten. Met cliënt wordt ook jeugdige bedoeld.
Cliënttevredenheid	De mate waarin de cliënt tevreden is over het behaalde resultaat van geleverde hulp en ondersteuning.
Contactduur	De tijd die daadwerkelijk aan huishoudelijke hulp 'achter de deur bij de cliënt' is besteed.
Contractpartner	Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, de opdrachtnemer.
Cultuursensitief werken	Cultuursensitief werken betekent dat men zich als professional bewust is van de effecten die (eigen) de eigen achtergronden (zoals cultuur, taal, religie of

	levensbeschouwing) hebben op het alledaagse leven van mensen en daar rekening mee houdt in het contact die er zijn met anderen.
Diversiteitsbeleid	De organisatie heeft beleid dat erop gericht is, een afspiegeling te zijn van de samenleving en/of doelgroepen die zij bedient, en open te staan voor de verschillende waarden en overtuigingen die werknemers met verschillende achtergronden meebrengen en inbrengen.
Eigen bijdrage	De door het CAK te innen landelijke vastgestelde bijdrage op basis van het abonnementstarief
Ervaringsdeskundige	Een persoon die ervaring heeft als cliënt of familielid, in staat is tot reflectie en een cursus/opleiding heeft gevolgd om ervaringsdeskundige te zijn.
Ervaringswijzer	Een webapplicatie ontwikkeld om kort-cyclisch cliëntervaringsonderzoek uit te voeren met een vragenlijst via mail, sms of een fysieke servicezuil/tablet.
Functie	Het type hulp en ondersteuningsaanbod dat geleverd is door de contractpartner op basis van de functielijst.
Gebruikelijke hulp	Gebruikelijke hulp is gedefinieerd als hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten (art.1.1.1, eerste lid van de wet). Bij het indiceren wordt rekening gehouden met de individuele omstandigheden. Indien nodig zal het college gebruik maken van zijn bevoegdheid zoals bedoeld in art. 4:84 van de algemene wet bestuursrecht.
Geschiktheidseis	Een minimale eis waaraan een gegadigde moet voldoen om in aanmerking te komen voor selectie en deelname aan de gunningsfase.
Geselecteerde gegadigde	Een gegadigde die geselecteerd is voor de gunningsfase.
Gestructureerd_huishouden	Doel is dat de cliënt kan participeren en zo veel mogelijk zelfredzaam is. Daarbij moet de huishouding geen obstakel zijn. Er kan goed geleefd worden, het vormt een basis, waar de cliënt mensen kan ontvangen en van waaruit de cliënt kan participeren in de samenleving.
Hoofdaannemer	De opdrachtnemer die zich inschrijft als hoofdaannemer in het geval dat de opdracht in samenwerking met onderaannemers wordt uitgevoerd. Alle administratieve processen verlopen via de hoofdaannemer.
Huishoudelijke hulp	Hulp en ondersteuning aan cliënten geboden op basis van de overeenkomst.
Inschrijver	De rechtspersoon die een Inschrijving doet op deze aanbesteding
Inclusief	Open voor iedereen en zorgen dat iedereen, ongeacht de verschillende achtergronden, gelijkwaardig meetelt en meedoet en de hulp ondersteuning krijgt waar deze nodig is, het liefst in de eigen omgeving. Achtergrond kan betrekking hebben op uiteenlopende zaken als afkomst, religie, levensbeschouwing, sekse, geaardheid, eigen genderidentiteit, fysieke en/of verstandelijke beperking, en/of leeftijd.
Klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een organisatie dan wel een personeelslid daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid

	jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen. Klachten dienen in eerste instantie bij leverende organisatie te worden neergelegd
Leefeenheid	Onder een leefeenheid worden alle bewoners verstaan die gemeenschappelijke een woning bewonen omdat zij gezamenlijk een huishouden voeren. Onder een huisgenoot wordt iedere persoon verstaan die tot de leefeenheid van de cliënt behoort. Alleen bij een commerciële huurders- of kostgangersrelatie worden volwassen huisgenoten geacht geen deel uit te maken van de leefeenheid.
Wijkteam	Een team van professionals dat advies en ondersteuning biedt op het gebied van de jeugdhulp en de Wmo en optreedt als een verwijzer naar maatwerkvoorzieningen voor aanvullende hulp of ondersteuning of richting voorzieningen in de sociale basis en de inwoner ondersteunt om zijn eigen kracht te vergroten en of in te zetten.
Maatwerkvoorziening	Een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een cliënt of gezin afgestemd geheel van hulp en ondersteuning zoals bedoeld in de Wmo 2015.
Materiële controle	Een onderzoek waarbij het college of een door het college aangewezen persoon nagaat of de gedeclareerde prestatie is geleverd en of die prestatie aansluit bij een door of namens het college afgegeven beschikking, inhoudende dat recht bestaat op hulp en ondersteuning.
Normaliseren	Een transformatiedoel gericht op het tegengaan van onnodig problematiseren en etiketteren door problemen in het leven van inwoners zoveel mogelijk met eigen kracht of met hulp uit het eigen netwerk zo gewoon mogelijk op te lossen of hanteerbaar te maken.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de vragen en de antwoorden op gestelde vragen van gegadigden zijn opgenomen.
Onderaannemer	De rechtspersoon of natuurlijke persoon die door de hoofdaannemer wordt gecontracteerd ter uitvoering van de opdracht van de gemeente Amersfoort in geval van gunning.
Ondersteuningsplan	Het plan wat de opdrachtnemer samen met de cliënt opstelt naar aanleiding van het plan van aanpak met de te behalen doelen van de wijkteams waarin is gebleken dat een maatwerkvoorziening voor aanvullende taken in het huishouden noodzakelijk is. In dit plan worden de geïndiceerde taken aangevuld met frequentie en tijd.
Opdrachtgever	De aanbestedende dienst: gemeente Amersfoort (gevestigd aan de Stadhuisplein 1 te Amersfoort) die door de gemeenten gemandateerd en gemachtigd is voor het uitvoeren van de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst gedurende de looptijd hiervan.
Opdrachtnemer	De opdrachtnemer met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat.
Professional	Een medewerker van een opdrachtnemer die hulp en ondersteuning verleent aan een cliënt/jeugdige.
(Raam)overeenkomst	De overeenkomst tussen de gemeente Amersfoort en Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden en uitgangspunten inzake te gunnen opdrachten vast te leggen.

Resultaten	De daadwerkelijk bereikte uitkomsten voor de cliënt van inzet van hulp en ondersteuning.
Sociale basis	Het geheel van organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving.
Toewijzing	Beschikking van het wijkteam.
Transformatie	Een fundamentele verandering van het zorglandschap met een verschuiving van meer inzet in het voorliggende veld en waar nodig aanvullende specialistische hulp en ondersteuning om zo gezamenlijk te werken aan de maatschappelijke opgaven.
Uitval	Het door de cliënt voortijdig beëindigen van de hulp en/of ondersteuning.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De eigen verklaring zoals bedoeld in de artikel 2.84 Aw 2012. Met het document legt de gegadigde verklaringen af over zijn hoedanigheid en capaciteiten.
Stichting wijkteams Amersfoort	De wijkteams van de stichting Wijkteams Amersfoort zijn is in het kader van deze aanbesteding verantwoordelijk voor de toeleiding naar de voorziening voor huishoudelijke hulp.
Wlz	Wet langdurige zorg, indicaties worden gesteld door CIZ
ZIN	Zorg in Natura

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Dit is het aanbestedingsdocument voor het contracteren van opdrachtnemers voor de levering van huishoudelijke hulp voor de gemeente Amersfoort. Aanleiding van deze aanbesteding is het aflopen van de huidige Raamovereenkomsten op 31 december 2022. De gemeente Amersfoort sluit raamovereenkomsten af voor de periode van twee jaar met een optie om vier keer met één jaar te verlengen, met alle inschrijvers, die voldoen aan de in dit document gestelde criteria, eisen voorwaarden en gevraagde documenten .

De gemeente, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer N.W. Kamphorst, gemeentesecretaris gemeente Amersfoort, handelende krachtens de mandaatbesluiten en volmachtsbesluiten van het college van burgemeester en wethouders.

Het college van B&W van de gemeente Amersfoort heeft op 05 juli 2022 formeel besloten om deze opdracht te publiceren. Het college van de gemeente Amersfoort beslist uiteindelijk ook over de gunning, en behoudt zich het recht voor om de aanbesteding in te trekken als daar aanleiding voor zou zijn.

1.2 De procedure

Deze Europese aanbesteding vindt plaats onder het verlicht regime Sociale en andere specifieke diensten conform de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Binnen het aanbesteden van diensten onder het verlichte regime en andere specifieke diensten, zijn de aanbesteding technische voorschriften minimaal. De belangrijkste verplichtingen die voor deze diensten zijn opgenomen in de aanbestedingswetgeving zijn de Europese (voor)aankondiging van de opdracht en de Europese publicatie van de resultaten van de procedure na gunning. Daarnaast gelden de algemene aanbestedingsbeginselen (non- discriminatie, proportionaliteit, objectiviteit en transparantie).

1.3 De planning

Belangrijke momenten die met deze aanbesteding verband houden, zijn in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om, indien nodig, wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

Stadium aanbestedingsproces	Einddatum	Tijd
Verzending aankondiging	6 juli 2022	
Deadline indiening vragen	22 augustus 2022	
Deadline publicatie Nota van Inlichtingen	8 september 2022	
Uiterste datum ontvangst inschrijvingen	20 september 2022	12:00
Bekendmaking (voorlopige) gunningbeslissing	29 september 2022	
Bekendmaking (definitieve) gunningbeslissing	16 november 2022	
Ingangsdatum overeenkomst(en)	1 januari 2023	

Schema 1 Planning aanbestedingsproces

1.4 Voorbehouden

Gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tot enige schadevergoedingsplicht gehouden te zijn:

- de inkoopprocedure tussentijds, tijdelijk of definitief, om redenen die voor gemeente overtuigend zijn, geheel of gedeeltelijk aan te passen of op te schorten. Hieronder verstaat Opdrachtgever mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen, gerechtelijke uitspraken of interne en externe budgettaire kaders;
- de inkoopprocedure gedeeltelijk te stoppen en het overige deel voort te zetten;
- wijzigingen aan te brengen in de inkoopprocedure of in de aard en de omvang van het aanbod dat gemeente inkoop;
- besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens voorbereiding van dit document bij gemeente niet bekend waren of die gemeente niet kon voorzien;
- de tijdsplanning te wijzigen.
- Wijzigingen door te voeren ten gevolge van het wetsvoorstel resultaatgericht beschikken welke op dit moment voor advies is aangeboden aan de Raad van State.

2. Informatie over de opdracht

2.1 Inleiding

In dit document staat beschreven hoe en onder welke voorwaarden de gemeente Amersfoort de huishoudelijke hulp wil inkopen voor de komende jaren. Wij streven daarbij naar continuïteit, zowel cliënten als voor opdrachtnemers.

Tegelijkertijd zien we ook dat het sociaal domein in beweging blijft. Er zijn wettelijke, financiële en politieke ontwikkelingen: wettelijke ontwikkelingen op het gebied van resultaatgericht financieren, financiële ontwikkelingen met betrekking tot het abonnementstarief en politieke ontwikkelingen met betrekking tot de toekomstvisie op de Wmo.

Wij houden rekening met deze ontwikkelingen door in deze aanbesteding de mogelijkheid in te bouwen om vier keer met een jaar de overeenkomsten te verlengen. Het biedt zowel ons opdrachtgever, als de potentiële opdrachtnemer, enerzijds continuïteit en anderzijds ruimte om in te spelen op de gevolgen en impact van deze ontwikkelingen.

2.2 Het beleid van de gemeente Amersfoort.

Huishoudelijke hulp zien wij als een belangrijke voorziening waarmee we mensen zo lang mogelijk verantwoord thuis kunnen laten wonen waarbij ook een signalerende functie steeds belangrijker wordt. Mensen die problemen ervaren, geven zelf aan wat zij belangrijk vinden, wat zij willen veranderen en wie hen daarbij kan helpen. Bij het bieden van huishoudelijke hulp is het gedachtengoed van Positieve Gezondheid het uitgangspunt. Alle aspecten in iemands leven spelen een rol als het gaat om gezondheid. We hebben oog voor wat iemand wél kan of kan leren, in plaats van wat iemand niet kan.

Het basisuitgangspunt is dat in Amersfoort iedere cliënt de huishoudelijke hulp krijgt die hij/zij nodig heeft en waarvoor geen voorliggende of algemeen gebruikelijke voorzieningen voor kunnen worden ingezet.

2.3 Scope

A. Proces

De reden van deze aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomsten per 31 december 2022. Deze aanbesteding richt zich specifiek op het contracteren van opdrachtnemers van huishoudelijke hulp met ingang van 1 januari 2023 voor de levering van huishoudelijke hulp in de gemeente Amersfoort.

B. Inhoud

Huishoudelijke hulp behoudt, of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een inwoner, opdat deze zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven wonen.

Huishoudelijke hulp wordt alleen ingezet als een inwoner over onvoldoende eigen kracht beschikt, het sociale netwerk onvoldoende in staat is om te ondersteunen en als er geen passende algemene voorziening aanwezig is.

C. Uitvoering

De te behalen resultaten en taken worden door het wijkteam vastgelegd en door de opdrachtnemers uitgevoerd na opstelling van een ondersteuningsplan waarin duur en frequentie worden vastgelegd; De productstructuur is beperkt tot twee producten (HH1 en HH2) welke door het wijkteam worden geïndiceerd voor een vastgestelde periode.

Klanten bepalen in overleg met het wijkteam bij welke van de gecontracteerde opdrachtnemers zij huishoudelijke hulp willen afnemen; er is geen sprake van een omzet- of afnamegarantie voor opdrachtnemers.

2.4 Producten en omschrijvingen

De producten die met een indicatie vanuit de gemeente Amersfoort kunnen worden geleverd zijn:

HH1	Huishoudelijke Hulp 1	Huishoudelijke hulp resulterend in een schoon en leefbaar huis zoals omschreven in, de tijdens de afgegeven indicatie, lopende verordening en beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning van de gemeente Amersfoort.
HH2	Huishoudelijke Hulp 2	Op dit moment wordt HH2 met name ingezet voor mensen die zelf geen of beperkt regie kunnen voeren bij het uitvoeren van de huishoudelijke hulp. De mogelijkheid op HH2 wordt uitgebreid voor o.a. de volgende situaties: <ul style="list-style-type: none">- De cliënt kan wel zelf de regie voeren, maar de fysieke beperkingen van de cliënt zijn dusdanig dat het niet overnemen van bepaalde huishoudelijke taken zou leiden tot het verlies van zelfstandig kunnen wonen.- De cliënt moet tijdelijk extra worden ondersteund voor het op orde brengen van de woon- en leefomgeving, zodat aansluitend kan worden volstaan met HH1.- Een cliënt in een terminale fase van zijn leven.

Voor het vaststellen van de taken wordt gebruik gemaakt van de HHM-normenkader waarbij op jaarbasis en naar rato voor HH1 108 uur en voor HH2 130 uur kan worden geïndiceerd. (zie bijlage 2)

Dit normenkader is een hulpmiddel om te komen tot de juiste afweging voor een van beide producten en wordt niet ingezet voor het vaststellen van toewijzing van gespecificeerde uren.

De indicaties worden afgegeven in stuks per maand. Dit resulteert in een toekenning van 1/12 per maand van het budget wat staat voor een jaarindicatie.

Door inschrijving op deze aanbesteding verklaart inschrijver beide producten te leveren gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

2.5 Uitvoering

2.5.1 Melding

De inwoner meldt zich aan bij het toegangsteam sociaal domein (TSD) van de gemeente Amersfoort.

Bij een verlenging wordt de inwoner direct met het betreffende wijkteam in contact gebracht.

Bij een nieuwe hulpvraag wordt er met inwoner gesproken over eventueel voorliggende mogelijkheden alvorens deze wordt doorgeleid naar de wijkteams.

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

1. Criteria met betrekking tot "gebruikelijke hulp" van de leefeenheid
2. Algemene voorzieningen
3. Verwachtingen ten aanzien van inzet van hulp bij huishouden vanuit de Wmo.

Bij een eenvoudige hulpvraag voor huishoudelijke hulp vindt er directe doorgeleiding naar het team dat in eerste instantie alle aanvragen huishoudelijke hulp en dagbesteding onderzoekt en afhandelt. Als het een meervoudige vraag betreft waar mogelijk naast huishoudelijke hulp ook andere vormen van ondersteuning moeten worden ingezet vindt doorgeleiding plaats naar het wijkteam behorende bij het postcodegebied van de inwoner.

2.5.2 Indicatiestelling

Het wijkteam is verantwoordelijk voor het beoordelen van de vraag en vaststellen van de meest passende oplossing. Na zorgvuldig onderzoek van het wijkteam (waarbij ook breder wordt gekeken dan de initiële hulpvraag) wordt er een **Plan van Aanpak (hierna PvA)** opgesteld.

In het PvA worden de resultaten opgenomen die de inwoner wil behalen, waarbij er oog is voor wat de inwoner (eventueel) in aangepaste vorm zelf nog kan en welke taken er kunnen worden opgelost door inzet van algemene voorzieningen en welke rol de omgeving hierin kan spelen. Als dit onvoldoende oplossing biedt, wordt beschreven voor welke taken er aanvullende huishoudelijke hulp moet worden geleverd.

De inwoner ontvangt het verslag en PvA van het wijkteam waarin is opgenomen welke huishoudelijke hulp wordt geboden en welke taken eventueel worden overgenomen en/of aangeleerd door andere aanvullende ondersteuning.

Het wijkteam stuurt een overdrachtsformulier naar de opdrachtnemer waarin de taken worden opgenomen die vallen onder de beschikking.

Dit overdrachtsformulier wordt via zorgmail of de daarvoor specifiek beschikbare uitwisselsite naar de opdrachtnemer verzonden.

Tegelijkertijd wordt er een toewijzingsbericht naar de zorgadministratie verstuurd die zorgt voor de doorgeleiding van dit bericht (iWmo 301) naar de gekozen opdrachtnemer.

2.5.3 Levering huishoudelijke hulp

De daadwerkelijke levering van diensten vindt plaats na doorgeleiding vanuit de wijkteams op basis van het plan van aanpak.

De opdrachtnemer van huishoudelijke hulp stelt **na** ontvangst van het toewijzingsbericht (301) in overleg met de inwoner (op basis van een overdracht van taken van het wijkteam) een ondersteuningsplan op, waar nader in wordt gegaan op de vastgestelde taken en frequentie en tijdsduur worden gespecificeerd. Dit plan moet door inwoner en opdrachtnemer worden ondertekend en is integraal onderdeel van de door de gemeente afgegeven beschikking. Op basis van dit plan gaat de huishoudelijke hulp aan de slag. Het wijkteam kan namens de gemeente dit plan op ieder gewenst moment opvragen voor o.a. kwaliteitsdoeleinden.

2.5.4 Declaraties

De opdrachtnemer declareert vanaf 1 januari 2023 aan de gemeente Amersfoort per maand in stuks door middel van een iWmo 323 bericht. Dit is volgens de algemene administratieve richtlijnen zoals vermeld in het Administratief protocol iWmo en IJw 1.0 (bijlage 4) en de aanvullende administratieve afspraken huishoudelijke hulp zoals hier beschreven.

Elk jaar worden deze regels aangepast op de dan geldende afspraken in de landelijke keten.

2.5.4.1 Declareren in stuk per maand

Segment	Productomschrijving	Productcode
HH1	<i>Hulp bij huishouden basis</i>	01A01
HH2	<i>Hulp bij Huishouden plus</i>	01A02

Voor het bepalen voor het tarief van het product is er uitgegaan van een prijs per jaar. Deze prijs wordt vertaald naar een vast maandbedrag. Bij een jaartraject is dat 1/12 van het jaartarief.

HH1 108 uur per jaar/ 12 = 9 uur per maand

HH2 130 uur per jaar/ 12 = 10,8 uur per maand

2.5.4.2 Uitgangspunten stuks

Stuks per maand kent de volgende uitgangspunten:

- wordt toegewezen als 1 stuks (resultaatgericht) per maand;
- er wordt maandelijks achteraf een vast maandbedrag gedeclareerd;
- er is een inspanningsverplichting: er moet hulp zijn geleverd in de kalendermaand om die te mogen declareren;
- het tarief van de stuks wordt bepaald door het tarief dat geldt op het moment dat de zorg wordt geleverd.

Het maandbedrag mag maandelijks achteraf worden gedeclareerd door middel van een declaratiebericht als er wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- er is een lopende en actieve toewijzing op de laatste dag van die kalendermaand;
- de toewijzing is actief gemaakt door het sturen van een startbericht;
- er is in de desbetreffende kalendermaand hulp geleverd;
- de kalendermaand waar de startdatum in valt mag wel gedeclareerd worden;
- de kalendermaand waar de stopdatum in valt mag **niet** gedeclareerd worden, tenzij de hulp eindigt op de laatste dag van de betreffende maand (307 bericht is hiervoor leidend).

2.5.4.3. Voorbeelden

In de volgende voorbeelden wordt aangegeven wanneer er wel en niet gedeclareerd mag worden:

Voorbeeld 1

Begindatum toewijzing:	10 februari 2023	Einddatum toewijzing:	9 februari 2024
Datum startbericht:	18 februari 2023	Datum stopbericht:	9 februari 2024

In dit voorbeeld is de begindatum van de toewijzing gelijk aan de startdatum van de toewijzing. De maand februari 2023 mag worden gedeclareerd, omdat de zorg is gestart voor de peildatum. Er wordt voldaan aan alle eisen. De maand februari 2024 mag niet in rekening worden gebracht.

Voorbeeld 2

Begindatum toewijzing:	14 februari 2023	Einddatum toewijzing:	13 februari 2024
Datum startbericht:	2 maart 2023	Datum stopbericht:	28 december 2023

In dit voorbeeld is de begin- en einddatum van de toewijzing niet gelijk aan de start- en stopdatum van de zorg. De maand februari 2023 mag niet worden gedeclareerd, de zorg is in deze maand nog niet gestart. De maand maart 2023 mag wel in rekening worden gebracht, aangezien aan alle eisen wordt voldaan. December 2023 is geen volledige kalendermaand, dus mag niet worden gedeclareerd. November 2022 is de laatste maand dat er mag worden gedeclareerd.

2.6 Resultaatbekostiging

Bij deze aanbesteding continueert de gemeente Amersfoort de werkwijze zoals in de afgelopen jaren is gehanteerd waarbij wordt uitgaan van resultaatbekostiging. Met deze wijze van bekostiging biedt de opdrachtgever aan zowel opdrachtnemers als cliënten ruimte om de huishoudelijke hulp in meest passende frequentie en duur te bieden. Opdrachtnemers krijgen per cliënt een bedrag dat is gebaseerd op een gemiddeld aantal uren per week en een vast tarief.

Leidend principe is dat niet het aanbod (het aantal uren huishoudelijke hulp) leidend is, maar het resultaat. De opdrachtnemer kan bij de ene cliënt juist meer, en bij de ander minder uur concreet inzetten, dat wat nodig is om het resultaat te bereiken, Zo wordt er niet afgerekend op basis van een aantal gewerkte uren bij een cliënt, maar op basis van het te bereiken resultaat.

De gemeente Amersfoort gaat ervan uit dat het gestelde, gemiddeld aantal uren per week, per cliënt voor opdrachtnemers toereikend is om goede huishoudelijke hulp aan alle cliënten te geven.

Indien blijkt dat over het totaal van alle toegewezen cliënten het beschikbare budget (wat gebaseerd is op een gemiddeld aantal uur) niet toereikend is gaat de opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer.

Hierbij moet worden aangetoond dat structureel meer uren inzet noodzakelijk was. De gemeente Amersfoort kan hier onder hier onder voorwaarden extra budget voor beschikbaar stellen.

2.6.1 Vast uurtarief

De opdrachtgever heeft ervoor gekozen geen concurrentie op tarieven en/of overeenkomsten af te sluiten tegen de laagst geboden prijs. De opdrachtgever zet in op kwaliteit van de geboden huishoudelijke hulp waarbij kostenbewustzijn en inzicht in de bijdrage aan het gewenste resultaat zichtbaar zijn.

De opdrachtgever wil de kosten voor de verantwoorde huishoudelijke hulp zo inrichten dat het past binnen het beschikbare budget van opdrachtgever. Om dit mogelijk te maken heeft er in juni 2022 een onderzoek naar de kostprijzen plaatsgevonden. Dit betekent dat alle samenwerkende partijen (gemeente Amersfoort en de gecontracteerde opdrachtnemers) een inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid dragen om de huishoudelijke hulp aan cliënten kwalitatief goed, doelmatig en betaalbaar te houden.

De tarieven zijn gebaseerd op de cao VVT en de benchmark database care van bureau Berenschot. De tarieven zijn berekend aan de hand van handreikingen van de VNG, het ministerie van VWS en brancheorganisatie ActiZ. Dit tarief is conform de AMvB reële kostprijs op basis waarvan de opdrachtnemer kwalitatief goede huishoudelijke hulp kan bieden en dit doet op basis van de geldende cao. Resultaatbekostiging gaat uit van de werkwijze dat de opdrachtnemer een gemiddeld aantal uren per cliënt krijgt voor een vast tarief. De eisen die in de AMvB zijn opgenomen (om te komen tot een reële prijs) zijn tevens vastgesteld in onze Verordening. In bijlage 3 is de opbouw van het tarief inzichtelijk gemaakt

2.6.2 Tarief

De gemeente Amersfoort heeft na onderzoek bij de opdrachtnemers en op basis van landelijk ontwikkelde richtlijnen en de landelijke benchmark besloten om over te gaan tot een aanpassing van rekeneenheden binnen de productstructuur.

Het college heeft op 6 september 2022 het volgende uurtarief vastgesteld, waar iedere opdrachtnemer zich aan moet conformeren: €33,38

HH1 : € 300,42 per maand [9 uur x €33,38]

HH2 : € 360,50 per maand [10,8 uur *€ 33,38]

De gemeente Amersfoort zal geen prijsonderhandelingen voeren.

2.6.3 14 euro norm

In november 2021 heeft de gemeenteraad [een motie](#) aangenomen waarbij de raad zich uitspreekt over het belang van een minimumloon van 14 euro per uur actief uit te dragen in de gesprekken die de gemeente Amersfoort voert met bedrijven en organisaties die voor, of in opdracht van de gemeente Amersfoort werken. Als gemeente Amersfoort zullen wij aanbieders en andere cao-partijen oproepen om landelijk in de cao vast te leggen dat ook HH-medewerkers minimaal €14 per uur worden betaald en nemen wij in onze contracten op dat indien dat plaatsvindt wij bereid zijn onze tarieven overeenkomstig te verhogen. De opdrachtgever gaat er vanuit gaat dat de opdrachtnemer zich hiervoor inspannt. Dit onderwerp zal bij de accountgesprekken onderdeel van de agenda zijn.

2.6.3 Indexering

De uurprijs zal jaarlijks bepaald worden op basis van de geldende cao VVT. Voor een toelichting hierop verwijzen wij u naar de overeenkomst. Voor het geval er geen geldende cao VVT is, is er een uitzonderingsclausule in de overeenkomst opgenomen.

2.7 Contracttijd en looptijd

De opdrachtgever sluit een overeenkomst met opdrachtnemers. Met de gegunde opdrachtnemer(s) wordt een overeenkomst gesloten voor de periode van twee (2) jaar met een optie om vier (4) keer met één (1) jaar te verlengen. Een overeenkomst biedt geen afnamegarantie voor de gecontracteerde opdrachtnemers. De huishoudelijke hulp die wordt afgenomen, wordt op basis van het principe resultaatbekostiging betaald.

De overeenkomst kan voortijdig worden beëindigd als er sprake is van een wezenlijke wijziging die een hernieuwde aanbesteding noodzakelijk maakt. Bij de overweging of de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd kunnen verschillende factoren meespelen zoals, maar niet uitsluitend wijziging van wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid, uitkomsten van bestuurlijke overleggen en/of bij veranderingen in beschikbare budgetten. Ook kunnen de uitkomsten van evaluaties van invloed zijn bij de bepaling of de overeenkomst wordt verlengd. De gemeente zal echter niet lichtvaardig tot dit besluit overgaan. De opdrachtnemer kan de overeenkomst met een opzegtermijn van zes maanden en de voor haar moverende redenen beëindigen.

2.8 Eisen met betrekking tot administratieve richtlijnen

De administratieve richtlijnen voor de gemeente Amersfoort zijn leidend (zie bijlage 4 "Administratief protocol") daarnaast zijn er een aantal afspraken specifiek voor huishoudelijke hulp aangepast en aangescherpt op de onderdelen facturatie, financiële verantwoording en het berichtenverkeer (start- en stopberichten).

2.8.1 Startberichten

Ingangsdatum huishoudelijke hulp

De ingangsdatum van het startbericht is gelijk aan de ingangsdatum van de inzet huishoudelijke hulp.

Ingangsdatum declaratiemaand

De ingangsdatum van de huishoudelijke hulp is bepalend voor de definitieve ingangsmaand van de declaratie

Eigen bijdrage

De ingangsdatum huishoudelijke hulp is startdatum voor eigenbijdrage die door Amersfoort wordt aangeleverd aan CAK

2.8.2 Stopberichten

Onvoorziene stop

Als een cliënt voor onbepaalde tijd geen hulp nodig heeft ontstaan door een onvoorzienbare gebeurtenis (bijvoorbeeld vanwege ziekenhuisopname) dan dient de opdrachtnemer dit te melden bij het wijkteam via een 307 tijdelijk stopbericht.

Wanneer de huishoudelijke hulp weer start moet er weer een startbericht worden gestuurd.

Geplande stop

Als de inwoner langer dan drie maanden voorzienbaar zonder medische noodzaak geen huishoudelijke hulp nodig heeft (b.v. vanwege een vakantieverblijf) wordt de indicatie door de opdrachtnemer gestopt met een 307 bericht. Als de cliënt opnieuw in aanmerking wil komen voor huishoudelijke hulp dient deze opnieuw een vraag in te dienen bij het TSD.

2.8.3. Partner indicatie

Als de cliënt vanwege overlijden of opname geen huishoudelijke hulp meer behoeft te ontvangen maar de achterblijvende inwoner in de leefeenheid ook in aanmerking wil komen voor huishoudelijke hulp mag de hulp zes weken zonder indicatie worden door geleverd zonder toewijzingsbericht op voorwaarde dat er binnen zes weken een aanvraag is gedaan voor deze persoon.

De toewijzing zal dan met maximaal zes weken terugwerkende kracht worden afgegeven wanneer er een indicatie is voor de achterblijvende inwoner.

2.8.4 Wlz indicatie

Sinds juli 2021 voert de gemeente een actief beleid op cliënten die nog Wmo- ontvangen terwijl een Wlz - indicatie is afgegeven. Maandelijks wordt er getoetst welke cliënten nog in zorg zijn met een Wlz-indicatie en waarvoor geen stop bericht is ontvangen.

Wanneer er uiterlijk zes weken na de afgegeven CIZ-indicatie geen stopbericht is ontvangen, ontvangt de opdrachtnemer via de mail een notificatie van deze indicatie.

De opdrachtnemer heeft dan vier weken de tijd om in overleg met de inwoner de Wmo-indicatie te beëindigen en om te zetten in een Wlz-indicatie of afspraken te maken met een derde partij voor het in onderaannemerschap leveren van hulp en ondersteuning (onder voorwaarden, zie Algemene voorwaarden Sociaal Domein regio Amersfoort).

Indien na deze vier weken geen stopbericht is ontvangen zal vanuit de gemeente de indicatie middels een 301 vanuit de gemeente worden stopgezet zes weken na de ingang van de CIZ-indicatie

Vanaf ingangsdatum van deze aanbesteding moet de opdrachtnemer dit proces hebben geborgd.

2.9 Eisen met betrekking tot her-indicaties

Voor het doen van een herindicatie dient de inwoner een nieuwe aanvraag te doen bij het wijkteam.

De gemeente kiest ervoor om de opdrachtnemer een actievere rol te geven bij het doen van her-indicaties.

Het wijkteam heeft acht weken nodig voor het afgeven van een herindicatie en deze termijn wordt frequent niet gehaald, doordat er te laat een aanmelding bij het wijkteam wordt gedaan waardoor de huishoudelijke hulp bij de cliënt uiteindelijk wordt stopgezet omdat een opdrachtnemer niet mag leveren zonder geldige indicatie. Dit levert een administratieve lastenverzwaring op en een ongewenste situatie voor de inwoner, De inwoner is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een herindicatie.

De gemeente kiest ervoor de afspraken met betrekking tot her-indicaties aan te passen om ongewenste onderbreking zoveel mogelijk te voorkomen.

2.9.1 Werkwijze

1. Opdrachtnemers activeren cliënten bewust acht tot tien weken voor het verlopen van een indicatie om een herindicatie aan te vragen zodat de inwoner binnen de gestelde termijnen een herindicatie aanvraagt bij het wijkteam.
2. Het wijkteam ontvangt met ingang van de nieuwe overeenkomst uiterlijk vier weken voor het verlopen van de indicatie een herindicatie formulier vanuit de opdrachtnemer. De gemeente zal zorgdragen voor een standaard herindicatie formulier.
3. In het herindicatieformulier wordt gemotiveerd aangegeven of naar de mening van de opdrachtnemer de indicatie gestopt, verlengd of gewijzigd moet worden
4. Het tijdig indienen van het herindicatieformulier zal resulteren in minder administratieve lasten wanneer:

Situatie 1

1. Het herindicatieformulier vier weken voor einde indicatie is ontvangen en
2. de aanvraag van inwoner wel minimaal vier weken voor het verlopen van de indicatie is ontvangen bij het wijkteam

Werkwijze: De herindicatie wordt bij een positief besluit aansluitend afgegeven.

Situatie 2.

In de volgende situatie blijven de bestaande afspraken gelden:

- Er is niet tijdig een herindicatie formulier ontvangen en/of
- Er is geen of een te laat ingediende vraag om herindicatie (minder dan vier weken voor het verlopen van de indicatie)

Werkwijze: Er wordt geen aansluitende indicatie afgegeven

2.10 Eisen met betrekking tot inzicht in beschikbaarheid

In een tijd van schaarste van middelen en personeel streven wij ernaar om deze zo efficiënt mogelijk in te kunnen zetten.

2.10.1 Beschikbaarheidsmonitor

In diverse regio's in het land wordt inmiddels gebruik gemaakt van een beschikbaarheidsmatrix per postcodegebied.

Ons voornemen is om in het komende jaar (2023) deze matrix ook verplicht te gaan stellen voor alle opdrachtnemers waarbij maandelijks de beschikbaarheid voor nieuwe cliënten wordt aangeleverd aan de gemeente of een door de gemeente aangewezen derde partij. De definitieve vorm zal in 2023 worden uitgewerkt met de gecontracteerde aanbieders.

Beschikbaarheid kan onder andere ontstaan door regulier beëindigde indicaties, gestopte zorginzet, instroom van nieuw personeel maar ook door uitval door ziekte, vakanties.

Landelijk zijn er inmiddels een aantal werkwijze ontwikkeld waarvan een veel voorkomende hier opgenomen ter illustratie:

Voorbeeld vanuit opdrachtnemer

De opdrachtnemers geven aan in welke postcodegebieden ze nog beschikbaarheid hebben en in welke niet. Daarmee lossen we de arbeidskrachte niet op, maar daarmee kunnen de wijkteams wel direct zien wie er waar nog ruimte heeft.

De matrix is voor alle opdrachtnemers (en de wijkteams) inzichtelijk. Het schema spreekt min of meer voor zich. Rood betekent geen ruimte en groen wel ruimte. Veel opdrachtnemers geven binnen dat groen dan ook nog aan hoeveel uur/cliënten ze kunnen helpen in de betreffende postcodes. Belangrijk is dat iedereen de matrix up-to-date houdt en om dat te borgen moeten de opdrachtnemers telkens als ze een wijziging doorvoeren de datum aanpassen (rij 3). In sommige steden is het verplicht om de matrix maandelijks te updaten.

Aanbieders →		↓ 22 gebieden																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Centrum	Centrum West (1012-1013-1015-1016)																						
	Centrum Oost (1017-1018-1019-1020)																						
West	Westerpark (1034-1035-1036)																						
	Boij en Lonneker (1082-1083-1084)																						
NieuwWest	Quid-West/Baarsjepp (1052-1053-1054-1055-1056-1058)																						
	De Oudekerkplein (1043-1051-1052-1054-1057)																						
Zuid	De Buitenveldert (1075-1076-1078-1079-1081-1083)																						
	De Buitenveldert (1075-1076-1078-1079-1081-1083)																						
Oost	Indische Buurt (Oostelijk Havengebied) (1026-1027)																						
	De Oudekerkplein (1043-1051-1052-1054-1057)																						
Noord	De Oudekerkplein (1043-1051-1052-1054-1057)																						
	De Oudekerkplein (1043-1051-1052-1054-1057)																						
Zuidoost	De Oudekerkplein (1043-1051-1052-1054-1057)																						
	De Oudekerkplein (1043-1051-1052-1054-1057)																						

2.11 Eisen met betrekking tot "Amersfoort Inclusieve Stad"

De gemeente Amersfoort heeft in zijn beleidskader: "Amersfoort Inclusieve stad" een aantal leidende principes geformuleerd. In aansluiting hierop verwacht de opdrachtgever actieve ontwikkelingen bij zijn opdrachtnemers op een aantal deelgebieden om ook binnen de huishoudelijke hulp met elkaar te werken aan deze principes;

De leidende principes zijn:

- ✓ Preventie is de beste interventie
- ✓ Uitgaan van wat iemand wil, kan of kan leren,
- ✓ Naar het geheel kijken,
- ✓ Versterken en benutten van het netwerk,
- ✓ Ondersteuning en zorg dichtbij,
- ✓ Doen wat werkt
- ✓ Versterken van de leefbaarheid

Hiervoor dient de inschrijving vergezeld te gaan met plannen van aanpak voor de volgende onderwerpen:

1. Ontwikkeling signaleringsfunctie in het kader van preventie
2. Digitale klantondersteuning in het kader van versterken en benutten netwerk
3. Diversiteit in het kader van het verstrekken van de leefbaarheid

2.11.1 Plan van aanpak signalering

De gemeente Amersfoort vindt het van belang dat de inschrijver van huishoudelijke hulp een signalerende functie heeft in het kader van vroeg signalering. De medewerker heeft de opdracht om signalen op te vangen die er op wijzen dat er binnen het huishouden mogelijk meer aan de hand is. De medewerker dient wijzigingen in de leefsituatie van de cliënt te signaleren en door te geven binnen de eigen organisatie.

Binnen het signaleren gaat het om de vraag: redt iemand het nog wel? Maar ook om de vraag: heeft iemand genoeg om handen? Participeert iemand nog op een redelijke wijze? Heeft iemand een zinvolle dagbesteding? In de komende twee jaar willen wij concreet vorm gaan geven aan signalering en een halfjaarlijkse evaluatie van inwoners zodat de inzet van huishoudelijke hulp optimaal blijft.

De uitdaging is: op welke wijze kan dit het beste vorm worden gegeven, wat kan een opdrachtnemer gaan doen om deze rol meer vorm te geven en wat is daarvoor nodig.

Bij de inschrijving dient een plan van aanpak te worden aangeleverd waarin beschreven staat hoe uw organisatie denkt deze taak vorm te kunnen geven of al vormt geeft, waarbij eenvoud, effectiviteit en een minimale tijdsinvestering leidend zijn.

In dit plan van aanpak worden minimaal de volgende vragen beantwoord:

- Hoe ziet u de rol van de huishoudelijke hulp met betrekking tot de signaleringsfunctie?
- Hoe zou u als opdrachtnemer dit proces willen inrichten?
- Wat heeft u als opdrachtnemer nodig vanuit de gemeente om deze functie te kunnen versterken?
- Wat kunt u ons als gemeente bieden om dit proces te optimaliseren?

Dit plan is maximaal twee A4tjes en bevat de visie en de bijdrage van de opdrachtnemer. Dit plan wordt niet op inhoud beoordeeld, maar gebruikt als input voor accountgesprekken.

2.11.2 Plan van aanpak digitale klantondersteuning

In een tijd van digitalisering is het belangrijk dat gezocht wordt naar een zo optimaal mogelijke ondersteuning van cliënten. Als gemeente Amersfoort vinden wij het ook belangrijk dat inwoners en hun netwerk inzicht hebben in hun eigen situatie en de gemaakte afspraken.

In deze bijlage wordt gevraagd om te beschrijven op welke wijze u hier al vorm aan geeft en welke ontwikkelingen er in de komende twee jaar verwacht mogen worden.

Bij de inschrijving dient een plan van aanpak te worden aangeleverd waarin beschreven staat hoe uw organisatie denkt vorm te kunnen geven of al vormt geeft aan deze taak waarbij het belangrijk is dat eenvoudig, effectiviteit en een minimale tijdsinvestering leidend zijn.

In dit plan van aanpak moeten minimaal de volgende vragen worden beantwoord:

- Op welke wijze u met uw huidige cliëntenbestand informatie deelt (bijvoorbeeld digitaal, schriftelijk, mondeling etc.)
- In welke fase uw organisatie qua ontwikkeling ten aanzien van het digitaal ontsluiten van informatie voor cliënten
- Uw toekomstige concrete plannen voor het digitaal ontsluiten van informatie met uw klanten.

Dit plan is maximaal twee A4tjes en bevat de visie en de bijdrage van de opdrachtnemer. Dit plan wordt niet op inhoud beoordeeld, maar gebruikt als input voor accountgesprekken.

2.11.3 Plan van aanpak Diversiteit

Diversiteit gaat over ons allemaal. Dit kan bijvoorbeeld gaan over verschillen in leeftijd, beperking, religie of levensbeschouwing, seksuele voorkeur, genderidentiteit, of overtuiging. Investeren in diversiteit – het aansluiten bij de verschillende personen en behoeftes waarmee we werken – past binnen de ontwikkeling van de regio gericht op een inclusieve samenleving. Het goed kunnen samenleven in diversiteit staat of valt met de moeite die wij allemaal doen om bruggen te bouwen. We kunnen dit alleen doen door samen te werken. Daarom nodigen we ook u als opdrachtnemer uit om hieraan bij te dragen. Dit begint bij het reflecteren op en investeren in de mate waarin de eigen interne organisatiecultuur gericht is op inclusie en sensitief is op het gebied van diversiteit. Daarnaast kan het vertaald worden naar omgangsvormen en (proces)afspraken in het werken met cliënten.

Bij de inschrijving dient een plan van aanpak te worden aangeleverd waarin beschreven staat hoe uw organisatie denkt vorm te kunnen geven of al vormt geeft aan deze taak.

In dit plan van aanpak moeten minimaal de volgende vragen worden beantwoord:

- Op welke wijze sluit u met uw organisatie aan op identiteitsgebonden voorkeuren en behoeften van cliënten (verschillen in leeftijd, beperking, cultuur, religie/levensbeschouwing, seksuele voorkeur, genderidentificatie, etc.).
- Waaruit bestaat uw aanbod voor cliënten met problematiek waarbij in de hulp en ondersteuningsbehoefte identiteitsgebonden aspecten van belang zijn?
- Hoe zorgt u voor voldoende diversiteit in uw personeelsbestand, ook binnen uw management en bestuur, en hoe vertaalt u dit naar uw werving?
- Hoe zorgt u dat de diversiteit onder uw professionals a) door het management en b) onderling als collega's steeds beter gezien, gewaardeerd en benut wordt?
- Hoe zorgt u ervoor dat uw professionals kennis hebben van diversiteit, en dat hun houding en gedrag aansluit bij de diversiteit van hun cliënten?

Deze beschrijving is maximaal twee A4tjes en bevat de visie en de bijdrage van de opdrachtnemer. Dit plan wordt niet op inhoud beoordeeld, maar gebruikt als input voor accountgesprekken.

2.12 Uitvoeringseis Sociaal Return

De gemeenten vinden het belangrijk om samen met contractpartners te investeren een inclusieve, duurzame en sociale stad en regio.

Bouwblokkenmethode en SROI-verplichting

Voor de invulling van SROI heeft de gemeente gekozen voor de 'bouwblokkenmethode'. Aan ieder bouwblok is een relatieve inspanningswaarde gekoppeld, uitgedrukt in fictieve geldbedragen.

De contractpartner is verplicht om SROI-inspanningen te leveren ter waarde van 5% van de gefactureerde opdrachtsom. De contractpartner kan de bouwblokken stapelen, totdat aan de SROI-verplichting is voldaan. De SROI-inspanningen dienen binnen de opdracht worden uitgevoerd, dit mag echter ook in de bedrijfsvoering of bij een onderaannemer. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij gemeente wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Daarnaast dienen de activiteiten te starten na het begin van de opdracht en mogen deze doorlopen na het beëindigen van de opdracht.

Indien het gaat om substantiële inzet door onderaannemers, dan geldt dat de meer operationele afspraken tussen het Werkgeversservicepunt (WSP) bij of na gunning in overleg met de contractpartner nader kunnen worden uitgewerkt en vastgelegd, teneinde dit proces voor zowel de contractpartner als voor het WSP beheersbaar te houden. Onder 'substantieel' wordt in deze SROI context verstaan inzet met een waarde van ongeveer € 100.000,- of meer.

Contractpartner is verantwoordelijk

De contractpartner is verantwoordelijk voor het nakomen van de SROI-verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een onderaannemer worden uitgevoerd. De contractpartner dient hierover verantwoording af te leggen aan het WSP van de gemeente, dat de uitvoering controleert. Het WSP kan ook adviseren en faciliteren bij de invulling van SROI.

Het proces vóór gunning

Vragen over de bouwblokken, de verplichting, de haalbaarheid van een specifieke SROI-inspanning en andere dienen gesteld te worden in de nota van inlichtingen.

Het proces na gunning

De contractpartner dient na definitieve gunning, binnen één week, contact op te nemen met het WSP. In samenspraak met het WSP stelt de contractpartner een plan van aanpak op waaruit blijkt op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de volgende onderdelen:

- keuze welke bouwblokken worden ingezet;
- indien door de contractpartner 'maatschappelijke activiteiten' worden ingezet zal vooraf een waarde door het WSP worden bepaald;
- eventuele tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken;
- eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken;
- akkoord WSP.

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het WSP voor de start van de uitvoering van de overeenkomst.

Een voorbeeld

Een contractpartner voert een opdracht uit met een totale opdrachtwaarde van €400.000. De contractpartner heeft een SROI-verplichting van 5% van de €400.000,-. De te realiseren SROI-waarde is dan € 20.000,-.

De contractpartner kan op verschillende manieren deze SROI-waarde van €20.000 realiseren, een paar voorbeelden (niet-limitatief):

- Iemand met een P-wet uitkering gedurende een half jaar fulltime in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000;

- Iemand met een P-wet uitkering gedurende een heel jaar parttime (50%) in dienst nemen levert een SROI-waarde van €20.000;
- Iemand met een WW-uitkering voor een jaar fulltime in dienst nemen levert een SROI-waarde van € 20.000,- etc.

Schema Bouwblokken

Soort kandidaat / bouwblok	Inspanningswaarde Social Return 2019 (op basis van een fulltime jaarcontract)
Participatiewet-uitkering	€ 40.000
Wajong/Doelgroep Banenafpraak	€ 50.000
WW-uitkering	€ 20.000
WIA/WAO	€ 40.000
Niet uitkeringsgerechtigde	€ 10.000
Leeftijdstoelage 50+	€ 10.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-3, MBO-4	€ 25.000
Beroepsbegeleidend (BBL) traject/leerwerkplek, MBO-1, MBO-2	€ 35.000
Beroepsopleidend (BOL) traject/stageplek, MBO-3, MBO-4	€ 10.000
BOL traject / stageplek PrO, VSO, MBO-1, MBO-2	€ 20.000
Maatschappelijke activiteit, bijvoorbeeld: inkopen van producten en diensten/detacheringen bij sociaal ondernemers ¹ en Sociale Werkvoorzieningen; en van kennis, expertise en/of middelen ten behoeve van de doelgroep Social Return; p/steun/kennis bieden aan een lokaal initiatief (bijvoorbeeld van een social enterprise) dat bijdraagt aan een inclusieve samenleving.	€100 per besteed uur per medewerker en/of betaalde factuur
Eenmalige bonus	Extra inspanningswaarde boven op bovenstaande bedragen
Statushouders	€ 10.000
Een kandidaat een vast dienstverband aanbieden	€ 10.000

De gemeente Amersfoort verwijst hierbij vrijblijvend naar haar website:

<http://www.amersfoort.nl/socialreturn>, waar enkele tips over SROI staan beschreven.

¹ De gemeente volgt voor de definitie van een sociaal ondernemer de omschrijving zoals opgenomen in art. 2.82 van de Aanbestedingswet.

2.13 Eisen met betrekking tot Duurzaamheid

De opgave in de onderhavige aanbesteding voor huishoudelijke hulp staat niet los van de duurzaamheidsopgaven van de gemeente. De gemeente Amersfoort wil in 2030 CO₂-neutraal te zijn. Het inkoopbeleid gaat ook uit van CO₂-neutraal aanbesteden, “tenzij”. Daarnaast wil de gemeente toewerken naar een circulaire economie. In 2030 wil zij daarom haar materiaalgebruik met 50% reduceren, o.a. door de reductie van afval. Verder heeft de gemeente ambities om te verbeteren op de thema’s inclusie en diversiteit, emissies, duurzame mobiliteit, klimaatadaptatie, natuur en biodiversiteit.

In de onderhavige aanbesteding worden geen specifieke duurzaamheidseisen gesteld, maar wel hecht de gemeente meerwaarde aan het in gesprek gaan met aanbieders over de wijze waarop zij vanuit hun bedrijfsvoering toch een bijdrage leveren aan verduurzaming. Hierbij wordt de focus gelegd op duurzaamheidsthema’s die voor de sector huishoudelijke hulp relevant zijn:

a. Energie / CO₂-neutraal

Bij het thema energie is de norm om in 2030 als gemeente CO₂-neutraal te zijn. Deze CO₂-neutraliteit komt enerzijds tot uiting in de aan de opdracht verbonden werkzaamheden en anderzijds in de bijbehorende materialen. Enkele voorbeelden – niet uitputtend - waar Energie/CO₂-reductie van toepassing kan zijn voor deze opdracht:

1. Vervoer en transport (zowel woon-werk verkeer, en vervoer in het kader van de opdracht)
2. Gebruik (energiezuinig en efficiënt wassen, schoonmaken en hergebruiken, ook in de bedrijfsvoering en huishoudelijke hulp)
3. Duurzame hulpmiddelen (zoals voor schoonmaak, ondersteuning en medisch)

b. Luchtkwaliteit en duurzame mobiliteit

Ambitie: Amersfoort wil in 2030 voldoen aan de advieswaarden voor schone lucht van de wereldgezondheidsorganisatie (WHO).² Daarnaast streeft de gemeente naar een toename in het aanbod van duurzame mobiliteit. Dit sluit ook aan op de gemeentelijke ambitie om in 2030 volledig CO₂-neutraal te zijn. In het verkeer- en vervoerplan Amersfoort 2030 (VVP_ staat: in 2020 en 2030 moet het aandeel fiets, in de totale mobiliteit voor verplaatsingen binnen Amersfoort, met respectievelijk 4 en 8 procentpunt stijgen ten opzichte van 2012. Het aandeel openbaar vervoer moet ten opzichte van 2012 met 5% stijgen in 2020 en met 10% in 2030.

Luchtkwaliteit en duurzame mobiliteit kenmerkt zich in welke keuzes er worden gemaakt in bijvoorbeeld transport. Hoe is het zakelijk reizen voor hulpprofessionals georganiseerd? Zijn er duurzame alternatieven om zuinig en schoon te rijden? Of zijn er mogelijkheden om minder kilometers te rijden?

c. Organisatiecultuur en innovatie

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de wereld veranderen, net als de doelstellingen en ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. Bovendien zouden de doelstellingen van 2030 moeten zijn behaald.

De gemeente verwacht dat dienstverleners beschikken over een lange termijn strategie om zo stapsgewijs en met mijlpalen te komen tot invulling van de gewenste doelstellingen, inclusief de wijze waarop zij dit borgt in haar eigen organisatie, bij haar werknemers en eventuele ketenpartners. Ook verwacht de gemeente dat opdrachtnemers erover nadenken hoe deze strategie te borgen en te faciliteren door dedicated en structureel aandacht te hebben voor duurzaamheid in al haar aspecten en de voortgang, implementatie en borging te monitoren.

² Hierin worden voor ozon, zwaveldioxide, stikstofdioxide, benzeen, koolmonoxide, lood, benzo[a]pyreen, PM10 (fijnstof) en PM2,5 (fijnstof) grens- en/of streefwaarden voorgeschreven, waar de lidstaten zich aan dienen te houden. Grenswaarden moeten binnen een bepaalde termijn worden bereikt, en mogen ook niet meer overschreden worden als deze gehaald zijn.

3 Eisen aan de inschrijver ten behoeve van de uitvoering van de opdracht

3.1 Eisen inschrijver

In de Basiserkenning Regio Amersfoort (BerA) staan de algemene kwaliteitseisen waaraan de inschrijver moet voldoen.

De opdrachtnemer gebruikt de binnen haar beroepsgroep algemeen gebruikelijk gevalideerde vragenlijst voor meting van de doelrealisatie en cliënttevredenheid. In het kwaliteitsbeleid is vastgelegd hoe de eigen resultaten worden vergeleken met landelijke uitkomsten. De toetsing van de cliënttevredenheid gebeurt minimaal een keer per jaar.

3.2 Eisen ten aanzien van de kwaliteit van de medewerkers van de Inschrijver

De uiteindelijke kwaliteit (beleving) wordt in sterke mate bepaald door (de competenties van) de persoon die de daadwerkelijke hulp aan huis levert.

Medewerkers dienen in ieder geval te beschikken over de volgende basiscompetenties:

- Schoonmaakvaardigheden;
- ordelijk en hygiënisch werken;
- servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling hebben;
- goede sociale en communicatieve vaardigheden hebben;
- kunnen signaleren van bijzonderheden, veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de cliëntsituatie;
- respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt hebben;
- discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
- stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt;
- kunnen geven van advies, instructie en voorlichting aan de cliënt over huishoudelijk werk;
- in staat zijn het dossier van de cliënt bij te houden (in overleg en samenwerking met collega's).
- kunnen werken volgens de doelen uit een ondersteuningsplan.

Aanvullend verwachten wij dat er binnen de organisatie mensen zijn die :

- kennis (of ervaring) hebben over de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek en life-events (bijvoorbeeld progressief ziekteverloop, ouder worden, rouwverwerking) ;
- kennis hebben het organiseren van het huishouden (regie voeren samen met de cliënt);
- kennis hebben van de lokale sociale infrastructuur en sociale kaart.

en hiermee hun collega's kunnen ondersteunen.

3.3 Eisen ten aanzien van continuïteit van de hulp

De gemeente Amersfoort vindt het van groot belang dat de inschrijver de continuïteit van de hulp kan garanderen. Onder continuïteit wordt verstaan dat:

- de hulp conform de toeleiding en het vastgestelde ondersteuningsplan wordt verleend;
- zoveel mogelijk dezelfde medewerker bij een cliënt wordt ingezet;
- bij een noodzaak tot vervanging van de vaste medewerker, wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke, zoveel mogelijk een vaste vervanger wordt ingeschakeld;
- de HH2 wordt in overleg met het wijkteam doorgeleverd ook wanneer er niet tijdig een herindicatie door de inwoner is aangevraagd.

3.4 Eisen ten aanzien van kwaliteitsborging tijdens de looptijd van de overeenkomst

3.4.1 Kwaliteitsmeting

De gemeente Amersfoort behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst een kwaliteitsmeting uit te voeren.

3.4.2 Accountgesprekken

De gemeente Amersfoort voert periodiek gesprekken met een afvaardiging van de inschrijver. Tijdens deze gesprekken worden strategische, financiële, inhoudelijke en praktische onderwerpen besproken die voortkomen uit de overeenkomst. Bij de invulling van het accountmanagement huishoudelijke hulp houden we rekening met de financiële uitnutting van de toewijzingen. Hierbij onderscheiden we de volgende categorieën:

Type account	Omschrijving	Frequentie accountgesprek
A-account	Opdrachtnemer met een overeenkomst met een uitnutting van meer dan € 1.000.000,- .	4 keer per jaar.
B-account	Opdrachtnemer met een overeenkomst met een uitnutting tussen de € 100.000,- en € 1.000.000,-	1-2 keer per jaar
C-account	Administratief accountbeheer. Opdrachtnemers met een overeenkomst met een uitnutting onder de € 100.000,-	Op basis van een roterende steekproef 1 x per jaar
D Snelle groeiers	Een selectie uit de lijsten van de snelle groeiers.	1-2 keer per jaar
E Speciale aandacht opdrachtnemers	Organisaties die in beeld komen door externe signalen (zoals media en raadvragen) of interne signalen (zoals bijvoorbeeld het onderzoek regiebehandelaars of het doornemen van jaarverslagen).	1-2 keer per jaar

3.4.3 Overzicht werkelijk geleverde uren

Voor 2019 had de gemeente inzicht in de werkelijk geleverde huishoudelijke hulp door de opdrachtnemers via het CAK. Sinds de invoering van het abonnementstarief zijn deze gegevens niet meer beschikbaar waardoor monitoring voor gemeente op de gemaakte afspraken niet meer mogelijk is. Om zicht te houden op de werkelijk geleverde uren per inwoner vraagt de gemeente maximaal eenmaal per jaar een werkelijk geleverd urenoverzicht over drie maanden. Inschrijver levert op aanvraag maximaal één keer per jaar een geanoniseerd overzicht van de werkelijk geleverde uren (per inwoner) over drie maanden. Op deze wijze monitort de gemeente Amersfoort de effecten van resultaat gericht werken. Dit overzicht wordt alleen gebruikt voor kwantitatieve doeleinden.

3.5 Eisen ten aanzien van de klachtenprocedure opdrachtnemer

De gemeente Amersfoort beschouwt klachten en de afhandeling hiervan als een belangrijke graadmeter voor de cliënttevredenheid en geleverde kwaliteit. De gemeente Amersfoort stelt daarom een aantal eisen aan de klachtenprocedure.

De inschrijver dient te beschikken over een interne klachtenprocedure of verklaart zich bereid om binnen drie maanden na 1 januari 2023 volgens onderstaande criteria invulling te geven aan een klachtenprocedure.

In deze procedure wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten:

- definitie klacht;
- registratie;
- procedure voor de afhandeling van een klacht.

Daarnaast worden eisen gesteld aan de klachtenafhandeling die als onderstaand worden gespecificeerd:

- a. Klachten worden in eerste instantie aan Inschrijver gericht;
- b. voor de behandeling van klachten is het noodzakelijk dat alle klachten worden geregistreerd, dat er procedures zijn om deze af te handelen en dat beleid wordt gevoerd om het aantal te reduceren;
- c. inschrijver stelt mondeling ontvangen klachten op schrift;
- d. klachten worden minimaal binnen drie werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn uit het klachtenreglement hanteert doch uiterlijk binnen zes weken;
- e. inschrijver communiceert vooraf duidelijk met de cliënt hoe een klacht kenbaar gemaakt kan worden;
- f. inschrijver rapporteert per kwartaal aan gemeente Amersfoort over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen;
- g. inschrijver rapporteert per kwartaal aan gemeente Amersfoort op cliëntniveau over de aard, oorzaak en afwikkeling van de klacht;
- h. klachten die niet binnen 15 werkdagen zijn opgelost, dienen na het verstrijken van die periode onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Amersfoort;

3.6 Eisen met betrekking tot BerA

Om huishoudelijke hulp binnen het Sociaal Domein in de regio Amersfoort te mogen leveren dient de opdrachtnemer een "Basiserkenning regio Amersfoort" (BerA) te hebben. In de BerA zijn de uitsluitingsgronden en voorwaarden opgesteld op basis van de eisen zoals deze in de wetgeving staan gesteld en zoals deze gehanteerd worden in de inkoopsystematiek van de gemeente Amersfoort. De BerA is per 2020 vernieuwd, de relevante BerA documenten zijn te vinden op TenderNed in de map 'documenten'.

Op basis van de inschrijving vergezeld van de gevraagde documenten en verklaringen verklaart de inschrijver de huishoudelijke hulp zoals bedoeld te kunnen leveren en in te stemmen met de gevraagde inspanning zoals beschreven in de ontwikkeltrajecten en de administratieve regels.

3.7 Integriteit

Gemeenten hebben integriteit hoog in het vaandel staan, te meer gezien de inhoud van de opdracht en kwetsbaarheid van de doelgroep.

Gemeenten kunnen een Bibob-onderzoek (laten) uitvoeren. Inschrijver c.q. opdrachtnemer dient hier te allen tijde haar volledige medewerking aan te verlenen. Op basis van de uitkomst van het onderzoek kunnen gemeenten besluiten de inschrijver de opdracht niet te gunnen, de gunning in te trekken of de overeenkomst met de opdrachtnemer te beëindigen. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver hier expliciet mee akkoord.

4 Informatie over de aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding verloopt volledig via TenderNed, te bereiken via www.tenderned.nl

Na kosteloze registratie op TenderNed zult u de benodigde toegang krijgen tot relevante informatie van deze aanbesteding.

Om een inschrijving via TenderNed te kunnen doen dient u te beschikken over E-herkenning met tenminste autorisatieniveau 2. Zie www.tenderned.nl voor nadere informatie daarover.

4.1 Geschiktheidseisen voor inschrijving

In deze paragraaf worden de eisen weergegeven waar u als inschrijver aan moet voldoen om een inschrijving te mogen indienen. Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

- Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Bijlage 'Eisen aan de opdrachtnemer' en verkrijgt een BerA;
- Inschrijver van huishoudelijke hulp heeft minimaal 2 jaar ervaring in de afgelopen 3 jaar met aanbieden van huishoudelijke hulp voor minimaal 40 cliënten op jaarbasis of biedt huishoudelijke hulp aan minimaal 20 inwoners binnen de wooncomplexen van één organisatie; Dit moet worden aangetoond middels een referentieformulier

4.2 Onjuistheden of onduidelijkheden

Opdrachtgever heeft deze programmabeschrijving en de bijbehorende stukken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden, onvolkomenheden en/of andere omissies in voorkomen, dan vragen wij u dit schriftelijk en per omgaande, doch uiterlijk op de in het planningsschema opgenomen laatste datum voor het indienen van vragen, zie planning hiervoor, kenbaar te maken via *vraag & antwoord*. Opdrachtgever zal aan het uitblijven van klachten het vertrouwen ontlenen dat de contracteringsprocedure zonder bezwaar kan worden voortgezet. Gegadigden die voorafgaand aan de datum van inschrijving niet klagen over tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden, onvolkomenheden en/of andere omissies, doen afstand van hun recht om tegen die onrechtmatigheden op te komen.

4.3 Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden

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

4.4 Wijze van Inschrijven

Deze aanbesteding verloopt volledig via TenderNed, te bereiken via www.tenderned.nl. Op TenderNed is te vinden hoe u een digitale inschrijving kunt doen.

4.5 Samenwerkingsverbanden

Het is mogelijk om als samenwerkingsverband in te schrijven op deze aanbesteding. Ten aanzien van samenwerkingsverbanden worden de volgende eisen gesteld:

- Indien u met betrekking tot deze aanbesteding een samenwerkingsverband vormt met anderen, omschrijf dan de taakverdeling tussen de deelnemers en de betreffende werkzaamheden.
- Iedere deelnemer in het samenwerkingsverband is hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van het werk.
- Geef in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan welke deelnemers deel uitmaken van

het samenwerkingsverband en welke deelnemer als penvoerder zal fungeren voor opdrachtgever. Hiervoor geldt dat opdrachtgever slechts één aanspreekpunt wenst. Deze penvoerder dient gedurende de aanbesteding en gedurende de gehele uitvoering van de opdracht alle deelnemers aan het samenwerkingsverband rechtsgeldig te vertegenwoordigen.

- Indien een inschrijving wordt ingezonden door een samenwerkingsverband, dient iedere deelnemer de UEA in, ingevolge welke tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen gezamenlijke verantwoordelijkheid en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de uitvoering van de opdracht.
- Geef in het UEA aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op de onderneming van de betreffende deelnemer wordt gedaan.
- Een samenwerkingsverband dient als één inschrijver één inschrijving in.
- In het geval van inschrijving door een samenwerkingsverband is het niet toegestaan dat deelnemers zich naast de inschrijving door het samenwerkingsverband afzonderlijk of met een ander samenwerkingsverband inschrijven op deze aanbesteding.

4.6 Beroep op derde met betrekking tot de technische of beroepsbekwaamheid

Onderstaande geldt alleen voor gegadigden die niet al een overeenkomst huishoudelijke hulp hebben.

Indien inschrijver een beroep doet op een derde voor het voldoen aan (één van de) eisen uit deze programmabeschrijving met betrekking tot de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, worden de volgende eisen gesteld:

- Inschrijver is bij opdrachtverlening jegens opdrachtgever volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, dat wil zeggen ook voor de werkzaamheden die hij in onderaanneming laat verrichten. Hij verstrekt alle gegevens die nodig zijn voor de selectie en gunning, dat wil zeggen het toesturen van gevraagde documenten en het invullen van genoemde Bijlagen.
- Indien u met betrekking tot deze aanbesteding voornemens bent om voor delen van de gevraagde diensten een beroep op een derde te doen, omschrijf in dat geval dan duidelijk in het UEA op welk deel van de diensten dit betrekking heeft en waar de taakverdeling en de betreffende werkzaamheden worden omschreven. Inschrijver dient desgevraagd na voorlopige gunning aan te tonen dat hij over de bekwaamheden van de derde(n) kan beschikken. De betreffende derde dient daadwerkelijk dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

4.7 Beroep op derde m.b.t. financiële en economische draagkracht

Onderstaande geldt alleen voor gegadigden die niet al een overeenkomst huishoudelijke hulp hebben.

Indien inschrijver een beroep doet op een derde voor het voldoen aan (één van de) eisen uit dit

Aanbestedingsdocument met betrekking tot financiële en economische draagkracht, omschrijf dat in dat geval dan duidelijk in de desbetreffende sectie van het UEA. Inschrijver dient desgevraagd na voorlopige gunning aan te tonen dat hij zodanig over de middelen van de derde(n) kan beschikken dat deze middelen een verhaalsmogelijkheid bieden voor Opdrachtgever.

4.8 Eenmaal aanmelden

Rechtspersonen en vennootschappen kunnen zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdopdrachtnemer) of als deelnemer in een samenwerkingsverband inschrijven.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor inschrijvers uit te sluiten, indien inschrijvers niet aannemelijk kunnen maken dat de mededinging niet wordt vervalst door hun deelname. Van vervalsing van de mededinging wordt bijvoorbeeld vermoed sprake te zijn bij verschillende inschrijvers die onderdeel uitmaken van dezelfde groep in de zin van artikel 2:24b BW. Ook wordt vermoed van vervalsing van de mededinging sprake te zijn bij een organisatie of onderneming die zich zelfstandig of als lid van een samenwerkingsverband, heeft aangemeld en tevens als onderaannemer bij een andere inschrijver zich heeft aangemeld.

4.9 Uitgangspunten en voorbehouden bij de procedure

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

4.10 Basiserkenning regio Amersfoort

Van toepassing op de relatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zijn alle vereisten, voorwaarden en verplichtingen zoals deze voortkomen uit de BerA, gedurende de toekenningstermijn van uw BerA.

NB: Bij deze aanbesteding zijn de voorwaarden behorende bij de BerA gewijzigd. Met het indienen van een inschrijving, vraagt u automatisch een nieuwe BerA aan. Het enkel vermelden van het reeds aan u toegekende BerA toekenningsnummer is derhalve ontoereikend.

Met het indienen van een inschrijving en ondertekening van het UEA gaat inschrijver nadrukkelijk akkoord met deze nieuwe bijlagen en verklaart inschrijver dat hij voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de bijlage Eisen aan de opdrachtnemer. U hoeft dus niet een nieuwe BerA aan te vragen indien u reeds over een BerA beschikt, maar de bestaande BerA wordt wel geactualiseerd. U dient wel de in te dienen documenten met een juiste geldigheid toe te sturen.

4.11 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Elke inschrijver dient bij de inschrijving het UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden.

- Bij een combinatie voegt elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA toe.
- In deel II van het UEA dienen alle deelnemers te worden genoemd en de penvoerder van de combinatie. Hier geeft elke deelnemer ook aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
- Bij een beroep op derden, dient opdrachtnemer als hoofdaannemer bij Deel II C van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op derden wordt gedaan.
- Deze derden dienen het UEA ook volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij aanvraag tot deelname in te dienen.
- Onderaannemers die worden ingezet maar waarop geen beroep als derde wordt gedaan, worden opgenomen in deel II D van het UEA.

Met het invullen en ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver/combinant/derde dat:

- geen van de toepasselijke uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen (zoals opgenomen in de bijlage Eisen aan de opdrachtnemer en paragraaf 3.1 van deze Programmabeschrijving);
- hij voldoet aan de gestelde uitvoerings-/kwaliteitseisen en contractvoorwaarden zoals omschreven in de Overeenkomst en haar bijlagen en dat hij de opdracht zal uitvoeren conform de gestelde eisen en criteria (**Let op:** hiertoe dient het vinkje bij Deel IV van het UEA aangezet te worden).

Inschrijvers dienen in staat en bereid te zijn om binnen 7 werkdagen na een eerste verzoek daartoe van de gemeente bewijsmiddelen te overleggen ter verificering van het UEA.

Inschrijver dient het UEA zoals deze op TenderNed is gepubliceerd te gebruiken. Een ander format dan laatstelijk gepubliceerd door de gemeente is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname. Een inschrijver die het UEA niet bij aanvraag tot deelname heeft ingediend, of niet rechtsgeldig heeft ondertekend of die niet aan de eisen/voorwaarden in het UEA voldoet, of een vakje ten aanzien van uitsluitingsgronden niet dan wel (al dan niet per ongeluk) verkeerd of onleesbaar heeft aangekruist kan worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.12 Aanpassingen in het budget

- Gemeente heeft voor de programmabeschrijving naar beste kunnen en op basis van de gegevens die gemeente op dat moment ter beschikking had, een inschatting gemaakt van het budget.
- Het definitieve budget kan gemeente pas op een later moment vaststellen. Het budget is bijvoorbeeld afhankelijk van eventuele veranderingen in de rijksbijdrage.
- Te verlenen ondersteuning in aanvulling op het gesloten contract zal door partijen voorafgaand, schriftelijk en expliciet worden overeengekomen. Op deze aanvullingen is de overeenkomst van overeenkomstige toepassing.

4.13 Vertrouwelijkheid

- Alle documentatie en informatie die in het kader van het traject tot contractering verstrekt wordt is vertrouwelijk.
- Inschrijver verzekert geheimhouding met betrekking tot alle documentatie en informatie.
- Inschrijver erkent dat de relatie met opdrachtgever in het kader van deze contractering een vertrouwelijk karakter draagt.
- Inschrijver maakt het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekend. Inschrijver legt de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook op aan de door hen eventueel in te schakelen medewerkers, onderaannemers en adviseurs. Inschrijvers dragen ervoor zorg, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen.

- Opdrachtgever heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan opdrachtgever. Opdrachtgever is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan inschrijvers bekend te maken.
- Opdrachtgever behandelt alle informatie van inschrijver vertrouwelijk. Het is inschrijver bekend dat opdrachtgever gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

4.14 Mededinging

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

4.15 Klachtenregeling

Op de procedure tot het sluiten van de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De gemeente kent een klachtenregeling voor aanbestedingen. De klachtenregeling is hier terug te vinden: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR628252/1>.

4.16 Bezwaren

Een belanghebbende die het niet met het gunningvoornemen eens is, kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het gunningvoornemen (de zgn. standstill-termijn) bezwaar aantekenen door middel van een kort geding bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om de gemeente tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel.

De gemeente verzoekt een belanghebbende om alvorens een dagvaarding te betekenen hun bezwaren kenbaar te maken aan de gemeente om zo te bezien of een nadere toelichting volstaat om de bezwaren weg te nemen.

De standstill-termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het gunningvoornemen is eveneens een vervalttermijn. Is door de afgewezen inschrijver binnen deze termijn geen dagvaarding aan de opdrachtgever betekend, dan verliest de inschrijver het recht om rechtsmaatregelen te treffen. De gemeente zal er dan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat ter zake van de gunning geen kort geding meer aanhangig wordt gemaakt en staat het de gemeente vrij de opdracht definitief te gunnen.

Indien er op de voorgeschreven wijze tijdig een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de gemeente de uitkomst van dat kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat.

Zodra de gemeente de winnende inschrijver(s) in kennis stelt van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dienen de winnende inschrijvers in deze kort gedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.

De gemeente zal alle inschrijvers gelijktijdig schriftelijk informeren over het eventueel gewijzigd resultaat van de aanbesteding. Na de gewijzigde gunningsbeslissing loopt een nieuwe standstill-termijn van 20 kalenderdagen, waarvoor hetzelfde van toepassing is als bij de eerste termijn.

4.17 Gestandsdoeningstermijn

De gestandsdoeningstermijn voor de in te dienen offerte is zes maanden na uiterste datum indienen aanbidding. Tijdens die periode is de aanbidding van onherroepelijke aard. In geval van gunning maken de ingediende stukken deel uit van de overeenkomst en behouden daarmee hun geldigheid gedurende de looptijd van deze overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. In het geval een kort geding binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, zal deze termijn worden verlengd tot na de opdrachtverlening.

4.18 Gunning

Inschrijvers die voldoen aan alle eisen en zullen worden gecontracteerd als opdrachtnemer voor de ondersteuning, waarvoor is ingeschreven.

Bijlagen

Bijlage 1	Algemene Voorwaarden Inkoop Sociaal Domein Regio Amersfoort
Bijlage 2	HHM-normen kader
Bijlage 3	Prijsopbouw Wmo-kostprijsstool
Bijlage 4	Administratief protocol Wmo en JW 1.0