

Offerteaanvraag Wmo Woningaanpassingen en Zorgunits

Ons dossier	SD005
Ons kenmerk	23.0001053
Versie	1.0
Datum	14 maart 2023
Contactpersoon	Inkoop en Contractbeheer
E-mail	contractbeheer@regiogv.nl

INHOUD

1	Begrippenlijst	2
2	Algemene informatie	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Aanbestedende dienst (en na gunning Opdrachtgever)	5
2.3	Werkgebied	5
2.4	Beschrijving en doel van de opdracht	5
2.5	Duur van de Overeenkomst	9
2.6	Omvang van de opdracht	10
2.7	Buiten de scope	10
2.8	Doelstelling	10
2.9	Wijziging overeenkomst na wetswijziging of beleidswijziging	11
2.10	Inspanningsverplichting maatschappelijke waarde	11
2.11	Randvoorwaarden	11
2.12	Vertrouwelijkheid en auteursrecht	12
2.13	Interactieve beleidsvorming	12
3	Uitgangspunten inkooptraject	13
3.1	Soort inkoopprocedure	13
3.2	Algemene eisen	13
3.3	Contactpersoon en communicatie	14
3.4	Planning procedure	15
3.5	Indienen van vragen/ nota van inlichtingen	15
3.6	Wijze van indienen Inschrijving	16
3.7	Inconsistentie en/of onvolkomenheden	16
3.8	Kostenvergoeding	16
3.9	Klachten	17
3.10	Na de inschrijving	17
4	Eisen aan Inschrijver	19
4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
4.2	Uitsluitingsgronden	20
4.3	Geschiktheidseisen	20
4.4	Organisatorische vormen waaronder Inschrijver een Inschrijving kan indienen	22
4.5	Holding of moedermaatschappij	23
4.6	Verificatie gegevens UEA	23

5	Bekostiging en tarifiering	24
5.1	Kostprijsonderzoek	24
5.2	Prijzen woningaanpassingen	24
5.3	Prijzen zorgunits	25
5.4	Declaratie en betaling	25
5.5	Indexatie perceel 1: woningaanpassingen	26
6	Werkwijze Opdrachtgever	27
6.1	Digitaal LeefPlein	27
6.2	Werkwijze	27
6.3	Toegang	28
6.4	Toewijzing	29
6.5	Realisatie	30
6.6	Klachten & Signaleringen	37
6.7	Verantwoording	38
6.8	Kwaliteitsbeleving	38
6.9	Experimenten	38
7	Beoordeling	39
7.1	Beoordeling	39
7.2	Bepaling winnende Inschrijvingen	39
8	Bijlagen	40

1 Begrippenlijst

BEGRIPPEN

Aanbestedende dienst:	Regio Gooi en Vechtstreek
Aanbestedingsstukken:	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aw2012:	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, zoals laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016 (Aanbestedingswet 2012).
Beschikking:	Specifiek t.b.v. dit inkooptraject; Gemeentelijk besluit waarin de toekenning van de woningaanpassingen in het kader van de Wmo wordt vastgelegd.
Bijlage:	Document dat in en/of bij het aanbestedingsdocument is gevoegd (hardcopy en/of digitaal). Een bijlage maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.
Bouwbesluit 2012:	Besluit van 29 augustus 2011 houdende vaststelling van voorschriften met betrekking tot het bouwen, gebruiken en slopen van bouwwerken (Bouwbesluit 2012), Stb. 2011, 416, laatstelijk gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 2017, houdende wijziging van diverse besluiten in verband met de harmonisatie van de regelgeving met betrekking tot kindercentra en peuterspeelzalen, Stb. 2017, 324 en het Besluit van 13 december 2017, houdende wijziging van het Bouwbesluit 2012 betreffende drijvende bouwwerken, de milieuprestatiegrenswaarde en enkele andere wijzigingen, Stb. 2017, 494.
Cliënt:	De natuurlijke persoon die door de gemeente, door middel van maatwerk, in staat gesteld wordt zijn/haar zelfredzaamheid te vergroten bij het zelfstandig wonen in een geschikte woning. De cliënt is woonachtig binnen 1 van de gemeentes van de Opdrachtgever.
Combinatie:	De samenwerking tussen ondernemingen om gezamenlijk een inschrijving in te dienen om gezamenlijk de opdracht te kunnen uitvoeren.
Combinant:	Een deelnemer in een combinatie.
Geschiktheidseisen:	De eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht, beroepsbevoegdheid en technische- en beroepsbekwaamheid als bedoeld in artikel 2.90 e.v. Aw2012 waaraan de onderneming van Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Handboek voor de Toegankelijkheid:	Handboek voor toegankelijkheid 7e druk is een boek van M. Wijk uitgegeven bij Vakmedianet Bouwcommzorgunities B.V. ISBN 9789012585057 7e herziene druk. Dit handboek belicht de ergonomische aspecten bij het programmeren, ontwerpen, bouwen en beheren van voor iedereen toegankelijke stedelijke inrichting, gebouwen en woningen. Het boek is bestemd voor iedereen die betrokken is of betrokken kan zijn bij het beheer, het ontwerp en inrichting van de fysieke omgeving. Deze uitgave vervangt het bekende naslagwerk

'Geboden Toegang' dat in Nederland vanaf de eerste druk (1973) tot en met de elfde druk als referentie voor toegankelijkheidsrichtlijnen diende.

Herverstrekking	Betreft een woonvoorziening/woningaanpassing of een zorgunit welke eerder bij een andere cliënt in gebruik geweest is.
Inkoopbeleid 2022:	Het inkoopbeleid 2022 van de Regio Gooi en Vechtstreek
Inschrijver:	Een onderneming of een samenwerkingsverband van ondernemingen, die tijdig een offerte heeft uitgebracht aan de Aanbestedende dienst op basis van de aanbestedingsstukken.
Inschrijving:	Een door inschrijver tijdig ingediende inschrijving op basis van de aanbestedingsstukken.
ITstandaard	De Integrale Toegankelijkheid standaard (<i>ITstandaard</i>)
KvK	Kamer van Koophandel
Levertijd:	Betreft de tijd tussen de datum van opdrachtverstrekking tot en met de datum van gebruiksklare installatie van de woningaanpassing.
Nieuwe woonvoorziening	Betreft een woningaanpassing/woonvoorziening of een zorgunit waarbij alle materialen/onderdelen nieuw zijn uit de fabriek.
Niveau sociale woningbouw	Het uitrustingsniveau voor sociale woningbouw is vastgesteld in het Bouwbesluit. Woonvoorziening die op dat uitrustingsniveau worden verstrekt zijn van voldoende kwaliteit; duurdere of andere voorzieningen worden niet verstrekt. Alleen in die gevallen dat bijv. vanuit Welstandstoezicht hogere eisen wordt gesteld, kan de Opdrachtgever hier een uitzondering voor maken.
Nota van inlichtingen:	Document waarin de vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen en/of aanvullingen van de aanbestedingsstukken.
Opdracht:	De opdracht, die het onderwerp van de overeenkomst is die opdrachtgever afsluit met opdrachtnemer als resultante van de aanbesteding zoals omschreven in de aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever:	Regio Gooi en Vechtstreek
Opdrachtnemer:	Aanbieder aan wie de Aanbestedende dienst de opdracht heeft gegund en die conform de overeenkomst de opdracht gaat uitvoeren.
Raamovereenkomst:	Een schriftelijke overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen opdrachten vast te leggen.
Startdatum levering	Datum waarop de woonaanpassing en/of zorgunit gebruiksklaar is geïnstalleerd.
Tenderned	Het door de gemeente gebruikte digitale medium voor aanbestedingen via de website www.Tenderned.nl

Uitsluitingsgrond:	Een criterium als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aw2012, waarvan de aanwezigheid in het algemeen leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure tenzij dat kennelijk onredelijk is.
Uitvoeringsdienst	Gemeentelijke toegang voor inwoners van de desbetreffende gemeente voor een hulpvraag in het kader van de Wmo.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA):	De eigen verklaring waarmee ondernemers voorlopig bewijs overleggen voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten, bedoeld in artikel 2.84 van de Aw2012 zoals op 5 januari 2016 in het Publicatieblad van de Europese Unie vastgesteld/gepubliceerd.
Verwerkersovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst die is vereist tussen de gemeente (de verwerkingsverantwoordelijke) en opdrachtnemer (verwerker) wanneer tussen de gemeente en een opdrachtnemer persoonsgegevens worden uitgewisseld en de gemeente deze gegevens door opdrachtnemer laat verwerken.
Woonaanpassing	Het aanpassen van de woning aan de beperkingen van de cliënt.
Woonvoorziening	Een voorziening die ingezet wordt om cliënt in staat te stellen zelfstandig gebruik te laten maken van de woning
Zorgunit	Een externe aangepaste ruimte die speciaal bedoeld is voor cliënt om in te slapen of de ADL in te verlenen. Een unit

2 Algemene informatie

2.1 Algemeen

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de inkoop van 'woningaanpassingen en zorgunits ten behoeve van Regio Gooi en Vechtstreek. In deze offerteaanvraag staan de voorwaarden en instructies opgenomen voor de partijen die willen deelnemen aan deze inkoopprocedure volgens de bepalingen voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-diensten).

De totale kostenraming van deze inkoopprocedure overstijgt het drempelbedrag, daarom is gekozen voor een SAS-procedure conform de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012.

2.2 Aanbestedende dienst (en na gunning Opdrachtgever)

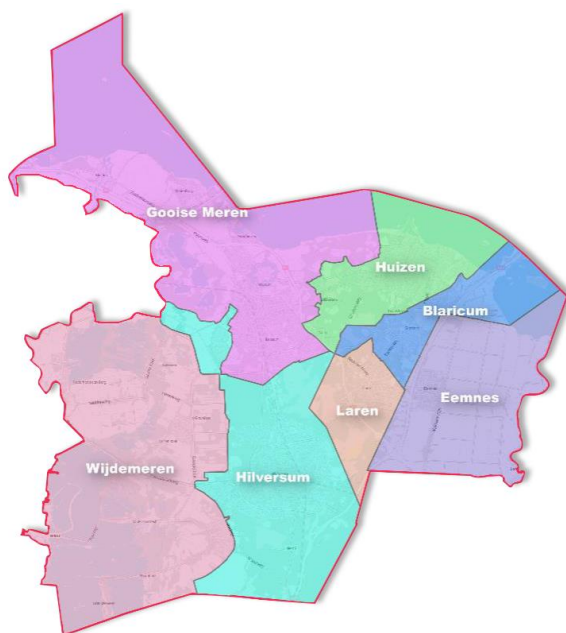
De aanbestedende dienst is Regio Gooi en Vechtstreek, hierna te noemen: 'de Regio' of 'Aanbestedende dienst'. De Regio is een gemeenschappelijke regeling, te weten een samenwerkingsverband tussen Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren.

De Regio is een uitvoeringsorganisatie die zich dagelijks op vele terreinen voor circa 245.000 inwoners inzet. Van afvalinzameling (door de GAD), de GGD, gezamenlijke inkoop van (jeugd)zorg, werkgelegenheidsprojecten tot Veilig Thuis, leerplicht en de ambulancedienst. De organisatie hiervan ligt bij de Regio. Op de website van de Regio is uitgebreidere informatie te vinden over de taken van en de dienstverlening door de Regio Gooi en Vechtstreek: <https://www.regiogv.nl>.

2.3 Werkgebied

Het werkgebied betreft de Regio Gooi en Vechtstreek bestaande uit de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren.

Figuur 1: geografisch overzicht Aanbestedende dienst



2.4 Beschrijving en doel van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het inkopen van woningaanpassingen en zorgunits.

De Regio is voornemens om voor perceel 1 en raamovereenkomst met maximaal drie (3) aanbieders te sluiten en voor perceel 2 een raamovereenkomst met maximaal twee (2) aanbieders te sluiten. De te contracteren aanbieders dienen per juli 2023 te starten met de gewenste dienstverlening op grondslag van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo-2015)

Achtergrondinformatie

De Regio streeft naar een inclusieve samenleving, waarin iedereen meedoet en er toe doet. Dit is een maatschappij die zich bewust en actief openstelt voor iedereen. Inwoners nemen ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid, beperkingen, psychische of psychosociale problemen, volwaardig deel aan het economische (arbeid) en het maatschappelijke verkeer (onderwijs, sociale relaties, sportieve, culturele en maatschappelijke activiteiten).

Opdrachtgever wenst dit mede te bereiken door het inzetten van algemene en/of maatwerkvoorzieningen voor haar Inwoners.

De gemeenten hebben met de Wmo-2015 de verantwoordelijkheid voor het organiseren van passende voorzieningen aan huis voor mensen die niet op eigen kracht kunnen deelnemen aan de samenleving. Het doel van de wet is het mogelijk maken voor mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen om en te kunnen blijven participeren en hun zelfstandigheid te vergroten.

Mede middels de maatwerkvoorziening woningaanpassingen geven de regiogemeenten in de Gooi en Vechtstreek hier invulling aan. Alle activiteiten die binnen de woningaanpassingen uitgevoerd worden moeten erop gericht zijn het te bereiken resultaat daadwerkelijk te bereiken.

De gemeenten in de Regio gaan uit van individueel maatwerk. Het vertrekpunt hierbij is dat inwoners met dezelfde beperkingen niet per definitie geholpen zijn met dezelfde (standaard)oplossingen. Dit betekent dat Opdrachtgever de dienstverlening en ondersteuning op maat inzet en hierbij de mogelijkheden bij het bestaan van een hulpvraag gedegen (en uitgebreid) onderzoekt om samen met de cliënt tot een goede invulling van het te bereiken resultaat te komen. Het voeren van een (integraal) gesprek met de cliënt is hierbij een belangrijk middel om de ondersteuningsvraag te verhelderen en om te bepalen in hoeverre maatwerkvoorzieningen vanuit de gemeente noodzakelijk zijn. Belangrijk hierbij is dat de (maatwerk)voorzieningen altijd ondergeschikt zijn aan het te bereiken resultaat en dat de eigen oplossingen van de cliënt voor gaan op gemeentelijke maatwerkvoorzieningen.

Dienstverlening middels een persoonsgebonden budget (hierna PGB) behoort niet tot deze inkoopprocedure. Wij verwachten van een Opdrachtnemer dat zij woningaanpassingen voor dezelfde prijs onderhouden en repareren middels een PGB als in natura. Wij verwachten dat Opdrachtnemer het tarief voor preventief onderhoud hanteert voor de Inwoners welke gebruik maken van een PGB, conform eis 4.17 en 5.6.

Bij de Contractering houdt Opdrachtgever rekening met onderstaande kaders:

1. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
2. Beleidsplannen Sociaal Domein van Opdrachtgever;
3. Verordeningen Wmo/Sociaal domein van Opdrachtgever;

2.4.1 Huidige situatie

Momenteel heeft de Regio een open house constructie voor de woningaanpassingen en zorgunits, hetgeen betekent dat iedere Inschrijver die voldoet aan de gestelde voorwaarden conform de toelatingsprocedure in aanmerking komt voor een Overeenkomst. De Regio heeft daarom een gevarieerd aanbod van Opdrachtnemers gecontracteerd, op basis waarvan de cliënten zelf de keuze kunnen maken voor de gewenste opdrachtnemer.

Op moment van publiceren van deze inkoopprocedure zijn 8 Opdrachtnemers gecontracteerd voor de uitvoering van de woningaanpassingen en 7 Opdrachtnemers gecontracteerd voor de uitvoering van de zorgunits. De looptijd voor deze Overeenkomsten verstrijkt op 30 juni 2023.

In de huidige situatie opereren de actieve gecontracteerde opdrachtnemers separaat van elkaar. De verscheidenheid aan Opdrachtnemers en de keuzevrijheid van inwoners hebben een negatief effect op het aantal opdrachten per opdrachtnemer. Hierdoor is het minder aantrekkelijk voor Opdrachtnemers om te investeren op duurzaamheid en kostenbesparingen binnen de Regio. De Regio wil dit in de gewenste situatie graag verbeteren.

De huidige prijslijst bestaat uit de volgende categorieën:

- A: Toiletten
- B: Beugels
- C: Douchezitjes
- D: Natte cel aanpassingen
- E: Drempels/toegankelijkheid
- F: Deurautomaten (elektrische deuropeners)
- G: Deuren
- H: Onderrijdbare keukens en overige woonvoorzieningen
- J: Storingsservice
- K: Maatwerk

In de huidige situatie heeft De Regio een preventief onderhoudscontract voor elektrisch verstelbare keukens, elektrische deuropeners en elektrische toiletvoorzieningen. Dit werd echter niet altijd afgenomen, waardoor er veel correctieve reparaties plaats vonden. Het correctieve onderhoud (reparaties) wordt los gefactureerd nadat toestemming is verleend door de desbetreffende gemeente.

Tot slot hebben de gemeenten in 2022 voor de woningaanpassingen voor ongeveer €671.812 Excl. BTW toegewezen in het Digitaal Leefplein en voor de zorgunits is in 2022 een bedrag van ongeveer €160.000,- toegewezen. Op het moment van het berekenen van de uitgaven van gemeentes voor woningaanpassingen waren niet alle offertetrajecten afgerond in het DLP. Hierdoor is het beeld van 2022 niet volledig. Om deze reden zullen naar verwachting de kosten voor 2022 hoger uit vallen. Er kunnen geen rechten aan deze cijfers ontleend worden. Het betreffen offerte trajecten waarbij niet altijd duidelijk is of de Opdracht ook daadwerkelijk uitgevoerd moet worden.

Hieronder staan de aantallen van woningaanpassingen per categorie per jaar.

Tabel 1- Aantallen woningaanpassingen per categorie per jaar

Jaar	A	B	C	D	E	F	G	H	K	L
2018	16	67	66	7	66	32	5	37	120	1
2019	26	71	162	25	92	53	2	55	160	3
2020	27	55	109	14	93	36	15	78	187	2
2021	25	40	56	17	77	40	4	58	136	6
2022	32	21	53	18	35	27	6	18	120	3

2.4.2 Gewenste situatie

Zoals hierboven beschreven verstrijkt de huidige overeenkomst 30 juni 2023. Om deze reden heeft De Regio de Opdracht opnieuw uitgezet in de markt middels deze procedure.

Gekozen is om de procedure **niet** opnieuw via een open house constructie in de markt te zetten, maar doormiddel van een SAS-procedure conform de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012.

De reden hiervoor is dat De Regio graag met minder aanbieders een Overeenkomst aangaat zodat onderling betere afspraken gemaakt kunnen worden over de dienstverlening. Door het aantal aanbieders te verminderen, hopen zij ook dat meer aandacht besteed kan worden aan duurzaamheid en kostenbesparingen.

De woningaanpassingen zoals bedoeld in deze aanbesteding zijn voornamelijk gestandaardiseerde producten met een vaste prijs. De woningzorgunits kennen geen vaste prijzen. De kosten van de zorgunit zijn afhankelijk van de grootte van de zorgunit alsmede de locatie waar de zorgunit moet worden geplaatst waardoor deze sterk kunnen verschillen. Uit de marktconsultatie komt naar voren dat niet alle aanbieders in staat zijn zowel woningaanpassingen als zorgunits te kunnen leveren. Om deze reden is gekozen om de opdracht op te delen in twee (2) percelen.

De indeling van de percelen is als volgt:

Perceel 1: Woningaanpassingen

Perceel 2 : Zorgunits

Inschrijver kan op één (1) of beide percelen inschrijven. De verdeling van de opdrachten wordt op basis van evenredigheid uitgevoerd. We maken een uitzondering voor cliënten, die een actief

onderhoudscontract heeft van een elektrische woonvoorziening. In deze gevallen zullen de nieuwe opdrachten bij dezelfde Opdrachtnemer worden toegewezen. Bij start van de overeenkomst worden alle lopende onderhoudsovereenkomsten evenredig verdeeld over de nieuw gecontracteerde partijen.

De Regio is voornemens om voor perceel 1 en raamovereenkomst met maximaal drie (3) aanbieders te sluiten en voor perceel 2 een raamovereenkomst met maximaal twee (2) aanbieders te sluiten. De te contracteren aanbieders dienen per juli 2023 te starten met de gewenste dienstverlening op grondslag van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo-2015)

Hieronder wordt per perceel beschreven wat tot de scope van de opdracht behoort:

Perceel 1: Woningaanpassingen

In de nieuwe situatie wenst De Regio verschillende producten in te kopen zoals bijvoorbeeld:

- Nagelvaste badkameraanpassingen
- elektrische deuropeners
- drempelhulpen
- Onderrijdbare keukens
- plafondlift

Deze lijst is niet limitatief.

In de huidige situatie behoren de plafondliften niet tot de scope van de overeenkomst. De Regio heeft hier nu wel behoefte aan. Om deze reden worden plafondliften (cassette, tilbanden en jukken) toegevoegd aan de prijslijst. Het railsysteem indien anders dan een monorail tot 4 meter moet als maatwerk aangeboden worden, aangezien hier teveel situatieafhankelijke afwijkingen in zijn. Daarnaast zijn er momenteel geen duidelijke afspraken omtrent een depot en het herverstrekken van woningaanpassingen. De Regio verwacht in de nieuwe situatie van iedere Inschrijver dat zij een depot beschikbaar hebben voor opslag van woningaanpassingen. In geval de woningaanpassingen uit het depot binnen een andere gemeente van de Regio Gooi en Vechtstreek wordt ingezet, zal geen onderlinge verrekening tussen de desbetreffende gemeentes plaatsvinden.

De Regio kiest ervoor een vaste prijslijst te hanteren voor de meeste voorkomende woningaanpassingen. Deze prijslijst is opgedeeld in 9 hoofdcategorieën met diverse subcategorieën per hoofdcategorie.

A: Toiletten

B: Beugels

C: Natte cel aanpassingen en douchezitjes (gewijzigde categorie, samenvoeging van voormalig categorie C en categorie D)

D: Plafondliften (nieuwe categorie)

E: Drempels/toegankelijkheid

F: Deurautomaten/elektrische deuropeners

G: Deuren

H: Onderrijdbare keukens en overige woonvoorzieningen

J: Storingsservice

K: Maatwerk

Opdrachtgever heeft de wens dat er meer woningaanpassingen herbruikt worden en heeft om deze reden bij een aantal hoofdcategorieën de volgende subcategorie toegevoegd:

Demontage en in het depot plaatsen

De Regio hecht waarde aan duurzame oplossingen en wil daarom gebruik maken van herverstreekbare woonvoorzieningen. Ook verwacht De Regio van Inschrijver dat zij zich bewust zijn van de CO2 uitstoot en dit zoveel mogelijk reduceren door bijvoorbeeld ritten te combineren. Ook verwacht De Regio dat grondstoffenverspilling wordt beperkt en grondstoffen zo hoogwaardig mogelijk worden ingezet nadat ze niet meer ingezet kunnen worden voor woningaanpassingen.

De Regio wenst voor alle elektrische woningaanpassingen een preventief Onderhoudscontract af te sluiten om zo de administratieve lasten te verlichten en de wachttijd van de cliënt te minimaliseren. Daarnaast zal het preventief onderhoud bijdragen aan het zo lang mogelijk, optimaal gebruik te kunnen maken van de elektrische woonvoorzieningen.

Een volledige opsomming van de woonvoorzieningen inclusief prijs is toegevoegd in de bijlage 8.

Perceel 2: zorgunits

Onder perceel 2: Zorgunits wenst de Regio de volgende producten in te kopen:

1. Zorgunit voor 1 persoon met slaapkamer en natte cel
2. Zorgunit voor 2 personen met slaapkamer en natte cel
3. Zorgunit met uitsluitend een slaapkamer
4. Zorgunit met uitsluitend een natte cel

De Regio verwacht in de nieuwe situatie van iedere Inschrijver dat zij een depot beschikbaar hebben voor opslag van zorgunits. In geval de zorgunit uit het depot binnen een andere gemeente van de Regio Gooi en Vechtstreek wordt ingezet, zal **wel** een onderlinge verrekening tussen de desbetreffende gemeentes plaatsvinden om zo de administratieve last bij de Opdrachtnemer te beperken. Opdrachtnemer offreert alleen het plaatsen van de unit en de meerkosten voor het plaatsen op de nieuwe locatie.

2.5 Duur van de Overeenkomst

De Regio wenst voor perceel 1: woningaanpassingen een Raamovereenkomst te sluiten met maximaal drie (3) Inschrijvers/combinaties. De Raamovereenkomst per Opdrachtnemer zal in werking treden op 1 juli 2023 voor de duur van vier(4) jaar, met twee (2) optionele verlengingen van ieder twee (2) jaar. De maximale looptijd van deze overeenkomsten is daarmee acht (8) jaar. Het besluit tot verlenging is met wederzijds goedvinden tussen Opdrachtnemers en Opdrachtgever. De Regio zal uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van de overeenkomst in overleg treden met Opdrachtnemers met het voornemen te verlengen. Bij wederzijds goedvinden zal de verlenging aangekondigd worden om de markt te informeren.

De Regio wenst voor perceel 2: zorgunits een Raamovereenkomst te sluiten met maximaal twee (2) Inschrijvers/combinaties. De Raamovereenkomst per Opdrachtnemer zal in werking treden op 1 juli 2023 voor de duur van vier(4) jaar, met twee (2) optionele verlengingen van ieder twee (2) jaar. De maximale looptijd van deze overeenkomsten is daarmee acht (8) jaar. Het besluit tot verlenging is met wederzijds goedvinden tussen Opdrachtnemers en Opdrachtgever. De Regio zal uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van de overeenkomst in overleg treden met Opdrachtnemers met het voornemen te verlengen.

Tabel 2: schematische weergave contractopbouw

Contract	Begindatum	Einddatum	Duur
Aanvang	1 juli 2023	30 juni 2027	4 jaar
Verlenging	1 juli 2025	30 juni 2029	2 jaar
Verlenging	1 juli 2027	30 juni 2031	2 jaar

Motivering langere duur raamovereenkomst

Gedurende de marktconsultatie is gebleken dat de markt behoefte heeft om een langdurige relatie aan te gaan. Een langdurige relatie biedt meer mogelijkheden ten aanzien van het bieden van duurzame oplossingen en uiteindelijke kostenbesparingen.

Daarnaast wenst De Regio deze overeenkomsten te sluiten onder het nom van partnership. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om zorg en ondersteuning tijdig, op maat en samen met Inwoners in de eigen omgeving te realiseren. Zij hebben elkaar nodig om te doen wat nodig is voor Inwoners met een hulpvraag. Samen hebben zij de opdracht om de transformatie in het sociaal domein waar te maken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken met elkaar over - en spreken elkaar aan op het realiseren van de veranderopgaven in het sociaal domein. Dit doen zij enerzijds door afspraken te maken over de wederzijdse verwachtingen maar vooral ook door stevig te investeren in wederzijds partnership.

Een partnership is een toegewijde, stabiele relatie tussen partijen die voor de langere termijn wordt aangegaan, waarbij beide partijen verantwoordelijk zijn voor de algehele samenwerking en

ontwikkeling en bovendien voordelen oplevert voor beide partijen. Met Opdrachtnemers worden lange samenwerkingsrelatie gewenst. Opdrachtgever neemt de inspanningsverplichting op zich om regelmatig met Opdrachtnemers over relevante ontwikkelingen in gesprek te treden.

Wachtkamerovereenkomst

Opdrachtgever heeft tevens het voornemen om per **1 juli 2023** een Wachtkamerovereenkomst af te sluiten per perceel voor een periode van **twee (2)** jaar. Voor perceel 1 wordt de wachtkamerovereenkomst gesloten met de Inschrijver die als nummer vier (4) geëindigd is. Voor perceel 2 wordt de wachtkamerovereenkomst gesloten met de Inschrijver die als nummer drie (3) geëindigd is. Indien het contract met **één (1)** van de geselecteerde Inschrijvers voortijdig wordt beëindigd, dan kan er een beroep worden gedaan op de betreffende wachtovereenkomst. Cliënten van de leverancier, die vervangen worden, gaan 1-op-1 over naar de nieuwe leverancier.

Indien een wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen dan heeft de desbetreffende Inschrijver, maximaal **drie (3)** maanden de tijd, voordat de uitvoering van de Overeenkomst start. De exacte startdatum wordt in overleg vastgesteld. De conceptwachtkamerovereenkomst is als bijlage 1.C toegevoegd aan deze aanbesteding.

2.6 Omvang van de opdracht

De omvang is in lijn met het door gemeenten meegegeven financiële kader. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben de gezamenlijke opdracht om de woningaanpassingen en/of woningzorgunits te leveren binnen de daarvoor beschikbaar gestelde WMO-middelen welke vanuit de rijksoverheid worden verstrekt.

Hieronder worden de verwachte geraamde opdrachtwaarden weergegeven. Dit geeft een indicatie van de omvang van de opdracht per perceel. Er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Door de hoge mate van onzekerheid kunnen de daadwerkelijke uitgaven meer dan 10% hoger of lager liggen dan de meest realistisch verwachte weergegeven waarden.

Perceel 1: Woningaanpassingen

De geraamde jaarlijkse waarde van perceel 1 is €700.000,- en is gebaseerd op de omvang van de woningaanpassingen in 2022. De totale verwachte geraamde waarde van perceel 1 is daarmee €5.600.000,-

Perceel 2: Zorgunits

De geraamde jaarlijkse waarde van perceel 2 is €85.000,- en is gebaseerd op de omvang van de woningzorgunits in 2022. De totale verwachte geraamde waarde van perceel 2 is daarmee €680.000,-

Aan genoemde bedragen in deze Offerteaanvraag kunnen geen rechten worden ontleend.

2.7 Buiten de scope

- Inwoners die niet binnen één (1) van de in paragraaf 2.3 genoemde gemeentes van deze offerteaanvraag wonen;
- Woningaanpassingen boven het niveau sociale woningbouw waar Opdrachtgever geen specifiek toestemming voor heeft afgegeven.
- Verwijderen van asbest;
- Woningaanpassingen van niet-bouwkundige of -woontechnische aard zoals, maar niet uitsluitend:
 - o Trapliften
 - o verrijdbare tilliften
 - o losse douchestoelen
 - o badplanken
 - o toiletstoelen

2.8 Doelstelling

Opdrachtnemer levert de in deze Overeenkomst opgenomen ondersteuning en realiseert met Opdrachtgever de volgende (transformatie)doelen:

1. Vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de Cliënt;
2. Voorkomen van achteruitgang in de zelfredzaamheid en participatie van de Cliënt;
3. Zorgen dat Cliënt zelfstandig en veilig kan (blijven) wonen;
4. Zorgen dat de ondersteuning voor Opdrachtgever betaalbaar blijft en bijdragen aan kostenbeheersing in het sociaal domein.

Het toegankelijk en betaalbaar houden van het sociaal domein is een opgave die om urgentie, daadkracht én om gezamenlijk eigenaarschap van Opdrachtgever en Opdrachtnemer vraagt. Want het lukt Opdrachtgever niet alleen om het stelsel van het sociaal domein om te buigen én om de kosten te beheersen/besparen. Daar is Opdrachtnemer hard bij nodig. Een financieel gezonde uitvoering van het sociaal domein is óók de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. En ook van Opdrachtnemer wordt de komende tijd gevraagd om maatregelen door te voeren die een wezenlijke bijdrage leveren aan toegankelijke en financieel beheersbare ondersteuning. Opdrachtnemer spreekt zijn expliciete commitment uit om zich hier – samen met Opdrachtgever - voor in te zetten. Opdrachtnemer erkent dat Inschrijven niet alleen betekent dat die ondersteuning die gevraagd wordt geleverd wordt, maar óók dat Opdrachtnemer de specifieke inspanningsverplichting heeft om bij te dragen aan de financiële houdbaarheid van het sociaal domein.

2.9 Wijziging overeenkomst na wetswijziging of beleidswijziging

Een reden om de Overeenkomst te evalueren is dat de wetgever de maatwerkverplichting aanpast en/of er anderszins wetswijzigingen plaatsvinden die een wezenlijk effect hebben op de nut en noodzaak van de maatwerkverplichting en/of de invulling van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor om de Overeenkomst op grond van de wetswijziging of anderszins een wettelijke bepaling te wijzigen of te ontbinden.

Indien er sprake is van een beleidswijziging woningaanpassingen en of zorgunits in het kader van de Wmo waarbij bepaalde onderdelen van de prijslijst niet meer verstrekt worden, dan kan Opdrachtgever besluiten deze onderdelen te laten vervallen van de prijslijst. Dit zal minimaal 3 maanden voor de wijziging gecommuniceerd worden met Opdrachtnemers.

2.10 Inspanningsverplichting maatschappelijke waarde

Opdrachtgever heeft gekozen om bij deze aanbesteding maatschappelijke waarde als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen (zie bijlage 7). Concreet betekent dit dat Opdrachtgever aan Inschrijver een inspanningsverplichting oplegt om activiteiten te ontplooiën met betrekking tot het creëren van maatschappelijke waarde bij deze Opdracht. Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren en (periodiek) rapporteren over de inzet.

Inschrijver beschrijft een “plan van aanpak maatschappelijke waarde” in (maximaal twee (2) A4) waarin de voorgenomen activiteiten en de verdeling over de drie (3) onderdelen globaal zijn beschreven. Opdrachtgever toetst het plan van aanpak marginaal. Dit betekent dat Opdrachtgever het “plan van aanpak maatschappelijke waarde” alleen beoordeelt of het op voorhand aannemelijk is dat de bovengenoemde bijzondere uitvoeringsvoorwaarde geborgd is.

2.11 Randvoorwaarden

Opdrachtgever biedt de volgende randvoorwaarden:

1. Contractgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De contractgesprekken gaan in ieder geval over:
 - a. de realisatie van de doelstelling;
 - b. de levering van zorg in termen van kwaliteit(s verbetering), effectiviteit en cliënttevredenheid;
 - c. de wijze waarop aan de betaalbaarheid van zorg en kostenbeheersing invulling wordt gegeven.
2. Informatie en advies voor Opdrachtnemer vanuit één (1) centraal punt.
3. Eenduidige digitale ondersteuning voor Opdrachten en op termijn ook de Declaraties van Opdrachtnemer.
4. Ondersteuning bij de jaarlijkse financiële verantwoording sociaal domein van Opdrachtnemer zoals beschreven in het Controle-en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek indien de declaraties op termijn via de i-Wmo zullen verlopen.
5. Een onafhankelijk Klachtenmeldpunt.

6. Een toezichthouder.
7. Objectief vastgestelde tarieven.

2.12 Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle intellectuele eigendommen van de documentatie en informatie die in het kader van dit inkooptraject verstrekt wordt, liggen bij Opdrachtgever. Inschrijver verzekert geheimhouding met betrekking tot haar Inschrijving. Inschrijver erkent dat de relatie met Opdrachtgever in het kader van de procedure voor instroom en uitstroom een vertrouwelijk karakter draagt. Inschrijver deelt het bestaan én de inhoud van haar Inschrijving in het kader van mededinging zowel voor als tijdens de inschrijfprocedure niet met derden. Indien Opdrachtnemer dit wel deelt dan is Opdrachtgever gerechtigd Inschrijver geen Overeenkomst aan te bieden. Inschrijver legt de verplichtingen betreffende vertrouwelijkheid ook op aan de door hen in te schakelen medewerkers, onderaannemers en adviseurs. Inschrijver geeft informatie alleen aan personen 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 op geen enkele wijze verplicht interne documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en toelating aan Inschrijver bekend te maken. Opdrachtgever heeft dit recht echter wel.

Het is Inschrijver bekend dat Opdrachtgever gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

2.13 Interactieve beleidsvorming

Dit Offerteaanvraag document is in samenwerking met onderstaande partijen tot stand gekomen.

Adviesraden Sociaal Domein:

De adviesraden (of beraden) Sociaal Domein van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren zijn betrokken bij de totstandkoming en hebben daar waar zij deze wenselijk achtte het college van Opdrachtgever geadviseerd. Opdrachtgever zal verscheidene adviezen van de adviesraden verwerken in dit document.

Marktconsultaties en dialoogsessie:

Opdrachtgever heeft meerdere digitale en schriftelijke momenten ingeruimd voor consultaties over inhoud en procesmatige onderwerpen met leveranciers.

Werkgroep:

Het Offerte aanvraagdocument is tot stand gekomen op basis van consultatie, inbreng en/of onderzoeken van onder andere beleidsambtenaren, Wmo consulenten, kwaliteitsmedewerkers en de contractmanager woningaanpassingen en zorgunits.

3 Uitgangspunten inkooptraject

3.1 Soort inkoopprocedure

Binnen de Aanbestedingswet 2012 is in de artikelen 2.38-2.39 een bijzondere, lichte procedure opgenomen voor sociale diensten die onder de reikwijdte van bijlage XIV van Richtlijn 2014/24/EU vallen. Aangezien de in te kopen dienstverlening valt onder het bereik van de genoemde bijlage maakt De Regio gebruik van deze vereenvoudigde procedure.

Op deze procedure zijn de Algemene inkoopvoorwaarden Regio Gooi en Vechtstreek 2022 van toepassing, welke zijn opgenomen in bijlage 1.B. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de zorgaanbieder worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

De procedure wordt geheel digitaal en enkel gevoerd via Tendersnet. De Regio heeft ervoor gekozen alle documenten openbaar te publiceren op www.tendersnet.nl.

3.2 Algemene eisen

3.2.1 Algemene eisen aan de Inschrijving

1. Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze offerteaanvraag inclusief de bijlagen en de nota('s) van inlichtingen.
2. Inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te worden ondertekend. De bevoegdheid dient te blijken uit de registratie bij het handelsregister, dan wel uit een volmacht die is verstrekt door degene die daartoe namens het handelsregister bevoegd is.
3. Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met het Aanbestedingsleidraad en het daarin opgenomen Programma van eisen, of gedaan wordt onder wezenlijk afwijkende voorwaarden, is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet 2012 en daarmee ongeldig.
4. Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
5. Als uitgangspunt voor de offerte dient de model Overeenkomst inclusief de Algemene Inkoopvoorwaarden Regio Gooi en Vechtstreek 2022, die als bijlage 1.B bij dit aanbestedingsdocument zijn gevoegd.
6. Indien u tekstsuggesties heeft voor de model Overeenkomst en/of Algemene Inkoopvoorwaarden moeten deze uiterlijk op 17 april voor 12:00 uur door de Regio zijn ontvangen. De Regio bekijkt de tekstsuggestie, maar is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. In de nota van inlichtingen zendt de Regio het definitieve concept van de model Overeenkomst aan alle Inschrijvers. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst.
7. Inschrijving onder voorwaarden is ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
8. Uw Inschrijving is minimaal honderdtwintig (120) dagen na de sluitingsdatum van het indienen van inschrijvingen geldig. Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 3.10.2) wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee (2) weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding verlengd.

3.2.2 Algemene eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de bepalingen van deze aanbestedingsprocedure en alle hierbij behorende stukken.
2. Door de Regio worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.
3. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.
4. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
5. De inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- a) De Regio niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
 - b) Geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de Regio uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.
6. Ter bescherming van bedrijfsvertrouwelijke informatie zal de Regio, behoudens wettelijke verplichtingen, geen informatie verstrekken over details van de inschrijvingen aan derden, waaronder andere inschrijvers, zonder toestemming van de inschrijver. In het kader van de motivering van de gunningsbeslissing zal het in voorkomend geval noodzakelijk kunnen zijn om informatie uit de inschrijving van de inschrijver wel bekend te maken. De inschrijver onderkent dit.

3.3 Contactpersoon en communicatie

De Regio is Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze aanbestedingsprocedure. Hieronder zijn de gegevens van De Regio gegeven. Ook zijn de contactgegevens van het aanbestedingsplatform gegeven.

Contactpersonen Aanbestedende Dienst			
Contactpersoon	Inkoop en Contractbeheer		
Telefoonnummer	+31 356 926 204	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed
Telefoonnummer	0800 8363 376
E-mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

3.4 Planning procedure

In onderstaande tabel is de planning van de procedure weergegeven. Aan deze planning kan Inschrijver geen rechten ontleen.

Datum	Actie
14 maart	Verzending aankondiging Offerteaanvraag incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
28 maart voor 12:00 uur	<i>Sluiting 1^e termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot deze offerteaanvraag</i>
6 april	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1
17 april voor 12:00 uur	<i>Sluiting 2^e termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot deze offerteaanvraag</i>
26 april	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 2
10 mei voor 12:00 uur	<i>Sluiting inschrijvingstermijn</i>
11 mei t/m 25 mei	Evaluatie inschrijvingen
31 mei	Verwachte datum van de mededeling van de gunningbeslissing
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
21 juni 2023	Ondertekening overeenkomst
1 juli 2023	Ingangsdatum overeenkomst

3.5 Indienen van vragen/ nota van inlichtingen

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via Tendered verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op Tendered. Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze aanbesteding lopen uitsluitend via Tendered.

U kunt uw vragen en/of opmerkingen via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op Tendered stellen. Uw vragen voor de 1^e Nota van Inlichtingen dienen uiterlijk op **28 maart voor 12:00 uur** via Tendered bij de Regio ontvangen te zijn. Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord aan alle inschrijvers door middel van een nota van inlichtingen, die op **6 april (streefdatum)** op www.tendered.nl gepubliceerd wordt.

U kunt uw vragen en/of opmerkingen via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op Tendered stellen. Uw vragen voor de 2^e Nota van Inlichtingen dienen uiterlijk op **17 april voor 12:00 uur** via Tendered bij de Regio ontvangen te zijn. Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord aan alle inschrijvers door middel van een nota van inlichtingen, die op **26 april (streefdatum)** op www.tendered.nl gepubliceerd wordt.

De Regio behoudt zich het recht voor om vragen en/of opmerkingen die zij na genoemde datum en tijdstip heeft ontvangen niet te beantwoorden.

3.6 Wijze van indienen Inschrijving

De rechtsgeldig ondertekende inschrijving dient u **uiterlijk 10 mei voor 12.00 uur** in te dienen. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op TenderNed te zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de inschrijving berust bij de inschrijver.

Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om stukken op TenderNed te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen of te corrigeren.

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed. Het is uitsluitend toegestaan uw inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De Servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@tenderned.nl

Nadere informatie over het werken met TenderNed is op de site van TenderNed beschreven. Inschrijver kan middels onderstaande link naar deze site:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding>

Let op:

De Regio raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren, u heeft daar eHerkenning voor nodig.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw Inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2	Bijlage 3 Referentieopdracht ingevuld
Bijlage 3	Bijlage 4 Ingevulde holdingverklaring (indien van toepassing)
Bijlage 4	Bijlage 6 Akkoordverklaring
Bijlage 5	Ingevuld plan van aanpak Maatschappelijke waarde zoals in bijlage 7 beschreven

3.7 Inconsistentie en/of onvolkomenheden

Deze offerteaanvraag, inclusief al haar bijlagen, is met grote zorg samengesteld. Inschrijver wordt hierbij nadrukkelijk uitgenodigd de Offerteaanvraag aandachtig door te lezen en bij constatering van eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, bij inconsistenties, andere tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden De Regio hier onverwijld en uiterlijk tot tien (10) werkdagen voor sluitingsdatum van de procedure, via TenderNed over te informeren, zodat correctieve acties tijdig kunnen worden ondernomen.

Indien na contractering blijkt dat de offerteaanvraag eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, inconsistenties, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden of disproportionele eis(en) bevat en deze niet door Inschrijver(s) zijn opgemerkt en kenbaar gemaakt, zijn eventuele gevolgen hiervan voor rekening en risico van Inschrijvers c.q. zijn de eis(en) onherroepelijk. Inschrijver heeft dan zijn rechten verwerkt om hiertegen te protesteren.

3.8 Kostenvergoeding

Door De Regio worden geen kosten vergoed die zijn gemaakt voor het uitbrengen van Inschrijving en andere eventueel door Inschrijver te ondernemen activiteiten tijdens deze procedure ongeacht of de verdere procedure al dan niet leidt tot het sluiten van een Overeenkomst en/of daadwerkelijke opdrachten.

3.9 Klachten

Klachten over de inkoopprocedure kunnen worden ingediend bij de contactpersoon voor deze aanbesteding. De contactpersoon zorgt ervoor dat de klacht door de juiste persoon in behandeling wordt genomen. Een ondernemer kan ook bij de landelijke commissie van aanbestedingsexperts een klacht indienen: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl. Het indienen van klachten heeft geen opschortende werking.

3.10 Na de inschrijving

3.10.1 Algemene voorwaarden

1. Tijdens de periode van beoordeling wordt geen enkele informatie verstrekt aan Inschrijvers over de stand van zaken.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen De Regio en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Regio genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in § 2.13.2 van dit hoofdstuk, binnen één (1) maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Regio, te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland (Utrecht).
3. De Regio is gerechtigd de Overeenkomst met Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of Opdracht onrechtmatig is, of Opdracht om welke reden dan ook opnieuw dient te worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door Opdrachtnemer geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.
4. De Regio stelt een proces-verbaal van de Inschrijvingen en van de gunning op.

3.10.2 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn

Opdracht wordt gegund op basis van loting. De Regio bericht elke Inschrijver over de voorgenomen gunningsbeslissing. Daarbij wordt de naam van Inschrijver vermeld waaraan de Regio voornemens is te gunnen. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. Ter bescherming van bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt daarbij geen informatie verstrekt over details van de inschrijvingen van de andere inschrijvers.

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstill-termijn van twintig (20) kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van twintig (20) dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht De Regio tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

De twintig (20) dagentermijn is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat, indien een Inschrijver niet binnen twintig (20) dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en heeft hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding verwerkt. Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen. Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervaltermijn niet op.

Na de periode van twintig (20) dagen, indien geen kort geding aanhangig is, wordt de Opdracht in beginsel aan de winnende Inschrijver gegund en wordt met hem een Overeenkomst gesloten. Indien binnen genoemde vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan wacht de Regio in eerste aanleg de uitkomst van het kort geding af alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Regio behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor De Regio gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien De Regio Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dienen deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen

komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

Na bekendmaking van de mededeling van de gunningsbeslissing, verzoekt de Regio de begunstigde Inschrijver om overlegging van de vereiste bewijsstukken, die ten tijde van de indiening van Inschrijving nog niet behoefden te worden ingediend of konden worden ingediend. Indien na controle van de ingediende bewijsstukken blijkt dat de betreffende documenten niet voldoen aan de eisen van de aanbestedingsstukken, wordt de voorgenomen begunstigde Inschrijver van deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten en zal De Regio aan de eerst volgende geëindigde inschrijver een voornemen tot gunnen doen, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig als hierboven bedoeld gaat lopen.

Onderstaande voorbehouden zijn van toepassing:

- Opdrachtgever neemt ongeldige Inschrijvingen niet in behandeling.
- Opdrachtgever behoudt zich verder het recht voor:
 - A. Inschrijvingen op juistheid te controleren;
 - B. Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de procedure om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen.
- Er is voor Opdrachtgever geen verplichting tot definitieve toelating en/of contractering.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij geringe manco's van een Inschrijving een herstelkans te bieden.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de Inschrijving nadere vragen te stellen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een onjuiste Inschrijving gemotiveerd af te wijzen en desbetreffende Inschrijver voor (minimaal) **zes (6)** maanden uit te sluiten van Inschrijving op desbetreffende inkoopprocedure.

4 Eisen aan Inschrijver

Alle Inschrijvingen die voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en –procedures zoals vermeld in hoofdstuk 2 (Uitgangspunten bij deze aanbesteding), komen voor toetsing van geschiktheidseisen aan van Inschrijvers in aanmerking.

Om te beoordelen of uw organisatie in staat is om de onderhavige opdracht uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw organisatie om de onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert Opdrachtgever het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld dient te worden door Inschrijvers die in aanmerking willen komen voor gunning van een opdracht (zie bijlage 2).

Het UEA is een door Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als Combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief pdf-formulier als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de aanbestedingsprocedure.	Dit is al door Opdrachtgever ingevuld.
Deel II	Gegevens over de ondernemer.	Hier vult u het volgende in: – de algemene gegevens van uw onderneming (onderdeel A); – informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming (onderdeel B); – informatie indien u een beroep doet op de draagkracht van derden (onderdeel C); – informatie indien u gebruik maakt van onderaannemers (onderdeel D).
Deel III	Uitsluitingsgronden.	Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.2 van dit document en zoals door de Opdrachtgever aangevinkt in het UEA.
Deel IV	Selectiecriteria.	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de geschiktheidseisen zoals genoemd in § 3.3 van dit document.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden.	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen.	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

De PDF kan alleen gebruikt worden met Acrobat Reader, bij voorkeur versie 11.

Door invulling van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de in dit aanbestedingsdocument gestelde geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe bij het niet voldoen aan uitsluitingsgronden.

Let op: voor combinaties geldt dat per Combinant een eigen UEA dient te worden aangeleverd.

Indien Inschrijver voor geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.4 van dit aanbestedingsdocument.

Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij Inschrijving. Het is toegestaan om de ondertekening elektronisch in de pdf-omgeving aan te brengen. Het is ook toegestaan eerst te printen, op papier te ondertekenen en vervolgens hiervan een gescande versie als pdf-bestand in te dienen.

Inschrijvers kunnen van de procedure worden uitgesloten, indien zij zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het invullen van het UEA, indien zij informatie hebben achtergehouden of indien zij niet in staat zijn de ondersteunende documenten te verstrekken.

Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (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. Justis, de screeningsautoriteit, verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking. De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee (2) jaar. Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk op het moment van gunnen dient de definitieve GVA te kunnen worden overlegd. Indien de GVA niet, niet tijdig of niet volledig wordt aangeleverd, dan kan Opdrachtgever besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. In dat geval zal Opdrachtgever tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.12.2 gaat lopen.

4.2 Uitsluitingsgronden

4.2.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen A en B van Deel III dienen door de inschrijver te worden beantwoord.

4.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Regio acht het relevant en proportioneel om facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren. Hiertoe dient onderdeel C van Deel III van het UEA door de inschrijver te worden beantwoord.

4.2.3 Uitsluiting

Is op Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien Opdrachtgever dit toereikend acht, niet uitgesloten.

4.3 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende geschiktheidseisen.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen. Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Opdrachtgever kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.

Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. Opdrachtgever kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag.

Verzekering

Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen (wettelijke) aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de opdracht. De verzekering dient in stand gehouden te worden tot het moment waarop Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen (gedurende de looptijd en met betrekking tot Opdracht) heeft voldaan.

Inschrijver die voor gunning van Opdracht in aanmerking komt, overlegt binnen zeven (7) kalenderdagen na eerste verzoek van Opdrachtgever, een afschrift dan een recent bij aanmelding geldig polis blad van niet ouder dan één (1) jaar, waaruit duidelijk blijkt:

1. de dekking
2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar
3. de geldigheidsduur van de verzekering

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetentie perceel 1

De Regio heeft de volgende kerncompetentie gedefinieerd:

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van WMO gerelateerde woningaanpassingen bij één (1) opdrachtgever met een minimale omvang van €120.000,- excl. BTW

2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van ten minste drie (3) van de volgende Wmo gerelateerde woningaanpassingen bij één (1) Opdrachtgever.

- Natte cel aanpassingen (categorie D)
- Elektrische deuopeners (categorie F)
- Onderrijdbare keukens (categorie H)
- Toiletaanpassingen (categorie A)
- Drempelaanpassingen (categorie E)

Kerncompetentie perceel 2

De Regio heeft de volgende kerncompetentie gedefinieerd:

- Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van minimaal één zorgunit

U toont met behulp van één (1) referentie aan dat u aantoonbare ervaring heeft met het naar tevredenheid van de opdrachtgever uitvoeren van bovenstaande kerncompetentie.

De referentie dient te hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie (3) jaar, na uiterste datum van het indienen van Inschrijving. Inschrijver dient het format van bijlage 4 te hanteren voor het indienen van de referentie. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie navraag te doen bij de referent. Een referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.

Nederlandse taal

Inschrijver verklaart dat het personeel dat belast is met de uitvoering van de Opdracht, de Nederlandse taal goed beheerst in woord en geschrift en daarin communiceert en correspondeert met Opdrachtgever.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming.

4.4 Organisatorische vormen waaronder Inschrijver een Inschrijving kan indienen

Er zijn drie (3) verschillende vormen waaronder Inschrijver een Inschrijving uit kan brengen: zelfstandig, in combinatie of door gebruik te maken van derden/ onderaannemers. Inschrijver dient in het UEA aan te geven op welke wijze Inschrijver wenst in te schrijven.

Een onderneming kan slechts éénmaal (zelfstandig of in combinatie, of als derde/onderaannemer) een Inschrijving indienen. Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van deze onderneming (of van de combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten. Hieronder wordt kort aangegeven wat de verschillende vormen van inschrijven inhouden.

4.4.1 Zelfstandig

Inschrijver schrijft zelfstandig in en geeft daarmee aan dat hij de opdracht geheel op eigen kracht uit gaat voeren. Deze Inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna in beginsel niet toegestaan derden in te schakelen voor de opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij Opdrachtgever hiervoor alsnog toestemming geeft.

4.4.2 Combinatie

Inschrijvers die gezamenlijk inschrijven als combinatie (combinanten) bundelen als het ware de krachten en dienen allen afzonderlijk aan de gestelde eisen te voldoen met uitzondering van mogelijke eisen op het gebied van kerncompetenties. In het UEA dient te worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt zijn tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de ondernemer is binnen de combinatie. 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. De UEA's van alle combinanten dienen bij Inschrijving te worden ingediend.

4.4.3 Beroep op derde(n) of onderaannemers

Indien een Inschrijver niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet of kan voldoen, kan Inschrijver een beroep doen op derden. Inschrijver kan in verband met het voldoen aan de geschiktheidseisen betreffende technische en beroepsbekwaamheid een beroep doen op de technische en beroepsbekwaamheid van derden. In geval van een beroep op de bekwaamheid van derden blijft Inschrijver de enige contractuele wederpartij.

Inschrijver is na eventuele gunning als contractpartij aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die door derden worden verricht. Bij een beroep op een derde in verband met geschiktheidseisen dient aan de daarvoor in deze Aanbestedingsleidraad gestelde regels te worden voldaan. In elk geval mogen geen uitsluitingsgronden zoals genoemd in het (UEA) op de derde van toepassing zijn.

Indien Inschrijver voornemens is een deel van de opdracht in onderaanneming aan derden uit te besteden als bedoeld in artikel 2.79 Aanbestedingswet 2012 en dus op deze aanbesteding inschrijft met een of meerdere onderaannemers, dient Inschrijver de naam van de onderaannemer(s) te vermelden in deel II D van het UEA. Daarbij dient de Inschrijver aan te geven welke onderaannemer(s) voor welk deel/percentage van de opdracht worden ingezet. Indien Inschrijver ook een beroep doet op de draagkracht van deze onderaannemer om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, dient eveneens te worden voldaan aan de regels voor "Beroep op derden"

Opdrachtgever gunt de Opdracht uitsluitend aan Inschrijvers die voornemens zijn bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers te betrekken waarop géén uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Daarom dient van alle in te schakelen onderaannemers – ter toetsing of er een grond is voor uitsluiting – afzonderlijk een volledig ingevuld UEA bij Inschrijving te worden ingediend.

Indien blijkt dat op onderaannemer(s) van Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is of indien Inschrijver niet in staat is de vereiste bewijsstukken te overleggen, kan Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname van de aanbestedingsprocedure en kan Inschrijving ter zijde worden gelegd. Inschrijver is als hoofdaannemer te allen tijde volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de deugdelijke en volledige uitvoering van de Opdracht. De inschakeling van onderaannemers door Inschrijver laat de volledige aansprakelijkheid van Inschrijver derhalve onverlet.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het Opdrachtnemer toegestaan andere onderaannemers in te schakelen dan de in Inschrijving opgevoerde onderaannemers. Dit is echter alleen mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Aan deze toestemming kunnen door Opdrachtgever voorwaarden worden verbonden, bijvoorbeeld dat op deze onderaannemers geen uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn.

4.5 Holding of moedermaatschappij

Bij Inschrijving door een dochteronderneming of werkmaatschappij dient een schriftelijke verklaring van de holding of moedermaatschappij te worden ingediend, dat de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden (artikel 2:403 BW). Indien wordt ingeschreven door een dochteronderneming of werkmaatschappij vult Inschrijver bijlage 4 in en voegt deze aan Inschrijving toe.

Indien Inschrijver/dochteronderneming bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt (en dus geen gebruik maakt van artikel 2.403 BW) en zelfstandig voldoet aan alle aan Inschrijving gestelde eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren door het rechtsgeldig ondertekenen van bijlage 4 en deze toe te voegen aan Inschrijving.

In beide hierboven beschreven gevallen dient bij Inschrijving een organogram te worden gevoegd.

Indien uw onderneming geen onderdeel uitmaakt van een holding, hoeft u bijlage 4 niet in te vullen en toe te voegen.

4.6 Verificatie gegevens UEA

Opdrachtgever kan in het kader van de artikelen 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet 2012 in ieder geval aan Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Inschrijver, aan wie Opdrachtgever voornemens is te gunnen, dient binnen zeven (7) werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan drie (3) maanden.
2. Een verklaring van de belastingdienst, waaruit blijkt dat Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, die op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan drie (3) maanden. *NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal twee (2) weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking.*
3. Een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door Opdrachtgever gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in dit aanbestedingsdocument gevraagde verzekering(en).

Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan Opdrachtgever besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken.

In gevallen als deze gaat Opdrachtgever over tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen. Aan de na herbeoordeling als nummer één (1) geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.12.2. gaat lopen.

5 Bekostiging en tarifiering

5.1 Kostprijsonderzoek

De Regio heeft ervoor gekozen om te werken met een prijslijst voor nieuwe woningaanpassingen met all-in tarieven die voor alle Opdrachtnemers gelijk is.

De all-in prijslijst is tot stand gekomen middels Casadata.nl.

Casadata is een onafhankelijke partij, dat zich vooral richt op het bieden van praktisch toepasbare informatie voor de bouwnijverheid en de vastgoedsector.

Op Casa Data vindt u veel kostengegevens en technische informatie voor woningen, gebouwen, tuinen en terreinen. Over bouwen, verbouwen, aanpassen, restaureren, renoveren, beheren, onderhouden en herstellen.

De gepubliceerde informatie komt tot stand uit de praktijk voor de praktijk.

Daartoe onderhoudt Casadata.nl een uitgebreid netwerk van relaties bij opdrachtgevers, architecten, adviesbureaus, aannemers, onderaannemers, schilders, installateurs, gebouwbeheerders, fabrikanten, toeleveranciers en bouwmaterialenhandels alsmede specialisten op een bepaald vakgebied. Vanuit dit uitgebreide branchenetwerk en vanuit terugkoppeling van abonnees stelt casadata.nl vast over welke onderwerpen gepubliceerd wordt.

Met bijna 50.000 gedetailleerde kostencalculaties van onderdelen en/of werkzaamheden en met ruim 8.000 projectbegrotingen van woningen en gebouwen, tuinen en terrein biedt Casadata.nl de grootste en meest veelzijdige kostendatabank. Alle kostencalculaties zijn altijd actueel en transparant door gedetailleerde onderbouwingen met de werkzaamheden in werkvolgorde en de toegepaste materialen met verwerkingshoeveelheden en marktprijzen op basis van recente prijslijsten en artikelbestanden van de toeleveranciers.

Ook de projectbegrotingen zijn voortdurend actueel en transparant, omdat deze zijn gebaseerd op de onderliggende actuele prijscalculaties op basis van de gangbare samenstellingen van de elementgroepen en complete projecten, zowel voor bestaande situaties als bij nieuwbouw en/of verbouw. Bij alle kosteninformatie staan uitgebreide werkbeschrijvingen met aandacht voor wat wel en niet is inbegrepen in de prijs, de techniek en kwaliteit, planning en aandachtspunten en extra informatie over de toe te passen producten.

Daarnaast maakt Casadata trends en globale ontwikkelingen in de markt inzichtelijk m.b.t. bouwkosten, lonen, materiaalprijzen, bedrijfsmarges, algemene bedrijfskosten, productieve uren enzovoorts op basis van publicaties van CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek), EIB (Economisch Instituut Bouwnijverheid) en dergelijke.

Casadata.nl wordt branche breed toegepast voor:

- het snel maken van een raming, begroting of offerte;
- snelle indicatie of gedetailleerd inzicht in uren, prijzen en calculaties.
- checklists in werkvolgorde, werkbeschrijvingen en materialen-bestellijsten.
- sector specifieke informatie en kostengegevens zoals schilderbranche, installatiebranche, restauratiebranche, hoveniersbranche, agrarische bouw of Wmo aanpassingen woningen,

5.2 Prijzen woningaanpassingen

Opdrachtgever wenst voor de woningaanpassingen één all-in prijs per product te hanteren voor nieuw te leveren woningaanpassingen. Voor het herbruiken van woningaanpassingen wordt geen vaste all-in prijs gehanteerd. Voor herbruikte woningaanpassingen dient de Opdrachtnemer de arbeidskosten en eventueel klein materiaal aangevuld met situatieafhankelijke aanpaskosten te offeren. Voor het uurtarief dient Opdrachtnemer gebruik te maken van het uurtarief op de prijslijst.

Uitsluitend voor woningaanpassingen, die niet op de prijslijst staan conform bijlage 8 mag een maatwerk offerte uitgebracht worden. Voor maatwerk geldt dat Opdrachtgever/ gemeente eerst toestemming moet geven op de offerte voordat deze woningaanpassing(en) uitgevoerd wordt.

Bij Maatwerk wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van (onderdelen van) de prijslijst. Er dient bij Maatwerk voor de onderdelen die niet op de prijslijst staan een offerte aangeleverd te worden, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen materiaal en arbeid, waarbij het afgesproken uurtarief voor arbeid conform prijslijst gehanteerd wordt. Voor maatwerk dient Opdrachtnemer bij het uitbrengen van de offerte een korting van 5% op het materiaal te hanteren.

Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen indien cliënt verhuisd of overlijdt en opdracht komt te vervallen.

5.3 Prijzen zorgunits

Opdrachtgever wenst voor zorgunits geen all-in tarief te hanteren, maar per zorgunit twee offertes uit te vragen.

Iedere Opdrachtnemer levert een offerte aan voor de te plaatsen zorgunit.

Offerte moet naast de NAW de volgende informatie bevatten:

- Koop nieuw
- Koop herbruik waarbij datum 1^e levering en duur van in gebruik name op de offerte staat
- Huur, met huurtarief per maand of per jaar en minimale duur van de af te nemen huur.
- Maatvoering zorgunit met relevante draaicirkels en alle relevante interne maatvoeringen
- Kosten aanvragen bouwvergunning indien bouwvergunning noodzakelijk is.
- Alle meerkosten per onderdeel gespecificeerd: zoals douchebrancard, airco, elektrische deuropeners, plafondlift (niet limitatief).
- Kosten verwijderen zorgunit en terugbrengen van de woning/tuin in de oude staat voor de duur van 2 jaar na plaatsing zorgunit. Deze kosten worden vanaf het derde jaar na plaatsing van de zorgunit geïndexeerd volgens de indexatie van de woningaanpassingen uit paragraaf 5.5. Dit betekent dat er in de offerte een onderscheid tussen de materiaalkosten en het arbeid gemaakt moet worden.
- Kosten all-in onderhoudstarief zorgunit per maand of jaar
- Kosten preventief onderhoud zorgunit per maand of jaar
- Levertijd zorgunit na akkoord bouwvergunning (indien van toepassing) of vanaf offertedatum tot gereed melding
- De te verwachte duur van de bouwvergunning.

Voor zorgunits dient Opdrachtnemer gebruik te maken van het vastgestelde uurtarief (J1) voor de werkzaamheden conform de prijslijst woningaanpassingen uit Bijlage 8

Bij de aankoop via een PGB moet rekening worden gehouden met het Programma van Eisen dat door de gemeente is opgesteld. Als de aanvraag wordt toegekend, stelt de afdeling Wmo het maximale budget vast in een beschikking. Opdrachtnemers dienen dezelfde dienstverlening en all-in prijzen als in natura te hanteren voor het leveren en plaatsen van woonvoorzieningen, alsmede voor reparatie en het preventieve onderhoud voor Cliënten die het woningaanpassing/zorgunit aanschaffen middels een PGB.

Indien Opdrachtgever een offerte wenst voor een PGB, dan dient Opdrachtnemer dit kosteloos te doen.

5.4 Declaratie en betaling

Bij de start van de Overeenkomst zullen alle facturen nog via de Uitvoeringsdienst/gemeente verlopen, omdat declaratie via het berichtenverkeer technisch nog niet mogelijk is.

Zowel de facturen voor de levering van de woningaanpassing /zorgunit alsmede het all-in onderhoud of preventieve onderhoud stuurt Opdrachtnemer aan de Uitvoeringsdienst. Voor alle vormen van onderhoud wordt een (verzamel)factuur aangeleverd, op regelniveau terug te brengen naar ieder uitstaande elektrische woningaanpassing bij Cliënten.

Opdrachtnemer brengt het tarief voor alle vormen van onderhoud enkel en alleen in rekening over de periode dat het woningaanpassing/zorgunit uitstaat bij Cliënt. Opdrachtnemer mag alleen hele maanden in rekening brengen voor het onderhoud. Indien bijvoorbeeld cliënt per 20 januari verhuisd naar een andere woning, dan kan er voor de maand januari geen onderhoud gefactureerd worden.

Indien het berichtenverkeer technisch mogelijk is:

Opdrachtnemer verzendt zijn facturen via I-Wmo aan het door Opdrachtgever verder uit te werken werkwijze.

Maandelijks wordt achteraf en binnen **dertig (30)** kalenderdagen het onderhoud van bij Cliënt uitstaande elektrische woonvoorzieningen /zorgunits aan Opdrachtgever gefactureerd. Facturatie vindt plaats via I-Wmo.

5.4.1 AGB code

Om via het berichtenverkeer te kunnen declareren heeft Opdrachtnemer een AGB-code nodig. Indien de Opdrachtnemer na de start van het declareren via het berichtenverkeer wijzigt van AGB code, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever hiervoor een onkostenvergoeding te betalen conform Hoofdstuk 2.12: wijziging organisatievorm.

5.5 Indexatie

Wijziging van de vastgestelde all-in prijzen en tarieven van de prijslijst uit bijlage 8 vindt éénmaal per jaar plaats middels indexatie, voor het eerst op **1 januari 2024**. Er wordt elk jaar tot **twee (2)** decimalen geïndexeerd.

Voor zorgunits wordt de indexatie uitsluitend toegepast op het tarief voor het demonteren van de unit en het terugbrengen van de woning en tuin in oude staat, waarbij onderscheid gemaakt is tussen arbeid en materiaal.

Regio Gooi en Vechtstreek baseert de indexatie van de all-in tarieven voor de woningaanpassingen op basis van de OVA en de PCP en volgt hiermee het advies van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (Peter Paul Doodkorte) op omtrent indexering binnen het sociaal domein.

Peildatum voor de indexering is 1 november van het voorgaande jaar.
Dus de indexatie per 1 januari 2024 wordt vastgesteld op 1 november 2023.

De OVA is de indexering van de personele kosten en gebeurt op basis van een percentage dat de overheid vaststelt: de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA).

De OVA wordt berekend op basis van cijfers die het Centraal Planbureau publiceert.

De PCP is het prijsindexcijfer particuliere consumptie.

In de all-in prijslijst van de woningaanpassingen zit een component arbeid en een component materiaal.

Het deel arbeid wordt geïndexeerd op basis van de OVA en het deel materiaal van de prijslijst wordt geïndexeerd op basis van de PCP.

Woningaanpassingen	
Arbeid	OVA
Materiaal	PCP

6 Werkwijze Opdrachtgever

6.1 Digitaal LeefPlein

Opdrachtgever heeft een digitaal platform (het Digitaal LeefPlein) ontwikkeld ter ondersteuning van de opdrachtverstrekking, het werken met het plan, de declaratieverwerking, de interactie tussen de betrokken partijen en het verschaffen van inzicht voor de Cliënt. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande infrastructuur. Voor het uitwisselen van gegevens wordt zoveel mogelijk aangesloten bij landelijk afgesproken i-standaarden.

Van Opdrachtnemer wordt aansluiting op het platform verwacht. De aansluiting kan plaatsvinden via gegevensuitwisseling met bestaande functionaliteiten van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een eigen infrastructuur kan Opdrachtnemer zich aansluiten via een portal waar Opdrachtnemer via een eigen inlogmogelijkheid toegang tot heeft.

Een handleiding voor gebruik van het Digitaal LeefPlein (hierna DLP) is digitaal beschikbaar en opvraagbaar bij Opdrachtgever via: contractbeheer@regiogv.nl.

6.2 Werkwijze

6.2.1 Werkwijze in stappen

Alle cliënten met een ondersteuningsvraag starten met stap **één (1)**: de gemeentelijke toegang. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de stappen.

Tabel 3: werkwijze in stappen

Stap	Betrokken actoren	Resultaat
1. Toegang	Uitvoeringsdienst & inwoner	Beschikking waarmee de Inwoner wel/geen toegang krijgt tot de ondersteuning.
2. Toewijzing	Uitvoeringdienst & Opdrachtnemer	Opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer van de te leveren woningaanpassing/zorgunit aan Cliënt.
3. Realisatie	Cliënt & Opdrachtnemer(s)	Vraaggerichte levering van de woningaanpassing /zorgunit Door Opdrachtnemer aan Cliënt.
4. Declaratie	Opdrachtnemer & Uitvoeringsdienst	Declaratie van de daadwerkelijk geleverde ondersteuning door Opdrachtnemer bij Uitvoeringsdienst.
5. Verantwoording	Cliënt, Opdrachtgever, Uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Verantwoording over de bereikte resultaten en de tevredenheid/ervaring van Cliënt.
6. Toezicht	Cliënt, Opdrachtgever, Uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Toezicht op de naleving van de gemaakte afspraken.

6.3 Toegang

Tabel 4: gegevens uitvoeringsdiensten Opdrachtgever

Uitvoeringsdienst	Contactgegevens	
Gooise meren	Telefoon:	(035) 2070000
	Email:	sociaaldomein@gooisemeren.nl
	Adres:	Brinklaan 35, 1404 EP, Bussum
	Website:	https://gooisemeren.nl/zorg-en-ondersteuning/
Hilversum (Sociaal Plein)	Telefoon:	(035) 629 25 55
	Email:	basisteam@hilversum.nl
	Adres:	Wilhelminastraat 1-19, 1211 RH, Hilversum
	Website:	https://www.hilversum.nl/sociaalplein
Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (Maatschappelijke zaken HBEL)	Telefoon:	(035) 528 12 47
	Email:	info@maatschappelijkezaken.nl
	Adres:	Graaf Wichman 10, 1276 KB, Huizen
	Website:	www.maatschappelijkezaken.nl
Wijdmeren	Telefoon:	14 035
	Email:	wmo@wijdmeren.nl
	Adres:	Rading 1, 1231 KB, Loosdrecht
	Website:	www.wijdmeren.nl/zorgenondersteuning

6.3.1 Het onderzoek

Inwoners kunnen bij onderstaande uitvoeringsdiensten terecht met vragen om ondersteuning. De gemeenteraad van Opdrachtgever heeft de kaders voor het onderzoek vast gesteld in de Verordening Wmo en/of verordening sociaal domein. De uitvoeringsdienst onderzoekt namens het college van Opdrachtgever de vraag om ondersteuning. Voor het onderzoek kan de uitvoeringsdienst informatie inwinnen bij Opdrachtnemer.

Cliënt kan zich tijdens het onderzoek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een Cliënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke Cliëntondersteuner zoals MEE.

De gemeente waar Cliënt zich meldt dient de Cliënt daar op te wijzen.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat bovenstaande uitvoeringsdiensten niet het contactpunt zijn voor procedurele afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit is de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever (contractbeheer@regioqv.nl).

6.3.2 Beschikking

De uitvoeringsdienst neemt op basis van het onderzoek namens het college van Opdrachtgever een besluit over de te treffen woningaanpassingen/woonvoorzieningen en te plaatsen zorgunit voor Cliënt. Dit besluit legt de uitvoeringsdienst vast in een beschikking voor Cliënt. De beschikking is het recht van Cliënt en enkel deze kan daar jegens Opdrachtgever rechten aan ontleen.

6.4 Toewijzing

6.4.1 Inhoud van de toewijzing

De consulent zet, namens het college van Opdrachtgever, de beschikking om in een (digitale) toewijzing voor Opdrachtnemer. De (digitale) toewijzing bevat de gegevens zoals opgenomen in tabel 5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het overzicht van de gegevens te wijzigen.

Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht binnen de conform Overeenkomst gestelde termijnen offertes/opdrachtbevestigingen aan te leveren in DLP.

Tabel 5: toewijzing Opdrachtnemer

Gegevens	Eenheden
NAW gegevens (indien van toepassing van een bewindvoerder)	<NAAM INVULLEN>
	<ADRES INVULLEN>
	<WOONPLAATS INVULLEN>
	<CONTACTGEVENS INVULLEN>
De categorie van het in te zetten hulpmiddel	<INVULLEN >
Gemeentelijk besluitnummer	
Spoedaanvraag	<AANGEVINKT INDIEN SPOED>
Datum verzoek/ingediend	<DATUM TOEWIJZING IN DLP GEPLAATST>
Einddatum	<DATUM EINDE RECHT OP HULPMIDDEL>
Lengte (cm)	<LENGTE CLIËNT>
Gewicht (kg)	<GEWICHT CLIËNT>
Kostprijs voor eigen bijdrage	<INVULLEN GEMEENTE>
Uitsluiten van eigen bijdrage	<AANVINKEN DOOR GEMEENTE>
Opmerkingen	<INVULLEN GEMEENTE>
Uitvoeringsdienst	<CONTACTGEVENS INVULLEN>
Bijlage	<GEMEENTE KAN BIJLAGE UPLOADEN>
Functie verwijzer	<GEMEENTE>
Toelichting afwijkingen	<INVULLEN>

6.4.2 Spoedaanvraag

In het DLP kan de Wmo consulent aangeven of er sprake is van een Spoedaanvraag. De Wmo consulent handelt conform de spoedprocedure. Spoed is een situatie waarin cliënt geen noodzakelijk gebruik kan maken van de woning.

Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar het oordeel van Opdrachtgever, bij een cliënt met spoed een woonvoorziening/woningaanpassing/zorgunit gerealiseerd moet worden, omdat er voor cliënt een probleem is ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, toiletgang, medicijngebruik en medische verzorging) en dit niet op een andere manier opgelost kan worden.

Voor de doorlooptijd van een spoedprocedure zie tabel 6 en tabel 9.

6.5 Realisatie

6.5.1 Contact opnemen met Cliënt

Opdrachtnemer neemt conform doorlooptijden contact op met Cliënt voor het maken van een afspraak voor een intake.

6.5.2 Proces van opdracht DLP (toewijzing) tot levering

Voor het leveren van woningaanpassingen en zorgunits alsmede het onderhoud wordt de volgende route gehanteerd:

Woningaanpassingen:

Uitvoeringsdienst maakt gebruik van het carouselmodel van DLP. Dit houdt in dat iedere Opdrachtnemer 33,33% van het aantal toewijzingen krijgt. Uitsluitend bij een lopend onderhoudscontract wordt gebruik gemaakt van de keuzemogelijkheid van DLP, waarbij nieuwe leveringen van woningaanpassingen door dezelfde Opdrachtnemer uitgevoerd worden. Deze uitzondering is niet van toepassing bij de levering van zorgunits.

De Uitvoeringsdienst kan in het DLP uit twee toewijzingsprocessen kiezen:

1. Direct toewijzen, offerte achteraf goedkeuren:

Opdrachtnemer mag direct de gevraagde woningaanpassing leveren indien er geen sprake is van Maatwerk.

2. Offerteaanvraag, toewijzing na goedkeuring.

Opdrachtnemer levert eerst een offerte aan in DLP. Uitsluitend na het goedkeuren van de offerte in DLP voert Opdrachtnemer de gevraagde woningaanpassing uit.

Let op: Bij maatwerk dient altijd eerst de offerte goedgekeurd te worden voordat het maatwerk uitgevoerd mag worden.

Zorgunits:

Uitvoeringsdienst selecteert beide Opdrachtnemers voor een offerte traject middels het toewijzingsproces Offerteaanvraag, toewijzing na goedkeuring.

De aangeleverde offerte dient te voldoen aan de gestelde eisen conform het PVE, zodat Opdrachtgever een weloverwogen keuze voor een Opdrachtnemer kan nemen.

Bij zowel woningaanpassingen/woonvoorzieningen als zorgunits geldt dat het meest functionele, meest adequate en goedkoopste woningaanpassing / zorgunit gekozen dient te worden. Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent de ten uitvoer te brengen opdracht dan wel het te leveren woningaanpassing / zorgunit treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit;

Cliënt wordt niet meer gecompenseerd dan adequaat noodzakelijk is en maximaal tot niveau sociale woningbouw. Opdrachtgever houdt hier rekening mee bij opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer toetst dit bij ontvangst van de Opdracht en de intake. Opdrachtgever heeft voldoende kennis in huis voor het verstrekken van eenduidige en heldere Opdrachten. Opdracht wordt geheel uitgevoerd voor eigen (financieel) risico van Opdrachtnemer.

In de toewijzing geeft Opdrachtgever aan of de woningaanpassing/woonvoorziening in eigendom of bruikleen geleverd moet worden, hier geldt de volgende richtlijn:

- Eigendom: woonvoorzieningen < 500,- excl. BTW
- In Bruikleen: woonvoorzieningen > 500 excl. BTW

Opdrachtgever kan besluiten hiervan af te wijken, dit zal dan in DLP gecommuniceerd worden met Opdrachtnemer.

6.5.3 Intake

Opdrachtnemer plant zelf een afspraak in bij cliënt om te beoordelen of de gevraagde woningaanpassing of zorgunit technisch haalbaar is en welke woningaanpassing/zorgunit het meest passend is. Als blijkt dat Cliënt niet veilig of adequaat gebruik kan maken van de woningaanpassing, zal Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtnemer zal in dat geval met Cliënt

kijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor Cliënt gaat worden. Dit kan ook verhuizen naar een andere woning zijn.

Indien cliënt een hogere afwerkingsniveau wenst dan de norm sociale woningbouw of cliënt specifieke wensen heeft, wordt dit door Opdrachtnemer afgestemd met cliënt zonder tussenkomst van Opdrachtgever. De meerkosten voor het uitvoeren van deze wensen zijn voor rekening van cliënt en kunnen niet verhaald worden bij Opdrachtgever. Voorwaarde is echter wel dat deze wensen niet de functionaliteit van de woningaanpassing /zorgunit verminderen.

Randvoorwaarden intake:

1. De eerste intake moet plaatsvinden binnen **vijf (5)** werkdagen na toewijzing in DLP. De momenten en de doorlooptijd(en) van vervolgafspraken dienen ten alle tijden naar Cliënt en Opdrachtgever worden gecommuniceerd indien afwijkend van de afgesproken termijnen.
2. De specifieke woningaanpassing is door Opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de toewijzing beschikbaar gestelde gegevens door Opdrachtgever of door Opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van Opdrachtnemer tot het meest functionele, meest adequate woningaanpassing (oplossing).
3. De intake wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van Opdrachtgever
4. Indien Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet Opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise, zoals bijvoorbeeld ergotherapeutische kennis. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
5. De tijd tussen intake en levering dient zo kort mogelijk te zijn, conform de gestelde doorlooptijden. Indien het geen offertetraject betreft, is het mogelijk de woningaanpassing te plaatsen gelijktijdig met de intake.
6. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Keuze nieuwlevering of herverstreking/herbruik

Opdrachtnemer garandeert dat bij elke opdracht eerst de mogelijkheid tot herverstreken uit depot wordt bekeken. Indien er geen geschikte of geschikt te maken voorziening in het depot aanwezig is, of herverstreking duurder wordt dan een nieuwe voorziening, gaat opdrachtnemer over tot het leveren van een nieuwe voorziening.

Opdrachtnemer vermeldt de reden van het niet herverstreken op iedere offerte of factuur indien er een geschikte voorziening in het depot aanwezig was.

Opdrachtnemer hanteert een transparant depotbeheer dat op ieder gewenst moment, maar in ieder geval maandelijks, ook digitaal, inzichtelijk is voor Opdrachtgever. Opdrachtgever zal na gunning hierover afspraken met Opdrachtnemer. Opdrachtgever acht het zeer wenselijk dat Opdrachtnemer gebruik kunnen maken van elkaars depot. Op het depotoverzicht dient het type voorziening, het merk en wanneer bekend datum eerste verstreking aan de cliënt inzichtelijk te zijn.

Resultaat

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord ondernemen en kostenbesparing en indien beschikbaar zet Opdrachtnemer gebruikte woningaanpassingen in.

1. Cliënt wordt adequaat gecompenseerd voor zijn beperking ten aanzien van het gebruik van de woning, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
2. Cliënt wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstreking.
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer heeft het proces van intake vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.

6.5.4 Annulering van de opdracht

Opdrachtgever zal het annuleren van de opdracht zo spoedig mogelijk doorgeven middels het toevoegen van een einddatum in DLP. Hiervan ontvangt de Opdrachtnemer een melding via de mail. Bij een zorgunit zal telefonisch contact opgenomen worden met de leverancier.

Bij een offertetraject die nog niet beoordeeld is, kunnen er geen kosten in rekening gebracht worden. Bij een opdrachtbevestiging in DLP of een goedgekeurde offertetraject kunnen gemaakte kosten in rekening gebracht worden.

De volgende kosten kunnen niet in rekening gebracht worden

- kosten voor intake/huisbezoek/offertetraject
- voorrijkosten
- administratieve kosten
- parkeerkosten
- risico opslag

Deze lijst is niet limitatief.

Uitsluitend reeds geplaatste materialen en reeds geleverde arbeidsuren (bijv. omdat een deel van de voorbereidende werkzaamheden aan de tuin aan plaatsgevonden hebben) alsmede materialen die niet meer herbruikbaar zijn (bijv. individueel op maat gemaakt materiaal) mogen in rekening gebracht. Bij twijfel of discussie is oordeel van het contractbeheer van Opdrachtgever leidend.

6.5.5 Levering van de woningaanpassing / zorgunit

Na plaatsing van de woningaanpassing / zorgunit geeft Opdrachtnemer indien noodzakelijk uitleg en instructie. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de Cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).

Bij niet nakomen van afspraken door Cliënt is - na afstemming met Cliënt - de plaatsing van de woningaanpassing opnieuw in te plannen. Bij herhaling dient Opdrachtnemer ter afstemming voor vervolgacties in overleg te treden met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer overhandigt aan Cliënt de Nederlandstalige cliëntendocumentatie en licht deze toe.

Deze documentatie bestaat tenminste uit:

- Een voor Cliënt begrijpelijke cliëntenhandleiding;
- De wijze waarop Cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
- Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
- Informatie omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer;
- Waar van toepassing een "Bruikleenovereenkomst";

Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:

- Een voor Cliënt en/of mantelzorger begrijpelijke en heldere uitleg over de geplaatste woonvoorziening en de mogelijkheden hiervan;
- Een voor Cliënt begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van de woonvoorziening.
- Ingeval van elektrische woningaanpassingen dient Opdrachtnemer (voor rekening van Opdrachtnemer) een uitleg aan cliënt te verzorgen omtrent het gebruik en onderhoud van de woningaanpassing, tenzij Cliënt een geoefende cliënt is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken;
- Ingeval van een elektrische plafondlift is tenminste **één (1)** cliënteninstructie (voor rekening van Opdrachtnemer) te geven aan cliënt en/of de mantelverzorger en/of verzorgende van Cliënt;
- Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
- Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.

Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat Cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het woningaanpassing veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer Cliënt een gereedmeldingsformulier en bij alle woonvoorzieningen in bruikleen en alle zorgunits een "Bruikleenovereenkomst" ondertekenen in tweevoud. Opdrachtnemer is gemandateerd om de bruikleenovereenkomst namens Opdrachtgever te tekenen.

In het DLP wordt vervolgens de Startdatum levering ingevuld. Dit is de daadwerkelijke datum dat de woningaanpassing gereedsklaar geplaatst / geleverd is.

Opdrachtnemer heeft de woningaanpassing / zorgunit gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij Cliënt.

1. Cliënt is ontlast in de zorg voor het regelen van de woningaanpassing / zorgunit.

2. De woningaanpassing / zorgunit is zo nodig afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van Cliënt en compenseert Cliënt voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen Cliënt in het gebruik van de woningaanpassing mag verwachten.
3. Cliënt is in staat de woningaanpassing veilig en doelmatig te gebruiken.

Indien blijkt dat de reeds geleverde woningaanpassing aangepast moet worden (bijvoorbeeld als gevolg van een degeneratief ziektebeeld), meldt Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer de adequaat noodzakelijke aanpassingen te leveren en/of technische aanpassing aan de reeds geleverde woningaanpassing door te voeren.

Bruikleenovereenkomst:

Opdrachtnemer laat de door Opdrachtgever opgestelde en beschikbaar gestelde bruikleenovereenkomst in tweevoud door de cliënt ondertekenen, laat één exemplaar achter bij de cliënt en zendt het andere exemplaar als bijlage bij de factuur opgesteld door Opdrachtnemer na uitgevoerde werkzaamheden.

In de opdrachtomschrijving van Opdrachtgever ziet Opdrachtnemer bij welke woonvoorziening / woningaanpassing in bruikleen verstrekt wordt en er een bruikleenovereenkomst ondertekend dient te worden. In de bijlage 9 staat het format bruikleenovereenkomst.

Gereedmeldingsbewijs:

Opdrachtnemer laat, nadat de woonvoorziening/woningaanpassing/zorgunit volledig gebruiksklaar is geïnstalleerd, het gereedmeldingsbewijs ondertekenen door de cliënt en stuurt deze mee met de facturering van de werkzaamheden.

Facturering van de werkzaamheden aan Opdrachtgever zonder aanwezigheid van het gereedmeldingsbewijs is niet mogelijk. Het format van het gereedmeldingsbewijs is opgenomen als bijlage 10.

6.5.6 Doorlooptijden

Tabel 6: Doorlooptijd ten aanzien van toewijzing tot levering

	Woningaanpassingen	Maatwerk	Zorgunits
Toewijzing tot offerte/opdrachtbevestiging in DLP	10 werkdagen	10 werkdagen	15 werkdagen
Akkoord offerte /opdrachtbevestiging tot uitvoeren opdracht	15 werkdagen	20 werkdagen	Conform offerte
Spoedlevering van toewijzing tot uitvoeren opdracht	5 werkdagen	10 werkdagen	Conform offerte

Tabel 7: Doorlooptijd ten aanzien van Facturatie

	Woningaanpassingen	Maatwerk	Zorgunits
Aanleveren factuur na uitvoeren van de opdracht	30 kalenderdagen	30 kalenderdagen	30 kalenderdagen

Tabel 8: Doorlooptijd ten aanzien van reparatie

	Woningaanpassingen	Maatwerk	Zorgunits
Reparatie € <300,- niet zijnde calamiteit	3 werkdagen	3 werkdagen	3 werkdagen
Reparatie > 300,- na toestemming gemeente	3 werkdagen	3 werkdagen	3 werkdagen
Calamiteit**	4 uur ook in het weekend	4 uur ook in het weekend	4 uur ook in het weekend.

* Onder een calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een cliënt geen noodzakelijk gebruik kan maken van de woonvoorziening. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor cliënt een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, toiletgang, medicijngebruik en medische verzorging).

Tabel 9: Doorlooptijden ten aanzien van inname

	Woningaanpassingen	Maatwerk	Zorgunits
Inname	5 werkdagen**	5 werkdagen**	20 werkdagen**
Spoedinname	3 werkdagen	3 werkdagen	15 werkdagen

** In afstemming met cliënt kan een later tijdstip gekozen worden. Indien dit hogere kosten met zich meebrengt, dan dient dit in overleg met Opdrachtgever plaats te vinden.

6.5.7 Evaluatie en nazorg

1. Opdrachtnemer onderzoekt (telefonisch) circa **twee (2)** maanden na het leveren van de woningaanpassing / zorgunit of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Dit mag ook eerder plaatsvinden mits het gebruik en frequentie op dat moment afdoende is geweest. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de Opdrachtgever wordt overlegd.
2. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van de geleverde woningaanpassingen / zorgunit.
3. Voor zover bij controle blijkt dat de woningaanpassing / zorgunit niet voldoet aan hetgeen vermeld in Opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, lost Opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

6.5.8 Garantie op woningaanpassingen / zorgunit

Omruilgarantie:

Opdrachtnemer garandeert een geschiktheidsgarantie / omruilgarantie van 6 maanden (gerekend vanaf datum tekenen gereedmeldingsformulier tot datum melding van cliënt) als blijkt dat de geleverde woonvoorziening/woningaanpassing/zorgunit, en/of onderdelen, niet voldoen in het gebruik door de cliënt of technisch niet voldoen. De omruilgarantie / geschiktheidsgarantie is kosteloos. Indien er geen andere passende woonvoorziening voor cliënt getroffen kan worden, wordt de eerder gedeclareerde kosten gecrediteerd.

Garantie op elektrische woonvoorzieningen:

Opdrachtnemer geeft op iedere nieuw geplaatste elektrische woonvoorziening 24 maanden garantie. Opdrachtnemer geeft op iedere herverstrekte elektrische woonvoorziening 12 maanden garantie.

Garantie op zorgunits en overige woonvoorzieningen:

Op alle andere woonvoorzieningen/woningaanpassingen en zorgunits garandeert Opdrachtnemer een garantie van 48 maanden. Voor de elektrische woonvoorzieningen in zorgunits geldt de garantie op elektrische woonvoorzieningen.

Het garantietermijn gaat in op het moment van de gebruiksklare oplevering, dit is de datum op het gereedmeldingsbewijs. De garantiebepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht.

De garantie op alle woonvoorzieningen houdt minimaal in dat de geleverde woonvoorziening/woningaanpassing:

- voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mag worden en voldoet aan de door de opdrachtgever verstrekte opdracht;
- veilig is en blijft;
- voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;
- bij gebreken gerepareerd wordt op volledige kosten van de opdrachtnemer. Er kunnen gedurende de garantieperiode geen additionele kosten worden gedeclareerd.

De woonvoorzieningen zijn en blijven veilig en voldoen aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de voornoemde garantieperiode.

Er kunnen gedurende de garantieperiode geen additionele kosten worden gedeclareerd.

Uitzondering zijn reparaties door oneigenlijk gebruik van cliënt of vandalisme. Opdrachtnemer treedt bij deze uitzondering in overleg met Opdrachtgever over de te maken kosten.

Oneigenlijk gebruik dient altijd schriftelijk gemeld te zijn bij Opdrachtgever, ook als er nog geen reparaties noodzakelijk zijn. Opdrachtgever bespreekt dit ook met Cliënt.

Garantie op uitvoering van de werkzaamheden wordt geboden conform de branchevoorschriften (Bouw & installatie).

Technische gebruiksduur

- Op de woonvoorzieningen: 10 jaar
- Op zorgunits : 20 jaar

Schade

De woonvoorzieningen zijn en blijven veilig en voldoen aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de voornoemde garantieperiode. Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de woonvoorziening gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is bijvoorbeeld tot oplevering aan cliënt en tijdens reparaties en transport. Opdrachtnemer is te allen tijde aansprakelijk voor schade aan de woning (en de reparatie hiervan), die ontstaat door en tijdens de werkzaamheden. Indien door een installatie van een woonvoorziening of uitvoeren van een woningaanpassing een gevaarlijke situatie dreigt te ontstaan voor de cliënt of medebewoners van de betreffende woning of het wooncomplex, dient door Opdrachtnemer contact opgenomen te worden met gemeente

6.5.9 Preventief onderhoud en reparatie

Voor het preventieve onderhoud wenst Opdrachtgever **één (1)** all-in prijs voor het preventief onderhoudscontract per categorie voor de elektrische woonvoorzieningen. Hierbij dient Opdrachtnemer ervan uit te gaan dat Opdrachtnemer gedurende de contractperiode het preventieve onderhoud van alle in eigendom van Opdrachtgever zijnde (elektrische) woningaanpassingen uitvoert. Het all-in onderhoudstarief wordt in afstemming maandelijks/per kwartaal of per jaar gedeclareerd. Bij start van de overeenkomst worden alle lopende preventieve onderhoudscontracten evenredig verdeeld over de drie Opdrachtnemers, waarbij zoveel mogelijk Opdrachtnemer volgend gewerkt wordt, indien toekomstig Opdrachtnemer ook huidig Opdrachtnemer is.

Het preventief onderhoudscontract is uitsluitend bedoeld voor elektrische woonvoorzieningen en op verzoek voor woningaanpassingen van meer dan € 500,-. Opdrachtnemer kan ervoor kiezen om een woningaanpassing of zorgunit in bruikleen toe te kennen waardoor het onderhoudsplicht en het onderhoudscontract beëindigd wordt. In specifieke situaties kan Opdrachtgever ervoor kiezen om geen onderhoudscontract af te sluiten voor elektrische woonvoorzieningen of zorgunits. Uitsluitend voor Plafondliften en elektrische deuropeners is een preventief onderhoudscontract verplicht.

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

1. Cliënt kan op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur bij Opdrachtnemer een storing melden. Cliënten die in hoge mate afhankelijk zijn van een correcte werking van de woningaanpassing kunnen 24 uur per dag en **zeven (7)** dagen per week bij Opdrachtnemer een storing melden.
2. Cliënt kan de storing melden op een voor Cliënten rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer.
3. Het lokaal servicenummer wordt uitgevoerd door ter zake kundig personeel dat is toegerust Cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting Cliënt.
4. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van de woningaanpassing door Cliënt zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van de woningaanpassing/zorgunit aanvangt (met in acht name van punt 5).

Meer specifiek:

- a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van de woningaanpassing/zorgunit niet verhinderen zijn door Opdrachtnemer binnen **drie (3)** werkdagen na melding verholpen;
- b. Bij storingen die verhinderen dat de woningaanpassing/zorgunit verantwoord en veilig is te gebruiken is binnen 4 uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;

Randvoorwaarden onderhoud:

Het preventieve onderhoud omvat:

1. Vanaf het moment van afleveren van de woningaanpassing / zorgunit tot en met het moment van inname van de woningaanpassing / zorgunit alle aan de woningaanpassing / zorgunit uit te voeren correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen en aanpassingen van welke aard dan ook.
2. Het minimaal éénmaal per jaar (gerekend vanaf de vorige datum Stigah keuring) op het woon- of verblijfadres van Cliënten uitvoeren van een Stigah keuring (of gelijkwaardig) bij alle plafondliften.
3. Herstel of vervanging van de woningaanpassing / zorgunit ten gevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van Cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt schriftelijk door Opdrachtnemer gemeld bij Opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien Opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade en Cliënt is hier eerder schriftelijk in overleg met gemeente op geattendeerd, wordt de schade door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vergoed. Opdrachtgever verhaalt zo nodig op Cliënt. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
4. Het bijhouden van een onderhoudslogboek per woningaanpassing waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Merk en type en de actuele configuratie van de woningaanpassing;
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering;
 - c. Tijdstip en datum preventief onderhoud;
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit;
 - e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud;
 - f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer per ommegaande Opdrachtgever inzicht in de logboeken.

5. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient Opdrachtnemer:
 - a. Onderhoudshistorie dient digitaal beschikbaar gesteld te kunnen worden.
 - b. Zorg te dragen voor een door de Cliënt of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier met betrekking tot uitvoer onderhoud.

Inname woningaanpassing / zorgunit

1. Opdrachtnemer demonteert binnen **vijf (5)** werkdagen na de opdracht de woningaanpassing. Als de woonvoorziening herverstreikbaar is, wordt deze in het depot geplaatst. Acht Opdrachtgever de woonvoorziening niet herverstreikbaar, dan dient dit afgestemd te worden met Opdrachtgever en contractbeheer indien de technische gebruiksduur nog niet is overschreden.
2. Voor een zorgunit geeft Opdrachtnemer een haalbaar termijn op, in afstemming met (erven van) cliënt en Opdrachtgever. Opdrachtgever kan erop staan in verband met vrijkomen van de woning dat Opdrachtnemer binnen **20 werkdagen** de zorgunit demonteert en de woning terugbrengt in oude staat of zoveel mogelijk. Opdrachtnemer stemt af met Opdrachtgever of de zorgunit teruggekocht of in depot geplaatst wordt.

6.5.10 Evaluatie

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Periodiek, in afstemming met Opdrachtgever, houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
 - a. Communicatie;
 - b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - d. Tenminste **één (1)** keer per jaar, klanttevredenheid;
 - e. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van Opdrachtnemer;
 - f. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
2. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij Opdrachtgever dit wenst te doen.
3. Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer medewerkers van Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de woningaanpassingenmarkt of zorgunitmarkt.

6.5.11 Cliënttevredenheid

De tevredenheid van Cliënt wordt in algemeenheid gemeten door Opdrachtgever in het kader van de Monitor Sociaal Domein.

6.6 Klachten & Signaleringen

Klachtenmeldpunt

Opdrachtgever werkt met een centraal meldpunt waar Cliënten terecht kunnen met klachten en signaleringen, zie tabel 10 voor de gegevens.

Signaleringen

Van de medewerkers van de aanbieders wordt verwacht dat zij oog hebben voor de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de inwoner en veranderingen in de huiselijke situatie te signaleren, zoals vereenzaming, valrisico, bedorven etenswaren, verandering in gedrag, vervuiling, maatschappelijk isolement, geheugenproblematiek etc. Deze opsomming is niet limitatief. De medewerkers van aanbieder moeten in staat zijn te signaleren. Signalen worden in eerste instantie opgepakt binnen eigen organisatie van aanbieder. Daarnaast dient dit signaal aan de consulent van de gemeente kenbaar gemaakt te worden door het signaal in het DLP te zetten. Het loket krijgt dan een mailnotificatie dat er een signaal is binnengekomen. Er wordt ook altijd een mailnotificatie gestuurd naar contractbeheer. Op het moment dat de consulent de melding oppakt, wordt dit kort teruggekoppeld binnen het DLP, zodat de aanbieder weet dat deze is opgepakt. Als het signaal is afgehandeld wordt dit door consulent ook gemeld.

Een dergelijk signaal wordt door de contactpersoon/leidinggevende plaats te vinden, indien:

- De inwoner niet tevreden is (consulenten onderzoeken of het geïndiceerde resultaat wel wordt bereikt)
- Er sprake is van zaken, die van invloed zijn op de indicaties zoals een wijziging (m.n. verslechtering) van de situatie, verandering in de gezinssituatie (vertrekken/inwonen van huisgenoten), tijdelijke opnamen in ziekenhuis/verpleeghuis/revalidatiecentrum, etc.
- Overige signalen die van invloed zijn op de zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie van de cliënt.

Tabel 10: meldpunt klachten

Meldpunt klachten	Contactgegevens	
Regio Gooi en Vechtstreek	Telefoon:	(035) 692 62 02
	Email:	klachtenmeldpunt@regiogv.nl
	Adres:	Postbus 251, 1400 AG Bussum
	Website:	https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten

Opdrachtgever werkt met een meldpunt om Cliënten de mogelijkheid te bieden om een klacht of een signalering in te dienen, zonder dat het gevoel bestaat dat daarmee de ondersteuningsrelatie met Opdrachtnemer beschadigd wordt.

Tevens wil Opdrachtgever, in het kader van de kwaliteitsbewaking en het contractbeheer, graag zicht krijgen op de inhoud en ontwikkeling van klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer(s). Het meldpunt is daarom verbonden aan de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verplicht zijn Cliënt(en) actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het centrale meldpunt klachten. Actief informeren betekent melding maken op de website en het meldpunt verwerken in het eigen klachtenreglement, foldermateriaal, et cetera. Het klachten meldpunt neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar Opdrachtnemer voor afwikkeling.

De daadwerkelijke afwikkeling van klachten is primair een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling op basis waarvan hij de ingediende klachten afwikkelt. De klachtenfunctionaris van Opdrachtnemer stelt de klager en de aangeklaagde en het regionaal meldpunt klachten schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling bij een klacht waarin tenminste staat vermeld:

- datum klacht;
- aard van de klacht;
- uitkomst van de bemiddeling;
- wijze van afhandeling.

Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor Cliënt negatief is, is Opdrachtnemer verplicht om Cliënt te informeren over onder andere de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de nationale ombudsman.

Cliënt kan zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner. De partij waar Cliënt zich meldt (Klachtenmeldpunt, gemeente of Opdrachtnemer) dient de Cliënt hier op te wijzen.

Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk en/of via internet en email worden ingediend. Telefonisch kan een klacht gedurende kantoortijden, 8.30 tot 17.00 uur, op werkdagen (maandag t/m vrijdag) worden ingediend. De eerste werkdag na ontvangst van de klacht, is de dag van registratie; De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.

6.7 Verantwoording

6.7.1 Tevredenheids- en ervaringsonderzoek

Opdrachtgever voert zelf tevredenheids- en ervaringsonderzoeken uit. Elke Cliënt met een toewijzing krijgt jaarlijks de mogelijkheid zijn tevredenheid en/of ervaringen met Opdrachtnemer kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Deze rapportages zijn openbaar, maar geanonimiseerd.

6.8 Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever heeft een ratingwebsite (www.kieszo.nl) om de kwaliteitsbeleving van de geboden ondersteuning inzichtelijk te maken. Het doel is om de eigen regie van Cliënten te bevorderen door keuze informatie beschikbaar te stellen. Opdrachtgever wil Cliënten de mogelijkheid bieden tot het beoordelen en waarderen van de geboden ondersteuning van gecontracteerde Opdrachtnemers. Opdrachtgever behoudt zich het recht om uitkomsten van kwaliteitsmetingen waaronder Cliëntenervaringen openbaar te publiceren. Klantwaarderingen hebben een signaalfunctie en kunnen aanleiding zijn tot gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de openbare publicatie van Cliëntenervaringen. Tevens heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting ten aanzien van de informatiebehoefte en doorontwikkeling van de ratingwebsite.

Deze inspanningsverplichting omvat:

- Opdrachtnemer werkt mee aan informatiebehoefte voor de ratingwebsite;
- Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van de ratingwebsite door Cliënten.

6.9 Experimenten

Opdrachtgever kan experimenten ontplooiën die gericht zijn op een andere toeleiding naar/andere invulling van (onderdelen van) de maatschappelijke ondersteuning. Bij de ontwikkeling van dergelijke experimenten organiseert Opdrachtgever in partnerschap met Opdrachtnemer inspraak door en consultatie van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan dergelijke hier zijn medewerking aan verleent.

7 Beoordeling

7.1 Beoordeling

De inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie voor perceel 1 en 2 bestaat uit:

- Contractmanager woningaanpassingen en zorgunits
- Beleidsmedewerker Sociaal Domein

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol.

De inkoopadviseurs begeleiden de gehele aanbestedingsprocedure en treden op als procesbegeleider.

7.1.1 Fase 1: Juist- en compleetheid

Inschrijvingen worden na opening gecontroleerd op juist- en compleetheid. Vastgesteld wordt of alle gevraagde informatie aanwezig is.

7.1.2 Fase 2: Beoordeling selectiecriteria

De geschikt bevonden Inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld. Gecontroleerd wordt of Inschrijvingen voldoen aan de gestelde selectiecriteria (eisen aan de te stellen Inschrijver) zoals in hoofdstuk 3 geschreven. Voldoet een Inschrijver niet aan deze eisen dan wordt de offerte uitgesloten voor verdere beoordeling.

7.1.3 Fase 3: loting

De inschrijvingen welke juist en compleet zijn en voldoen aan de eisen in deze offerteaanvraag komen voor de loting in aanmerking. Per perceel zal een loting worden uitgevoerd. De lotingsprocedure is als volgt:

- De loting geschiedt door twee medewerkers van Regio Gooi en Vechtstreek
- Alle inschrijvers worden uitgenodigd om in persoon of bij vertegenwoordiging bij de loting aanwezig te zijn
- Alle personen die aanwezig zijn bij de loting moeten een presentielijst invullen. Personen die dit niet doen, worden niet tot de bijeenkomst toegestaan.
- De namen van de Inschrijvers die voor loting in aanmerking komen worden op loten geschreven.
- Alle handelingen in het kader van een loting worden zichtbaar voor alle aanwezigen uitgevoerd.
- De loting geschiedt door het ongezien trekken van alle loten, waarbij de volgorde van trekken wordt vastgelegd en bepalend is voor de gunning.
- Het resultaat van een loting wordt na de loting door de Regio vastgelegd in een proces verbaal en verwerkt in de brieven met de gunningsbeslissing, waarna de opschortende termijn ingaat.

7.2 Bepaling winnende Inschrijvingen

Perceel 1: Woningaanpassingen

Voor perceel 1 geldt dat de opdracht voorlopig wordt gegund aan de drie (3) inschrijvers wiens lot als eerst getrokken worden. De Inschrijver wiens lot als vierde wordt getrokken komt in aanmerking voor de wachtkamerovereenkomst

Perceel2: Woningzorgunits

Voor perceel 2 geldt dat de opdracht voorlopig wordt gegund aan de twee (2) inschrijvers wiens lot als eerst getrokken worden. De Inschrijver wiens lot als derde wordt getrokken komt in aanmerking voor de wachtkamerovereenkomst

8 Bijlagen

Alle bijlagen worden separaat op Aanbestedingskalender geplaatst.

1. A. Conceptovereenkomst
B. Algemene Inkoopvoorwaarden Regio Gooi en Vechtstreek 2022
C. Conceptwachtkamerovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Format referenties
4. Verklaring holding of moedermaatschappij
5. Programma van Eisen
6. Akkoordverklaring
7. Inspanningsverplichting maatschappelijke waarde
8. Prijslijst Gooi en Vechtstreek
9. Bruikleenovereenkomst
10. Gereedmeldingsformulier
11. Controle en verantwoordingsprotocol