

Aanbestedingsdocument

Wmo Begeleiding Kwetsbare Burgers

Gemeente Simpelveld en Voerendaal
2024 - 2026

Gemeente Voerendaal
Datum: 24 maart 2023
Referentienummer: TN404234

Inhoudsopgave

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

4.2 Looptijd van de raamovereenkomst	16
4.3 De dienstverlening.....	16
4.4 Behalen van de gewenste doelen, dan wel resultaten.	16
4.5 Omvang van het verzorgingsgebied	17
4.6 Operationele uren	17
4.7 Indicatie en opdracht verstrekken	17
4.8 Start en einde ondersteuning.....	18
4.9 Dienstverlening zonder wachttijd	18
4.10 Opmerken van veranderende omstandigheden	19
4.11 Toezicht Wmo	19
4.12 Managementinformatie, Beleidsinformatie.....	19
4.13 Productmatrix en tarieven per product(code)	19
4.14 Flexibele inzet van de dienstverlening	20
4.15 Facturering	20
4.16 Berichtenverkeer.....	20
4.17 Kwaliteitsborging.....	20
4.18 Social return	21
4.19 Innovatie en toekomstige ontwikkelingen.....	21
4.20 Contractmonitoring/contractmanagement	21
4.21 Verantwoording	22
4.22 Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden.....	22
4.23 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).....	23
4.24 Contactgegevens Dienstverlener	23
4.25 Sancties.....	23
5. Bijlagen	24

1 Algemene informatie

1.1 Inleiding

De huidige overeenkomsten in het kader van de Wmo “Begeleiding kwetsbare burgers” lopen per 31 december 2023 af. Per 1 januari 2024 zullen de gemeenten Simpelveld en Voerendaal, hierna te noemen gemeente, met Dienstverleners een nieuwe raamovereenkomst Begeleiding kwetsbare burgers 2024 (BKB24) afsluiten.

De gemeente heeft op basis van de uitgangspunten en ervaringen vanuit de afgelopen jaren de aanbestedingsdocumenten samengesteld, welke in basis grote overeenkomst vertonen met de huidige uitgangspunten en werkwijzen en deze vastgelegd binnen dit aanbestedingsdocument; BKB24.

De gemeente is voornemens middels een Europese aanbestedingsprocedure met meerdere Dienstverleners raamovereenkomsten af te sluiten, voor het leveren van begeleiding voor kwetsbare burgers. Deze Europese aanbesteding vindt plaats onder het speciale (en vereenvoudigde) aanbestedingsregime voor sociale en andere specifieke diensten (SAS) conform aanbestedingsrichtlijn 24/2014/EU, de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Binnen het aanbesteden van SAS-diensten zijn de aanbestedingstechnische voorschriften minimaal. De belangrijkste verplichtingen die voor deze diensten zijn opgenomen in de aanbestedingswetgeving zijn Europese (voor)aankondiging van de opdracht en de Europese publicatie van de resultaten van de procedure na gunning. Wel gelden de algemene aanbestedingsbeginselen (non- discriminatie, proportionaliteit, objectiviteit en transparantie).

Middels dit aanbestedingsdocument nodigen wij u uit om in te schrijven voor het leveren van BKB24 binnen de gemeente Simpelveld en Voerendaal.

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

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

1.2 Inkoop samenwerking

De gemeente Simpelveld en Voerendaal hebben een samenwerkingsverband. Deze offerteaanvraag wordt in gezamenlijkheid uitgevoerd middels een aanbesteding. Voorwaarden en het gunningscriterium gelden in gemeenschappelijkheid voor beide gemeenten. Per gemeente zal individueel een overeenkomst met de Dienstverleners worden afgesloten.

Om de aanbestedingsprocedure te structureren is ervoor gekozen om één gemeente aan te wijzen als aanbestedende dienst namens beide gemeenten. In gezamenlijkheid is besloten om deze taak aan de gemeente Voerendaal toe te wijzen.

1.3 Communicatie

Alle communicatie verloopt via het aanbestedingsplatform Tenderd, www.tenderd.nl.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u deze in de Nederlandse taal kenbaar maken via Tenderd. Uw vragen zullen vervolgens op basis van de in paragraaf 2.8 benoemde planning via Tenderd worden beantwoord. Op eventueel gegeven informatie anders dan via Tenderd kunt u zich niet beroepen.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een beschrijving van de procedure van deze aanbesteding. Hoofdstuk 3 bevat de selectiecriteria en uitsluitingsgronden, die allen als knock-out worden gehanteerd. Hoofdstuk 4 bevat het programma van eisen, oftewel de eisen en wensen die de gemeente aan de te verrichten diensten stelt. Als bijlagen treft u aan: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de raamovereenkomst, akkoordverklaring leveringen en tarieven, aanvullende eisen aan de Inschrijver, aanvullende algemene voorwaarden zorginkoop, instemmingsverklaring, verplichtingen met betrekking tot SROI, toelichting vaststelling tarieven BKB24, Nota van Inlichtingen marktconsultatie Simpelveld Voerendaal, HHM, algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019 van de gemeente Voerendaal, indicatieve opgave uren, productenmatrix en informatie van de Dienstverlener.

2 Procedure

2.1 Informatie over de aanbestedingsprocedure.

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

2.2 Indiening inschrijving

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

http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf

Ook is een uitgebreide handleiding beschikbaar via:

http://www.TenderNed.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers

TenderNed en eHerkenning

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

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

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

De digitale inschrijving dient uiterlijk op 23 juni 2023 uiterlijk 11:00 uur in de, voor de inschrijving betreffende digitale kluis, op TenderNed te worden geplaatst. Na eerdergenoemd tijdstip sluit de kluis. Een inschrijving die niet tijdig en niet juist in de kluis is geplaatst, wordt geacht niet te zijn gedaan en wordt ook niet beoordeeld.

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

2.3 Indiening via TenderNed

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

2.4 Percelen

De Gemeente wenst het risico te spreiden en daarnaast de toegang voor het MKB zo groot mogelijk te houden. Daarom is de in dit aanbestedingsdocument omschreven opdracht opgedeeld in percelen.

De indeling van de percelen is als volgt:

1. Persoonlijke begeleiding basis
2. Persoonlijke begeleiding plus
3. Dagbesteding basis
4. Dagbesteding plus
5. Logeer-/respijtzorg & kortdurend verblijf
6. Regulier- en rolstoelafhankelijk vervoer

Tijdens de looptijd van de opdracht kan de Overeenkomst worden uitgebreid met onderwerpen die bij het sluiten van de overeenkomst nog niet bekend of nog niet aanwezig zijn. Dit houdt in dat mogelijk het aantal percelen waarop de Overeenkomst betrekking heeft, kan worden uitgebreid. De Gemeente behoudt zich het recht voor om in deze, maar ook andere specifieke situaties, gemotiveerd zorgtaken toe te wijzen aan andere/nieuwe Dienstverleners dan aan de Dienstverleners die logischerwijs in aanmerking zouden kunnen komen voor uitvoering van deze ondersteuningstaken dan wel dit specifiek geval (Artikel 2.163d Aw).

2.5 Onjuistheden of onduidelijkheden

Gemeente heeft dit aanbestedingsdocument en de bijbehorende stukken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of andere omissies in voorkomen, dan vragen wij u dit schriftelijk en per omgaande, doch uiterlijk op de in het planningsschema opgenomen laatste datum voor het indienen van vragen, zie planning 2.8, kenbaar te maken via het Tenderend vraag en antwoord. Bij het stellen van vragen dient u zo specifiek mogelijk te verwijzen naar het betreffende aanbestedingsstuk. De tweede nota van inlichtingen is uitsluitend bedoeld voor vragen over de beantwoording van de eerste nota van inlichtingen.

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

2.6 Wijzigingen, blijven voldoen aan eisen en voorbehouden

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

2.7 Uitgangspunten en voorbehouden bij de procedure

- U mag de gegevens die de Gemeente in deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
- Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; zowel de Inschrijving als alle overige correspondentie.
- U kunt zich slechts eenmaal, al dan niet in Combinatie of als hoofd- c.q. Onderaannemer, aanmelden voor deze aanbestedingsprocedure.
- Voor het indienen van de inschrijving hebben Inschrijvers geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
- Gemeente behoudt zich het recht voor de planning om haar moverende redenen aan te passen. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. Geïnteresseerden worden tijdig geïnformeerd indien de planning wijzigt.
- Gemeente behoudt zich het recht voor om een correctie in de contractering en/of de bijbehorende procedure toe te passen, of in de aard en de omvang van het aanbod dat Gemeente contracteert indien na bekendmaking hiervan (extra) maatregelen door de overheid worden getroffen die van invloed zijn of voortschrijdend inzicht opleveren.

- Gemeente behoudt zich het recht voor om, zonder tot enige schadevergoedingsplicht gehouden te zijn:
 - inschrijvingen op juistheid te controleren;
 - inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten van contractering;
 - om, voor zover van toepassing, het voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring van deze aanbestedingsprocedure bij de betreffende gemeente te effectueren;
 - de contractering om moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen. Hieronder verstaat Gemeente mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen of gerechtelijke uitspraken;
 - besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens voorbereiding van dit document bij Gemeente niet bekend waren of die Gemeente niet kon voorzien.
- Gemeente behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op hun juistheid te controleren en zo nodig referenties op te vragen.
- Er wordt met nadruk op gewezen dat het verstrekken van onjuiste gegevens tot uitsluiting kan leiden. Indien blijkt dat in het verleden op onoorbare wijze opdrachten zijn verworven of dat u zich schuldig maakt aan concurrentiebeperkende afspraken, zal dit eveneens leiden tot uitsluiting.

2.8 Planning

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

Planning aanbestedingsproces	Datum	Tijd
Verzending aankondiging, via TenderNed	24 maart 2023	
1 ^e vragenronde via TenderNed/Vragen over offerteaanvraag, sluit:	14 april 2023	11:00 uur
Beantwoording uiterlijk op	5 mei 2023	
2 ^e vragenronde via TenderNed/Vragen m.b.t. de beantwoording in NVI 1, sluit:	26 mei 2023	11.00 uur
Beantwoording uiterlijk op	9 juni 2023	
Uiterste datum ontvangst inschrijvingen	23 juni 2023	11.00 uur
Openen inschrijvingen	23 juni 2023	11.10 uur
Bekendmaking voorlopige gunningbeslissing aan Inschrijvers ¹	1 september 2023	
Standstill termijn van 20 dagen		
Bekendmaking definitieve gunningsbeslissing en versturen opdrachtbriefven	22 september 2023	
Ingangsdatum raamovereenkomst(en)	1 januari 2024	

2.9 Gestanddoeningstermijn

Uw inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van minimaal 120 dagen, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving. Tijdens deze periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod.

2.10 Varianten

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

¹ Een en ander onder voorbehoud van goedkeuring door het College van de beide gemeenten.

2.11 Contractuele voorwaarden

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

De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019 van de gemeente Voerendaal zijn in aanvullende zin van toepassing op de raamovereenkomst; de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019 van de gemeente Voerendaal is als bijlage 10 toegevoegd.

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

Door het indienen van een inschrijving conformeert u zich volledig en zonder voorbehoud aan de genoemde voorwaarden en condities. Wel kunt u eventuele voorstellen tot wijziging van de raamovereenkomst voorleggen aan de gemeente via het stellen van vragen (zie paragraaf 2.5).

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

2.12 Opening, beoordeling en gunning

De digitale kluis met binnengekomen inschrijvingen zal op **23 juni 2023** na 11.00 uur worden geopend. Na opening van de kluis zal worden gecontroleerd of de inschrijving volledig is en in overeenstemming met dat wat is gevraagd.

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

2.13 Bekendmaking gunningbeslissing

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

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

2.14 Klachten

Klachten naar aanleiding van deze aanbesteding kunnen per e-mail worden ingediend bij de gemeente Voerendaal per email: info@voerendaal.nl

Onderwerp van de mail moet beginnen met: **Klacht aanbesteding Wmo Begeleiding Kwetsbare Burgers gemeente Simpelveld en Voerendaal 2024-2026, t.a.v. mw. K. Voorjans**

2.15 Verstoring vrije concurrentie

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

2.16 Verstrekte gegevens en verificatie

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

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

2.17 Vertrouwelijkheid

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

2.18 Voorbehoud

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

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

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

3 Selectiecriteria

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

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

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA)

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

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

Toelichting op het UEA

Deel I UEA: Vult de gemeente in.

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

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

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

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

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

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

3.1 Uitsluitingsgronden

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

3.2 Gedragsverklaring aanbesteden

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

3.3 Verklaring Belastingdienst

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

3.4 Uittreksel Kamer van Koophandel

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

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

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

3.5 Bedrijfsaansprakelijkheid

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

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

3.6 Kwaliteit en Verklaring Omtrent Gedrag

Kwaliteit

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

1. beschikt over een ISO 9001-certificaat voor de zorg, of;
2. beschikt over een HKZ-certificering, of;
3. beschikt over ZZP'ers in zorg en welzijn (HKZ 166), of;
4. beschikt over (Kiwa) Keurmerk ZZP'er Zorg.

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

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor natuurlijke personen

Indien Inschrijver een rechtspersoon is, is deze ervoor verantwoordelijk dat al het personeel (inclusief vrijwilligers) dat ingezet wordt voor het verlenen van de gecontracteerde zorg bij aanvang in het bezit is van de VOG voor natuurlijke personen. De VOG wordt verstrekt door de gemeente waar betrokken werknemer woonachtig is.

Indien Inschrijver geen rechtspersoon is, beschikt Inschrijver aantoonbaar over een Verklaring Omtrent Gedrag voor natuurlijke personen. Deze VOG kan aangevraagd worden bij de gemeente waar Inschrijver gevestigd is.

De VOG mag niet ouder zijn dan twaalf (12) maanden voorafgaand aan het indienen van deze aanvraag. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tot verificatie over te gaan.

3.7 Overige voorwaarden

Inschrijving voor de opdracht in samenwerking met andere ondernemingen

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

1. Als combinatie (Samenwerkingsverbanden van Inschrijvers).
 - a. Voor samenwerkingsverbanden geldt dat het verband als geheel aan de gestelde eisen en criteria moet voldoen. Er gelden geen zwaardere eisen voor samenwerkingsverbanden. Het is niet noodzakelijk dat bij gelegenheid van inschrijving of gunning zij een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van het samenwerkingsverband wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de uitvoering van de gehele overeenkomst.
 - b. Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om de samenstelling van het samenwerkingsverband te wijzigen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
 - c. Elke afzonderlijke partij in het samenwerkingsverband dient het UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan te leveren bij de inschrijving via TenderNed. Ten behoeve van de communicatie met de gemeente dient een samenwerkingsverband van Inschrijvers één penvoerder aan te wijzen.
2. Als hoofdaannemer met onderaannemers (samenwerking met derden).
 - a. Dienstverlener heeft het recht om Zorg in onderaanneming te verlenen. De inschakeling van een Onderaannemer geschiedt voor rekening en risico van Dienstverlener en doet niet af aan de verplichtingen van Dienstverlener in deze Overeenkomst.
 - b. Dienstverlener vermeldt bij de Inschrijving de door hem in te schakelen onderaannemers. Indien Dienstverlener tijdens de looptijd van de Overeenkomst nog andere onderaannemers wenst in te schakelen, dan dient hij daartoe voorafgaand een verzoek in bij De gemeente. De gemeente mag hieraan voorwaarden verbinden en zal dit verzoek niet op onredelijke gronden weigeren.
 - c. Dienstverlener is en blijft volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor alle aspecten van de door Onderaannemer geleverde Zorg.
 - d. Dienstverlener garandeert dat de Zorg door Onderaannemer aan dezelfde eisen voldoet, als die door De gemeente aan Dienstverlener ten aanzien van de Zorg zijn gesteld.
 - e. Dienstverlener geeft op verzoek van De gemeente nadere informatie over de Onderaannemer en diens aandeel in de te leveren Zorg. In voorkomend geval kunnen Partijen nadere afspraken maken met betrekking tot de onderaanneming en leggen deze in een addendum vast. De bepalingen uit deze Overeenkomst zijn van toepassing op het gestelde in het addendum.
 - f. Dienstverlener staat ervoor in dat de Onderaannemer desgevraagd aan De gemeente alle inlichtingen verschaft die Dienstverlener zelf ook dient te verstrekken in het kader van deze Overeenkomst, alsmede alle informatie die De gemeente verlangt over de verhouding tussen Dienstverlener en Onderaannemer.
 - g. Alleen Dienstverlener factureert de geleverde Zorg. Dienstverlener ziet erop toe dat de Onderaannemer geen facturen naar Cliënten en/of De gemeente stuurt voor geleverde Zorg.
 - h. Onderaannemers kunnen onder geen beding de te leveren Zorg uitbesteden aan derden.

Eén keer inschrijven

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

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

Mededinging

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

Afhandelingen geschillen over procedure

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

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

4 Programma van Eisen

4.1 Uitgangspunten

1. De Gemeente gaat conform de Wmo 2015 uit van het principe dat burgers in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun zelfredzaamheid en participatie. De Dienstverlener moet zich ervan bewust zijn dat voorafgaande aan het inzetten van een maatwerkvoorziening, de burgers eerst worden aangesproken op het inzetten en benutten van de eigen kracht en van mogelijkheden van ondersteuning door het eigen sociale netwerk. Pas indien dit onvoldoende mogelijk is, zal gezamenlijk worden gekeken naar het inzetten van algemene voorzieningen of – tot slot – het leveren van een maatwerkvoorziening.
2. De Gemeente heeft onder andere de navolgende doelen benoemd opdat iedere burger de mogelijkheid wordt geboden om zo lang en zelfstandig als mogelijk is te functioneren binnen de “maatschappij”:
 - a. **Ondersteuning dicht bij de burger organiseren;** Door ondersteuning dichtbij burgers te organiseren kan efficiencywinst behaald worden, onder andere omdat de ondersteuning beter kan aansluiten op lokale structuren. Daarbij staan de inwoner, diens mogelijkheden, diens behoeften en diens netwerk centraal.
 - b. **Het optimaliseren van de inzet van Wijksteunpunten, vrijwilligers en mantelzorgers;** Wijksteunpunten (zoals Burgerij en Durpswinkel), vrijwilligers, mantelzorgers en professionals kunnen meer in elkaars verlengde werken.
 - c. **Het initiëren van de verschuiving van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen;** algemene voorzieningen zijn laagdrempelige diensten of faciliteiten die bedoeld zijn voor burgers die tot een bepaalde doelgroep behoren. De hulpvrager kan laagdrempelig (zonder indicatie) gebruik maken van deze voorzieningen.
 - d. **Het versterken van het sociale netwerk van cliënten;** Een sociaal netwerk (familie, vrienden, burens) speelt vaak een belangrijke rol bij het bieden van individuele begeleiding, terwijl dit bij sommige doelgroepen vaak minimaal of afwezig is. Als cliënten beschikken over een adequaat sociaal netwerk, kan dit netwerk (een deel van) de begeleiding van de cliënt overnemen van professionals. Versterking en behoud van een sociaal netwerk kan voor deze doelgroepen daarom veel opleveren, bijvoorbeeld door mantelzorgers te ondersteunen.
 - e. **Het daar waar mogelijk inzetten op arbeidsmatige dagbesteding in plaats van recreatieve dagbesteding;** Voor een deel van de cliënten die nu gebruik maken van recreatieve dagbesteding vormt (meer) arbeidsmatige dagbesteding een goed alternatief; ook bij bestaande vormen van arbeidsmatige dagbesteding kunnen de kosten van, en de vraag naar, begeleiding afnemen wanneer een goede toeleiding naar (betaald) werk wordt gerealiseerd en/of de verdien capaciteit van mensen meer wordt benut. Ook waar geen sprake is van verdien capaciteit, kan dagbesteding nuttig aangewend worden.
 - f. **Het vergroten van de inzet van digitale ondersteuning en Domotica om de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden te vergroten;** Er zijn allerlei mogelijkheden om zorg en ondersteuning door middel van technische ondersteuning, zoals beeldbellen, minder afhankelijk of zelfs onafhankelijk van personele inzet te realiseren.
 - g. **Het efficiënter gebruiken en spreiden van accommodaties voor begeleiding in groepsverband;** Door samenwerking tussen Dienstverleners en het combineren van doelgroepen (zoals “Mixendoelgroepen”, open club en open eettafel), activiteiten of faciliteiten kan efficiënter omgegaan worden met het gebruikmaken van de beschikbare accommodaties voor begeleiding in groepsverband.
 - h. **De inzet van uren flexibiliseren;** In samenspraak tussen de Dienstverlener en cliënt kunnen, binnen de afgegeven indicatie, de uren flexibel ingezet worden, al naar gelang de behoefte van de cliënt. Zo kunnen bij een (tijdelijke) lagere- dan wel hogere ondersteuningsbehoefte minder dan wel meer uren ingezet worden. **LET WEL:** een “structureel tekort”, dan wel overschot aan uren/dagdelen binnen de indicatie dient door de dienstverlener gesignaleerd en tijdig aan de gemeente gerapporteerd te worden. Het achteraf repareren van “te veel” geleverde uren/dagdelen is niet mogelijk. In dat geval dient de dienstverlener de benodigde zorg door te leveren tot einde van de indicatieduur, zonder extra financiering.

3. Zowel de Gemeente als de Dienstverlener zijn, vanuit een gedeeld belang en elk vanuit hun eigen rol, verantwoordelijk voor goede ondersteuning en de juiste besteding van gemeenschapsgeld. De Gemeente stelt de kaders, de budgetten, de gewenste resultaten en de te bereiken effecten vast. De Dienstverlener zorgt voor een professionele en kwalitatieve uitvoering van de dienstverlening.
4. Indien gewenst zegt Dienstverlener zijn medewerking aan de Gemeente toe bij het verschaffen van inzichten ten aanzien van de kostprijs en de opbouw hiervan en de gewenste resultaten en de te bereiken effecten van de ingezette ondersteuning.
5. De Gemeente zal door meer in te zetten op de eigen kracht van de cliënt en door het eerst inzetten van algemene voorzieningen trachten de toegang tot maatwerkvoorzieningen te voorkomen. Van de Dienstverlener wordt eveneens verwacht dat deze gemeente ondersteunt bij het verantwoord inzetten van zorg. Dienstverlener zegt dan ook zijn medewerking toe aan het actief medewerking verlenen om te komen tot een verantwoorde inzet van zorg, in relatie tot verantwoorde zorgkosten.
6. Maatwerkvoorzieningen zijn niet vrij toegankelijk. Bij deze voorzieningen gaat het om ondersteuning die op maat is gemaakt en rekening houdt met de individuele specifieke omstandigheden. Hoewel er tussen de Gemeenten verschillen bestaan in de wijze waarop de toegang is geregeld, zullen de grote lijnen van het proces van toegang hetzelfde zijn, dit omdat het proces op hoofdlijnen in de Wmo 2015 is vastgelegd en hierbij als leidraad zal dienen.
7. De Gemeente gaat ervan uit dat de Dienstverlener op een professionele wijze maatwerkvoorzieningen aanbiedt waarbij het uitgangspunt is dat Dienstverlener een evenwichtige inzet van de ondersteuning nastreeft door beroepskrachten met eventuele ondersteuning door mensen uit het sociale netwerk en vrijwilligers.
8. De Gemeente gaat ervan uit dat de Dienstverlener op een professionele wijze zorg/ondersteuning aanbiedt volgens de voor Dienstverlener geldende relevante eisen en wetgeving en voldoet aan gestelde eisen zoals, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de WTZa, Wzd, Wvvgz en algemene geldende normen voor deze beroepsgroep. Van Dienstverlener en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de doelgroep. Salariëring van haar medewerkers zijn conform de gemaakte afspraken binnen de voor de branche geldende cao-bepalingen en arbeidsvoorwaarden. Deze eis geldt zowel voor de medewerkers in vaste dienst alsook voor ingehuurd personeel (zoals ZZP'ers).
9. De Gemeente hecht grote waarde aan een evenwichtige, efficiënte en op resultaatgerichte samenwerking, daar waar meerdere Dienstverleners, zorgverleners ondersteuning bieden, binnen een ondersteuningsplan. Om te komen tot een succesvolle resultaatgerichte aanpak en samenwerking zal in principe de Dienstverlener die de meeste begeleiding dan wel ondersteuning aan de cliënt biedt, de zorgcoördinatie op zich nemen op basis van de werkwijze 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Van de zorgcoördinator wordt een proactieve, resultaatgerichte en leidende rol verwacht, binnen het overeengekomen ondersteuningsplan, richting "collega" zorgverleners en de Gemeente.
10. De Gemeente heeft er bewust voor gekozen dat de cliënten de mogelijkheid moeten hebben om zelf een Dienstverlener te kiezen waar hij of zij door ondersteund wenst te worden. Geselecteerde Dienstverleners hebben geen garantie dat er cliënten gebruik gaan maken van de diensten van deze Dienstverleners. Cliënt is leidend in de keuze van een Dienstverlener.
11. De Dienstverlener zal vermeld worden op de website van de Gemeente. Tevens zullen de cliënten geïnformeerd worden van welke Dienstverleners men gebruik kan maken. Cliënten zullen op basis van deze informatie een keuze kunnen maken voor een Dienstverlener. Cliënt is leidend in de keuze van een Dienstverlener.
12. Dienstverleners die op dit moment al een overeenkomst hebben met de gemeente en vanaf 1 januari 2024 opnieuw een raamovereenkomst aangaan met de gemeente voor het leveren van een product(en) Begeleiding Kwetsbare Burgers zullen onverminderd zorgdragen voor de continuering van de dienst bij haar bestaande cliënten, volgens de voorwaarden en afspraken zoals in de nieuwe raamovereenkomst worden overeengekomen.

4.2 Looptijd van de raamovereenkomst

De raamovereenkomst heeft een looptijd van 3 jaren met als ingangsdatum 1 januari 2024 (tot en met 31 december 2026). De gemeente is bevoegd de raamovereenkomst viermaal met 1 jaar onder gelijkblijvende voorwaarden te verlengen. Wanneer de gemeente gebruikmaakt van de optie tot verlenging van de raamovereenkomst zal zij dit uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk aan Dienstverlener bekendmaken. Wanneer de raamovereenkomst niet verlengd wordt of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

De reden dat gemeente een raamovereenkomst voor maximaal 7 jaar wenst aan te gaan is om stabiliteit voor cliënten en Dienstverlener te creëren, met als beoogd resultaat een betere en constantere dienstverlening.

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

Het opnieuw opstellen kan in dit geval voor het eerst in 2025 en voor het laatst in 2029 plaatsvinden. Dienstverleners die al een contract hebben met de gemeente hoeven niet opnieuw in te schrijven, tenzij de raamovereenkomst niet meer kan worden verlengd.

4.3 De dienstverlening

Op cliëntniveau worden een of meerdere doelen gesteld welke uiteindelijk resulteren in een resultaatgerichte opdracht. De opdracht bestaat uit het, voor een bepaalde periode, ter beschikking stellen van één of meerdere maatwerkvoorzieningen aan de "geïndiceerde" burgers en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

Daar waar meerdere Dienstverleners actief zijn binnen één huishouden, al dan niet vanuit verschillende wettelijke kaders, dient onderling afstemming en regie plaats te vinden op basis van een gezin, een plan, een regisseur. Alle Dienstverleners zijn bekend met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Zelfredzaamheidsmatrix en kunnen deze zo nodig toepassen.

De Dienstverlener houdt rekening met de wensen van de cliënt. De Dienstverlener heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.

4.4 Behalen van de gewenste doelen, dan wel resultaten.

Gemeente zal gedurende de looptijd van deze overeenkomst aandacht schenken aan de mate waarin Dienstverlener(s) in staat zijn om de gestelde doelen op cliëntniveau te behalen en of deze doelen uiteindelijk binnen de gestelde termijnen zijn behaald. Na gunning zal met de Dienstverleners een en ander nader ingevuld en uitgewerkt worden.

4.5 Omvang van het verzorgingsgebied

De omvang van het verzorgingsgebied Simpelveld en Voerendaal is indicatief:

- Simpelveld: 10.425 inwoners
- Voerendaal: 12.426 inwoners

Omvang van de opdracht, indicatie aantal beschikkingen peildatum januari 2023:

	Indicaties	Uren/dagdelen	gem. p/w
- Persoonlijke begeleiding basis:	137	15.887 uur	2,23 uur
- Persoonlijke begeleiding plus:	4	1.148 uur	5,5 uur
- Dagbesteding basis:	86	18.646 dagdelen	4 dagdelen
- Dagbesteding plus:	7	1.459 dagdelen	4 dagdelen

Geen afnamegarantie

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

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

Levering binnen de percelen

De Dienstverlener dient in bijlage 3 aan te geven binnen welk perceel(en) hij wenst te leveren. Voor de percelen waar dienstverlener op inschrijft, moet bij inschrijving het 'bijlage 3 volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend worden meegestuurd. U dient middels JA voor het perceel aan te geven of u dit levert, dan wel Nee als u niet binnen dit perceel levert. Indien u geen keuze maakt zal de gemeente dit opvatten als een **JA**.

De Dienstverlener dient in bijlage 11 een vrijblijvende indicatie af te geven hoeveel uur maximaal per jaar geleverd kan worden.

4.6 Operationele uren

De Dienstverlener dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.30 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn, en in geval van calamiteiten een "noodnummer" beschikbaar te hebben. De "ondersteuning" dient in het geval van calamiteiten ongeacht de dag en het tijdstip, uitgevoerd te kunnen worden.

In het geval van kortdurend verblijf dient ondersteuning, dan wel het verblijf, ongeacht de dag en het tijdstip, 7 dagen per week, 24 uur per dag uitgevoerd te kunnen worden. De invulling van de operationele uren kan per "soort" dienstverlening verschillen, dan wel ingevuld worden.

4.7 Indicatie en opdracht verstrekken

- 1 De Gemeente indiceert de maatwerkvoorzieningen ten behoeve van de cliënt. Daarbij wordt rekening gehouden met diens beperkingen, gezinssituatie en woonomgeving. In het besluit (beschikking) worden de toegekende maatwerkvoorzieningen, de omvang en de indicatieduur aan de cliënt kenbaar gemaakt.
- 2 De Gemeente meldt de cliënt aan bij de Dienstverlener. Daarbij wordt de Dienstverlener verzocht de maatwerkvoorziening(en) te leveren in overeenstemming met de indicatie.
- 3 Het aantal geïndiceerde tijdseenheden c.q. dagdelen betreft de directe cliëntcontacttijd en alle noodzakelijke "zorgcontacten" met het netwerk van de cliënt. Alle indirecte tijd, zoals reistijd en bijbehorende noodzakelijke (administratieve) werkzaamheden kunnen niet afzonderlijk gedeclareerd worden.
- 4 Als ondergrens zal door de Gemeente 30 minuten aangehouden worden, vervolgens zal de indicatie in stappen van 15 minuten afgegeven worden. In het geval van "dagdelen", zal gewerkt worden met tijdblokken van 4 uur, dan wel een veelvoud hiervan.

- 5 De Dienstverleners mogen in overleg met de Cliënt binnen de indicatieduur op basis van de hulpvraag variëren in geleverde uren/dagdelen/etmalen per week, zolang de totale levering niet boven het totaal aantal geïndiceerde uren/dagdelen, etmalen binnen de looptijd van de indicatie uitkomt. Indien de aanbieder constateert dat de afgegeven indicatie structureel niet (meer) correspondeert met de behoefte van de burger dan neemt de Dienstverlener direct contact op met de Gemeente.
- 6 Er kunnen per gemeente, op individuele basis, per maatwerkvoorziening dan wel per cliënt, met betrekking tot het soort ondersteuning, tijdsinzet en duur van de periode, aanvullende, dan wel afwijkende werkafspraken gemaakt worden. Betreffende aanvullende werkafspraken worden altijd schriftelijk vastgelegd en voor akkoord door de gemeente ondertekend.

4.8 Start en einde ondersteuning

De Gemeente vraagt, na keuze van de cliënt, de maatwerkvoorzieningen bij de Dienstverlener aan. In deze aanvraag worden de NAW gegevens/BSN van de cliënt, dan wel de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger, en de indicatie opgenomen. Communicatie tussen Gemeente en Dienstverleners verloopt via gestandaardiseerd digitale berichtenverkeer (iWmo).

- De Dienstverlener neemt uiterlijk binnen **2** werkdagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met de cliënt om een afspraak te maken om de geïndiceerde maatwerkvoorzieningen met de cliënt door te nemen.
- Binnen **5** werkdagen na het telefonische contact wordt de afspraak gepland, tenzij dit niet mogelijk is voor de cliënt.
- Binnen **5** werkdagen na de afspraak met de cliënt vangt de ondersteuning aan, tenzij anders met de cliënt of diens vertegenwoordiger wordt afgesproken.

Algemeen

1. De ondersteuning vangt aan op het moment dat Dienstverlener en Cliënt overeenstemming bereiken over de te leveren ondersteuning en deze feitelijk start.
2. Dienstverlener verzekert zich ervan dat, voorafgaand aan de aanvang van de ondersteuning dat Cliënt een indicatie heeft voor de gewenste ondersteuning.
3. Indien de ondersteuning door Dienstverlener reeds is aangevangen zonder indicatie, komt dit in beginsel voor rekening en risico van Dienstverlener. Er is dan in beginsel geen verplichting voor de gemeente om gemaakte kosten te vergoeden, tenzij gemeente hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
4. De ondersteuning aan een Cliënt eindigt:
 - a. wanneer de in de indicatie vermelde termijn is verstreken;
 - b. wanneer er sprake is van (door)verwijzing naar een andere Dienstverlener;
 - c. wanneer Dienstverlener en Cliënt overeenkomen de ondersteuning te beëindigen.Dienstverlener zal dit terstond met een stopbericht (iWmo) melden aan de Gemeente

Indien uitvoering van de aanvraag niet mogelijk is, dient deze afwijzing door de Dienstverlener geregistreerd te worden en dient de Gemeente hiervan direct op de hoogte te worden gesteld.

In het geval van spoedzorg kan de dienstverlener besluiten om acuut, op eigen initiatief binnen de grenzen van doelmatigheid, ondersteuning te verlenen. Na aanvang van de spoedzorg dient binnen vijf werkdagen afstemming plaats te vinden met de Gemeente over de ondernomen acties en het verdere verloop van de ondersteuning en de indicatie.

4.9 Dienstverlening zonder wachttijd

De Dienstverlener levert “ondersteuning” zonder wachttijd. Indien de cliënt niet binnen de voorgeschreven termijnen geholpen kan worden, wordt de cliënt door de Gemeente doorverwezen naar een andere Dienstverlener. In het geval van “geaccepteerde” wachttijd dient, indien noodzakelijk, overbruggingszorg door de Dienstverlener geleverd te worden, gedurende de te overbruggen termijn.

Indien de Dienstverlener geen cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dient dit onmiddellijk schriftelijk te worden gemeld bij de Gemeente.

4.10 Opmerken van veranderende omstandigheden

Van de betrokken hulpverlener wordt verwacht dat hij/zij structurele veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving (mantelzorgers) van de cliënt opmerkt en dit bespreekt met de direct daarvoor verantwoordelijke, binnen de eigen organisatie, waaronder ook de noodzaak van structureel meer- dan wel minder uren dan wel de noodzaak van een aanpassing in de maatwerkvoorziening. Daarbij is er ook oog voor o.a. de veranderingen in de huiselijke situatie, zowel “positieve”- alsook “negatieve” veranderingen. Van de Dienstverlener (leidinggevende) wordt verwacht dat hij/zij deze opmerkingen meldt aan de verantwoordelijke binnen de Gemeente zoals wordt vastgelegd binnen de werkafspraken.

4.11 Toezicht Wmo

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

- iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Onder een **calamiteit** wordt verstaan: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.

Onder **geweld** wordt verstaan: het seksueel binnendringen van het lichaam of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

Met ingang van 2017 is de GGD Zuid-Limburg door ons aangewezen als toezichthouder voor de Wmo. Middels het meldingsformulier kunt u bij de GGD-melding doen van bijvoorbeeld geweld van een hulpverlener naar een cliënt, ernstig letsel, vermissing van een cliënt, het onverwacht overlijden van een cliënt of seksueel misbruik. Het meldingsformulier en meer informatie over de procedure kunt u vinden op de website van de GGD Zuid-Limburg: [Toezicht Wet maatschappelijke ondersteuning - GGD Zuid Limburg \(ggdzl.nl\)](https://www.ggdz.nl/toezicht-wet-maatschappelijke-ondersteuning)

4.12 Managementinformatie, Beleidsinformatie

Indien de gemeente in de uitvoering van de BKB relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door de Inschrijver aan de gemeenten beschikbaar gesteld.

4.13 Productmatrix en tarieven per product(code)

De ondersteuning zal door de Dienstverlener geleverd worden volgens de in bijlage 12 gedefinieerde Productenmatrix en daarbij behorende tarieven.

Product	Tarief
1. Persoonlijke begeleiding basis (tarief per cliënt per uur)	€ 59,71 per uur
2. Persoonlijke begeleiding plus (tarief per cliënt per uur)	€ 66,52 per uur
3. Dagbesteding basis (tarief per cliënt per dagdeel)	€ 40,01 per dagdeel
4. Dagbesteding plus (tarief per cliënt per dagdeel)	€ 70,40 per dagdeel
5. Logeer-/respijtzorg & kortdurend verblijf (tarief per cliënt per etmaal)	€ 194,31 per etmaal
6. Regulier vervoer	€ 17,33 per dag
7. Rolstoelafhankelijk vervoer	€ 23,86 per dag

- Bovengenoemde tarieven zijn gebaseerd op de tarieven 2023 en zullen per 1 januari 2024 aangepast worden op basis van de OVA september 2023.
- Vervolgens zal de Indexering van de tarieven BKB maximaal 1 maal per jaar toegepast worden, met als eerste datum 1 januari 2025. Het tarief zal geïndexeerd worden op basis van de OVA. <https://leden.actiz.nl/stream/rapport-ova-en-hoe-wordt-deze-verwerkt-in-de-nza-tarieven.pdf>
- Binnen bijlage 8 en 9 vindt u respectievelijk een “Toelichting opbouw tarieven begeleiding en dagbesteding, HHM” en de “Nota van Inlichtingen marktconsultatie Simpelveld Voerendaal, HHM”.

4.14 Flexibele inzet van de dienstverlening

Op basis van de indicatie en de looptijd van de indicatie kan in onderling overleg tussen Dienstverlener en cliënt de dienstverlening flexibel worden ingezet binnen de lopende indicatie, al naar gelang dit beter aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de cliënt, dan wel dat het beter aansluit bij de situatie om het beoogde resultaat te behalen.

- De gemeente stelt het ondersteuningsplan/gespreksrapportage op, op basis van de te bepalen (sub)resultaten in combinatie met een inschatting van het aantal ondersteuningsuren per week en de indicatieduur per cliënt.
- Vervolgens maakt de Dienstverlener in samenspraak met de cliënt, een op maat gesneden individueel uitvoeringsplan op basis waarvan het vastgestelde resultaat behaald gaat worden.
- Dienstverlener zal samen met de cliënt, indien de situatie hierom vraagt, binnen de dienstverlening een (tijdelijke) andere invulling aan de omvang van het uitvoeringsplan kunnen geven, welke beter aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt op dat moment. Daar waar de situatie een structureel karakter krijgt, zal in overleg met de gemeente, de indicatie aangepast (kunnen) worden.
- Binnen zes maanden na afloop van het kalenderjaar dient de Dienstverlener een verklaring van een bevoegd accountant te overleggen waaruit het aantal gerealiseerde uren in relatie tot het aantal geïndiceerde uren, op klantniveau, blijkt.
- Gemeente kan gedurende de looptijd van de overeenkomst toetsen of de uitvoering voldoet aan het ondersteuningsplan c.q. het beoogde resultaat.

4.15 Facturering

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

4.16 Berichtenverkeer

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

4.17 Kwaliteitsborging

De Dienstverlener kan aantonen dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoende is geborgd. Zie ook paragraaf 3.5.2 en bijlage 4.

De volgende onderdelen zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem en dienen operationeel te zijn op het moment van inschrijving:

- a) Zorgplan van de Dienstverlener: alle relevante afspraken op het gebied van de maatwerkvoorzieningen en de hulpverlening worden binnen het dossier vastgelegd in het zorgplan met de cliënt. Dit zorgplan dient te worden ondertekend door de cliënt. De looptijd van het zorgplan bedraagt niet langer dan de termijn van de indicatie. Tussentijdse opzegging door de cliënt is, in overleg met de Gemeente mogelijk, zonder bijkomende kosten.
- b) Passende maatwerkvoorzieningen: De Dienstverlener levert steeds passende maatwerkvoorzieningen aan de cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door de Gemeente aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op maatwerkvoorzieningen).
- c) Continuïteit: De Dienstverlener draagt zorg voor zo weinig mogelijk verschillende zorgverleners bij de cliënt. Daarnaast zorgt Dienstverlener voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de vaste hulp/zorgverlener. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt (bijvoorbeeld bij een autistische cliënt wordt telkens dezelfde vervanger ingezet). Indien nodig wordt niet verleende zorg door feestdagen, ziekte, dan wel vakantie in overleg met klant ingepland.

- d) Afstemming: De Dienstverlener draagt zorg voor een goede afstemming van de hulp met eventuele andere Dienstverleners van hulp-, zorg- en / of welzijnsdiensten door frequent afstemmingsoverleg, zie eveneens 4.1.9.
- e) Looptijd indicatiebesluit: Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit, treedt de Dienstverlener in overleg met de cliënt over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de maatwerkvoorzieningen.
- f) Veranderende situatie: In het geval dat de situatie bij een klant verandert dient de Gemeente geïnformeerd te worden, namelijk indien:
 - de maatwerkvoorzieningen meer dan 4 weken worden opgeschort;
 - de maatwerkvoorzieningen bij de klant voortijdig worden beëindigd.
- g) Overdracht: Bij het overgaan van de cliënt naar een andere Dienstverlener, zorgt de “oude” Dienstverlener, na toestemming van de cliënt, voor een warme overdracht van de ondersteuning en van de gegevens van de cliënt. Tot het moment van overdracht blijft de “oude” dienstverlener onverminderd verantwoordelijk voor het verlenen van zorg.

4.18 Social return

De gemeenten hebben als sociale doelstelling dat een investering door de Gemeente, naast het ‘gewone’ rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet de Gemeente door Social Return als sociale voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten. In deze aanbesteding wordt de Dienstverlener verplicht om als Social Return tenminste 2% van de inschrijfsom realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk, aan te wenden voor een sociaal rendement. Deze waarde dient te worden ingezet om de afstand die mensen uit de Social Return Doelgroep (zie verklaring gebruikte begrippen) hebben tot de arbeidsmarkt weg te nemen of te reduceren.

Voor nadere informatie omtrent de vereisten met betrekking tot Social Return verwijzen wij u naar bijlage 7 bij dit aanbestedingsdocument.

4.19 Innovatie en toekomstige ontwikkelingen

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

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

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

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

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

4.20 Contractmonitoring/contractmanagement

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

1. Kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten.
2. De behaalde resultaten, in het kader van resultaatgericht werken.

Contractmonitoring/contractmanagement vindt plaats op twee niveaus:

1. Lokaal: bilaterale gesprekken tussen Dienstverleners en Gemeente zoals, operationele knelpunten, individuele casussen en afhandeling klachten.
2. Regionaal: bespreking van zaken die in beide gemeenten spelen.

Contractmonitoring/contractmanagement bestaat onder andere uit de volgende onderdelen:

a. Gesprekken Gemeente/regio en Dienstverlener

Zo vaak als noodzakelijk vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen de Gemeente/regio en de Dienstverlener.

Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn:

- Operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg;
- Bespreken signalen;
- Bespreken managementinformatie;
- Het behalen van de doelstellingen met betrekking tot Social return.

b. Cliënttevredenheid

Indien de Dienstverlener zelf, jaarlijks, cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoert, dan worden de resultaten hiervan aan de Gemeente ter beschikking gesteld.

De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat er minimaal een keer per twee jaar een Cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. Afhankelijk van het gemeentelijke beleid kan dit middels een extern cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de geleverde ondersteuning vanuit het perspectief van de cliënt.

4.21 Verantwoording

1. Accountantsverklaring

De Gemeente vraagt aan de Dienstverleners met een jaaromzet van in totaal meer dan € 125.000,- voor 1 april van het jaar (voor het eerst in 2025) volgend op het boekjaar een accountantsverklaring aan te leveren. Gemeente conformeert zich aan het (landelijk) Algemeen Accountantsprotocol Verantwoording Wmo en Jeugdwet met inachtneming van het feit dat in de accountantsverklaring opgenomen dient te worden:

- oordeel waaruit het aantal ingezette uren en het aantal geïndiceerde uren blijkt, de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de inzet(conform de vastgestelde indicatie).

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

2. Audits

Dienstverlener stuurt telkenmale een kopie van de volledige rapportage van de bij dienstverlener uitgevoerde audit, zoals een HKZ- of een gelijkwaardige audit, naar de Gemeente.

Aanvullend kan bij de Dienstverlener een audit worden uitgevoerd. Deze audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie, in opdracht van de Gemeente. Doelstelling van de audits is het monitoren of de Dienstverlener voldoet aan de eisen, zoals deze in de Overeenkomst dan wel in het Programma van Eisen staan vermeld.

3. Juridische contractbewaking

De gemeente Voerendaal, is verantwoordelijk voor de juridische contractbewaking, zaken die in meerdere gemeenten spelen en problemen die van structurele aard zijn.

4.22 Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden

Op de uitvoering van de opdracht is de, als bijlage 2 bijgevoegde raamovereenkomst, van toepassing. De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019 van de gemeente Voerendaal, zoals opgenomen als bijlage 10, zijn aanvullend van toepassing op de raamovereenkomst. Dit betekent dat bij eventuele tegenstrijdigheden de bepalingen in de raamovereenkomst prevaleren boven de Algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten. U dient zich op het inschrijfformulier akkoord te verklaren met beide stukken. Dit aanbestedingsdocument, eventuele nota's van inlichtingen, de inschrijving van de gegunde Dienstverleners en de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019 van de gemeente Voerendaal zullen als bijlagen integraal deel uitmaken van de raamovereenkomst. De rangorde van deze stukken wordt bepaald volgens artikel 2.6 van de raamovereenkomst.

4.23 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Dienstverlener werkt met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De gemeente verwacht van Dienstverlener een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Dienstverlener en diegene die Dienstverlener bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de AVG) in acht. Bij het ontdekken van beveiligingsinbreuken of datalekken zal de Dienstverlener onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur, deze melden aan de gemeente. De melding dient per e-mail bij de betreffende gemeente gemeld te worden per email. Voor de gemeente Voerendaal is dit, wmoloket@voerendaal.nl . Voor de Gemeente Simpelveld is dit, zorgloket@simpelveld.nl .

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

4.24 Contactgegevens Dienstverlener

Gemeente ontvangt bij gunning een overzicht (communicatieschema) met alle relevante contactpersonen, email adressen en telefoonnummers. Denk hierbij aan de gegevens die aan de cliënten beschikbaar gesteld gaan worden (telefoonnummer en e-mailadres), contactpersoon voor de gemeente en contactpersoon boekhouding (zie ook bijlage 13).

Daarnaast ontvangt de gemeente een overzicht, met korte omschrijving, van de zorgproducten en doelgroepen waarin de dienstverlener specialist is, naast de "meer" reguliere zorgproducten.

4.25 Sancties

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

5. Bijlagen

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

Bijlage 1:	UEA
Bijlage 2:	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 3:	Akkoordverklaring leveringen en tarieven
Bijlage 4:	Aanvullende eisen aan de Inschrijver
Bijlage 5:	Aanvullende algemene voorwaarden zorginkoop
Bijlage 6:	Instemmingsverklaring
Bijlage 7:	Verplichtingen met betrekking tot SROI
Bijlage 8:	Toelichting opbouw tarieven begeleiding en dagbesteding, HHM
Bijlage 9:	Nota van Inlichtingen marktconsultatie Simpelveld Voerendaal, HHM
Bijlage 10:	Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019 van de gemeente Voerendaal
Bijlage 11:	Indicatieve opgave uren
Bijlage 12:	Productenmatrix
Bijlage 13:	Informatie van de Dienstverlener