



Aanbestedingsleidraad

"Sociaal medische advisering 2023-2027"

Zaaknummer: 365844



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 De opdracht.....	4
1.1 Omschrijving van de opdracht.....	4
1.2 De gemeente Soest als opdrachtgever.....	5
2 Planning en contact	6
2.1 Planning.....	6
2.2 Contactpersoon	6
2.3 Vragen, opmerkingen, tegenstrijdigheden en suggesties.....	6
2.4 Onkostenvergoeding	7
3 Beoordeling van de Inschrijving	8
3.1 Gunningscriterium en methode	8
3.2 Criteria.....	8
3.3 Beoordelingsmethode	8
4 De kleine lettertjes.....	12
4.1 Inhoud en indiening inschrijving	12
4.2 De beoordeling van uw Inschrijving	12
4.3 Overeenkomst en voorwaarden	13
4.4 Rechtsbescherming	14
4.5 Stopzetten aanbesteding.....	14
4.6 Mededinging en belangenverstrengeling	14
4.7 Vertrouwelijkheid en publiciteit	15
5 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Uitvoeringsvoorwaarde	16
5.1 In te dienen documenten	16
5.2 Uitsluitingsgronden	17
5.3 Geschiktheidseisen	17
5.4 Beroep op derden	18
6 Begrippenkader	20



BIJLAGEN

1. Programma van Eisen
2. Concept Overeenkomst
3. Algemene Inkoopvoorwaarden
4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
5. Prijzenblad



1 De opdracht

De gemeente Soest zoekt een partij die sociaal-medische adviezen voor ons uitvoert voor de duur van 2 jaar, met de mogelijkheid tot een verlenging van 2 jaar.

Het gaat om het beoordelen van hulpvragen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en voor aanvragen voor gehandicapten parkeerkaarten (Gpk) in het kader van de Wegenverkeerswet.

Na de melding door een inwoner van de Gemeente Soest met een hulpvraag bij de Wmo beoordeelt de Opdrachtnemer welke eigen mogelijkheden de inwoner heeft, hoe mantelzorg is georganiseerd, wat de basisinfrastructuur betekent of kan betekenen om de hulpvraag (gedeeltelijk) op te lossen en of in de individuele situatie sprake is van een (medische) noodzaak voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening.

In het geval van een aanvraag voor een Gpk dient de medische noodzaak voor het toekennen van een bestuurders- en/of passagierskaart te worden onderzocht.

Voor deze adviezen wenst de gemeente Soest via deze Nationale Openbare aanbesteding de best passende opdrachtnemer voor deze opdracht te vinden. We sluiten met de Opdrachtnemer een raamovereenkomst voor de duur van 2 jaar met de mogelijkheid van verlenging van eenmaal 2 jaar. De overeenkomst start op 1 mei 2023.

Voor de procedure volgen we de regels uit de Aanbestedingswet. De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch meest voordelige Inschrijving, op basis van de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding.

1.1 Omschrijving van de opdracht

1.1.1 Afbakening

De opdracht omvat de volgende werkzaamheden /onderdelen:

- Het opstellen van ergonomische en/of medische adviezen ter ondersteuning van aanvragen bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- Het opstellen van ergonomische en/of medische adviezen ter ondersteuning van aanvragen voor gehandicapten parkeerkaarten (Gpk).

Voor meer inhoudelijke informatie over de opdracht wordt verwezen naar het Programma van Eisen (bijlage 1) .

De ambtelijk opdrachtgever van deze opdracht is Joris Franssen, teamleider Dienstverlening.

1.1.2 Raming waarde van de opdracht

De geraamde omvang voor advisering na aanvragen voor gehandicaptenparkeerkaarten in 2023 is 300 aanvragen per jaar. De geraamde omvang voor sociaal-medische advisering in het kader van de Wmo in 2023 is 30 aanvragen per jaar.

Boven genoemde aantallen zijn bedoeld ter indicatie van de omvang van de opdracht; u kunt hieraan geen rechten ontleen.



[1.1.21.1.3](#) Percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. Het gaat om logisch samenhangende dienstverlening die in één geheel in de markt wordt gezet.

U kunt u uitsluitend inschrijven op de hele opdracht.

[1.1.31.1.4](#) Marktverkenning

De gemeente heeft ter voorbereiding op de aanbesteding een marktverkenning uitgevoerd. Deze bestond uit uitgebreid internetonderzoek, onder andere naar recent uitgevoerde aanbestedingsprocedures van vergelijkbare diensten.

1.2 De gemeente Soest als opdrachtgever

Soest is een moderne, open en betrokken gemeente met een rijke historie met zo'n 47.000 inwoners. Het ligt aan de rand van de Utrechtse Heuvelrug, midden in de prachtige natuur van de Soester Duinen en is rijk aan bossen, heide en weilanden. Bij de gemeente Soest werken circa 275 medewerkers.

2 Planning en contact

2.1 Planning

De gemeente doet zijn uiterste best de onderstaande planning te halen, maar kan deze planning - indien nodig- wijzigen. De gehele aanbesteding loopt via TenderNed; de planning op TenderNed is leidend.

	Activiteit	Datum
1.	Publicatie van de aanbestedingsdocumenten op TenderNed	24 januari 2023
2.	Uiterste datum indienen van schriftelijke vragen via TenderNed	7 februari 2023
3.	Publicatie alle antwoorden in 1e Nota van Inlichtingen op TenderNed	14 februari 2023
6.	Deadline Inschrijving via TenderNed	7 maart 2023 14.00
7.	Beoordeling van de Inschrijvingen	7-17 maart 2023
8.	Bekendmaking voornemen tot gunning	18 maart 2023
9.	Stand-still	19 maart- 30 maart 2023
10.	Verificatie van de winnende Inschrijving	19 maart- 30 maart 2023
11.	Definitieve gunning	31 maart 2023
12.	Implementatie periode	1 april 2023 t/m 1 mei 2023
13.	Start ingang Overeenkomst	1 mei 2023

2.2 Contactpersoon

Annemarij Meijerman, inkoopadviseur bij de gemeente Soest begeleidt deze aanbesteding. Zij is bereikbaar via TenderNed. Alle communicatie in deze aanbesteding en tijdens de looptijd van de Overeenkomst is in het Nederlands.

Als u geïnteresseerd bent in deze opdracht en meer wilt weten, stel dan vragen via TenderNed. Wij verzoeken u met klem om geen contact op te nemen met andere medewerkers van de gemeente over deze aanbesteding.

Tijdens de aanbesteding kunt u een klacht indienen over deze aanbesteding (via een bericht op TenderNed).

2.3 Vragen, opmerkingen, tegenstrijdigheden en suggesties

Vragen, op- en/of aanmerkingen (waaronder onjuistheden, tegenstrijdigheden of onvolledigheden binnen de aanbestedingsdocumenten) kunt u melden via de vraag- en antwoordmodule in TenderNed. Wij proberen hier zo snel mogelijk, maar in ieder geval op de hierboven genoemde datum antwoord op te geven. Deze antwoorden worden gedeeld met alle geïnteresseerde partijen via TenderNed. Daarna gaan wij er vanuit dat alles duidelijk is.



2.4 Onkostenvergoeding

De gemeente keert geen vergoeding uit voor het indienen van een geldige Inschrijving. Inschrijvers die toch uiteindelijk niet voor gunning in aanmerking blijken te komen, krijgen geen onkosten vergoed. Ook indien de aanbesteding wordt stopgezet, vergoedt de gemeente in principe geen onkosten, tenzij de gemeente dit toch redelijk en billijk vindt.

3 Beoordeling van de Inschrijving

3.1 Gunningscriterium en methode

De gemeente gunt de opdracht aan de Inschrijver met de Economisch meest voordelige Inschrijving, (EMVI) op basis van de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding.

3.2 Criteria

We willen de Inschrijver selecteren die voor een passende prijs de meeste meerwaarde biedt in relatie tot het Programma van Eisen en aansluit bij onze ambities, als genoemd in hoofdstuk 1.

Daarom hebben wij de gunningscriteria als volgt opgebouwd:

Gunningscriteria		Maximale score	Wegingsfactor
Kwaliteit			70 %
<i>K1 Beschrijving werkwijze</i>			70 %
A	Doorlooptijden	25	
B	Communicatie	20	
C	Proces en kwaliteit t.a.v. adviezen	25	
Kwaliteitswaarde			
Prijs			
Inschrijfprijs		30	30 %
Totaal score		100	100%

3.3 Beoordelingsmethode

Zoals u in bovenstaande tabel al ziet, worden de gunningscriteria beoordeeld via de methode: puntensysteem.

In de tabel is per criterium weergegeven hoeveel punten u maximaal kunt scoren voor de kwaliteitscriteria. Hoe hoger de beoordeling van de kwaliteitscriteria, hoe hoger het aantal punten dat uw Inschrijving krijgt.

Ook de prijs wordt uitgedrukt in punten. De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt het maximaal aantal punten. Voor de puntentoekenning van de Inschrijvers die een hogere prijs hebben aangeboden wordt de volgende prijsformule gehanteerd:

$$\text{Punten Inschrijver} = \frac{\text{Laagste inschrijfprijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times 30 \text{ punten}$$

De uitkomst wordt afgerond op 0 decimalen achter de komma, waarbij geldt dat decimalen van 5 en hoger naar boven worden afgerond.

De Inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige Inschrijving (mits de Inschrijving geldig is, en Inschrijver overigens niet behoeft te worden uitgesloten).

Stel dat ná beoordeling in bijzondere omstandigheden de Inschrijving met de laagst aangeboden prijs af zou vallen, blijft deze (laagste) inschrijfprijs wel gestand voor de berekening van bovenstaande beoordelingsformule, zodat het afvallen geen invloed heeft op de ranking van de Inschrijvingen.

Indien twee of meer Inschrijvingen een gelijke en hoogste totaalscore hebben, dan is daarvan de Inschrijving met de hoogste totaalscore op de kwaliteitscriteria de economisch meest voordelige Inschrijving. Als in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, gaan we loten.

3.3.1 Kwaliteitscriteria

Het projectteam van 1 Wmo klantregisseur, 1 Wmo kwaliteitsmedewerker en 1 medewerker Publiekszaken van afdelingen Samenleving en Bedrijfsvoering beoordeelt de kwaliteit van de Inschrijvingen op onderstaande criteria en aspecten. Het beoordelingsteam wordt begeleid door de inkoopadviseur. De inkoopadviseur beoordeelt de Inschrijvingen niet.

Criterium beschrijving werkwijze

De gemeente vindt kwaliteit van de dienstverlening voor haar inwoners belangrijk. Wij zoeken een Opdrachtnemer die zich op dit aspect positief onderscheidt van andere ondernemers.

We hebben dit Criterium onderverdeeld in 3 thema's:

- A. Doorlooptijden
 - B. Communicatie
 - C. Proces en kwaliteit ten aanzien van adviezen
- A. Doorlooptijden, maximaal 25 punten. U mag hiervoor maximaal 1 A4 gebruiken
- 1. Beschrijf uw proces. Hoe wordt voldaan aan de in het Programma van Eisen genoemde termijnen en doorlooptijden (zie bijlage 1).
Op welke wijze borgt u dit en stuurt u bij als nodig?
- B. Communicatie, maximaal 20 punten. U mag hiervoor maximaal 2 A4 gebruiken.
- 1. Welke communicatieprocessen, al dan niet geautomatiseerd, hanteert u?
 - 2. Op welke manier en wanneer en met wie communiceert u als u onverhoopt de aangeboden/geëiste termijnen niet haalt?
 - 3. Hoe biedt u de mogelijkheid voor communicatie tussen artsen met de Wmo klantregisseurs en medewerkers van publiekszaken?
 - 4. Beschrijf uw communicatie proces tussen Wmo klantregisseur/ medewerkers van Publiekszaken.
 - 5. Welke aspecten vindt u belangrijk in de communicatie tussen Wmo klantregisseurs/ medewerkers Publiekszaken/accounthouder van de gemeente Soest en de arts?
 - 6. Hoe verloopt het verzamelen van informatie (o.a. opvragen van informatie bij externen)?
 - 7. Hoe geeft u invulling aan de klachtenprocedure en welke rol heeft de gemeente Soest hierin volgens u?

- C. Proces en kwaliteit t.a.v. adviezen, maximaal 25 punten.
- U mag hiervoor per in de te dienen voorbeeld 1 A4 gebruiken en voor de overige vragen in totaal 1 extra A4.
1. Beschrijf waar voor u de scheidslijn ligt tussen een enkelvoudige en complexe procedure (voor zowel Wmo als Gpk). Hoe breed is uw onderzoek binnen een enkelvoudige procedure en omschrijf waar voor u het omslagpunt ligt naar de complexe procedure.
 2. Geef middels 3 voorbeelden aan wat voor u een grondig en goed onderbouwd onderzoek inhoudt. Denk aan: hoe is uw vraagstelling in het onderzoek? En/of hoe ziet een huisbezoek er uit? En/of wanneer vraagt u extra informatie op bij behandelde artsen? En/of hoe gaat u om met moeilijk objectiveerbare aandoeningen?
 3. Geef middels 3 voorbeelden aan hoe u vindt dat een kwalitatief goed advies er uit ziet. Denk aan: Wat vindt u belangrijk in de formulering van het advies? En/of geef een voorbeeld van een advies en conclusie? En/of hoe ziet een probleemanalyse er uit?
 4. Beschrijf hoe uw proces is ingericht om de kwaliteit van de onderzoeken en de adviezen te borgen.

3.3.2 Waardering en score per kwaliteitscriterium

De kwaliteitscriteria worden beoordeeld op basis van onderstaande schaal.

Betekenis / motiveringsmogelijkheden	Beoordeling	Score A	Score B	Score C
Uw beantwoording is onvoldoende uitgewerkt en/of deze sluit in onvoldoende mate aan op onze gewenste situatie. De onderbouwing is algemeen, ondermaats en/of bepaald niet overtuigend.	Onvoldoende	Wij leggen uw offerte terzijde / 0	Wij leggen uw offerte terzijde / 0	Wij leggen uw offerte terzijde / 0
Uw beantwoording is beperkt uitgewerkt en/of sluit matig aan op onze gewenste situatie. De onderbouwing is algemeen, en/of niet erg overtuigend.	Matig	2	2	2
Uw beantwoording/informatie is voldoende duidelijk en deze sluit voor een aantal zaken aan op onze gewenste situatie. De onderbouwing is voldoende, deels concreet en/of voldoende overtuigend.	Voldoende	11	9	11
Uw beantwoording/informatie is goed doordacht/duidelijk en sluit in zijn geheel goed aan op onze gewenste situatie. De	Goed	20	16	20

onderbouwing is specifiek, degelijk en overtuigend.				
Uw beantwoording is uitstekend, overtuigend, concreet, verrassend, volledig en realistisch. De onderbouwing is specifiek en perfect.	Uitmundend	25	20	25

3.3.3 Inschrijfprijs

Uw inschrijfprijs omvat alle kosten voor de gehele opdracht, als omschreven in hoofdstuk 1 en het Programma van Eisen.

Vult u de prijzen in Euro's, exclusief BTW in bijlage 5 Prijzenblad. Uw inschrijfprijs is de geel gearceerde cel in die bijlage.

4 De kleine lettertjes

4.1 Inhoud en indiening inschrijving

U kunt uw Inschrijving uiterlijk op de in de planning genoemde dag en tijd uploaden op TenderNed. Inschrijvingen die na deze bovengenoemde datum en tijd worden ontvangen, kunnen we helaas niet behandelen.

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende voorschriften:

1. U dient de UEA en het prijzenblad rechtsgeldig te ondertekenen.
2. Bij de Inschrijving moet Inschrijver gebruik maken van het bijgeleverde prijzenblad (bijlage 5) en invulformulieren. U mag deze formulieren niet wijzigen of andere indienen.
3. Wij behouden ons het recht voor om niet te gunnen en/of de aanbesteding tussentijds te beëindigen. Ook behouden wij ons het recht voor om de aanbesteding aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen.
4. Uw Inschrijving moet minimaal negentig dagen geldig zijn na de sluitingsdatum voor het indienen van uw Inschrijving. Mocht er een rechtszaak komen, dan wordt deze periode automatisch verlengd tot 28 dagen na de uitspraak van een kort geding en/of hoger beroep.
5. Uw Inschrijving mag geen voorwaarden bevatten.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart u dat:

- u akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde voorschriften, werkwijzen, criteria, formulieren en eisen;
- u akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde concept Overeenkomst (Bijlage 2) en de van toepassing zijnde voorwaarden (Bijlage 3).

Door het indienen van het (rechtsgeldig) ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u dat:

- geen van de van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden op uw organisatie van toepassing zijn;
- u voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, technische specificaties en contractvoorwaarden zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad;
- dat u de opdracht zal uitvoeren conform de gestelde eisen en criteria.

4.2 De beoordeling van uw Inschrijving

Alle informatie die u geeft, kan door de gemeente worden gecontroleerd. Wij kunnen u om extra informatie en/of een nadere toelichting vragen. Het verstrekken van onjuiste gegevens en het niet of te laat verstrekken van gegevens, kan leiden tot uitsluiting.

We beoordelen uw Inschrijving in een paar achtereenvolgende stappen.

1. Is de Inschrijving volledig en conform onze voorschriften?
Bij afwijkingen, beoordeelt de gemeente of de Inschrijving mag worden aangevuld. Als dat niet mogelijk is, kan de gemeente besluiten de Inschrijving terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.
2. Zijn de uitsluitingsgronden niet van toepassing op uw organisatie?
Wij kunnen niet zomaar met een leverancier in zee gaan. Daarom hanteren wij een aantal uitsluitingsgronden. Zo mag u bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn. U geeft dit aan op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het ingevulde en ondertekende formulier

dient u in via TenderNed. Als een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, dan moeten wij uw inschrijving terzijde leggen. Bij afwijkingen, beoordeelt de gemeente of de Inschrijving mag worden aangevuld. Als dat niet mogelijk is, kan de gemeente uw Inschrijving terzijde leggen en niet verder in de beoordeling meenemen.

3. Kunt u onze opdracht aan?

We vragen een aantal zekerheden (geschiktheidseisen) om zeker te weten of u de opdracht aankunt. In hoofdstuk 5 staat welke eisen we van uw organisatie vragen en wanneer u welke bewijsmiddelen daarvoor moet aanleveren. Ook hiervoor geldt, dat als uw organisatie niet voldoet aan alle geschiktheidseisen, wij uw inschrijving terzijde leggen.

4. Hoe scoort uw Inschrijving op onze kwaliteitscriteria?

De gunningscriteria van de geldige Inschrijvingen worden beoordeeld door het team van de gemeente aan de hand van de schaal die in hoofdstuk 3 is beschreven.

5. Hoe hoog is uw inschrijfprijs?

Uw inschrijfprijs wordt bekeken en samen met de kwaliteitscriteria resulteert dit tot een rangorde.

6. Bericht van voornemen tot gunning en stand-still

Aan de hand van de scores op kwaliteit en de prijs, bepalen we welke inschrijver de hoogste score heeft behaald. We koppelen het resultaat van de beoordeling terug aan alle inschrijvers. Daarna begint een stand-still termijn van 20 kalenderdagen, waarin de niet-winnaars nadere toelichting kunnen vragen over de beoordeling en eventueel bezwaar kunnen maken tegen ons voornemen tot gunnen. Zie paragraaf 4.4.

De winnende partij levert de bewijsstukken aan binnen die stand-still termijn. Als de bewijsstukken niet in orde zijn of niet aangeleverd worden, gunt de gemeente de opdracht aan de inschrijver die bij de aanbesteding op de tweede plaats is geëindigd.

7. Definitieve gunning

Als na de stand-still termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan de gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst.

Als de Overeenkomst om wat voor reden dan ook vroegtijdig wordt beëindigd, kan de gemeente besluiten de aanbestedingsprocedure te heropenen binnen twaalf maanden nadat de opdracht verleend is en de opdracht aan de inschrijver die bij de aanbesteding op de tweede plaats was geëindigd, te gunnen. De nummer 2 mag de indexeringen die in de aanvankelijke Overeenkomst genoemd waren, doorvoeren.

4.3 Overeenkomst en voorwaarden

De Overeenkomst gaat in 1 mei 2023. De eerste 2 jaar zijn vast. De Overeenkomst eindigt daarom op 30 april 2025. Wij kunnen de overeenkomst maximaal één keer verlengen met twee jaar.

De Overeenkomst kan daarom maximaal tot 30 april 2027 lopen.

Wij beogen de Overeenkomst aan te gaan voor 4 jaar. De verlengingsopties zijn opgenomen voor het geval er redenen zijn om eerder te beëindigen, zoals de situatie dat wij niet tevreden zijn over de uitvoering van de werkzaamheden of de behoefte of budget is dusdanig veranderd dat het aanbod van de opdrachtnemer niet meer passend is. Daarom evalueren wij telkens uiterlijk drie maanden vóór het aflopen van de Overeenkomst uw werkzaamheden en berichten wij u of de overeenkomst wordt verlengd. Een concept van de Overeenkomst vindt u in bijlage 2.

Op de Overeenkomst zijn van toepassing:

- de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen van de Gemeente Soest (bijlage 3)

Uw algemene (verkoop)voorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden zijn niet van toepassing.

4.4 Rechtsbescherming Klachten

Indien u het niet eens bent met het antwoord in de Nota van Inlichtingen en dit kenbaar wilt maken in de vorm van een klacht of indien u anderszins een klacht heeft over deze aanbesteding, zijn de volgende acties mogelijk.

1. U kunt uw klacht kenbaar maken bij het klachtenloket van de gemeente Soest via een melding op TenderNed. Het klachtenloket neemt de klacht in behandeling en stelt u per omgaande in kennis van wie de klacht behandelt en de verwachte afhandeltermijn.
Om onafhankelijkheid bij behandeling van de klacht te borgen, kan het zijn dat de gemeente uw klacht inhoudelijk laat behandelen door de inkoopafdeling van een gemeente uit de regio.
2. Indien u het niet eens bent met de door de gemeente verstrekte uitspraak op de ingediende klacht, kunt u zich wenden tot de door de minister van EZK ingestelde Commissie van Aanbestedingsexperts. Als u bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht in het kader van deze aanbestedingsprocedure indient, verzoeken wij u hiervan een kopie te zenden aan de contactpersoon van de gemeente Soest via TenderNed.

Het indienen van klachten heeft geen opschortende werking ten aanzien van deze aanbestedingsprocedure, tenzij de gemeente hiertoe besluit.

4.4.2 Bezwaar tegen de voorgenomen gunning

Als u bezwaar wilt maken tegen ons voornemen tot gunnen, moet u binnen 20 kalenderdagen na de dag van verzending van de voorgenomen gunning, door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank Midden Nederland in Utrecht aanhangig hebben gemaakt.

Mailt u een kopie van de dagvaarding zo snel mogelijk aan de contactpersoon van deze aanbesteding? Inschrijvers kunnen na het verstrijken van deze stand-still termijn geen rechtsmaatregelen meer treffen tegen de voorgenomen gunning.

4.4.3 Geschillen

Op eventuele geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding, de gunning en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen moeten worden voorgelegd aan Rechtbank Midden Nederland, te Utrecht.

4.5 Stopzetten aanbesteding

De gemeente kan de aanbestedingsprocedure stopzetten.

Als geen geschikte of aanvaardbare Inschrijvingen zijn ingediend, is de gemeente gerechtigd de aanbestedingsprocedure te beëindigen zonder de opdracht te gunnen of overschakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen, eventueel met voorafgaande bekendmaking.

De gemeente maakt die keuze afhankelijk van de omstandigheden.

4.6 Mededinging en belangenverstrengeling

De gemeente benadrukt dat het verboden is overeenkomsten aan te gaan die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst.

De gemeente kan een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure uitsluiten als:

- deze aan de zijde van de gemeente betrokken is, of is geweest, bij de (voorbereiding van de) aanbesteding,
- deze zich bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de (voorbereiding van de) aanbesteding. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de ondernemer een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

De gemeente zal een Inschrijver niet uitsluiten als die aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval de mededinging door bedoelde betrokkenheid niet is of wordt belemmerd.

4.7 Vertrouwelijkheid en publiciteit

De gemeente gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de Inschrijvers. Informatie die u uitdrukkelijk als vertrouwelijk heeft aangemerkt, behandelen wij vertrouwelijk, tenzij geheimhouding redelijkerwijs niet van ons kan worden verlangd (bijvoorbeeld bij een wettelijke verplichting tot openbaarmaking of een gerechtelijke procedure). In dat geval zullen wij zo mogelijk vóór openbaarmaking met u in overleg treden.

De Geïnteresseerden, de Inschrijvers en de Opdrachtnemer mogen de gegevens die de gemeente hen in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking stelt, alleen vertrouwelijk gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

Inschrijvers en de Opdrachtnemer zullen geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning geven, anders dan na schriftelijke toestemming van de gemeente.

5 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Uitvoeringsvoorwaarde

In dit hoofdstuk worden de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen beschreven en aangegeven hoe inschrijvers kunnen aantonen dat de van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en wanneer zij voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen.

5.1 In te dienen documenten

5.1.1 Bij de inschrijving in te dienen

Inschrijvers moeten onderstaande documenten in dienen bij hun Inschrijving.

Aard	Document	Op basis van	Vereiste kenmerken
Uitsluitingsgronden	Eigen Verklaring (UEA)	Bijlage 4	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend
Uitsluitingsgronden	Kopie uittreksel beroeps- of handelsregister (KvK)		Max. 6 maanden oud op moment van Inschrijving
Uitsluitingsgronden	Eventueel een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht.		Alleen in geval dat de persoon die de Inschrijving en de UEA ondertekent niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het handelsregister.
Geschiktheidseisen	Eventueel UEA's van Derden		Alleen in geval van Inschrijving als combinatie of met onderaannemers
Geschiktheidseisen	Eventueel: - Concerngarantieverklaring; - Beschrijving van het concern en de toegepaste structuur (mate van invloed); - Organogram/organisatieschema van het concern; - Alle relevante uittreksels van het handelsregister (van bovenliggende organisaties).		Alleen in geval van meerdere Inschrijvingen van een concern.
Gunningscriteria	K1 A, B en C		
Gunningscriteria	Prijzenblad	Bijlage 5	Rechtsgeldig ondertekend

5.1.2 Bewijsstukken na voorgenomen gunning aan te leveren

De winnende Inschrijver dient binnen 10 kalenderdagen na voorgenomen gunning onderstaande documenten aan te leveren.

Aard	Document	Op basis van	Kenmerken
Uitsluitingsgronden	Gedragsverklaring Aanbesteden Ministerie van J&V. ¹		Max. 24 maanden oud op moment van Inschrijving
Uitsluitingsgronden	Verklaring Belastingdienst waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.		Max. 6 maanden oud op moment van Inschrijving
Geschiktheidseisen	Kopie van het polisblad, verzekeringsbewijs of verzekeringscertificaat.		Aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB) met een dekking van € 1 miljoen per gebeurtenis

5.2 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver verklaart door middel van het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij inschrijving dat:

- geen van de van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen;
- hij voldoet aan de gestelde technische specificaties, contractvoorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten;
- dat hij de opdracht zal uitvoeren conform de gestelde eisen en criteria.

De gemeente toetst aan de hand van het uittreksel Handelsregister of de Inschrijver niet in faillissement verkeert en de Inschrijving, inclusief UEA, rechtsgeldig zijn ondertekend. De gemeente kan aan de hand van uw jaarrekening toetsen of hetgeen u heeft verklaard in de UEA klopt. Indien de gemeente daarom vraagt dient u binnen 5 werkdagen de jaarrekening aan ons te sturen. Als diegene die de Inschrijving en de UEA ondertekent niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het handelsregister, dan moet bij de Inschrijving een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht, worden gevoegd.

5.3 Geschiktheidseisen

De Geschiktheidseisen gelden voor de Inschrijver, de combinanten gezamenlijk of de hoofd-of onderaannemer gezamenlijk.

5.3.1 Financieel en economische draagkracht

Financieel stabiel

¹ Let op! Het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden bij [Justis](#) kan enige tijd in beslag nemen (4 tot 8 weken).

Door ondertekening van het UEA verklaart u dat u een stabiele onderneming bent, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief een genoemde mogelijke verlenging.

De gemeente vraagt na voorgenomen gunning om de accountantsverklaring zonder paragraaf met negatieve continuïteitsverwachtingen en de jaarrekening of -indien u niet controleplichtig bent- om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Verzekering

U moet adequaat verzekerd zijn tegen aanspraken van de gemeente bij de nakoming van de opdracht. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat u een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB) heeft met een dekking van € 1 miljoen per gebeurtenis.

De gemeente vraagt na voorgenomen gunning om kopie van het polisblad, verzekeringsbewijs of verzekeringscertificaat.

5.4 Beroep op derden

Als de Inschrijver voor een geschiktheidseis een beroep moet doen op inbreng van derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze derde kan doen. De Inschrijver vermeldt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op welke derden hij een beroep doet. Ook de Derden waar een beroep op wordt gedaan, moeten een ingevulde en ondertekende UEA indienen.

5.4.1 Combinatie

Een combinatie van ondernemers als Inschrijver is toegestaan.

Voor combinaties gelden de Uitsluitingsgronden voor iedere combinant individueel, dus geen van de Uitsluitingsgronden mogen op één van de combinanten van toepassing zijn. Ook op derden waarop een beroep wordt gedaan geldt dat geen van de Uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn. De combinanten moeten gezamenlijk voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de betreffende paragraaf.

- Bij een combinatie voegt elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA toe.
- In deel II van het UEA dienen alle deelnemers te worden genoemd en de penvoerder van de combinatie. Hier geeft elke deelnemer ook aan voor welke Geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

5.4.2 Onderaanneming

De gemeente staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf, als onderaannemer, voor het verrichten van de levering toe. De Inschrijver moet aantonen dat hij voor de opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer en diens capaciteit. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde opdracht en alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

- De inschrijver als hoofdaannemer geeft in Deel II C van het UEA aan voor welke Geschiktheidseisen een beroep op derden wordt gedaan.
- Deze derden dienen het UEA ook in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

- Onderaannemers die worden ingezet maar waarop geen beroep als derde wordt gedaan, worden opgenomen in deel II D van het UEA.

5.4.3 Eenmaal inschrijven

Rechtspersonen en vennootschappen kunnen zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdaannemer) óf als combinant in een samenwerkingsverband inschrijven. Partijen in een combinatie kunnen niet ook apart of in een andere combinatie inschrijven. Als daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Van één concern kunnen meerdere dochterondernemingen en/of werkmaatschappijen zich afzonderlijk inschrijven. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een concern, dient zij een concerngarantie verklaring te verstrekken. Inschrijver verklaart met ondertekening van het UEA dat hij onderdeel uitmaakt van een concern/holding en de onderhavige Inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld. Hierbij dient hij bij de Inschrijving inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van de holding door een beschrijving van de structuur, inclusief organisatieschema/organogram bij te voegen van het concern waaronder zij ressorteert. Een artikel 2:403-verklaring is hiertoe niet voldoende.

Indien de gemeente het redelijke en zwaarwegende vermoeden heeft dat deze Inschrijvers elkaars gedrag beïnvloeden, kan de gemeente nader onderzoek instellen en van deze Inschrijvers eisen dat zij aantonen dat de afhankelijkheidsrelatie hun gedrag in het kader van de aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed. Indien zij hier niet in slagen, zal de gemeente hen in beginsel uitsluiten van de aanbesteding.

6 Begrippenkader

Aanbesteding	De Aanbesteding zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Aanbestedingsleidraad	Dit document dat de Opdracht en de procedure van deze Aanbesteding beschrijft, inclusief de genoemde bijlagen.
Aanbestedingswet	Ook wel Aanbestedingswet 2012. Wet van 1 november 2012, inwerking getreden op 1 april 2013, betreft nieuwe regels over aanbestedingen.
Beoordelingsteam	Het team dat namens de gemeente Soest de Inschrijvingen beoordeelt.
Contactpersoon	De door de gemeente aangewezen contactpersoon voor deze aanbesteding.
Geïnteresseerde	Een marktpartij die geïnteresseerd is om op deze Aanbesteding te gaan inschrijven.
Gemeente	De publieke rechtspersoon Gemeente Soest, de rechtspersoon die deze Aanbesteding organiseert en partij is bij het sluiten van de Overeenkomst.
Geschiktheidseisen	De eisen die aan de Inschrijver worden gesteld als bedoeld in Hoofdstuk 5 van deze Aanbestedingsleidraad.
Voornemen tot gunning	Besluit van de gemeente aan welke Inschrijver(s) zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium van deze aanbesteding, zoals dit gunningscriterium is omschreven in Hoofdstuk 5 van deze Aanbestedingsleidraad.
Inkoopvoorwaarden	De in deze Aanbesteding van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden. Dit zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de Gemeente Soest d.d. 3 maart 2020
Inschrijver	Een rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De Inschrijving van een Ondernemer op deze Aanbesteding.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Inschrijver.
Nadere Opdracht	Een afname van een levering of dienst op grond van de (Raam-) Overeenkomst, die tot stand is gekomen naar aanleiding van deze Aanbesteding.

Nota van Inlichtingen	Het document dat dient als aanvulling of wijziging op de Aanbestedingsleidraad en welke integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
Onderaannemer	Een ondernemer die in opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Opdracht	Het voorwerp van deze Aanbesteding zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die deze aanbesteding heeft gewonnen en de wederpartij wordt van de gemeente, als zij besluit de Overeenkomst met de winnende Inschrijver aan te gaan. Met Opdrachtnemer wordt ook de contractant bedoeld als gedefinieerd in de Inkoopvoorwaarden.
Opdrachtgever	De publieke rechtspersoon Gemeente Soest, de rechtspersoon die deze Aanbesteding organiseert en partij is bij het sluiten van de Overeenkomst.
Overeenkomst	De Overeenkomst die naar aanleiding van deze Aanbesteding kan worden gesloten en waarvan een model bij deze Aanbestedingsleidraad als bijlage 3 is toegevoegd, inclusief de daarbij behorende bijlagen waaronder de van toepassing zijnde voorwaarden (bijlage 3).
Planning	De planning van deze Aanbesteding.
Programma van Eisen	De minimale eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen.
Social Return	Social Return is het opnemen van de in deze Aanbestedingsleidraad en de Overeenkomst beschreven uitvoeringsvoorwaarde, waarbij Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. (zie bijlage 8).
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding bedoeld in artikel 2:86 van de Aanbestedingswet en de door de gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2:87 van de Aanbestedingswet.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Een Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, waarin is opgenomen de verplichte Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de facultatieve Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de Geschiktheidseisen, de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, en het samenwerkingsverband of beroep op een derde/ derden.

Voornemen tot gunning	Besluit van de gemeente aan welke Inschrijver(s) zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
------------------------------	---

Bijlage 1 Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die de gemeente Soest inhoudelijk stelt aan de dienstverlening.

Indien u niet kunt voldoen aan één of meerdere van deze eisen, kunnen wij uw inschrijving op deze aanbesteding niet beoordelen. Wij vragen u om in in dat geval wel vragen te stellen over de betreffende eis.

Op hoofdlijnen wordt van de Opdrachtnemer in elk geval het volgende verwacht:

- Het leveren van (medische) adviezen op basis van actuele medische gegevens en prognose voor minimaal 330 adviesaanvragen per jaar (300 Gpk en 30 Wmo);
- Het zorgdragen voor continuïteit van deskundige medewerkers;
- De aanwezigheid van een vast team van medewerkers in de verschillende disciplines;
- Kennis en toepassing van de landelijke en lokale wet- en regelgeving van de Wmo en Wegenverkeerswet en onderliggende geldende kaders, zoals Verordening en Nadere regels;
- De Gemeente Soest hecht grote waarde aan een kwalitatief goede dienstverlening.

De eisen zijn onderverdeeld in de volgende 8 categorieën:

- Organisatorische zaken
- Eisen ten aanzien van het advies
- Medewerkers en klantgerichtheid;
- Doorlooptijden
- Communicatie en informatievoorziening
- Klachtenprocedure;
- Facturering en verantwoording
- Prijs

Organisatorische zaken	
Nummer	Eis
1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 mei 2023 de dienstverlening te starten. De tussenliggende periode gebruikt de Opdrachtnemer voor de implementatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer doet dit in nauw overleg met de gemeente. Ten behoeve van de implementatie neemt Opdrachtnemer het initiatief om een kick-off bijeenkomst te arrangeren met het Wmo-team en Publiekszaken met daarin in ieder geval de aandacht voor bedrijfsprocessen.
2	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (en een vaste back-up) aan, welke het eerste aanspreekpunt voor de Gemeente Soest is. De contactpersoon draagt zorg voor de coördinatie van de opdracht.
3	De opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, dat voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), welke sinds 25 mei 2018 van kracht is. Indien nodig zal er met de Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst gesloten

	worden. Na gunning zal gemeente Soest hierover in overleg treden met de Opdrachtnemer.
4	De opdrachtnemer informeert de gemeente Soest tijdig over de relevante ontwikkelingen ter zake van de bedrijfsvoering (fusie, andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsuitvoering, et cetera).
5	U heeft een gedragscode voor uw werknemers/protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met inwoners (privacy, eigendommen, et cetera) en wat de consequenties zijn, wanneer niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.
6	Opdrachtnemer heeft een locatie waar spreekuren plaatsvinden binnen de gemeente Soest of u bent bereid dit binnen drie maanden na 1 mei 2023 te realiseren. Alle spreekuren dienen op deze locatie of bij de inwoner thuis plaats te vinden. Bij Wmo-adviezen is een huisbezoek altijd onderdeel van het onderzoek. Deze locatie voldoet aan onderstaande eisen: ▪ Het gebouw en de ruimte zijn (rolstoel)toegankelijk; ▪ Er is voldoende parkeergelegenheid op maximaal 100 meter van de spreekruimte; ▪ Het gebouw is voorzien van voldoende ruimte om medisch onderzoek uit te voeren.
7	U heeft een beveiligde digitale omgeving waarin adviesvragen kunnen worden gedaan, waarin de status van de ingediende aanvragen gevolgd kunnen worden en waar adviezen op ingezien kunnen worden.
8	U bent in staat en bereid om minimaal 330 adviesaanvragen per jaar te leveren.

Eisen ten aanzien van het advies	
Nummer	Eis
9	Het advies is op een onpartijdige, objectieve en inzichtelijke wijze opgesteld en bevat heldere conclusies, zodat de gemeente Soest op basis van het advies tot een weloverwogen besluit kan komen over de melding of aanvraag van een inwoner.
10	Indien die adviesbehoefte onvoldoende duidelijk uit de aanvraag op te maken is, neemt de Opdrachtnemer contact op met de aanvragende Wmo klantregisseur / medewerker publiekszaken om deze adviesbehoefte te verduidelijken.
11	U weegt de eigen mogelijkheden van inwoner en de mogelijkheden in de directe omgeving (eigen netwerk, basisinfrastructuur) af in uw onderzoek en beschrijft uw overwegingen en uw conclusie in uw advies.

12	Het advies is zorgvuldig en volledig opgesteld en is consistent.
13	Het advies is verwoord in een vast format en is gebaseerd op landelijke wet- en regelgeving, jurisprudentie en gemeentelijk beleid.
14	Het advies en de communicatie met de inwoner en de gemeente Soest dienen in goed en begrijpelijk Nederlands te worden geschreven en gevoerd.
15	Het advies gaat altijd uit van de meest goedkope en adequate oplossing, waarbij de op dat moment actuele verordening Wmo van de gemeente Soest een prominente rol heeft.
16	U draagt zorg voor toestemming van inwoners voor het opvragen van medische gegevens.
17	Het advies dient in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten: ▪ naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer, geslacht en BSN van de inwoner; ▪ naam van de behandelend medewerker en de datum waarop het verzoek om (indicatie)advies is ontvangen; ▪ de omschrijving van de onderzoeksactiviteiten inclusief datum en plaats van de activiteiten; ▪ een objectieve omschrijving van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de inwoner, conform de systematiek van International Classification of Diseases (ICD), het International Classification of Functioning (ICF), Diagnostic and Statistical manual of Mental disorders (DSM); ▪ een probleemanalyse, waarbij er rekening wordt gehouden met eigen kracht, netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen, een omschrijving en prognose van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de inwoner, inclusief een omschrijving van de beperkingen die de inwoner ondervindt bij participatie en zelfredzaamheid; ▪ een beschrijving van de mate waarin het resultaat met de geadviseerde voorziening wordt bereikt; ▪ een conclusie ten aanzien van de adviesaanvraag; ▪ de reactie van de inwoner op het advies; ▪ vermelding van eventueel geraadpleegde externe deskundigen.
19	In het onderzoek heeft u aandacht voor de mantelzorger en beschrijft u de situatie omtrent aanwezige mantelzorg in het advies.
20	U bespreekt voor het afsluiten van uw advies de inhoud ervan met belanghebbende en neemt de reactie van belanghebbende er in op.

21	Tijdens bespreking van het advies communiceert u duidelijk aan belanghebbende dat het een advies is en dat de uiteindelijke beslissing bij de gemeente ligt.
22	Indien de gemeente bij afhandeling van een aanvraag van oordeel is dat het advies niet zorgvuldig tot stand is gekomen, onvolledig is, dan wel niet aan de overeengekomen criteria voldoet, levert u aan de gemeente een nieuw schriftelijk advies, zonder dat daar voor de gemeente kosten aan zijn verbonden. Nadere invulling van het begrip 'onvolledigheid' en de criteria worden door partijen vastgelegd in de werkafspraken.
23	U levert waar nodig een Programma van Eisen als onderdeel van het advies, waarbij u een voorziening adviseert zonder hierbij merk of type te benoemen, onafhankelijk van leveranciers en/of financiers.
24	Indien de gemeente Soest om een medisch advies vraagt, dan dient het benodigde onderzoek uitgevoerd te worden door een arts en niet door een ergonomisch adviseur welke een arts consulteert.

Medewerkers en klantgerichtheid	
Nummer	Eis
25	Het in te zetten personeel dient te beschikken over aantoonbare adequate diploma's op het gebied van medische en ergonomische vaardigheden, op HBO-niveau of hoger.
26	Uw medewerkers hebben, voor zover van toepassing binnen hun functie, kennis van geldende en aanverwante wet- en regelgevingen zoals de Wegenverkeerswet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet en de afbakening tussen de diverse wet- en regelgevingen.
27	Uw medewerkers hebben kennis van de Sociale Kaart van de gemeente Soest en de directe omgeving. (Zij kunnen hiervoor desgewenst gebruik maken van soest.socialekaartnederland.nl). Met deze kennis zijn zij in staat de mogelijkheden van voorliggende voorzieningen te vertalen naar de lokale situatie.
28	De kennis en deskundigheid van de (medische)adviseurs dient up-to-date gehouden te worden door vakgerichte opleidingen en cursussen.
29	De medische advisering geschiedt door een arts met voldoende kennis van de doelgroepen en producten binnen Wmo en Gpk wet- en regelgevingen. Uw medische adviseur is arts en ingeschreven in het BIG-register.

30	Uw (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende culturele achtergronden. Uw medewerkers belasten inwoner niet met persoonlijke meningen over landelijke ontwikkelingen of eigen omstandigheden.
31	Voor een second opinion dient een andere arts beschikbaar te zijn dan de arts die het oorspronkelijke advies gegeven heeft.
32	Indien de gemeente Soest niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met Opdrachtnemer. Indien de dienstverlening niet verbetert na overleg garandeert de Opdrachtnemer adequate vervanging van de professionals die uitvoering geven aan de door de Opdrachtnemer te leveren dienstverlening op basis van de gestelde kwaliteitseisen.
33	Als er meerdere signalen en/of klachten over een van uw medewerkers binnenkomen dient er een verbeterplan gepresenteerd te worden. Bij geen verbetering kan als uiterste consequentie besloten worden desbetreffende medewerker niet meer ingezet wordt bij aanvragen in de gemeente Soest.

Doorlooptijden	
Nummer	Eis
34	U communiceert binnen 2 werkdagen na ontvangst van de adviesaanvraag telefonisch, dan wel schriftelijk, met belanghebbende dat u de adviesaanvraag hebt ontvangen.
35	U maakt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van een adviesaanvraag, zowel telefonisch als schriftelijk een afspraak met belanghebbende.
36	U zorgt ervoor dat zo snel mogelijk, maar binnen maximaal 10 werkdagen, een afspraak met belanghebbende plaatsvindt.
37	Inwoner wordt minimaal 24 uur van tevoren telefonisch ingelicht als een spreekuurcontact (huisbezoek, telefonische afspraak dan wel afspraak op locatie) niet doorgaat. U vermeldt daarbij de reden van annulering en maakt een nieuwe afspraak. Hierbij houdt u rekening met de wettelijke maximale doorlooptijd.
38	Een eenvoudige procedure omvat maximaal 18 werkdagen. Een complexe procedure omvat maximaal 23 werkdagen (incl. eventuele passingen). Dag 1 van de genoemde termijn is de eerste werkdag na de adviesaanvraag van de gemeente.

39	Een enkelvoudige spoedprocedure omvat maximaal 8 werkdagen. De gemeente bepaalt wanneer het een spoedprocedure is. Een complexe spoedprocedure omvat maximaal 10 werkdagen. Dag 1 van de genoemde termijn is de eerste werkdag na de adviesaanvraag van de gemeente.
40	De doorlooptijd van een adviesaanvraag naar aanleiding van een bezwaar van een belanghebbende, waarbij eerder besluit op aanvraag is genomen op grond van uw advies, is maximaal 8 werkdagen. Dag 1 van de genoemde termijn is de eerste werkdag na de adviesaanvraag van de gemeente.

Communicatie en informatievoorziening	
Nummer	Eis
41	Uw organisatie beschikt over een website.
42	U bent telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur
43	Uw organisatie beschikt over een digitaal contactformulier en/of het is voor inwoner en mogelijk om per e-mail en/of een chatfunctie op de website te communiceren over bijvoorbeeld het annuleren van een afspraak.
44	Buiten uw openingstijden heeft u een antwoordservice met een mogelijkheid voor inwoners om een bericht achter te laten (technisch ingericht met bijvoorbeeld een voicemail-box of persoonlijk contact via een callcenter).
45	U houdt de inwoner en/of netwerk op de hoogte over de voortgang. De communicatie mag geen verwachtingen wekken bij de klant dat hij of zij een bepaalde voorziening zal krijgen.
46	Alle door u in te zetten medewerkers dienen minimaal te kunnen communiceren op taalniveau B2.
47	U communiceert met gemeente Soest over de actuele stand van lopende adviesaanvragen. U levert daartoe driemaandelijks een voortgangsrapportage inzake de (openstaande) adviesaanvragen. U verantwoordt zich daarbij over de reden van eventuele vertraging in doorlooptijden.

Klachtenprocedure	
Nummer	Eis
51	U beschikt over een interne klachtenprocedure zoals hieronder beschreven of u bent bereid binnen drie maanden na definitieve gunning volgens onderstaande criteria invulling te geven aan een klachtenprocedure. In de procedure wordt tenminste invulling gegeven aan de onderstaande punten (definitie klacht, registratie, procedure). <u>Definitie klacht</u> Een klacht is iedere uiting van ongenoegen door de belanghebbende. Een klacht heeft betrekking op de dienstverlening van de opdrachtnemer. <u>Registratie klacht</u> De klacht wordt op de ontvangstdatum in het klachtenregister ingeschreven, vervolgens wordt de status van de klacht vermeld zoals in behandeling, dan wel klacht afgerond. <u>Algemene klachtenprocedure:</u> - Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie ingesteld (min. 3 leden), die namens hem gemachtigd is om de klachten in behandeling te nemen en af te handelen. - De opdrachtnemer stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar belanghebbende en vermeldt de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt. Tevens verwijst hij naar de verweermogelijkheid. - Als belanghebbende na herhaalde pogingen van de Inschrijver niet tevreden is zal de klachtenfunctionaris dit schriftelijk melden aan de contactpersoon van de Gemeente Soest. De klachtenfunctionaris neemt maatregelen ter voorkoming dat eenzelfde klacht ontstaat. Deze maatregelen worden door de klachtenfunctionaris beknopt in het klachtenregister vermeld.

Facturering en verantwoording	
Nummer	Eis
52	U onderscheidt de door u geleverde adviezen op de factuur naar type hulpvraag uitgesplitst in Wmo en Gpk: ▪ Enkelvoudig ▪ Complex ▪ Heroverweging n.a.v. bezwaar ▪ Second opinion ▪ Spoed enkelvoudig ▪ Spoed complex

	▪ Selectie/passing ▪ No-show * * In geval van 'no show' van de inwoner, mag opdrachtnemer de kosten van het overeengekomen/aangevraagde advies in rekening brengen bij Gemeente Soest. Van een 'no show' is sprake, wanneer de inwoner de afspraak niet minimaal 24 uur voor aanvang van de afspraak afzegt.
53	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks facturen over geleverde diensten aan Gemeente Soest. Declaraties dienen in ieder geval uiterlijk 3 maanden na verstrijken van een periode aangeleverd te zijn. Afgehandelde, maar niet gefactureerde kosten kunnen na drie maanden niet meer worden gedeclareerd.
54	Gedeclareerde kosten dienen herleid te kunnen worden naar inwoners voor wie de adviezen zijn afgegeven. Facturen dienen hiertoe voorzien te zijn van een overzicht van betreffende inwoners.
55	U levert per kwartaal een rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), inclusief een overzicht van afwikkeling en getroffen maatregelen. Deze informatie zal besproken worden tijdens de kwartaalgesprekken met Gemeente Soest.
56	U levert kosteloos verantwoordingsinformatie/managementrapportage en/of biedt de gemeente Soest de mogelijkheid voor digitaal inzicht in verantwoordingsinformatie/managementrapportage. De managementrapportage bestaat in ieder geval uit: • aantal ontvangen adviesaanvragen • aantal geleverde adviezen verdeling over: - Enkelvoudige procedure - Complexe procedure - Heroverweging n.a.v. bezwaar - Second opinion - Spoed enkelvoudige procedure - Spoed complexe procedure - Selectie/passing - No-show • doorlooptijden • aantal klachten, wijze van afhandeling en opvolging Deze informatie wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met Gemeente Soest.

Prijs	
Nummer	Eis
57	Alle prijzen zijn gebaseerd op all-in prijzen, exclusief BTW.
58	De door de Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle eisen in dit Programma van Eisen. Dit betekent dat er geen bijkomende kosten door Inschrijver in rekening gebracht kunnen worden.

