

Inschrijvingsdocument Ondersteuning hulp bij het huishouden gemeente Oude IJsselstreek 2024-2027

Gemeente Oude IJsselstreek
Postbus 42
7080 AA Gendringen

Zaaknummer:	630691
Versie:	31-8-2023 DEF
Contactpersoon:	Dhr. J. Roosendaal
E-mailadres:	Aanbesteding@oude-ijsselstreek.nl

Inhoud

Begrippenlijst	5
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Opdrachtgever	5
1.3 Aanbestedingsprocedure	6
1.4 Doelstelling van de aanbestedingsprocedure	6
1.5 Leeswijzer	6
2. Opdrachtoomschrijving	7
2.1 Algemene beschrijving	7
2.2 Ingangsdatum en looptijd raamovereenkomst	7
2.3 Indeling in percelen	8
2.4 Inhoudelijke beschrijving van de Opdracht	8
2.4.1 Categorieën van hulp bij het huishouden	8
2.4.2 Signaleringsfunctie	9
2.4.3 Indicatiestelling	9
2.4.4 Bekostiging en tarief	9
2.4.5 Omvang van de Opdracht	10
2.4.6 Wijze van verdelen Opdrachten voor ondersteuning	10
2.5 Overgangsrecht	11
2.6 Consultatie	11
2.7 Partnerschap en samenwerking	12
2.8 Schaarste en moreel beroep	12
2.9 Pilots en voorbehouden toekomstige ontwikkelingen	12
2.10 Social return on investment (SROI)	13
3. Aanbestedingsprocedure	15
3.1 Doel van de aanbestedingsprocedure	15
3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed	15
3.3 Planning van de aanbestedingsprocedure	15
3.4 Nota van Inlichtingen	16
3.5 Procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden	16
3.6 De concept-raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	17
3.7 Uiterste inleverdatum inschrijving	17

3.8 Opening van de inschrijvingen.....	19
3.9 Klachtenregeling	19
3.10 Overige aanbestedingsvoorwaarden.....	19
3.11 Wet Bibob.....	21
3.12 Besluitvorming omtrent de gunning	21
3.12.1 Mededeling van de gunningsbeslissing	21
3.12.2 Bezwaar tegen gunningsbeslissing	22
4. Eisen aan de Inschrijver en Inschrijving	23
4.1 Algemeen	23
4.2 Programma van eisen	23
4.3 Uitsluitingsgronden	23
4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA)	23
4.3.2 Sanctiepakket EU	24
4.4 Geschiktheidseisen.....	24
4.4.1 Continuïteit	24
4.4.2 Adequaaf verzekerd.....	24
4.4.3 Eisen technische bekwaamheid: kerncompetenties	25
4.4.4 Opgave aantal uren HH1.....	25
4.4.5 Kwaliteit en toezicht.....	25
4.5 Eenmaal inschrijven	26
4.6 Samen met andere Aanbieders inschrijven	26
4.6.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband	26
4.6.2 Samenwerkingen na gunning	27
5. Beoordelingssystematiek en gunningcriteria.....	29
5.1 Beoordelingsteam	29
5.2 Beoordelingsprocedure	29
5.3 Gunningcriteria.....	30
5.3.1 Toelichting Gunningcriteria	31
5.4 Beoordeling gunningcriteria	33
5.5 Gunning.....	34
Hoofdstuk 6 Programma van eisen.....	35
6.1 Algemene eisen aan de inschrijver	35
6.2 Borging veiligheid	38
6.3 Eisen aan de uitvoering van de Opdracht	40

6.4	Veranderende opdracht.....	43
6.5	Eisen aan het in te zetten personeel	44
6.6	Administratieve eisen en werkafspraken.....	44
	Bijlagen.....	46
	Bijlage 1 Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)	46
	Bijlage 2 Verklaring Russische betrokkenheid.....	46
	Bijlage 3 Formulier kerncompetenties	46
	Bijlage 4 Formulier opgave aantal klokuren HH1	46
	Bijlage 5 Verklaring onderaanneming	46
	Bijlage 6 Concernverklaring	46
	Bijlage 7 Concept raamovereenkomst	46
	Bijlage 8 AIAG 2017	46
	Bijlage 9 Bouwblokkenmethode SROI.....	46
	Bijlage 10 Begrippenlijst.....	46
	Bijlage 11 Onderbouwing reëel tarief HH-1 per 1-1-2024	46
	Bijlage 12 Verslag consultatie gesprekken 12-2022 t/m 6-2023	46

Begrippenlijst

In dit inschrijvingsdocument en bijlagen worden begrippen gebruikt die in bijlage 10 zijn gedefinieerd. De begripsbepalingen zoals vastgelegd in artikel 1.1 van de Wmo 2015 zijn daarbij onverkort van toepassing.

Daar waar in de inkoopdocumenten product- of merknamen, typen, octrooien, abonnementsvormen, bepaalde productiemethoden of een bepaalde oorsprong of productie wordt genoemd, dient telkens als toevoeging te worden gelezen “of gelijkwaardig”.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Sommige inwoners van Oude IJsselstreek hebben hulp nodig bij het schoon en op orde houden van het huishouden. Dat kan bijvoorbeeld komen door ouderdom, langdurige ziekte of een beperking. De gemeente Oude IJsselstreek is in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor de dienstverlening voor hulp bij het huishouden aan inwoners met een ondersteuningsvraag op dat gebied.

De huidige raamovereenkomsten voor de hulp bij het huishouden eindigen per 1 januari 2024. De gemeente Oude IJsselstreek wenst door middel van deze Europese openbare aanbesteding nieuwe raamovereenkomsten af te sluiten met meerdere aanbieders voor het leveren van hulp bij het huishouden in de vorm van zorg “in natura” aan Cliënten van de gemeente Oude IJsselstreek.

In dit document treft u een omschrijving aan van de Opdracht en een nadere toelichting op de aanbestedingsprocedure.

Marktpartijen worden van harte uitgenodigd om op basis van dit inschrijvingsdocument een Inschrijving in de vorm van een onherroepelijk aanbod te doen met inachtneming van de eisen die in dit inschrijvingsdocument en bijbehorende documenten zijn geformuleerd ten aanzien van de Inschrijving, de informatie over de Inschrijver, de dienstverlening, de voorwaarden en enkele andere aspecten.

Uw Inschrijving dient uiterlijk 12 oktober 2023 om 10:00 uur te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed: www.tenderned.nl.

1.2 Opdrachtgever

De gemeente Oude IJsselstreek is in deze aanbestedingsprocedure de Opdrachtgever. De gemeente Oude IJsselstreek is een middelgrote, groene gemeente, gelegen in de Achterhoek. Het aantal inwoners is ongeveer 40.000, het aantal huishoudens is circa 17.000 en het aantal woningen circa 17.500. Oude IJsselstreek heeft een oppervlakte van 138 vierkante kilometer met 1 stad, 14 dorpen en diverse buurtschappen.

Meer informatie over de gemeente Oude IJsselstreek vindt u op de website van de gemeente: www.oude-ijsselstreek.nl.

Bezoekadres:	Postadres:
Gemeente Oude IJsselstreek	Gemeente Oude IJsselstreek
Staringsstraat 25	Postbus 42
7081 BN Gendringen	7080 AA Gendringen

U kunt uitsluitend per email nadere inlichtingen opvragen over deze aanbestedingsprocedure bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, de heer J. Roosendaal (aanbesteding@oude-ijsselstreek.nl).

1.3 Aanbestedingsprocedure

Deze Opdracht wordt aanbesteed op basis van de 'sociale en andere specifieke diensten' zoals deze is beschreven in de artikelen 2.6a, 2.38 en 2.39 van de Aanbestedingswet 2012.

Wij gunnen deze aanbesteding op basis van de 'economisch meest voordelige Inschrijving' gebaseerd op de beste prijs-kwaliteit verhouding. De gunningscriteria worden in hoofdstuk 5 verder toegelicht.

Met deze aanbestedingsprocedure heeft de gemeente als opdrachtgever het voornemen minimaal 4 partijen, en zoveel partijen meer als nodig is voor 120% dekking van de verwachte zorgvraag, te contracteren voor de uitvoering van Hulp bij het Huishouden. Er is gekozen voor 120% dekking vanwege de vergrijzing in de gemeente, het langer thuis wonen en om samenwerking tussen aanbieders te vergemakkelijken.

Indien er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst naar het oordeel van Opdrachtgever een tekort is aan capaciteit bij de gecontracteerde partijen om de Opdracht uit te kunnen blijven voeren, is Opdrachtgever gerechtigd om andere partijen te contracteren.

1.4 Doelstelling van de aanbestedingsprocedure

De Opdrachtgever wenst door middel van deze aanbestedingsprocedure nieuwe raamovereenkomsten af te sluiten voor de levering van hulp bij het huishouden. Het betreft een raamovereenkomst zonder garantie of verplichting tot afname.

De aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende raamovereenkomsten hebben de volgende doelstellingen:

1. Er zijn meerdere Opdrachtnemers gecontracteerd die gezamenlijk kunnen voorzien in levering van de benodigde uren hulp bij het huishouden op jaarbasis;
2. De te contracteren Opdrachtnemers stellen zich op als strategisch samenwerkingspartner. Zij bieden duurzame oplossingen die de inzet van deskundig personeel zodanig borgen dat op betrouwbare wijze is voorzien in goede en adequate ondersteuning van de Inwoners bij de uitvoering van de hulp bij het huishouden voor de volledige looptijd van de raamovereenkomst.

Deze doelstellingen worden vertaald naar de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de hulp bij het huishouden en de eisen die aan Opdrachtnemers worden gesteld om voor een raamovereenkomst in aanmerking te komen. De nadere detaillering van de Opdracht is uitgewerkt in hoofdstuk 2 'Opdrachtschrijving' en hoofdstuk 6 'Programma van eisen'.

1.5 Leeswijzer

De opbouw van dit inschrijvingsdocument is als volgt:

- Hoofdstuk 1 betreft de inleiding.
- In hoofdstuk 2 wordt de opdracht toegelicht.
- In hoofdstuk 3 wordt de aanbestedingsprocedure beschreven.
- In hoofdstuk 4 komen de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen aan de orde.
- Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 de beoordelings- en gunningsprocedure van deze aanbestedingsprocedure vermeld.
- Tot slot is in hoofdstuk 6 het Programma van eisen opgenomen.

Na hoofdstuk 6 treft u een opsomming aan van de bijlagen. Deze bijlagen zijn separaat toegevoegd.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Algemene beschrijving

Deze aanbestedingsprocedure betreft de levering van hulp bij het huishouden in natura voor Inwoners, woonachtig in de gemeente Oude IJsselstreek. Deze Inwoners ondervinden beperkingen bij het zelfstandig voeren van een huishouden.

De gemeente (of een 'derde' namens de gemeente) is verantwoordelijk voor de indicatiestelling en bepaald tijdens de contractperiode wat op klantniveau maximaal aan hulp ingezet mag worden. De indicatie voor de te leveren hulp wordt gesteld op een maximaal aantal in te zetten uren/minuten. Het resultaat is een schoon en leefbaar huis.

Clënten hebben keuzevrijheid en kiezen zelf een gecontracteerde Opdrachtnemer. Indien een Cliënt geen keuze voor een gecontracteerde Opdrachtnemer maakt, zal Opdrachtgever dat in overleg met en namens de cliënt doen.

De nadere detaillering van de Opdracht is uitgewerkt in het vervolg van dit hoofdstuk en hoofdstuk 6 "Programma van eisen".

2.2 Ingangsdatum en looptijd raamovereenkomst

Voor het leveren van hulp bij het huishouden wenst de Opdrachtgever een langdurige relatie aan te gaan met kansen voor partnership, maar Opdrachtgever wenst ook rekening te houden met toekomstige ontwikkelingen die tussentijds tot aanpassingen kunnen leiden.

De afspraken tussen de gemeente Oude IJsselstreek als Opdrachtgever en de Opdrachtnemer worden vastgelegd in de (concept)overeenkomst behorende bij deze aanbesteding (zie Bijlage 7).

De Raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2024 en heeft een looptijd van vier jaar. Zij eindigt op 31 december 2027. Er bestaat geen recht op een minimum- of maximumvolume en/of budget.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben de mogelijkheid om de raamovereenkomst op te zeggen aan het einde van het tweede contractjaar (met ingang van het derde contractjaar) of het einde van het derde contractjaar (met ingang van het vierde contractjaar), indien de algemene aard van de Opdracht wijzigt en hierdoor materieel wezenlijk verschilt van de oorspronkelijke Opdracht.

Uiterlijk vier maanden vóór afloop van het tweede (of het derde) contractjaar laat Opdrachtgever of Opdrachtnemer schriftelijk weten of de raamovereenkomst wordt opgezegd. Gelet op de samenwerkingsrelatie worden de hierboven bedoelde wijzigingen door Opdrachtgever of Opdrachtnemer tijdig besproken.

Als bij beëindiging van de Raamovereenkomst de indicatieperiode van Cliënt(en) nog doorloopt, dan draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de door haar uitgevoerde hulp bij het huishouden onder gelijkblijvende voorwaarden wordt voortgezet tot het einde van de initiële looptijd van de indicatie van Cliënt(en), doch niet langer dan 4 maanden na beëindiging van de raamovereenkomst. De cliënt zal binnen deze periode overgaan naar een andere, door hem nieuwe verkozen en door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt mee aan een warme overdracht, in overleg met Cliënt en Opdrachtgever en binnen de kaders van deze raamovereenkomst, inclusief bijlagen.

Monitoring

Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst monitoren hoeveel cliënten van Opdrachtgever, Opdrachtnemer voorziet van hulp bij het huishouden. Voor de monitoring gelden de volgende peildata: 30-6 en 31-12 gedurende de gehele contractperiode.

Indien Opdrachtnemer op een peildatum geen cliënten voorziet van hulp bij het huishouden kan de raamovereenkomst voor de betreffende categorie of categorieën van hulp bij het huishouden met de betreffende Opdrachtnemer door de gemeente worden beëindigd per 1-7 dan wel per 1-1 direct aansluitend op de peildatum.

Na (aankondiging van) beëindiging van de Raamovereenkomst kunnen er geen nieuwe cliënten aan Opdrachtnemer worden toegewezen.

Opdrachtnemer heeft geen recht op een (aanvullende) vergoeding, schadeloosstelling, etc. als gevolg van het einde respectievelijk beëindiging van de Raamovereenkomst.

2.3 Indeling in percelen

De Opdracht voor het leveren van hulp bij het huishouden betreft het leveren van hulp in het huishouden categorie 1 (hierna: HH1).

toelichting

Hulp bij het huishouden categorie 2 (HH2), komt in de praktijk in de gemeente Oude IJsselstreek slechts incidenteel voor. Consultatie van de aanbieders gaf aan dat zij om deze reden geen toegevoegde waarde zien in het langer aanhouden van het onderscheid tussen HH1 en HH2 met beiden een eigen tarief. Daar waar er ondersteuning nodig is in de organisatie van het huishouden (HH2) wordt door aanbieders in de praktijk een meer ervaren personeelslid ingezet.

Mocht er toch onverhoopt sprake zijn van ondersteuning in de organisatie van het huishouden (HH2) dan wordt dit in de indicatiestelling met een aparte productcode (01A05) kenbaar gemaakt aan de aanbieder. Hetzelfde tarief als dat van HH1 is daarop van toepassing.

Inschrijver dient in bijlage 4 een zo reëel mogelijke indicatie te geven van het aantal uren HH1 dat hij op jaarbasis kan leveren.

Let wel: het betreft uitsluitend een reële indicatie en geen door Inschrijver te garanderen (minimum of maximum) capaciteit.

De opdracht wordt in één te gunnen perceel (HH1) aanbesteed. De aanbestedende dienst is van mening dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel. Het betreft hier werkzaamheden die betrekkelijk eenvoudig kunnen worden gecombineerd en waarvan het geheel juist zorgt voor een goed kwalitatief eindresultaat. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en Inschrijver. Gemeente Oude IJsselstreek wenst uit efficiencyoverwegingen met een beperkt aantal partijen samen te werken en door deze zo veel als mogelijk ontzorgt te worden.

2.4 Inhoudelijke beschrijving van de Opdracht

2.4.1 Categorieën van hulp bij het huishouden

Met ingang van 1 januari 2024 gaat de gemeente Oude IJsselstreek uit van één vorm van hulp bij het huishouden. Voor het volledige Programma van Eisen, wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

Huishoudelijke hulp 1 (HH1)

Bij huishoudelijke hulp 1 (HH1) gaat het om uitvoering van huishoudelijke werkzaamheden waarbij de Inwoner zelf, of met behulp van het sociaal netwerk, of middels hulp van individuele begeleiding, de regie voert. De Inwoner kan zelf (of met behulp van het sociaal netwerk) aangeven wat er moet

gebeuren. Taken die onder deze vorm van huishoudelijke hulp vallen zijn (voor zover nodig) licht en zware huishoudelijke werkzaamheden, wasverzorging (was doen en strijken), boodschappen doen voor het dagelijks leven, huishoudelijke spullen in orde brengen en maaltijdverzorging (broodmaaltijd bereiden en warme maaltijd opwarmen).

Ook het signaleren van relevante veranderingen in de situatie van de cliënt valt onder de taak. Met 'signaleren' wordt bedoeld dat eventuele veranderingen in de huishoudelijke situatie wordenesignaleerd en dat naar aanleiding hiervan vervolgstappen genomen worden (zie ook par. 2.4.2).

Indien van toepassing op de situatie van de inwoner betreft het ook de organisatie van het huishouden: de dagelijkse organisatie van het huishouden, advies en instructie (bijvoorbeeld het aanleren van huishoudelijke taken en/of stimulering bij het deels zelf uitvoeren van activiteiten) en voorlichting. Hieronder valt ook (niet limitatief) de opvang en verzorging van in huis wonende kinderen, anderen helpen bij maaltijdverzorging, eenvoudige psychosociale begeleiding en het signaleren van relevante veranderingen in de situatie van de cliënt.

Er wordt in deze situatie een gekwalificeerde en ervaren medewerker ingezet en geldt er een warme overdracht vanuit de lokale toegang naar de aanbieder.

2.4.2 Signaleringsfunctie

Opdrachtnemer meldt zo spoedig mogelijk bij de Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde) wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de Cliënt voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de Cliënt en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening. Dit gebeurt met gezond verstand en behoeft geen aanvullende opleiding. Opdrachtnemer dient geconstateerde wijzigingen te melden bij het Toegangsteam van Opdrachtgever, tel.nr. 0315 292 292, optie 2.

2.4.3 Indicatiestelling

Per cliënt geeft de Opdrachtgever (of een 'derde', namens Opdrachtgever) door middel van een Indicatie, de Opdracht welke activiteiten uitgevoerd moeten worden. De indicatie voor de te leveren hulp wordt gesteld op een maximaal aantal in te zetten uren/minuten. Het resultaat is een schoon en leefbaar huis.

De Indicatie van Opdrachtgever is leidend bij de uitvoering van de hulp bij het huishouden. Daarbij is het uitgangspunt dat de te bieden hulp bij het huishouden aansluit bij de behoefte van de cliënt en de noodzaak tot ondersteuning. Dit betekent dat de aard van de te leveren ondersteuning afgestemd wordt op de individuele ondersteuningsbehoefte. Opdrachtnemers zijn gebonden aan het indicatiebesluit.

2.4.4 Bekostiging en tarief

Hulp bij het huishouden	Code	Tarief per uur 2024*
HH1**	01A04	€ 38,76

* Er is geen BTW van toepassing.

** In geval van inzet voor HH2 geldt productcode 01A05 met eveneens het tarief van €38,76

Het tarief voor de gevraagde dienst is vooraf door de Opdrachtgever vastgesteld voor 2024. De vaststelling heeft plaats gevonden aan de hand van het landelijk aanvaarde VNG tariefmodel 2023 waarop een indexatie is toegepast voor 2024, waarin o.a. rekening is gehouden met de CAO aanpassingen voor 2024. De opbouw van het tarief staat vermeld in bijlage 11.

Dit is een reel uurtarief zoals bedoeld in de Algemene maatregel van bestuur reële prijs Wmo¹. Het tarief is niet onderhandelbaar.

Het uurtarief is een all-in tarief, dat betekent dat het uurtarief inclusief al is wat is omschreven in de aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen en (niet limitatief) alle daarbij te verlenen werkzaamheden en activiteiten, overhead en reis- en verblijfskosten. Opdrachtnemer kan geen aanvullende kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever of Cliënt. Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver onvoorwaardelijk in met deze bepaling en het tarief.

De vastgestelde tarieven gelden in ieder geval tot 1 januari 2025. De tarieven worden één maal per jaar door de Opdrachtgever geïndexeerd, per 1 januari en voor het eerst per 1-1-2025. Voor het desbetreffende contractjaar (jaar t) wordt een gewogen indexcijfer berekend op basis van het NZA prijsindexcijfer voor personele kosten en voor materiele kosten jaar t, welke op 1 september van jaar t-1 bekend is. Als wegingsfactor voor het personele en materiele indexcijfer wordt de verhouding 0,75 / 0,25 genomen.

De cao-wijziging 2024 is al volledig en per 1 januari 2024 (inclusief de wijzigingen die pas in de loop van 2024 van kracht worden) meegenomen in de tarief vaststelling voor het tarief 2024. Eventuele cao-effecten in de loop van 2025 (of in de loop van een daarop volgend contractjaar) worden niet tussentijds aangepast. Deze worden (pas) meegenomen in het tarief vanaf 1 januari 2026 (of vanaf 1 januari van een daarop volgend contractjaar) via het NZA prijsindexcijfer voor personele kosten.

Facturatie vindt plaats conform de vastgestelde uurtarieven, binnen de verleende indicaties en alleen de geleverde uren mogen gedeclareerd worden.

2.4.5 Omvang van de Opdracht

Voor de omvang van de Opdracht wordt als maatstaf genomen het aantal geleverde uren voor de huishoudelijke hulp 1 en 2 in 2022 en deels 2023, zoals in de onderstaande tabel is weergegeven.

De omvang die onderstaand wordt weergegeven is indicatief. Door wettelijke aanpassingen of andere ontwikkelingen, bijvoorbeeld langer zelfstandig thuis wonen, toename dementie, kan tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst de benodigde capaciteit zowel toenemen als afnemen. Daarom kunnen aan deze opgave geen rechten worden ontleend over de te verwachten omzet van een Inschrijver.

	HH1 (Zorg in natura)		HH2 (Zorg in natura)	
	Aantal cliënten	Aantal uren	Aantal cliënten	Aantal uren
Totaal gemeente Oude IJsselstreek 2022	1.457	138.497	13	888
Totaal gemeente Oude IJsselstreek 2023 tot en met mei	1.360	59.754	8	333

2.4.6 Wijze van verdelen Opdrachten voor ondersteuning

Cliënt heeft keuzevrijheid. Cliënten bepalen zelf van welke door de gemeente Oude IJsselstreek gecontracteerde Opdrachtnemer ze gebruik maken. Aangezien meerdere Inschrijvers worden gecontracteerd, geldt voor het toewijzen van nieuwe Cliënten de volgende volgorde:

- Voorkeur van Cliënt met keuze uit de door de Opdrachtgever gecontracteerde Inschrijvers;

¹ Besluit van 10 februari 2017, houdende regels ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening en de continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de hulpverlener (Staatsblad 2017, nr. 55).

- b. Ingeval de cliënt nog meer (Wmo) zorg aan huis heeft, aansluiten bij deze aanbieder indien de Cliënt daarover tevreden is en indien deze gecontracteerd is;
- c. Ingeval a. en b. niet van toepassing zijn, zal Opdrachtgever in overleg met en namens de Cliënt een keuze doen.

2.5 Overgangsrecht

Vanaf 1-1-2024 maakt de gemeente onderscheid in drie categorieën:

1. Aanbieders die al een raamovereenkomst hadden vóór 1 januari 2024 en met wie de gemeente vanaf 1 januari 2024 weer een raamovereenkomst sluit:
Alle Opdrachten van Cliënten met HH op 31 december 2023, die doorlopen in 2024 worden gecontinueerd door de “zittende” Opdrachtnemers. Hiervoor gelden de nieuw afgesproken tarieven.
2. Aanbieders die een raamovereenkomst hadden tot en met 31 december 2023 en met wie de gemeente vanaf 1 januari 2024 geen raamovereenkomst sluit:
Alle Opdrachten van Cliënten met HH op 31 december 2023, die doorlopen in 2024 worden per datum herindicatie of uiterlijk per 1 mei 2024 overgenomen door de nieuw gecontracteerde Opdrachtnemers. De Cliënt bepaalt welke Opdrachtnemer de HH gaat leveren (zie par. 2.4.6). Indien met een huidige aanbieder geen nieuwe raamovereenkomst wordt afgesloten maken we een plan om de overgang binnen 4 maanden na 1-1-2024 naar een andere Opdrachtnemer soepel te laten verlopen.
3. Nieuwe Inschrijvers met een raamovereenkomst vanaf 1 januari 2024:
Alle nieuwe Opdrachten van Cliënten die in aanmerking komen voor HH vanaf 1 januari 2024 kunnen worden uitgevoerd door de gecontracteerde Opdrachtnemers. De Cliënt bepaalt welke Opdrachtnemer de HH gaat leveren (zie par. 2.4.6).

2.6 Consultatie

Van december 2022 tot en met juni 2023 zijn er gesprekken geweest met de huidige gecontracteerde aanbieders. Hierin is van gedachten gewisseld over de toekomst van de huishoudelijke hulp, waarin ook de visie van de gemeente Oude IJsselstreek over een doorontwikkeling, zijn getoetst op inhoud, haalbaarheid en implementatietermijn.

Besproken onderwerpen zijn o.a.:

- Hoe om te gaan met de toenemende schaarste in de hulp bij het huishouden, ontstaan door een toenemende vraag vanuit het abonnementstarief, de vergrijzing en de personeelskrapte.
- De betaalbaarheid op termijn
- De wachtlijstproblematiek
- De kostenontwikkelingen bij aanbieders
- Het niet langer van nut zijn om onderscheid te maken in een tarief voor HH1 en HH2 omdat HH2 amper voorkomt in de praktijk
- De geambieerde transformatie van de Huishoudelijke Hulp in de Oude IJsselstreek, waaronder:
 - Reablement en verwachtingsmanagement richting inwoners;
 - Lokale samenwerking tussen aanbieders onderling en tussen aanbieders en gemeente;
 - Een verdere samenwerking tussen de aanbieders van huishoudelijke hulp, het voorliggende veld en de thuiszorg;
 - De kansen van innovatie.
- Dat 2024 nog te vroeg komt voor de beoogde transformatie, waardoor deze aanbesteding als overgangsfase dient. De transformatie zal parallel hieraan ontwikkeld worden. Aanbieders wordt gevraagd hierin mee te denken.

In bijlage 11 is het verslag van de consultatie opgenomen.

2.7 Partnerschap en samenwerking

De gemeente streeft naar een toekomstbestendige hulp bij het huishouden. Dit betekent dat ondersteuning beschikbaar blijft voor iedereen die het nodig heeft en dat de ondersteuning voor iedereen betaalbaar blijft. Door diverse factoren staat de hulp bij het huishouden onder druk. De inrichting van de hulp bij het huishouden zal aangepast moeten worden. De gemeente gelooft hierbij in de kracht van samenwerking voor het realiseren van de ontwikkelopgaven (o.a. betaalbaarheid, zelfredzaamheid, samenwerking met voorliggend veld en thuiszorg, ontschotten).

Samenwerking met de aanbieders en tussen de aanbieders onderling, maar ook met andere ketenpartners in het sociaal domein. De gemeente streeft daarom naar een duurzame samenwerkingsrelatie met de gegunde aanbieders en wil daar tijdens de looptijd van de raamovereenkomst o.a. invulling aan geven door regelmatig in overleg met elkaar te zijn over de uitvoering en de uitwerking van de ontwikkelopgaven.

2.8 Schaarste en moreel beroep

De gemeente is zich terdege bewust van de structurele schaarste aan personeel dat ingezet kan worden in de Hulp bij Huishouden. De gemeente doet daarom een beroep op inwoners om op een nieuwe manier naar de eigen situatie te kijken (vanuit principes van positieve gezondheid): hoe blijf ik actief en vitaal, wat heb ik daarvoor nodig; wat kan ik voor een ander betekenen; hoe blijf ik zo goed mogelijk zelfredzaam. Daarbij komen vragen aan de orde als: heeft de inwoner zelf onderzocht hoe hij zijn woning en huishoudelijke taken zo kan aanpassen dat die uitvoerbaar blijven; hoe deze het eigen netwerk kan verbreden; wat er nodig is om (zin)vol en actief mee te kunnen blijven doen, ook als er meer beperkingen ontstaan.

Bij inwoners met een hoger inkomen wordt dat aspect betrokken bij de beoordeling van zelfredzaamheid: het advies is kunt u uw Hulp bij Huishouden zelf regelen of betalen in deze situatie van schaarste, doe dat dan.

2.9 Pilots en voorbehouden toekomstige ontwikkelingen

De Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor om de in de inschrijvingsleidraad en bijlagen beschreven werkwijze aan te passen als gevolg van resultaten uit pilots, een sterk dalende financiële bijdrage uit het Rijk en/of vereisten vanuit nieuwe wetgeving.

2.9.1 Pilots

Opdrachtgever biedt aanbieder(s) de ruimte om nieuwe concepten te testen in de praktijk, bijvoorbeeld door middel van een pilot. Partijen kunnen nadere afspraken maken over het projectmatig opzetten van dergelijke pilots, waarbij doelgericht gezocht wordt naar vernieuwing van samenwerkingen, processen, diensten of producten of een combinatie daarvan.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ook zelf nieuwe concepten te ontwikkelen en bij voorkeur, maar niet uitsluitend, samen met aanbieder(s) te testen in de praktijk. Opdrachtgever behoudt zich daarnaast het recht voor om buiten deze opdracht afspraken te maken over de uitvoering van pilots, waarbij ook de hulp bij het huishouden vallend onder deze opdracht bij betrokken kan zijn. De pilots hebben tot doel om vernieuwende vormen van ondersteuning in het Sociaal Domein te ontwikkelen. De gemeente, aanbieders in het sociaal domein en andere deskundigen kunnen gezamenlijk de onderwerpen gaan uitwerken.

De gemeentelijke pilots die uitgevoerd worden binnen het sociaal domein kunnen bij gebleken effectiviteit gecontinueerd worden en leiden tot aanpassing van de raamovereenkomst.

Als de pilot(s) tot positieve resultaten leiden, kan dat ook betekenen dat het product, het tarief of

financieringswijze af kan gaan wijken van de huidige productomschrijving en tarieven. In dat geval is er sprake van een wezenlijke wijziging en kan de raamovereenkomst worden opgezegd conform het bepaalde in paragraaf 2.2. Tegen die tijd zal opdrachtgever bezien of en hoe de producten worden ingekocht.

2.9.2 Aanpassing van abonnementsstarief in de Wmo

In november 2022 is de consultatieversie van het wetsvoorstel Passende eigen bijdrage Hulp bij huishouden gepubliceerd². Dit houdt in dat cliënten met een laag inkomen en een deel van de cliënten met een middeninkomen (tot 185% minimumloon) het abonnementsstarief (nu €19,- per maand) blijven betalen. Boven 185% van het sociaal minimum wordt de eigen bijdrage geleidelijk hoger naarmate het inkomen hoger wordt, met een maximum van €255,- per maand. De gemeente verwacht dat deze regeling zal leiden tot een neerwaarts effect in het gebruik van Hulp bij Huishouden in natura bij de hoger inkomensgroepen. In de aanloop naar de verwachte invoeringsdatum van 1 januari 2026 doet de gemeente een moreel beroep op burgers met een hoger inkomen die een aanvraag doen voor Hulp bij Huishouden.

2.9.3 Wetsvoorstel Integere bedrijfsvoering zorgaanbieders (Wibz)

In oktober 2022 is de consultatieversie van het Wetsvoorstel integere bedrijfsvoering zorg- en jeugdhulpaanbieders (Wibz) gepubliceerd. Het wetsvoorstel introduceert bepalingen om tegenstrijdige belangen te voorkomen en voorwaarden te kunnen stellen aan het uitkeren van winst, indien er risico's zijn voor de kwaliteit, betaalbaarheid en toegankelijkheid van zorg. Tevens wordt het externe toezicht met het wetsvoorstel voorzien van extra handvatten om zorg- en jeugdhulpaanbieders aan te spreken op hun verantwoordelijkheid voor een integere bedrijfsvoering. Bij twijfels over tegenstrijdige belangen of over winstuitkering door zorg- en jeugdhulpaanbieders moet het extern toezicht in de toekomst sneller en voortvarender kunnen optreden.

2.9.4 De ontwikkeling van de gemeentelijke budgetten voor het Sociaal Domein

Voor de financiering van de uitgaven Hulp bij Huishouden is de gemeente in hoge mate afhankelijk van bijdragen van het Rijk. Op het moment van publiceren van deze aanbesteding heeft de gemeente nog onvoldoende zicht op deze financiering vanaf het jaar 2026. Tegelijkertijd is duidelijk dat de vraag naar Hulp bij Huishouden stijgt als gevolg van vergrijzing en het langer zelfstandig blijven wonen. De mogelijke wijziging van de eigen bijdrage per 1 januari 2026 en het appel op het vergroten van de zelfredzaamheid zal het tempo van stijging mogelijk afvlakken; echter de verwachting is dat de groei van de vraag blijft. Het is voor de gemeente nog niet duidelijk in hoeverre de bijdrage van het Rijk hier in voldoende mate rekening mee zal houden. De gemeente behoudt zich het recht voor om in het geval van een sterk negatief uitvallende bijdrage van het Rijk, die het uitvoeren van de Hulp bij Huishouden in ongewijzigde vorm onmogelijk maakt, in overleg te treden met de gecontracteerde aanbieders om de in de inschrijvingsleidraad en bijlagen beschreven werkwijze aan te passen om tot een betere balans te komen tussen de geprojecteerde uitgaven en de daadwerkelijke bijdrage van het Rijk.

2.10 Social return on investment (SROI)

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkoop, beoogt de gemeente dat haar opdrachten ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, kansen op werkgelegenheid te bieden.

Door in te schrijven verklaart Inschrijver dat hij minimaal 5% van de opdrachtsom van de Opdracht inzet als benodigde investering om de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te helpen.

² 1 <https://www.internetconsultatie.nl/weteigenbijdragehuishoudelijkehulp>

Arbeidsparticipatie is het uitgangspunt bij invulling van Social Return. Als arbeidsparticipatie niet haalbaar is omdat (een deel van) de uitvoering van de opdracht daar niet geschikt voor is of bijvoorbeeld de Social Return component te laag is, mag de ondernemer sociaal inkopen of een maatschappelijke activiteit inzetten als sociaal rendement (de beoordeling daarvan wordt gedaan door de adviseur SROI van het Werkgeversservicepunt Achterhoek). Ook is er een regionale invullingsmogelijkheid, namelijk storting in het Achterhoeks Talentenfonds OplJver. Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social Return is ook toegestaan.

De nadere invulling van de Social Return verplichting is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur SROI van het Werkgeversservicepunt Achterhoek (WSPA).

Meer informatie over SROI staat in bijlage 9: Bouwblokkenmethode SROI.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Doel van de aanbestedingsprocedure

Op basis van dit Inschrijvingsdocument worden belangstellenden gevraagd hun Inschrijving in te dienen. De opdracht wordt gegund op basis van inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De vier beste inschrijvers worden gegund, en zoveel partijen meer als nodig is voor 120% dekking van de verwachte zorgvraag, wat resulteert in een Raamovereenkomst voor de levering van hulp bij het huishouden.

Elke Inschrijver stemt door het indienen van een Inschrijving uitdrukkelijk in met de opzet en inhoud van dit Inschrijvingsdocument inclusief bijlagen.

3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

Opdrachtgever maakt in deze aanbestedingsprocedure gebruik van een aanbestedingsplatform, namelijk <https://www.tenderned.nl/cms/>. De gehele aanbesteding verloopt digitaal en online via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- Aanbestedingsdocumenten kosteloos digitaal ter beschikking zijn gesteld via TenderNed;
- Het stellen van vragen door ondernemers plaatsvindt via TenderNed;
- Inschrijvingen uitsluitend digitaal kunnen worden ingediend via TenderNed;
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Deze servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via het gratis nummer **0800-8363376** of per e-mail via het contactformulier. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt inschrijvers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en indienen van de inschrijving.

Uw inschrijving dient uiterlijk 12 oktober 2023 om 10.00 uur te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed: www.tenderned.nl.

3.3 Planning van de aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	31 augustus 2023
Indienen vragen door belangstellenden t.b.v. de Nota van inlichtingen	Uiterlijk 15 september 2023 10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen / beantwoorden vragen	22 september 2023
Sluitingsdatum Indienen Inschrijvingen	Uiterlijk 12 oktober 2023, 10:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	Tussen 12 – 26 oktober 2023
Verwachte datum voorlopige gunning	27 oktober 2023
Verwachte datum definitieve gunning	17 november 2023
Aanvang uitvoering werkzaamheden	1 januari 2024

3.4 Nota van Inlichtingen

Er is voor deze aanbestedingsprocedure één vragenronde gepland. Er wordt van belangstellenden een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Belangstellenden kunnen tot uiterlijk het in de aanbestedingsplanning genoemde moment vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten. Vragen dient u in door in TenderNed de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de aanbestedingsdocumenten, motivatie en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem).

De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de aanbestedingsplanning genoemde moment – geanonimiseerd- als Nota van Inlichtingen op TenderNed worden geplaatst. Op andere wijze (zoals telefonisch, per gewone post, per e-mail) dan hiervoor beschreven gestelde vragen, worden in beginsel niet beantwoord.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de Nota van Inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende Nota van Inlichtingen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd (in de Nota van Inlichtingen). Deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsdocumenten en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de Nota van Inlichtingen kan de gemeente tevens detailpunten in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Na bekendmaking van de Nota('s) van Inlichtingen zijn de eisen, gunningscriteria en aanbestedingsstukken definitief.

Ingevolge artikel 2.53, derde lid Aanbestedingswet kan een ondernemer de gemeente verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie, schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de ondernemer bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten en zijn verzoek te motiveren. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat hij dit aan de desbetreffende ondernemer weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de ondernemer de vraag toch beantwoord wil hebben in de (reguliere) Nota van Inlichtingen dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

3.5 Procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden

Dit aanbestedingsdocument met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen dan dient u dat uiterlijk aan te geven in de 1e vragenronde zoals voorgeschreven in paragraaf 3.4.

Als het antwoord op de gestelde vragen wat u betreft onvoldoende is dient u daar direct, en in ieder geval binnen 5 dagen na verzending daarvan, (opnieuw) over te klagen, bij gebreke waarvan u uw rechten verwerkt om daar op een later moment nog tegen te ageren.

Als later blijkt dat het inschrijvingsdocument tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat die u redelijkerwijze had kunnen opmerken, dan zijn deze voor uw eigen risico en kunnen deze niet meer aan de aanbestedende dienst worden tegengeworpen en heeft u uw rechten verwerkt om daar nog tegen op te komen.

Door het indienen van de Inschrijving, stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de inhoud van het inschrijvingsdocument. De Aanbestedende dienst is dan op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden in het inschrijvingsdocument.

3.6 De concept-raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Concept raamovereenkomst

Indien belangstellende bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept-raamovereenkomst (bijlage 7) en/of de algemene inkoopvoorwaarden (bijlage 8), dan dient hij dat uiterlijk aan te geven in de 1e vragenronde zoals voorgeschreven in paragraaf 3.4 zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden en/of de raamovereenkomst kunnen worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de raamovereenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Maximumomvang (of: begrenzing) van de raamovereenkomst

De gemeente neemt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst maximaal € 25 miljoen hulp bij het huishouden af. Zodra deze maximumhoeveelheid bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege automatisch.

AIAG 2017

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse gemeenten voor leveringen en diensten 2017 (AIAG 2017, opgenomen in Bijlage 8) van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de AVG verwerken.

De gemeente sluit zich aan bij het standpunt van de Autoriteit Persoonsgegevens inzake de AVG in het Sociaal Domein³. De Autoriteit neemt het volgende standpunt in: "Het verlenen van Hulp bij Huishouden is de primaire taak; het verwerken van persoonsgegevens vloeit hieruit voort. De zorgorganisatie is geen verwerkers-, maar (mede)verwerkingsverantwoordelijke".

Dit houdt in dat de gemeente geen verwerkersraamovereenkomst afsluit met de gecontracteerde Opdrachtnemers. Conform de aanbeveling van de Autoriteit bevat de Raamovereenkomst (bijlage 7) een privacy artikel waarin onder meer wordt geregeld dat de Opdrachtnemer bij de verwerking van persoonsgegevens handelt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving (met name de AVG) betreffende de verwerking van persoonsgegevens. In aanvulling hierop is in hoofdstuk 6 (Programma van eisen), paragraaf 6.2.6 een aantal eisen opgenomen inzake het privacy beleid van Opdrachtnemer.

3.7 Uiterste inleverdatum inschrijving

Uw inschrijving dient uiterlijk 12 oktober 2023 om 10.00 uur te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed www.tenderned.nl.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver onvoorwaardelijk in met het bepaalde in de Aanbestedingsdocumenten. Het indienen van varianten en/of alternatieven is niet toegestaan. Aangeboden varianten worden door de Aanbestedende dienst uitgesloten van de

³ <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/overheid/sociaal-domein>

aanbestedingsprocedure.

TE LAAT INGEDIENDE INSCHRIJVINGEN KUNNEN NIET IN BEHANDELING GENOMEN WORDEN.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Wij raden u aan om ruim op tijd te beginnen met het uploaden van de documenten.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed zijn ingediend.

Uw inschrijving dient tenminste onderstaande documenten te bevatten:

Uw inschrijving dient te bestaan uit de volgende bijlagen, waarbij u de onderstaande indeling aanhoudt. De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op!

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Nummer	Onderwerp	Gewenste bestandsnaam
1	Het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (conform bijlage 1)	<naam inschrijver>UEA
2	Bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister (niet ouder zijn dan zes maanden gerekend vanaf sluitingsdatum inschrijving) waaruit tekeningsbevoegdheid en daarmee rechtsgeldigheid van de inschrijving blijkt.	<naam inschrijver>KvK
3	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Verklaring Russische betrokkenheid conform bijlage 2	<naam inschrijver> Russische betrokkenheid
4	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekende formulier kerncompetenties, conform bijlage 3	<naam inschrijver> kerncompetentie
5	Indicatie van het aantal uren HH1 dat inschrijver op jaarbasis kan leveren (conform bijlage 4)	<naam inschrijver> uren HH1
6	De beantwoording van de kwalitatieve gunningcriteria: - G2 wachtlijst voorkomen - G3 wachtlijst reduceren - G4 kwaliteit van zorg - G5 innovatie	<naam inschrijver> <nummer en naam gunningcriterium>
7	Kwaliteitsborging / -keurmerk (zie par. 4.4.5)	<naam inschrijver> certificaat
8	Indien van toepassing: Rechtsgeldig ondertekende uitvoeringsverklaring onderaannemer (conform bijlage 5) inclusief een uittreksel uit het handelsregister van de onderaannemer	<naam inschrijver> verklaring onderaanneming

3.8 Opening van de inschrijvingen

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten.

De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal conform de regels een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

3.9 Klachtenregeling

Als een (potentiële) Inschrijver een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure dan wel tegen de handelwijze van de Aanbestedende dienst, moet de (potentiële) Inschrijver gemotiveerd en onderbouwd aangeven met welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is.

Hierbij staan de onderstaande mogelijkheden ter beschikking van de (potentiële) inschrijver:

- De belanghebbende maakt zijn klacht kenbaar bij onderstaand contactpersoon:
de heer S. Jansen, Klachtencoördinator gemeente Oude IJsselstreek, tel.nr. 0315 292 292, e-mailadres: s.jansen@oude-ijsselstreek.nl.
De genoemde contactpersoon zal de klacht in behandeling nemen conform de "Klachtenregeling Aanbestedingen Achterhoekse en Liemerse gemeenten 2017". Deze klachtenregeling is bij de hiervoor genoemde contactpersoon op te vragen.
- Klager kan zich desgewenst ook wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet 2012), zoals deze door de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is ingesteld. Indien klager een klacht indient bij de hiervoor genoemde commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt Aanbestedende dienst de klager een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de contactpersoon van deze aanbesteding.

Het staat belanghebbende/klager vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen, zoals elders in dit inschrijvingsdocument staat beschreven.

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.

Een door de Commissie Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

3.10 Overige aanbestedingsvoorwaarden

Algemeen

1. Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
3. Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal drie maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
4. In geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen het voornemen tot gunning, wordt de Inschrijving in ieder geval gestand gedaan tot 30 dagen na vonnis of intrekking van de

vordering. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

5. De gemeente behoudt zich het recht voor om de omvang van de eventuele opdracht te wijzigen, de gunning uit te stellen, dan wel gedeeltelijk of in zijn geheel niet te gunnen, dan wel de aanbestedingsprocedure te beëindigen, om welke reden dan ook. Hierdoor ontstaat voor inschrijvers geen recht op enige schadevergoeding. Ons inziens is er in onderhavige aanbestedingsprocedure sprake van een normale inspanning en is er ook geen sprake van uitvoering van een gedeelte van de Opdracht om de inschrijving te kunnen indienen zodat een tenderkostenvergoeding bij een voortijdige intrekking van deze aanbestedingsprocedure niet voor de hand ligt.
6. De planning kan door de gemeente worden gewijzigd als deze daar aanleiding toe ziet. In dat geval zullen de gegadigden per omgaande via Tendered op de hoogte worden gesteld. Dit kan gevolgen hebben voor de termijnstelling en de ingangsdatum van de opdracht.
7. De gemeente behoudt zich het recht voor te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, alsmede de eventueel opgegeven referenties te benaderen. Mocht blijken dat één of meerdere gegevens of verklaringen onjuist zijn dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname.
8. De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als van de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld.

Juridisch

1. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten dan prevaleren de documenten in de volgende rangorde:
 1. De af te sluiten overeenkomst
 2. Inhoud Nota (-'s) van Inlichtingen
 3. Het inschrijvingsdocument ten behoeve van de aanbesteding
 4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse gemeenten voor leveringen en diensten (AIAG 2017)
 5. Inschrijving van inschrijver.
2. Uw Inschrijving is ondertekend door degene(n) die uw bedrijf rechtsgeldig kan vertegenwoordigen.
3. Alle door uw bedrijf overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een gegadigde is aangeboden.
4. Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland te Arnhem.
5. De aanbestedende dienst behandelt alle informatie uit ontvangen inschrijvingen vertrouwelijk. Zij toont die slechts aan medewerkers en personen die voor het beoordelen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. De aanbestedende dienst bewaart ook de vertrouwelijkheid als de inschrijving niet tot een overeenkomst leidt.
6. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de aanbestedende dienst als vermeld onder paragraaf 1.2 resp. de opdrachtgever.

7. Aan een inschrijving mogen geen voorwaarden zijn/worden gekoppeld. Er moet sprake zijn van een onvoorwaardelijke inschrijving. Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden is een ongeldige Inschrijving en zal terzijde worden gelegd.
8. Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
9. Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

3.11 Wet Bibob

Om te voorkomen dat de gemeente door deze aanbesteding onbedoeld criminele activiteiten faciliteert, kan gebruik gemaakt worden van de Wet Bibob (Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur).

Op basis van de Wet en het Besluit Bibob bestaat bij aanbestedingsprocedures als deze, de mogelijkheid om het Bureau Bibob (onderdeel van het ministerie van Veiligheid en Justitie) te verzoeken advies te geven voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning.

Het advies dat het Bureau Bibob op basis van zijn onderzoek zal uitbrengen, geeft ondersteuning bij de inhoudelijke afweging om al dan niet te gunnen en tot het sluiten van een overeenkomst over te gaan. Het advies van het Bureau Bibob kan dus aanleiding zijn om een inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan deze procedure.

Daarnaast kan het advies van het Bureau Bibob aanleiding zijn om voorwaarden voor te schrijven voor de gunning en/of in de te sluiten overeenkomst in verband met de uitvoering ervan.

3.12 Besluitvorming omtrent de gunning

3.12.1 Mededeling van de gunningsbeslissing

De Gemeente streeft ernaar het voornemen tot gunning uiterlijk op de in de aanbestedingsplanning (zie par. 3.3) vermelde datum bekend te maken.

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk (per e-mail via TenderNed) bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de ondernemer die de economisch meest voordeligste inschrijving heeft uitgebracht, door dit bericht komt derhalve geen overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De afgewezen Inschrijvers ontvangen gelijktijdig met de bekendmaking van de Gunningsbeslissing een afwijzend bericht met een motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de voorlopige winnaar en de naam van de voorlopige winnaar. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de Contactpersoon.

De inschrijver die in aanmerking komt voor het afsluiten van de overeenkomst met de gemeente wordt uitgenodigd voor een gesprek over de inschrijving, verificatie van de formele gegevens en bespreking van de te sluiten overeenkomst. In deze fase kan een inschrijver nog afvallen, indien bijv. uit verificatie volgt dat een inschrijver zijn aanbod niet kan waarmaken of zijn inschrijving onjuiste informatie bevat. Zolang er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende (raam)overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van partijen. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

Na bekendmaking van het voornemen tot gunning dien(t)(en) de beoogd winnaar(s) binnen een redelijke termijn de volgende documenten te overleggen:

1. Een verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen. Dat is een verklaring van de belastingdienst, waaruit blijkt dat de inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, die op het tijdstip van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden. NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking;
2. Laatste afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf of jaarverslag;
3. Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA). Dit is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht.
Justis, de screeningsautoriteit, verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking. De GVA mag, ten tijde van het indienen van de inschrijving, niet ouder zijn dan twee (2) jaar.
4. Bewijs dat een adequate afdekking tegen beroepsrisico's aanwezig is, in de vorm van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te worden gehandhaafd.

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

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

Voor zover de aanbestedende dienst de opdracht nog wenst te gunnen zal zij de opdracht (voorlopig) gunnen aan de Inschrijver die als negende (en bij herhaling, tiende etc.) is geëindigd, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in par. 3.12.2. gaat lopen.

3.12.2 Bezwaar tegen gunningsbeslissing

Iedere Inschrijver die wenst op te komen tegen de voorlopige gunningsbeslissing (het 'voornemen tot gunning') dient daartoe binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding procedure aanhangig te maken bij de Rechtbank Gelderland (locatie Arnhem) en dus binnen deze termijn een kort gedingdagvaarding aan het adres van de Gemeente te laten betekenen.

Indien binnen genoemde termijn van 20 dagen geen kort geding aanhangig is gemaakt jegens de voorlopige gunningsbeslissing, zullen wij in beginsel tot definitieve gunning overgaan.

Een eventueel tijdig aanhangig gemaakt kort geding, schort niet de onderhavige aanbestedingsprocedure op. Reden hiervoor is het evidente belang van de Opdrachtgever om de aanbestedingsprocedure voortvarend af te wikkelen om de continuïteit van het verlenen van Hulp bij het huishouden aan cliënten per 1-1-2024 te waarborgen.

Genoemde termijn van 20 dagen betreft een vervaltermijn. Inschrijvers die na het verstrijken van voormelde termijn van 20 dagen een kort geding aanhangig maken, zullen derhalve niet meer in hun vordering worden ontvangen. De in het kader van deze aanbestedingsprocedure aan het adres van de Gemeente betekende dagvaardingen zijn voor eenieder die bij de procedure is betrokken, openbaar.

Indien binnen de eerder genoemde termijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dien(t)(en) de begunstigde(n) aan wie de opdracht voorlopig is gegund (de voorlopige winnaar), in het kort geding te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing.

4. Eisen aan de Inschrijver en Inschrijving

4.1 Algemeen

Om in aanmerking te kunnen komen voor de gunning van de Opdracht moet Inschrijver voldoen aan het gestelde in het programma van eisen en zijn er geen uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing.

4.2 Programma van eisen

Voor de uitvoering van de Opdracht is een Programma van Eisen (PvE) opgesteld dat in hoofdstuk 6 is opgenomen. Het is een Inschrijver niet toegestaan om varianten en/of alternatieven in te dienen.

Door indiening van de inschrijving en ondertekenen van bijlage 1, UEA (zie par. 4.3) verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te zijn met het Programma van eisen. Het niet voldoen aan de in dit Programma van eisen gestelde eisen, is een uitsluitingsgrond en houdt in dat wij de inschrijving niet in behandeling nemen (knock-out criterium).

Alle (additionele) kosten die gemaakt moeten worden om aan een eis / de eisen te voldoen zijn verdisconteerd in de prijs.

4.3 Uitsluitingsgronden

4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA)

Het gevraagde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) maakt onverbrekelijk onderdeel uit van uw inschrijving. Een rechtsgeldig bevoegde persoon moet dit formulier hebben ondertekend. De door u te gebruiken, wettelijk voorgeschreven verklaring is bijgevoegd als bijlage 1 van het inschrijvingsdocument.

De ondertekenaar moet op basis van een bij de inschrijving toegevoegd uittreksel uit het Handelsregister verifieerbaar rechtsgeldig bevoegd zijn. Het uittreksel kan gepaard gaan met een ondertekende verklaring van vertegenwoordigingsbevoegdheid als de tekenende persoon niet zelf rechtsgeldig bevoegd is op basis van statuten of anderszins.

De aanbestedende dienst sluit u uit van de procedure als u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet heeft ingediend, niet volledig invult of als deze niet (verifieerbaar) is ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon.

Let op: het UEA formulier vult meerdere keren automatisch de voor de ondernemer positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van de ondernemer om te verifiëren of dit klopt.

Inschrijvers waarop de (verplichte en facultatieve) uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden uitgesloten van verdere deelname. Voor de van toepassing zijnde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden wordt verwezen naar het UEA (Bijlage 1).

Na de voorlopige gunning kan door Aanbestedende dienst aan de voorlopig winnende Inschrijver(s) verzocht worden om ter toetsing van de vraag of op de Inschrijver uitsluitingsgronden van toepassing zijn binnen een termijn van 10 werkdagen bewijsstukken aan te leveren (zie ook par. 3.12.1).

Voeg aan de inschrijving een recent bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister toe. Dit bewijs dient als bijlage in kopie toegevoegd te worden en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden te rekenen vanaf sluitingsdatum inschrijving.

Inschrijver dient:

- **het UEA te uploaden onder de bestandsnaam: <naam inschrijver> UEA**
- **het recente bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te uploaden onder de bestandsnaam: <naam inschrijver> KvK.**

4.3.2 Sanctiepakket EU

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- Personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deel neemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

Inschrijver dient:

- **bijlage 2 “Verklaring Russische betrokkenheid” in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden onder de bestandsnaam: <naam inschrijver> Russische betrokkenheid.**

4.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende geschiktheidseisen.

4.4.1 Continuïteit

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

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

4.4.2 Adequaate verzekerd

Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering tegen (wettelijke) aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de opdracht, waarbij geldt dat het verzekerde bedrag tenminste € 1.000.000,- per gebeurtenis en in totaal ten minste € 2.000.000,- per

jaar bedraagt. De verzekering dient in stand gehouden te worden tot het moment waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen (gedurende de looptijd en met betrekking tot de opdracht) heeft voldaan.

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig wordt gegund, dient op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 10 werkdagen hiervan de bewijsstukken te overleggen.

4.4.3 Eisen technische bekwaamheid: kerncompetenties

Voor deze opdracht moet de Inschrijver zijn technische bekwaamheid (conform artikel 2.93, lid 1, sub b., Aw) aantonen door een referentieopdracht te overleggen, door het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Formulier kerncompetenties (zoals bijgevoegd in bijlage 3).

De referentie dient betrekking te hebben op de kerncompetentie 'ervaring met het leveren van huishoudelijke hulp aan ten minste 30 klanten HH1 en/of HH2 in één of meerdere gemeente(n) voor een aansluitende periode van minimaal 1 jaar. Een referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum van het indienen van de inschrijving. Uit de referentie moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken.

Indien een inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over de bovenstaande kerncompetentie beschikt, zal de inschrijving worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Inschrijver dient het referentieformulier in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden onder de bestandsnaam:
<naam inschrijver> kerncompetentie

4.4.4 Opgave aantal uren HH1

Inschrijvers moeten aangeven hoeveel klokuren HH1 ze indicatief op jaarbasis kunnen gaan leveren. Dit om enig inzicht te krijgen in de omvang van de capaciteit van Inschrijver. Let wel: het betreft uitsluitend een indicatie en geen door Inschrijver te garanderen (minimum of maximum) capaciteit! De indicatie moet wel reëel zijn.. Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen geen rechten ontleen aan het opgegeven aantal uren.

Voor de opgave van de indicatie van het aantal klokuren HH1, dient bij het indienen van de Inschrijving gebruik te worden gemaakt van het "Inschrijfformulier opgave aantal klokuren HH1" dat als Bijlage 4 is bijgevoegd.

Indien het Inschrijfformulier en opgave aantal uren bij de Inschrijving ontbreekt of niet rechtsgeldig is ondertekend kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

Inschrijver dient het formulier in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden onder de bestandsnaam:
<naam inschrijver> uren HH1

4.4.5 Kwaliteit en toezicht

Kwaliteitskeurmerk

De Inschrijver moet op het moment van inschrijven (en gedurende de looptijd van de overeenkomst) beschikken over één of meerdere van de volgende (landelijke) erkende gecertificeerde kwaliteitssystemen: ISO 9001:2015, NEN-EN 15224 (ook bekend als 'ISO 9001 voor de zorg'), PREZO, een HKZ-schema of gelijkwaardig (de gelijkwaardigheid moet door Inschrijver bij inschrijving worden aangetoond). Kleine organisaties (met niet meer dan 10 fte) beschikken over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan een HKZ-schema voor kleine organisaties of gelijkwaardig.

Inschrijver is bij inschrijving aangesloten bij, of toont aan daartoe het initiatief bij inschrijving genomen te hebben, een branchevereniging en/of beroepsvereniging voor onder andere doorontwikkeling en borging van kwaliteit en intervisie.

Toezicht

De Opdrachtgever heeft toezichthouders aangesteld. Zij kunnen aangekondigd en onaangekondigd bij de Opdrachtnemer deze toezichthoudende taak namens de gemeente Oude IJsselstreek uitoefenen.

4.5 Eenmaal inschrijven

U mag maar één keer meedoen aan de aanbesteding als hoofdaanbieder of onderdeel van een Combinatie. Als u zich meerdere malen inschrijft, hetzij zelfstandig of als partner in een Combinatie, zullen alle uitgebrachte Inschrijvingen van deze Aanbieder, hetzij zelfstandig of in Combinatie, terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van de aanbesteding.

Wel is het mogelijk om na de gunning als Onderaannemer aan de hoofdaanbieder of Combinatie toegevoegd te worden. Hier moet u toestemming voor vragen, en die toestemming zullen wij niet op onredelijke gronden weigeren. Het toevoegen van een Onderaannemer mag geen wezenlijke wijziging van de Opdracht betekenen.

4.6 Samen met andere Aanbieders inschrijven

U kunt zich zelfstandig voor deze Opdracht inschrijven, of gebruik maken van de kennis en expertise van collega Aanbieders en gezamenlijk inschrijven op de Opdracht om beter invulling te geven aan de inhoud van deze Opdracht. Hieronder worden de verschillende manieren van samen met andere Aanbieders inschrijven toegelicht.

4.6.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband

Als u zich niet zelfstandig inschrijft, dan schrijft u zich voor ons in als een Samenwerkingsverband. Onder een Samenwerkingsverband scharen wij dus alle inschrijvingen die niet zelfstandig gedaan worden. Een Samenwerkingsverband kent in deze aanbesteding verschillende gradaties, die we hieronder uitwerken. De gemeente heeft hierin geen voorkeur, het is aan u als Aanbieder om een keuze te maken in de wijze waarop u zich wilt inschrijven voor deze procedure.

4.6.1.1 Inschrijven als Combinatie

Inschrijven als een Combinatie betekent dat u zich samen met (een) andere Aanbieder(s) opwerpt als hoofdaanbieders. Elke Aanbieder in de Combinatie is zelfstandig voor 100% aansprakelijk voor uitvoering van de Overeenkomst. Bij een Inschrijving als een Combinatie vragen wij u om een penvoerder aan te wijzen.

Mocht u inschrijven als een Combinatie, dan mag u alle kennis en ervaring van alle deelnemers aan de Combinatie inbrengen voor de Opdracht. Verder is het zo dat leden van de Combinatie geen zelfstandige inschrijving meer mogen doen, of als lid van een andere Combinatie mogen inschrijven. Ook mag u zich niet beschikbaar stellen als Onderaannemer van een andere Inschrijving indien dit de mededinging schaadt.

Tenslotte tellen wij een Inschrijving als een Combinatie als één Inschrijving. Ongeacht de omvang van de Combinatie en de hoeveelheid Aanbieders die hierin deelnemen.

Als u wilt inschrijven als een Combinatie dan dient u dat aan te geven in het UEA. Bij Deel IIA 'wijze van deelneming' benoemt u de rechtspersonen die deelnemen in de Combinatie. Let u erop dat ALLE leden van de Combinatie afzonderlijk een UEA dienen in te vullen!

4.6.1.2 Inschrijven met een hoofd-onderaannemingsconstructie

Alle samenwerkingen anders dan een Combinatie (zoals bedoeld in paragraaf 4.6.1.1) is voor de gemeente een hoofd-onderaannemingsconstructie. De collega Aanbieders die onder aanvoering van een hoofdaanbieder worden ingezet voor deze procedure moet u zoveel als mogelijk kenbaar maken bij Inschrijving. Het is niet nodig dat de samenwerking tussen de hoofdaanbieder en collega Aanbieder geformaliseerd is in de vorm van bijvoorbeeld een overeenkomst. Hoe u vorm geeft aan de samenwerking is dus aan u.

Wel is het zo dat wij zo veel als mogelijk transparantie van u vragen ten aanzien van de inzet van Onderaannemers. U dient deze Onderaannemers te noemen in deel IID van het UEA. Deze Onderaannemers zijn NIET verplicht ook nog zelf een UEA in te vullen.

Een Aanbieder kan door meerdere hoofdaanbieders worden ingezet als Onderaannemer, zolang de mededinging maar niet wordt geschaad.

4.6.1.3 Inschrijven met een beroep op derden

In deze procedure stellen wij eisen aan uw technische bekwaamheid (zie Geschiktheidseisen). Als u niet zelfstandig aan deze referentie eis kunt voldoen, dan kunt u hiervoor een andere Aanbieder of moederorganisatie inzetten. Als u een andere Aanbieder of moederorganisatie moet inzetten om aan de eisen te voldoen dan spreekt de gemeente van een beroep op Derden.

In feite zijn dit ook Onderaannemers zoals bedoeld in de paragraaf 4.6.1.2. Echter, omdat u de andere Aanbieder of moederorganisatie MOET inzetten om te voldoen aan de eisen, verplichten wij u om deze Aanbieder of moederorganisatie ook daadwerkelijk in te zetten gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Indien u een andere Aanbieder gebruikt om te voldoen aan de Geschiktheidseisen dan dient u de uitvoeringsverklaring Onderaannemer bij uw Inschrijving te voegen. Hiervoor is een format beschikbaar, toegevoegd als bijlage 5: verklaring Onderaannemer.

U dient in de UEA onder Deel II C 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' aan te geven op welke moederorganisaties en Aanbieders u een beroep doet om te voldoen aan de eisen. LET OP! De moederorganisatie of andere Aanbieder die in deze categorie vallen dienen tevens ieder apart een UEA in te vullen.

Bij de Inschrijving door een dochteronderneming of werkmaatschappij dient een schriftelijke verklaring van de holding of moedermaatschappij te worden ingediend, dat de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden (artikel 2:403 BW). Indien wordt ingeschreven door een dochteronderneming of werkmaatschappij vult Inschrijver bijlage 6 in en voegt deze aan de Inschrijving toe.

4.6.2 Samenwerkingen na gunning

Het is mogelijk dat u *na* de gunning tot inzicht komt dat het bestaande Samenwerkingsverband gewijzigd moet worden om beter aan de vraag te kunnen voldoen. Hieronder schetsen wij de mogelijkheden hiertoe.

4.6.2.1 Aanbieders laten afvallen in het Samenwerkingsverband

In het geval leden van het Samenwerkingsverband willen uitstappen, gelden de volgende restricties. Voor leden van een Combinatie en Aanbieders en/of moederorganisaties waarop u een beroep heeft gedaan in het kader van uw geschiktheid (Derden) geldt de stelregel dat deze niet meer kunnen uitstappen. Dit zou mogelijk consequenties kunnen hebben voor de geschiktheid van het Samenwerkingsverband als geheel.

Wij raden u dus aan, wanneer u wilt gaan inschrijven als een Combinatie of gebruik wilt maken van

een Aanbieder om te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dit weloverwogen te doen. U bent in principe gedurende de gehele contracttermijn aan elkaar verbonden.

Dit is anders voor Aanbieders die worden ingezet als Onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 4.6.1.2. U kunt Aanbieders in deze categorie in principe vrijelijk inwisselen en laten afvallen. Voor alle wisselingen geldt dat u deze vooraf kenbaar dient te maken aan de gemeente. De gemeente zal wijzigingen in het Samenwerkingsverband niet op onredelijke gronden weigeren. Wel is het zo dat wijzigingen in het Samenwerkingsverband altijd een positief inhoudelijk effect op de uitvoering van de Overeenkomst moet betekenen om de wijziging goed te laten keuren.

4.6.2.2 Aanbieders toevoegen aan het Samenwerkingsverband

Het is in vrijwel alle gevallen mogelijk om later Aanbieders te laten aansluiten bij een Samenwerkingsverband (of voor zelfstandig Aanbieders, om een Samenwerkingsverband op te starten). De restrictie hierbij is dat de betreffende Aanbieder niet mag verkeren in de situaties van de Uitsluitingsgronden. Om dit te kunnen verifiëren dient u deze wijziging vooraf kenbaar te maken aan de gemeente zodat deze de noodzakelijke controle hierop kan uitvoeren.

5. Beoordelingssystematiek en gunningcriteria

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

5.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit ambtelijke vertegenwoordigers van de gemeente Oude IJsselstreek. De contractmanager sociaal domein is voorzitter van de beoordelingscommissie.

Dit beoordelingsteam bestaat uit stemgerechtigde functionarissen met expertise op het gebied van zorg in het sociaal domein. Het gaat om de volgende functionarissen:

- contractmanager sociaal domein;
- beleidsmedewerker Wmo & projectleider transformatie huishoudelijke hulp;
- kwaliteitsmedewerker Wmo.

Gemeente behoudt zich het recht voor het beoordelingsteam te wijzigen.

Het is niet toegestaan om in het kader van de procedure contact te hebben met de leden van de beoordelingscommissie voor informatie, uitgezonderd schriftelijk per email met de voorzitter van de beoordelingscommissie (tevens de contactpersoon voor deze procedure (zie paragraaf 1.2)).

5.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

- **Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen**

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overlegd op de in deze offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijken bevoegd persoon, zijn ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een "natte handtekening" en als digitale scan te worden ingediend.

Een onvolledige en/of ongeldige Inschrijving zal uitgesloten van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door de gemeente als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke Inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de Inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een Inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend.

- **Stap 2 Toetsen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen gebeurt aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver wel aan een uitsluitingsgrond en/of niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en de

Inschrijving terzijde gelegd. Dit is alleen anders indien er naar mening van de gemeente sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

- **Stap 3 Beoordelen voldoen aan het programma van eisen**

Aan alle eisen zoals gesteld in het programma van eisen (zie hoofdstuk 6) dient te worden voldaan, en/of deze dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de prijs, tenzij in de offerteaanvraag expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota van inlichtingen, is leidend en gaat boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij de Inschrijving. Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan en/of accepteren van de gestelde eisen en voorwaarden, betekent dat de Inschrijving niet verder inhoudelijk wordt beoordeeld en dat deze wordt uitgesloten van verdere deelname.

- **Stap 4 Beoordeling op de gunningscriteria**

Alle Inschrijvingen die voldoen aan stap 1 t/m 3 worden beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in paragraaf 5.3. De beoordeling wordt gedaan door de beoordelingscommissie. Hetgeen wordt aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de offerteaanvraag.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver(s) welke de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend.

- **Stap 5 Gunningbeslissing**

De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvers zo spoedig mogelijk en gelijktijdig via TenderNed informeren over de voorlopige gunningsbeslissing (het 'voornemen tot gunning'). De afgewezen Inschrijver(s) worden op de hoogte gesteld van de naam van de winnende Inschrijver, de gronden van de gunningsbeslissing en ontvangen een motivatie van de beoordeling van de eigen Inschrijving.

- **Stap 6 Toetsing van de voorlopige winnende Inschrijver:**

De Inschrijvers die in aanmerking komen voor het afsluiten van de raamovereenkomst met de gemeente worden uitgenodigd voor een gesprek over de Inschrijving, verificatie van de formele gegevens en bespreking van de te sluiten overeenkomst. In deze fase kan een Inschrijver nog afvallen, indien bijv. uit verificatie volgt dat een Inschrijver zijn aanbod niet kan waarmaken of zijn Inschrijving onjuiste informatie bevat.

Voor zover de aanbestedende dienst de opdracht nog wenst te gunnen zal zij de opdracht (voorlopig) gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver die op basis van de rangorde van de beoordeling niet in aanmerking kwam voor het afsluiten van de raamovereenkomst, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in par. 3.12.2 gaat lopen.

- **Stap 7 Sluiting van de overeenkomst:**

Als de Inschrijvers waaraan de aanbestedende dienst een overeenkomst wil gunnen succesvol stap 6 hebben doorlopen, dan kan de aanbestedende dienst – nadat de termijn van 20 kalenderdagen als bedoeld in paragraaf 3.12.2 ongebruikt is verstreken – de raamovereenkomst met de betreffende Inschrijvers sluiten.

5.3 Gunningcriteria

Gunning vindt plaats aan de vier inschrijvers, en zoveel partijen meer als nodig is voor 120% dekking van de verwachte zorgvraag, die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding hebben ingediend, op basis van hun rangorde vanuit de beoordeling.

De Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding wordt als volgt bepaald:

De prijs staat vast. Kwaliteit wordt met behulp van meerdere gunningscriteria beoordeeld. Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een Plan van Aanpak. Per gunningcriterium kunnen punten worden gescoord. Inschrijvers kunnen aan de hand van deze criteria zich door hun Inschrijving onderscheiden van andere Inschrijvers. De vier inschrijvers, en zoveel partijen meer als nodig is voor 120% dekking van de verwachte zorgvraag, met de meest toegekende punten komen in aanmerking voor gunning.

De antwoorden zoals de Aanbieder deze in het kader van de gunningscriteria verstrekt, worden opgevat als toezeggingen over de wijze waarop zij invulling geeft aan de raamovereenkomst. De verstrekte antwoorden worden dan ook onderdeel van de te sluiten raamovereenkomst.

De gunningcriteria en de weging van de criteria, zijn als volgt:

Gunningscriteria	Weging	Indienen
G1 Prijs (Prijs staat vast)	0 %	n.v.t.
G2 Wachttijst voorkomen	20 %	Beschrijving in PDF, max 1 A4
G3 Wachttijst reduceren	15 %	Beschrijving in PDF, max 2 A4
G4 Kwaliteit van zorg	50 %	Beschrijving in PDF, max 2 A4
G5 Innovatie	15 %	Beschrijving in PDF, max 1 A4

Let op! Per criterium worden inschrijvingen integraal beoordeeld. Beoordelingsaspecten zijn daarom niet te beschouwen als nadere subgunningscriteria.

Let op! De gemeente heeft de voorkeur voor een bondige beschrijving. Als u de aangegeven maxima aan pagina's overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na dit aantal niet. Verwijzingen naar o.a. websites en/of andere bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijving.

De gunningcriteria worden in het vervolg van dit hoofdstuk toegelicht.

5.3.1 Toelichting Gunningcriteria

5.3.1.1 Gunningscriterium G1: Prijs

Het all-in uurtarief voor de gevraagde diensten zijn vooraf door de Opdrachtgever vastgesteld. Zie par 2.4.4. Het tarief is niet onderhandelbaar en is daarmee geen gunningcriterium. Alle (additionele) kosten die gemaakt moeten worden om te voldoen aan de antwoorden/toezeggingen zoals de Aanbieder deze in het kader van de gunningscriteria G2 t/m G5 heeft verstrekt, worden geacht te zijn verdisconteerd in de prijs.

5.3.1.2 Gunningscriterium G2: Wachttijst voorkomen

Doelstelling gunningcriteria 2:

Gemeente Oude IJsselstreek wil Aanbieders contracteren die meedenken en invulling geven aan het voorkomen van wachtlijsten binnen het leveren van Hulp bij het Huishouden.

Aanbieder wordt gevraagd antwoord te geven op de vraag hoe de Aanbieder invulling geeft aan het voorkomen van wachtlijsten binnen Hulp bij Huishouden.

Hierbij worden ten minste onderstaande deelaspecten beschreven:

- Welke maatregelen de Aanbieder treft om een wachtlijst te voorkomen;
- Hoe de aanbieder invulling geeft aan de samenwerking met de andere aanbieders en de gezamenlijke verantwoordelijkheid in het voorkomen van de wachtlijst;
- Hoe de aanbieder invulling geeft aan de samenwerking met het voorliggend veld;
- Beschrijving van de wijze waarop de Aanbieder zijn medewerkers meeneemt in de ontwikkelingen van het voorliggend veld (kennis, communicatie, opleiding, etc.).

Aanbieder mag voor de beantwoording van gunningscriterium 2 maximaal 1 enkelzijdige, leesbare pagina A4 (arial, lettergrootte 10) benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 20 punten behaald worden.

**Inschrijver dient het document te uploaden onder de bestandsnaam:
<naam inschrijver> G2 wachtlijst voorkomen**

5.3.1.3 Gunningcriterium G3: Wachtlijst Reduceren

Doelstelling gunningcriteria 3:

Gemeente Oude IJsselstreek wil Aanbieders contracteren die meedenken en invulling geven aan het beheren van wachtlijsten binnen het leveren van Hulp bij het Huishouden.

Aanbieder wordt gevraagd antwoord te geven op de vraag hoe de Aanbieder pro-actief invulling geeft aan het reduceren van wachtlijsten binnen de Hulp bij het Huishouden. Uitgangspunt is dat de wachtlijst centraal beheert wordt door de gemeente, waarbij aanbieders continu inzage hebben in deze lijst. Daarnaast vindt er periodiek gezamenlijk operationeel overleg plaats tussen aanbieders en gemeente.

Hierbij worden ten minste onderstaande deelaspecten beschreven:

- Hoe de aanbieder bijdraagt aan het reduceren van de wachtlijst, en in het bijzonder in de kleinere kernen die geografisch verder weg liggen van de grotere kernen binnen de gemeente
- Hoe de aanbieder invulling geeft aan de samenwerking met de andere aanbieders en de gezamenlijke verantwoordelijkheid in het reduceren van de wachtlijst
- Hoe de aanbieder de gemeente kan ontlasten in het beheer van de wachtlijst
- Beschrijving van de benodigde acties vanuit de Aanbieder, maar ook vanuit de gemeente.

Aanbieder mag voor de beantwoording van gunningscriterium 3 maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 (arial, lettergrootte 10) benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

**Inschrijver dient het document te uploaden onder de bestandsnaam:
<naam inschrijver> G3 wachtlijst reduceren**

5.3.1.4 Gunningcriterium G4 Kwaliteit van zorg

Doelstelling gunningcriterium 4:

Gemeente Oude IJsselstreek wil Aanbieders contracteren die meedenken en vooruitstrevend zijn in het leveren van kwaliteit van zorg die de cliënten nodig hebben.

Aanbieder wordt gevraagd antwoord te geven op de vraag hoe er wordt gezorgd dat cliënten de juiste zorg krijgen die zij nodig hebben.

Bij het beantwoorden van deze vraag worden ten minste onderstaande deelaspecten beschreven:

- Hoe gaat Aanbieder zorgen dat cliënten de juiste passende zorg ontvangen, en hoe onderscheidt de Aanbieder zich hier in?;
- Hoe zorgt Aanbieder er voor dat in gezamenlijke verantwoordelijkheid een dekkend zorglandschap wordt gerealiseerd? (hoe gaat u dit doen, wat is uw bijdrage?);
- Hoe zorgt aanbieder er voor dat de zorg bij een client, daar waar mogelijk, afgeschaald of zelfs beëindigd kan worden?
- Op welke manier zorgt de Aanbieder er voor dat deze zichzelf (continu) blijft verbeteren?

Aanbieder mag voor de beantwoording van gunningscriterium 4 maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 (arial, lettergrootte 10) benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 50 punten behaald worden.

**Inschrijver dient het document te uploaden onder de bestandsnaam:
<naam inschrijver> G4 kwaliteit van zorg**

5.3.1.5 Gunningscriterium G5 Innovatie

Doelstelling gunningcriterium 5:

Gemeente Oude IJsselstreek wil Aanbieders contracteren die innovatief zijn in het leveren van Hulp bij Huishouden om zo de functie van huishoudelijk hulp aantrekkelijker te maken, verzuim te reduceren, kosten efficiënt te zijn en om de positieve gezondheid van burgers te stimuleren, zodat zij vitaal blijven en zelfredzaam zijn.

Aanbieder wordt gevraagd antwoord te geven op de vraag hoe er omgegaan wordt met innovatie.

Bij het beantwoorden van deze vraag worden ten minste de onderstaande deelaspecten beschreven:

- Innovatie bij uitvoering van Hulp bij Huishouden;
- Innovatie bij personeel (verzuimreductie, opleiding, werven, etc.);
- Innovatie door middel van technologie;
- Innovatie in methodieken en/of samenwerking.

Aanbieder mag voor de beantwoording van gunningscriterium 5 maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 (arial, lettergrootte 10) benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

Inschrijver dient het document te uploaden onder de bestandsnaam:
<naam inschrijver> G5 innovatie

5.4 Beoordeling gunningcriteria

Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per gunningscriterium en per inschrijver punten toe aan de ingediende beantwoording van de gunningcriteria.

Het beoordelingsteam bespreekt in een plenair overleg de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering. Daarin kunnen beoordelaars hun beoordeling bijstellen. Daarna telt men (per inschrijver) de individueel toegekende cijfers per gunningcriterium op en deelt men het door het aantal beoordelaars (afgerond op 2 cijfers achter de komma).

In de beoordeling worden de onderstaande beoordelingen gebruikt om het kwalitatieve verschil in de inschrijving naar het oordeel van de beoordelingscommissie tot uiting te laten komen.

Aantal punten G2	Aantal punten G3	Aantal punten G4	Aantal punten G5	Beoordeling	Motivering
20	15	50	15	Onderscheidend en/of maximale meerwaarde	Dekt het criterium af, voldoet aan de verwachtingen en voegt beduidend onderscheidende meerwaarde toe aan het oorspronkelijke criterium.
14	11	35	11	Meerwaarde	Dekt het criterium af, voldoet aan de verwachtingen en biedt op onderdelen meerwaarde.
8	6	20	6	Voldoende en/of geen meerwaarde	Dekt het criterium af en voldoet aan de verwachtingen.

2	1	5	1	Matig overeenstemmend	Enkele elementen ontbreken/schieten tekort. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.
0	0	0	0	Ontbreekt en/of niet overeenstemmend (knock-out criterium) ⁴	De informatie ontbreekt of de ingediende informatie is inhoudelijk niet relevant en/of voldoet niet aan het criterium en wekt geen vertrouwen.

NB 1. Meerwaarde dient gelezen te worden als de ambitie en mate waarin Aanbieder proactief de belangen van gemeente behartigt, alsmede het onderscheidend vermogen en relevante toegevoegde waarde van zichzelf aantoont.

NB 2. Het aanbod van de Aanbieder is aannemelijk, concreet onderbouwd, verifieerbaar, accuraat en SMART geformuleerd. Onduidelijkheden in de inschrijving leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve Gunningcriteria.

5.5 Gunning

Nadat alle gunningcriteria beoordeeld en gescoord zijn, zal elke beoordeelde aanbieder een totaalscore hebben. De totaalscore is de som van de score op alle gunningcriteria tezamen.

De eerste vier inschrijvers in de rangorde, en zoveel partijen meer als nodig is voor 120% dekking van de verwachte zorgvraag, met de hoogste totaalscore op alle gunningcriteria gezamenlijk, zijn de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Aan deze Inschrijvers wordt de Opdracht voorlopig gegund (voornemen tot gunning). Er geldt voor voorlopige gunning als ondergrens een minimumscore van 35 punten.

In het geval dat Inschrijvers in de rangorde, op de grens van wel en niet voorlopige gunning, hetzelfde aantal punten hebben behaald, wordt de volgorde in de rangorde bepaald ten gunste van:

- Degene die de meeste punten heeft behaald bij het zwaarstwegend gunningscriterium.
- Bij gelijke stand wordt gekeken naar het op een na zwaarstwegend gunningscriterium.
- Wanneer er dan nog een gelijke stand is, dan zal door een loting - waarbij de inschrijver in persoon of gemachtigde aanwezig mag zijn - worden bepaald welke inschrijver in aanmerking komt voor voorlopige gunning. De loting zal uitgevoerd worden door de gemeente.

⁴ Bij de beoordeling 'Ontbreekt en/of niet overeenstemmend' wordt uw inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname binnen de aanbestedingsprocedure.

Hoofdstuk 6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht.

Door in te schrijven verklaart inschrijver dat hij bij de uitvoering van de Raamovereenkomst voldoet aan de gestelde eisen en deze ook tijdens de gehele periode van uitvoering van de Raamovereenkomst blijvend tot uitvoering zal laten komen.

6.1 Algemene eisen aan de inschrijver

6.1.1 Capaciteit

Opdrachtnemer heeft in Bijlage 4 van zijn inschrijving indicatief aangegeven welk aantal uren huishoudelijke hulp hij kan leveren. Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen geen rechten ontleen aan het opgegeven aantal uren.

Opdrachtnemer is tijdens de looptijd van de raamovereenkomst verplicht om onverwijld aan te geven of hij capaciteitsproblemen voorziet tijdens de levering. Het is Opdrachtnemer te allen tijde toegestaan meer hulp te leveren dan de door hem indicatief opgegeven capaciteit.

6.1.2 Naleving cao VVT

Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden. De Opdrachtnemer hanteert voor in te zetten personeel de cao VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg).

Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst signalen ontvangt dat de cao VVT niet wordt nageleefd, zal hoor en wederhoor worden gepleegd met de betrokken Opdrachtnemer. Indien dit onvoldoende verheldering oplevert zal Opdrachtgever een melding doen aan de Inspectie SZW. Vermoedt de Inspectie SZW dat een Opdrachtnemer een cao niet naleeft, dan geeft de Inspectie SZW dit door aan organisaties van werkgevers en werknemers. Daarop zal Opdrachtgever actie ondernemen naar Opdrachtnemer, wat gevolgen kan hebben voor de Raamovereenkomst (opschorting of ontbinding van de Raamovereenkomst).

6.1.3 Legitimatieplicht

Elke medewerker van de Opdrachtnemer die wordt ingezet bij de levering van huishoudelijke hulp is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Opdrachtnemer en kan zich legitimeren. Een medewerker dient zich minimaal te kunnen legitimeren met een pasje waaruit blijkt dat deze medewerker voor de organisatie van Opdrachtnemer werkzaam is.

6.1.4 Gedragscode

Opdrachtnemer heeft met ingang van de uitvoering van de Opdracht een gedragscode voor zijn werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met klanten ten aanzien van privacy, eigendommen etc. en de consequenties indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.

6.1.5 Klachten en geschillenregeling:

Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake de klachtenafhandeling door Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat aspecten van de dienstverlening op een zorgvuldige wijze geschieden en dat klachten hieromtrent volgens een vooraf afgesproken procedure worden behandeld. Daarom dient de Opdrachtnemer aantoonbaar te beschikken over eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten.
- Jaarlijks wordt door Opdrachtnemer een klachtenrapportage opgeleverd aan de Opdrachtgever waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Opdrachtgever heeft het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen.

- Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van de dienstverlening in de breedste van het woord, van de klant, de ouders/verzorgers/begeleider van de klant of van ieder ander die direct of indirect met de dienstverlening te maken heeft. Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per e-mail en via of namens de klant zijn ingediend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Opdrachtgever.
- In het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken.
- Volgens vaste rechtspraak heeft Opdrachtnemer slechts een afgeleid belang bij een Beschikking die een klant op basis van de Wmo 2015 ontvangt. Dit belang is onvoldoende rechtstreeks om in een bestuursrechtelijke procedure mee te wegen (zie o.a. ECLI:NL:RBROT:1708).

Om de discussie in bestuursrechtelijke procedures zuiver te houden, onthoudt Opdrachtnemer zich van iedere bemoeienis in dergelijke procedures die een klant tegen (het College van B&W van) Opdrachtgever begint. Dit betekent o.a. dat de (medewerkers van) Opdrachtnemer c.s. geen bezwaar-, beroep- of verzoekschriften namens de klant indienen, de klant hier niet toe aanzetten, de klant hier niet in adviseren en niet aanwezig zijn bij besprekingen en/of hoorzittingen in het kader van bestuursrechtelijke procedures. Opdrachtnemer kan de klant voor kosteloze rechtsbijstand doorverwijzen naar een onafhankelijke buitenstaander die beter in staat is het belang van de zorgontvanger centraal te stellen en te behartigen. Bij overtreding van deze clausule kan de onderhavige Raamovereenkomst per direct worden beëindigd. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding ten gevolge van een dergelijke beëindiging.

6.1.6 Toezicht en onderzoek

De Opdrachtnemer heeft de verplichting aan de Opdrachtgever te melden als hij onder toezicht van GGD staat, of onderwerp van onderzoek door GGD is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij Opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente naar de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Als dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de Raamovereenkomst dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen Raamovereenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen op het terrein van calamiteiten, incidenten en toezicht:

1. Indien er tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst sprake is van een calamiteit zoals beschreven in de Wmo 2015 doet Opdrachtnemer onverwijld melding bij de (toezichthoudend ambtenaar van) Opdrachtgever. De toezichthoudend ambtenaar kan Opdracht geven tot het doen van nader onderzoek. De toezichthoudend ambtenaar heeft in het geval van een calamiteit de bevoegdheid tot het inzien van dossiers (artikel 6.1.2 Wmo 2015).
2. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Wmo, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt Opdrachtnemer dit ook onverwijld bij Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer meldt onverwijld in ieder geval bij Opdrachtgever:
 - a. het soort incident;
 - b. of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen;
 - c. of de Inspectie op de hoogte is;
 - d. welke stappen de Opdrachtnemer onderneemt.
4. Opdrachtnemer meldt deze gegevens telefonisch en in ieder geval via een beveiligde mailverbinding.
5. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen op de hoogte indien er sprake is van een lopend onderzoek over het optreden van Opdrachtnemer door enige toezichthoudende instantie, waaronder (maar niet uitsluitende) een andere gemeente, het Openbaar Ministerie, de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Autoriteit

Consument en Markt.

6. Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat Opdrachtgever een toezichthouder heeft aangewezen als toezichthouder op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015).
7. In geval van calamiteiten en geweldsincidenten dient de Opdrachtnemer deze te melden bij de GGD Noord en Oost Gelderland en de Toezichthouder.

6.1.7 Accountantsverklaring

De Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. De Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording. De verantwoording moet in het volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant. De Opdrachtnemer verleent medewerker aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.

- a. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de raamovereenkomst.
- b. Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van Opdrachtnemer.
- c. Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken.
- d. De Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
- e. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering.
- f. Als de status van de Opdrachtnemer voor de belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar commerciële btw-ondernemer, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct te ontbinden. De Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van status binnen 2 werkdagen te melden aan de Opdrachtgever.

6.1.8 Wet Normering Bezoldiging Topinkomens (WNT)

De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet Normering Topinkomens en maakt dat aantoonbaar met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de Opdrachtnemer van toepassing is.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de te betalen vergoedingen voor geleverde hulp bij het huishouden jaarlijks te korten met maximaal het bedrag waarmee bezoldigingen en uitgekeerde ontslagvergoedingen aan al dan niet ingehuurde (deeltijd) medewerkers, bestuurders en toezichthouders over dat jaar (naar rato) meer bedroegen dan de normen, zoals bedoeld in artikel 2.3 en 2.10 van de WNT, hierbij rekening houdende met het geldende overgangsrecht.

6.1.9 Klanttevredenheid

De Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat de gemeente jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder de cliënten houdt. De gemeente bespreekt de resultaten hiervan met de Opdrachtnemer om indien nodig verbeteringen door te voeren.

6.1.10 Toegankelijkheid

Opdrachtnemer is fysiek en/of telefonisch goed bereikbaar tenminste tijdens kantooruren (werkdagen van 8.30-17.00 uur).

6.1.11 Overnameprotocol

Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan het opstellen van een overnameprotocol met betrekking tot overname van personeel van niet gecontracteerde Inschrijvers bij deze aanbestedingsprocedure. Dit protocol is ook van toepassing in geval van uitval van Opdrachtnemers tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever is geen formele partij bij overnameafspraken, maar wil wel op de hoogte gehouden worden over de voortgang en de uitkomst van het overleg.

6.1.12 Contractmanagementgesprekken

Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan het minimaal jaarlijks te houden voortgangsoverleg over het contract. Opdrachtgever kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen wanneer Opdrachtgever dit wenselijk vindt. Er vindt voorafgaand aan de gesprekken afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling. In ieder geval wordt de klachtenrapportage besproken.

6.1.13 Moreel Beroep

De Gemeente is zich terdege bewust van de structurele schaarste aan personeel dat ingezet kan worden in de Hulp bij Huishouden. De gemeente doet daarom een beroep op Inwoners om kritisch te kijken naar de eigen situatie. Daarbij komen vragen aan de orde als: is de Inwoner wellicht ook geholpen met minder ondersteuning, bestaan er (nieuwe) mogelijkheden binnen het sociale netwerk? Voor inwoners met een hoger inkomen geldt ook de oproep: kunt u uw huishoudelijke hulp zelf regelen of betalen, doe dat dan. Van de Opdrachtnemers verwachten wij dat zij de gemeenten actief informeren in die situaties waarin het doel van een schoon en leefbaar huis met minder inzet kan worden bereikt.

De gemeente verwacht van de aanbieders dat zij de doelstellingen van de gemeente, actief ondersteunen. Benutten van de eigen vermogens van inwoners, van het voorliggend veld van voorzieningen en mogelijkheden en het signaleren van situaties waarin een schoon en leefbaar huis met minder inzet kan worden bereikt, hoort daarbij.

6.1.14 Informatie voor inwoners

Opdrachtnemer stelt informatie ten behoeve van Inwoners en (potentiële) klanten beschikbaar via folders en de website van Opdrachtnemer. Deze informatie omvat tenminste de volgende onderdelen over de rechten en plichten van klanten:

1. het ondersteuningsaanbod door Opdrachtnemer en zo nodig derden;
2. de wijze van uitvoering van de ondersteuning;
3. vervanging bij ziekte en vakantie van de hulp;
4. het weigeren en stopzetten van ondersteuning;
5. hoe een klacht kan worden ingediend;
6. overige rechten en plichten van de klanten.

6.2 Borging veiligheid

6.2.1 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht.

6.2.2 Fysieke en sociale veiligheid

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar klanten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten. Indien er sprake is van fysieke of sociale onveiligheid wordt dit direct ook aan Opdrachtgever.

6.2.3 Melding situatie klant

Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in

de (leef)omstandigheden en ondersteuningsbehoefte van klanten. Zij melden deze actief en op korte termijn bij de coördinerend medewerker van Opdrachtnemer. Ontvanger van dit signaal zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week worden besproken en adequaat doorgeleid worden naar relevante betrokkenen zoals de familie, de mantelzorger(s) van de klant, de huisarts van de klant, bij klant betrokken zorginstanties of professionals van de Opdrachtgever zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden.

6.2.4 Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

De Opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)-mishandeling en ouderenmishandeling. In voorkomende gevallen meldt Opdrachtnemer conform de Meldcode. De Opdrachtnemer draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers over de Meldcode.

6.2.5 Calamiteiten en geweldsincidenten

Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de Leidraad Meldingen van de Wmo-toezichthouder GGD Noord en Oost Gelderland. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezichthouder Wmo GGD Noord en Oost Gelderland.

6.2.6 Privacy – AVG

Opdrachtnemer handelt bij de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving (met name de AVG) betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake het privacy beleid van Opdrachtnemer:

- a. Voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst stelt Opdrachtgever persoonsgegevens, in de zin van de Algemene Verordening gegevensbescherming ((EU) 2016/679) (verder ook wel te noemen: UAVG), ter Beschikking aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn bij de verwerking van deze persoonsgegevens de verantwoordelijke in de zin van voornoemde wet.
- b. Opdrachtnemer zal bij het verwerken van persoonsgegevens de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven. In het bijzonder zal Opdrachtnemer de onder c. tot en met h. vermelde uitgangspunten in acht nemen.
- c. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend, waaronder wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de totstandkoming en uitvoering van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer heeft geen enkel recht ten aanzien van de betrokken gegevens, en is evenmin gerechtigd tot enige vorm van exploitatie, anders dan voorzien in deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is derhalve bevoegd, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn Opdracht, gegevens aan derden te verstrekken ten behoeve van de uitvoering van deze Raamovereenkomst.
- d. Indien Opdrachtnemer nalaat aan het vermelde onder c. te voldoen is Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade van Opdrachtgever of de betrokkene die uit de samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe partij, voortvloeit.
- e. Opdrachtnemer draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. Opdrachtgever is bevoegd daaromtrent redelijke eisen op te stellen.
- f. Opdrachtnemer behandelt de persoonsgegevens vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat, voor het geval medewerkers uit de eigen organisatie, gelet op hun taak in het kader van de Opdracht, toegang behoren te hebben tot de verstrekte gegevens, zij in die hoedanigheid verplicht zijn tot geheimhouding. Opdrachtnemer zal hen daartoe indien deze verplichting niet reeds voortvloeit uit het met hen gesloten contract of de aanstelling, geheimhoudingsverklaringen laten ondertekenen.
- g. Bij de uitwisseling van (medische) persoonsgegevens tussen partijen zal te allen tijde rekening gehouden worden met de bijzondere vertrouwensrelatie tussen de klant en/of en zijn/haar wettelijk vertegenwoordigers en de zorgverlener. Uitwisseling van deze gegevens is dan ook

slechts toelaatbaar voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van de zorgverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, dit met inachtneming van de ter zake geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren.

- h. Opdrachtnemer beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).

6.3 Eisen aan de uitvoering van de Opdracht

6.3.1 Werkzaamheden

De in te zetten zorg in natura dient te voldoen aan de eisen die de wetgever op grond van de Wmo hieraan stelt. De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de omschrijvingen van hulp bij het huishouden 1 (hulp bij het huishouden 2 is daaraan toegevoegd). De Opdrachtnemer verleent verantwoorde hulp. Dat is hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig is en cliëntgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt.

6.3.2 Vaststellen identiteit Cliënt

Opdrachtnemer stelt voor aanvang van het verlenen van hulp bij het huishouden de identiteit van de Cliënt vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. Opdrachtnemer legt de aard en het nummer van het document in zijn administratie vast.

6.3.3 Planning en afstemming

De werkzaamheden worden in overleg met de Cliënt geleverd op werkdagen tussen 8.00 uur en 20.00 uur. Andere werktijden zijn altijd mogelijk in overleg met de Cliënt.

Indien noodzakelijk zal de Opdrachtnemer de hulp buiten deze uren moeten leveren.

De Opdrachtnemer maakt schriftelijke afspraken met de Cliënt (en/of diens vertegenwoordiger) over het starten of voortzetten van de overeengekomen hulp, de tijdstippen waarop deze zorg verleent wordt en hoe er wordt gehandeld bij wisseling van personeel.

6.3.4 Afstemming rondom de Cliënt

Opdrachtnemer neemt deel aan het netwerk rond de Cliënt en stemt de ondersteuning af met andere professionele dienstverleners die zorg of ondersteuning leveren aan de Cliënt (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Opdrachtnemer binnen dit netwerk met een integraal hulpverleningsplan.

6.3.5 Signalering

Opdrachtnemer meldt (bij het Toegangsteam van Opdrachtgever, tel.nr. 0315 292 292, optie 2) zo spoedig mogelijk bij de Opdrachtgever wanneer zich tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of de directe leefomgeving van de Cliënt voordoen die invloed (kunnen) hebben op het welzijn van de Cliënt en/of de voortgang van de ingezette dienstverlening. Dit gebeurt met gezond verstand en behoeft geen aanvullende opleiding.

6.3.6 Gegevensuitwisseling:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplichten zich al die gegevens tijdig te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de dienstverlening nodig zijn. Daartoe wordt gebruik gemaakt van het iWmo berichtenverkeer en bijbehorende protocollen.

6.3.7 Ondersteuningsplan

Opdrachtnemer werkt op basis van een Ondersteuningsplan waarover door de gemeente is overlegd met de Cliënt en zijn omgeving/verzorgers en dat is afgestemd op de behoeften van de Cliënt.

6.3.8 Acceptatieplicht:

Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht. Hierbij geldt

1. Opdrachtnemer verleent hulp bij het huishouden aan Cliënt(en) die naar hem zijn verwezen,

tenzij dit in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden of Opdrachtnemer aantoont dat hij niet de juiste zorg kan bieden binnen de gestelde indicatieperiode;

2. Opdrachtnemer kan de hulp bij het huishouden onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid laten verlenen door een andere zorgopdrachtnemer (Onderaannemer), maar niet eerder dan na toestemming van Opdrachtgever en met inachtneming van de vereisten zoals geformuleerd in de aanbestedingsdocumenten;
3. Opdrachtgever beoordeelt of het beroep van Opdrachtnemer op een uitzondering op de acceptieplicht als hierboven bedoeld onder 1, gegrond is. Het beroep kan niet zijn gelegen in aanvullende (al dan niet financieel economische) eisen;
4. Niet leveren wordt gekwalificeerd als een toerekenbare tekortkoming van de zijde van de Opdrachtnemer (wanprestatie) en kan leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

6.3.9 Continuïteit algemeen

Onder continuïteit wordt verstaan dat de hulp zowel in omvang als in categorie conform de indicatie wordt verleend en dat zoveel mogelijk dezelfde hulpverlener wordt ingezet bij een Cliënt. Bij een noodzaak tot vervanging van de vaste hulpverlener wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke, wordt zoveel mogelijk een vaste vervanger ingeschakeld.

Het voortijdig beëindigen van hulp bij het huishouden is slechts mogelijk bij zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Beëindiging wordt meteen aan de Opdrachtgever gemeld.

6.3.10 Continuïteit: vervanging bij verlof

De Opdrachtnemer dient bij verlof van de vaste medewerker zo veel als mogelijk vervanging te regelen. Opdrachtnemer brengt de Cliënt tijdig op de hoogte van het geplande verlof.

Indien de situatie van de Cliënt hierom vraagt, dient Opdrachtnemer tijdens het verlof de Hulp bij Huishouden voort te zetten. Dit is ter bepaling aan de Opdrachtnemer. In situaties waar de ondersteuning voortgezet moet worden, meldt Opdrachtnemer bij de Cliënt en de Opdrachtgever als hij geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij verlof van de medewerker.

6.3.11 Continuïteit: vervanging bij ziekte

Bij ziekte van de vaste medewerker neemt Opdrachtnemer direct contact op met de Cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdragen. Als dat zo is, zorgt Opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt Opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor vervanging. In situaties waar de ondersteuning voortgezet moet worden, meldt Opdrachtnemer dit bij de Cliënt en de Opdrachtgever als hij geen vervangende ondersteuning in kan zetten bij ziekte van de medewerker.

6.3.12 Afspraken Cliënt

Opdrachtnemer levert de ondersteuning zo veel als mogelijk op met de Cliënt afgesproken vaste dagen en tijden.

6.3.13 Start levering

Opdrachtnemer start tijdig en binnen de volgende termijnen met de gevraagde uitvoering van Opdrachten. Concreet betekent dit gerekend vanaf de datum van de Opdrachtverstrekking door (of namens) Opdrachtgever:

Soort Opdracht	Eerste contact met Inwoner	Eerste gesprek met Inwoner	Start Werkzaamheden
Regulier	2 werkdagen	5 werkdagen	10 werkdagen
Spoedlevering	z.s.m.	1 werkdag	2 werkdagen*

*: De start van ondersteuning binnen twee werkdagen is noodzakelijk gelet op de gezondheid en veiligheid van de Cliënt.

Opdrachtnemer zet na ontvangst van 301-bericht (Toewijzing ondersteuning) binnen 10 werkdagen dagen ondersteuning in en geeft dit door aan Opdrachtgever met een 305-bericht (Aanvang ondersteuning). Mocht dat niet mogelijk zijn, informeert de Opdrachtnemer hoelang het duurt voordat er met de ondersteuning gestart kan worden. Het 305-bericht wordt pas gestuurd als de zorg daadwerkelijk wordt gestart.

6.3.14 Wachttijst, urgentie, wachttijstreductie en -beheer

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever een tijdelijke cliëntenstop in te stellen voor de te leveren hulp bij het huishouden.

Opdrachtgever accepteert geen cliëntenstop, wachttijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van spoed; dit beoordeelt de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer voorziet dat bij spoedlevering niet voldaan kan worden aan de in de vorige bepaling gestelde termijn van 2 werkdagen, dan stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan direct, doch uiterlijk binnen één werkdag op de hoogte.

De aanbieder is verder verplicht om deel te nemen aan een wachttijstoverleg. In dit overleg nemen de gemeente en aanbieders een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het voorkomen en, indien deze toch ontstaan beperken, en naar evenredigheid verdelen van wachttijsten en wachttijden.

Ook is de aanbieder gehouden om de maatregelen wachttijstreductie die hij in zijn offerte heeft opgenomen daadwerkelijk uit te voeren. Tijdens de periodieke overleggen met de gemeente geeft de aanbieder een inzichtelijke weergave van de uitvoering van de aangeboden maatregelen.

Gemeente en gegunde aanbieders maken na de gunning werkafspraken over de verdere inrichting van het wachttijstbeheer en de wachttijstreductie.

6.3.15 Toerekenbare tekortkoming

Opdrachtgever is (met behoud van overige rechten) gerechtigd om bij een tweede maal niet of niet tijdig verlenen van de Hulp bij Huishouden, de Opdracht onmiddellijk terug te trekken. De Cliënt wordt vervolgens volgens de systematiek van paragraaf 2.4.6 van dit Inschrijvingsdocument, aan een andere Opdrachtnemer toegewezen.

6.3.16 Overstapmogelijkheid

De Opdrachtnemer biedt Cliënt de redelijke mogelijkheid om bij ontevredenheid over de hulp bij het huishouden binnen een termijn van vier weken een andere gecontracteerde Opdrachtnemer toegewezen te krijgen.

6.3.17 Warme overdracht

Als Opdrachtnemer werkt u bij beëindiging van de Raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de Cliënt en medewerkers naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige Opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werksamenwerking van Cliënt met de nieuwe Opdrachtnemer, in bijzijn of in overleg met de Cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in acht genomen.

6.3.18 Overdracht bij overname

Opdrachtgever verwacht van zowel de huidige (latende partij) als de nieuwe gecontracteerde Opdrachtnemers dat zij een uiterste inspanning leveren voor een soepele overgang van Cliënten naar de nieuw gecontracteerde opdrachtnemers. Cliënten dienen hier zo min mogelijk hinder van te ondervinden. Opdrachtnemer dient de continuïteit van de ondersteuning te waarborgen. Bijvoorbeeld door bereid te zijn om professionals van een opdrachtnemer die niet opnieuw gecontracteerd wordt in dienst te nemen tegen gelijkblijvende voorwaarden zodat bestaande

'koppeltjes' van Cliënt en hulp zoveel mogelijk bij elkaar kunnen blijven. Deze nakoming van de verplichtingen neergelegd in artikel 2.6.5 Wmo 2015 en artikel 2.12 CAO VVT behoren hier in ieder geval toe.

6.3.19 Overlegverplichting

Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5 van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat Opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de latende partij over de overname van het personeel van de latende partij. Hierbij zullen partijen ook een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en Cliënt in stand te houden, indien de Cliënt dat wenst.

6.4 Veranderende opdracht

6.4.1 Tussentijdse aanpassing of wijziging van de Opdracht:

- a) Een tussentijdse aanpassing van de Opdracht die leidt tot (her)indicatie bijvoorbeeld van de algemene voorziening naar de maatwerkvoorziening, vindt slechts plaats na overleg en goedkeuring door de Opdrachtgever.
- b) De opdracht eindigt bij gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de maximale indicatieduur, die in de beschikking is vastgelegd, is behaald.
- c) Opdrachtgever kan de toewijzing aan de Opdrachtnemer beëindigen indien de uitvoering van het betreffende ondersteuningsplan niet voldoet aan de in de Raamovereenkomst overeengekomen kwaliteitseisen voor de opdracht.
- d) Indien de periode, waarbinnen de looptijd van de toewijzing eindigt, is verstreken en de opdracht niet is vervangen door een nieuwe toewijzing, wordt de ondersteuning door de Opdrachtgever niet vergoed aan de Opdrachtnemer.
- e) Een tussentijdse beëindiging van de opdracht door Opdrachtnemer is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van Opdrachtgever. De Opdrachtgever is gerechtigd in redelijkheid voorwaarden te stellen (zie paragraaf eisen met betrekking tot acceptatieplicht).
- f) De Opdrachtnemer is verplicht het overlijden van een Cliënt per omgaande aan de Opdrachtgever mede te delen.
- g) In geval van overlijden van Cliënt waarbij de partner van de overledene geen ondersteuning nodig heeft: Bij overlijden van een Cliënt zal, op verzoek van Opdrachtgever, de Hulp bij Huishouden (ten behoeve van de partner) nog één maand geleverd worden.
- h) In geval van overlijden en de partner van de overledene heeft wel ondersteuning nodig, wordt de Hulp bij Huishouden ten minste nog twee maanden geleverd. De gemeente zal zo spoedig mogelijk een nieuw besluit (beschikking) afgeven aan de nabestaande.
- i) Bij permanente opname van een Cliënt (naar bijvoorbeeld een verpleeghuis met WLZ-indicatie) vindt dezelfde doorlevering plaats als bij g. en h. beschreven.
- j) In geval van verhuizing naar een andere gemeente: Bij verhuizing naar een andere gemeente wordt de maatwerkvoorziening per de datum van de verhuizing beëindigd.
- k) In geval van verhuizing binnen de gemeente kan dat betekenen dat de situatie van de Cliënt verandert (bijvoorbeeld door samenwonen, nabijheid groter sociaal netwerk of andere vorm van wonen). De gemeente laat de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk weten of de huidige indicatie doorloopt.
- l) De Opdrachtnemer verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de levering van ondersteuning een Stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de in de beschikking vermelde einddatum.
- m) Als een Cliënt wil overstappen naar een andere gecontracteerde Opdrachtnemer, dan moet de Cliënt dit melden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever treedt in contact met de Cliënt over de reden van overstappen. Bij akkoord door de gemeente wordt dit verwerkt en gecommuniceerd naar de nieuwe Opdrachtnemer via iWmo. Tevens wordt bij de huidige Opdrachtnemer via iWmo de ondersteuning stopgezet. Overstappen vindt altijd plaats per de 1e van de nieuwe maand. Dit in verband met declaratie.

6.5 Eisen aan het in te zetten personeel

6.5.1 VOG

Nieuw in te zetten medewerkers vanaf 1 januari 2024 die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Cliënten, moeten beschikken over een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Voor lopende arbeidsraamovereenkomsten ligt de verantwoordelijkheid voor de betrouwbaarheid van de medewerker geheel bij de Opdrachtnemer, die er voor kan kiezen om een eigen verklaring van de medewerker of een VOG toe te passen. De Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.

Voor nieuwkomers kan, na overleg en akkoord van de gemeente, een uitzondering gemaakt worden.

6.5.2 Vakbekwaamheid en competenties

Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Opdrachtnemer voldoet aan de in het vakgebied gebruikelijk geachte kwaliteitsnormen zoals minimale vakbekwaamheid, werkervaring, competenties en opleidings- en bijscholingsvereisten. De competenties en vaardigheden dienen ten minste in overeenstemming te zijn met de desbetreffende functieprofielen in de Cao VVT.

- schoonmaakvaardigheden;
- in staat zijn om het dossier van de Inwoner bij te houden;
- een alerte houding hebben en in staat zijn een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de Inwoner

6.5.3 Kennis- en ervaringsvereisten

In te zetten ervaren medewerkers voor hulp van de organisatie van het huishouden (voorheen HH2) hebben kennis van en ervaring met de meest voorkomende beperkingen en gedragingen binnen de doelgroep van Inwoners met onder andere (niet limitatief): psychische beperkingen, dementie, verslaving, agressie, laaggeletterdheid, sociaal isolement, laag niveau digitale vaardigheden, Niet aangeboren Hersenletsel (NAH), verstandelijke beperkingen.

6.5.4 Houdingsaspecten

Medewerkers van de Opdrachtnemer die de directe contacten hebben met de Cliënten of de ondersteuning van de Cliënten uitvoeren voldoen aan de volgende competentie-eisen:

- Kan oplossingsgericht en vanuit de vraag en beleavingswereld van de Cliënt werken;
- Heeft actieve beheersing van de Nederlandse taal. Als de Inwoner instemt met een anderstalige hulp draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze anderstalige hulp ondersteund wordt zodat deze de werkzaamheden adequaat kan uitvoeren inclusief signalering en persoonlijk contact;
- Heeft een klantvriendelijke, servicegerichte en zelfredzaamheid stimulerende instelling;
- Heeft een correcte houding en bejegening van Inwoners;
- Handelt in alle gevallen integer;
- Respecteert de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of de leefwijze van de Cliënten.
- Discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.

6.6 Administratieve eisen en werkafspraken

6.6.1 Gebruik iWmo

Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren de administratieve uitwisseling uit door middel van het iWmo (3.0) berichtenverkeer en de daarbij toepasselijke protocollen en afspraken volgens het landelijke administratie protocol berichtenverkeer.

6.6.2 Onderzoeken

Opdrachtnemer werkt in alle gevallen mee aan de toepassing van uitvoeringsonderzoeken die behoren bij de toepassing van Wmo toezicht en de toepassing van andere wettelijke vereisten. Daarbij wordt rekening gehouden met de toepasselijke regelgeving voor privacybescherming (AVG);

6.6.3 Facturatie

In afwijking van artikel 19.4 van de AIAG 2017 factureert Opdrachtnemer achteraf de werkelijk geleverde uren per leveringsperiode conform de afgesproken werkwijze in iWmo en hanteert daarbij de coderingen zoals afgesproken in de landelijke protocollen of op de wijze zoals nader wordt afgesproken in de werkafspraken.

6.6.4 Termijnen facturatie

Opdrachtnemer factureert in dertien perioden van vier weken. Indien de landelijk geldende afspraken hierover veranderen wordt dat gevolgd. Opdrachtnemer verstuurt de verzamelfactuur uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van de leveringsperiode van vier weken. Over een periode van 4 weken mag slechts één factuur worden ingediend. Facturen moeten verzamelfacturen zijn, ook als het herstelfacturen betreft.

6.6.5 Productieverantwoording en Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aleen de feitelijk geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht. Dit dient aantoonbaar te kunnen worden gemaakt door de eigen administratie van de Opdrachtnemer. Waar Opdrachtgever dat noodzakelijk acht, hetgeen tijdig wordt aangemeld door Opdrachtgever, dient dat door overlegging van een Accountantsverklaring te worden onderbouwd.

6.6.6 Tarieven 2024

Hulp bij het huishouden	Code	Tarief per uur 2024*
HH 1**	01A04	€ 38,76

*: Er is geen BTW van toepassing.

** In geval van inzet voor HH2 geldt productcode 01A05 met eveneens het tarief van €38,76

6.6.7 Prijsverhogingen/Indexering

De prijs is een all-in prijs. De in de vorige bepaling opgenomen tarieven gelden in ieder geval tot 1 januari 2025.

De tarieven worden één maal per jaar door de Opdrachtgever geïndexeerd, per 1 januari en voor het eerst per 1-1-2025. Voor het desbetreffende contractjaar (jaar t) wordt een gewogen indexcijfer berekend op basis van het NZA prijsindexcijfer voor personele kosten en voor materiele kosten jaar t, welke op 1 september van jaar t-1 bekend is. Als wegingsfactor voor het personele en materiele indexcijfer wordt de verhouding 0,75 / 0,25 genomen.

6.6.8 Nadere Werkafspraken

Na gunning en tijdens de contractperiode worden waar noodzakelijk gedetailleerde afspraken nader uitgewerkt in gezamenlijke werkafspraken. Deze nadere werkafspraken worden steeds actueel gehouden op basis van de laatste vastgestelde afspraken en maken onderdeel uit van de raamovereenkomst.

Bijlagen

De volgende bijlagen zijn als separate documenten toegevoegd.

Bijlage 1 Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Het formulier is opgenomen in een separaat PDF-bestand

Bijlage 2 Verklaring Russische betrokkenheid

Het formulier is opgenomen in een separaat Word-bestand

Bijlage 3 Formulier kerncompetenties

Het formulier is opgenomen in een separaat Word-bestand

Bijlage 4 Formulier opgave aantal klokuren HH1

Het formulier is opgenomen in een separaat Word-bestand

Bijlage 5 Verklaring onderaanneming

De verklaring is opgenomen in een separaat Word-bestand

Bijlage 6 Concernverklaring

De concernverklaring is opgenomen in een separaat Word-bestand

Bijlage 7 Concept raamovereenkomst

De concept raamovereenkomst is opgenomen in een separaat PDF-bestand

Bijlage 8 AIAG 2017

De algemene inkoopvoorwaarden zijn opgenomen in een separaat PDF-bestand

Bijlage 9 Bouwblokkenmethode SROI

De toelichting op SROI is opgenomen in een separaat PDF-bestand

Bijlage 10 Begrippenlijst

De begrippenlijst is opgenomen in een separaat PDF-bestand.

Bijlage 11 Onderbouwing reëel tarief HH-1 per 1-1-2024

De onderbouwing is opgenomen in een separaat PDF-bestand

Bijlage 12 Verslag consultatie gesprekken 12-2022 t/m 6-2023

Het verslag is opgenomen in een separaat PDF-bestand