



Beschrijvend document

**Open House Toelatingsprocedure
Onafhankelijke Cliëntondersteuning Súdwest-Fryslân
vanaf 1 juli 2024**

Versie: definitief 11 april 2024

Inhoudsopgave

1.	<i>Inleiding</i>	3
1.1.	Algemeen	3
1.2.	Beschrijving van de Gemeente	3
1.3.	Doel van de inkoopprocedure	3
1.4.	De gekozen procedure	3
1.5.	Omschrijving van de opdracht	4
1.6.	Toegang tot Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO-Aanbieders)	5
1.7.	Aard en omvang van de opdracht	5
1.8.	Looptijd van de Overeenkomst	5
1.9.	Tussentijdse toetreding	5
1.10.	Tarief	6
1.11.	Combinatievorming en onderaanneming	6
1.12.	Social Return	7
2.	<i>Uitvoering van de Semi Open House Toelatingsprocedure</i>	8
2.1.	Hoofdpijnen van het inkoopproces Semi Open House Toelatingsprocedure	8
2.2.	Digitale uitvoering van de inkoopprocedure	8
2.3.	Communicatie	9
2.4.	Planning	9
2.5.	Van toepassing zijnde Algemene voorwaarden	9
2.6.	Geheimhouding	9
2.7.	Klachtenprocedure	10
2.8.	Nota van Inlichtingen	10
2.9.	Fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden	10
2.10.	Indienen van een inschrijving	10
2.11.	Indeling van de inschrijving	10
2.12.	Storingen	11
2.13.	Toelating en bezwaarmogelijkheid	11
3.	<i>Beoordeling van de inschrijvingen</i>	12
3.1.	Uitsluitingsgronden	12
3.2.	Geschiktheidseisen	12
3.3.	In te dienen bewijsdocumenten	13
3.4.	Verificatiegesprekken	13
4.	<i>Programma van Eisen</i>	14
4.1.	Algemene eisen aan de inschrijving	14
4.2.	Algemene eisen aan de Aanbieder	15
4.3.	Eisen aan de uitvoering van de opdracht	17
4.4.	Eisen aan het in te zetten personeel (de Cliëntondersteuner)	19
4.5.	Administratieve Eisen en Werkafspraken	20

4.6. Social Return	20
4.7. Evaluaties en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).....	21
4.8. Hoofd en onderaanneming en combinaties	21
Bijlagen.....	22
Bijlage 1 (concept-) Raamovereenkomst OCO	22
Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA)	22
Bijlage 3 Algemene voorwaarden Leveringen en Diensten van SWF	22
Bijlage 4 Referentieverklaring.....	22
Bijlage 5 Begripsomschrijvingen	22
Bijlage 6 Samenvattend verslag Marktconsultatie OCO 2023-2024	22

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Met de publicatie van dit Inkoopdocument geeft de Gemeente Súdwest-Fryslân een start aan de inkoopprocedure voor de Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO) vanaf 1 juli 2024 en verder.

Dit Inkoopdocument en haar bijlagen bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een beeld te vormen van de inhoud van de opdracht om zodoende te kunnen besluiten tot inschrijven. Dit document verstrekt informatie over de opdracht, de gekozen inkoopprocedure, het verloop van de procedure en de randvoorwaarden en voorschriften waaraan een inschrijving moet voldoen. Met dit document worden geïnteresseerde Aanbieders uitgenodigd een inschrijving te doen.

1.2. Beschrijving van de Gemeente

De Gemeente Súdwest-Fryslân bestaat uit 6 steden en 84 dorpen, in totaal 90 kernen. Het is de grootste Gemeente van Nederland in oppervlakte. En de tweede Gemeente van Fryslân wat betreft Inwoners (ruim 90.000) en arbeidsplaatsen (30.000). Meer informatie over de Gemeente Súdwest-Fryslân vindt u op deze [website](https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/organisatie/). (<https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/organisatie/>)

1.3. Doel van de inkoopprocedure

Het doel van deze inkoopprocedure is het sluiten van overeenkomsten met meerdere Aanbieders voor de levering van professionele Onafhankelijke Cliëntondersteuning aan de Inwoners van de Gemeente Súdwest-Fryslân vanaf 1 juli 2024. Daarbij zijn borging van voldoende beschikbaarheid en continuïteit, maar ook keuzevrijheid voor Inwoners belangrijke uitgangspunten. Gemeente definieert de voorwaarden voor het leveren van de dienstverlening als volgt:

Onafhankelijke Clientondersteuning is onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de Inwoner en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen (Wmo, artikel 1.1.1.). In het Programma van Eisen wordt in detail gedefinieerd welke voorwaarden daaraan worden gesteld.

1.4. De gekozen procedure

Om de keuzevrijheid en continuïteit van het noodzakelijke aanbod te borgen, stelt de Gemeente geen maximum aan het aantal Aanbieders dat wordt toegelaten tot de overeenkomst. Wel gelden er toelatingseisen om er voor te zorgen dat alleen partijen worden gecontracteerd die een redelijke zekerheid bieden dat de onafhankelijke Cliëntondersteuning goed wordt uitgevoerd. We streven naar langjarig partnerschap met ruimte voor ontwikkelingen en innovatie. Daarbij wil de Gemeente Aanbieders de mogelijkheid bieden om (op dezelfde condities) ook later tussentijds toe te treden. Gemeente beoogt om overeenkomsten tegen reële tarieven af te sluiten en geen onderlinge financiële concurrentie te laten plaatsvinden.

Elke geïnteresseerde Aanbieder die aan alle gestelde eisen voldoet, komt in aanmerking voor een overeenkomst. Dit om onder andere een passende mate van keuzevrijheid voor Inwoner te garanderen en de kwaliteit te waarborgen, de innovatie te bevorderen en ondernemerschap tot zijn recht te laten komen.

Er is geen sprake van een overheidsopdracht door het ontbreken van het selecteren van winnende Aanbieders door onderlinge vergelijking en ranking op basis van prijs en/of kwaliteitscriteria. De Gemeente laat alle zorg Aanbieders tot het systeem toe, die aan de gestelde geschiktheidseisen en minimum eisen voldoen, waardoor er geen sprake is van het in mededinging plaatsen van een overheidsopdracht. De aanbestedingsregels zijn in dat geval niet van toepassing. Gemeente hanteert daarom geen aanbestedingsprocedure, maar een Semi Open House toelatingsprocedure met eenmaal per twee (2) jaar geplande momenten van een mogelijkheid tot tussentijdse toetreding.

Hoewel wel enkele begrippen worden gebruikt die ook bij aanbestedingen worden gebruikt, valt deze procedure niet onder de aanbestedingswetgeving, maar wordt deze uitgevoerd onder het juridisch kader van de Algemene wet bestuursrecht. De basisbeginselen van de Gids Proportionaliteit (Aanbestedingswet Deel1) worden echter wel gerespecteerd.

De fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht, in het bijzonder de beginselen van non-discriminatie en gelijke behandeling van ondernemers, en aan de daaruit voortvloeiende transparantieplichting gelden wel bij deze procedure. Daarnaast zijn uiteraard de algemene beginselen van behoorlijk bestuur onverkort van toepassing op overheidshandelen in relatie tot Aanbieders.

1.5. Omschrijving van de opdracht

Iedere Nederlander heeft recht op onafhankelijke Cliëntondersteuning. Dit is in de wet geregeld. Met Cliëntondersteuning krijgen en houden Inwoners regie over hun eigen leven en zorg. Cliëntondersteuning is gratis en wordt onafhankelijk van Gemeenten, (jeugd)zorginstellingen en andere organisaties aangeboden.

In de Gemeente Súdwest-Fryslân staat deze ondersteuning ter beschikking voor alle Inwoners (inclusief hun vertegenwoordigers of mantelzorgers) met behoeften binnen het sociaal domein of vragen die leiden naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze service richt zich zowel op de directe ondersteuning van de Cliënt als op de ondersteuning van de mantelzorger. Belangrijke pijlers van de onafhankelijke Cliëntondersteuning zijn:

- Toegankelijkheid voor elke Inwoner die er beroep op wil doen.
- De vrijheid voor Inwoners om te kiezen uit verschillende aanbiedende organisaties.
- Het vertrouwen in een hoge kwaliteit van ondersteuning.
- Doelmatige levering van Cliëntondersteuning.
- Een zorgvuldige overdracht naar Wlz-Cliëntondersteuning voor Cliënten die voorheen ondersteuning ontvingen via de Gemeente.
- Gedegen informatievoorziening aan Inwoners om weloverwogen keuzes te maken voor passende ondersteuning binnen het Sociaal Domein.

Binnen het sociaal domein is alles gericht op het organiseren van ondersteuning in de eigen woonsituatie en leefomgeving. Van Aanbieders wordt verwacht dat zij naast de opgave in het ondersteunen van Inwoners ook aandacht hebben voor de opgaven die dit meebrengt in deze leefomgeving, zoals de wijk of het woongebied en verbinding organiseren met welzijn.

De uitvoering van de opdracht dient plaats te vinden op basis van het gedachtegoed positieve gezondheid. Positieve Gezondheid helpt ons om de gezondheid te beschermen en te bevorderen. Hierbij staat een brede kijk op gezondheid centraal. Het accent ligt niet op ziekte en kwetsbaarheid, maar op veerkracht, over meedoen in de maatschappij, over betekenisvol werk of andere activiteiten en over de omgeving waarin je leeft. Bij positieve gezondheid kijken we naar de mogelijkheden die mensen hebben om met ziekten, beperkingen en tegenslagen om te gaan. Met deze brede benadering van gezondheid dragen we bij aan het vermogen van inwoners om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. Positieve Gezondheid gaat uiteindelijk om keuzes die mensen zelf maken. Mensen moeten het zelf doen, maar je kunt als overheid je inwoners wel helpen.

De onafhankelijke Cliëntondersteuning komt in een nieuwe fase, namelijk het uitbreiden van de ondersteuning: Van alleen ondersteuning aan Inwoners met een vraag op het gebied van de Wmo, naar ondersteuning aan alle Inwoners en hun mantelzorgers met een vraag op het gebied van het Sociaal Domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wet Inburgering, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Zorgverzekeringswet, arbeidsongeschiktheidsregelingen) en de toeleiding naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit betekent dat de organisatie, die de OCO biedt, over deskundigheid moet beschikken op al deze terreinen.

Wat wordt onder andere beschouwd als Cliëntondersteuning:

- a. De Inwoner informeren en adviseren over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorg- en leveringsvormen en waar informatie te vinden is.
- b. De Inwoner ondersteunen bij het opstellen van zijn/haar vragen en dit verwoorden in het persoonlijk plan.
- c. De Inwoner ondersteunen bij de keuze voor de best passende Aanbieder en ondersteuning, zoals bij het doen van een aanvraag Wet langdurige zorg (Wlz).
- d. De Inwoner ondersteunen bij het bijstellen en evalueren van het ondersteuningsplan en bij de besprekingen (na aanvang van de ondersteuning), of bij een herindicatie.
- e. De Inwoner ondersteunen bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep. De onafhankelijke Cliëntondersteuner voert géén procedures voor de Inwoner.
- f. Als zorgtaken tot problemen op het werk leiden, kan de Cliëntondersteuner bemiddelen tussen mantelzorger en werkgever/instanties.

Ter verbetering van onze dienstverlening worden regelmatig evaluaties uitgevoerd, waaruit verbeterplannen voortkomen. Deze plannen richten zich voornamelijk op het versterken van de communicatie, zowel intern binnen de Gemeente als extern naar de Inwoners, over het gebruik en de voordelen van Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). Verder is intervisie een belangrijk onderdeel van onze strategie, waarbij Cliëntondersteuners en medewerkers van het gebiedsteam van elkaar leren door casuïstiek. Van Aanbieders wordt een actieve bijdrage verwacht in het vergroten van de bekendheid van OCO, via diverse kanalen zoals websites (zowel van OCO als van de Gemeente), flyers, en lokale media.

De opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in dit beschrijvend document en de bijlagen behorende bij dit Inkoopdocument, eventuele nota's van inlichtingen en de ingediende documenten van de Aanbieder bij inschrijving. Door indiening van een inschrijving gaat Aanbieder onverkort akkoord met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten en doet Aanbieder de inschrijving gestand voor de duur van de overeenkomst.

1.6. Toegang tot Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO-Aanbieders)

Inwoners die vragen hebben over mogelijkheden tot maatschappelijke ondersteuning kunnen zich bij de Gemeente aanmelden, waarna een gesprek met het gebiedsteam kan plaatsvinden. Een Inwoner kan zich ook eerst melden bij een door de Gemeente gecontracteerde Aanbieder van Onafhankelijke Clientondersteuning (OCO-Aanbieder) en met deze organisatie een verkennend gesprek hebben. Als dan blijkt dat de OCO-Aanbieder met lichte ondersteuning in staat is de vraag van de Inwoner op te lossen hoeft het gebiedsteam niet te worden ingeschakeld. Als er wel meer, of meervoudige, ondersteuning wenselijk is zal in samenspraak tussen inwoner, OCO-Aanbieder en Gebiedsteam een juiste aanpak worden gezocht. Inwoners kunnen zich ook wenden tot een OCO-Aanbieder om zich op onafhankelijke wijze professioneel te laten ondersteunen in gesprekken met het Gebiedsteam of met andere functionarissen of Aanbieders.

1.7. Aard en omvang van de opdracht

De opdracht betreft een Raamovereenkomst. Aanbieders die worden toegelaten tot de Raamovereenkomst kunnen daaraan geen rechten en garanties ontleen op het aantal Inwoners dat gebruik maakt van de Aanbieder, aangezien het aantal te verwachten aanvragen vooraf niet goed valt te voorspellen en de keuze van een Inwoner bepalend is voor welke Aanbieder bij zijn ondersteuningsvraag wordt ingezet. Onderstaande tabel geeft indicatie over de waargenomen vraagontwikkeling. De aantallen in deze tabel zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten voor de toekomst worden ontleend.

Jaar	Aantal trajecten OCO	Omzet (in uren)
2021	105	610
2022	133	725
2023	156	1285

1.8. Looptijd van de Overeenkomst

Uitgangspunt is een langdurige overeenkomst van 6 jaar. Dit vanwege het feit dat van de Aanbieders een duurzame investering wordt gevraagd in het ondersteunen van de gemeentelijke doelstellingen. De overeenkomst is gericht op een aantal beoogde ontwikkelingen, met name in het vormgeven van de lokale betrokkenheid gedurende het contract. Aanbieders die inschrijven verbinden zich door inschrijving tot het bijdragen aan en uitvoeren van die ontwikkelingen.

Vanwege (on)voorziene landelijke, regionale en/of lokale ontwikkelingen, tussentijdse wetswijzigingen in de Wmo, beleidsmatige afwegingen van Gemeente en/of bedrijfsmatige afwegingen van de Aanbieder is enige wendbaarheid tijdens de looptijd van de overeenkomst wenselijk. Daarom wordt de beoogde termijn van 6 jaar ingedeeld in 3 fasen. De Overeenkomst heeft daarom een looptijd van 2 jaar, met de opties om 2 maal met 2 jaar te verlengen. Het doel blijft de verlenging redelijkerwijs steeds mogelijk te maken.

1.9. Tussentijdse toetreding

Tussentijdse toetreding (onder dezelfde condities als bij de eerste inschrijving) wordt tweejaarlijks vanaf 01-09-2025 opengesteld. Dit gebeurt door een vrijwillige publicatie in het kader van transparantie via TenderNed. De tussentijdse toetreding vindt niet plaats via TenderNed, maar via een procedure per mail. Het moment van de tweejaarlijkse reguliere openstelling voor inschrijving is van 1 september tot en met 31 oktober. Na toelating zal de feitelijke toetreding tot de overeenkomst per 1 januari van een kalenderjaar daaropvolgend plaatsvinden.

Wanneer er sprake is van aanwijsbare knelpunten in keuzevrijheid en continuïteitsborging, kan de Gemeente besluiten tot extra toetredingsmomenten gedurende het kalenderjaar. De beoordeling hiervan ligt bij de Gemeente.

Van de toetredingsmomenten wordt een vrijwillige openbare vooraankondiging gedaan via TenderNed of de gemeentelijke website en lokale kranten. De vereisten voor tussentijdse toetreding zijn gelijk aan de vereisten bij de initiële inschrijvingsronde.

1.10. Tarief

Voor de inzet van Onafhankelijke Clientondersteuning wordt in 2024 een tarief gehanteerd van € 90,00 per uur (exclusief btw) voor de werkelijk geleverde uren die direct gerelateerd zijn aan de inzet voor de Inwoner met een ondersteuningsvraag.

Dit betreft zowel de uren besteed met de Inwoner, als de uren ten behoeve van de Inwoner (zoals overleg met Gebiedsteam en andere Zorgaanbieders en intervisieoverleg). Dit is een all-in tarief waarin alle kosten zoals rapportage en reistijd zijn verwerkt en waarbij geen extra toeslagen meer kunnen worden geheven. De uren die samenhangen met verplichtingen die voortvloeien uit de deelname aan de overeenkomst, zoals jaarlijks overleg over de overeenkomst en eventueel Social Return overleg kunnen niet worden gedeclareerd.

Voor het vaststellen van het tarief is gebruik gemaakt van een marktconsultatie begin 2024. Tijdens de marktconsultatie is aan 5 partijen gevraagd wat een gangbaar tarief kan zijn voor de dienstverlening. Daarnaast is ook gekeken naar het landelijk vastgestelde tarief voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning ten behoeve van de Wet langdurige zorg (Wlz).

Indexatie:

Het vastgestelde tarief wordt vanaf 1 januari 2025 jaarlijks op 1 januari geïndexeerd conform de OVA methodiek. Het OVA percentage dat als laatste bekend is op 1 november voorafgaand aan de datum van indexering wordt toegepast.

Jaarlijks indexeert de overheid de loonkostencomponent op basis van de Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). Deze indexering wordt vastgesteld aan de hand van de economische prognoses gepubliceerd door het Centraal Planbureau (CPB) in het Centraal Economisch Plan. In de berekening van deze loonkostenindexatie worden de door het CPB gepubliceerde cijfers gebruikt. Mocht de OVA of de basis voor de berekening ervan wijzigen, dan voert de overheid deze wijzigingen jaarlijks door, voor het eerst per de publicatiedatum van het Centraal Economisch Plan volgend op de wijziging. Door toepassing van deze methode wordt de jaarlijkse administratieve last voor zowel de overheid als de organisaties verminderd.

Bij extreme tussentijdse ontwikkelingen kan er, indien dat wederzijds noodzakelijk wordt geacht, in overleg met Aanbieders, tussentijds worden gekozen voor een passender methodiek van indexeren.

1.11. Combinatievorming en onderaanneming

Het indienen van de inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige onderneming', een 'combinatie van ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaannemer(s)'. Ieder van deze vormen wordt verder aangeduid als 'de Aanbieder'. In geval van combinatievorming of onderaanneming dient een ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA) van elk lid van de combinatie of onderaannemer bij de inschrijving te worden gevoegd (zie ook hoofdstuk 2 procedure).

Zelfstandige ondernemer

De inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige onderneming die herkenbaar in het Handelsregister (KvK) is ingeschreven als Aanbieder van de gevraagde dienstverlening. Daarnaast zijn een aantal eisen van toepassing die verder in dit document worden omschreven.

Een combinatie

Een combinatie houdt in dat meerdere ondernemingen gezamenlijk één inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria en/of omdat ze louter gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofdaannemer en onderaannemer(s)). Eventueel zou een combinatie ook een beroep kunnen doen op een Derde met ook als doel om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Alle leden van de combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen opdracht.

De Aanbieder dient in zijn inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 6 | UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. De Aanbieder dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de Gemeente zal zijn tijdens de inkoop en de eventuele uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie een UEA in te dienen ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht. Ook overlegt ieder lid van de combinatie een Inschrijvingsbewijs in het Handelsregister (de KvK-verklaring) van niet ouder dan 3 maanden.

Na inschrijving is wijziging van de samenstelling van een combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Gemeente kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

Onderaanneming

Wanneer de Aanbieder bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt Aanbieder in zijn inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Voor inzet van onderaannemers is altijd een schriftelijke onderaannemings-overeenkomst vereist, waarvoor de Gemeente vooraf toestemming moet geven. Na inschrijving mogen onderaannemers alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Gemeente. De Gemeente zal haar goedkeuring laten afhangen van dezelfde normen en waarden die gelden bij de inschrijving en haar goedkeuring alleen op gegronde motivering onthouden.

Onderaannemers voldoen in alle gevallen aan de gestelde kwaliteitscriteria. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en betaling van de onderaannemer conform de AmvB reële kostprijs. Hij is aanspreekpunt voor de Gemeente.

1.12. Social Return

De Gemeente besteedt bij alle inkopen/aanbestedingen aandacht aan Social Return. Zo krijgt de sociale infrastructuur een stevige impuls en daarnaast geeft de overheid het goede voorbeeld. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken. De regeling is vooral bedoeld voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, zoals werkzoekenden met een bijstands-, werkloosheids- of arbeidsongeschiktheids-uitkering en werkzoekenden met een arbeidshandicap. Gemeente en Aanbieders gaan met elkaar in gesprek om de mogelijkheden te onderzoeken en passende afspraken te maken met betrekking tot Social return.

2. Uitvoering van de Semi Open House Toelatingsprocedure

2.1. Hoofddijnen van het inkoopproces Semi Open House Toelatingsprocedure

De procesindeling van deze Semi Open House Toelatingsprocedure kent de volgende fasen.

De Informatiefase

De beschrijvende documenten worden gepubliceerd via de digitale inschrijftool TenderNed. Geïnteresseerde Aanbieders kunnen kennisnemen van het proces, de gestelde eisen en alle documenten. Daarover kunnen vragen worden gesteld in de vragenronde. De gestelde vragen worden beantwoord door publicatie van de Nota van Inlichtingen (NvI).

De Inschrijvingsfase

De Aanbieder dient zijn inschrijving in met toevoeging van alle gevraagde documenten, certificaten en eventueel andere bewijsdocumenten. De Inschrijving wordt getoetst op volledigheid en juistheid van alle gevraagde gegevens en documenten. In 2.11 is een tabel opgenomen waarin wordt weergegeven welke documenten moeten worden aangeleverd.

De inschrijving wordt ook getoetst op de gangbare Uitsluitingsgronden, o.a. door toepassing van een eigen verklaring (Uniforme Europese Aanbestedingsdocument-UEA). Aanbieders die in deze fase aan alle eisen voor de indiening hebben voldaan komen in aanmerking voor de Toelatingsfase.

De Toelatingsfase

De inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde minimale eisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 3.

De Implementatie

De Aanbieder krijgt (zo nodig na een verificatiegesprek) het besluit of hij wordt toegelaten tot de overeenkomst. Na bekendmaking van de toegelaten Aanbieders wordt eventueel een bezwaartermijn gehanteerd voor afgewezen Aanbieders. Na deze bezwaartermijn wordt definitief gepubliceerd welke Aanbieders zijn toegelaten tot de overeenkomst. De Implementatie start wanneer de overeenkomsten zijn ondertekend. Tijdens de Implementatie worden o.a. eventuele administratieve afspraken in systemen doorgevoerd om voor 2024 operationeel te zijn. Ook worden kennismakingen met Gebiedsteams uitgevoerd en wordt algemene bredere bekendmaking van de gecontracteerde Aanbieders met diverse communicatie middelen aan Inwoners uitgevoerd.

2.2. Digitale uitvoering van de inkoopprocedure

Deze inkoopprocedure (uitgezonderd de tussentijdse toetredingsmomenten, zoals omschreven in 1.9.), wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Voor meer informatie hierover zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding>.

Alle documenten in deze procedure worden beschikbaar gesteld via TenderNed. Het inschrijfproces wordt in dit systeem begeleid via een aantal stappen die worden toegelicht. De Aanbieder dient alle vragen in TenderNed te beantwoorden en alle vereiste documenten toe te voegen om een inschrijving in te dienen. Bij een aantal vragen worden documenten gevraagd die de Aanbieder dient te downloaden en in te vullen. Daarna dienen deze formulieren te worden gescand en te worden geüpload bij de inschrijving.

Indien bij het gebruik van TenderNed vragen over het systeem en de toepassing daarvan ontstaan dient de Aanbieder via de Helpfunctie van TenderNed technische ondersteuning te vragen. In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat “de aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben”. Wij maken u erop attent, dat de aanmelding pas definitief is, als TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Aanbieder dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

2.3. Communicatie

Alle communicatie tijdens de inkoopprocedure verloopt in het Nederlands. Evenals communicatie over de uitvoering van de overeenkomst, de facturering en eventueel ander overleg tijdens de looptijd van de overeenkomst.

Communicatie over de inkoopprocedure is alleen toegestaan via het berichtenverkeer van TenderNed. Indien u interesse heeft in deelname aan deze inkoopprocedure dient u zich in TenderNed aan te melden als geïnteresseerde partij.

U kunt in deze digitale omgeving al uw vragen stellen, welke door middel van digitale beantwoording in de Nota van Inlichtingen worden gedeeld. Daarnaast verloopt alle overige berichtenuitwisseling via het TenderNed berichtenverkeer. Het is niet toegestaan om in het kader van deze inkoopprocedure op een andere dan de hierboven aangegeven wijze contact te zoeken met medewerkers van de Gemeente.

2.4. Planning

Voor deze inkoopprocedure wordt de onderstaande planning aangehouden:

Publicatie inkoopdocument	12 april 2024
Uiterlijke datum ontvangst van vragen	26 april 2024 - 23.59 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (Nvl) 1	3 mei 2024
Uiterlijke ontvangst inschrijvingen	15 mei 2024 - 23.59 uur
Boordeling inschrijving	16 mei 2024
Verificatiegesprekken (*)	21 mei 2024
Voorstel Toegelaten Aanbieders (intern)	30 mei 2024 10.00 uur
Versturen Toelatingsbeslissingen en afwijzingen	3 juni 2024
Bezwaartermijn tegen afwijzingen	4 juni - 16 juli 2024
Ondertekening nieuwe overeenkomst	n.n.t.b.
Start uitvoering overeenkomst	1 juli 2024

(*) Aanbieders worden verzocht deze datum alvast vrij te houden in de agenda

Deze planning is onder voorbehoud, er kunnen door Aanbieders geen rechten aan worden ontleend. De Gemeente kan de planning indien noodzakelijk eenzijdig wijzigen, daarbij rekening houdend met de belangen van de Aanbieders en handelend naar redelijkheid en billijkheid. De planning in TenderNed is steeds leidend en Aanbieders zullen door de Gemeente zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen.

2.5. Van toepassing zijnde Algemene voorwaarden

Het doen van een inschrijving houdt in dat de Aanbieder zich conformeert aan alle gestelde eisen en met de bepalingen van deze inkoopprocedure instemt.

Op de inkoopprocedure en de af te sluiten Overeenkomst gelden de Algemene voorwaarden Leveringen en Diensten van de Gemeente Súdwest-Fryslân. Algemene voorwaarden van de Aanbieder worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.6. Geheimhouding

De Aanbieder mag de gegevens die de Gemeente in verband met deze inkoopprocedure ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens de Gemeente in het kader van deze inkoopprocedure wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen. Indien Aanbieder een onderaannemer wenst in te zetten, is hij gerechtigd de benoemde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemer deze informatie strikt vertrouwelijk behandelt. De Gemeente zal de ingediende Inschrijvingen ook vertrouwelijk behandelen.

2.7. Klachtenprocedure

Indien een partij een klacht heeft over de inhoud van het beschrijvend document, de inkoopprocedure dan wel de handelwijze van Opdrachtgever, kan deze partij een klacht indienen bij het klachtmeldpunt van Opdrachtgever, ak@sudwestfryslan.nl.

Een klacht wordt hier als volgt gedefinieerd:

Een als klacht herkenbare schriftelijke (via e-mail) melding aan de Gemeente van een belanghebbende waarin deze gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de inkoopprocedure of een onderdeel daarvan. Bijvoorbeeld als een vraag in een Nota van inlichtingen naar oordeel van de klagende partij niet correct/juist beantwoord is in deze Nota.

In de klacht moet ook een voorstel staan hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden. De klacht wordt in behandeling genomen door een functionaris die beschikt over de nodige kennis inzake inkoop en aanbesteden en aanbestedingsrecht en op geen enkele wijze betrokken is geweest bij de totstandkoming van de inkoopdocumenten.

De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en zal de klager in kennis stellen van de verwachte termijn van afhandeling van de klacht. Na onderzoek van de klacht door de klachtenfunctionaris zal Opdrachtgever besluiten of zij naar aanleiding daarvan maatregelen treft en/of de klacht afwijst. Van dit besluit zal Opdrachtgever de klager schriftelijk op de hoogte stellen.

2.8. Nota van Inlichtingen

Aanbieders worden tot en met uiterlijk op de in de planning (§ 2.4.) benoemde datum via TenderNed in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen. U dient hiervoor gebruik te maken van het invulformulier dat als bijlage 7 is toegevoegd. Uiterlijk op de in de planning benoemde datum in TenderNed wordt de Nota van inlichtingen gepubliceerd via TenderNed. De beantwoorde vragen dienen te worden beschouwd als integraal onderdeel van de Inkoopdocumenten.

2.9. Fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden

De Inkoopdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Aanbieders worden verzocht eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden in dit document onmiddellijk kenbaar te maken via TenderNed. Dat kan met een bericht in het berichtenverkeer, dan wel via een vraag stellen in TenderNed. De Gemeente zal dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en daarnaar handelen.

2.10. Indienen van een inschrijving

Uitsluitend inschrijvingen waarvan alle gevraagde gegevens zijn aangeleverd worden in behandeling genomen. De inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn en dient uiterlijk op de in de planning benoemde datum in TenderNed digitaal en in volledigheid te zijn ingediend. Indien door een gevolmachtigde wordt getekend, dient de volmacht bij de inschrijving te worden aangetoond en toegevoegd. Het risico van een goede en tijdige indiening van inschrijving ligt bij de Aanbieder. Aanbieder van wie de inschrijving niet tijdig wordt ontvangen, worden van verdere deelneming uitgesloten. In dat geval kan Aanbieder opnieuw deelnemen bij een volgend toetredingsmoment.

De inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na de inschrijvingsdatum. Gedurende deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend.

De Gemeente vergoedt geen kosten inzake het doen van een inschrijving, ook niet wanneer er wordt besloten om de inkoopprocedure voortijdig te beëindigen.

2.11. Indeling van de inschrijving

Aanbieder dient in TenderNed de vragenlijsten in te vullen waarmee hij kenbaar maakt in te stemmen met alle voorwaarden en vereisten en verklaart daaraan blijvend te voldoen. Daarnaast dient hij een aantal formulieren toe te voegen bij de diverse vragen. Deze dienen als PDF-document te worden toegevoegd en in sommige gevallen is het ondertekenen en inscannen van een document vereist. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden in gescand en geüpload, of voorzien te zijn van een verifieerbare elektronische handtekening.

Desgevraagd dient Aanbieder binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan de Gemeente te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat de aanmelding niet verder wordt behandeld. In dat geval kan Aanbieder opnieuw deelnemen bij een volgend toetredingsmoment.

2.12. Storingen

Het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de Aanbieder om tijdig de inschrijving in te dienen.

In het geval van een storing in TenderNed waardoor het tijdig indienen van een inschrijving niet mogelijk is, kan de Gemeente na afloop van de uiterste inschrijvingstermijn besluiten om deze termijn alsnog te verlengen. De keuze om hiervan gebruik te maken is alleen voorbehouden aan de Gemeente. In het geval Aanbieder een storing constateert waardoor geen tijdige inschrijving kan worden gedaan, kan hij een verzoek tot uitstellen van de inschrijvingstermijn indienen bij de Gemeente. Hiervoor dienen de volgende stappen genomen te worden:

- De Aanbieder toont aan tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- De Aanbieder stelt de Gemeente via de inkoopadviseur van de inkoopprocedure direct telefonisch op de hoogte van de storing;
- TenderNed kan de betreffende storing bevestigen;
- De storing dient nadrukkelijk een storing van TenderNed te zijn en geen storing welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de Aanbieder ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle Aanbieders en inkoopprocedures in TenderNed (mogelijk) raakt.

In het geval de Gemeente de uiterste inschrijvingstermijn verlengt, worden alle Aanbieders hiervan tijdig in kennis gesteld.

2.13. Toelating en bezwaarmogelijkheid

De Gemeente zal de Aanbieders uiterlijk op de in de planning (§ 2.4) benoemde datum informeren over de toelating. Aanbieders die worden afgewezen worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld. In dat geval kan Aanbieder eventueel opnieuw inschrijven bij een volgend toetredingsmoment.

De toelating is pas definitief indien er een definitieve beslissing is verzonden en de Overeenkomst tussen de Gemeente en de Aanbieder is getekend.

De afgewezen Aanbieder kan conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) tot 6 weken na de mededeling van afwijzing bezwaar maken tegen de afwijzing. Indien de afgewezen Aanbieder niet, niet tijdig of niet correct een bezwaar aanhangig maakt, dan wordt hij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van het recht om de afwijzing te laten toetsen en is hij niet ontvankelijk in zijn vorderingen indien hij alsnog een kort geding aanhangig maakt.

Indien een afgewezen Aanbieder voornemens is een bezwaar in te dienen tegen de afwijzing, wordt dringend verzocht om dit bij voorkeur binnen 14 kalenderdagen na dagtekening van de afwijzing alvast kenbaar te maken.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om in geval van (onvoorziene situaties) de gehele inkoopprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. In zo'n geval is de Gemeente niet gebonden tot het aangaan van een Overeenkomst. Ook is er in dit geval geen sprake van enige vergoeding van de zijde van de Gemeente. Bij een laattijdige intrekking van de inkoopprocedure zal beoordeeld worden of een vergoeding van kosten proportioneel is.

3. Beoordeling van de inschrijvingen

Aanbieder verklaart door indienen van zijn inschrijving dat hij in staat is de opdracht vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst uit te voeren volgens de uitgangspunten en alle eisen van de Gemeente zoals beschreven in dit document en al haar bijlagen, en kan dat zichtbaar aantonen.

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens bij aanmelding moeten worden verstrekt en aan welke criteria de Aanbieder, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor toelating. De Gemeente beoordeelt of dat voldoende wordt aangetoond.

Indien een inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de Gemeente besluiten om aanvullend navraag te doen bij de Aanbieder. Daarnaast kan de Gemeente besluiten om verificatievragen te stellen aan Aanbieder.

Inschrijvingen die niet voldoen aan alle gestelde eisen of die worden beoordeeld als onvolledig of onvoldoende worden terzijde gelegd en niet toegelaten. In dat geval kan Aanbieder opnieuw deelnemen bij een volgend toetredingsmoment.

3.1. Uitsluitingsgronden

Aanbieder kan alleen worden toegelaten indien geen van de in het Uniforme Europese Aanbestedingsformulier (UEA) genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is. Aanbieder dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het UEA volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 2). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het UEA of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA kan leiden tot uitsluiting.

Aanbieder verklaart met het indienen van zijn inschrijving dat op het moment van inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang of verbod op uitvoering is opgelegd door bevoegde toezichthouders. Aanbieder informeert Gemeente actief indien dit wel het geval is en ook over eventuele verbetermaatregelen (inclusief eventuele Cliëntenstop) die zijn geëist naar aanleiding van een onderzoek door de Gemeente, GGD of IGJ, zonder dat er sprake is van dwangsom, bestuursdwang of verbod op uitvoering. Aanbieder informeert Gemeente ook over het tijdspad waarbinnen deze verbetermaatregelen moeten zijn gerealiseerd. Het verbetertraject (inclusief eventuele Cliëntenstop) dienen binnen 3 maanden na toelating te zijn afgerond.

Tegelijk met het UEA dienen de volgende bewijsmiddelen te worden ingediend:

- Uittreksel uit het Handelsregister, op het moment van sluiting van de aanmeldingstermijn niet ouder dan 6 maanden;
- Verklaring van de Belastingdienst, niet ouder dan 3 maanden, waaruit blijkt dat Aanbieder voldoet aan zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot belasting en sociale verzekeringspremies.

Zo nodig kan de Gemeente vragen de overlegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Aanbieder dient de gevraagde documenten binnen zeven werkdagen na een verzoek hiertoe bij de Gemeente in te dienen.

Let op dat u de bewijsstukken tijdig aanvraagt. De behandeling van een verzoek om afgifte van deze documenten kan bij de sommige instanties een aantal weken duren.

3.2. Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Aanbieder heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de (raam)overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan Aanbieder zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- Aanbieder heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's en daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid en overlegt daartoe een kopie van de desbetreffende geldige verzekeringspolis.

3.2.2. Kwaliteitsborging

Aanbieder hanteert een actief systeem van kwaliteitsborging met toepassing van audits in de organisatie, zoals omschreven in artikel 4.2.7 van het Programma van Eisen (zie Hoofdstuk 4). Als bewijs hiervan overlegt Aanbieder een kopie van een geldig certificaat van een ISO, HKZ of vergelijkbare kwaliteitsborgingsystemen of (vergelijkbare) bedrijfsdocumenten en procedures waaruit blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is.

3.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

Aanbieder beschikt over aantoonbare ervaring met onafhankelijke Cliëntondersteuning aan de diverse doelgroepen, blijkend uit minimaal 2 eerdere overeenkomsten niet ouder dan 3 jaar met Gemeente(n) en/of zorgkantoren. Daartoe wordt een referentieverklaring overlegd (zie bijgaand format) waaruit dit blijkt en die verifieerbaar is bij de desbetreffende Gemeenten of zorgkantoren.

3.3. In te dienen bewijsdocumenten

De volgende formulieren moeten worden ingediend door uploaden bij de inschrijving:

	Document	Toelichting
1.	Een verklaring van inschrijving in het Handelsregister (KvK-verklaring) niet ouder dan 6 maanden waaruit de rechtsgeldige tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijkt.	Als er sprake is van een holdingstructuur dan dienen zo nodig ook de bovenliggende KvK-verklaringen te worden toegevoegd of een bijlage van machtiging waaruit blijkt dat de ondertekenaar namens de tekenbevoegde functionaris is gemandateerd voor ondertekening;
2.	Ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniforme Europese Aanbestedingsverklaring (UEA);	Digitaal invullen in TenderNed en vervolgens downloaden, ondertekenen en uploaden in TenderNed. In geval van inschrijving in Combinatie of met Onderaanneming zie 7.
3	Kopie van de kwaliteitsborgingscertificaten.	Kopie van een geldig certificaat van een ISO, HKZ of vergelijkbare kwaliteitsborgingsystemen
4	Een verklaring Belastingdienst niet ouder dan 3 maanden	Tijdig opvragen bij belastingdienst. Betreft verklaring dat er geen achterstand bestaat in het voldoen van belastingafdracht en afdracht sociale premies.
5	Een kopie van een geldige verzekeringspolis beroepsaansprakelijkheid	Tegen beroepsrisico's en daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid en overlegt daartoe een kopie van de desbetreffende geldige verzekeringspolis.
6	Referentieverklaringen	Zie bijgevoegd format in bijlage 4
7	Bij inschrijven als combinatie of met deelname van een Onderaannemer dienen in deel II A van het UEA de ondernemingen te worden genoemd die gezamenlijk inschrijven evenals de rollen die zij vervullen binnen de inschrijving. Elke deelnemende onderneming dient dan een eigen UEA en een eigen inschrijving Handelsregister in te dienen zoals omschreven onder 1 en 2	Elke deelnemende onderneming wordt apart getoetst op deze onderdelen

3.4. Verificatiegesprekken

Gemeente voert na beoordeling van de inschrijvingen met elke toe te laten Aanbieder verificatiegesprekken.

Doel van deze gesprekken is naast de schriftelijke indiening, ook een fysieke kennismaking te hebben met de Aanbieder en eventueel nader te toetsen of aan alle garanties en eisen ook daadwerkelijk kan worden voldaan.

4. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (hierna te noemen PvE) behorende tot deze opdracht wordt hieronder beschreven. Aanbieder verklaart met zijn inschrijving volledig aan de gestelde eisen te voldoen vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst en tijdens de gehele looptijd van de opdracht. Het niet voldoen aan een eis is voor de Gemeente aanleiding de inschrijving niet toe te laten tot de opdracht of tijdens de looptijd van de overeenkomst de overeenkomst met de Aanbieder te beëindigen. De Gemeente heeft bij inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht om te onderzoeken of Aanbieder blijvend aan alle eisen voldoet en kan daarvoor bewijsstukken opvragen.

4.1. Algemene eisen aan de inschrijving

1. Uitgangspunten Gemeente: Aanbieder accepteert de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeente zoals beschreven in de Overeenkomst en de daartoe behorende bijlagen en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijzen te zullen handelen.
2. (concept-) Overeenkomst: Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de (concept-) Overeenkomst maatwerkvoorzieningen Onafhankelijke Client Ondersteuning 2024 inclusief alle bijlagen.
3. Algemene Inkoopvoorwaarden: Aanbieder stemt onvoorwaardelijk in met de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de Gemeente zoals deze als bijlage bij de Overeenkomst zijn toegevoegd. Uitsluitend de door Gemeente gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de Inschrijving van Aanbieder wordt niet naar andere juridische voorwaarden verwezen.
4. Formats: Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Gemeente samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Aanbieder moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Aanbieder conformeert zich in zijn Inschrijving aan de systemen, structuren en sjablonen die Gemeente daarvoor ter beschikking stelt.
5. Uniforme Europese Aanbestedingsverklaring (UEA): Aanbieder dient een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA in. Met de indiening en ondertekening van dit document verklaart de Aanbieder dat hij in staat is om vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst de door hem aangeboden dienstverlening daadwerkelijk te leveren zoals omschreven in de inkoopdocumenten en alle daartoe behorende bijlagen.
De rechtsgeldige ondertekening dient toetsbaar te zijn in het bewijs van inschrijving van de KvK of door toevoeging van een ondertekende machtiging van een tekenbevoegde. Zo nodig worden KvK verklaringen van "bovenliggende" bedrijfsonderdelen toegevoegd om de tekenbevoegdheid aan te tonen.
6. KvK verklaring: Aanbieder toont aan dat zijn onderneming is ingeschreven in het Nederlands Handelsregister als verlener van zorg of maatschappelijke dienstverlening. Dit gebeurt door overlegging van een bewijs van inschrijving van de Kamer van Koophandel dat op het moment van inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
7. Samenwerking van Aanbidders: Aanbieder kan zelfstandig inschrijven of als samenwerkingsverband van meerdere zelfstandige organisaties. Deze samenwerking wordt verder beschreven in artikel 4.8.
8. Belangenverstrengeling: Aanbieder garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuursleden en directieleden van Aanbieder hebben geen belang of directe invloed in het voorliggende proces van toeleiding van Deelnemers of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Gemeente.
9. IBAN-nummer: Aanbieder dient te beschikken over een IBAN-nummer welke bij inschrijving wordt overlegd.
10. Overmatige winsten: Gemeente heeft de maatschappelijke en wettelijke verplichting om te zorgen dat de maatschappelijke gelden voor de dienstverlening aan (de kwaliteit van dienstverlening aan) Cliënten wordt besteed. Aanbieder zal daarom geen hoge winsten, dividenduitkeringen en onacceptabele beloningen van bestuurders, eigenaren, vennoten en/of aandeelhouders hanteren, voortvloeiende uit dienstverlening uit hoofde van deze Overeenkomst. In de Overeenkomst is nader beschreven welke beperkingen en consequenties daarop gelden.
11. Maatregelen Toezichthouders: Aanbieder is op het moment van inschrijving geen last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, Cliëntenstop of verbod op uitvoering opgelegd door bevoegde toezichthouders. Deze regel is niet van toepassing wanneer uit een onderzoek door de Gemeente, GGD of IGJ een aantal verbetermaatregelen zijn geëist, zonder dat er sprake is van bestuursdwang, Cliëntenstop of verbod op uitvoering. De verbetermaatregelen moeten uiterlijk een maand voor gunning zijn voldaan.

4.2. Algemene eisen aan de Aanbieder

1. Brancheorganisatie of Beroepsvereniging: Aanbieder is lid van een brancheorganisatie of beroepsvereniging die passend is voor de aard van de opdracht en de gevraagde dienstverlening, zoals de beroepsvereniging BCMB.
2. Aanbieder is in staat om zelfstandig of gezamenlijk met een Onderaannemer (of in combinatie met een andere Aanbieder) permanent minstens 10 Cliënten tegelijk te begeleiden, dit mag ook bij meerdere Gemeenten/zorgkantoren zijn.
3. Aanbieder heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet- en regelgeving. Aanbieder kan aantonen dat voor alle onderdelen van ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om die uit te mogen voeren. Dit geldt zowel voor opgeleide medewerkers, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
4. Communicatie: Aanbieder werkt proactief en outreachend en kan verbindend optreden richting andere organisaties. Tevens dient Aanbieder actief bij te dragen aan het vergroten van de bekendheid van Cliëntondersteuning bij de Inwoners van de Gemeente en de relevante partijen in het veld. (Zowel op eigen als gemeentelijke website en in overleg via andere communicatie uitingen).
5. Voldoende inhoudelijk aanbod en keuze: Aanbieder beschikt over brede deskundigheid op het sociale domein. Dit betreft ondersteuning aan alle Inwoners en hun mantelzorgers met een vraag op het gebied van het Sociaal Domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Wet Inburgering, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Zorgverzekeringswet, arbeidsongeschiktheidsregelingen) en de toeleiding naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Aanbieder biedt voldoende keuze uit verschillende Cliëntondersteuners (verschillende personen) met relevante deskundigheden. Aanbieder dient te beschikken over voldoende formatie van Cliëntondersteuners met diverse deskundigheden.
6. Continuïteit: Aanbieder staat garant voor een permanente continuïteit van de levering van de afgesproken ondersteuning, ook bij ziekte en in vakantieperiodes. Vanuit de OCO-Aanbieder zullen een aantal vaste gezichten/personen de rol van OCO vervullen.
7. Kwaliteitsborging: Aanbieder waarborgt de systematische kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en Cliënten systematisch wordt geborgd. Aanbieder moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. De Aanbieder komt alleen in aanmerking voor toelating aan de Overeenkomst indien hij voortdurend het volgende kan overleggen:
 - a) Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een (door de Raad van Accreditatie) geaccrediteerde auditororganisatie zoals bijvoorbeeld: HKZ, ISO 9001(-2015), KIWA-ZZP'ers in de Zorg,. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd. Of, in geval van een coöperatie, de scope van zowel het certificaat van de coöperatie zelf als de diverse scopes van de leden gezamenlijk overeenkomen met het hulpaanbod waarvoor is gecontracteerd OF
 - b) Een Kwaliteitshandboek of kwaliteitsborging/ kwaliteitsmanagement systeem dat een gelijkwaardig niveau kent als de gestelde eisen bij de onder a) genoemde certificaten en een auditrapport, opgeleverd door een onafhankelijk ter zake deskundige, waarbij de auditor minimaal is opgeleid tot IRCA-auditor en minimaal vijf jaar ervaring heeft in het auditen bij zorgorganisaties. Vereist is een audit die minimaal eenmaal per twee jaar is uitgevoerd op locatie van de zorgaanbieder met een positieve beoordeling van de audit.
8. Bereikbaarheid: Aanbieder is bereikbaar fysiek, per telefoon, per e-mail, of met beeldbellen en chat op reguliere kantoortijden (Maandag t/m vrijdag 9.00-17.00 uur).
9. Privacy: Aanbieder dient te beschikken over een privacyreglement, dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving. Aanbieder houdt zich aan de vereisten van de AVG inzake meldingsplicht bij datalekken en voorkomt zo goed mogelijk dat deze plaatsvinden. Elke werknemer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend. Aanbieder maakt alleen gebruik van veilige communicatiemogelijkheden bij de uitwisseling van gegevens met Gemeente of Cliënten. Het gebruik van gratis mailadressen en openbare mailproviders zoals Hotmail, Gmail, etc. wordt niet beschouwd als veilige communicatie en is niet toegestaan.
10. Legitimatieplicht: Elke medewerker van de Aanbieder, die wordt ingezet, is duidelijk herkenbaar als medewerker van de Aanbieder en kan zich legitimeren.
11. Gedragscode: Aanbieder heeft een gedragscode voor zijn werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met Cliënten ten aanzien van privacy, eigendommen etc. en de consequenties indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.

12. Klachtenregeling: Aanbieder 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 Aanbieder aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage opgeleverd aan de Gemeente waaruit blijkt hoeveel klachten er zijn geweest, de aard van de klachten en hoe de klacht is afgehandeld. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Aanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken;
13. Klanttevredenheid: Aanbieder voorziet minimaal 1 maal per 2 jaar in een rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek van zijn organisatie. Daarin komt tot uitdrukking in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening door Aanbieder.
14. Medezeggenschap medewerkers: Aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.
15. Meldcode Huiselijk geweld: Aanbieder voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet Aanbieder in ieder geval een protocol meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
16. Meldplicht Calamiteiten: Aanbieder is bekend met en handelt conform het protocol "Calamiteiten en Geweldsincidenten Wmo" zoals bekendgemaakt via de gemeentelijke website (<https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/calamiteit-geweldsincident-melden/>). Aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) bij de Toezichthouder van de Gemeente. Aanbieder doet zijn melding telefonisch via telefoonnummer: 14 0515 (tijdens kantooruren), digitaal (24/7) via email: toezichtwmoenjeugd@sudwestfryslan.nl of via de eerder genoemde website.
17. Toezicht: Aanbieder werkt mee aan alle onderzoeken die door de Toezichthouder van de Gemeente worden uitgevoerd. Aanbieder werkt actief mee aan kwaliteits- en rechtmatigheidscontroles en verleent de toezichthouders (en degene die hen vergezelt in opdracht van de toezichthouder) van Gemeente of door Gemeente aangestelde derden, de gevraagde documenten en toegang tot mogelijke locaties. Daarnaast licht Aanbieder de Gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Aanbieder, waaronder o.a. vallen: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Aanbieder werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
18. Overgangsregeling: Ingeval de Overeenkomst in overleg wordt beëindigd krijgt Aanbieder tot de einddatum, maar maximaal tot en met 6 maanden na de datum van beëindiging van de Overeenkomst, de gelegenheid tot overdracht van Cliënten aan een andere gecontracteerde Aanbieder. Dit op basis van alle vereisten en tarieven uit de Overeenkomst, welke onverkort van kracht blijven, inclusief eventueel geïndexeerde tarieven op basis van de OVA-systematiek. Deze overgangsregeling is alleen toepasbaar in het geval van een reguliere beëindiging van de overeenkomst of een beëindiging in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en Gemeente bepaalt in alle gevallen of de Overgangsregeling van toepassing kan worden verklaard. Binnen 1 maand na opzegging van de Overeenkomst dient Aanbieder daarover een gesprek te voeren met Gemeente om vast te stellen of de Overgangsregeling kan worden gehanteerd.
19. Overnameprotocol Cliënten: Bij het (tussentijds) beëindigen van de Overeenkomst met een Aanbieder dient zorgvuldig te worden gehandeld bij de overname van Cliënten die ondersteuning ontvangen. Aanbieder werkt in die gevallen in alle opzichten volledig en actief mee aan de continuïteit van de dienstverlening aan Cliënten door een volledige (inhoudelijke en digitale) zorgvuldige overdracht van Cliënten aan een, door de Cliënt gekozen, andere gecontracteerde Aanbieder. Hierbij gelden minimaal de volgende kaders:
 - a) Aanbieder stelt op verzoek van de Gemeente een lijst beschikbaar met daarop gegevens van de Cliënten die ondersteuning ontvangen;
 - b) Aanbieder overlegt met de Gemeente hoe de Aanbieder de continuïteit van de dienstverlening voor de desbetreffende Cliënten garandeert;
 - c) Aanbieder werkt te allen tijde volledig mee aan een zorgvuldige overdracht van de Cliënten;
 - d) De wijze van overdracht is afgestemd op de behoeften van de betreffende Cliënten en past bij de beoogde resultaten van de dienstverlening;
 - e) Aanbieder draagt er zorg voor dat de nieuwe partij alle benodigde informatie krijgt, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen;
 - f) Aanbieder blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie. Als de overnemende partij de dienstverlening heeft overgenomen en de continuïteit is gewaarborgd vervalt deze bereikbaarheidsverplichting.
20. Medezeggenschap Cliënten: Aanbieder kan aantonen dat Cliënten invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de Cliënten.

4.3. Eisen aan de uitvoering van de opdracht

1. Werkzaamheden: De in te zetten ondersteuning dient te voldoen aan de eisen die de wetgever op grond van de Wmo 2015 hieraan stelt. De Aanbieder verleent verantwoorde ondersteuning. Dat is ondersteuning 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.
2. Samenhang Gebiedsteams: Indien de onafhankelijke Cliëntondersteuning de vraag van de Inwoner eenvoudig kan helpen oplossen dan hoeft niet te worden verwezen naar Gebiedsteams. Afhankelijk van de vraag en zeker bij de complexere vraagstellingen is onze visie dat gebiedsteams de eerste toegang (aanspreekpunt) zijn voor onze Inwoners. OCO brengt de Inwoner op de hoogte van het bestaan van het gebiedsteam en brengt ze met elkaar in contact, indien de vraag van de Inwoner betrekking heeft op het werkkterrein van het gebiedsteam.
3. Verantwoording en doelmatige inzet: Cliëntondersteuning wordt doelmatig geleverd, passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de Inwoner en zijn netwerk. Daarnaast dient de ondersteuning het doel te hebben om het netwerk van de Inwoner te verstevigen waarmee zwaardere en onnodige zorg wordt voorkomen.
4. Sociaal Netwerk: Cliëntondersteuner dient het netwerk van de Inwoner te betrekken bij het ondersteuningstraject en de deskundigheid aan Inwoner over te brengen. Aanbieder neemt deel aan het netwerk rond de Cliënt en stemt de ondersteuning waar nodig en nuttig af met andere professionele dienstverleners en het voorliggend veld die zorg of ondersteuning leveren aan de Cliënt (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Aanbieder binnen dit netwerk mee aan een integraal ondersteuningsplan.
5. Algemene voorzieningen: Aanbieder is bekend met gemeentelijke (en voorliggende) voorzieningen en activiteiten zoals bijvoorbeeld gepubliceerd op de website van de Gemeente (www.sudwestfryslan.nl) en denkt actief mee in het ontwikkelen van een breed netwerk rondom de Cliënt.
6. Samenwerking met andere professionals: Aanbieder werkt samen met andere professionals. Aanbieder kan aantonen dat zijn medewerkers ook andere betrokken hulpverleners faciliteren om hun werk naar behoren uit te voeren. Aanbieder werkt waar nodig mee aan multidisciplinaire overleggen (MDO's) die rondom een Cliënt worden georganiseerd.
7. Leren en verbeteren: De organisatie neemt deel aan een vorm van intervisie. Immers de borging van een leer-en verbeterklimaat is essentieel om de OCO blijvend goed te houden en te verbeteren. Het uitwisselen en leren van de aanpak van (complexe) casuïstiek heeft organisatie overstijgend een plek in leernetwerken. Daarnaast neemt de organisatie deel aan het leren van casuïstiek met de andere (professionele en vrijwillige) Cliëntondersteuners en met medewerkers van het gebiedsteam van de Gemeente Súdwest-Fryslân.
8. Acceptatieplicht: Aanbieder heeft acceptatieplicht inhoudende dat Aanbieder de vraag van de Cliënt moet accepteren en de Cliënt ondersteuning moet bieden. Tenzij de Aanbieder in zijn inschrijving gemotiveerd heeft aangegeven dat bepaalde contra-indicaties bij Cliënt niet door Aanbieder uitgevoerd kunnen worden, welke de Gemeente ten tijde van de Toelatingsprocedure inhoudelijk heeft beoordeeld en geaccepteerd. Indien Aanbieder een Cliënt niet kan accepteren door het ontstaan van een wachtlijst dan dient, in overleg met de Cliënt, deze overgedragen te worden naar een andere gecontracteerde Aanbieder.
9. Indien de veiligheid van Aanbieder, de Cliënt zelf en/of overige Cliënten in het gedrang komt waardoor er voor de Aanbieder zwaarwegende redenen zijn om een Cliënt te weigeren dan dient dit gemotiveerd onderbouwd te worden aan het gebiedsteam of contractmanagers van de Gemeente, waarna Gemeente bepaalt of de acceptatieplicht van toepassing blijft of dat daarvan wordt afgezien.
10. Signalering: Aanbieder meldt zo spoedig mogelijk bij de Gemeente 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 op basis van gezond verstand.
11. Dienstverleningsopdracht: Tijdens een intakegesprek tussen Cliënt en Aanbieder wordt een dienstverleningsopdracht opgesteld en voor akkoord ondertekend door Cliënt of zijn vertegenwoordiger. Het originele exemplaar van deze dienstverleningsopdracht wordt door Aanbieder aan Cliënt verstrekt.
12. Wachtlijsten: Gemeente accepteert geen wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van spoed, zoals gezondheidsrisico's, waardoor verdere complicaties kunnen worden voorkomen.
13. Werkvoorraad – urgentie/spoed: een melder/Inwoner wordt binnen 2 (twee) dagen na melding (telefonisch of via website) teruggebeld. Mocht uit de triage/vraagverheldering blijken dat het inderdaad om spoed gaat, wordt meteen een afspraak met een OCO ingepland.

14. Werkvoorraad – niet urgente zaken: een melder/Inwoner wordt binnen 2 (twee) dagen na melding (telefonisch of via website) teruggebeld. Uit de triage blijkt dat de melding niet urgent is, maar er is wel een afspraak met een OCO nodig. De OCO plant zelf binnen 4 (vier) werkdagen na melding de afspraak met de melder in. Deze afspraak vindt binnen 3 (drie) weken na melding plaats of zo veel later als beide partijen in goed overleg overeenkomen. Mocht er in de tussentijd een collega zijn die deze casus eerder kan oppakken, is dat ook een optie.
15. Start levering: Aanbieder start tijdig en binnen de afgesproken termijnen met de gevraagde uitvoering van opdrachten. Daarnaast wordt over deze maximale wachttijden helder gecommuniceerd naar Inwoners, zowel telefonisch als door vermelding op uw website.
16. Wat wordt onder andere beschouwd als Cliëntondersteuning:
 - a. De Inwoner krijgt informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorg- en leveringsvormen en waar informatie te vinden is. De Inwoner wordt geholpen bij de situatie die van toepassing is en de vragen die hieruit voortkomen. Dit dient helder verwoord te worden.
 - b. De Inwoner krijgt ondersteuning bij het opstellen van zijn/haar eigen persoonlijk plan voorafgaand aan de realisatie van ondersteuning. Het uitgangspunt is hierbij dat de Inwoner regie over zijn eigen leven behoudt. De Inwoner wordt door een OCO ondersteund op basis van het gedachtegoed Positieve Gezondheid. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het (sociaal) gebiedsteam van de Gemeente, met als doel om tot afstemming en positief resultaat te komen.
 - c. De Inwoner krijgt ondersteuning bij de keuze voor de best passende Aanbieder en ondersteuning, zoals bij het doen van een aanvraag Wet langdurige zorg (Wlz). Hierbij ontvangt de Inwoner informatie over de mogelijke leveringsvormen en een advies over welke leveringsvorm het best past bij de situatie van deze Inwoner. Organisaties voor onafhankelijke Cliëntondersteuning moeten zich houden aan het in de Gemeente geldende beleid en de contracten die over de te bieden ondersteuning gemaakt zijn in de Gemeente. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het gebiedsteam van de Gemeente, met als doel om tot afstemming en positief resultaat te komen.
 - d. De Inwoner krijgt ondersteuning bij het bijstellen en evalueren van het ondersteuningsplan en bij de besprekingen (na aanvang van de ondersteuning). Daarnaast kan de Inwoner ondersteuning ontvangen bij het eventueel aanvragen van een herindicatie. De Cliëntondersteuner geeft de Inwoner handvatten en tips om zelfstandig het gesprek aan te gaan met de Gemeente. De Cliëntondersteuner kan, als de Inwoner nadrukkelijk ondersteuning wenst, aanwezig zijn bij de bespreking van het ondersteuningsplan.
 - e. De Inwoner wordt ondersteund bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep. De Inwoner wordt geïnformeerd over de procedure en risico's van klachten, geschillen, bezwaar- en beroepsprocedure. Daarnaast dient de Inwoner geïnformeerd te worden over de positie die deze heeft. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan de Inwoner voorgelegd en afgewogen. Indien nodig dient de Cliëntondersteuner contact te zoeken met desbetreffende medewerker van het gebiedsteam van de Gemeente, met als doel om tot afstemming en positief resultaat te komen. De onafhankelijke Cliëntondersteuner voert géén procedures voor de Inwoner.
 - f. Indien de zorgtaken tot problemen op het werk leiden, is het toegestaan dat de Cliëntondersteuner bemiddelt tussen mantelzorger en werkgever/instanties.

4.4. Eisen aan het in te zetten personeel (de Cliëntondersteuner)

1. Kennisniveau: De kennis, competenties en vaardigheden van de Cliëntondersteuner moeten in overeenstemming zijn met de in de branche gebruikelijke en vastgestelde Basiscompetentieprofielen (BCP's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's).
2. Registratie: registratie in het registerplein OCO is een vereiste voor elke Cliëntondersteuner die wordt ingezet. Registratie is persoonsgebonden en een bewezen hulpmiddel om aantoonbaar te maken dat de OCO over actuele deskundigheid beschikt (<https://www.registerplein.nl/registers/clientondersteuners>).
3. VOG: Aanbieder beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig in contact kunnen komen met Cliënten. De VOG is bij aanvang van de indiensttreding van de ingezette medewerker niet ouder dan 6 maanden. Aanbieder verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. Dit kan in individuele gevallen en op aannemelijke gronden op aanwijzing van Gemeente verplicht gesteld worden.
4. Vakbekwaamheid en competenties: Aanbieder zet medewerkers in die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren conform de eisen in de Overeenkomst. De medewerker kan resultaat-gestuurd en vanuit de vraag en beleavingswereld van de Cliënt werken.
5. Cliëntondersteuner accepteert en stemt in met de voorwaarden van de beroepscode voor de Cliëntondersteuner, en handelt conform de normen van de BCMB.
6. Kennis- en ervaringsvereisten: Cliëntondersteuner dient te beschikken over kennis van het vak en de doelgroepen die ondersteuning kunnen vragen:
 - a. De ondersteuner dient over kennis te beschikken van alle domeinen en fasen van het leven van deze specifieke Cliëntgroep of gezinssysteem. Kennis van de behoefte en wensen van de diverse doelgroepen is essentieel om de Inwoner te kunnen ondersteunen.
 - b. De Cliëntondersteuner moet in staat zijn om de achterliggende factoren van kwetsbaarheid te herkennen.
 - c. De Cliëntondersteuner moet op professionele wijze met de Cliëntgroep kunnen communiceren en een vertrouwensband kunnen opbouwen.
 - d. De Cliëntondersteuner dient mee te werken aan het versterken van eigen regie van de Inwoner en zijn ondersteunings-systeem.
 - e. Cliëntondersteuner beschikt over aantoonbare kennis van de regelgeving binnen het brede Sociaal Domein, de procedures en de lokale sociale kaart. Dit is nodig om de Inwoner te ondersteunen bij het kiezen van het meest passende (zorg)aanbod.
7. Opleidingseisen: Waar voor de uitvoering van de ondersteuning opleidingsvereisten van toepassing zijn, voldoen de ingezette medewerkers ook aantoonbaar aan de gestelde opleidingseisen en bijscholingsverplichtingen passend bij de vereiste functie. Zij hebben minimaal een passende HBO opleiding en zijn aanvullend geschoold in onder andere kennis van beperkingen en chronische ziekten, relevante wetgeving op de verschillende levensgebieden en levens brede vraagverduidelijking.
8. Cliëntondersteuner houdt de benodigde kennis up-to-date door middel van scholing, aangeboden door de Aanbieder zelf en voldoet blijvend aan de gestelde voorwaarden voor de inschrijving van het Registerplein.
9. Voorliggend veld en samenwerking: De medewerkers beschikken over voldoende kennis van de lokale (voorliggende) voorzieningen en activiteiten van de Gemeente en gebruiken deze kennis actief ten behoeve van ondersteuning van de Cliënt.
10. Houdingsaspecten: Medewerkers van de Aanbieder die de directe contacten hebben met de Cliënten of de ondersteuning van de Cliënt uitvoeren voldoen aan de volgende competentie-eisen:
 - a. Heeft actieve beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
 - b. Heeft minimaal passieve beheersing (begrijpen van) de Friese taal.
 - c. Heeft een correcte houding en bejegening van Cliënten;
 - d. Handelt in alle gevallen professioneel en integer;
 - e. Handelt vanuit onafhankelijk professioneel perspectief dat het belang van de Inwoner dient;
 - f. Respecteert de culturele achtergrond, de seksuele geaardheid, de geloofsovertuiging, de leefwijze dan wel andere persoonlijke voorkeuren en opvattingen van de Cliënten.
11. De Cliëntondersteuner mag géén belangen hebben bij, of een relatie hebben met een zorgaanbieder.
12. De Cliëntondersteuner is onafhankelijk van financiers, anders dan de Gemeente en/of zorgkantoor.
13. De Cliëntondersteuner dient het objectieve karakter uit te dragen. Wanneer de Inwoner twijfelt over de objectiviteit van de ondersteuning kan Inwoner een andere ondersteuner kiezen, dan wel voor een andere organisatie voor onafhankelijke Cliëntondersteuning kiezen.
14. De Cliëntondersteuner heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de Cliëntgebonden informatie die hij heeft ontvangen ten behoeve van het bieden van ondersteuning.

4.5. Administratieve Eisen en Werkafspraken

1. Gegevensuitwisseling: Gemeente en Aanbieder verplichten zich al die gegevens tijdig te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de dienstverlening nodig zijn. Daarvoor worden in overleg tussen Gemeente en Aanbieder aanvullende werkafspraken gemaakt en toegepast. Uitwisseling van gegevens zal slechts plaatsvinden na instemming van de Cliënt en voldoet in alle gevallen aan de richtlijnen van de AVG.
2. Monitoring en informatieverstrekking: Aanbieder werkt mee aan het aanleveren van informatie ten behoeve van wettelijke verplichtingen, vaststellen van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en beleidsinformatie. Gemeente zal op gepaste wijze en intensiteit omgaan met het stellen van informatieverzoeken.
3. Facturatie: Facturen worden bij voorkeur als e-factuur gestuurd via het netwerk van Peppol. Het OIN nummer van de Gemeente Súdwest-Fryslân is 00000001823288444000. Heeft u geen e-facturering dan is het mogelijk een factuur in PDF te mailen naar facturen@sudwestfryslan.nl. Op de factuur moet vermeld staan het routenummer en naam van uw contactpersoon bij onze Gemeente en een duidelijke BTW specificatie.
4. Productieverantwoording en Controleverklaring: Alleen de feitelijk geleverde dienstverlening kan in rekening worden gebracht. Dit dient jaarlijks aantoonbaar te worden gemaakt door de productieverantwoording uit de eigen administratie van de Aanbieder aan te bieden aan de Gemeente, uiterlijk voor 1 maart van het jaar volgend op het jaar waarin de Ondersteuning gefactureerd is. Facturen die gaan over ondersteuning van meer dan 1 (één) jaar oud, worden door de gemeente niet meer in behandeling genomen
5. Cliënttevredenheid: De organisatie is in staat om ten minste tweejaarlijks een analyse van de ervaringen vanuit het Cliënt-ervaringsonderzoek op te leveren en in te dienen bij de Gemeente.
6. Accountantsverklaring: Wij sluiten aan bij het landelijk accountantsprotocol 2021 financiële verantwoording Wmo voor de productieverantwoording en accountantsverklaring. Dit betreft alle geleverde ondersteuning in het betreffende jaar, die is of nog wordt gedeclareerd. U dient vóór 1 maart van het jaar T+1 een productieverantwoording op Gemeenteniveau in te leveren conform het landelijk protocol. U hanteert daarvoor het vaste format 'productieverantwoording Wmo', dit format is te downloaden van de website van het i-Sociaal Domein. Wanneer uw totale omzet Wmo voor de Gemeente gelijk of hoger is dan 125.000,- Euro, dient u vóór 1 april van het jaar T+1 een accountantsverklaring op totaalniveau in te leveren inclusief een gecertificeerde productieverantwoording per Gemeente. Uw accountant geeft daarbij aan dat het landelijk protocol is gevolgd. Indien uw totale omzet Wmo voor de Gemeente lager is dan € 125.000, maar u bent wel in het bezit van een accountantsverklaring, dan verzoeken wij u om óók uw accountantsverklaring met gecertificeerde productieverantwoording in PDF naar de Gemeente te sturen. Het meest recente landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet is van toepassing. Gemeente is bevoegd een review te laten uitvoeren op de werkzaamheden van de accountant of het administratiekantoor van Aanbieder.
7. Werkafspraken: Gemeente en Aanbieder maken in onderling overleg nadere werkafspraken over de uitvoering van de Opdracht. Deze nadere afspraken worden vastgelegd in een document werkafspraken. Dit is een dynamisch document dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst alleen in onderling overleg tussen partijen kan worden aangepast.

4.6. Social Return

1. Aanbieder respecteert de regionale aanpak inzake Social Return van de Friese Gemeenten waaraan de Gemeente ook actief deelneemt waar dat mogelijk is en zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijvend inspannen te voldoen aan de Social Return verplichtingen die de Gemeente stelt bij deze Overeenkomst.
2. De Gemeente agendeert jaarlijks gesprekken over het onderwerp Social Return om de ontwikkelingen en kansen in de regio te monitoren.
3. Aanbieder is verplicht jaarlijks een inventariserend gesprek te houden met de Gemeente over de kansen en mogelijkheden van Social Return in zijn onderneming.

4.7. Evaluaties en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

1. Contractmanagementgesprekken: Aanbieder is verplicht deel te nemen aan jaarlijks te houden voortgangsoverleg over het contract. Gemeente hanteert als uitgangspunt: minimaal 1 gesprek per jaar. Gemeente kan de frequentie bijstellen wanneer Gemeente dit wenselijk vindt. Voorafgaand aan de gesprekken vindt afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling. In ieder geval wordt jaarlijks de klachtenrapportage, de voortgang in het resultaatgericht werken en de KPI-score besproken.
2. Periodiek overleg: Periodiek worden door Gemeente overleggen georganiseerd met gecontracteerde Aanbieders, Adviesraad Sociaal Domein, Cliëntenraad werk en inkomen en eventuele andere stakeholders. De agenda wordt in samenspraak met de deelnemers vastgesteld en betreft onderwerpen die samenhangen met actualiteiten, ontwikkeldoelstellingen in de overeenkomst en afstemmingsvraagstukken die op alle Aanbieders betrekking hebben.
3. Gemeente monitort de resultaten op de KPI's en bespreekt deze met de Aanbieder in de periodieke accountgesprekken met de Contractmanager. Indien Aanbieder niet voldoet aan de gestelde KPI's, wordt door Aanbieder een verbeterplan opgesteld in overleg met de Contractmanager. Indien Aanbieder blijvend niet voldoet aan de gestelde KPI's of het leveren van vereiste informatie of opgestelde verbeterplannen wordt conform het gestelde in de Overeenkomst artikel 9 daarop gehandhaafd.
4. Benchmarking: Gemeente heeft het recht de scores op de KPI's in benchmarkvergelijkingen op te nemen en te delen met de Cliënten van de Aanbieder.
5. Aanbieder dient elk half jaar informatie aan de Gemeente aan in een uniform vastgesteld format, voorzien van een signaalrapportage. De Gemeente dient geïnformeerd te worden over de wijze van afhandeling van klachten. De halfjaarrapportage wordt besproken met vertegenwoordigers van de adviesraad Sociaal domein en de Cliëntenraad werk en inkomen, en medewerkers van de Gemeente Súdwest-Fryslân.

4.8. Hoofd en onderaanneming en combinaties

1. Indien Aanbieder een (nieuwe) Onderaannemer in wenst te zetten is voorafgaande toestemming van Gemeente vereist.
2. Een Onderaannemer heeft geen mogelijkheden om eventuele overige Onderaannemers aan zich te binden.
3. Aanbieder is volledig verantwoordelijk voor de ingeschakelde Onderaannemer(s) en overige ingeschakelde derde(n) en zal deze dezelfde verplichtingen ten opzichte van Gemeente opleggen welke betrekking hebben op de door de Onderaannemer te leveren Opdracht als voor haarzelf van kracht zijn.
4. Aanbieder bewerkstelligt op een actieve wijze dat de eisen zoals die gelden op basis van deze Overeenkomst, steeds bekend zijn bij diens personeel en door haar in te zetten Onderaannemer(s) en dat aan de verplichtingen in verband daarmee met en op basis van deze Overeenkomst uitvoering wordt gegeven.
5. Aanbieder voert, bij de inzet van een of meerdere Onderaannemers, de volgende kritieke taken uit en draagt de verantwoordelijkheid voor:
 6. optreden als het centrale aanspreekpunt voor de Cliënt en Gemeente gedurende het ondersteuningstraject;
 7. bepalen van de wijze/mate van inzet van de juiste professionals met het juiste opleidingsniveau en specialisme, een passende methodiek en een zorgvuldige afronding.
8. Indien er sprake is van een samenwerkingsverband van Aanbieders, dan wordt de Aanbieder die optreedt als Penvoerder beschouwd als aanspreekpunt en verantwoordelijk gehouden voor alle bovengenoemde artikelen, als ware hij de Hoofdaannemer. Daarbij blijven alle leden van een combinatie wel hoofdelijk aansprakelijk.

Bijlagen

Bijlage 1 (concept-) Raamovereenkomst OCO

Separaat bijgevoegd

Bijlage 2 Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA)

Separaat bijgevoegd

Bijlage 3 Algemene voorwaarden Leveringen en Diensten van SWF

Separaat bijgevoegd

Bijlage 4 Referentieverklaring

Separaat bijgevoegd

Bijlage 5 Begripsomschrijvingen

Separaat bijgevoegd

Bijlage 6 Samenvattend verslag Marktconsultatie OCO 2023-2024

Separaat bijgevoegd

Bijlage 7 Vragenformulier Nota van Inlichtingen

Separaat bijgevoegd