

Nota van Inlichtingen

Open House Toelatingsprocedure Onafhankelijke Clientondersteuning SWF 23221 Gemeente Súdwest-Fryslân



Nr.	Onderwerp	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	Urenmaximum per traject	Concept overeenkomst 8.4	In de praktijk is gebleken dat een urenmaximum per traject van 10 uren voor zowel de aanbieder als opdrachtgever extra administratieve werkzaamheden vergt en de voortgang van het traject kan vertragen. Om ervoor te zorgen dat de beschikbare tijd daadwerkelijk wordt gebruikt om OCO werkzaamheden zo doelmatig mogelijk in te zetten voor de cliënt, is het verzoek om het maximum per traject van 10 uren om te zetten naar een gemiddeld maximum van 10 uren over alle trajecten. Staat u daarvoor open?	Indien de aanbieders de administratie hiervan bijhouden en zes maandelijks overleggen, zijn wij bereid om dit gedurende een jaar te proberen om daarna een definitief besluit over de werking hiervan te nemen.
2	Extra uren	Beschrijvend document 8.4	In overleg met de gemeente is overschrijding van de gestelde 10 uur mogelijk. Wat is daarvoor de procedure?	Indien de inwoner bekend is bij het gebiedsteam, is er afstemming met de medewerker van gebiedsteam. Indien dit niet van toepassing is, is een melding in de halfjaarlijkse rapportage met een korte situatie beschrijving voldoende. Zie ook de beantwoording bij vraag 1.
3	Accountantsverklaring	Beschrijvend document 4.5.6	Naar ons idee is de accountantsverklaring m.b.t. het accountantsprotocol 2021 gerelateerd aan omzet WMO Maatwerk en omzet Jeugd o.b.v. zorgverlening. Naar ons idee valt OCO WMO daarbuiten aangezien dat gaat over ondersteuning van toeleiding naar juiste zorg. Vraag: ziet u dit ook zo?	Wij zijn van mening dat het accountantsprotocol in alle gevallen kan voorzien in betrouwbaarheid van de relatie tussen geleverde diensten en betaling. Temeer daar zonder beschikking van de gemeente vrije toegang tot OCO mogelijk moet zijn, lijkt het ons redelijk om met een accountantsverklaring een toetsing en borging van betrouwbaar declaratiegedrag te kunnen vaststellen.
4	Geheimhouding	Beschrijvend document 4.2.9	Medewerkers tekenen hun arbeidsovereenkomst waarin staat dat de CAO gehandicaptenzorg van toepassing is. Artikel 3:11 van de CAO gehandicaptenzorg zegt over geheimhouding: <i>De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt of hem uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.</i> ¹⁾ Volstaat dit i.p.v. een getekende geheimhoudingsverklaring?	Wij zijn van mening dat een getekende geheimhoudingsverklaring passend is bij de verplichtingen die de organisatie van de aanbieder heeft inzake privacy en veiligheid van gegevens. Het betreft niet slechts de inhoudelijke geheimhoudingsverplichting waar de CAO betrekking op heeft, maar ook de persoonsgegevens die in de AVG worden benoemd.
5	Dienstverleningsopdracht	Beschrijvend document	U spreekt over een dienstverleningsopdracht - waar moet dat inhoudelijk en procesmatig aan voldoen?	Zie het antwoord op vraag 25.
6	Dienstverleningsopdracht	Beschrijvend document 4.3.11	Veel vragen van cliënten voor OCO kunnen d.m.v. kortdurend informatie & advies worden afgehandeld via bijvoorbeeld telefoon of per mail, waarmee de cliënt geholpen is. Hier is de aanbieder bijvoorbeeld in totaal een kwartier mee bezig. Deze kortdurende contacten vallen onder OCO en kunnen gedeclareerd worden. In hoeverre is in dit soort gevallen een dienstverleningsopdracht zoals beschreven nodig, aangezien dit voor extra administratieve werkzaamheden leidt voor zowel cliënt als aanbieder wat niet in verhouding staat tot de totale tijd die is ingezet. Daarnaast wijst de praktijk ook uit dat het lastig is deze getekende documenten van cliënten terug te krijgen met het risico dat de tijd die aanbieder erin heeft gestoken voor eigen rekening is.	Zie het antwoord op vraag 25.
7	Aan te leveren documenten?	2.1 beschrijvend document	Op pagina 8 van het beschrijven document wordt verwezen naar paragraaf 2.11 waarin een tabel zou zijn opgenomen welke documenten moeten worden aangeleverd. In het beschrijven document is geen tabel opgenomen in paragraaf 2.11. Waar kunnen wij het overzicht vinden van alle aan te leveren documenten?	De verwijzing klopt inderdaad niet. Bedoeld wordt paragraaf 3.3.
8	Aan te leveren documenten?	Vraag 2 - 3.3 beschrijven document	In paragraaf 3.3 staat een overzicht van de in te dienen bewijsstukken. Daarnaast wordt gesproken op pagina 10 (2.11) over vragenlijsten in TenderNed. Klopt het dat wij als aanbieder geen beschrijving hoeven aan te leveren op welke wijze wij voldoen aan de geschiktheidseisen en dat de UEA daarin voorziet als verklaring?	De door u aangehaalde zinsnede op pagina 10 kunt u buiten beschouwing laten. Tabel 3.3. geeft weer welke documenten u dient in te dienen. Daaronder valt ook punt 6 referentieverklaringen. Door indienen van uw inschrijving en het UEA formulier verklaart u ook te kunnen voldoen aan alle gestelde eisen.
9	Planning in relatie tot aan te leveren	2.1 beschrijvend document	Mocht het zo zijn dat u van mening bent dat wij als aanbieder wél een beschrijving moeten aanleveren op welke manier wij voldoen aan de geschiktheidseisen dan willen wij u verzoeken om de planning een week op te schoven. Dit in verband met de vele feestdagen en vrije dagen in de eerste helft van mei 2024.	Zie het antwoord op vraag 8.
10	GVA - TenderNed	Eisen - 3. crimineel verleden	De doorlooptijd voor het aanvragen van een GVA voor een rechtspersoon is 8 weken volgens de website van Justis.nl. Wij hebben de GVA op vrijdag 12 april aangevraagd. Kan de afgegeven GVA eventueel na de sluitingsdatum worden ingeleverd? Een bewijsstuk van aanvraag kan overlegd worden.	Dit is een vast onderdeel in TenderNed. In onze inkoopdocumenten wordt nergens gesproken over een af te geven Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA). U hoeft deze dan ook niet aan te leveren.
11	Documenten behorende bij gunningscriterium 1	TenderNed "gunningscriterium 1"	Welke stukken wilt u zien bij het beantwoorden van de vraag onder Gunningscriterium 1 "Voldoen aan de kwaliteitseisen"?	Dit is een vast onderdeel in TenderNed. In onze inkoopdocumenten wordt nergens gesproken over Gunningscriteria. Het betreft een Open House Toelatingsprocedure. In Hoofdstuk 3 wordt uitgelegd aan welke toelatingscriteria moet worden voldaan en in de tabel in paragraaf 3.3. welke documenten daarvoor worden gevraagd.
12	Beantwoording Gunningscriterium 2	Voldoen aan de kwaliteitseisen	U vraagt om een "bedrag" bij het beantwoorden van deze vraag. Waar doelt u op bij deze vragen? Een uurtarief? Een inschatting van het aantal uren * het uurtarief? En welke bewijsstukken wilt u zien?	Zie ook het antwoord op vraag 11. Dit betreft een vast onderdeel in TenderNed. Er is sprake van een vastgesteld tarief en er hoeft daarom geen prijs te worden ingediend.

13	Kwaliteits-managementsysteem	3.2 en 3.3 en 4.2	Tijdens de marktverkenning is gesproken over kwaliteit, registratie, scholing ,interview etc. Daarbij heeft u een concept PVA toegestuurd waar de ISO niet in voor kwam. Ook de beantwoording van de marktverkenning gaf geen reden tot denken dat ISO of iets soortgelijks van toepassing zou moeten zijn. Sterker nog: u refereert aan oa HKZ of KIWA, die voor onze branche helemaal niet van toepassing zijn. Een kwaliteitsborging zoals de kwaliteit van onze medewerkers (registerplein, scholing, etc), Arbo en RI&E, de kwaliteit van ons clientvolgsysteem (die volgens de SOAP methode werkt), beschreven procedure, opleidingsplan, etc is allemaal ingeregeld in onze organisatie. Daarnaast zijn wij op dit moment gestart met een ISO traject waarbij de planning is om in november 2024 een externe audit te houden om gecertificeerd te kunnen worden. Wij kunnen (als dat gewenst is) een bewijs overhandigen dat wij met dit traject bezig zijn onder leiding van een extern bureau. Maar eigenlijk is ons verzoek om deze eis uit de inkoopvoorwaarden te halen of in ieder geval een overgangstermijn toe te staan. Wij hebben hier niet op kunnen anticiperen en wij vragen ons ook af of het van toegevoegde waarde is in deze inschrijving, aangezien de andere geschiktheidseisen wat ons betreft de basis zijn van kwaliteit en daarmee voorliggend aan een kwaliteitsmanagementsysteem.	We willen graag dat de organisatie die een overeenkomst met ons sluit een systeem voor kwaliteitsborging hanteert. Gezien het feit dat dit nog niet zo gebruikelijk is bij de meeste aanbidders van OCO, zien wij af van de verplichting bij inschrijving. Het blijft wel onze wens dit op termijn te gaan invoeren, maar het toepassen van een overgangstermijn lijkt ons redelijk. Wij verwachten van inschrijvers dat zij uiterlijk 1 juli 2025 aan deze eis kunnen voldoen.
14	Medezeggenschap Cliënten	4.2 artikel 20 - beschrijven document	Kunt u verduidelijk hoe u de Medezeggenschap Cliënten ziet ten opzichte van ons beroep, waarbij wij gemiddeld slechts 10 uur per client betrokken zijn. We hebben geen dagbesteding, begeleiding of woonsetting. Wij verlenen geen zorg en vallen niet onder de Wkkgz.	Wij gaan ervan uit dat u landelijk en vanuit uw klantenbestand bij Súdwest-Fryslân feedback ophaalt de burgers die van u ondersteuning hebben gehad om op basis daarvan te bepalen of de aard en wijze van ondersteuning voldoet. Daarnaast monitort u op klachten en signalen. U hoeft geen cliënten inspraakraad te hanteren. Zie ook interview, 4.3.7
15	Maximaal aantal uren per client	Overeenkomst Artikel 8	In de overeenkomst artikel 8.4 beschrijft u een maximaal van 10 uur per client. "Alleen in overleg met de gemeente is overschrijding mogelijk". Ten eerste is tijdens de marktverkenning uitgesproken (en door u in de samenvatting beschreven) dat het gaat om een gemiddelde van 8 tot 10 uur. Een gemiddelde is in onze branche heel gangbaar omdat wij ondersteuningstrajecten hebben van een half uur tot soms wel 40 uur of meer. Daarnaast staat het woord "maximum" haaks op de onafhankelijke positie van de clientondersteuning zoals ook de Wet bedoelt. Indien wij pas na toestemming verder mogen met ondersteuning is de schijn van belangenverstremeling gewekt. Immers, welke reden heeft u als gemeente om toe te kennen of af te wijzen? Wij verzoeken u om het woord "maximaal" te vervangen voor "gemiddeld". Als voorstel kunnen we bijvoorbeeld wel bij de KPI's aangeven hoeveel ondersteuningsperiodes langer hebben geduurd dan 10 uur.	Zie antwoord op vraag 1 en vraag 2.
16	Intellectueel eigendom en auteursrecht	Algemene voorwaarden, artikel 12	Hoe verhoudt zich artikel 12 lid 1 t/m 4 zich tot de inhoudelijke clientgegevens en geschreven stukken voor de client? Kunt u een verduidelijking geven op wat er nu precies met dit artikel wordt bedoeld?	Dit artikel wordt bij deze overeenkomst als niet van toepassing zijnde verklaard. U kunt de inhoud van het artikel negeren.
17	Hoe beantwoorden wij deze vraag UEA	UEA Deel III A	Bij de vraag voor "Deelname aan criminele organisatie" wordt bij "juridische beschrijving" een vraag gesteld. De vraag wordt zo gesteld: " is de ondernemer veroordeeld die nog steeds van toepassing is?". Ons antwoord daarop in NEE, wij zijn niet of nooit veroordeeld. Maar als we de daaropvolgende vraag moeten beantwoorden lijkt het alsof we juist "JA", moeten invullen. De beantwoording lijkt tegengesteld te zijn van de vraag en wekt verwarring. Onze vraag: Klopt het dat wij bij vraag "voldoet u aan deze eis", "JA", moeten aankruisen als wij als organisatie NIET of NOOIT veroordeeld zijn?	Dat is correct. Door "Ja" in te vullen verklaart u te voldoen aan de eis, d.w.z. dat de uitsluitingsgrond op u niet van toepassing is.
18	Hoe beantwoorden wij deze vraag UEA	UEA Deel III A	Bij de vraag voor "Fraude" wordt bij "juridische beschrijving" een vraag gesteld. De vraag wordt zo gesteld: " is de ondernemer veroordeeld die nog steeds van toepassing is?". Ons antwoord daarop in NEE. Maar als we de daaropvolgende vraag moeten beantwoorden lijkt het alsof we juist "JA", moeten invullen. De beantwoording lijkt tegengesteld te zijn van de vraag. Onze vraag: Klopt het dat wij bij vraag "voldoet u aan deze eis", "JA", moeten aankruisen als zij als organisatie NIET of NOOIT veroordeeld zijn?	Dat is correct. Door "Ja" in te vullen verklaart u te voldoen aan de eis, d.w.z. dat de uitsluitingsgrond op u niet van toepassing is.
19	Hoe beantwoorden wij deze vraag UEA	UEA Deel III A	Bij de vraag voor "Witwassen van geld of financiering van terrorisme" wordt bij "juridische beschrijving" een vraag gesteld. De vraag wordt zo gesteld: " is de ondernemer veroordeeld die nog steeds van toepassing is?". Ons antwoord daarop in NEE. Maar als we de daaropvolgende vraag moeten beantwoorden lijkt het als we juist "JA", moeten invullen. De beantwoording lijkt tegengesteld te zijn van de vraag. Onze vraag: Klopt het dat wij bij vraag "voldoet u aan deze eis", "JA", moeten aankruisen als zij als organisatie NIET of NOOIT veroordeeld zijn?	Dat is correct. Door "Ja" in te vullen verklaart u te voldoen aan de eis, d.w.z. dat de uitsluitingsgrond op u niet van toepassing is.
20	Hoe beantwoorden wij deze vraag UEA	UEA Deel III A	Bij de vraag voor "Terroristische misdrijven" wordt bij "juridische beschrijving" een vraag gesteld. De vraag wordt zo gesteld: " is de ondernemer veroordeeld die nog steeds van toepassing is?". Ons antwoord daarop in NEE. Maar als we de daaropvolgende vraag moeten beantwoorden lijkt het als we juist "JA", moeten invullen. De beantwoording lijkt tegengesteld te zijn van de vraag. Onze vraag: Klopt het dat wij bij vraag "voldoet u aan deze eis", "JA", moeten aankruisen als zij als organisatie NIET of NOOIT veroordeeld zijn?	Dat is correct. Door "Ja" in te vullen verklaart u te voldoen aan de eis, d.w.z. dat de uitsluitingsgrond op u niet van toepassing is.

21	Hoe beantwoorden wij deze vraag UEA	UEA Deel III A	Bij de vraag voor "Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel" wordt bij "juridische beschrijving" een vraag gesteld. De vraag wordt zo gesteld: " is de ondernemer veroordeeld die nog steeds van toepassing is?". Ons antwoord daarop in NEE. Maar als we de daaropvolgende vraag moeten beantwoorden lijkt het als we juist "JA", moeten invullen. De beantwoording lijkt tegengesteld te zijn van de vraag. Onze vraag: Klopt het dat wij bij vraag "voldoet u aan deze eis", "JA", moeten aankruisen als zij als organisatie NIET of NOOIT veroordeeld zijn?	Dat is correct. Door "Ja" in te vullen verklaart u te voldoen aan de eis, d.w.z. dat de uitsluitingsgrond op u niet van toepassing is.
22	Verklaring belastingdienst	3.3 beschrijvend document	Wij hebben op 12 april de verklaring betalingsverplichting nakoming fiscale verplichtingen aangevraagd bij de belastingdienst. Dit kan echter alleen via de post. Tot op heden heeft belastingdienst deze brief nog niet ontvangen geven ze aan (telefonisch navraag gedaan op 25 april). We hebben opnieuw de verklaring aangevraagd. Wij doen onze uiterste best om de verklaring op tijd binnen te hebben, maar hebben geen grip op de verwerking binnen de belastingdienst. Is het eventueel mogelijk om de verklaring op een later moment in te leveren? Wel kunnen wij het ingestuurde formulier als bewijs bijleveren.	Dat is akkoord. U kunt de aanvraag voor de verklaring inzenden met uw inschrijving. Wel blijft het voorbehoud bestaan dat u niet kunt worden toegelaten als er geen verklaring volgt. U dient de definitieve verklaring direct na ontvangst toe te sturen. Na ontvangst daarvan kan het voorbehoud tot toelating worden opgeheven.
23	Onderaannemers	1.11	"voor inzet van onderaannemers is altijd een schriftelijke onderaannemings-overeenkomst vereist, waarvoor de gemeente vooraf toestemming moet geven." Onze onderaannemers zijn professionele cliëntondersteuners met een Registerplein beroepsregistratie. Zij voldoen daarmee aan alle voorwaarden en kwaliteitseisen. Zij hebben zich aan ons verbonden dmv een Overeenkomst van Opdracht, waarin die kwaliteitseisen vastgelegd zijn. Waarom wilt u de inzet van zelfstandige professionals vooraf goedkeuren en en die van professionals in loondienst niet?	Een overeenkomst van opdracht wordt door ons gelijkgesteld aan een onderaannemings-overeenkomst. Deze voorwaarde wordt toegepast om te voorkomen dat er onderaanneming zonder juridische afspraken en zonder vastgelegde verantwoordelijkheden worden toegepast.
24	Eisen uitvoering opdracht	4.3 p8	Wat verstaat u onder 'een wachtlijst'? Zou u dit kunnen verduidelijken met betrekking tot niet-spoedeisende situaties?	De wachtlijst is van toepassing op 'urgente gevallen.' Dit houdt in dat personen bij wie onmiddellijk duidelijk (in de opvatting van de OCO of de gemeente) is dat de situatie urgent is, of van wie aannemelijk is dat de situatie zeer snel zal verslechteren. Een korte wachtlijst van niet urgente gevallen is voorstelbaar. Mensen mogen niet langer dan drie (3) weken op deze wachtlijst staan. Het monitoren van termijnen is aan de OCO en de inwoner.
25	Dienstverleningsopdracht	4.3 p11	Een dienstverleningsopdracht is een overeenkomst tot bemiddeling of het leveren van een dienst, tegen betaling. Dit is ons inziens niet aan de orde bij onafhankelijke cliëntondersteuning. Hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner is een gratis algemene voorziening en is in de wet vastgelegd als recht van iedere inwoner en behoeft geen bekrachtiging dmv het opstellen van een wederzijdse overeenkomst. Machtigingen of toestemmingsformulieren zijn wel gebruikelijk. Waarom stelt u dit als voorwaarde?	eis 4.3.11. wordt als volgt gewijzigd: Toestemmingsformulier of machtiging: Tijdens een intakegesprek tussen Cliënt en Aanbieder wordt, in die situaties waar langer dan een uur ondersteuning noodzakelijk lijkt, schriftelijke afspraak ondertekend waaruit blijkt dat Cliënt uitgebreidere ondersteuning nodig heeft en de Aanbieder daartoe ondersteuning heeft verzocht. Indien gegevensuitwisseling of medische informatie benodigd is wordt daartoe meteen instemming geregeld door een schriftelijke machtiging van de Cliënt. Dit kan door middel van een Toestemmingsformulier of een dienstverleningsafspraken, of een daaraan gelijkgestelde verklaring.
26	Algemene Eisen aan de Aanbieder	4.2	Een aanbieder van cliëntondersteuning kan geen lid zijn van de BCMB. Alleen degene die het beroep uitoefent kan lid zijn. Een brancheorganisatie voor onze beroepsgroep is in ontwikkeling.	Eis 4.2.1 wordt als volgt gewijzigd: Brancheorganisatie of Beroepsvereniging: Aanbieder is lid van een brancheorganisatie of beroepsvereniging die passend is voor de aard van de opdracht en de gevraagde dienstverlening. Eis 4.4.5 wordt als volgt gewijzigd: Clientondersteuner is lid van de BCMB en handelt naar de normen, voorwaarden en beroepscodes van deze vereniging.
27	Verklaring Belastingdienst	3.3 p4	Onze Stichting is niet BTW- of vennootschapsbelastingplichtig, werkt alleen met onderaannemers en heeft daardoor ook niet te maken met loonbelasting of andere arbeidsgerelateerde belastingen. Is in ons geval een dergelijke verklaring nodig?	Die verklaring die gevraagd wordt heeft betrekking op het afdragen van loonbelasting en sociale premies voor personeelsleden. De Stichting kan personeel hebben dat niet wordt ingezet bij de dienstverlening, maar wel om de activiteiten van de stichting te kunnen uitvoeren en zal daarvoor deze verplichtingen kennen. Daarom achten wij deze verklaring wel nodig.
28	Kwaliteitsborging	3.2.2. en 4.2 p 7	Deze eis zijn wij nog nooit tegengekomen in eerdere inschrijvingen. Kwaliteitsborging is wel erg belangrijk en in onze branche is daar vanuit de BCMB (beroepsvereniging OCO) aandacht voor. Onze onderaannemers dienen dan ook allemaal lid te zijn van de BCMB en zich te laten registreren bij het Registerplein waarvoor een gedegen opleiding nodig is en strenge kwaliteitseisen gelden. Wij kunnen van alle onderaannemers de registratienummers aanleveren. Is het aanleveren van kwaliteitsborgingscertificaten een harde eis voor de inschrijving?	Zie eerdere beantwoording. Bij vraag 13.
29	Uitsluitingsgronden	3.1	Dit is geen Europese aanbesteding. Zijn de uitsluitingsgronden en eisen die daarop betrekking hebben wel van toepassing? In ieder geval ontvangen wij graag een overzicht van welke documenten u precies aangeleverd wilt zien.	Bij een Open House Toelatingsprocedure worden door ons ook een aantal uitsluitingsgronden gehanteerd. Deze zijn gelijk aan het gebruik bij een aanbesteding. Voor een duidelijk overzicht van de in te dienen documenten verwijzen wij naar Paragraaf 3.3