



Offerteaanvraag

Toelatingsprocedure volgens Open House

Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning 2025

Volledig digitaal via TenderNed

Kenmerk: 2024-13

Datum: september 2024



Inhoud

Begrippenlijst	4
1. INLEIDING EN PLANNING	10
1.1 Doelstelling en voorwerp van de opdracht	10
1.2 Geraamde waarde van de opdracht	11
1.3 Aanbestedingsprocedure	11
1.4 Clustering en percelen	11
1.5 Planning.....	12
2. PROCEDURELE INFORMATIE	13
2.1 Gebruik aanbestedingsplatform.....	13
2.2 Het stellen van vragen	13
2.3 Indiening via TenderNed	13
2.4 Gestanddoeningstermijn	14
2.5 Taal en valuta.....	14
2.6 Overeenkomst en opname inschrijving in de overeenkomst	14
2.7 Holding, samenwerkingsverbanden en beroep op derden	15
2.8 Opening van inschrijvingen.....	16
2.9 Beoordeling en toelichting	16
2.10 Voornemen tot toelating en standstill-termijn.....	16
2.11 Toelating	17
2.12 Voorbehouden	17
2.13 Klachten over deze aanbestedingsprocedure	18
3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	19
3.1 Uitsluitingsgronden, eisen en criteria	19
3.1.1 Algemeen	19
3.1.2 Uitsluitingsgronden	19
3.1.3 Geschiktheidseisen.....	22
3.2 Beoordeling	23
4. PAKKET VAN EISEN	24
4.1 Werkwijze gemeentelijke toegang	24
4.2 Hoe gaat dit in zijn werk?	24
4.3 Wetswijziging, verordening en beleid.....	24
4.3.1 Maatschappelijke ondersteuning	24
4.3.2 Wmo-visie 'Iedereen doet mee'	25
4.3.3 Opgave 2025 en verder	25
4.3.4 Basis waar het kan, intensief waar het moet	25
4.3.5 Ondersteuning dicht bij de Heerenveense inwoner organiseren.....	25
4.3.6 Regie bij de cliënt	25
4.3.7 Normalisatie en inclusie.....	25

4.3.8 Vroegsignalering en preventie	26
4.3.9 Nieuwe en/of andere vormen van ondersteuning	26
4.3.10 Optimaliseren van inzet van vrijwilligers en mantelzorgers	26
4.3.11 Samenwerking partners	26
4.3.12 Kwaliteit, doelrealisatie en monitoring	26
4.3.13 Behalen doelresultaten en Goal Attainment Scaling (GAS)	27
4.4 Eisen ten aanzien van de opdracht	27
4.4.1 Algemene eisen	27
4.4.2 Eisen ten aanzien van personeel	29
4.4.3 Eisen ten aanzien van wachttijden	29
4.5 Administratie, declaratie en betaling	30
4.5.1 Nadere uitwerking proces van het berichtenverkeer iWmo	30
4.5.2 Tarieven en indexering tarief	32
4.5.3 No Show	33
4.5.4 Declareren no show	33
4.5.5 Vrijwillige bijdrage van de cliënt	33
4.5.6 Centraal Administratiekantoor (het CAK)	33
4.5.7 Administratie en accountant controle	34
4.5.8 Audits	34
4.6 Onderaanneming	34
4.6.1 Procedure inzet onderaannemer	34
4.7 Toezicht WMO	35
4.8 Social Return on Investment (SROI)	35
4.9 Risico- Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)	36
4.10 Varianten	36
5. PERCEELINDELING	37
5.1 Perceel 1 Thuisondersteuning (TO)	38
5.2 Perceel 2 Dagondersteuning (DO)	40
5.3 Perceel 3 dagondersteuning langdurig (DOL)	43
5.4 Perceel 4 Kortdurende verblijfsondersteuning (KDV)	45
6. OFFERTEVRAGEN	46
7. BIJLAGEN	47
Bijlage 1 Concept overeenkomst	47
Bijlage 2 Inkoopvoorwaarden	47
Bijlage 3 Middelenverklaring derden	47
Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	47
Bijlage 5 Kwaliteitskaders bij WMO maatwerkvoorzieningen	47
Bijlage 6 Inschrijfblad Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning	47
Bijlage 7 Startdocument Social Return (globaal plan van aanpak)	47

Begrippenlijst

Voor de termen die in deze aanbesteding zijn gebruikt, is deze lijst van definities en begrippen toegevoegd. Deze lijst omvat alle definities die door de gemeente worden gehanteerd, voor deze aanbesteding.

Begrip	Omschrijving
Aanbieder	De partij die aanbiedt c.q. inschrijft op de aanbesteding (zie ook: Inschrijver).
AMHK	Advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.
Berichtenverkeer iWmo	iWmo is een informatiestandaard die inzicht geeft in de gegevensstromen tussen gemeenten en zorgaanbieders binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning.
Beschikking	Besluit zoals gedefinieerd in artikel 1:3 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) op een maatwerkvoorziening. Dit is een formeel besluit van het college dat niet van algemene strekking is en waarin de ondersteuning en te bereiken resultaat voor de cliënt wordt vastgelegd.
Calamiteit	Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de ondersteuning en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid (artikel 1.1.1 Wmo).
Cliënt	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van ondersteuning binnen de Wmo (artikel 1.1.1. Wmo).
Cliënttevredenheid	De mate waarin de cliënt tevreden is over de geleverde ondersteuning.
College	Het college van burgemeester en wethouders van opdrachtgever.
Dagdeel	Een aaneengesloten periode van 4 uur.
Detentie	Onder detentie wordt verstaan: verblijf in een politiecel, arrestantenlokaal, voorarrest, huis van bewaring, penitentiaire inrichten en/of "ter beschikking gesteld" zijn (TBS).
Direct cliëntgebonden tijd	Is de directe contacttijd tussen zorgverlener en de cliënt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, waarin opgenomen de verplichte Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de facultatieve Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de geschiktheidseisen, de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, en het samenwerkingsverband of beroep op een derde of derden.
Etmaal	1 periode van 24 uur.

GAS-schaal	Bij <i>Goal Attainment Scaling</i> (GAS) wordt concreet vastgelegd tot in welke mate het specifieke doel van de ondersteuning behaald is. Aan de hand van dat doel wordt een GAS-schaal vastgesteld waarop de mate waarin dit doel is behaald, wordt geëvalueerd. Dit is een maat voor de effectiviteit van de ondersteuning. De schaal markeert <i>bijvoorbeeld</i> de volgende punten: • -3: Achteruitgang; een doel dat minder is dan de uitgangssituatie • -2: Uitgangssituatie; voorafgaand aan de ondersteuning • -1: Minder dan het doel; vooruitgang zonder dat het doel is behaald • 0: Doel bereikt • 1: Meer dan het doel; vooruitgang die verder gaat dan het gestelde doel • 2: Veel meer dan het doel; vooruitgang die veel verder gaat dan het gestelde doel
Geschiktheidseisen	De eisen die aan de inschrijver worden gesteld als bedoeld in dit inkoopdocument.
Gespreksverslag	Het document waarin door de meitinker ten behoeve van de verstrekking van een maatwerkvoorziening de verschillende levensgebieden (bijv. financiën, dagbesteding etc.) zijn beschreven, wordt aangegeven waar de ondersteuningsbehoefte uit bestaat, welk resultaat en welke doelen bereikt dienen te worden binnen welke frequentie ('wat' en 'hoe') met de in te zetten voorziening.
Hoofdaannemer	De rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht een of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen en die, indien hem de opdracht wordt gegund, de enige contractuele wederpartij van opdrachtgever zal zijn.
Informele zorg	Mantelzorg en/of vrijwilligerswerk en/of andere hulp vanuit het sociale netwerk geboden aan de cliënt
Inschrijver	Een rechtspersoon die door middel van een inschrijving aanbiedt de opdracht uit te voeren en in staat is om aan de eisen uit deze offerteaanvraag te voldoen (zie ook: Aanbieder).
Inkoopvoorwaarden	Algemene Voorwaarden Inkoop Diensten gemeente Heerenveen 2022
Inschrijving	De door inschrijver ingediende aanbestedingsdocumenten.
Inwoner	Persoon van wie het woonadres in de gemeente van opdrachtgever is en staat ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie van opdrachtgever.
Klacht	Een formele uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de ondersteuning en/of de opdrachtnemer als zodanig, waarvoor opdrachtnemer zijn klachtenprocedure in werking stelt.

Maatwerkvoorziening	Gemeentelijke individuele voorzieningen in het kader van de Wmo 2015 afgestemd op de persoonlijke situatie (zelfredzaamheid en participatie) en de behoeften en kenmerken van inwoners, waarvan alleen met een geldige toekenning op individueel niveau gebruik kan worden gemaakt.
Meitinker	Medewerker van de gemeente die de ondersteuningsbehoefte van de cliënt in kaart brengt en op basis daarvan doelen en resultaten bepaalt.
Meldcode	De meldcode is een stappenplan waarin staat hoe organisaties en zelfstandige beroepbeoefenaren in de sectoren, onderwijs, gezondheidszorg, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, sport, jeugdzorg en justitie moeten omgaan met het signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling.
Niet cliëntgebonden tijd	De tijd die opdrachtnemer besteedt aan activiteiten rondom een contractmoment waarbij de cliënt zelf niet aanwezig is, zoals: ➤ Activiteiten van niet-uitvoerenden (leidinggevend, staf, administratie, management); ➤ Coördinatie van zorg op kantoor of bij verwijzer; ➤ Preventie en voorlichting in groepsverband, dan wel individueel op kantoor; ➤ Cliëntgebonden overleg en registratie; ➤ Reistijd naar en van de cliënt, reistijd overig, bijscholing/opleiding, stage, verlof, ziekte en ander verzuim, intake (anders dan het eerste contact waarin de beoogde beroepskracht de uitvoeringslijn uitzet) en dergelijke. ➤ En alle andere activiteiten die niet direct te maken hebben met de in de indicatie omschreven maatwerkvoorziening.
No Show	No Show is een gepland cliëntcontact met de aanbieder, waarop de cliënt niet verschijnt, terwijl de cliënt dit niet binnen een termijn van 24 uur voorafgaande aan de afspraak heeft afgezegd.
Nota van inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen en opmerkingen van inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van aanbestedingsdocumenten. De nota('s) van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanvraag.
Onderaannemer	Een natuurlijke of rechtspersoon, door de hoofdaannemer belast met de uitvoering van een deel van de opdracht.
Ondersteuning	Ondersteuning die door een bevoegd hulpverlener, gericht op versterking van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt wordt verricht

Ondersteuningsplan	In het ondersteuningsplan staan de gestelde doelen beschreven en wat er nodig is om deze doelen te realiseren zoals door de gemeente bepaald. Bij de inzet van een maatwerkvoorziening worden in het ondersteuningsplan de concreet door de aanbieder met de cliënt te behalen resultaten vastgelegd zoals bepaald door de gemeente. Hierin moet ook worden opgenomen binnen welke termijn de doelen bereikt moeten worden. Het plan wordt opgesteld door de zorgaanbieder. Verder staat in het ondersteuningsplan opgenomen: • tijdstip van de begeleiding, • frequentie van de begeleiding, • hoe om te gaan bij ongeplande zorgmomenten. Op basis van het plan moet het voor de cliënt overduidelijk zijn wat hij van de zorgaanbieder kan verwachten.
---------------------------	--

Open House	Een toelatingssysteem voor de levering van (zorg)voorzieningen op basis van een vooraf bekendgemaakte toelatingsprocedure. Een gemeente stelt binnen een Open House slechts geschiktheidseisen en/of minimeisen.
Opdracht	Het leveren van de ondersteuning aan cliënten van de opdrachtgever, voor zover deze daar op grond van toepasselijke regelgeving aanspraak op kan maken.
Opdrachtgever	De gemeente Heerenveen.
Opdrachtnemer(s)	De inschrijver(s) met welke opdrachtgever een overeenkomst afsluit.
Overeenkomst	Het geheel van afspraken met betrekking tot de opdracht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, welke overeenkomst zich kenmerkt als raamovereenkomst.
Participatie	Participatie zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1. Wmo, deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de opdracht waarop al dan niet afzonderlijk kan worden ingeschreven.
Productcode	De code behorend bij de specifieke dienstverlening waarvoor dienstverlener gecontracteerd is. De productcode geeft het perceel aan die van toepassing is op de verstrekte opdracht.
Resultaat	De daadwerkelijk te bereiken uitkomst tijdens het ondersteuningstraject. Deze worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Het resultaat wordt bepaald door opdrachtgever en door opdrachtnemer vastgelegd in het ondersteuningsplan
Rolstoelvervoer	Het vervoer van de cliënt naar de dagondersteuning die alleen zittend in zijn rolstoel in een rolstoeltaxi vervoerd kan worden.
Sociaal netwerk	Sociaal netwerk zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1 van de Wmo. Het gaat hier om personen uit de huiselijke kring met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt.

Social return on Investment (SROI)	Voorwaarden in de aanbesteding ten behoeve van het creëren van extra werk(ervaring)plaats voor mensen met een grote(re) afstand op de arbeidsmarkt. Social return afspraken hebben als doel een bijdrage te leveren (bovenop de directe doelrealisatie van de opdracht zelf) aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en wordt als onderdeel bij overheidsaanbestedingen verplicht gesteld.
Tarief	Het vooraf vastgestelde bedrag per uur/dagdeel voor de inzet van start hulp tot einde hulp, gekoppeld aan de percelen.
Toelatingsvoorwaarden	De voorwaarde die worden gesteld aan de uitvoering van dienstverlening binnen de overeenkomst.
Toewijzing	Het 301-bericht waarmee de gemeente bij een aanbieder de hulp of ondersteuning voor een cliënt bestelt. Het 301bericht is de formele opdrachtverlening voor een individueel ondersteuningstraject tussen gemeente en zorgaanbieder
Toezichthouder	De persoon, belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Vrijwillige bijdrage	Is een bijdrage die opdrachtgever vraagt van de cliënt die niet onder de reguliere dagbesteding valt, zoals het organiseren van een uitstapje of een feestje. Een bijdrage in de vergoeding voor een maaltijd of drinken valt hier niet onder. De vergoeding van het noodzakelijke drinken en eten en overige dagelijkse behoeften zit verwerkt in het tarief voor de dagondersteuning.
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), zijnde een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van de betrokkene in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak.
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Regelt dat inwoners met een beperking de voorzieningen hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Het kan gaan om ouderen, gehandicapten of mensen met psychische problemen. De Wmo zorgt ervoor dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zo veel mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Gemeenten voeren de Wmo uit.
Zelfredzaamheid	Zelfredzaamheid zoals gedefinieerd in artikel 1.1.1 van de Wmo. Het in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijk algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.
Zivver	Is het beveiligd versturen van email en bestanden
Zorg in Natura (ZIN)	Zorglevering van aanbieder aan cliënt waarbij betaling buiten de cliënt omgaat, namelijk rechtstreeks tussen opdrachtgever/financier en opdrachtnemer/zorgaanbieder. In het kader van deze overeenkomst wordt alleen ZIN geleverd. Bij PGB financiering gaat het budget van financier rechtstreeks naar cliënt, die daarvoor zelf de zorg inkoopt.

Zorgaanbieder	Partij waarmee een Overeenkomst is afgesloten en welke ondersteuning biedt.
----------------------	---

1. INLEIDING EN PLANNING

Voor u ligt het aanbestedingsdocument voor de inkoop van de Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning van de gemeente Heerenveen. Deze aanbesteding heeft betrekking op inwoners van de gemeente Heerenveen van 18 jaar en ouder die vanaf 1 januari 2025 maatschappelijke ondersteuning ontvangen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo). Deze ondersteuning kan bestaan uit: Thuisondersteuning, Dagondersteuning en Kortdurende Verblijfsondersteuning.

1.1 Doelstelling en voorwerp van de opdracht

De gemeente wil met deze aanbesteding op basis van Open House komen tot een selectie van zorgaanbieders die onderstaande ondersteuning kunnen verlenen.

- Thuisondersteuning (TO) (TO basis en TO intensief)
- Dagondersteuning (DO) (DO basis en DO intensief)
- Dagondersteuning langdurig (DOL) (DOL arbeidsmatig en DOL educatief)
- Kortdurende Verblijfsondersteuning (KDV)(KDV met DO en KDV zonder DO)

De overeenkomst gaat in op 1 januari 2025. Wanneer inschrijver op dat moment al ondersteuning verleent aan een inwoner op basis van het huidige contract wordt de ondersteuning bij haar bestaande cliënten voortgezet volgens de voorwaarden, tarieven, bepaald in deze offerteaanvraag, en afspraken zoals in de nieuwe overeenkomst worden overeengekomen.

De overeenkomst wordt met ingang van 1 januari 2025 afgesloten voor een periode van 1 kalenderjaar. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid deze overeenkomst maximaal twee keer met zes maanden (eenzijdig) te verlengen. Dit betekent dat de maximale looptijd van de overeenkomst twee kalenderjaren kan bedragen. Derhalve tot en met maximaal 31 december 2026. Voor deze looptijd is gekozen, omdat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe Europese aanbesteding gaat voorbereiden. Deze periode biedt opdrachtgever de ruimte om zorgvuldig te plannen en te zorgen voor een optimale uitvoering van de nieuwe aanbesteding, zodat we de kwaliteit en continuïteit van de WMO-hulpmiddelen kunnen waarborgen. De mogelijkheid om het contract met 2 keer 6 maanden te verlengen, biedt de benodigde flexibiliteit. Dit stelt opdrachtgever in staat om in te spelen op onvoorziene omstandigheden of vertragingen in het aanbestedingsproces, zonder de continuïteit van de dienstverlening in gevaar te brengen.

Mocht tijdens de looptijd van de overeenkomst blijken dat inschrijver niet (meer) voldoet aan het gestelde in het Pakket van Eisen, dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

Wanneer opdrachtgever gebruik maakt van de optie tot verlenging van de overeenkomst, dan zal hij dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de einddatum schriftelijk aan opdrachtnemer bekend maken.

Opdrachtgever betreft bij de beoordeling van gebruik van de optie tot verlenging, onder andere of opdrachtnemer uitvoering heeft gegeven aan de doorontwikkeling zoals beschreven bij de respectievelijke percelen en producten. Wanneer de overeenkomst niet wordt verlengd, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

Deze opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in deze offerteaanvraag (en nota's van inlichtingen), inclusief de bijgevoegde overeenkomst met inkoopvoorwaarden (zie ook *paragraaf 2.5*). Door indiening van uw inschrijving gaat u met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten onverkort akkoord. Dit dient u tevens expliciet te maken door invulling en rechtsgeldige ondertekening van het inschrijfblad.

1.2 Geraamde waarde van de opdracht

De geraamde opdrachtwaarde over de totale looptijd van de opdracht bedraagt € 13.493.897. De maximale waarde van de opdracht bedraagt € 20.000.000.

1.3 Aanbestedingsprocedure

Er is gekozen voor een Europese openbare aanbesteding op basis van Open House. Open House is een toelatingssysteem op basis van een vooraf bekendgemaakte toelatingsprocedure. Binnen deze procedure stelt opdrachtgever slechts geschiktheidseisen en minimumeisen. Iedere inschrijver die aan de in deze aanbesteding gestelde eisen voldoet en zich hiermee conformeert, komt in aanmerking voor een overeenkomst. De inschrijver levert de gewenste kwaliteit op het gebied van de ondersteuning binnen een door de opdrachtgever vastgestelde reële prijs. Cliënten maken gedurende de hele looptijd van het systeem zelf de keuze uit de door de gemeente toegelaten aanbieders.

Iedere inschrijver mag op 1 of meerdere percelen tegelijk inschrijven. De voorwaarde die hieraan verbonden wordt is dat inschrijver deze ondersteuning ook daadwerkelijk kan leveren vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst. Onderaanneming¹ en combinaties van percelen zijn toegestaan onder de door opdrachtgever vastgestelde reële prijs en voorwaarden.

De aanbesteding wordt op TenderNed gepubliceerd om iedere geïnteresseerde inschrijver de gelegenheid te geven zich aan te melden voor deze aanbesteding. De definitieve toelatingsbeslissing zal, met in achtneming van een voorafgaande opschortende termijn van 20 kalenderdagen, eveneens op TenderNed worden gepubliceerd.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen nieuwe aanbieders niet in aanmerking komen voor een raamovereenkomst. Na de toelatingsbeslissing kunnen er geen nieuwe aanbieders toetreden.

Wanneer opdrachtgever een overeenkomst voor levering van de Wmo maatwerkvoorziening en ondersteuning aangaat met een opdrachtnemer kan deze per 2025 uitsluitend op grond van deze overeenkomst de betreffende voorziening leveren en declareren. Dit geldt voor zowel cliënten die per 1 januari 2025 instromen, als voor cliënten die op 31 december 2024 al een voorziening ontvingen en waarvan deze doorloopt.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd middels een Europese openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het uitvoeren van een openbare procedure houdt kort gezegd in dat elke gegadigde direct een inschrijving kan indienen, gebaseerd op de onderhavige offerteaanvraag met bijbehorende documenten.

1.4 Clustering en percelen

De opdracht is verdeeld in percelen. Aanbieders kunnen inschrijven op één of meerdere percelen en kunnen één of meer percelen gegund krijgen. Bij inschrijving dient inschrijver per perceel aan te geven welke intensiteiten hij kan leveren en op welke doelgroep zijn aanbod is gericht. Opdrachtgever heeft dit inzicht nodig om te kunnen bepalen of het bij inschrijvers aanwezig aanbod voldoende divers is om tijdig aan de verwachte ondersteuningsvraag te kunnen voldoen.

In deze aanbesteding gaat het om vier percelen en acht producten (zie paragraaf 4.5):

1. Perceel 1 Thuiswerkondersteuning (TO);
2. Perceel 2 Dagondersteuning (DO);

¹ Voorwaarden voor onderaanneming worden elders in dit document beschreven.

3. Perceel 3 dagondersteuning langdurig (DOL)
4. Perceel 4 Kortdurende verblijfsondersteuning (KDV).

1.5 Planning

De sluitingsdatum en tijd voor het indienen van een inschrijving is op **14 november 2024 om 09:00 uur**. Inschrijvingen kunnen uitsluitend digitaal via TenderNed worden ingediend.

Een aantal belangrijke data die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

Stadium van aanbestedingsproces	Datum	Tijd
Publicatie op TenderNed	30 september 2024	
Indienen vragen voor de eerste nota van inlichtingen via TenderNed tot uiterlijk:	9 oktober 2024	Tot 09:00 uur
Eerste nota van inlichtingen via TenderNed	16 oktober 2024	
Indienen vragen voor de tweede nota van inlichtingen via TenderNed tot uiterlijk:	23 oktober 2024	Tot 09:00 uur
Tweede nota van inlichtingen via TenderNed	3 november 2024	
Uiterste datum en tijd uploaden inschrijving in de digitale kluis op TenderNed	14 november 2024	Tot 09:00 uur
Voornemen tot toelating via TenderNed aan inschrijvers	25 november 2024	
Definitieve toelatingsbeslissing via TenderNed	16 december 2024	
Ingangsdatum contract	1 januari 2025	

De daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst begint op 1 januari 2025.

2. PROCEDURELE INFORMATIE

2.1 Gebruik aanbestedingsplatform

Deze aanbesteding wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat deze aanbesteding, zowel voor de publicatie als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten gebruik wordt gemaakt van TenderNed.

Ondernemingen hebben eHerkenning nodig om zich te registreren in TenderNed.

eHerkenning is te vergelijken met DigiD voor particulieren. Met één eHerkenningsmiddel logt u in op websites van verschillende overheidsorganisaties.

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

Een eHerkenningsmiddel aanschaffen kan bij één van de erkende leveranciers. De kosten voor aanschaf en gebruik variëren per middel en leverancier. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van TenderNed.

2.2 Het stellen van vragen

Als geïnteresseerde partij kunt u vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure. De vragen dienen in de Nederlandse taal te worden gesteld. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan de gemeente. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

De Aanbestedingswet schrijft voor dat tijdig gestelde vragen uiterlijk tien dagen voor de sluitingstermijn voor het indienen van inschrijvingen dienen te worden beantwoord. Uiterlijk tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente een Nota van Inlichtingen op met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en moet u beschouwen als een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

De gemeente garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen op TenderNed is gegenereerd worden beantwoord. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Wij verzoeken u bij de vragen (indien van toepassing) te verwijzen naar de betreffende pagina en paragraaf in de offerteaanvraag. Tevens verzoeken wij u nadrukkelijk uw bedrijfsnaam niet in de vragen op te nemen.

2.3 Indiening via TenderNed

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

Nadere informatie over het indienen van een inschrijving via TenderNed is op de website te vinden: [Inschrijven op een openbare aanbesteding | TenderNed](#)

Bij inschrijving dienen de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst:

In te dienen document	Toelichting
Beantwoording offerte vraag 1	Het rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocumenten (UEA), zie bijlage 4 (uploaden) inclusief de bewijsmiddelen ter onderbouwing, zie hoofdstuk 3.1.2: - Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet); - Verklaring van de belastingdienst (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet); - Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet); - Kopie geldige verzekeringspolis.
Beantwoording offerte vraag 2	Ingevulde, rechtsgeldig ondertekende inschrijfbld, zie bijlage 6 (uploaden).
Beantwoording offerte vraag 3	Een uittreksel beroeps- of handelsregister, zie hoofdstuk 3.1.6.
Beantwoording offerte vraag 4	Een kopie van verzekeringspolis, zie hoofdstuk 3.1.3.
Beantwoording offerte vraag 5	Een bewijs van voldoen aan de kwaliteitseis, zie hoofdstuk 3.1.3.2 met betrekking tot Kwaliteitsmanagementsysteem
Bijlage Social Return	Globaal plan van aanpak, zie bijlage 7 (uploaden).
Indien van toepassing: Middelenverklaring	De ingevulde en ondertekende middelenverklaring uploaden (bijlage 3), zie paragraaf 2.7.
Indien van toepassing: Holdingverklaring	Holding verklaring conform paragraaf 2.7 van deze offerteaanvraag.

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

2.4 Gestanddoeningstermijn

U dient uw inschrijving gestand te doen tot en met 60 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

In het geval tegen onderhavige aanbesteding een kort geding wordt aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter. In overige gevallen behoudt de gemeente zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.5 Taal en valuta

Communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure dient te geschieden in de Nederlandse taal. Inschrijvingen dienen eveneens te worden gesteld in de Nederlandse taal.

2.6 Overeenkomst en opname inschrijving in de overeenkomst

De inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund zal deel uitmaken van de overeenkomst (bijlage 1) die wordt gesloten. De tekst van deze overeenkomst inclusief de door de gemeente van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden (bijlage 2) is opgenomen bij deze offerteaanvraag. De tekst van deze overeenkomst ligt vast. Indien u tekstwijzigingen wilt

voorstellen, dan kunt u gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen zoals beschreven in *paragraaf 2.8*.

Algemene (leverings-)voorwaarden van bedrijven worden nadrukkelijk afgewezen.

2.7 Holding, samenwerkingsverbanden en beroep op derden

Holding

Als u op enigerlei wijze voor het voldoen aan de eisen van de offerteaanvraag gebruik maakt van (gegevens van) de holding waartoe uw bedrijf behoort, dient u een zogenaamde holdingverklaring (conform art 2:403 BW) bij te voegen bij uw inschrijvingsdocumenten op TenderNed, waarin tekenbevoegde van de holding verklaart bereid te zijn om garant te staan en zich aansprakelijk te stellen voor verplichtingen, aangegaan door de dochteronderneming (conform art. 2:403 BW).

Let op! Ook dient de holding aan te tonen dat deze verklaring is getekend door een persoon die daartoe bevoegd is, bijvoorbeeld door een (desnoods volledig) actueel uittreksel uit het handelsregister bij de inschrijvingsdocumenten op TenderNed te voegen.

Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverbanden (combinaties) van inschrijvers mogen inschrijven. Voor samenwerkingsverbanden geldt dat het verband als geheel aan de gestelde eisen en criteria moet voldoen. Er gelden geen zwaardere eisen voor samenwerkingsverbanden. Het is niet noodzakelijk dat bij gelegenheid van inschrijving of toelating zij een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van het samenwerkingsverband wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de uitvoering van de gehele overeenkomst.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om de samenstelling van het samenwerkingsverband te wijzigen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Wel dient elke afzonderlijke partij in het samenwerkingsverband de UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan te leveren bij de inschrijving via TenderNed. Ten behoeve van de communicatie met de gemeente dient een samenwerkingsverband van inschrijvers een penvoerder aan te wijzen.

Eenmaal inschrijven

Rechtspersonen, natuurlijke personen en vennootschappen mogen zich slechts eenmaal inschrijven, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen. Van toepassing zijn hierbij artikelen 2:24a, 2:24b en 2:24c van het Burgerlijk Wetboek.

Rechtspersonen en vennootschappen die aan elkaar verbonden zijn zoals bedoeld in artikel 2:24a, 2:24b en/of 2:24c van het Burgerlijk Wetboek worden in het kader van deze aanbesteding als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd. Dit geldt eveneens voor vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Indien aan elkaar verbonden ondernemingen afzonderlijk inschrijven op deze opdracht, worden deze allemaal als ongeldig ter zijde gelegd, tenzij door partijen bij inschrijving wordt aangetoond dat er geen vervalsing van de mededinging heeft plaatsgevonden.

Beroep op derden

Uit de aanbestedingsregelgeving volgt dat het deelnemers aan een aanbestedingsprocedure is toegestaan om zich te beroepen op de bekwaamheid of middelen van derden. Voorwaarde die hieraan wordt verbonden is dat de partij die zich beroept op ervaring of middelen van een derden, met een schriftelijk document kan aantonen dat hij voor de uitvoering van de opdracht de gehele tijd daadwerkelijk over de ervaring of middelen van deze derden zal kunnen beschikken.

De derde(n) waarop een beroep wordt gedaan mag niet gelieerd zijn aan of verbonden met andere inschrijvers. Enkel en alleen inschrijven als derde voor meerdere inschrijvers, dus niet als inschrijver of combinant, is wel toegestaan.

Tevens dient bij inschrijving een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende middelenverklaring (bijlage 3) te worden bijgevoegd. NB. Bij inschakeling van meerdere onderaannemers dient de middelenverklaring voor elke onderaannemer ingevuld te worden en bij uw inschrijvingsdocumenten op TenderNed te worden geüpload.

Onderaannemers

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

Indien blijkt dat de onderaannemer op grond van artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet uitgesloten moet worden voorziet hoofdaannemer onverwijld in vervanging van de betreffende onderaannemer. Dit geldt ook gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

De gemeente kan van een inschrijver verlangen een eigen verklaring te overleggen van de onderaannemers die hij betreft bij de uitvoering van de opdracht. Daarnaast kan de gemeente van de opdrachtnemer verlangen dat hij certificaten en andere ondersteunende documenten van onderaannemers overlegt.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente om van onderaannemer te wijzigen of geheel van onderaanneming af te zien. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Verplichting verstrekken gegevens onderaannemers

Na toelating en doch uiterlijk voordat met de uitvoering van de overeenkomst wordt gestart verstrekt Opdrachtnemer schriftelijk de volgende gegevens aan de gemeente:

- a. de naam van de onderaannemer(s);
- b. de contactgegevens, en
- c. de gegevens van de wettelijk vertegenwoordigers.

2.8 Opening van inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen opent de gemeente de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. De opening van de kluis, van de inschrijvingen vindt plaats op **14 november 2024 om 09:00 uur**.

2.9 Beoordeling en toelichting

Na opening van de digitale kluis wordt gecontroleerd of de ingediende inschrijvingen compleet en juist ingediend zijn. Zijn de inschrijvingen dit niet, dan kan dat een reden vormen om de betreffende inschrijving als ongeldig ter zijde te leggen.

Als de inschrijvingen compleet en juist zijn, dan wordt beoordeeld of inschrijver voldoet aan hetgeen gesteld in hoofdstuk 6 Offertevragen.

Elke inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen en de gevraagde documenten heeft ingeleverd via TenderNed, komt voor toelating in aanmerking. Inschrijvingen worden dus enkel beoordeeld op volledigheid en juistheid.

2.10 Voornemen tot toelating en standstill-termijn

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de toelating genomen. De mededeling van de toelatingsbeslissing vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot toelating aan de winnende inschrijvers via TenderNed, gelijktijdig met de bekendmaking hiervan aan de afgewezen inschrijvers via TenderNed. Zij ontvangen daarover een bericht met een motivering voor de reden van de afwijzing.

De mededeling van de voorgenomen toelating houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, waarmee een overeenkomst naar Nederlands recht tot stand komt.

Tevens worden de afgewezen inschrijvers in de gelegenheid gesteld om binnen twintig (20) kalenderdagen (standstill-termijn) na dagtekening van de afwijzingsbeslissing c.q. het voornemen tot toelating een civiel kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde rechter. Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de toelatingsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De gemeente is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de toelatingsbeslissing.

Ingeval een inschrijver een kort geding aanhangig maakt, kunnen de overige inschrijvers naar hun keuze in die procedure tussenkomen, of zich in deze procedure voegen, opdat op zo kort mogelijke termijn een doeltreffende geschilbeslechting kan plaatsvinden. De gemeente zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding. Door inschrijving doen inschrijvers uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

De gemeente zal de uitkomst van het kort geding afwachten alvorens er tot definitieve toelating wordt overgegaan. Tenzij een zwaarwegend belang eerdere definitieve toelating gebied. Of er definitief wordt gegund, en aan wie definitief wordt gegund, hangt af van de uitkomst van het kort geding. De toelating is pas definitief indien er een definitieve toelatingsbeslissing is verzonden aan de winnende inschrijver. Dit onverminderd de mogelijkheid voor de gemeente om te besluiten niet tot definitieve toelating over te gaan.

2.11 Toelating

Na het verstrijken van de in paragraaf 2.10 gestelde termijn beslist de gemeente al dan niet om de inschrijver toe te laten toelaten tot de opdracht. Inschrijvers ontvangen via TenderNed de mededeling van de definitieve toelatingsbeslissing.

2.12 Voorbehouden

De gemeente behoudt zich het recht voor om indien zij zich daartoe gedwongen ziet, van toelating af te zien. Voorts heeft de gemeente het recht om in geval een daartoe bevoegde rechter het toelatingsbesluit als onrechtmatig kwalificeert, de overeenkomst met de begunstigde inschrijver(s) met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Aan de inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ook niet in het geval wordt besloten om niet tot toelating over te gaan of de procedure stop te zetten. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er niet definitief is gegund, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente. In dat geval is er voor de gemeente ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade en kosten dan ook. Eveneens geldt dat inschrijver de gemeente vrijwaart voor kosten die verband houden met het mogelijkerwijs terugdraaien van een toelatingsbesluit door een rechterlijke uitspraak.

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld. Indien u echter, ondanks deze zorgvuldigheid, tegenstrijdigheden, inhoudelijke fouten of onvolledigheden in deze documenten meent te ontdekken, bent u gehouden de gemeente onverwijld hierop te wijzen.

Vragen en (vermeende) onvolkomenheden kunnen volgens de in *paragraaf 2.2* 'het stellen van vragen' beschreven procedure worden gemeld.

2.13 Klachten over deze aanbestedingsprocedure

Naast de wettelijke vastgelegde normen voor rechtsbescherming vindt de gemeente het van belang dat eventuele klachten en onduidelijkheden in een zo vroeg mogelijk stadium worden voorkomen/opgelost. Vragen en (vermeende) onvolkomenheden/klachten kunnen volgens de in paragraaf 2.2 'het stellen van vragen' beschreven procedure worden gemeld.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 Uitsluitingsgronden, eisen en criteria

3.1.1 Algemeen

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd conform de openbare procedure zoals omschreven in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingswet. De gemeente zal echter uitsluitend inschrijvingen in aanmerking nemen van inschrijvers die kunnen aantonen te voldoen aan de criteria en de geschiktheidseisen als beschreven in dit hoofdstuk. Inschrijvers dienen daartoe het UEA zoals opgenomen in bijlage 4 bij deze offerteaanvraag volledig in te vullen. De diverse onderdelen van het UEA worden in dit hoofdstuk van de offerteaanvraag nader toegelicht.

De Europese Commissie heeft voor het opstellen van het UEA een webbased tool ontwikkeld. In de praktijk blijken veel aanbestedende diensten en ondernemers problemen te ondervinden met het controleren van het door hen gegenereerde of ingevulde document. Het ministerie van Economische Zaken heeft daarom een interactief pdf-formulier ontwikkeld. Het formulier werkt hetzelfde als de 'oude' modellen Eigen Verklaring: het bevat een beveiligd deel voor aanbestedende diensten en een invulbaar deel voor de inschrijvers. De gemeente Heerenveen heeft er vooralsnog voor gekozen om het interactieve PDF exemplaar te gebruiken bij aanbestedingsprocedures. Het PDF bestand van de UEA is opgenomen in de bijlagen van deze offerteaanvraag en kunt u downloaden bij de aanbestedingsdocumenten. U kunt het pdf formulier invullen, printen en rechtsgeldig laten ondertekenen en daarna scannen en uploaden bij uw inschrijving.

Inschrijver dient het UEA in het pdf-bestand in te vullen en uitsluitend te openen in Adobe Reader.

De UEA dient te worden ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde. Dit houdt in dat de persoon of personen die de UEA ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk bevoegd zijn, zal de UEA door die twee of meer personen moeten worden getekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Aanbiedingen in combinatie of als hoofdaannemer-onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 2.7, dienen vergezeld te gaan van invulling van een aantal gegevens in het UEA, bijlage 4.

Daar waar *onderaannemers* worden ingeschakeld stelt de hoofdaannemer zich er voor garant dat geen van de onderaannemers zich bevindt in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet, en de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden, overeenkomstig artikel 2.87 van de Aanbestedingswet.

In het UEA verklaart een inschrijver dat hij voldoet aan het daar gestelde omtrent uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en andere gestelde eisen. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving tevens de bewijsmiddelen ter onderbouwing in te dienen. Dit om de administratieve afhandeling te vereenvoudigen.

3.1.2 Uitsluitingsgronden

Van deelname aan de aanbesteding en van opdrachtverlening wordt uitgesloten een ieder die zich in een of meer van de omstandigheden als genoemd in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet bevindt.

Indien een gegadigde zich bevindt in één van de omstandigheden als genoemd in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet, kan hij worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure en van opdrachtverlening. Hierbij gaat het om de door de gemeente op deze aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden.

Uitsluitingsgronden 2.86 Aanbestedingswet	Bewijsstuk
Gronden in verband met strafrechtelijke veroordelingen krachtens artikel 2.86 lid 1 van de Aanbestedingswet	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder A. Bij inschrijving Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet)
Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies krachtens artikel 2.86 lid 4 van de Aanbestedingswet	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder B. Bij inschrijving Verklaring van de belastingdienst (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet)
Uitsluitingsgronden 2.87 Aanbestedingswet	Bewijsstuk
De inschrijver verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissement-)akkoord, of de inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure uit hoofde van op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving. (artikel 2.87 lid 1 sub b Aanbestedingswet)	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder C. Bij inschrijving Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet)
De inschrijver heeft in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout begaan (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub c van de Aanbestedingswet).	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder C. Bij inschrijving Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet)
De inschrijver heeft met andere ondernemers overeenkomsten gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub d van de Aanbestedingswet).	Bij inschrijving invulling UEA, deel III onder C. Bij inschrijving Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet)
De inschrijver is zich bewust van enig belangenconflict als gevolg van zijn deelneming aan de aanbestedingsprocedure (artikel 2.87 lid 1 sub e van de Aanbestedingswet).	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
De inschrijver heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een speciale-sectorbedrijf of een eerdere concessieopdracht en dit heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht, tot schadevergoeding of tot andere vergelijkbare sancties (artikel 2.87 sub g van de Aanbestedingswet)	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
De inschrijver heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van gronden voor uitsluiting of het voldoen aan de geschiktheidseisen, of heeft die informatie achtergehouden, dan wel was niet in staat de ondersteunende documenten, bedoeld in de artikelen 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet, te overleggen.	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.

De inschrijver of een met de inschrijver verbonden onderneming de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit geadviseerd of is de inschrijver of een met hem verbonden onderneming anderszins betrokken geweest bij de voorbereiding van de aanbesteding (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub f Aanbestedingswet).	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.
De inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende dienst onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of heeft door nalatigheid misleidende informatie verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie en gunning (als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub i Aanbestedingswet).	Invulling UEA deel III onderdeel C en indienen bij inschrijving. Zo nodig kan de gemeente om aanvullende bewijsstukken vragen.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Bij inschrijving dient een ingevuld en ondertekend UEA aangeleverd te worden (bijlage 4). Daarbij dienen ook de bewijsmiddelen ter onderbouwing van het UEA aangeleverd te worden bij inschrijving:

1. Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet);
2. Verklaring van de belastingdienst (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet);
3. Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet);
4. Kopie geldige verzekeringspolis.

De gemeente kan ook vragen om verklaringen etc. van onderaannemers zoals omschreven in paragraaf 2.7 van deze Offerteaanvraag.

Toelichting Gedragsverklaring aanbesteden

Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten. Vanaf 1 april 2013 is voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure een GVA verplicht. Aanvragen GVA worden rechtstreeks bij Justis ingediend. In de toelichting op het aanvraagformulier kunt u lezen hoe het aanvraagformulier ingevuld dient te worden.

Voor wat betreft de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de aanvraagtermijn hiervan tenminste 8 weken kan zijn. Eenmaal afgegeven is de GVA 2 jaar geldig. Het is dus zaak - voor zover de gegadigde/combinant/derde nog niet beschikt over een GVA - die tijdig aan te vragen.

Gegevens en bescheiden uit andere lidstaten

De gemeente aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van de inschrijver of het land waar de inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn.

Afzien uitsluiting conform artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet

De gemeente kan afzien van toepassing van artikel 2.86 of 2.87 van de Aanbestedingswet om redenen zoals genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Zulks ter beoordeling door de gemeente.

3.1.3 Geschiktheidseisen

3.1.3.1 Financiële en economische draagkracht

Opdrachtnemer dient voldoende verzekerd te zijn of via een schriftelijke verklaring bereidheid om bij eventuele toelating een dergelijke verzekering af te sluiten. Voldoende verzekerd is, is verzekerd voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid ter hoogte van minimaal € 2.500.000,- (per gebeurtenis en per jaar) of dat deze per 1 januari 2025 is afgesloten.

Hiervoor bij inschrijving aan te leveren informatie:

1. Kopie geldige verzekeringspolis.

3.1.3.2 Technische- en beroepsbekwaamheden

Opdrachtgever stelt als voorwaarde dat opdrachtnemer gedurende de contractperiode aan de volgende technische- en beroepsbekwaamheden voldoet.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Opdrachtnemer heeft bij inschrijving een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. Dit houdt in dat opdrachtnemer beleid hanteert tot het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.

Naast erkende kwaliteitssystemen van keurmerken mag ook een eigen kwaliteitssysteem worden ingezet. Opdrachtnemer beschikt op het moment van inschrijving tenminste over één of meer van de hieronder beschreven geldige kwaliteitskeurmerken:

1. ISO 9001-certificaat voor de zorg;
2. HKZ-certificering
3. NIAZ kwaliteitskeurmerk
4. Kwaliteitswaarborg zorgboerderijen
5. Eigen kwaliteitssysteem dat jaarlijks wordt geauditeerd door een onafhankelijk gecertificeerde instelling
6. Keurmerk vergelijkbaar met bovenstaande.

Hiervoor bij inschrijving aan te leveren informatie:

- Bewijsmiddelen ter onderbouwing van de aanwezigheid van een geldig kwaliteitskeurmerk.

Wanneer opdrachtnemer beschikt over een eigen kwaliteitssysteem, dan dient deze door een deskundige onafhankelijke partij (dit naar oordeel van opdrachtgever) te worden getoetst. Opdrachtnemer voegt bij de inschrijving een document dat aantoont dat ze kan voldoen aan de in bijlage 5 genoemde kwaliteitskaders bij WMO maatwerkvoorzieningen.

De overeenkomst zal worden ontbonden wanneer blijkt dat opdrachtnemer tijdens de contractduur niet (meer) voldoet aan één van de bovengenoemde kwaliteitseisen.

Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door inschrijving verklaart inschrijver hier rekening mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De gemeente kan met elk passend middel schendingen van de regelgeving zoals bedoeld in artikel 2.81 van de Aanbestedingswet aantonen en overgaan tot uitsluiting.

De gemeente meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst;
 - Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu;
 - Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
1. voldoet aan de wettelijk gestelde eisen en richtlijnen die in de sector van toepassing zijn, in het bijzonder de Wmo 2015 en de daaruit voortvloeiende verordening, beleidsregels, Mededingingswet, Wet normering topinkomens, Kwaliteitswet zorginstellingen, Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, Wet klachtrecht cliënten zorgsector;
 2. beschikt over een vastgelegd privacybeleid, waaruit blijkt dat de privacy van de inwoner gewaarborgd is;
 3. beschikt over een vastgestelde klachtenregeling;
 4. beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan de opdrachtgever binnen de door de opdrachtgever gestelde termijnen, zoals genoemd in paragraaf 4.6 van de offerteaanvraag;
 5. dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken.

3.1.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd handelt, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in bijlage XI van richtlijn 2014/24/EG.

Hiervoor aan te leveren informatie:

1. Bij inschrijving invulling UEA deel IV, conform Aanbestedingswet (bijlage 4) en uittreksel beroeps- of handelsregister.

3.2 Beoordeling

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven, zullen de offertes die overblijven na toetsing aan het Pakket van Eisen, geschiktheidseisen, voldoen aan de eisen uit het inschrijfblad Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning (bijlage 6) en kwaliteitskaders bij Wmo maatwerkvoorzieningen (bijlage 5), voor toelating in aanmerking komen.

4. PAKKET VAN EISEN

In het Pakket van Eisen staan onder andere de werkzaamheden, uitgangspunten en voorwaarden omschreven waar inschrijver tijdens de dienstverlening aan moet voldoen.

4.1 Werkwijze gemeentelijke toegang

In Heerenveen werken wij met een integrale toegang tot het sociaal domein, met uitzondering van de toegang tot Jeugdwet (Jw)voorzieningen en de aanvraag voor een bijstandsuitkering voor levensonderhoud. Deze toegang is gebiedsgericht georganiseerd. Dit betekent dat een inwoner van de gemeente met alle vragen over wonen, zorg en welzijn terecht kan bij een meitinker. Deze meitinker is het aanspreekpunt voor de inwoners in een gebied. Dit gebied noemen wij in Heerenveen een woonservicezone.

De meitinker is ook de toegang voor Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning. De meitinker is geen hulpverlener en heeft geen langdurige contacten met inwoners. De hulpvraag van de inwoner is in principe na één of twee gesprekken duidelijk. Wanneer er een maatwerkvoorziening voor ondersteuning wordt ingezet, bepaalt de gemeente hoeveel uren hiervoor beschikbaar worden gesteld en welke resultaten behaald moeten worden.

4.2 Hoe gaat dit in zijn werk?

De inwoner kan de meitinker direct benaderen via telefoon of mail. In bijna alle gevallen maakt de meitinker een afspraak voor een huisbezoek. In een gesprek bij de inwoner thuis brengt de meitinker de situatie in kaart: zijn er problemen of beperkingen, wat kan de inwoner zelf bijdragen aan oplossingen daarvoor, heeft de inwoner een netwerk of mantelzorg en wat dragen deze al bij aan oplossingen? Waar heeft de inwoner ondersteuning bij nodig? De te bereiken resultaten van de ondersteuning, bepaalt de inwoner zelf in samenspraak met de meitinker. Dit gesprek kan gaan over Wmo ondersteuning, maar ook over andere Wmo voorzieningen en over de financiële situatie en eventuele schulden.

Voordat er een gemeentelijke voorziening ingezet wordt, kijken meitinker en inwoner eerst of er een andere oplossing mogelijk is. Van het gesprek maakt de meitinker een gespreksverslag. Daarin is ook opgenomen welk arrangement ingezet kan worden om de problemen of beperkingen zoveel mogelijk te verminderen of op te lossen zodat de inwoner zelfstandig kan (blijven) wonen en kan participeren in de maatschappij. Onderdeel van het arrangement kan een Wmo-maatwerkvoorziening zijn.

De inwoner kan het bovengenoemde gespreksverslag verbeteren of aanvullen. Door een handtekening te zetten vraagt de inwoner de maatwerkvoorziening aan. De verdere afhandeling van de aanvraag gebeurt door de specialisten Wmo van de gemeente Heerenveen. De inwoner ontvangt een brief (beschikking) van de gemeente met daarin het doel van de ondersteuning en de te bereiken resultaten. Is er een herindicatie nodig of een tussentijdse wijziging, dan voert de meitinker opnieuw een onderzoek uit.

4.3 Wetswijziging, verordening en beleid

Wanneer opdrachtgever gedurende deze aanbestedingsprocedure, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van "ondersteuning", dan zal opdrachtgever genooddaakt zijn binnen de huidige overeenkomst aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij aan andere wet- en regelgeving, financieringsbeleid rond de "ondersteuning" en verandering van eisen voor veiligheid.

Uiteraard vinden veranderingen altijd plaats na overleg met de opdrachtnemers die een redelijke termijn zullen krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren. Door in te schrijven op deze aanbesteding accepteert inschrijver dit gegeven.

4.3.1 Maatschappelijke ondersteuning

De Wmo 2015 draagt gemeenten op om kwetsbare burgers (met een somatische, psychogeriatrische, psychiatrische, chronisch psychische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking) te ondersteunen bij het versterken van zelfredzaamheid en deelname aan het

maatschappelijk leven. Doel is dat mensen zo lang mogelijk zo zelfstandig mogelijk thuis kunnen (blijven) wonen, zo zelfstandig mogelijk kunnen (blijven) functioneren en maatschappelijk kunnen (blijven) participeren.

4.3.2 Wmo-visie 'Iedereen doet mee'

Wij vinden het belangrijk dat er goede, duurzame en betaalbare ondersteuning dichtbij de inwoner beschikbaar is en dat kennis vanuit verschillende disciplines integraal wordt ingezet. Dit om vooraf vastgestelde doelen en resultaten voor de inwoner te behalen.

4.3.3 Opgave 2025 en verder

Omdat de overeenkomsten met zorgaanbieders op 31 december 2024 aflopen, dienen we als gemeente de Wmo-ondersteuning vanaf 2025 opnieuw te organiseren. Voor 2025 zullen we de aanbesteding op een vergelijkbare manier inrichten. Tegelijkertijd kijken we vooruit naar de komende jaren, waarin we nog sterker zullen focussen op innovatie en doorontwikkeling.

Vanuit de transformatiedoelstellingen hebben we al onze toegang vormgegeven. De samenwerking tussen meitinkers, inwoners en zorgaanbieders verloopt soepel. Daarnaast hebben we ons gemeentelijk accountmanagement versterkt, het gemeentelijke gegevensknooppunt (iWmo) is verder ingericht en het toezicht in samenwerking met zorgaanbieders en partners vernieuwd. Deze ontwikkelingen hebben samen gezorgd voor een duidelijke kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van onze inwoners.

4.3.4 Basis waar het kan, intensief waar het moet

De ondersteuning die in dit kader wordt geboden is basis waar het kan, intensief waar nodig. Uitgangspunt is dat onze inwoner zoveel mogelijk regie houdt over zijn eigen leven, waar nodig met ondersteuning vanuit het sociaal netwerk en eventueel met de inzet van algemene voorzieningen. Waar dat ontoereikend is kunnen maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo worden ingezet, zoals in dit geval de thuis- en dagondersteuning.

4.3.5 Ondersteuning dicht bij de Heerenveense inwoner organiseren

Wij streven ernaar de ondersteuning zo dicht mogelijk bij onze inwoners te organiseren. Onze meitinkers zullen samen met de inwoners onderzoeken welke locatie in de buurt het meest geschikt is voor de benodigde ondersteuning. Hierbij blijft de keuzevrijheid van onze inwoners centraal staan.

4.3.6 Regie bij de cliënt

Wij willen onze inwoners zoveel mogelijk in staat stellen om de regie over hun eigen leven te behouden. Het is daarbij belangrijk om kwetsbaarheid zo vroeg mogelijk te signaleren en hier direct op te reageren. Een preventieve aanpak moet daar goed op aansluiten. Soms is het echter nodig om intensief te ondersteunen aan de voorkant, om zwaardere en meer specialistische zorg later te voorkomen.

4.3.7 Normalisatie en inclusie

In het dagelijks leven van inwoners dienen niet hun beperkingen, maar hun mogelijkheden en wensen centraal te staan. Wij streven naar inclusie en normalisatie: kwetsbare inwoners functioneren zo normaal mogelijk binnen het gezin, op school of met leeftijdsgenoten en moeten zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan activiteiten binnen het reguliere aanbod van bijvoorbeeld welzijn, verenigingen, sportclubs e.d. Dit vraagt acceptatie en ontvankelijkheid door andere, niet-kwetsbare inwoners en toegankelijkheid en openheid van organisaties en aanbieders. De ondersteuning dient hieraan dienstbaar te zijn en partners zoals zorgaanbieders kennen daarin ook een verantwoordelijkheid. Het is wenselijk dat bijvoorbeeld aanbieders van specialistische ondersteuning (intensief) daarin bijdragen door expertise en deskundigheid te delen met aanbieders in het 'voorveld'. Daarmee zal samenwerken en verbinding worden versterkt en maakt dat ruimte voor mogelijk afschalen en overdracht aan lichtere voorzieningen. Om die reden is het ook wenselijk dat ondersteuning zo dicht mogelijk bij de inwoner plaatsvindt, in de eigen buurt, wijk of dorp.

4.3.8 Vroegsignalering en preventie

Door meer in te zetten op preventie en het tijdig signaleren van problemen willen wij de inzet van zwaardere vormen van ondersteuning terugdringen. Dit betekent dat, daar waar mogelijk, de inzet vanuit de meer specialistische ondersteuning (intensief) wordt afgeschaald naar de reguliere ondersteuning (basis). Indien blijkt dat, voor een beperkte periode, toch inzet vanuit gespecialiseerde ondersteuning noodzakelijk is, maken wij dit mogelijk. De behoefte aan ondersteuning voor de inwoner met een ondersteuningsvraag is leidend, niet het aanbod of de instelling.

4.3.9 Nieuwe en/of andere vormen van ondersteuning

Voor de toekomstige ondersteuning aan inwoners met een ondersteuningsvraag zijn de daarvoor vastgestelde maatwerkvoorzieningen leidend. Aangezien de gemeentelijke zorgaanbieders deskundig zijn in het bieden van de ondersteuning staat de gemeente open voor vernieuwing en innovatie. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de inzet van domotica en beeldzorg. Samen met de gecontracteerde zorgaanbieders willen wij de komende jaren actief werken aan innovatie.

4.3.10 Optimaliseren van inzet van vrijwilligers en mantelzorgers

Vrijwilligers, mantelzorgers en professionals kunnen nog meer in elkaars verlengde functioneren. Bij de ondersteuning in de thuissituatie en de dagondersteuning kan het evenwicht tussen vrijwilligers, mantelzorgers en professionals worden vergroot. Met professionals kunnen daarover nadere afspraken worden gemaakt. Vrijwilligers en mantelzorgers ondersteunen we daarin vanuit het bestaande beleid.

4.3.11 Samenwerking partners

Als gemeente zetten we de transformatie, die we destijds samen met zorgaanbieders van ondersteuning hebben ingezet, voort. Het bieden van de juiste ondersteuning en zorg is nadrukkelijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente en zorgaanbieders. De gemeente verwacht in dit kader van de zorgaanbieders dat zij in onderlinge samenwerking - het individuele organisatorische belang overstijgend - daaraan invulling geven.

Wij moeten kunnen bepalen of de geboden ondersteuning tot het gewenste doel en resultaat leidt. Vanuit dat kader dient het ondersteuningsplan aan te sluiten op de door ons afgegeven beschikking. In het individuele en schriftelijke besluit van de gemeente staan de te behalen resultaten omschreven. In die zin is het werken met concrete resultaatbeschrijvingen nieuw. Deze zijn in samenwerking met interne en externe partners tot stand gekomen, zijn concreet van aard en toegespitst op de individuele inwoner. Ook kan daarmee maatwerk worden geboden en is het voor onze cliënten duidelijk wat er moet worden ingezet en hoe dat moet gebeuren.

De aanbieder is vrij om de geïndexeerde uren vrij te verdelen over een periode van 4 weken.

4.3.12 Kwaliteit, doelrealisatie en monitoring

Wij hebben de kwaliteit van de ondersteuning hoog in het vaandel staan. We willen daar een slag in slaan. Dat willen we doen met het streven naar de zogenaamde golden standard. Vanuit dat principe doen we al veel aan monitoring, denk aan cliëntervaringsonderzoeken, voorwaarden en stellen van kwaliteitscriteria aan zorgaanbieders, professionaliseren van het accountmanagement en het toezichthouderschap. Maar ook de inrichting van de backoffice taken en het proces van toegang tot de ondersteuning voor de inwoner.

Als gemeente zetten we bij de Wmo in op passende ondersteuning aan onze inwoners. In dat streven wensen we het 'best mogelijke' resultaat met maatwerkvoorzieningen te behalen voor de individuele cliënt. Om dat op een verantwoorde wijze te doen is het van belang om in de ondersteuning kwaliteit te leveren. Zo stellen we als gemeente voorwaarden aan het niveau van opleiding bij een maatwerkvoorzieningen en willen we dat partners voldoen aan kwaliteitsstandaarden. Daarnaast is het bij de processturing van belang om volgens geaccepteerde

protocollen en richtlijnen te werken en dat kwaliteit en veiligheid geborgd is. Via het berichtenverkeer (iWmo) kan in die informatie worden voorzien.

Het belang van de ervaringen van de Heerenveense cliënt, maar ook mogelijke klachten, vormen het output onderdeel. De signalen van inwoners en aanbieders zijn daarin onontbeerlijk.

4.3.13 Behalen doelresultaten en Goal Attainment Scaling (GAS)

Voor de doorontwikkeling van de bestaande voorzieningen is het gemeentelijke uitgangspunt om het (doel)resultaat van de ondersteuning centraal te stellen. Dit betreft dan specifiek het resultaat van de ondersteuning voor de individuele inwoner met een ondersteuningsvraag en gaat verder dan een na te streven doel.

Voor de doorontwikkeling van de maatwerkvoorzieningen willen wij het te behalen en behaalde resultaat van de ingezette voorziening centraal stellen. Dit gaat verder dan een na te streven, algemener gesteld, doel. Dat kan bijvoorbeeld gaan om 'het aanleren van sociale vaardigheden' of om 'een gezond dag en nachtritme'.

Door de te behalen resultaten vooraf concreet te benoemen (zie hiervoor de inhoudelijke beschrijving van de maatwerkvoorzieningen), kan de aanbieder daar samen met de inwoner meteen mee aan de slag. Met de zogenaamde GAS-methodiek willen we de voortgang van de resultaten beter in beeld krijgen. Met deze methode wordt de effectiviteit van de geboden ondersteuning gemeten.

GAS is een methode die afkomstig is uit de zorg, waarmee specifieke doelen en resultaten geëvalueerd worden. Met de methode wordt vastgelegd in hoeverre het doel en het resultaat behaald is op een van te voren gemaakte schaal. GAS-schalen zijn zo geformuleerd dat de mate waarin het doel en resultaat behaald wordt een maat is voor de effectiviteit van de ondersteuning. Concreet: de meitinker stelt met de cliënt het doel en de te behalen resultaten vast. De zorgaanbieder gaat hier samen met de cliënt aan werken. Bij langer lopende indicaties wordt de zorgaanbieder één keer per jaar gevraagd de GAS-schaal in te vullen en te rapporteren aan de gemeente. Bij kortere indicaties stellen wij ons voor de GAS-schaal halverwege de periode in te vullen. Op basis van de GAS-scores kunnen wij het gewenste doelresultaat (outcome van de maatwerkvoorzieningen) monitoren. En daar waar mogelijk eerder afschalen of juist opschalen.

Het werken met deze methodiek wordt actief vanaf het eerste contractjaar geïmplementeerd. Door in te schrijven conformeert opdrachtnemer zich aan deze werkwijze.

4.4 Eisen ten aanzien van de opdracht

Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst onverminderd aan de door de opdrachtgever gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Opdrachtgever kan hier preventief onderzoek naar doen of onderzoek doen op basis van signalen.

4.4.1 Algemene eisen

1	Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in de Wmo 2015 en volgt de vigerende Cao's
2	Opdrachtnemer onderschrijft de visie op ondersteuning en doorontwikkeling zoals door opdrachtgever beschreven in deze aanbesteding
3	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van administratie, facturatie, rapportage en verantwoording zoals beschreven in hoofdstuk 4 Pakket van Eisen
4	De door opdrachtnemer in te zetten medewerker en vrijwilligers met direct cliëntencontact beschikken over een VOG. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntcontact dienen bij indiensttreding van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden
5	Opdrachtnemer werkt mee aan van toepassing zijnde inspecties door de daarvoor aangewezen organisaties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.

6	In aanvulling op de wettelijke eis dat calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt opdrachtnemer deze ook aan de gemeentelijke toezichthouder Wmo.
7	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers houden zich aan de vernieuwde KNMG Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en handelen hiernaar. Opdrachtgever bevordert de kennis over en het gebruik van de meldcode bij de in te zetten medewerkers. Opdrachtnemer is verplicht: • Te beschikken over een protocol Meldcode dat aan de wettelijke eisen voldoet. Dit protocol dient opdrachtnemer zelf, voor de eigen organisatie, te maken. Het protocol dient te voldoen aan de wettelijke eisen, zodat er duidelijk is hoe er gehandeld moet worden; • De kennis en het gebruik van de Meldcode binnen de eigen organisatie te bevorderen door het geven van een jaarlijkse training/opfriscursus aan alle medewerkers. Op welke wijze er wordt getraind is voor eigen invulling. Trainingen zijn verplicht voor alle werknemers; • Ook dient opdrachtnemer jaarlijkse trainingen/opfriscursussen te bieden voor het herkennen van signalen van huiselijk geweld. Op welke wijze er wordt getraind is voor eigen invulling. Trainingen zijn verplicht voor alle werknemers; • Op verzoek van de inspectie of de gemeente moet opdrachtnemer concreet kunnen beschrijven wat er is gedaan aan bijvoorbeeld scholing en training van medewerkers, om de kennis en het gebruik van de Meldcode te bevorderen en wat de plannen op dit punt zijn voor het komende jaar. Het regelmatig evalueren van het gebruik van de Meldcode op basis van de casuïstiek. Dit draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de Meldcode en van de bewustwording van de handelwijze van de professionals bij signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling; • Opdrachtnemer heeft altijd deskundigen beschikbaar waarbij medewerkers terecht kunnen met vragen over de meldcode en over signalen van huiselijk geweld.
8	De verblijfslocaties van opdrachtnemer voldoen aan alle wettelijke (veiligheid)eisen.
9	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning in overleg met cliënt een ondersteuningsplan op dat aansluit op de in het gespreksverslag en of in de beschikking geformuleerde doelen en resultaten.
10	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een cliëntenvertrouwenspersoon.
11	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling.
12	Wanneer er sprake is van een ander wettelijk kader of van een andere aanbieder draag opdrachtnemer zorg voor een tijdige en zorgvuldige overgang van cliënt.
13	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de rechten van de cliënt in het kader van privacy en gegevens verwerking steeds worden geborgd.
14	Opdrachtnemer zal steeds zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de ten uitvoer legging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich mee brengen.
15	Het versturen van e-mails tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin cliënt informatie of andere privacy gevoelige informatie wordt vermeld, wordt uitsluitend via beveiligd e-mailverkeer verstuurd.

16	Opdrachtnemer voldoet aan de voorwaarden zoals deze zijn opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
17	Opdrachtnemer verleent ondersteuning met inachtneming van de eisen volgens de algemene aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde medewerkers houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
18	Opdrachtnemer draagt bij aan een goede samenwerking met de medewerkers van de lokale toegang.
19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de cliënt ondersteuning ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde medewerker en zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip met uitzondering van ziekte of verlof van de betreffende medewerker.
20	Bij verlof of ziekte van de medewerker draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging bij het eerstvolgende leveringsmoment. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt.
21	Opdrachtnemer neemt deel aan de door opdrachtnemer in te richten overlegstructuur waarin opdrachtgever met opdrachtnemers gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning bespreekt en veranderingen volgt.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om na toelating de benodigde stukken op te vragen.

4.4.2 Eisen ten aanzien van personeel

In de afzonderlijke percelen staat omschreven welke eisen opdrachtgever stelt aan de basisopleiding van het personeelslid die de werkzaamheden uitvoert van de maatwerkvoorzieningen. De gemeente vindt dat alle personeelsleden die de werkzaamheden uitvoeren in één of meerdere percelen in ieder geval moet beschikken over de volgende basiscompetenties:

1.	Heeft kennis van de doelgroep aan wie ondersteuning wordt geboden.
2.	Heeft kennis en/of ervaring over hoe om te gaan met specifieke doelgroepen, zoals: mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychische (sociale) problematiek, allochtone inwoners.
3.	Kan bijzonderheden en veranderingen signaleren in de ondersteuningssituatie en hierop anticiperen.
4.	Heeft inlevingsvermogen en een hulpvaardige instelling.
5.	Heeft respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze.
6.	Gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
7.	Beschikt over goede sociale en communicatieve vaardigheden: men praat niet over de cliënt, tutoyeert niet ongevraagd.
8.	Is in staat om een ondersteuningsdossier bij te houden en kan samen met de cliënt een ondersteuningsovereenkomst opstellen.
9.	Draagt verantwoordelijkheid voor een goede communicatie.
10.	Actieve en passieve beheersing van de Nederlandse taal in de dienstverlenende uitvoering.
11.	Beheerst tenminste de Friese taal passief in de dienstverlenende uitvoering.

4.4.3 Eisen ten aanzien van wachttijden

Opdrachtgever gaat uit van het zo spoedig mogelijk inzetten van passende ondersteuning door opdrachtnemer. Indien en voor zover deze ondersteuning door opdrachtnemer niet direct kan worden geboden, wordt uitgegaan van de volgende maximale aanvaardbare wachttijden.

Onder maximale aanvaardbare wachttijden wordt verstaan:

1. Opdrachtnemer neemt contact op met de cliënt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de toewijzing ondersteuning (iWmo 301) van opdrachtgever;
2. De ondersteuning van cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen nadat opdrachtnemer de toewijzing tot ondersteuning (iWmo 301) van opdrachtgever heeft ontvangen;

3. De dagondersteuning van cliënt dient te starten binnen 10 werkdagen nadat opdrachtnemer de toewijzing (iWmo 301) van opdrachtgever heeft ontvangen;
4. Het kortdurend verblijf van cliënt dient te starten binnen 20 werkdagen nadat opdrachtnemer de toewijzing van opdrachtgever heeft ontvangen.

Opdrachtnemer verleent ondersteuning binnen de afgesproken maximaal aanvaardbare wachttijd (inclusief eventuele spoedhulp). Wanneer opdrachtgever hier niet toe in staat is, is hij verplicht hiervan mededeling te doen aan opdrachtgever.

4.5 Administratie, declaratie en betaling

Opdrachtgever en opdrachtnemer hanteren voor het declareren van de ondersteuning de volgende berichten, gebaseerd op de berichtenstandaard iWmo-berichten.

Bericht iWmo	Omschrijving	Van -> naar
301	Toewijzing ondersteuning	Gemeente -> aanbieder
305	Aanvang ondersteuning	Aanbieder -> gemeente
303D	Declaratiebericht	Aanbieder -> gemeente
304	Retourbericht declaratie	Gemeente -> aanbieder
307	Einde/mutatie ondersteuning	Aanbieder -> gemeente

4.5.1 Nadere uitwerking proces van het berichtenverkeer iWmo

Voor de toekenning en declaratie van de geboden ondersteuning is door opdrachtgever het volgende administratieve proces vastgelegd. Opdrachtgever correspondeert hierover met opdrachtnemer via het iWmo-berichtenverkeer. Alle onderdelen zoals hieronder beschreven verlopen via het berichtenverkeer en op geen andere wijze.

Toelichting

Iwmo 301 Toewijzing zorg

De ondersteuning wordt aan opdrachtnemer toegewezen door middel van het versturen van een zorgtoewijzingsbericht iWmo301. Dit gebeurt op basis van de i-standaarden. In de toewijzing wordt onder meer opgegeven welke ondersteuningsvorm is toegewezen en welke aantallen zoals: uren/traject/dagdelen u kunt declareren.

Een toewijzing is in principeel geldig tot wederopzegging, tenzij er een einddatum wordt vermeld. Alle geleverde ondersteuning valt onder de toewijzing. Opdrachtnemer kan geen andere zorg declareren dan die door de opdrachtgever is toegewezen.

Toelichting

Iwmo 303 Declaratie

Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever een declaratie voor de feitelijk geleverde inzet door middel van het declaratiebericht iWmo303D. De declaratie kan uitsluitend op deze wijze plaatsvinden.

Opdrachtnemer declareert binnen 30 kalenderdagen na afloop van de zorgperiode de feitelijke ondersteuning, passend binnen de toewijzing en passen bij de tariefeenheid zoals opgenomen op het 'Inschrijfbblad Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning'(bijlage 6).

De declaratie bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- soort product;
- geïndiceerde minuten;

- ingangsdatum en einddatum vd vierwekelijkse periode; - daadwerkelijk geleverde minuten ondersteuning.

De indirect cliëntgebonden tijd kan niet door opdrachtnemer worden gedeclareerd.

De ondersteuningsperiode loopt gelijk aan de zorgperiode van het CAK (vier weken).

Opdrachtgever kan achteraf, nadat de declaratie door de systemen is goedgekeurd, op basis van nadere controle tot de conclusie komen dat de declaratie onrechtmatig is geweest. Bijvoorbeeld wanneer blijkt dat de gedeclareerde zorg niet geleverd is of kwalitatief onvoldoende was. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer over de nadere controle.

Productcodes

Opdrachtgever stelt de productcodes voor de percelen vast en deelt deze met opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient te declareren conform deze productcodes

Toelichting

***Iwmo 304* Retourbericht declaratie**

Wanneer opdrachtgever een declaratieregels afkeurt ontvangt opdrachtnemer hiervoor een retourbericht iWmo304. Opdrachtnemer levert binnen 4 weken de gecorrigeerde declaratieregels opnieuw aan. Goedgekeurde declaratieregels worden door opdrachtgever uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het declaratiebericht betaald aan opdrachtnemer.

Toelichting

***Iwmo 305* Startzorg**

Wanneer opdrachtnemer via het berichtenverkeer een toewijzingsbericht iWmo301 heeft ontvangen, stuur deze een start-zorg-bericht iWmo305 retour. Dit dient te gebeuren zodra er daadwerkelijk met de ondersteuning is gestart. Hiervoor geldt dat u binnen tien werkdagen na de verzenddatum van het toewijzingsbericht iWmo301 dient te starten met het bieden van ondersteuning aan de aangemelde inwoner.

Een start-zorg-berichten dient binnen vijf werkdagen na de start van de zorg verstuurd te worden. Deze start-zorg-berichten worden technisch door opdrachtgever gecontroleerd en zal binnen vijf werkdagen een retourbericht iWmo306 bericht versturen.

Wanneer opdrachtnemer geen iWmo305 bericht heeft verstuurd naar opdrachtgever, dan zal de ingediende iWmo303 declaratie ook niet worden betaald door opdrachtgever.

Toelichting

***Iwmo 307* Melding Stopzorg**

Aan het einde van de ondersteuning, of bij een onderbreking van meer dan 14 kalenderdagen stuurt u een stop-zorg-bericht iWmo307. Hiermee is duidelijk dat een inwoner (tijdelijk) niet meer in zorg is. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat een melding van stop-zorg bedoeld is wanneer alle zorg van een ondersteuningsplan gestopt is. Dus ook bij eventuele onderaannemer(s).

Voor opdrachtgever is de reden van beëindiging van de zorg essentiële informatie. Hierdoor behoudt opdrachtgever zicht op de inwoner en is opdrachtgever in staat, indien nodig, de inwoner verder op weg te helpen. De zorgaanbieder heeft bij de reden beëindiging zorg de keuze uit de volgende opties voor het veld (landelijke standaard):

Code	Betekenis	Vervolgactie
02	Overlijden	toewijzing sluiten
19	levering zorg of ondersteuning is beëindigd	toewijzing sluiten
20	levering is tijdelijk beëindigd	toewijzing behouden
31	verhuizing naar een andere gemeente	toewijzing sluiten
32	voortzetting in basisondersteuning sociale	toewijzing sluiten
33	voortzetting in Zvw	toewijzing sluiten
34	voortzetting in Wlz	toewijzing sluiten

De stop-zorg-berichten iWmo307 dienen binnen vijf werkdagen (nadat duidelijk is dat de zorg gestopt is) naar opdrachtgever te worden verstuurd. Opdrachtgever zal dit bericht technisch controleren en op basis daarvan krijgt u binnen vijf werkdagen een retourbericht iWmo308. Daarnaast zal de opdrachtgever op basis van het door u gestuurd stopzorg-bericht de toewijzing intrekken.

Onderaannemers die de ondersteuning starten of stoppen voor een cliënt mogen de start of stop van de ondersteuning niet melden aan de gemeente. Dit zou verwarring scheppen. Dit protocol zegt niets over de onderlinge afspraken van onderaannemers met de hoofdaannemer.

4.5.2 Tarieven en indexering tarief

Opdrachtgever gaat uit van normtarieven in de vorm van reële vaste tarieven voor de betreffende producten. De Wmo 2015 verplicht gemeenten tot het stellen van regels voor een goede verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de voorzieningen. De Algemene Maatregel van Bestuur 'reële prijs Wmo 2015' regelt nader hoe een reële kostprijs moet worden vastgesteld. Om te komen tot deze tarieven heeft opdrachtgever, via extern adviesbureau Berenschot, gebruik gemaakt van de landelijke benchmark en van input van eerder gecontracteerde aanbieders. Deze informatie is opgehaald via een vragenlijst en een online bijeenkomst. Op basis van deze opgehaalde informatie (parameters) heeft het adviesbureau per product een tarief geadviseerd. Deze tarieven zijn door opdrachtgever overgenomen. De betreffende tarieven zijn opgenomen bij de beschrijving van de percelen en producten en daarnaast samengevat opgenomen op het 'Inschrijfblad Wmo maatwerkvoorziening ondersteuning'. Aan de hand van deze werkwijze heeft opdrachtgever voldaan aan de bepalingen in de Wmo 2015 en de van toepassing zijnde AMvB.

De in de aanbesteding vermelde bedragen zijn reeds geïndexeerd. Dit betekent dat er in november 2025 geen indexatie meer plaatsvindt. Opdrachtgever zal de voor het verlengingsjaar de overeengekomen tarieven als volgt indexeren volgens de methode "indexeren op basis van de meest recente Consumentenprijsindex en de stijging van de Cao-index".

Product	CAO	Consumentenprijsindex
Thuisondersteuning	75%	25%
Dagondersteuning	50%	50%
Kortdurende verblijfsondersteuning	50%	50%

Voor de bepaling van het te hanteren indexcijfer CAO wordt uitgegaan van:

- CBS-Index: Cao-lonen
- Sector: gezondheids- en welzijnszorg

- Indexcijfer: Cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen
- Ontwikkelingen ten opzichte van het voorgaande jaar
- Periode: september van het jaar voorafgaande aan het jaar waarvoor geïndexeerd wordt

voor de bepaling van het te hanteren indexcijfer consumentenprijsindex wordt uitgegaan van:

- CBS-index: Consumentenprijzen
- Indexcijfer: jaarmutatie consumentenprijsindex
- Periode: september van het jaar voorafgaande aan het jaar waarvoor geïndexeerd wordt.

Op deze wijze wordt recht gedaan aan de daadwerkelijke stijging van de loonkosten, terwijl er tevens rekening mee wordt gehouden dat de tarieven volledig uit loonkosten bestaan.

Voor de indexering van de tarieven voor vervoer wordt de indexatie gelijk getrokken met de andere producten.

Opdrachtgever zal jaarlijks vóór 1 november aan opdrachtnemer schriftelijk de indexering van de tarieven doorgeven. De indexering gaat in op 1 januari van het daarop volgende jaar.

4.5.3 No Show

Het kan voorkomen dat de hulpverlener voor de zgn. 'dichte' deur staat of dat de cliënt niet verschijnt op een gemaakte afspraak.

Opdrachtnemer mag de no-show declareren wanneer er sprake is van de volgende situatie:

1. de hulpverlener staat voor een dichte deur, terwijl hij op dat moment een afspraak heeft met de cliënt;
2. de cliënt verschijnt niet op een gemaakte afspraak;
3. de cliënt heeft de afspraak minder dan 24 uur voor aanvang van de afspraak afgezegd.

4.5.4 Declareren no show

Per zorgperiode geldt bij no show dat de 1^e keer door opdrachtnemer gedeclareerd mag worden. De daarop volgende no shows binnen dezelfde zorgperiode mogen niet gedeclareerd worden door opdrachtnemer. Wanneer er binnen één zorgperiode sprake is van een derde no-show, dan dient opdrachtnemer contact op te nemen met de meitinker.

In één zorgperiode mag maximaal 1 uur thuisondersteuning en 1 dagdeel dagondersteuning worden gedeclareerd op basis van no show.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van deze overeenkomst de registratie omtrent de uitvoering van no show declaraties bij opdrachtnemer op te vragen.

4.5.5 Vrijwillige bijdrage van de cliënt

Opdrachtnemer ontvangt voor het bieden van ondersteuning aan de cliënt een afgesproken vergoeding. Het kan voorkomen dat opdrachtnemer voor cliënten, die gebruiken maken van de dagbesteding, een feestje of een uitje organiseert. Wanneer deze activiteit niet valt onder de structureel geboden dagbesteding, mag opdrachtgever hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. Deze bijdrage is vrijwillig en de cliënt is dus niet verplicht deze te betalen of aan deze activiteit deel te nemen.

Een vrijwillige bijdrage voor het geïndiceerde vervoer van en naar de dagondersteuning is niet toegestaan.

4.5.6 Centraal Administratiekantoor (het CAK)

Opdrachtnemer dient de informatie over de geleverde ondersteuning te verstrekken aan het CAK. Dit volgens de specificaties en eisen van deze organisatie en binnen 4 weken na afloop van iedere periode van 4 weken.

Wanneer er sprake is van landelijke ontwikkelingen, zoals bij voorbeeld de invoering van iCAK, dan is opdrachtgever hierin volgend.

4.5.7 Administratie en accountant controle

Voor de jaarlijkse financieel verantwoording sluit opdrachtgever aan bij het landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet. Door het hanteren van het landelijk protocol en het format voor de financiële productieverantwoording wordt hiermee de administratieve lasten zo veel als mogelijk beperkt.

Dit betekent dat opdrachtnemer voor eerst in het jaar 2025:

Vóór 1 maart over het voorgaande kalenderjaar een productieverantwoording op gemeenteniveau in levert conform het landelijke protocol. U hanteert daarvoor het vaste format, dit format is als bijlage aan het protocol toegevoegd. De productieverantwoording dient u in te vullen, te ondertekenen en in PDF aan ons te versturen.

Wanneer uw totale omzet voor Wmo voor de gemeente Heerenveen gelijk of hoger is dan € 125.000 (huidige bedrag invoeren), dient u **vóór 1 april** over het voorgaande kalenderjaar een accountantsverklaring op totaalniveau in te leveren inclusief een gecertificeerde productieverantwoording per gemeente. Uw accountant geeft daarbij aan dat het landelijk protocol is gevolgd.

Wanneer uw totale omzet voor de gemeente Heerenveen 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 Heerenveen te sturen voor 1 april.

4.5.8 Audits

Jaarlijks kan bij de opdrachtnemer een contractaudit worden uitgevoerd, door een door de gemeente aan te wijzen persoon, organisatie of door de gemeente zelf. Doelstelling van de audits is het monitoren of de opdrachtnemer voldoet aan de eisen, zoals deze in de contract/offerteaanvraag staan vermeld. Opdrachtnemer werkt hieraan kosteloos mee.

4.6 Onderaanneming

Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer zelfstandig de ondersteuning kan uitvoeren en hiervan niet afhankelijk is voor de inzet van een onderaannemer. Het kan voorkomen dat opdrachtgever niet zelf de ondersteuning kan bieden die de cliënt nodig heeft. Wanneer dit het geval is dan kan opdrachtgever – na toestemming opdrachtgever - gebruik maken van de dienst van een onderaannemer.

4.6.1 Procedure inzet onderaannemer

Het inzetten van een onderaannemer is alleen toegestaan wanneer opdrachtnemer daar vooraf schriftelijk toestemming heeft gevraagd bij opdrachtgever.

Voorwaarden	
1.	Opdrachtnemer dient een schriftelijk verzoek in bij opdrachtgever voor toestemming tot het inzetten van een onderaannemer. Dit verzoek kan via de mail worden ingediend bij de Regisseur sociaal domein van de gemeente
2.	De regisseur sociaal domein levert een vragenlijst aan die door de hoofdaanbieder ingevuld dient te worden. Ook dienen de opgevraagde documenten bij de vragenlijst aangeleverd te worden. Indien de gemeente akkoord is met de ingevulde vragenlijst en documenten volgt er altijd een gesprek met de contractbeheerders en de beoogde onderaannemer voordat definitief akkoord (of niet akkoord) voor onderaannemerschap wordt afgegeven.

3.	De onderaannemer start pas de ondersteuning nadat opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Wanneer de ondersteuning eerder is gestart dan de verleende toestemming, dan wordt deze door opdrachtgever niet vergoed.
4.	Er wordt geen toestemming verleend met terugwerkende kracht. De datum toestemming door opdrachtgever, geldt als ingangsdatum
5.	Opdrachtnemer is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor het behalen van de gestelde doelen en resultaten zoals vastgesteld door opdrachtgever en zoals beschreven in het ondersteuningsplan door opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft bij het inschakelen van een onderaannemer te allen tijde (eind) verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitgevoerde ondersteuning. Ook is opdrachtnemer als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling van de uitgevoerde ondersteuning aan de onderaannemer.

4.7 Toezicht WMO

Toezicht Wmo

4.7.1 Wat is Wmo Toezicht

a Taakomschrijving toezichthouder

Eén van de gemeentelijke taken die uit de Wmo 2015 voortvloeit, is een toezichthoudende taak gericht op de naleving hiervan. Deze taak heeft betrekking op kwaliteit, rechtmatigheid, calamiteiten en geweld. De toezichthouder kan zonder directe aanleiding proactief onderzoek doen. Ook vinden er onderzoeken plaats naar aanleiding van signalen over de kwaliteit en/of rechtmatigheid van de geleverde en/of gedeclareerde ondersteuning. Daarnaast kan een toezichthouder ook thematisch onderzoek doen, bijvoorbeeld naar aanleiding van vooraf vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's. De gemeente Heerenveen wijst voor deze taken toezichthouders aan. De rechten en plichten van een zorgaanbieder en van een toezichthouder staan in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en in de Algemene wet bestuursrecht. U mag een toezichthouder altijd vragen om zich te legitimeren.

b Melden van calamiteiten en geweld

Als er een calamiteit of geweld plaatsvindt bij het leveren van ondersteuning, dan is de zorgaanbieder verplicht om hiervan onverwijld melding te maken bij de toezichthouder Wmo 2015. De gemeente Heerenveen hanteert een meldingstermijn van maximaal drie werkdagen en stelt een protocol calamiteiten en incidenten op.

4.8 Social Return on Investment (SROI)

Social Return on Investment (SROI) betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of opdrachtgeven. SROI beoogt dat een investering ook concrete sociale winst (return) oplevert, naast het 'gewone' rendement. In de inkooppraktijk betekent dit dat de opdrachtgever van haar opdrachtnemers ("leveranciers") eist dat zij een deel van de opdrachtwaarde investeren in het, bij voorkeur, creëren van extra werk/leer(ervarings)plaatsen, bijvoorbeeld door een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Deze aanbesteding is door opdrachtgever aangemerkt als opdracht voor toepassing van SROI. In 2016 hebben de Friese gemeenten een gezamenlijk beleid vastgesteld dat toeziet op de uitvoering van SROI. Daarin wordt van contractpartijen met een omzet van > € 100.000 een prestatie gevraagd op het gebied van SROI.

Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst een bijdrage te leveren aan SROI. Dit houdt in dat ten minste 2% van de totale opdrachtwaarde moet worden geïnvesteerd in het creëren van maatschappelijke waarde. Inschrijver wordt gevraagd voor de invulling van de Social Return eis een voorstel voor de in te zetten doelgroep(en), de mogelijke inzet qua arbeid of functie, eventuele scholing en het aantal plaatsingen te doen en dit in een globaal Plan van Aanpak

(zie bijlage 7) te verwoorden. Dit voorstel is onderdeel van de inschrijving en dient gelijktijdig met de overige inschrijvingsstukken te worden ingediend.

4.9 Risico- Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

Gezondheid, veiligheid en kwaliteit; dat wil de opdrachtgever haar inwoners bieden die gebruik maken van de maatwerkvoorzieningen. Dit geldt ook voor de medewerkers die voor opdrachtnemer werkzaam zijn. Opdrachtnemer zorgt dan ook voor goede en veilige arbeidsomstandigheden voor zijn medewerkers.

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze de risico's voor gezondheid en welzijn in kaart heeft gebracht. Dit gebeurt aan de hand van een Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E). Hierin staan o.a. de risico's, van zaken zoals: het werken met gereedschappen, omgang met dieren, gevaar voor brand en ongevallen etc., beschreven. Daarnaast vermeldt opdrachtnemer wanneer hij welke maatregelen gaat nemen en wat deze maatregelen opleveren, indien huidige omstandigheden risico's met zich meebrengen. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de RI&E bekend is bij de medewerkers en dat deze hier naar handelen.

De opdrachtnemer legt de risico-inventarisaties schriftelijk vast en evalueert deze jaarlijks. In deze evaluatie vermeldt opdrachtnemer in ieder geval voorgevallen ongevallen en de maatregelen die opdrachtnemer naar aanleiding hiervan heeft genomen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om na toelating de benodigde stukken op te vragen.

4.10 Varianten

Het indienen van varianten zoals omschreven in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet is niet toegestaan.

5. PERCEELINDELING

De opdracht is verdeeld in percelen. Aanbieders kunnen inschrijven op één of meerdere percelen en kunnen één of meer percelen gegund krijgen. Bij inschrijving dient inschrijver per perceel aan te geven welke intensiteiten hij kan leveren en op welke doelgroep zijn aanbod is gericht. Opdrachtgever heeft dit inzicht nodig om te kunnen bepalen of het bij inschrijvers aanwezig aanbod voldoende divers is om tijdig aan de verwachte ondersteuningsvraag te kunnen voldoen.

In deze aanbesteding gaat het om vier percelen en acht producten. Op deze pagina staan de percelen en producten schematisch weergegeven en de daarbij behorende productcodes. De percelen zullen verder in dit hoofdstuk worden uitgewerkt.

	Vorm	Afkorting	Code iWmo	Code CAK	Optie vervoer
1.	Thuisondersteuning (TO)	TO basis	02A03	403	n.v.t.
		TO intensief	02A05	405	n.v.t.
2.	Dagondersteuning (DO)	DO basis	07A11	417	Inclusief of exclusief
		DO intensief	07A16	416	Inclusief of exclusief
3.	Dagondersteuning langdurig (DOL)	DOL arbeidsmatig	07A15	415	Inclusief of exclusief
		DOL educatief	07A03	426	Inclusief of exclusief
4.	Kortdurende Verblijfsondersteuning (KDV)	KDV met DO	04A06	447	n.v.t.
		KDV zonder DO	04A08	448	n.v.t.

5.1 Perceel 1 Thuisondersteuning (TO)

Voorziening Thuisondersteuning

De cliënt wordt zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat de cliënt in staat is zo zelfredzaam mogelijk de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren, de financiën en huisvesting op orde te houden, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden en/of maatschappelijk te participeren.

Om dit te realiseren wordt thuis ondersteuning geboden bij:

- Het structureren en uitvoeren van dagelijkse, praktische vaardigheden op alle relevante levensgebieden (lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, zingeving, persoonlijk functioneren, wonen, financiën en administratie);
- Het invulling geven aan participatie in de samenleving;
- Het aangaan en onderhouden van sociale contacten, aansluitend op wat passend is bij de cliënt.

We onderscheiden twee intensiteiten van ondersteuning, gericht op cliënten met verschillende kenmerken en ondersteuningsbehoeften: basis en intensief.

Basis ondersteuning

Lichte en middelzware ondersteuning. Is gericht op het stimuleren en behouden van de huidige situatie van zelfredzaamheid en participatie en op het voorkomen van achteruitgang daarin.

Met de inzet van deze ondersteuning wordt:

- het uitvoeren van praktische vaardigheden en handelingen gestimuleerd, geoefend, ondersteund en/of overgenomen;
- het aanbrengen van (dag)structuur en het voeren van regie gestimuleerd, geoefend, ondersteund en/of overgenomen.

Toepassing hiervan vindt plaats wanneer sprake is van:

- minder (eenduidig) complexe ziektebeelden en resultaten: er zijn zodanige stoornissen en beperkingen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang hiermee noodzakelijk is), of;
- matig complexe ziektebeelden en resultaten: er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van de cliënt of cliënt is leerbaar en er kan geoefend worden met het aanbrengen van structuur en/of uitvoeren van handeling/vaardigheden of;
- meer ontwikkelmogelijkheden richting door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen t.b.v. participatie en zelfstandigheid met minder of zonder ondersteuning. Er is meer focus op trainen en coachen, waardoor gericht aan uitstroom wordt gewerkt.

De beperking cq. problematiek van cliënt is niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de cliënt. Van de ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht; hij/zij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform de gemeentelijke beschikking. Het te behalen resultaat kan zijn (gedeeltelijk) herstel, behoud of vertraging in mogelijke achteruitgang van de zelfredzaamheid. Met als doel dat de cliënt zo veel als mogelijk zelfredzaam wordt en daardoor zo lang als mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven wonen.

Intensieve ondersteuning

Net als bij basis ondersteuning wordt geoefend, ondersteund en overgenomen, maar zware ondersteuning wordt ingezet in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden en multi probleem situaties. Er is veelal sprake van langdurig tekortschietende zelfregie over het dagelijks leven. Nodig is over het algemeen methodische (traject)ondersteuning gericht op verbetering/ontwikkeling. Doel is waar mogelijk activering en waar nodig stabilisatie en handhaving. Ook is hierbij mogelijk sprake van intensief

toezicht op het functioneren van de cliënt, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld om complicatie bij een ziekte te voorkomen.

Doelgroepen

De ondersteuning is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- somatische aandoeningen en beperkingen;
- psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen;
- een verstandelijke aandoening of beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking.

Aanvullende eisen

Thuisondersteuning, intensiteit *basis*:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal een Mbo 3 diploma (relevant).

Thuisondersteuning, intensiteit *intensief*:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 diploma (relevant) en heeft aantoonbaar Hbo werk- en denkniveau.

Tarief

- Thuisondersteuning basis: € 67,68 per uur;
- Thuisondersteuning intensief: € 73,32 per uur.

Bekostiging

Prijs per uur x volume (uren) per week (PxQ) x 4 weken. Maximaal in te zetten uren per vier weken wordt door opdrachtnemer in overleg met de cliënt verdeeld per week. Hierdoor neemt de flexibiliteit qua in te zetten uren per week toe. Uitsluitend direct cliëntgebonden tijd mag worden gefactureerd tot maximaal van PxQx4 weken.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

5.2 Perceel 2 Dagondersteuning (DO)

Voorziening Dagondersteuning

De cliënt wordt in groepsverband zodanig motiverend, adviserend en instruerend ondersteund dat de zelfredzaamheid, participatie en regie, voor zover aanwezig en zo mogelijk, behouden blijft dan wel bevorderd wordt.

Om dit te realiseren wordt dagbesteding ingezet, die waar nodig/mogelijk bijdraagt aan:

- duurzaam sociaal contact/ontmoeting;
- eigen maken van creatieve werkzaamheden cq. bezigheden;
- de toeleiding naar vrijwillige werkzaamheden;
- het ontwikkelen en het behouden van (nieuwe) vaardigheden en interesses;
- structuur en veiligheid;
- ontlasting van mantelzorger(s).

De aard van de in te zetten dagondersteuning is afhankelijk van de ondersteuningsvraag van de cliënt en kan zijn; verlichten van het sociaal isolement van de cliënt of diens mantelzorger of (re)creatieve dagondersteuning.

We onderscheiden twee intensiteiten van dagondersteuning, gericht op cliënten met verschillende kenmerken en ondersteuningsbehoefte: *basis* en *intensief*.

Dagondersteuning Basis

Dagondersteuning Basis betreft lichte en middelzware ondersteuning bij het aanbrengen van structuur c.q. het uitvoeren van regie en/of het ondersteunen bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden eventueel (tijdelijk) taken overgenomen die de cliënten zelf niet meer kunnen en die ook niet (meer) kunnen worden aangeleerd.

Ook kan gericht op door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen t.b.v. participatie worden getraind/gecoacht t.b.v. bijvoorbeeld verhoging belastbaarheid (qua werk), waardoor aan uitstroom (naar bijvoorbeeld een re-integratietraject) kan worden gewerkt.

Vanwege de beperkingen (fysiek en/of mentaal (lvb/verstandelijk)) is de cliënt (nog) niet in staat om deel te nemen aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag (werk/school of vrijetijdsbesteding). Het gedrag van de cliënt is voorspelbaar en risico's als gevolg van de problematiek zijn goed in te schatten. Er is geen intensief toezicht nodig op het functioneren van de cliënt. Het ziektebeeld van de cliënt is minder tot matig complex, waardoor geen hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de cliënt.

Van de medewerker wordt methodisch handelen verwacht: hij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform een ondersteuningsplan met de daarin benoemde 'te behalen resultaten'.

Dagondersteuning Intensief

Als bij dagondersteuning basis, maar waarbij dagbesteding intensief bedoeld is voor de meest complexe situaties waarin sprake is van complexe problematiek/ziektebeelden. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, instabiele ziektebeelden en multiprobleem situaties. De zorgvraag op basis van ziektebeeld en/of beperkingen is leidend met de daarbij te behalen resultaten voor de ondersteuning. Doel is het voorkomen of vertragen van verergering van problematiek. Deze vorm van dagondersteuning biedt m.n. dagopvang met dagprogramma voor dagstructurering en (intensieve) ondersteuning en toezicht.

Van de medewerker wordt methodisch handelen verwacht: hij kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform een ondersteuningsplan met de daarin benoemde 'te behalen resultaten'. Doel is waar mogelijk activering en waar nodig stabilisatie en handhaving.

Doelgroepen

De ondersteuning is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- somatische aandoeningen en beperkingen;
- psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen;
- een verstandelijke aandoening of beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking.

Aanvullende eisen

Dagondersteuning, intensiteit *basis*:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 3 diploma. De dagondersteuning wordt aangeboden in een groep waarbij gemiddeld genomen sprake is van 7 cliënten per begeleider.

Dagondersteuning, intensiteit *intensief*:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 diploma. De dagondersteuning wordt aangeboden in een groep waarbij gemiddeld genomen sprake is van 5 cliënten per begeleider.

Tarief

Voor dagondersteuning is er een vast tarief per dagdeel. De hoogte van het tarief is afhankelijk van de intensiteit van de dagondersteuning:

- Dagondersteuning basis: € 50,14 per dagdeel (minimaal 4 uren)
- Dagondersteuning intensief: € 63,92 per dagdeel (minimaal 4 uren)

Eten/drinken

In dit tarief is een vergoeding van het noodzakelijke drinken en eten - koffie, thee en/of een lichte lunch - verwerkt. Voor het opwaarderen van het eten, drinken en/of de lunch staat het de aanbieder vrij daar een vrijwillige vergoeding voor te vragen. Voor de cliënt dient, indien de aanbieder daartoe wenst over te gaan, dat dan wel duidelijk kenbaar te worden gemaakt.

Bekostiging

Prijs per dagdeel x volume (aantal dagdelen) per week (PxQ) x 4 weken. Maximaal in te zetten dagdelen per vier weken worden door opdrachtgever in overleg met de cliënt verdeeld per week. Hierdoor neemt de flexibiliteit qua in te zetten dagdelen per week toe. Uitsluitend direct cliëntgebonden tijd mag worden gefactureerd tot maximaal van PxQx4 weken.

Tarief vervoer

Uitgangspunt is dat cliënten zelf of met hulp van hun netwerk (partner, verzorgers, familie, burens, vrienden) dan wel andere informele oplossingen naar de betreffende locatie komen. Het kan voorkomen dat de inwoner niet zelfstandig naar de maatwerkvoorziening kan reizen en hierbij vervoersondersteuning nodig heeft. Wanneer dit het geval is zal de gemeente dit opnemen in de beschikking aan de inwoner. De zorgaanbieder is vervolgens verplicht het vervoer te regelen cq. zelf te verrichten. Er moet dus sprake zijn van een indicatie. Voor de betreffende zorgaanbieder betekent dit dat deze ervoor moet zorgen dat de inwoner vanaf het woonadres naar de locatie van de maatwerkvoorziening wordt vervoerd en vice versa.

Wij hebben hiervoor forfaitaire bedragen vastgesteld, gesplitst in regulier vervoer en rolstoelvervoer. Een inwoner kan alleen voor vervoer in aanmerking komen wanneer hij

vervoersproblemen ondervindt om de maatwerkvoorziening dagondersteuning (basis of intensief) te bereiken.

Het onderdeel vervoer heeft uitsluitend betrekking op medisch noodzakelijke vervoer van en naar de maatwerkvoorziening, waarop de inwoner vanuit de Wmo aanspraak kan maken. Uitgangspunt bij het beoordelen van de 'medische noodzakelijkheid', is het gebrek aan zelfredzaamheid van de inwoner, maar ook bijvoorbeeld de afweging of de inwoner wel of niet zelfstandig met het openbaar vervoer kan reizen. Er wordt geen toezicht tijdens het in te zetten vervoer geïndiceerd. Aangenomen wordt dat het niveau van het vervoer (inclusief toezicht) van en naar de ondersteuning is aangepast aan de inwoners die worden vervoerd. De zorgaanbieder kan voor deze inwoner per aanwezigheidsdag, waarop vervoer van en naar de maatwerkvoorziening plaatsvindt, een forfaitaire vergoeding ontvangen.

Tarieven

De gemeente heeft de volgende tarieven bepaald voor het onderdeel vervoer. Het betreft hier bedragen per aanwezigheidsdag, waarbij de inwoner daadwerkelijk door de zorgaanbieder wordt vervoerd:

- | | | |
|---------------------------------|---|-------|
| ▪ Vervoer regulier (per etmaal) | € | 14,28 |
| ▪ Rolstoel vervoer (per etmaal) | € | 29,99 |

Eisen aan de chauffeurs en voertuig

De gemeente vindt dat personen² die de inwoners vervoeren aan de volgende voorwaarden moeten voldoen:

- in het bezit zijn van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig;
- dat het voertuig verzekerd is voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) en inzittendenverzekering;
- affiniteit heeft met de doelgroep en kennis hoe om te gaan met deze doelgroep;
- heeft (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt er voor dat deze veilig wordt vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer;
- zorgt er voor dat de inwoner veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel;
- bekend zijn met het omgaan van hulpmiddelen, zoals het opvouwen van een rollator;
- beschikt over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- beheerst actief de Nederlandse en passief de Friese taal;
- dat de inwoner op tijd wordt opgehaald en niet te lang onderweg is;
- is in het bezit van een VOG³;
- het voertuig is veilig en schoon;
- het voertuig is rook- en huisdierenvrij, met uitzondering van een geleide hond.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

² Dit kunnen ook vrijwilligers zijn

³ verklaring omtrent gedrag

5.3 Perceel 3 dagondersteuning langdurig (DOL)

Voorziening Dagondersteuning Langdurig

Het dagondersteuningsprogramma in groepsverband is gericht op educatie en/of (vrijblijvende) arbeidsmatige (maken van producten en leveren van diensten zonder of met beperkte productie-eisen) activiteiten voor inwoners die niet maatschappelijk kunnen participeren. Het programma is bedoeld voor inwoners met een langdurige of chronische stoornis en daarmee samenhangende beperkingen (onder meer participatie (sociale redzaamheid)). De dagondersteuning vindt overdag plaats, buiten de woonsituatie, in groepsverband.

Doel

Educatieve ondersteuning

Hierbij wordt uitgegaan van een weekprogramma. Iedere week wordt op vaste tijden bepaalde activiteiten aangeboden in een groepssetting.

Arbeidsmatige dagondersteuning

Het gaat hier om gestructureerde activiteiten, waarbij met de inwoner gerichte afspraken zijn gemaakt over de werkzaamheden die verricht zullen worden. Het gaat om onbetaalde werkzaamheden. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het aantal uren dat de inwoner werkzaam is en het tijdstip waarop de werkzaamheden verricht worden.

De volgende punten zijn daarbij van belang:

- ➔ Arbeidsmatige activiteiten hebben betekenis in het kader van persoonlijke ontplooiing en verkenning van individuele mogelijkheden, bijvoorbeeld gericht op het opdoen van arbeidservaring of het toe leiden naar een (on)betaalde baan;
- ➔ Arbeidsmatige activiteiten zijn gericht op het aanleren en/of onderhouden van arbeidsvaardigheden; er is een stimulerende leer- en oefenmilieu;
- ➔ Arbeidsmatige activiteiten zijn gericht op 'herstel' van inwoners met langdurige of chronische problemen (rehabilitatiedoelen) en dragen bij aan de bevordering van maatschappelijke (her-)integratie;
- ➔ Arbeidsmatige activiteiten hebben een stabiliserend effect op het dagelijks leven van de inwoners en dragen op die manier bij aan het voorkomen van isolement, terugval en decompensatie;
- ➔ Arbeidsmatige dagbesteding dient bij te dragen aan de mogelijkheden om uit te stromen naar beschut, begeleid of ondersteund werk, deelname aan (basis) voorzieningen in de buurt, vrijwilligerswerk of betaald werk.

Dagondersteuning langdurig legt de nadruk op de volgende accenten:

- ➔ Arbeidsmatige dagondersteuning (activiteiten met een zelfstandig karakter waarbij het vaak zal gaan om het tot stand brengen van een product of dienst, afgestemd op de mogelijkheden en interesse van de inwoner);
- ➔ Activering gericht op het zinvol besteden van de dag, aangepast aan de mogelijkheden en interesse van de inwoner, waar onder handvaardigheid, expressie, beweging, belevingsactiviteiten;
- ➔ Activering, individueel belevingsgericht (belevingsgerichte ondersteuning op een eenvoudig niveau met extra aandacht voor sfeer, geborgenheid, veiligheid, ritme en regelmaat.

Doelgroepen

De arbeidsmatige of educatieve ondersteuning is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- een somatische aandoening, een psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoening, een verstandelijke beperking, een lichamelijke of zintuiglijke beperking.

Voor cliënten jonger dan de AOW-gerechtigde leeftijd wordt bij elke aanvraag eerst gekeken welk perspectief er is op (begeleid) werk. Daarbij wordt uiteraard gekeken naar de samenhang tussen de Participatiewet, de Wmo 2015 en de Jeugdwet (de zogenaamde 3Dgedachte).

Aanvullende eisen

Dagondersteuning arbeidsmatig/langdurig:

- De ondersteuning wordt uitgevoerd door een professional met minimaal Mbo 4 diploma (relevant). Dagondersteuning arbeidsmatig/langdurig wordt aangeboden in een groep waarbij de verhouding tussen begeleiding en cliënten 1 professional op 6 cliënten is.

Vervoer

Zie hiervoor de bepalingen zoals opgenomen in perceel 2: Dagondersteuning.

Tarief

Voor dagondersteuning langdurig arbeidsmatig/educatief is er een vast tarief per dagdeel vastgesteld. De hoogte van het tarief is afhankelijk van de invulling van de dagondersteuning:

- Dagondersteuning arbeidsmatig: € 11,91 per uur;
- Dagondersteuning educatief: € 11,91 per uur.

Eten/drinken

In dit tarief is een vergoeding van het noodzakelijke drinken en eten - koffie, thee en/of een lichte lunch - verwerkt. Voor het opwaarderen van het eten, drinken en/of de lunch staat het de aanbieder vrij daar een vrijwillige vergoeding voor te vragen. Voor de cliënt dient, indien de aanbieder daartoe wenst over te gaan, dat dan wel duidelijk kenbaar te worden gemaakt.

Bekostiging

Prijs per uur x volume (uren) per week (PxQ) x 4 weken. Maximaal in te zetten uren per vier weken wordt door opdrachtnemer in overleg met de cliënt verdeeld per week. Hierdoor neemt de flexibiliteit qua in te zetten uren per week toe. Uitsluitend direct cliëntgebonden tijd mag worden gefactureerd tot maximaal van PxQx4 weken.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

5.4 Perceel 4 Kortdurende verblijfsondersteuning (KDV)

Voorziening Kortdurende Verblijfsondersteuning

De cliënt wordt in een huiselijke omgeving logeeropvang geboden, voornamelijk om de mantelzorger te ontlasten, waarbij toezicht en ondersteuning permanent noodzakelijk is. Het verblijf wordt geboden gedurende een korte, vooraf bepaalde, periode. Dit kan in de vorm van één etmaal per week of twee etmalen per week of maximaal drie etmalen per week plaatsvinden.

Bij de maatwerkvoorziening Kortdurende Verblijfsondersteuning hanteren we geen onderscheid in intensiteit. Wel kennen we binnen deze voorziening een onderscheid in:

- Kortdurende Verblijfsondersteuning met dagondersteuning;
- Kortdurende Verblijfsondersteuning zonder dagondersteuning.

Inhoud voorziening met dagondersteuning

Tijdens het kortdurend verblijf wordt voorzien in de basale/dagelijkse levensbehoeften van de cliënt en wordt ondersteuning geboden bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. Waar gewenst en mogelijk wordt de cliënt vanuit het kortdurend verblijf in de gelegenheid gesteld om gebruik te blijven maken van eventuele andere activiteiten en ondersteuning.

Deze ondersteuning en/of mogelijk toezicht is gericht op:

- fysieke ondersteuning ter voorkoming van bijvoorbeeld vallen en/of;
- het voorkomen van escalatie van eventuele gedragsproblemen;
- verzorging.

Doelgroepen

De ondersteuning waarbij sprake is van permanent toezicht is gericht op cliënten van 18 jaar en ouder met:

- een beperking als gevolg van het ouder worden;
- somatische aandoeningen en beperkingen;
- psychogeriatrische of psychiatrische of anderszins chronische psychische aandoeningen of beperkingen;
- een verstandelijke aandoening of beperking;
- een lichamelijke of zintuiglijke aandoening of beperking

Tarief

Een vast all-in tarief (kortdurend verblijf w.o. huishoudelijke verzorging, keukenpersoneel, facilitaire dienst, dagelijkse welzijnsactiviteiten, dagondersteuning (optioneel), individuele ondersteuning en voeding- en hotelmatige kosten) per etmaal:

- Kortdurende verblijfsondersteuning *zonder* dagondersteuning: € 242,60;
- Kortdurende verblijfsondersteuning *met* dagondersteuning € 275,61.

Resultaat ondersteuning

De resultaten die behaald dienen te worden, worden vooraf bepaald door opdrachtgever (meitinker) en cliënt en nadien door opdrachtnemer vastgelegd in een ondersteuningsplan.

6. OFFERTEVRAGEN

Om een adequate beoordeling van inschrijvingen mogelijk te maken is het noodzakelijk dat de inschrijvingen worden opgebouwd in overeenstemming met de onderstaande vragen.

Het niet beantwoorden van offertevragen kan er toe leiden dat een offerte als onvolledig, ongeschikt of onregelmatig wordt aangemerkt en terzijde wordt gelegd.

Offertevraag 1

U dient het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en op TenderNed te uploaden met de gevraagde bewijsmiddelen, zie bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument. De bewijsmiddelen behorende bij het UEA betreffen:

- Gedragsverklaring aanbesteden (artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet);
- Verklaring van de belastingdienst (artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet);
- Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden (artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet);
- Kopie geldige verzekeringspolis.

Offertevraag 2

U dient de bijgevoegde inschrijfbild volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, zie bijlage 6 Inschrijfbild.

Offertevraag 3

U dient bij te voegen een uittreksel beroepsregister of handelsregister (kamer van koophandel) Zie hoofdstuk 3.1.6

Offertevraag 4

U dient bij te voegen een kopie van verzekeringspolis, zie hoofdstuk 3.1.3.

Offertevraag 5

U dient bij te voegen een bewijs van voldoen aan de kwaliteitseis, zie hoofdstuk 3.1.3.2 met betrekking tot Kwaliteitsmanagementsysteem

De offertevragen samen met de andere in paragraaf 2.3 Indiening via TenderNed opgenomen documenten bij inschrijving ingediend te worden.

7. BIJLAGEN

Bijlage 1 Concept overeenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Inkoopvoorwaarden

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Middelenverklaring derden

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Zie separaat bijgevoegd interactief PDF document.

Bijlage 5 Kwaliteitskaders bij WMO maatwerkvoorzieningen

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Inschrijfblad Wmo maatwerkvoorzieningen ondersteuning

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 7 Startdocument Social Return (globaal plan van aanpak)

Zie separaat bijgevoegd document.