

Inkoopdocument

Toelatingsprocedure

Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Diensten

2026 - 2039

Gemeente Capelle aan den IJssel

Versiebeheer:

1.2 c	27 november 2025	Gemeente Capelle aan den IJssel	Inkoopdocument gepubliceerd op 27 november 2025 n.a.v. de Nota van inlichtingen 2 (vraag 280)
1.2 b	13 november 2025	Gemeente Capelle aan den IJssel	Inkoopdocument gepubliceerd op 13 november 2025 n.a.v. de Nota van inlichtingen 1 (meerdere vragen)
1.2 a	17 oktober 2025	Gemeente Capelle aan den IJssel	Inkoopdocument gepubliceerd op 17 oktober 2025
1.2	Oktober 2025	Ketenbureau	Taal en verbeteringen
1.1	November 2024	Ketenbureau	Doorvoeren grammaticale wijzigingen en tekstconformiteit met verschillen CSJ, wijziging n.a.v. jurisprudentie inzake geschillenbeslechting en nieuw Model Algemene Inkoopvoorwaarden VNG.
1.0	September 2024	Ketenbureau	Definitieve versie

Wijzigingsbeheer

Dit inkoopdocument is met zorg samengesteld. Toch kan het fouten of tegenstrijdigheden bevatten.

Vindt een potentiële Opdrachtnemer een fout of onduidelijkheid? Dan moet hij hierover een vraag stellen via de Nota van Inlichtingen op het elektronische aanbestedingsplatform.

Merkt een potentiële Opdrachtnemer later een fout op die hij eerder had kunnen zien? Dan is dit voor eigen risico.

De inkopende organisatie is alleen verplicht om de gekozen procedure te volgen. Andere verplichtingen volgen niet uit dit document.

De inkopende organisatie mag de aanbesteding stoppen, intrekken of tijdelijk stilleggen. Potentiële Opdrachtnemers kunnen in dat geval geen schadevergoeding eisen.

Ook in andere gevallen is er geen recht op vergoeding van kosten, tenzij dit document dat anders regelt.

De planning op het elektronische platform kan nog wijzigen. Potentiële Opdrachtnemers kunnen daar geen rechten aan ontleen.

© 2025 – Gemeente Capelle aan den IJssel

Inhoudsopgave

Wijzigingsbeheer	2
Inhoudsopgave	3
Definities	5
1. Inkopende organisatie.....	6
1.1 Inkopende organisatie.....	6
1.2 Contactpersonen en -gegevens.....	6
1.3 Algemene informatie	6
2. Beschrijving opdracht.....	7
2.1 Uitgangspunten, doelstellingen en voorzieningen	7
2.1.1 Algemene beleidsuitgangspunten.....	7
2.1.2 Norm voor Opdrachtgeverschap.....	7
2.1.3 Inkoopdoelstelling(en).....	7
2.1.4 Omschrijving en afbakening in te kopen voorzieningen	10
2.2 Toeleiding van Capellenaren naar voorzieningen.....	13
2.3 Monitoring, sturing, toezicht en leren	14
2.3.1 Structurele KPI's	14
2.3.2 Incidentele monitoringsinformatie	19
2.3.3 Contractmanagement	19
2.3.4 Escalatieladder	20
2.3.5 Financiële verantwoording.....	21
2.3.6 Toezicht	22
2.4 Bekostiging.....	23
2.4.1 Uitvoeringsvariant	23
2.4.2 Berekening tarieven	23
2.4.3 Declaratie.....	23
2.5 Overeenkomst en algemene voorwaarden	23
2.5.1 Type overeenkomst	23
2.5.2 Looptijd	24
2.6 Ontwikkelingen	24
3. Voorwaarden inkoopprocedure.....	27
3.1 Inleiding	27
3.2 Algemeen	27
3.3 Uitsluitingsgronden.....	27
3.4 Geschiktheidseisen	28
4. Procedure voor deelneming en/of inschrijving en beoordeling.....	29
4.1 Procedure.....	29
4.2 Procedurevoorschriften	29
4.3 Beoordeling van inschrijvingen of verzoeken tot deelneming en inschrijvingen	29
4.3.1 Beoordelingscommissie	30
4.3.2 Planning	30
4.4 Aanmelden als hoofdaannemer, combinatie of groepsonderneming	30

4.4.1	Hoofdaannemer	30
4.4.2	Combinatie.....	30
4.4.3	Groepsonderneming	31
4.5	Vragen over de procedure en/of documenten	31
4.6	Vertrouwelijkheid	31
4.7	Gestanddoeningstermijn	31
4.8	Klachten en rechtsgang	31
4.8.1	Klachten	31
4.8.2	Rechtsgang.....	32
Bijlage 1: Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen		33
Bijlage 2: Social return waarderingsmogelijkheden		34
Bijlage 3: Marktconsultatie algemeen.....		34
Bijlage 4: Onderbouwing kostprijsberekening		34
Bijlage 5: Marktconsultatie tarieven.....		34
Bijlage 6: Adviesrapport HHM Kostprijsonderzoek		34
Bijlage 7: Programma van eisen.....		34
Bijlage 8: Productenboek Wmo- diensten		34
Bijlage 9: Aanmeldformulier.....		34
Bijlage 10: Capels Administratie Protocol Wmo		34
Bijlage 11: Overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke		34
Bijlage 12: Opleidingseisen		34
Bijlage 13: Tarieven 2026.....		34

Definities

De betekenis van de woorden in dit document is hetzelfde in enkelvoud en meervoud.
De volgende definities gelden automatisch:

- [artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015:](#)
- [artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015:](#)
- [artikel 1 Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015:](#)
- de gemeentelijke verordeningen, beleids- en nadere regels.

Daarnaast gelden ook de definities uit de overeenkomst.

1. Inkopende organisatie

1.1 Inkopende organisatie

Dit inkooptraject wordt in opdracht van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel uitgevoerd door een multidisciplinair projectteam onder leiding van de afdeling Samenleving, team Sociale ondersteuning. Mevrouw N.A.D. Langstraat- Onderweegs, teammanager team Sociale Ondersteuning, is conform het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 4 maart 2025, bevoegd om als vertegenwoordiger van de inkopende dienst de raamovereenkomsten aan te gaan.

1.2 Contactpersonen en -gegevens

Communicatie over deze inkoopprocedure verloopt t/m 28-2-2026 uitsluitend via www.tenderned.nl.

Vanaf 1-3-2026 verloopt de communicatie via de contractmanager bereikbaar via

wmocontractmanagement@capelleaandenijssel.nl.

Tijdens de inkoopprocedure mag u op geen enkele manier contact opnemen met medewerkers van de inkopende organisatie over de inkoopprocedure. De inkooporganisatie kan u dan uitsluiten van verdere deelname.

1.3 Algemene informatie

Capelle aan den IJssel is een middelgrote gemeente met ruim 68.000 inwoners. Er werken ongeveer 600 medewerkers voor de gemeente.

De Opdrachtgever vindt maatschappelijk verantwoord inkopen belangrijk. Dit doen we door bij offerteaanvragen rekening te houden met mens en milieu. In het Koersdocument Duurzaam Capelle staat dat wij als gemeente in 2050 onder andere het volgende willen bereiken:

- 100% duurzame energie met lagere lasten;
- Het opnieuw gebruiken van grondstoffen;
- Een omgeving die is voorbereid op verandering in het klimaat en met ruimte voor natuur.

Opdrachtgever vraagt ondernemers die een opdracht hebben gekregen om iets terug te doen voor kwetsbare groepen in de samenleving. Dit noemen we een Social return-verplichting. Het doel van Social return is kansen bieden aan mensen die net wat meer hulp nodig hebben bij het vinden van een baan. Hiervoor hebben we in de regio Rijnmond regels afgesproken. Deze regels staan in bijlage 2.

Meer informatie over Capelle aan den IJssel, haar bestuur en de gemeentelijke organisatie is te vinden op de internetsite www.capelleaandenijssel.nl.

2. Beschrijving opdracht

2.1 Uitgangspunten, doelstellingen en voorzieningen

2.1.1 Algemene beleidsuitgangspunten

Het Rijk en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) spraken in 2015 om taken te decentraliseren naar gemeenten om de ondersteuning dicht bij de burger te organiseren en beter aan te laten sluiten bij de lokale situatie. Gemeenten zijn immers de meest nabije overheid en kunnen daardoor beter inspelen op de specifieke behoeften van hun inwoners. Dit moet leiden tot meer maatwerk en een betere aansluiting van de ondersteuning op de individuele situatie van mensen. Gemeenten kunnen de Wmo- taken beter verbinden met andere beleidsterreinen, zoals werk, inkomen en jeugdhulp, omdat zij hier de regie over hebben.

Kortom, de decentralisatie van de Wmo 2015 naar gemeenten is bedoeld om de ondersteuning dicht bij de burger te organiseren, meer maatwerk te leveren en de efficiëntie van de uitvoering te vergroten. Opdrachtgever heeft dan ook als visie om de ondersteuning lokaal, toegankelijk en integraal te organiseren dicht bij de Capellenaren. Ondersteuning die toegankelijk, betaalbaar en van goede kwaliteit is.

Opdrachtgever bepaalt welke resultaten Opdrachtnemer dient te behalen, stelt de eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening, borgt de rechtszekerheid van de Capellenaar en laat het aan de Opdrachtnemer en de Capellenaar over hoe deze resultaten het beste behaald kunnen worden.

Opdrachtgever indiceert tot op heden resultaatgericht. Resultaatgerichte ondersteuning is in de ogen van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) niet de wijze waarop gewerkt mag worden. Deze werkwijze leidt er volgens de CRvB toe dat een Capellenaar vooraf, bij de verstrekking, niet weet hoeveel, naar tijdseenheden bepaalde, maatschappelijke ondersteuning wordt verstrekt. Dit is in strijd met het rechtzekerheidsbeginsel. Opdrachtgever maakt dan ook bij dit inkooptraject de overstap naar toepassing van normenkader Huishoudelijke Ondersteuning en Begeleiding van het bureau HHM.

Naast de toepassing van het normenkader passen wij onderstaande vernieuwingen toe in het inkooptraject:

- Invoeren (O)GGZ/bemoeizorg & inzet bij hoordingsproblematiek;
- Bepaalde taken (strijken) niet langer onderdeel van huishoudelijke ondersteuning ;
- Mindset wijzigen van “zorgen voor” naar “zorgen dat”;
- Toepassing HHM- normenkader en daarbij behorende inspanningsgerichte uitvoeringsvariant.

2.1.2 Norm voor Opdrachtgeverschap

Niet van toepassing.

2.1.3 Inkoopdoelstelling(en)

Marktconsultatie

Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om twee marktconsultaties uit te voeren op basis van onderstaande uitgangspunten:

- **Aansluiten bij de praktijk:** opdrachtnemers hebben kennis van de uitvoering en zien vaak eerder dan Opdrachtgever welke knelpunten of verbeterkansen er zijn in de huidige afspraken.
- **Voorkomen van onuitvoerbare eisen:** door Opdrachtnemers vroegtijdig te betrekken, wordt duidelijk welke voorwaarden of administratieve lasten werkbaar zijn en welke niet. Dit vergroot de uitvoerbaarheid van het nieuwe inkooptraject.
- **Realistische tarieven:** opdrachtnemers hebben inzicht in kostprijsofbouw en ontwikkelingen in loonkosten etc. Dit helpt Opdrachtgever bij het vaststellen van reële tarieven conform de AMvB reële prijs Wmo 2015.
- **Evenwichtige contractrelatie:** een goed onderbouwde tariefsopbouw bevordert duurzame samenwerking en voorkomt discussies achteraf over te lage of te hoge tarieven.
- **Betaalbaarheid en continuïteit:** door inzicht in tariefparameters wordt geborgd dat tarieven zowel recht doen aan kwaliteit en arbeidsvoorwaarden als aan de financiële houdbaarheid van de Wmo.

De eerste marktconsultatie is uitgevoerd d.m.v. een steekproef van de huidige zorgaanbieders en bevatte vragen rondom arbeidsmarkt, kwaliteit, innovatie en berichtenverkeer. De uitkomst van deze marktconsultatie is terug te lezen in bijlage 3.

De tweede marktconsultatie had betrekking op de parameters voor de tariefsopbouw. Voor deze consultatie zijn alle huidige zorgaanbieders uitgenodigd. De consultatie is uitgevoerd door bureau HHM. De antwoorden op de vragen voortkomend uit de marktconsultatie zijn verwerkt in bijlage 5. De samenvatting van deze uitkomsten zijn ook verwerkt in paragraaf 1.4 van het adviesrapport over reële tarieven van bureau HHM. Het adviesrapport is als bijlage 6 toegevoegd.

Uitgangspunten inkoopdoelstellingen

Opdrachtgever kiest ervoor om de dienstverlening in het kader van de Wmo uit te besteden aan Opdrachtnemers van maatschappelijke ondersteuning. De lokale verordening en nadere regels vormt het inhoudelijk kader voor de inkoop van de Wmo- maatwerkvoorzieningen (diensten) en vertaalt zich in de volgende cliëntgerelateerde en overige uitgangspunten voor de inkoop.

Cliëntgerelateerde uitgangspunten

- Ondersteuning naar zelfredzaamheid en participatie;
- Keuzevrijheid, vraaggerichte ondersteuning en eigen regie
- Regievoering, ketensamenwerking en één plan;
- Doorgaande lijnen van ondersteuning 18-/18+;
- Passende hulp.

Overige uitgangspunten

- Kostenbeheersing en sturing op resultaten van Opdrachtnemers;
- Lage administratieve lasten.

Ondersteuning naar zelfredzaamheid & participatie

Opdrachtnemer ondersteunt Capellenaren bij het vergroten van hun zelfredzaamheid en participatie. Daarbij staat niet de beperking centraal, maar juist het functioneren, de veerkracht en de eigen regie van de Capellenaar, met als doel een betekenisvol leven te bevorderen. De ondersteuning stelt Capellenaren in staat om noodzakelijke dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren en een gestructureerd huishouden te voeren. Daarnaast helpt Opdrachtnemer Capellenaren bij deelname aan het maatschappelijk verkeer. De inzet is gericht op het versterken van de eigen kracht van de Capellenaar en het zorgend en probleemoplossend vermogen van zijn sociale netwerk. Het uiteindelijke doel is dat de Capellenaar zijn leven en leefomgeving zo veel mogelijk zelfstandig en zonder structurele ondersteuning kan vormgeven. Daarbij maakt Opdrachtnemer actief gebruik van beschikbare voorzieningen in het voorliggende veld.

Keuzevrijheid, vraaggerichte ondersteuning en eigen regie

Voor Capellenaren die zijn aangewezen op hulp is het belangrijk dat zij zeggenschap hebben over de wijze waarop de ondersteuning wordt vormgegeven. Dit geldt in het bijzonder bij langdurige en intensieve ondersteuning. Daarbij hoort onder andere de vrijheid voor de Capellenaar om een Opdrachtnemer te kiezen op grond van religieuze, levensbeschouwelijke of andere persoonlijke overwegingen. Opdrachtnemer houdt in de uitvoering van de ondersteuning rekening met de godsdienstige gezindheid, levensovertuiging en culturele achtergrond van de Capellenaar. Daarnaast dient Opdrachtnemer aandacht te hebben voor de psychologische basisbehoeften van Capellenaren: autonomie, competenties en verbondenheid. Dit betekent dat Capellenaren worden ondersteund om hun eigen (levens)doelen te bepalen en intrinsiek gemotiveerd te blijven, vertrouwen en vaardigheden op te bouwen om overeengekomen doelen te bereiken, en betekenisvolle verbindingen aan te gaan en te onderhouden. Door deze uitgangspunten te respecteren en te versterken, draagt Opdrachtnemer bij aan het welbevinden en de gezondheid van Capellenaren.

Regievoering, ketensamenwerking en één plan

Het werken conform 1 Gezin-1 Plan- 1 Regisseur (1G1P1R) is landelijk omarmd en wordt ook binnen de huidige overeenkomst toegepast. In de praktijk ervaren zorgaanbieders onduidelijkheid over wat zij van andere zorgaanbieders maar ook van Opdrachtgever mogen verwachten op het gebied van regie. Om de afspraken met betrekking tot regie te verhelderen gelden onderstaande uitgangspunten:

- Opdrachtnemer biedt samenhangende ondersteuning op basis van één integraal plan. Bij Capellenaren met problemen op meerdere leefgebieden en/of regelgevingen stemmen

- betrokken Opdrachtnemers hun hulp/ondersteuning op elkaar af. Waar mogelijk voert de Capellenaar zelf of iemand uit zijn netwerk regie over het plan en het ondersteuningstraject.
- Voor zeer kwetsbare Capellenaren die beperkt eigen regie kunnen voeren, neemt de Opdrachtnemer waar nodig een coördinerende rol op zich. De Opdrachtgever verwacht dat er een vaste, professionele hulpverlener betrokken is die het overzicht houdt over het traject en zorgt voor goede afstemming met andere partijen in het sociaal domein wanneer dit noodzakelijk is voor de ondersteuning die wordt geboden. De betrokkenheid van de sociale omgeving van de inwoner blijft daarbij een belangrijk uitgangspunt. Opdrachtnemers maken onderling afspraken over de samenwerking en taakverdeling, zodat duidelijk is wie welke verantwoordelijkheid heeft. De Opdrachtgever ziet toe op een goede afstemming en borging hiervan, en deelt proactief relevante informatie met de Opdrachtnemer over betrokken organisaties.
 - Bij Capellenaar met ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA) is intensieve samenwerking met de behandelaar noodzakelijk. Begeleiding vanuit de Wmo en behandeling vanuit de Zorgverzekeringswet moeten flexibel op- en afgeschaald kunnen worden, afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte van de Capellenaar.
 - Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben samen de verantwoordelijkheid om een sluitende keten te vormen, met het belang van de Capellenaar voorop, zodat niemand tussen wal en schip valt. Casusregie is een basisvaardigheid voor Wmo- hulpverleners die begeleiding groep en/of individuele begeleiding bieden.
 - Van betrokken hulpverleners/casusregisseurs wordt verwacht dat zij tijdig signaleren dat de gemaakte afspraken in het geding komen en dat zij dit bespreekbaar maken binnen het gezin/huishouden of met de Capellenaar. Als er geen verbetering optreedt in de situatie, wordt verwacht dat er opgeschaald wordt naar de Wmo- adviseur die de indicatie heeft gesteld. De Wmo- adviseur kan besluiten wanneer noodzakelijk om op te schalen naar de gemeentelijke procesregisseur.

Procesregie ligt in beginsel bij de procesregisseur van Opdrachtgever. Een procesregisseur wordt aangesteld als in het gezin of huishouden sprake is van samenhangende of domein overstijgende hulpvragen of situaties waarbij meer regie op de gestelde doelen gewenst is. De procesregisseur leidt de totstandkoming van het plan van aanpak. De procesregisseur zorgt ervoor dat er een gezamenlijke analyse wordt gemaakt, dat gezamenlijke doelen worden vastgesteld en dat een gezamenlijk plan van aanpak wordt opgesteld. De uitvoering van dit plan wordt op afstand gevolgd (gemonitord) door de procesregisseur, en bij afronding zorgt hij/zij voor een evaluatie. De procesregisseur is dus een coördinator voor de betrokken partijen. Gezien de aard en het karakter van het werk is de persoon die de procesregie uitvoert in principe niet betrokken bij en niet verantwoordelijk voor de praktische uitvoering van de begeleiding.

Doorgaande lijnen van ondersteuning 18-/18+

Opdrachtgever wil verdere stappen zetten in de realisatie voor doorgaande lijnen van ondersteuning, zodat de overgang van jeugd naar volwassenheid soepeler verloopt. Opdrachtnemer moet in de overgang van Jeugdwet naar Wmo nauw samen werken met jeugdhulpaanbieders.

Passende hulp

Opdrachtgever streeft naar passende ondersteuning die zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig wordt ingezet: tijdelijk waar het kan, langdurig waar het moet. De ondersteuning richt zich waar mogelijk op het aanleren van vaardigheden en zelfhulp, met het doel Capellenaren te begeleiden naar meer zelfstandigheid en afschaling naar het voorliggende veld of duurzame uitstroom. Er dient bij de start van de hulp aandacht te zijn voor het toespitsen van de hulp op het op termijn afschalen van en uitstromen uit de Wmo (als dit mag worden verwacht in de desbetreffende cliëntsituatie).

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat binnen het ondersteuningsplan, dat zij opstellen na opdrachtverstrekking, een uitstroomperspectief wordt opgenomen. Binnen de indicatietermijn verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer hier actief op stuurt.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat de ondersteuning kan worden opgeschaald als de ondersteuningsbehoefte van de Capellenaar de toegekende intensiteit voor tijd overstijgt of afgeschaald als de hulp wordt geboden in een kortere tijd dan de omvang van de indicatie.

Voor opschaling wordt eerst beoordeeld of het eigen netwerk en het voorliggende veld voldoende zijn benut. Indien nodig stelt de Wmo- adviseur een aangepast besluit op. Dit geldt ook bij onverwachte veranderingen in de situatie van de Capellenaar, zoals het uitvallen van een mantelzorger (life-events), waarvoor tijdelijk een zwaardere intensiteit noodzakelijk kan zijn. Opschaling kan nooit met

terugwerkende kracht en vereist het indienen van een melding waarna onderzoek door Wmo- adviseur plaatsvindt met uiteindelijk een besluit op de melding. Bij meldingen wordt altijd passend besloten. Voor Capellenaren met blijvende of duurzame beperkingen kunnen indicaties voor onbepaalde tijd worden afgegeven.

Kostenbeheersing en sturing op resultaten van opdrachtnemers

Het is bekend dat gemeenten in Nederland geconfronteerd worden met tekorten in het sociaal domein en in algemene zin. De tekorten leiden ook in Capelle aan den IJssel tot budgettaire onzekerheden. Ombuigingsmaatregelen zijn noodzakelijk. Opdrachtgever stelt indicaties zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig, tijdelijk waar kan en langdurig wanneer noodzakelijk. Opdrachtnemer dient de gestelde resultaten te behalen conform de indicaties, de ondersteuning af te schalen en de Capellenaar duurzaam uit te laten stromen binnen de termijn van de indicatie. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat een groot beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden van de Capellenaar en zijn of haar netwerk en dat toegewerkt wordt naar voorliggende voorzieningen. Wanneer strikt noodzakelijk is opschaling of vervolgondersteuning mogelijk.

Er wordt door Opdrachtgever geen besparingsdoelstelling meegegeven voor deze inkoopprocedure. Dat is ook lastig omdat de gemeentelijke toegang verantwoordelijk is voor de aantallen en hoogte van de indicaties en conform de AMvB reële prijs Wmo 2015 moet toepassen.

Een kwalitatief sterke toegang, goede contacten met voorliggend veld en een efficiënt ingericht uitzonderings- en escalatieproces moeten de omvang van de afgegeven indicaties en daarmee de uitgaven aan maatschappelijke ondersteuning onder controle houden.

Echter, er is wel nadrukkelijk aandacht voor kostenbewust werken en kostenbeheersing. Dit uit zich in een combinatie van verschillende maatregelen binnen de verschillende instrumenten, vooral gericht op het voorkomen van onnodige uitgaven. Belangrijke elementen hierin zijn monitoring van kwaliteit en cliënttevredenheid, sturen op tussenevaluaties, sturen op tijdige doorstroom en uitstroom en het tijdig beëindigen van een raamovereenkomst kwalitatief ondermaats presterende Opdrachtnemers.

Opdrachtgever is lokaal verantwoordelijk voor het voorliggend aanbod van voorzieningen. Van Opdrachtnemers verwachten wij dat zij tijdig kunnen schakelen tussen geïndiceerd aanbod en het voorliggende veld. Opdrachtnemers hebben een actieve signalerende rol om aan te geven als ondersteuningsdoelen ook behaald kunnen worden met voorliggende voorzieningen.

Kostenbewustzijn blijft tijdens de overeenkomst een grote rol spelen: niet door wantrouwend tegenover Opdrachtnemer te gaan staan, maar wel door zakelijke afspraken te maken die recht doen aan alle belangen en waarbij de gevolgen op de lange termijn afgewogen worden tegen de gevolgen op korte termijn.

Lage administratieve lasten

Het opsplitsen van zorg/hulp over de verschillende wetten sinds de decentralisaties in 2015 heeft ervoor gezorgd dat de hulp dicht bij de Capellenaar is georganiseerd. Het heeft er echter ook voor gezorgd dat zowel aan de kant van Opdrachtgever als Opdrachtnemer een hoge administratieve lastendruk en bureaucratie is ontstaan. Hoewel er al jaren aandacht is voor administratieve lastenverlichting, lijkt dit in de praktijk nog niet altijd resultaat op te leveren. Opdrachtgever wil hierop blijven inzetten. Dit vanuit de overtuiging dat het verminderen van administratieve lasten ervoor zorgt dat de beschikbare professionals meer tijd hebben voor het daadwerkelijk bieden van hulp. Opdrachtgever wil oog hebben en blijven houden voor het verminderen van de administratieve lastendruk en verlangt dit ook van Opdrachtnemer.

De uitwerking van bovenstaande inkoopdoelstellingen zijn nader uitgewerkt in het programma van eisen (zie bijlage 7).

2.1.4 Omschrijving en afbakening in te kopen voorzieningen

Opdrachtgever is op grond van de Wmo verantwoordelijk voor het ondersteunen van Capellenaren met beperkingen of chronisch psychische of psychosociale problemen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen omgeving kunnen blijven. Eigen verantwoordelijkheid, aanspreken van sociaal netwerk en het benutten van beschikbare voorliggende veld staan daarbij voorop. Als dat niet voldoende is, kan Opdrachtgever Wmo- maatwerkvoorzieningen inzetten.

Wat is onderdeel van het inkooptraject

Voor de volgende hoofdgroepen worden per 1 januari 2026 nieuwe raamovereenkomsten met Opdrachtnemers gesloten:

- Huishoudelijke ondersteuning inclusief maaltijdondersteuning en zorg voor kind;
- Begeleiding individueel;
- Begeleiding groep;
- Begeleiding bij zelfzorg voor zover deze niet onder de Zorgverzekeringswet valt;
- Begeleiding bij hoarding;
- (O)GGZ/Bemoeizorg.

In bijlage 8 is het productenboek opgenomen met een beschrijving van de producten.

Opdrachtnemers kunnen zich voor één of meerdere hoofdgroepen aanmelden. Zie bijlage 9 voor het aanmeldformulier.

Producten voor 1-1-2026

Met dit inkooptraject kunnen zorgaanbieders inschrijven op de nieuwe producten Wmo. Voor de huidige gecontracteerde zorgaanbieders geldt, of zij zich nu wel of niet inschrijven op de nieuwe producten, dat zij op basis van artikel 5.7 en artikel 16.7 van de Raamovereenkomst Voor Maatwerkvoorzieningen 2017 verplicht zijn de bestaande producten te blijven leveren zolang de lopende indicaties doorlopen. Dit kan zijn tot de einddatum van de indicatie of tot het moment dat er een herindicatie plaatsvindt. Opdrachtgever gaat vanwege de invoering van het normenkader huishoudelijke ondersteuning en begeleiding in 2026 de indicaties m.b.t. huishoudelijke ondersteuning, begeleiding individueel, begeleiding groep, begeleiding bij zelfzorg en hoarding opnieuw beoordelen. Na herindicatie worden de nieuwe producten toegepast.

Dit herindicatietraject wordt gespreid over 2026 uitgevoerd. Wij starten in 2026 met het uitvoeren van herindicaties voor de huidige Capellenaren met bestaande toewijzingen op basis van de oude productstructuur. Daarbij is het streven om zoveel mogelijk indicaties over te zetten naar de nieuwe producten/voorzieningen binnen de p*q-financiering met toepassing van het HHM- normenkader. Tegelijkertijd kunnen wij niet garanderen dat alle noodzakelijke herindicaties in 2026 volledig zijn afgerond. De planning en uitvoering zijn afhankelijk van factoren zoals de hoeveelheid herindicaties, de beschikbare capaciteit en de individuele cliëntsituaties.

Door de geleidelijke overgang borgt Opdrachtgever dat er ruimte is voor inhoudelijke vernieuwing, maar ook dat de continuïteit van hulp voor Capellenaren gegarandeerd blijft. Een plotselinge overgang kan onrust veroorzaken en de kwaliteit van hulp negatief beïnvloeden. Door de huidige producten te blijven leveren tot het einde van de indicatie, waarborgen wij in gezamenlijkheid stabiliteit voor Capellenaren en voldoen wij aan de gemeentelijke zorgplicht. Tegelijkertijd ontstaat er ruimte om nieuwe producten geleidelijk in te voeren.

Wat is geen onderdeel van het inkooptraject

- Tijdelijke crisisopvang/spoedzorg voor volwassenen met een beperking;
- Specialistische ondersteuning voor Capellenaren met een zintuiglijke beperking;
- Vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassingen;
- Alle dienstverlening in het kader van een persoonsgebonden budget;
- Alle algemene voorzieningen;
- Kortdurend verblijf;
- Alle opvangvoorzieningen binnen de maatschappelijke opvang en opvang slachtoffers van huiselijk geweld.

Huidige omvang

Vanaf 2026 hanteert Opdrachtgever het HHM- normenkader voor de Wmo- diensten huishoudelijke ondersteuning, individuele begeleiding en begeleiding in groepsverband. De indicaties kennen een omvang die in minuten wordt gesteld, hierbij geldt een afronding op 5 minuten (naar boven afgerond). Voor de dienst begeleiding bij zelfzorg wordt vanaf 2026 de ClZ- normtijden (2014) gehanteerd. Vanwege de nieuwe wijze van indicatiestelling vanaf 2026 kan de omvang van de opdracht niet in beeld worden gebracht aan de hand van de nieuwe indicatiestelling. Om toch een goed beeld te krijgen van de omvang van de opdracht is gekozen om de omvang van het jaar 2024 in beeld te brengen. Ook wordt inzicht gegeven of de indicatie is afgegeven voor bepaalde of onbepaalde tijd. Bij bepaalde tijd wordt het gemiddeld aantal maanden aangegeven (peildatum 30-6-2025).

In onderstaande tabel wordt een weergave gegeven van het aantal lopende indicaties en in de tabel eronder het aantal dagdelen voor begeleiding groep.

Aantal indicaties zorg in natura	Lopend 01-01-24	Lopend 31-12-2024	Gemiddeld
Huishoudelijke ondersteuning	2.024	2.126	2.075
Begeleiding individueel	608	526	567
Begeleiding groep	188	222	205
Begeleiding bij zelfzorg	0	0	0

Dagdelen zorg in natura	Lopend 01-01-24	Lopend 31-12-2024	Gemiddeld
Begeleiding groep	770	839	805

In onderstaande tabel wordt een weergave gegeven van het gemiddeld aantal maanden dat een indicatie voor onbepaalde of bepaalde tijd kent per Wmo- dienst (peildatum 30-06-2025).

	Aantal indicaties	% van aantal	Gemiddeld aantal maanden
Huishoudelijke ondersteuning	2.107		
Bepaalde tijd	784	37%	35
Onbepaalde tijd	1323	63%	
Begeleiding individueel	484		
Bepaalde tijd	480	99%	21
Onbepaalde tijd	4	1%	
Begeleiding groep	195		
Bepaalde tijd	130	67%	29
Onbepaalde tijd	65	33%	

Zorg in natura	Uitgaven in 2024
Huishoudelijke ondersteuning	€ 9.059.591
Begeleiding individueel	€ 3.035.574
Begeleiding groep	€ 1.134.823
Begeleiding bij zelfzorg	€ 0
	€ 13.229.988

Bovenstaande gegevens geven een globaal overzicht van de uitgaven en onderliggende indicaties over het jaar 2024. Deze overzichten zijn bedoeld om inschrijvers een indicatie te geven van de aard en omvang van de gevraagde leveringen of prestaties. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend. De genoemde bedragen zijn gebaseerd op historische gegevens en geven geen garantie of toezegging over toekomstige afnamevolumes, budgetten of verplichtingen. De daadwerkelijke afname in de periode van de raamovereenkomst kan afwijken door beleidswijzigingen, veranderende behoeften of andere omstandigheden. Wij bieden u deze informatie uitsluitend als achtergrondinformatie.

2.2 Toeleiding van Capellenaren naar voorzieningen

Het proces van melding in het kader van de Wmo bestaat uit meerdere stappen die erop gericht zijn om te komen tot de goedkoopst, adequate ondersteuning.

Processtap	Toelichting
1. Toegang via melding	De Capellenaar of vertegenwoordiger of naaste meldt zich bij Opdrachtgever met een hulpvraag. Dit kan digitaal (E-formulier of emailbericht), schriftelijk of telefonisch bij het gemeentelijk klantcontactcentrum van Opdrachtgever.
2. Onderzoeksplicht	Na melding volgt een onderzoek, het zogenoemde keukentafelgesprek. Onderzoek wordt verricht naar: - De persoonlijke situatie; - De problematiek; - Het eigen netwerk en gebruikelijke hulp; - Mogelijkheden van algemene voorzieningen, algemeen gebruikelijke of anderszins voorliggende voorzieningen/hulp; - De noodzaak tot maatwerkvoorzieningen.
3. Aanvraagfase	Naar aanleiding van het keukentafelgesprek wordt een verslag opgesteld. De Capellenaar krijgt de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen op basis van dit verslag.
4. Besluitvorming over aanvraag	Opdrachtgever beoordeelt de aanvraag en neemt een formeel besluit (beschikking) waarin staat of de Capellenaar wel of niet in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, en zo ja welke.
5. Realisatie van de maatwerkvoorziening	Na een positief besluit en het toegestuurde Iwmo- 301-bericht zorgt Opdrachtgever samen met Opdrachtnemer voor tijdige levering van de toegekende maatwerkvoorziening.

Voor de maatwerkvoorziening (O)GGZ/ bemoeizorg geldt een ander proces, hieronder volgt een korte schematische weergave van dit proces. Belangrijk is om te melden dat het een proces is waarin maatwerk wordt toegepast. Voor iedere melding/signaal wordt beoordeeld welke route passend is en wanneer inzet van hulp/ondersteuning is.

Stap	Wat gebeurt er?
1. Signaal/zorg ontstaan	Iemand uit de omgeving (buur, familie, professional) merkt verward of onbegrepen gedrag, verwaarlozing, isolement etc bij een Capellenaar.
2. Melden / advies inwinnen	De zorgen kunnen gemeld worden bij Stichting Welzijn Capelle. Een hulpverlener van Stichting Welzijn Capelle onderzoekt: wat is de situatie, kan vrijwillige hulp worden ingezet, wat zijn de risico's voor de Capellenaar zelf of voor anderen.
3. Keuze van interventie-vrijwillige hulp	Als de Capellenaar openstaat voor vrijwillige hulp, denk aan individuele begeleiding, welzijn, inzet behandeling, schuldhulp, begeleiding groep wordt dit ingezet.
4. Escalatie: verplichte zorg/dwang	Indien vrijwillige hulp niet toereikend is of een persoon niet meewerkt en risico's aanwezig zijn (zelf- of ander gevaar) dan wordt gekeken naar interventies onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz). Er wordt mogelijk zorgmachtiging via de rechter gevraagd.
5. Coördinatie & regie	Verschillende instanties betrokken in het proces nemen rol om regie te voeren. De gemeentelijk procesregisseur ziet er op toe dat partijen samenwerken, bewaakt de voortgang etc.

2.3 Monitoring, sturing, toezicht en leren

Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg en de Uitvoeringsregeling Waarschuwingsregister zorgfraude

Op 1 januari 2025 trad de Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg (Wbsrz) in werking. De Wbsrz en de Uitvoeringsregeling Waarschuwingsregister zorgfraude zijn bedoeld om fraude in de zorg effectiever te bestrijden door betere samenwerking en gegevensuitwisseling tussen verschillende partijen. De wet creëert wettelijke grondslagen voor het delen van informatie, terwijl de uitvoeringsregeling nadere regels stelt over het Waarschuwingsregister zorgfraude. De Wbsrz maakt het mogelijk voor gemeenten, zorgverzekeraars en het Informatieknooppunt Zorgfraude (IKZ) om fraudesignalen uit te wisselen. De uitvoeringsregeling bevat nadere regels over het Waarschuwingsregister zorgfraude. Capelle aan den IJssel is aangesloten bij het IKZ en past de Wbsrz toe.

Monitoring en sturing

Gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort en stuurt Opdrachtgever structureel op een aantal vastgestelde kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau. Naast structurele monitoring gebruikt Opdrachtgever ook incidentele informatie om inzicht te krijgen in aspecten van de hulp. Indien nodig wordt de escalatieladder toegepast (zie paragraaf 2.3.4).

Voor de monitoring en sturing maakt Opdrachtgever gebruik van verschillende informatiebronnen, waaronder:

- het jaarlijkse gemeentelijk cliëntervaringsonderzoek;
- dossieronderzoek;
- KPI- metingen en gesprekken met Opdrachtnemer en zonodig Capellenaren;
- incidenteel of nader onderzoek, uitgevoerd door Opdrachtgever, medewerkers, toezichthouder rechtmatigheid of kwaliteit (schriftelijk, telefonisch of via huisbezoek);

Belangrijk uitgangspunt is dat alleen informatie wordt opgevraagd bij Opdrachtnemer die daadwerkelijk wordt gebruikt. Als Opdrachtgever informatie via andere bronnen kan verkrijgen, wordt dit niet bij Opdrachtnemer uitgevraagd.

Opdrachtnemer werkt mee aan kwaliteitsmetingen zoals hierboven beschreven en informeert – indien nodig – Capellenaren over het doel en de gang van zaken rond deze metingen. Opdrachtgever is bevoegd om gevalideerde, onafhankelijke onderzoeken naar cliëntervaringen te publiceren.

2.3.1 Structurele KPI's

Opdrachtgever (contractmanager) stuurt op de prestaties van Opdrachtnemers met betrekking tot behaalde resultaten. In één op één gesprekken met Opdrachtnemer in de vorm van contractmanagementgesprekken worden de prestaties van de Opdrachtnemers besproken en nadien vastgelegd. Indien nodig wordt de escalatieladder toegepast (zie paragraaf 2.3.4). In onderstaande tabel wordt met Capellenaren de cliënten van de betreffende Opdrachtnemer bedoeld.

Onderdeel	Omschrijving	Werkwijze	Norm/ Beoordeling
ALGEMEEN			
Cliënttevredenheid	Cliënttevredenheid is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de Wmo-dienst. Opdrachtgever wil weten of Capellenaren de hulp onder andere als passend, professioneel en respectvol ervaren.	Jaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever.	Minimaal 75% van de Capellenaren geeft aan tevreden te zijn over de kwaliteit van uitvoering van de Wmo- dienst.

Klachten	Het aantal ingediende klachten en uitingen van ontevredenheid en het percentage gegrond verklaarde klachten zijn minimaal. Deze geven inzicht in de kwaliteit van de ondersteuning. Een hoog aantal, met name gegronde klachten, kan een signaal zijn dat de kwaliteit of communicatie onvoldoende is.	Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks het aantal ontvangen klachten/uitingen van ontevredenheid, doorlooptijd, aard van de klachten, uitkomst van de afhandeling en eventueel genomen verbetermaatregelen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs de klachtenregistratie en rapportages op te vragen en hierover in gesprek te gaan met Opdrachtnemer.	100% van de klachten over de geleverde Wmo-hulp wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk beantwoord en afgehandeld volgens de vastgelegde klachtenprocedure van Opdrachtnemer. Het maximaal aantal klachten per 100 Capellenaren per jaar is 5, waarvan maximaal 80% gegrond. Opdrachtgever houdt logischerwijs rekening met de grootte van het cliëntenbestand.
Continuïteit inzet	Betrouwbare levering is cruciaal voor Capellenaren. Opdrachtgever wil voorkomen dat Capellenaren zonder hulp komen te zitten door onderbezetting of afwezigheid van vaste hulpverleners. Uitval door ziekte of vakantie wordt binnen redelijke termijn opgevangen, waarbij Opdrachtnemer rekening met de hulpvraag van de Capellenaar (afhankelijkheid van de hulp).	Registratie en rapportages van aanbieders & controle bij signalen of meldingen.	In minimaal 75% van de weken waarin de hulp is toegekend, wordt de hulp geleverd zoals afgesproken.
Tijdigheid starten van de hulp	Opdrachtgever hecht aan snelle beschikbaarheid van hulp, zodat Capellenaren na indicatie tijdig geholpen worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een voortvarende planning en inzet van hulp. Tenzij gemotiveerd anders, start de hulp uiterlijk binnen 15 werkdagen na de toewijzingsdatum. Deze KPI borgt tijdigheid, voorkomt wachttijden en draagt bij aan continuïteit van de hulp.	Opdrachtgever controleert op basis van start-zorgbericht (lwmo- 305).	Minimaal 95% van de Capellenaren ontvangt daadwerkelijke ondersteuning binnen 15 werkdagen na de datum van toewijzing door de Opdrachtgever.

Tijdig toesturen startzorg (305) en stopzorg (307)	Tijdige verwerking van start (iWmo 305-bericht) en stop (iWmo 307-bericht) berichten is essentieel voor een correcte uitvoering van het CAK-bijdrage-systeem. Te late verzending kan leiden tot stapelfacturen en administratieve druk voor Capellenaren. Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemers een foutloze en tijdige administratieve afhandeling conform het Capels administratie Protocol Wmo. Deze KPI draagt bij aan een betrouwbare en cliëntvriendelijke uitvoering van het Wmo-proces.	Opdrachtgever monitort en controleert via het berichtenverkeer (iWmo). Opdrachtgever toetst tevens op klachten van Capellenaren over onterechte of late facturering.	Minimaal 98% van de startzorg- (305) en stopzorg-berichten (307) wordt door Opdrachtnemer verzonden binnen de gestelde termijnen zoals vastgelegd in de het Capels Administratie Protocol Wmo gebaseerd op de iWmo-standaarden.
Snelheid van declareren	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemers dat zij het declaratieproces zorgvuldig en volgens planning uitvoeren, zodat beide partijen tijdig inzicht hebben in kosten en budgetuitputting. Nacalculaties verstoren het financiële proces en zorgen voor onzekerheid in de begrotingscyclus. Er dient te worden gestuurd op voorspelbaarheid, transparantie en administratieve betrouwbaarheid.	Opdrachtgever controleert het iWmo-berichtenverkeer op datum van ontvangst 323-berichten. Opdrachtgever monitort goedkeuringspercentages en foutcodes in de iWmo-berichtenverkeer. Opdrachtgever beoordeelt of aanvullende correcties of nabetalingen noodzakelijk zijn geweest. Opdrachtgever beoordeelt trend en herhaling.	Minimaal 95% van de declaratieberichten (323) wordt door Opdrachtnemer tijdig en volledig aangeleverd binnen de gestelde termijnen conform het Capels administratie Protocol en zonder correctienoodzaak.
Productie-verantwoording & controleverklaring	Opdrachtgever is afhankelijk van een tijdige en juiste productieverantwoording (inclusief controleverklaring wanneer van toepassing) om financiële verantwoording af te kunnen leggen richting toezichthouders en accountants. Te late of onvolledige aanlevering	Opdrachtgever registreert de ontvangstdatum van de documenten. Opdrachtgever toetst op tijdigheid van ontvangst, volledigheid en juistheid van de documentatie. Uitkomsten worden meegenomen en geëvalueerd in het eerstvolgende contractmanagement-gesprek.	Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk op 1 april een volledige en goedgekeurde productie-verantwoording aan conform de eisen van het iSociaalDomein, inclusief wanneer van toepassing een controleverklaring van een registeraccountant. De aangeleverde stukken voldoen in 100% van de gevallen aan de eisen

	vertraagt het verantwoordings-proces en kan leiden tot rapportagerisico's. Met deze KPI wordt geborgd dat Opdrachtnemers hun administratieve verplichtingen correct en binnen de gestelde termijn nakomen.		zoals opgesteld door het iSociaalDomein.
Onderdeel	Omschrijving	Werkwijze	Norm/ Beoordeling
INDIVIDUELE BEGELEIDING EN BEGELEIDING IN GROEPSVERBAND			
Structuur in het dagelijks leven	Begeleiding moet bijdragen aan het bieden van overzicht, ritme en rust in het dagelijks leven van Capellenaren.	Jaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever. Periodieke meting in klantdossiers en evaluatiegesprekken/ keukentafel-gesprekken voor herindicaties en professionele inschatting van de Wmo- adviseur.	Minimaal 75% van de Capellenaren ervaart een verbeterde structuur in hun dagindeling door de geboden begeleiding.
Positief effect op welzijn	De gemeente verwacht dat begeleiding meerwaarde heeft voor het psychisch functioneren van Capellenaren.	Jaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever. Periodieke meting in klantdossiers en evaluatiegesprekken/ keukentafel-gesprekken voor herindicaties en professionele inschatting van de Wmo- adviseur.	Minimaal 75% van de cliënten ervaart een verbetering van het mentale welzijn door de begeleiding.
Onderdeel	Omschrijving	Werkwijze	Norm/ Beoordeling
INDIVIDUELE BEGELEIDING			
Afschaling & duurzame uitstroom	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat ondersteuning doelgericht wordt ingezet met een duidelijk eindperspectief en dat ondersteuning tijdig en verantwoord wordt afgebouwd. Afschaling vindt plaats binnen de indicatieduur, tenzij in overleg met Opdrachtgever gemotiveerd wordt afgeweken. De effectiviteit van deze aanpak blijkt uit duurzame uitstroom: het	Jaarlijks levert Opdrachtnemer een rapportage aan waarin wordt aangegeven: aantal Capellenaren met een tijdelijke indicatie en bij wie geen verlenging van de indicatie noodzakelijk is. Opdrachtgever levert format aan en voert wanneer noodzakelijk verdiepend onderzoek uit. Duurzame uitstroom wordt beoordeeld door Opdrachtgever op basis van eigen data, waarbij Opdrachtgever in	Minimaal 85% van de Capellenaren stroomt uit binnen de vooraf vastgestelde indicatietermijn, zoals overeengekomen met Opdrachtgever. Van deze Capellenaren blijft tenminste 70% duurzaam uitgestroomd, wat inhoudt dat zij binnen 24 maanden na uitstroom geen nieuwe Wmo-begeleiding nodig hebben.

	structureel kunnen meedoen van Capellenaren zonder hernieuwde inzet van Wmo-ondersteuning binnen een periode van 24 maanden.	ogenschouw houdt welke doelgroep het betreft.	
Vergroten van zelfstandigheid	Waar mogelijk dienen cliënten zelfstandiger te kunnen handelen na of tijdens de ondersteuning. Deze KPI meet de ontwikkeling daarin.	Jaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever. Periodieke meting in klantdossiers en evaluatiegesprekken/ keukentafel-gesprekken voor herindicaties en professionele inschatting van de Wmo- adviseur.	Minimaal 75% van de cliënten geeft aan zelfstandiger te kunnen handelen of beslissingen te nemen.
Onderdeel	Omschrijving	Werkwijze	Norm/ Beoordeling
BEGELEIDING IN GROEPSVERBAND			
Sociale participatie	Opdrachtgever streeft ernaar om eenzaamheid te verminderen en zelfredzaamheid te vergroten via deelname aan de samenleving. Begeleiding in groepsverband moet hieraan bijdragen.	Jaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever. Periodieke meting in klantdossiers en evaluatiegesprekken/ keukentafel-gesprekken voor herindicaties en professionele inschatting van de Wmo- adviseur.	Minimaal 75% van de Capellenaren ervaart dankzij de begeleiding (weer) onderdeel te zijn van de maatschappij.
Vermindering van eenzaamheid	Sociale isolatie is een belangrijk aandachtspunt binnen de Wmo. Deze KPI toetst of begeleiding hier effectief op inspeelt.	Jaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever. Periodieke meting in klantdossiers en evaluatiegesprekken/ keukentafel-gesprekken voor herindicaties en professionele inschatting van de Wmo- adviseur.	Minimaal 75% van de cliënten geeft aan minder eenzaam te zijn sinds de start van de begeleiding.
Onderdeel	Omschrijving	Werkwijze	Norm/ Beoordeling
HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING			
Effectiviteit inzet	De geleverde huishoudelijke ondersteuning moet aantoonbaar bijdragen aan een schoon en leefbaar huis. Opdrachtgever stuurt op het resultaat en	Cliëntdossier/map op te vragen bij Capellenaar of Opdrachtgever en/of controle bij signalen of klachten. Opdrachtnemer dient een plan van aanpak aan te leveren waarin staat hoe gestelde resultaten op het gebied	In minimaal 90% van de gevallen zijn de afgesproken huishoudelijke taken naar behoren uitgevoerd.

	verwacht dat aanbieders dat inzichtelijk maken.	van schoonmaak (zoals "schoon en leefbaar huis") worden geborgd.	
--	---	--	--

2.3.2 Incidentele monitoringsinformatie

Naast informatie die structureel wordt gebruikt om te monitoren gebruiken we ook informatie die incidenteel kan worden gebruikt om inzicht te krijgen in aspecten van de ondersteuning.

Per jaar kunnen bepaalde thema's worden uitgelicht waar het contractmanagement zich op richt. Een voorbeeld is het beoordelen of bij verlengingen van indicaties een week dubbel wordt gedeclareerd. Of informatie wel of niet (frequent) gemonitord wordt, hangt o.a. af van de mate waarin de informatie belangrijk is voor leren en verbeteren, en voor het beoordelen van de kwaliteit, het bereiken van maatschappelijke impact, maar ook de belastbaarheid voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

2.3.3 Contractmanagement

De contractmanager zorgt voor monitoring, analyse, contracttoetsing en stimulering van verbeteringen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemers en de interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers. Contractmanagement ziet toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op. De contractmanager voert ieder kwartaal gesprekken met Opdrachtnemers over het nakomen van de afspraken uit de overeenkomst en de resultaten op de verschillende KPI's. Indien hier aanleiding toe is, dan is de frequentie van de gesprekken hoger. De uitkomsten van deze gesprekken worden door de contractmanager vastgelegd in een gespreksverslag met verbeter- en ontwikkelpunten en consequenties. De contractmanager kan voor controle op kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid wanneer noodzakelijk de onafhankelijk toezichthouder rechtmatigheid verbonden aan Capelle aan den IJssel raadplegen.

Niveau	Doel	Activiteiten	Deelnemers vanuit opdrachtgever
Strategisch	Richting geven aan beleid, kaders en bestuurlijke verantwoording van de Wmo-inkoop en uitvoering.	- Vaststellen inkoop- en contractmanagementstrategie (Her) formuleren beleidsdoelen en prestatie-indicatoren (maatschappelijke effecten); - Kaders stellen voor risico- en relatiemanagement; - Evalueren van totale contractprestaties en strategische doelen; - Bespreken van relatie en samenwerking; - Bespreken van marktontwikkelingen en strategische risico's.	Beleidsadviseur & Contractmanager
Tactisch	Vertalen van strategische kaders naar uitvoerbare afspraken en sturing op resultaten (prestatie & samenwerking)	- Monitoren prestaties/KPI's en risico's; - Analyseren voortgang; - Opstellen en opvolgen verbeteringen/wijzigingen; - Relatiebeheer met aanbieders; (contractgesprekken) - Voorbereiden evaluaties en eventuele hercontractering. - Behandelen van escalaties vanuit operationeel niveau.	Contractmanager

Operationeel	Uitvoeren van contractafspraken, bewaken van kwaliteit en dagelijkse samenwerking met aanbieders.	- Afstemming over behandeling van klachten; - Afstemming over prestaties; - Bespreking naleving van afspraken; - Bespreken gesignaleerde afwijkingen.	Contract-beheerder & contractmanager
--------------	---	--	--------------------------------------

Om de kwaliteit, continuïteit en doelmatigheid van Wmo- hulp te waarborgen, is een structurele dialoog tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer onmisbaar. Overlegtafels bieden hiervoor een waardevol instrument. Aan deze tafels staan gezamenlijke thema's centraal die invloed hebben op de uitvoering van de Wmo, mogelijke voorbeelden zijn:

- **Administratieve processen:** door samen te werken aan de doorontwikkeling van het huidige administratieve proces kunnen voor beiden de administratieve lasten worden verminderd.
- **Toekomstige ontwikkelingen:** maatschappelijke trends en beleidswijzigingen vragen om wendbaarheid. Regelmatig overleg helpt partijen om tijdig te anticiperen op veranderingen in vraag, wetgeving of financiële kaders.

De overlegtafels vormen daarmee geen overleg om het overleg, maar een structureel samenwerkingsplatform waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer kennis delen, knelpunten signaleren en samen verbeteringen realiseren. Zo versterken wij in gezamenlijkheid de kwaliteit van de Wmo- hulp en de uitvoerbaarheid van beleid.

2.3.4 Escalatieladder

Opdrachtgever kan maatregelen nemen tegen Opdrachtnemer die niet voldoen aan de absolute norm van een KPI, tenzij er aantoonbare externe oorzaken zijn die buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen. Maatregelen worden opgelegd volgens de escalatieladder. Wat als een 'aanmerkelijke afwijking' wordt gezien, wordt per KPI bepaald door Opdrachtgever. Daarbij gelden de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

Met betrekking tot de sturing en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in Opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door Opdrachtgever anderzijds. In voorkomende gevallen kan het echter zo zijn dat de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en het geven (en opvolgen) van een aanwijzing geen vertrouwen meer geeft in een gedragsverandering en Opdrachtgever en Opdrachtnemer er gezamenlijk niet meer uitkomen. Wanneer dit het geval is, kan worden overgegaan tot het opleggen van maatregelen zoals omschreven in de escalatieladder.

Bij het niet of onvoldoende nakomen van de bepalingen uit de overeenkomst en/of de eisen zoals gesteld in het programma van eisen (zie bijlage 7) en/of bij het niet voldoen aan de in de KPI's opgenomen absolute norm (zie paragraaf 2.3.1) of op de benchmark gebaseerde norm, kan Opdrachtgever de escalatieladder toepassen. Deze escalatieladder kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

Stappen		Toelichting
1.	Analyse van gegevens	In het kader van de nakoming van de overeenkomst, de eisen uit het pakket van eisen en het stimuleren van verbetering, verzamelt Opdrachtgever gegevens en rapportages over de dienstverlening van Opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare historische gegevens, gegevens van andere Opdrachtnemers, ontvangen signalen en de kennis en informatie binnen de organisatie van Opdrachtgever.
2.	Gesprek en verbeterplan	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever (contract- en leveranciersmanagement) en Opdrachtnemer, spreekt Opdrachtgever de Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichthouders of andere deskundigen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hiervoor om een nadere toelichting en informatie vragen en afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan

		vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van Opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kan Opdrachtgever de (frequentie) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiele controle door toezichthouders uit laten voeren). Het gesprek dat Opdrachtgever hier met Opdrachtnemer over voert, vindt bij escalatie plaats op management-directieniveau. Bij onvoldoende resultaat volgt ingebrekestelling.
3.	Ingebrekestelling	Opdrachtgever geeft een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzingen of stuurt een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken op basis van een verbeterplan te verhelpen.
4.	Verzuim	Als de aanwijzingen bij stap 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5 laten onverlet alle verdere rechten die Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
5a.	Maatregel: cliëntenstop en/of overdracht van cliënten	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop en/of een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere gecontracteerde Opdrachtnemer voor in elk geval de volgende onderwerpen: achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten en gebleken misbruik en/of oneigenlijk gebruik, aanwezige wachtlijsten of lange wachttijden en weigeren van ondersteuning.
5b.	Maatregel: terugvordering	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van Opdrachtnemer (inclusief) de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.
5c.	Maatregel: tariefaanpassing	Opdrachtgever kan als maatregelen opleggen: prestaties en tarieven tijdelijke aanpassen en/of tijdelijk 5% kortging geven op het tarief zoals opgenomen in de raamovereenkomst.
5d.	Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst met inachtneming van de juridische mogelijkheden de overtreding daartoe aanleiding geeft en/of indien Opdrachtnemer in gebreke blijft na inzet van de maatregelen 5a tot en met 5c ten aanzien van de uitvoeringseisen. Na ontbinding is er een onverschuldigde betaling.

Het invoeren van de escalatieladder is ter beoordeling van Opdrachtgever. De gevolgen van de niet-nakoming door Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever bepaald. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de opdrachtnemer/bereidheid tot medewerking onderzoek, zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure, belangen van Capellenaren, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

2.3.5 Financiële verantwoording

Opdrachtgever acht het van belang dat Opdrachtnemers op een transparante en betrouwbare wijze financiële verantwoording afleggen over de besteding van publieke middelen. Opdrachtnemer voldoet daarom aan de geldende landelijke afspraken over financiële verantwoording binnen het sociaal domein.

Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat aan deze afspraken wordt voldaan. Indien de landelijke kaders dit voorschrijven, overlegt Opdrachtnemer tevens een door een accountant goedgekeurde verklaring.

2.3.6 Toezicht

Toezicht op rechtmatigheid & toepassing Wet Bibob

Opdrachtgever streeft naar een integere en betrouwbare uitvoering van de Wmo 2015. In de loop der jaren is er meer aandacht voor zorgfraude en toezicht ontstaan. De Strategische Agenda Toezicht Wmo en Jeugdwet 2030 vormt het kader waarbinnen Opdrachtgever haar koers bepaalt. Om te voorkomen dat gemeentelijke middelen onbedoeld worden ingezet voor criminele of frauduleuze activiteiten, kan Opdrachtgever gedurende de overeenkomst gebruik van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob).

Het toepassen van de Wet Bibob brengt verschillende voordelen met zich mee:

1. *voorkomen van misbruik gemeenschapsgeld*
De Wet Bibob helpt voorkomen dat zorggelden terecht komen bij partijen die betrokken zijn bij criminele activiteiten. Dit beschermt de integriteit van publieke middelen.
2. *verhogen van integriteit en betrouwbaarheid van zorgaanbieders*
Door een Bibob- toets kan gecontroleerd worden of een zorgaanbieder een betrouwbaar verleden heeft.
3. *preventieve werking*
De mogelijkheid van een Bibob- toets werkt ontmoedigend voor malafide zorgaanbieders om zich aan te melden.
4. *versterken van publieke verantwoording en transparantie*
Toepassing van de Bibob- procedure laat zien dat de gemeente actief stuurt op integriteit en zorgvuldigheid. Dit versterkt het vertrouwen van Capellenaren.
5. *informatiepositie van gemeenten verbeteren*
Met de Wet Bibob krijgt de gemeente toegang tot extra informatie via het Landelijk Bureau Bibob, wat kan helpen bij het nemen van weloverwogen beslissingen. Hiertoe wordt alleen overgegaan als uit onderzoek uitgevoerd door Opdrachtgever hier noodzaak voor is.
6. *instrumenten om bestaande problemen te adresseren*
Als er signalen zijn van onregelmatigheden kan de Bibob- toets ingezet worden om hierop te acteren.
7. *ondersteunen van handhavings- en toezicht beleid*
De inzet van Bibob past goed binnen een breder kader van risico gestuurd toezicht en handhaving binnen het sociaal domein.

Opdrachtgever zet daarvoor wettelijke instrumenten in, waaronder:

- a. het invullen en terugsturen van het Bibob-vragenformulier door Opdrachtnemer;
- b. onderzoek in open bronnen naar de Opdrachtnemer;
- c. onderzoek in gesloten bronnen naar de Opdrachtnemer;
- d. een adviesaanvraag bij het Landelijk Bureau Bibob.

Als Opdrachtnemer gebruik wil maken van het vragenformulier (middel a), dan stuurt de Opdrachtnemer dit binnen veertien kalenderdagen na ontvangst volledig ingevuld en ondertekend terug.

Het Bibob- onderzoek kan betrekking hebben op huidige en voormalige leidinggevendenden (zoals bestuurders), zeggenschapshoudenden (zoals aandeelhouders), vermogensverschaffers van de potentiële Opdrachtnemer en, in geval van een combinatie, van iedere combinant. Dit geldt ook voor voorgestelde onderaannemers. Door Opdrachtgever wordt in dat kader aangesloten bij het 'betrokkene-begrip' zoals gedefinieerd in de Wet Bibob.

Het artikel over de Wet Bibob in de overeenkomst bevat hierover aanvullende bepalingen.

Toezicht op kwaliteit

Opdrachtgever heeft het toezicht op de kwaliteit van de Wmo- voorzieningen belegd bij de GGD Rotterdam Rijnmond (<https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo>). Het Toezicht Wmo Rotterdam- Rijnmond hanteert in de uitvoering van de werkzaamheden vier vormen van toezicht: structureel, proactief, preventief en reactief. In het jaarlijkse werkplan van het Toezicht Wmo Rotterdam- Rijnmond wordt per toezichtsvorm aangegeven welke activiteiten uitgevoerd gaan worden. Opdrachtnemer is gehouden de medewerking aan een onderzoek/controle te verlenen die redelijkerwijs kan worden geleverd. Indien Opdrachtnemer geen of onvoldoende medewerking verleent

aan een onderzoek/controle is Opdrachtgever gerechtigd Opdrachtnemer uit te sluiten van deelname aan de inkoopprocedure dan wel de raamovereenkomst met Opdrachtnemer te beëindigen.

2.4 Bekostiging

2.4.1 Uitvoeringsvariant

Opdrachtgever past voor de in te kopen maatwerkvoorzieningen in de overeenkomst de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant toe. Opdrachtgever betaalt voor de levering van maatschappelijke ondersteuning in een afgesproken tijdseenheid tegen een bepaald tarief.

2.4.2 Berekening tarieven

Voor de Wmo is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het betalen van een reële prijs. De AMvB koppelt reëel aan de 'goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van diezelfde voorziening. Bij een meerjarige overeenkomst geldt een indexatie voor tarieven. In de praktijk betekent het niet dat Opdrachtgever elke aanbieder zijn of haar kostprijs moeten compenseren, maar dat Opdrachtgever een reëel tarief moeten bieden dat voor een normaal opererende aanbieder met een normale bedrijfsvoering een dekkend tarief zou moeten zijn. Passend bij wat wij als Opdrachtgever uitvragen.

De inkopende organisatie legt in bijlage 4 uit hoe zij de tarieven heeft berekend.

Zij hield daarbij rekening met de wettelijke regels in [artikel 2.6.6 Wmo 2015](#) en [artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015](#), de eigen verordeningen en de geldende rechtspraak.

Voor de producten van voor 1-1-2026 (zie paragraaf 2.1.4) geldt dat we de huidige tarieven indexeren op basis van 90% OVA en 10% PPC. Voorafgaand aan het nieuwe jaar worden de tarieven geïndexeerd op basis van de voorlopige indices zoals die voor het volgende jaar worden voorzien. Bij de voorlopige indices voor het jaar waarvoor de tarieven worden bepaald, wordt het verschil opgeteld tussen de voorlopige en de definitieve indices over het lopende jaar.

2.4.3 Declaratie

In het productenboek (bijlage 8) staat onder het kopje inclusief en exclusief opgenomen welke onderdelen gedeclareerd mogen worden.

Opdrachtgever accepteert uitsluitend declaraties via het geldende lwmo- berichtenverkeer. De declaratie moet worden ingediend op de actuele CBS- gemeentecode van Opdrachtgever. Dit is voor Capelle aan den IJssel 502.

De wijze van declareren is opgenomen in het Capelse Administratie Protocol Wmo (bijlage 10a).

De betaling aan Opdrachtnemer vindt plaats op het IBAN-nummer dat op het aanmeldformulier (bijlage 9) wordt vermeld. Opdrachtnemer dient te beschikken over een bankrekening die op naam staat van de onderneming waarmee wordt ingeschreven. Betalingen in het kader van deze opdracht zullen uitsluitend plaatsvinden op dit rekeningnummer.

2.5 Overeenkomst en algemene voorwaarden

2.5.1 Type overeenkomst

De inkopende organisatie sluit de inkoopprocedure af met een raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en de potentiële Opdrachtnemer die aan de procedure mag meedoen én de gunningsfase succesvol afrondt. De raamovereenkomst verplicht Opdrachtgever niet tot afname en geeft geen afnamegarantie. Op basis van de raamovereenkomst geeft Opdrachtgever losse opdrachten voor het leveren van voorzieningen aan Capellenaren. Hoe Opdrachtgever deze losse opdrachten verstrekt: Capellenaar kiest Opdrachtnemer zoals voorgeschreven in een Open House inkooptraject. Na beschikking aan Capellenaar ontvangt de Opdrachtnemer een opdracht via het toewijzingsbericht (301).

Algemene voorwaarden

Op deze inkoopprocedure en de overeenkomst zijn de meest recente Model Algemene Inkoopvoorwaarden van de VNG (september 2024) van toepassing. Dat geldt tenzij dit

inkoopdocument of de overeenkomst daarvan afwijken. De volgende artikelen gelden niet: 16, 20.1, 20.2, 21, 22, 23 en 25.3. De potentiële Opdrachtnemer verklaart deze voorwaarden te hebben ontvangen en ermee akkoord te gaan. Voorwaarden van de potentiële Opdrachtnemer of derden (zoals onderaannemers) gelden niet, hoe ze ook heten of zijn opgesteld.

2.5.2 Looptijd

De looptijd van de overeenkomst is opgenomen in artikel 1.3 van de overeenkomst. De gekozen maximale looptijd is langer dan 48 kalendermaanden. De inkopende organisatie rechtvaardigt deze keuze op onderstaande argumenten:

Stabiliteit en continuïteit van zorg

- Langetermijnrelaties: langdurige overeenkomsten bevorderen stabiele relaties tussen Capellenaren met een Wmo- indicatie en opdrachtnemers, wat essentieel is voor vertrouwen en effectieve hulpverlening;
- Kwetsbare doelgroep: Wmo- cliënten zijn vaak afhankelijk van langdurige zorg. Een langere overeenkomst voorkomt dat zij te vaak te maken krijgen met wisselingen in hulpverleners of zorgaanbieders/opdrachtnemers.

Minder administratieve lasten

- Voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer: elk nieuw inkooptraject vraagt veel tijd, energie en kosten voor aanbestedingen, beoordelingen en implementaties;
- Efficiëntie: minder frequent inkopen betekent dat meer capaciteit besteed kan worden aan de inhoud van de hulp in plaats van aan bureaucratische processen.

Meer ruimte voor innovatie en kwaliteitsontwikkeling

- Langetermijninvesteringen: opdrachtnemers kunnen investeren in innovatie, personeel en kwaliteitsverbetering als duidelijk is dat zij langdurig verzekerd zijn van een raamovereenkomst;
- Experimenten en pilots: veranderingen en verbeteringen in de hulp vragen vaak meerdere jaren om hun effect te laten zien. Een langere looptijd ondersteunt dit.

Arbeidsmarkt en personeelsbehoud

- Behoud van medewerkers: stabiliteit in contracten helpt Opdrachtnemers om hulpverleners en ander personeel aan zich te binden en te investeren in hun opleiding en ontwikkeling;
- Voorkomt uitval: onzekerheid door kortlopende raamovereenkomsten werkt averechts in een al krappe arbeidsmarkt in de zorg.

Betere samenwerking en partnerschap

- Relatiegerichte overeenkomst: langer lopende raamovereenkomsten bevorderen een echte samenwerkingsrelatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Gezamenlijke beleidsdoelen: langere looptijd maakt het mogelijk om meerjarendoelen gezamenlijk na te streven, zoals het bevorderen van zelfredzaamheid of het versterken van het sociale netwerk.

Wmo- hulp kent relatief stabiele vraag

- De aard van de Wmo- hulp verandert niet snel op fundamenteel niveau. Dit rechtvaardigt een langere looptijd, omdat er minder risico is dat de ingekochte hulp snel verouderd raakt.

2.6 Ontwikkelingen

Tijdens de uitvoering van de nieuwe overeenkomst zien wij mogelijke ontwikkelingen op ons afkomen die van invloed kunnen zijn op deze inkoopprocedure. Op dit moment verplicht deze toelichting Opdrachtnemers tot niets extra's, maar wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over deze mogelijke toekomstige ontwikkeling. Zo kunnen Opdrachtnemers hier desgewenst in hun bedrijfsvoering rekening mee houden.

Begeleiding in de wijk

De sociaal wijkteams helpen inwoners in het vinden van de juiste hulp. Daarbij bieden zij in den lande steeds vaker zelf kortdurende hulp/ondersteuning en leiden zij pas door naar de geïndiceerde hulp wanneer dat nodig is. De ingekochte hulp is daarmee altijd aanvullend op wat het sociaal wijkteam zelf doet en ook op wat in het voorliggend, collectief en/of vrij toegankelijk veld beschikbaar is.

In 2023 is Opdrachtgever gestart met de pilot "Begeleiding in de wijk". Het doel van deze pilot was de samenwerking met het voorliggende veld, met name Stichting Welzijn Capelle (SWC), te optimaliseren en lichte vormen van individuele begeleiding als vrij toegankelijke voorliggende voorziening aan te bieden in plaats van als Wmo-maatwerkvoorziening.

De resultaten van de pilot tonen aan dat deze samenwerking effectief is. Door hulpvragen/meldingen voor individuele begeleiding gezamenlijk op te pakken met SWC worden meer inwoners in staat

gesteld hun eigen kracht te benutten en gebruik te maken van voorzieningen in het voorliggende veld. Voorbeelden hiervan zijn het wijkmaatschappelijk werk, de oudercoach en de budgetcoach. Deze inzet voorkomt onnodige of te zware maatwerkvoorzieningen.

Vanwege het succes van de pilot is de planning deze werkwijze in 2026 te borgen en een vast onderdeel te maken van de werkwijze van het Wmo- team. De toegang voor meldingen voor persoonlijke ondersteuning ligt dan bij SWC en deze meldingen worden vanaf dat moment door SWC en het team Sociale Ondersteuning van Opdrachtgever gezamenlijk behandeld.

Uitgangspunten voor de werkwijze:

- SWC vormt een laagdrempelige toegang voor Capellenaren met een nieuwe hulpvraag voor persoonlijke ondersteuning. Iedere Capellenaar kan snel en eenvoudig passende hulp, advies of informatie vinden via één centraal toegangspunt.
- De beoordeling van meldingen voor persoonlijke ondersteuning vindt plaats in samenwerking tussen SWC en een Wmo- adviseur van Opdrachtgever.
- Zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig: ondersteuning wordt afgestemd op de behoefte, met zo min als mogelijk inzet van zwaardere vormen van hulp. Capellenaren ontvangen in eerste instantie ondersteuning vanuit het voorliggende veld, waaronder het aanbod van SWC of andere beschikbare voorliggende voorzieningen.
- Een Wmo- maatwerkvoorziening voor individuele begeleiding wordt alleen ingezet wanneer voorliggende voorzieningen niet (meer) passend of toereikend zijn.

Met deze werkwijze streeft Opdrachtgever naar een effectievere inzet van beschikbare middelen en naar het versterken van de zelfredzaamheid en eigen kracht van Capellenaren.

Meer complexe hulpvragen in het sociaal domein

Mensen wonen langer (zelfstandig) thuis, ook als de beperkingen en daarmee de hulpvragen toenemen. Vergrijzing, extramuralisering en ambulantisering van de zorg zijn hierbij de trends. Opdrachtgever ondersteunt deze beweging. Daarin zoeken wij met elkaar naar de juist hulp op de juiste plek en wat de houdbaarheid is. Landelijk is een trend zichtbaar om de Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet verder te beperken. Hierbij wordt onder andere gekeken naar het sociaal domein als oplossing. Dit betekent naar alle waarschijnlijkheid dat er meer complexe vragen langer in de Wmo blijven of erbij komen. Van Opdrachtnemers verwachten wij dat zij in staat zijn om met deze complexiteit (leren) om te gaan. In onze ogen gaat het daarbij zowel om de complexiteit van de hulpvraag als de complexiteit waarop het zorglandschap georganiseerd wordt, specifiek bij grensgevallen en op- en afschalen naar een andere wettelijke regeling zoals Wlz.

Businesscase wasservice

Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever de mogelijkheid om het aanbod van huishoudelijke ondersteuning aan te passen op basis van de resultaten van een nog op te stellen businesscase. In deze businesscase wordt onderzocht of de toevoeging van een aanvullende wasservice, inclusief het vouwen van wasstukken, een waardevolle en doelmatige uitbreiding van het huidige ondersteuningsaanbod vormt.

Het onderwerp zal worden besproken aan de ontwikkeltafel, waar Opdrachtgever en Opdrachtnemers gezamenlijk verkennen op welke wijze een eventuele wasservice praktisch en doelmatig kan worden vormgegeven. Ideeën, ervaringen, suggesties en de positie van Opdrachtnemers worden daarbij nadrukkelijk meegenomen, zodat de kennis en kunde vanuit de uitvoering kunnen bijdragen. Indien de businesscase positief wordt beoordeeld en de gemeenteraad besluit tot invoering, kan dit leiden tot een aanpassing van de omvang van het gecontracteerde aanbod huishoudelijke ondersteuning. Strijken maakt geen onderdeel uit van deze businesscase of de raamovereenkomst, aangezien het gebruik van strijkvrije kleding en textiel algemeen gebruikelijk is.

De Opdrachtgever zal:

- Bij een positieve uitkomst van de businesscase en daaropvolgende besluitvorming door Opdrachtgever, de Opdrachtnemers tijdig informeren;
- In overleg met de Opdrachtnemers nadere afspraken vastleggen over gevolgen van de uitvoering van een eventuele wasservice;
- De ontwikkeltafel benutten als overleg- en adviesplatform, zodat gezamenlijk kan worden gewerkt aan een uitvoering die aansluit bij de praktijk en de behoeften van inwoners.

Toenemende arbeidsmarktkrapte

De komende jaren staan wij in gezamenlijkheid voor de uitdaging om vraag en aanbod in het sociaal domein met elkaar in balans te houden. De zorgvraag neemt toe, terwijl het aantal werkenden ten opzichte van niet- werkenden afneemt. Ook de beschikbaarheid van mantelzorgers neemt af. Bij ongewijzigd beleid wordt de zorg onbetaalbaar en is er te weinig personeel om het werk uit te voeren. Het effectief inzetten van arbeidspotentieel is daardoor een belangrijk aandachtspunt. De arbeidsmarktkrapte kan op termijn ervoor zorgen dat we concessies aan de kwaliteit moeten doen. Dit om te voorkomen dat Capellenaren helemaal geen hulp krijgen. Wij willen daarom zo breed mogelijk kijken en hebben besloten minder vast te houden aan vaste scholingseisen, maar in te zetten op competenties van hulpverleners. Daarnaast moet er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst meer aandacht komen op het ontwikkelen en inzetten van collectief en digitaal aanbod.

Digitalisering

Digitalisering is één van de richtingen om hulp toegankelijk, betaalbaar en van voldoende kwaliteit te houden. Digitalisering is daarom ook één van de richtingen die in het kader van het Integraal Zorgakkoord (IZA) aandacht krijgt in het sociaal domein. In de periode van COVID-19 werd duidelijk dat digitale middelen een vlucht namen in de dienstverlening van gemeenten en zorgaanbieders. Voornamelijk in het directe contact met klanten werkte men vaker digitaal als het kan en fysiek als het moet. Naast het (beeld-)bellen zijn er diverse apps en andere middelen ontwikkeld en nog in ontwikkeling. Deze dragen bij om mensen meer regie te geven over hun leven, of laten zorgaanbieders efficiënter en effectiever samenwerken. Daarnaast zal met het oog op de andere ontwikkelingen verdere digitalisering waarschijnlijk noodzakelijk zijn om Capellenaren te kunnen blijven ondersteunen in de toekomst. Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in samenwerking te onderzoeken op welke wijze digitalisering bij kan dragen in de dienstverlening naar de Capellenaar of in de rol van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Toekomstig gebruik Iwmo 317- bericht

Opdrachtgever gebruikt de iWmo- standaarden voor het berichtenverkeer met Opdrachtnemers. Het gebruik van sommige berichten is niet verplicht zoals het Verzoek om Toewijzing (315-bericht /VOT-bericht) en het Verzoek om Wijziging (317-bericht / VOW-bericht). Opdrachtgever kan per product bepalen of deze berichten gebruikt worden.

Bij de start van de overeenkomst worden deze berichten nog niet gebruikt. Opdrachtgever heeft echter de wens om het 317- bericht (VOW-bericht) in de toekomst in te zetten zodat nog meer communicatie via het berichtenverkeer kan lopen. Opdrachtgever wil in samenspraak met de Opdrachtnemers de mogelijkheden gaan verkennen: bij welke producten kunnen per wanneer het 317 bericht toegepast gaan worden?

Afbakening Wmo & Participatiewet

Opdrachtgever merkt in de praktijk dat de scheidslijn tussen Wmo- begeleiding groep versus begeleiding in groepsverband op grond van de Participatiewet onduidelijk is en in de praktijk soms vragen oproept. De afbakening tussen de toeleiding naar passende dagbesteding op grond van de Wmo en de toeleiding naar arbeidsmatige dagbesteding op grond van de Participatiewet wordt tijdens de looptijd van de overeenkomst verder uitgewerkt en geconcretiseerd door Opdrachtgever.

Vervanging abonnementstarief

De rijksoverheid bereidt een wetswijziging voor waarmee het huidige abonnementstarief in de Wmo wordt vervangen door een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage (ivb). Hiermee wordt de bijdrage van Capellenaren met een Wmo- indicatie meer in lijn gebracht met hun financiële draagkracht. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) wordt verantwoordelijk voor de uitvoering. De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2027. De hoogte van de eigen bijdrage per Capellenaar kan verschillen, wat mogelijk gevolgen heeft voor de vraag naar ondersteuning en de instroom van Capellenaren.

3. Voorwaarden inkoopprocedure

3.1 Inleiding

Een potentiële Opdrachtnemer moet drie dingen laten zien:

- Er is geen uitsluitingsgrond op hem van toepassing.
- Hij voldoet aan elke geschiktheidseis.
- Hij gaat akkoord met alle uitvoeringseisen en kan deze ook uitvoeren.

Als één van de volgende situaties geldt, sluit de inkopende organisatie de potentiële Opdrachtnemer uit:

- Er is een verplichte uitsluitingsgrond van toepassing.

Als één van de volgende situaties geldt, kan de inkopende organisatie de potentiële Opdrachtnemer uitsluiten, als de wet of rechtspraak dat toelaten:

- Er is een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing.
- Opdrachtnemer voldoet niet aan een geschiktheidseis.
- Opdrachtnemer gaat niet onvoorwaardelijk akkoord met de uitvoeringseisen of kan deze niet uitvoeren.

3.2 Algemeen

De uitsluitingsgronden die gelden staan in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Dit document is in te vullen via het aanbestedingsplatform. Potentiële Opdrachtnemer moet in het UEA invullen dat:

- er geen uitsluitingsgrond op hem van toepassing is (zie paragraaf 3.3),
- hij voldoet aan de geschiktheidseisen (zie paragraaf 3.4).

Het UEA moet volledig en rechtsgeldig ondertekend zijn. Opdrachtnemer stuurt dit mee met zijn verzoek tot deelname of inschrijving.

De uitvoeringseisen staan in de conceptovereenkomst en in het programma van eisen (pve) als bijlage bij dit inkoopdocument (bijlage 7). Door het UEA te ondertekenen, gaat de potentiële Opdrachtnemer akkoord met alle eisen en voorwaarden in de inkoopdocumenten, inclusief de conceptovereenkomst en het pve.

3.3 Uitsluitingsgronden

De inkopende organisatie kan extra bewijs vragen om uitsluitingsgronden te controleren. De potentiële Opdrachtnemer moet deze bewijzen aanleveren. Opdrachtnemer heeft daarvoor 14 kalenderdagen, tenzij een andere termijn is genoemd door de inkopende organisatie. Als hij te laat is, sluit de inkopende organisatie hem uit van de inkoopprocedure.

Opdrachtnemer moet zonder kosten meewerken aan dit onderzoek.

De inkopende organisatie kan de volgende documenten opvragen:

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden die maximaal 24 kalendermaanden oud is als de inkopende organisatie deze ontvangt (zie www.justis.nl).
- Een verklaring van de Belastingdienst over betalingsgedrag die maximaal 6 kalendermaanden oud is als de inkopende organisatie deze ontvangt.
- Een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel, niet ouder dan 6 maanden als de inkopende organisatie deze ontvangt.
- Als de potentiële Opdrachtnemer een rechtspersoon is, een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag voor rechtspersonen.

3.4 Geschiktheidseisen

De onderstaande geschiktheidseisen gelden voor deze inkoopprocedure. Bij elke eis staat welk bewijs de potentiële Opdrachtnemer moet aanleveren. De potentiële Opdrachtnemer voegt dit bewijs toe aan zijn verzoek tot deelname of inschrijving.

Levert de potentiële Opdrachtnemer dit bewijs niet, te laat, onvolledig of fout aan? Dan kan de inkopende organisatie het verzoek of de inschrijving terzijde leggen. De inkopende organisatie kan ook extra bewijs opvragen of onderzoek doen. De potentiële Opdrachtnemer moet dat extra bewijs binnen 14 kalenderdagen aanleveren, tenzij een andere termijn is genoemd. Doet hij dat niet op tijd? Dan kan de inkopende organisatie de potentiële Opdrachtnemer uitsluiten van de procedure.

Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan deze controle.

Nummer	Eis	Bewijsmiddel	Toetscriteria
G1	Opdrachtgever dient aan te tonen adequaat verzekerd te zijn tegen elke vorm van aansprakelijkheid die redelijkerwijs kan voortvloeien uit haar werkzaamheden en in ieder geval tenminste een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Opdrachtgever moet tevens voldoen aan de voorwaarden genoemd in het artikel over aansprakelijkheid in de overeenkomst.	Kopie van het verzekeringsbewijs	Mee te sturen bij de aanmelding.
G2	Opdrachtnemer moet een AGB- code met Wmo-aantekening bezitten ten behoeve van de aansluiting op het iWmo berichtenverkeer.	AGB-code Wmo op bijlage 9	Mee te sturen bij de aanmelding.
G3	Opdrachtnemer dient te beschikken over een bankrekening die op naam staat van de onderneming waarmee wordt ingeschreven. Betalingen in het kader van deze opdracht zullen uitsluitend plaatsvinden op dit rekeningnummer.	Kopie van een recent (maximaal 3 maanden oud) bankafschrift waarop de volgende gegevens zichtbaar zijn: volledig IBAN-nummer, tenaamstelling van de rekeninghouder, adresgegevens en datum van het afschrift. Eventuele saldo- of transactiegegevens mogen worden afgeschermd.	Mee te sturen bij de aanmelding.

4. Procedure voor deelneming en/of inschrijving en beoordeling

4.1 Procedure

De inkopende organisatie koopt maatschappelijke ondersteuning in uit de Wmo 2015. Opdrachtgever organiseert daarvoor deze toelatingsprocedure.

Met het doorlopen van de toelatingsprocedure sluit de Opdrachtgever per perceel een raamovereenkomst/overeenkomst van opdracht met elke potentiële Opdrachtnemer:

- die voldoet aan de procedurevoorschriften;
- op wie geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- die voldoet aan de geschiktheidseisen; en
- die akkoord gaat met de uitvoeringseisen.

4.2 Procedurevoorschriften

De potentiële opdrachtnemer moet de volgende regels volgen. Doet hij dat niet, dan wijst de inkopende organisatie zijn inschrijving af.

- **Indienen**
 - Tot en met 28-2-2026: De potentiële Opdrachtnemer moet de inschrijving indienen via het aangegeven elektronische aanbestedingsplatform (www.tenderned.nl). Andere manieren, zoals post of e-mail, zijn niet toegestaan.
 - Vanaf 1-3-2026: De potentiële Opdrachtnemer moet de inschrijving indienen bij de contractmanager via het volgende emailadres: contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl. Andere manieren, zoals post of telefonisch, zijn niet toegestaan.
- **Volledig indienen**

Alle verplichte documenten en bewijsstukken moeten zijn bijgevoegd zoals aangegeven in dit inkoopdocument. In bijlage 1 staat een checklist. Technische storingen zijn het risico van de potentiële Opdrachtnemer. Bij problemen moet hij deze direct melden bij de contactpersoon van de inkopende organisatie en het platform (t/m 28-2-2026).
- **Termijn**

Aanmeldingen zijn continue mogelijk.

4.3 Beoordeling van inschrijvingen of verzoeken tot deelneming en inschrijvingen

De inkopende organisatie beoordeelt alleen inschrijvingen die volledig en correct zijn ingediend.

Een verzoek of inschrijving moet:

- volledig zijn: alle documenten zijn aanwezig;
- rechtsgeldig zijn: ondertekend door een bevoegde persoon;
- ondertekend zijn met een echte ("natte") handtekening;
- digitaal als scan zijn ingediend;
- bij controle als origineel getoond kunnen worden;
- eventueel digitaal ondertekend zijn met geschikte software.

Daarna volgt de beoordeling in stappen:

Stap 1: Controle op uitsluitingsgronden

De inkopende organisatie controleert of uitsluitingsgronden gelden. Is dat zo, of is bewijs onjuist of onvolledig? Dan legt de inkopende organisatie de inschrijving terzijde als sprake is van een verplichte uitsluitingsgrond. Als sprake is van een facultatieve uitsluitingsgrond kan de inkopende organisatie de inschrijving terzijde leggen.

Stap 2: Controle op geschiktheidseisen

De inkopende organisatie controleert of Opdrachtnemer voldoet aan alle geschiktheidseisen. Bij twijfel of onvolledigheid kan afwijzing volgen.

Stap 3: Controle op uitvoeringseisen

De potentiële Opdrachtnemer moet akkoord gaan met de uitvoeringseisen uit de overeenkomst. De inkopende organisatie kan controleren of hij ze echt kan uitvoeren. De

potentiële Opdrachtnemer moet aan die controle meewerken. Voldoet hij niet of werkt hij niet mee? Dan kan afwijzing volgen.

Als de potentiële Opdrachtnemer akkoord is gegaan en geen bezwaren blijken uit een mogelijke verificatie door Opdrachtgever, dan sluit de Opdrachtgever met de potentiële Opdrachtnemer een overeenkomst.

Als de potentiële Opdrachtnemer niet expliciet akkoord is gegaan met de uitvoeringseisen genoemd in de overeenkomst, of als uit een verificatie blijkt dat hij deze niet kan uitvoeren, dan legt Opdrachtgever het verzoek tot deelneming terzijde.

Tegen het besluit tot voorgenomen afwijzing staat vervolgens een rechtsgang open volgens [paragraaf 4.8.2](#)

4.3.1 Beoordelingscommissie

De inkopende organisatie stelt een beoordelingscommissie samen. Deze commissie voert alle stappen uit die hierboven zijn beschreven.

De commissie bestaat uit mensen met kennis van de Wmo, inkoop en bijbehorende regels.

De inkopende organisatie kan ook externe deskundigen toevoegen als dat nodig is.

4.3.2 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure staat t/m 28-2-2026 op www.tenderned.nl. Let op: de planning kan nog veranderen. Potentiële Opdrachtnemers kunnen hier geen rechten aan ontleen.

4.4 Aanmelden als hoofdaannemer, combinatie of groepsonderneming

4.4.1 Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer mag samen met onderaannemers inschrijven. De hoofdaannemer vermeldt alle onderaannemers in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Dat geldt ook voor de onderaannemers.

De hoofdaannemer kan in het UEA aangeven of hij onderaannemers nodig heeft om aan eisen te voldoen.

Voegt de hoofdaannemer later onderaannemers toe? Dan moet de inkopende organisatie dat schriftelijk goedkeuren. Dit mag alleen als wet- en regelgeving dit toestaan.

De hoofdaannemer moet alle documenten en bewijsstukken kunnen aanleveren.

Onderaannemers moeten een geldige gedragsverklaring aanbesteden hebben. De inkopende organisatie weigert onderaannemers die geen geldige verklaring hebben.

4.4.2 Combinatie

Soms kunnen Opdrachtnemers samen meer dan alleen. Zij mogen zich als combinatie aanmelden.

De combinatie wijst één penvoerder aan. Die vertegenwoordigt de hele combinatie. De anderen machtigen hem hiervoor.

De combinatie moet bij het sluiten van de overeenkomst hoofdelijk aansprakelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld via een vennootschap onder firma (vof).

Na het verzoek tot deelneming of inschrijving nog een combinatie vormen mag alleen met schriftelijke toestemming van de inkopende organisatie én als wet- en regelgeving dit toestaan.

Alle leden van de combinatie leveren zelf bewijs over uitsluitingsgronden aan. Andere stukken mogen zij samen indienen.

4.4.3 Groepsonderneming

Is de potentiële Opdrachtnemer onderdeel van een groep? Dan moet de moedermaatschappij garanderen dat zij schulden betaalt bij problemen tijdens de opdracht.

Die garantie moet schriftelijk zijn. Dit heet een verklaring van hoofdelijke aansprakelijkheid.

Is er sprake van geconsolideerde jaarrekeningen? Dan mag de potentiële Opdrachtnemer ook een geldige 403-verklaring overleggen.

4.5 Vragen over de procedure en/of documenten

Potentiële Opdrachtnemers mogen vragen stellen over deze inkoopprocedure, het inkoopdocument en de bijlagen. Zij mogen ook voorstellen doen voor aanpassing van het inkoopdocument en de bijlagen. Dit mag tot de datum die in de planning op het aanbestedingsplatform staat. De potentiële Opdrachtnemer mag vragen en voorstellen moeten indienen via het aangegeven platform. Vragen die de potentiële Opdrachtnemer te laat of op een andere manier indient, neemt de inkopende organisatie niet in behandeling. Uitzondering: de inkopende organisatie vindt het antwoord toch belangrijk voor alle Opdrachtnemers. Technische vragen over het platform moet de potentiële Opdrachtnemer stellen aan de servicedesk van dat platform.

4.6 Vertrouwelijkheid

Potentiële Opdrachtnemers mogen geen informatie over deze inkoopprocedure delen met anderen. Zij mogen ook niets publiceren over deze inkoopprocedure. Dit mag alleen als zij schriftelijke toestemming hebben van de inkopende organisatie.

4.7 Gestanddoeningstermijn

De potentiële Opdrachtnemer houdt zich 90 kalenderdagen aan zijn verzoek of inschrijving. Deze termijn start op de sluitingsdatum voor het indienen ervan. Komt er een kort geding? Dan is de termijn automatisch verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter. In andere gevallen mag de inkopende organisatie vragen om de termijn te verlengen.

4.8 Klachten en rechtsgang

4.8.1 Klachten

Potentiële Opdrachtnemers dienen klachten digitaal in via de website van de inkopende organisatie <https://www.capelleaandenijssel.nl/klacht>.

De inkopende organisatie behandelt alleen volledige en juist ingediende klachten. De inkopende organisatie laat binnen 6 weken weten of de klacht gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk is.

Geschillencommissie Sociaal Domein

Een potentiële Opdrachtnemer mag zijn klacht na behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie Sociaal Domein (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/sociaal-domein-inkoop-jeugdwet-en-wmo/>), als:

- de klacht gaat over dit inkoopdocument of de procedure;
- de klacht (deels) niet ontvankelijk of ongegrond is verklaard;
- een minnelijke oplossing niet is gelukt;
- beide partijen instemmen met de geschillencommissie;
- de inkopende organisatie de procedure opschort tot de uitspraak;
- beide partijen zich houden aan het bindend advies van de commissie.

De potentiële Opdrachtnemer mag zijn klacht ook altijd voorleggen aan:

- de bevoegde rechter.

4.8.2 Rechtsgang

Een voorlopige selectie- of gunningsbeslissing is nog geen aanvaarding van een aanbod.

De inkopende organisatie stuurt de mededeling van selectie of gunning via het aanbestedingsplatform.

Is een potentiële Opdrachtnemer het niet eens met een afwijzing? Dan kan hij een kort geding starten. Dat moet binnen 20 kalenderdagen na de bekendmaking van de selectie of gunning. Na die termijn vervalt het recht op bezwaar en schadevergoeding.

De bevoegde rechter is de rechtbank Rotterdam.

Het starten van een kortgedingprocedure door een potentiële Opdrachtnemer schort de beslissing tot gunning aan andere potentiële Opdrachtnemers niet op, tenzij de Opdrachtgever daarvoor kiest.

Opdrachtgever is echter tot niets gebonden, zolang er geen schriftelijke overeenkomst tot stand is gekomen en ondertekend door de opdrachtgever en de potentiële Opdrachtnemer.

Bijlage 1: Aan te leveren documenten/bewijsmiddelen

Nr.	Document/Bewijsmiddel	Bij verzoek tot deelname of inschrijving of op verzoek van de opdrachtgever	Door wie?
1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (via aanbestedingsplatform)	Bij verzoek tot deelname of inschrijving	Potentiële Opdrachtnemer
2.	Gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 24 kalendermaanden op moment van ontvangst door Opdrachtgever	Op verzoek	Potentiële Opdrachtnemer, Combinant, Onderaannemer
3.	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst niet ouder dan 6 kalendermaanden op moment van ontvangst door de Opdrachtgever	Op verzoek	Potentiële Opdrachtnemer, Combinant
4.	Uittreksel Handelsregister Kamer van Koophandel niet ouder dan 6 kalendermaanden op moment van ontvangst door Opdrachtgever	Op verzoek	Potentiële Opdrachtnemer, Combinant
5.	VOG	Op verzoek	Potentiële Opdrachtnemer, Combinant
6.	Bewijsmiddel geschiktheidseis G1: kopie verzekeringsbewijs	Bij verzoek tot deelname of inschrijving	Potentiële Opdrachtnemer, Combinant
7.	Bewijsmiddel geschiktheidseis G2: AGB code Wmo op aanmeldformulier (bijlage 9)	Bij verzoek tot deelname of inschrijving	Potentiële Opdrachtnemer
8.	Bewijsmiddel geschiktheidseis G3: Kopie van een recent (maximaal 3 maanden oud) bankafschrift waarop de volgende gegevens zichtbaar zijn: volledig IBAN-nummer, tenaamstelling van de rekeninghouder, adresgegevens en datum van het afschrift. Eventuele saldo- of transactiegegevens mogen worden afgeschermd.	Bij verzoek tot deelname of inschrijving	Potentiële Opdrachtnemer
9.	Aanmeldformulier	Bij verzoek tot deelname of inschrijving	Potentiële Opdrachtnemer

Bijlage 2: Social return waarderingsmogelijkheden

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 3: Marktconsultatie algemeen

De uitkomsten van de marktconsultatie rond arbeidsmarkt, kwaliteit, innovatie en berichtenverkeer is als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 4: Onderbouwing kostprijsberekening

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 5: Marktconsultatie tarieven

De antwoorden op de vragen voortkomend uit de marktconsultatie tarieven zijn als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 6: Adviesrapport HHM Kostprijsonderzoek

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 7: Programma van eisen

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 8: Productenboek Wmo- diensten

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 9: Aanmeldformulier

Als invulbare.docx toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 10: Capels Administratie Protocol Wmo

De Inspanningsgerichte versie (bijlage 10a) is als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier. De outputgerichte versie (bijlage 10b) is vervallen (NvI2 vraag 280).

Bijlage 11: Overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 12: Opleidingseisen

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Bijlage 13: Tarieven 2026

Als PDF toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.