



Inkoopleidraad

Toelatingsprocedure conform open house

perceel 1: Wmo ondersteuning
perceel 2: Huishoudelijke ondersteuning
perceel 3: Lokale jeugdhulp

Opgesteld door:
Datum:

Gemeente Voorne aan Zee
Versie juli 2025 (voorzien van aanpassingen)

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1 Algemene informatie over procedure en opdracht	9
1.1 Inleiding	9
1.2 Omschrijving van de opdracht.....	10
1.3 Percelen	11
1.4 Doelstellingen dit inkooptraject.....	12
1.5 Scope van de opdracht	13
1.6 Overeenkomst, looptijd en inkoopvoorwaarden.....	13
1.7 Tussentijds toetreden nieuwe aanbidders.....	14
1.7.1 Procedure nieuwe toetreders	15
1.8 Herziening.....	16
1.8.1 Indicatief tijdspad van toetredingsronde en (mogelijke) herzieningsronde	16
1.9 Tussentijds opzeggen van de raamovereenkomst	16
2 Gemeentelijk beleid	17
2.1 Beleidsuitgangspunten	17
2.2 Social return	17
2.3 Privacy/bescherming persoonsgegevens	17
3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	18
3.1 Uitsluitingsgronden.....	18
3.2 Geschiktheidseisen	18
3.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	19
3.2.1.1 Kwaliteitsborging	19
3.2.1.2 Opleiding en certificering medewerkers	19
3.2.2 Beroepsbevoegdheid	20
3.2.2.1 Inschrijving handelsregister	20
3.2.2.3 Erkende zorgverlener	20
3.2.3 Financiële- en economische draagkracht	20
3.2.3.1 Verzekering	20
3.3 Aanmelden in combinatie/beroep op een derde/inzet onderaannemer	21
3.3.1 Combinatie.....	21
3.3.2 Beroep doen op derden (onderaanneming) voor geschiktheidseisen.....	21
3.3.3 Inzet van een onderaannemer waarop géén beroep wordt gedaan bij aanmelding	21
3.3.4 Uitvoering van kritieke taken	22
3.3.5 Hersteltermijn.....	22

4	De toelatingsprocedure	23
4.1	Procedure en aankondiging.....	23
4.2	Planning.....	23
4.3	Communicatie	23
4.4	Nota van inlichtingen	24
4.5	Aanmelding.....	25
4.6	Vormvereisten.....	25
4.7	Documenten bij aanmelding.....	26
4.8	Kosten van aanmelding	26
4.9	Onvoorwaardelijke aanmelding	26
4.10	Gestanddoeningstermijn.....	26
4.11	Rechtsbescherming.....	26
5	De beoordelingsprocedure	28
5.1	Beoordelingsteam	28
5.2	Procedure van beoordelen	28

BIJLAGEN:

-	Bijlage 2A: Programma van eisen.....	29
-	Bijlage 2B: Productomschrijvingen.....	43
-	Bijlage 2C: Toegang: proces van melding tot ondersteuning.....	44
-	Bijlage 2D: Tarieven 2024.....	46
-	Bijlage 2E: Voorbeelduitwerking indexering.....	47
-	Bijlage 2F: Concept raamovereenkomst.....	48

Begrippenlijst

In de inkoopleidraad, de raamovereenkomst en het programma van eisen hebben de volgende begrippen de betekenis zoals hieronder aangegeven.

Aanbestedingswet: wet van 1 november 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen.

aanbieder(s): potentiële opdrachtnemer die diensten aan de gemeente levert.

aanmelder: aanbieder die zich aanmeldt voor de Open House-procedure Wmo-ondersteuning, Wmo-huishoudelijke ondersteuning en jeugdhulp.

aanmelding: de aanmelding van opdrachtnemer in het kader van de toelatingsprocedure en de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op vragen door opdrachtgever die zijn gesteld.

algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

ambulante (of extramurale) ondersteuning: dienstverlening die door een aanbieder in het kader van deze toelatingsprocedure thuis of elders buiten een zorginstelling wordt verleend.

berichtenverkeer: communicatiepunt voor de zorg, waarbij een veilige en kwalitatief hoogwaardige digitale omgeving wordt geboden waarin ketenpartijen administratieve gegevens kunnen uitwisselen.

beschikking: een officieel schriftelijk besluit van de gemeente gericht aan de cliënt, waarin de aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt toegekend of afgewezen.

CAK (Centraal Administratie Kantoor): zelfstandig bestuursorgaan dat voor de Wmo en de Wet langdurige zorg (Wlz) de eigen bijdragen berekent en incasseert.

calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor cliënt heeft geleid.

casusregie: de afstemming, overzicht en coördinatie tussen de aangestelde casusregisseur vanuit het sociaal gebiedsteam en overige hulpverleners in een gezin, welke berust bij het lokale team of, indien een gecertificeerde instelling is betrokken in het kader van een maatregel, bij die instelling.

cliënt(en): een inwoner van de gemeente die van de gemeente een beschikking heeft ontvangen die toegang geeft tot ondersteuning in het kader van de Wmo 2015 en/of de Jeugdwet.

combinatie: aanbieders (combinanten), die zich gezamenlijk aanmelden voor deze toelatingsprocedure.

coördinator hulpverlening: een door opdrachtnemer aangestelde medewerker die de actieve samenwerking heeft met cliënt en diens netwerk, de casusregisseur vanuit het sociaal gebiedsteam, gecertificeerde instelling (bij jeugd indien er sprake is van een maatregel), onderwijs, (huis)arts, voorliggend veld en overige betrokken professionals.

dag: etmaal.

dagdeel: een aaneengesloten periode van vier (4) uur.

diensten/dienstverlening: de door de aanbieder te verrichten diensten zoals gespecificeerd in de inkoopleidraad en de raamovereenkomst.

directe tijd: Tijd besteed aan direct (realtime) contact met cliënt of met familieleden, gezinsleden, ouders, partner of andere naasten (het systeem) van cliënt. Dit directe, realtime contact mag gefaciliteerd worden via elektronische en digitale communicatiemiddelen zoals – doch niet beperkt tot - telefoon of skype.

etmaal: een aaneengesloten periode van vierentwintig (24) uur. Het maakt hierbij niet uit op welk tijdstip het etmaal begint.

gemeente(n): de gemeente Voorne aan Zee.

geschiktheidseisen: minimumeisen die betrekking hebben op de hoedanigheid van de aanbieder en waaraan de aanbieder moet voldoen om in aanmerking te komen voor de raamovereenkomst.

GRJR: Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond; regionale samenwerking gericht op de bekostiging van gespecialiseerde jeugdhulp. Meer informatie hierover:

<https://www.jeugdhulprijnmond.nl/over-ons>.

HMM-model: het model dat wordt toegepast als normenkader voor huishoudelijke ondersteuning. Meer hierover: <https://www.hhm.nl/actueel/handreiking-normenkader-huishoudelijke-ondersteuning>.

hulpverleningsplan: een door de aanbieder, Wmo en/of Jeugd, opgesteld plan waarin staat verwoord op welke wijze de aanbieder inhoud (soort, frequentie) geeft aan de hulp (voor jeugdhulp, zie Jeugdwet artikel 4.1.3; ook wel behandelplan of zorgplan genoemd).

incident: een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of een medewerker heeft geleid of zou kunnen leiden.

indirecte tijd: Tijd besteed aan werkzaamheden die direct ten behoeve van een cliënt worden uitgevoerd, maar niet in aanwezigheid van cliënt. Onder indirect cliëntgebonden tijd valt - doch niet beperkt tot - de voorbereiding van de behandeling, dossiervorming en verslaglegging, rapporteren over een cliënt, bespreken van cliënt tijdens een multidisciplinair overleg, hersteltijd na een intensieve behandelsessie, cliëntgebonden overleg/consult en overdracht van cliënt.

iWmo: landelijk vastgestelde informatiestandaard voor berichtenverkeer in de uitvoering van de Wmo.

inkoopdocumenten: de documenten die ten behoeve van de inkoop Open House-procedure Wmo-ondersteuning, Wmo-huishoudelijke ondersteuning en jeugdhulp zijn opgesteld door de gemeente.

inkoopleidraad: de inkoopleidraad voor de Open House-procedure Wmo-ondersteuning, Wmo-huishoudelijke ondersteuning en jeugdhulp, gepubliceerd op donderdag 17 september 2020 (en daarop volgende versies, waarin herzieningen en aanpassingen zijn gedaan). Vigerend in de inkoopleidraad van augustus 2023.

jeugdige(n): het begrip 'jeugdige' zoals in artikel 1.1 van de Jeugdwet wordt gehanteerd.

Jeugdwet: Wet van 1 maart 2014 inzake regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen (Jeugdwet).

ketensamenwerking: vorm van samenwerking tussen meerdere aanbieders en andere partijen in het sociaal domein, waarbij gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt gevoeld voor een sluitende keten zodat niemand tussen wal en schip valt. Ook buiten het sociaal domein kan de samenwerking gezocht worden met onder meer scholen, ziekenhuis en huisartsen.

kindcheck: verplichte check in het kader van de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, waarbij een professional nagaat of een cliënt voor minderjarige kinderen zorgt en/of de kinderen daar veilig opgroeien.

kritieke taken: wezenlijke delen van de dienstverlening die niet uitbesteed mogen worden aan derden.

leveringsopdracht: opdracht tot levering, deze bestaat uit het door de toegang opgestelde ondersteuningsplan en de digitale beschikking via het berichtenverkeer.

logeren: een voorziening die mantelzorger(s) tijdelijk vervangt/vervangen met als doel de mantelzorger(s) te ontlasten, ook wel kortdurend verblijf of respijtzorg genoemd.

LTA: Landelijk Transitie Arrangement.

maatwerkvoorziening: een op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van zorg en diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen ten behoeve van onder andere de zelfredzaamheid en participatie.

mantelzorg: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.

no show: een cliënt komt niet opdagen op een afspraak of zegt deze korter dan vierentwintig (24) uur van te voren af.

nota van inlichtingen: document waarin opmerkingen van de gemeente en de antwoorden op de vragen van aanbieders staan ten tijde van de inkoopprocedure.

onderaannemer(s): een derde die wordt ingeschakeld door de aanbieder, om de ondersteuning uit de raamovereenkomst, volledig of gedeeltelijk uit te voeren.

ondersteuning: dienstverlening die een aanbieder in het kader van deze toelatingsprocedure bij een cliënt inzet en die is bedoeld om zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt te vergroten.

ondersteuningsplan: een door een college opgesteld plan zoals bedoeld in de Verordening Jeugdhulp en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning waarin de afspraken met de cliënt zijn opgenomen en de te behalen resultaten door opdrachtnemer vastgelegd zijn.

opdracht: het leveren van de dienstverlening zoals omschreven in de raamovereenkomst.

opdrachtnemer: de aanbieder waarmee opdrachtgever een raamovereenkomst sluit.

opdrachtgever: gemeente Voorne aan Zee.

open house: de wijze waarop het inkoopproces is vormgegeven, waarbij de inkoop ziet op een systeem van afspraken waarmee de opdrachtgever voornemens is zijn diensten in het kader van de Wmo en Jeugdwet op de markt voor haar cliënten beschikbaar te stellen door raamovereenkomsten te sluiten met aanbieders op basis van een toelatingsprocedure, die zich ertoe verbindt om de betrokken diensten te leveren aan cliënten tegen vooraf door de gemeente vastgestelde voorwaarden en tarieven. De opdrachtgever organiseert deze procedure in overeenstemming met de beginselen van gelijkheid van behandeling en met de daaruit voortvloeiende transparantieverplichting.

overgangsregeling: een regeling bedoeld voor een zorgvuldige overdracht van cliënten als gevolg van deze toelatingsprocedure.

perceel/percelen: een afgebakend onderdeel van de opdracht zoals omschreven in paragraaf 1.3 van deze inkoopleidraad.

professional(s): een deskundig en gekwalificeerd persoon die door de aanbieder wordt ingezet om (rechtstreekse) ondersteuning te verlenen aan de cliënt.

programma van eisen: document met eisen die worden gesteld ten aanzien van de dienstverlening van aanbieders, die is bijgevoegd als bijlage 2A.

raamovereenkomst: de schriftelijke raamovereenkomst met aanbieder waarin de voorwaarden en condities zijn geregeld met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.

sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie cliënt een sociale relatie onderhoudt.

social return: voorwaarden, eisen en wensen met betrekking tot de opdracht die als doel hebben om voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt deze afstand te verkleinen, zonder hierbij verdringend te zijn. Social return kan bewerkstelligd worden door:

1. een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
2. een deel van de opdrachtwaarde te investeren in door gemeente aan te wijzen sociale doelen, zoals bijvoorbeeld arbeidstraining en opleidingstrajecten.

TenderNed: elektronische aanbestedingsplatform waar aanbieders zich kunnen aanmelden voor de Open House-procedure Wmo-ondersteuning, Wmo-huishoudelijke ondersteuning en jeugdhulp.

toekomstplan: ondersteuningsplan, aangevuld met leef- en resultaatgebieden die voorsorteren op de toekomst van jongeren dat onder andere informatie bevat over vervolghuisvesting na 18 jaar, zorg, hulp en ondersteuning vanuit verschillende wetten, mentorschap, financiën, onderwijs en werk, netwerk en relaties, wensen en talenten van jongeren, informatie over regelzaken voordat een jongere 18 jaar wordt, waaronder verzekeringen, toeslagen en veiligheidszaken.

toelatingsprocedure: de open house toelatingsprocedure voor de Open House-procedure Wmo-ondersteuning, Wmo-huishoudelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, die is bijgevoegd als bijlage 4D.

uitsluitingsgronden: gronden tot uitsluiting van deelname aan de toelatingsprocedure zoals bedoeld in hoofdstuk 4 van de inkoopleidraad.

uitval: alle vormen van voortijdige beëindiging van de ondersteuning zonder het behalen van het resultaat.

warne overdracht: overdracht waarbij de leverende aanbieder en de ontvangende aanbieder onderling de situatie, de ingezette activiteiten en de behaalde resultaten van cliënt bespreken en overdragen.

Wlz: Wet langdurige zorg.

Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

WO-gediplomeerd: de in te zetten medewerker heeft een relevante wetenschappelijk opleiding gevolgd. WO-opleidingen worden aangeboden op universiteiten. De relevantie heeft betrekking op de gevolgde opleiding in relatie tot de uit te voeren functie.

ZIN: zorg in natura.

zelfredzaamheid (jeugd): laten zien van leeftijdsadequaat gedrag en vaardigheden die aansluiten bij de ontwikkelingsleeftijd.

zelfredzaamheid (volwassenen): in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

zorgkeuze: lijst met aanbieders, die een cliënt kan gebruiken om te komen tot een aanbieder naar keuze.

Zvw: Zorgverzekeringswet.

1 Algemene informatie over procedure en opdracht

1.1 Inleiding

In deze inkoopleidraad treft aanbieder onder meer informatie aan over de procedure, de voorwaarden, de opdracht, de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen, de minimeisen in het programma van eisen en de wijze van beoordelen van ingediende toelatingsverzoeken. De betekenis van de begrippen die in de raamovereenkomst inclusief bijlagen zijn geschreven, zijn opgenomen in de begrippenlijst in hoofdstuk 1. De begrippenlijst is identiek voor alle percelen.

De gemeente heeft gekozen voor een open house-inkoopprocedure. Wijzigingen ten opzichte van de huidige open house-procedure zijn:

1. Er is één instroommoment per jaar voor geïnteresseerde aanbieders, tenzij de gemeente er behoefte aan heeft om meer tussentijdse instroommomenten in te lassen. Het jaarlijkse instroommoment is steeds per 1 januari (de procedure hiervoor is beschreven in paragraaf 1.7);
2. De gemeente kan de Raamovereenkomst met een aanbieder opzeggen als deze Aanbieder één jaar of langer geen Cliënten meer in hulp heeft gehad van de gemeente;
3. De productomschrijvingen zijn geactualiseerd en vernieuwd. Er is een scheiding aangebracht tussen productomschrijvingen op grond van de Wmo en productomschrijvingen op grond van de Jeugdwet;
4. Om aan te kunnen sluiten bij de resultaatgerichte beschrijving van de producten gaat de gemeente producten die per uur, dagdeel of etmaal worden bekostigd, zodanig beschikken dat de Aanbieder naar eigen inzicht de hoeveelheid per week of per maand kan bepalen, zo lang de totale hoeveelheid over de gehele looptijd van de beschikking binnen het geheel van de beschikking blijft vallen.

Elementen die de gemeente behoudt ten opzichte van het huidige open housestelsel zijn het streven naar vernieuwing van transformatie van het sociale domein samen met aanbieders op basis van samenwerking, gezamenlijk overleg en een ontwikkelagenda. Met uitzondering van huishoudelijke ondersteuning blijft de inspanningsgebaseerde bekostiging op basis van tarieven per uur, dagdeel of etmaal behouden. Voor de huishoudelijke ondersteuning blijft een vorm van prestatiebekostiging behouden. Wel is ten aanzien van het normenkader overgestapt op het HHM-model.

Omschrijving van de procedure

De inkoop vindt plaats middels een open house procedure. Dit is een toelatingsprocedure waarbij met alle partijen die zich hebben aangemeld, die voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en bereid zijn zich te conformeren aan de gestelde voorwaarden en tarieven, een raamovereenkomst wordt gesloten. Deze vorm van inkoop is geen aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet. Daarom zijn de regels met betrekking tot aanbestedingsprocedures zoals bedoeld in de Aanbestedingswet niet van toepassing. De algemene aanbestedingsprincipes transparantie, proportionaliteit, non-discriminatie en gelijke behandeling zijn wel op open house-procedures van toepassing. In hoofdstuk 4 wordt de toelatingsprocedure nader toegelicht.

Alle gecontracteerde aanbieders worden na afloop van de toelatingsprocedure ten behoeve van cliënten op de website van de gemeente en in de zorgkeuze opgenomen. In de zorgkeuze staat (onder meer) vermeld welke aanbieders zijn gecontracteerd en voor welke vormen van ondersteuning en op welke locaties(s) cliënten, die in aanmerking komen voor dienstverlening, terecht kunnen. Cliënten kiezen aan de hand van de zorgkeuze bij welke gecontracteerde aanbieder zij ondersteuning wensen af te nemen. Bij aanmelding dient de aanbieder informatie

aan te leveren voor de zorgkeuze.

1.2 Percelen

Onderhavige inkoopprocedure is opgedeeld in drie percelen. Aan de percelen zijn specifieke eisen verbonden, zodat de kwaliteit van de betreffende dienstverlening wordt geborgd. De eisen zijn opgenomen in het programma van eisen (bijlage 2A). Het aantal percelen waarop aanbieders kunnen inschrijven is niet gemaximeerd. Aanbieders kunnen dan ook inschrijven op één of meerdere percelen. Gunning vindt plaats per perceel. Onderstaand schema toont de verdeling van producten over de percelen.

	Onderwerp	Korte toelichting onderliggende producten
Perceel 1	Wmo ondersteuning	1. Begeleiding individueel: a. Basis b. Intensief c. Waakvlam 2. Dagbesteding Wmo: a. Basis b. Intensief 3. Kortdurend verblijf Wmo 4. Kortdurend verblijf: respijtzorg aan huis
Perceel 2	Huishoudelijke ondersteuning op grond van de Wmo	Huishoudelijke ondersteuning
Perceel 3	Lokale jeugdhulp	1. Ambulante begeleiding: a. Basis b. Intensief c. Complex 2. Behandeling Individueel 3. Behandeling groep 4. Dagbehandeling 5. Groepsbegeleiding: a. Basis b. Intensief 6. Arbeidsmatige dagbesteding 16+ 7. Kortdurend verblijf jeugd: a. Basis b. Intensief 8. Persoonlijke verzorging

Bij het aanmelden voor één of meerdere percelen kunnen aanbieders aangeven welke producten de aanbieders per perceel willen leveren. Het is niet verplicht om alle producten per perceel te leveren of voor elk perceel dezelfde producten te leveren. Aanbieders kunnen zich voor één of meerdere percelen aanmelden. Aanbieders verplichten zich met het aankruisen van de (combinatie van) percelen om de diensten uit dit perceel te leveren. Binnen de percelen kan de aanbieder aangeven welke zwaarte zorg hij verleend. Een aanbieder die kiest om een zwaarder zorgpakket te leveren, moet ook onderliggende lichtere varianten van het product leveren. Een voorbeeld hiervan is: aanbieder doet een aanmelding voor perceel 3, onderdeel 1c complexe ambulante begeleiding. In dit geval moet aanbieder ook 1a (basis) en 1b (intensief) leveren. Andersom is niet het geval: indien aanbieder aangeeft dat hij alleen de lichte variant

van een zorgproduct kan leveren, dan hoeft deze aanbieder niet de zwaardere variant te leveren.

De productbeschrijvingen van de genoemde producten in de percelen zijn terug te vinden in bijlage 2B. Deze nieuwe productomschrijvingen zijn gewijzigd ten opzichte van de huidige producten en productomschrijvingen op grond van de nog thans lopende overeenkomst.

Gezien het om een open houseprocedure gaat, zijn de tarieven voor deze producten vooraf door opdrachtgever vastgesteld (bijlage 2C). Op grond en conform van de 'Algemene Maatregel van Bestuur Reële Prijs' hebben de voormalige gemeenten bij aanvang van de inkoop de berekening van de nieuwe tarieven laten verzorgen door een onafhankelijk deskundig bureau, in dit geval bureau Berenschot. De voormalige gemeenten hebben hiertoe aan gecontracteerde aanbieders gevraagd om informatie over hun kostprijzen aan te leveren aan Bureau Berenschot. Bureau Berenschot heeft op basis hiervan en bepalingen uit de 'Algemene Maatregel van Bestuur reële prijs' een berekening gemaakt van de nieuwe tarieven. De voormalige gemeenten hebben het advies van Berenschot ongewijzigd overgenomen. Medio 2023 heeft de gemeente besloten tot een nieuw kostprijsonderzoek, wat is uitgevoerd door TransitiePartners. De gemeente heeft het advies van TransitiePartners overgenomen tenzij dit nadelig is voor opdrachtnemer.

Jaarlijks worden de tarieven van de dienstverlening geïndexeerd conform de indexeringsbepalingen uit de raamovereenkomst. Een voorbeelduitwerking van de indexering is te vinden in bijlage 2E.

1.3 Doelstellingen dit inkooptraject

De belangrijkste doelstelling van dit inkooptraject is dat inwoners van de gemeente kunnen beschikken over een voldoende en kwalitatief geschikt zorgaanbod. Op deze manier beoogt de gemeente de zorgcontinuïteit te borgen in verband met het eindigen van de huidige overeenkomsten per 1 januari 2027.

Hiernaast wil de gemeente de samenwerking met de zorgaanbieders efficiënter en effectiever laten verlopen. Dit vraagt inspanning van beide partijen. Aanbieders die hun diensten willen leveren, worden geacht dezelfde ambitie te hebben als de gemeente en bereid te zijn om hier een bijdrage aan te leveren. De gemeente is op zoek naar aanbieders die bereid zijn om te innoveren in hun dienstverlening.

Hiernaast wil de gemeente een doorlopende zorglijn creëren van jeugd naar volwassenen. Het belang en besef is doorgedrongen dat zorgcontinuïteit bij het bereiken van een volwassen leeftijd essentieel is. Ook landelijk staat de doorlopende zorglijn 18- /18+ daarom hoog op de agenda. Hulp en zorg stopt niet bij 18 jaar. Opdrachtgever zet zich ervoor in om, samen met alle betrokken partijen, voor jongeren een onbelemmerde overgang van 18- naar 18+ te organiseren en garanderen. Daarvoor wordt onder andere gebruik gemaakt van het toekomstplan.

Opdrachtgever wil dat alle jeugdigen van de gemeente, die een vorm van hulp of ondersteuning vanuit de Jeugdwet krijgen, en waarvan de verwachting is dat zij dit na hun 18e jaar nog nodig hebben, vanaf dat zij 16,5 jaar zijn, verplicht een toekomstplan krijgen. Dit kan (vervolg)hulp betreffen die valt onder de Jeugdwet, Wmo, Participatiewet, WLZ of Zvw.

Voor de dienstverlening wenst de gemeente te contracteren met aanbieders die de volgende aspecten implementeren of al geïmplementeerd hebben in hun dienstverlening:

- de ondersteuning van aanbieder richt zich op cliënt en diens netwerk en het leren omgaan met de problematiek van cliënt waar de hulpvraag uit voortkomt;
- het realiseren van zoveel mogelijk integrale begeleiding of behandeling;

- het waar mogelijk realiseren van afschaling, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning, het sociaal gebiedsteam of een voorliggende voorziening zodra dit verantwoord is;
- de opdrachtnemer maakt gebruik van de eigen kracht van cliënt, de ouders en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen;
- de opdrachtnemer hanteert een systeemgerichte aanpak en zet in op de versterking van het systeem rondom cliënt;
- ondersteuning vindt zo veel mogelijk plaats in de vertrouwde omgeving van cliënt, het (pleeg)gezin, school en buurt;
- de te leveren ondersteuning kan niet geleverd worden vanuit voorliggende wetgeving zoals de Zorgverzekeringswet, Wel Langdurige Zorg, Wet passend onderwijs, Participatiewet;

In bijlage 2A wordt dit nader uitgewerkt.

1.4 Scope van de opdracht

De toelatingsprocedure betreft de inkoop van zorg in natura. Onderstaand wordt de scope per perceel toegelicht.

Perceel 1 en 2

Alle huishoudelijke ondersteuning en Wmo-ondersteuning maakt deel uit van de opdracht.

Perceel 3

Voor wat betreft de in te kopen jeugdhulp valt de doelgroep jeugd met een beperking, stoornis en/of aandoening onder de scope van de opdracht. Specifiek gaat het hier om jeugdigen met een:

1. verstandelijke beperking, een aangeboren of een later in de ontwikkeling optredende beperking in het intellectueel functioneren. Dit gaat gepaard met beperkingen in de sociale (zelf)redzaamheid. Het uitgangspunt is de hulpvraag en niet het IQ;
2. lichamelijke of zintuigelijke beperking, die als gevolg hiervan ondersteuning nodig hebben;
3. meervoudige beperking, hieronder wordt een combinatie van een lichamelijke, verstandelijke, en/of zintuigelijke handicap verstaan, soms met moeilijk te reguleren gedragsproblematiek als gevolg van ernstige psychiatrische stoornissen;
4. psychische aandoening en/of stoornis, psychosociale problemen en gedragsproblemen.

Voor bovenstaande geldt dat dit zorg betreft die niet vanuit een andere wetgeving, zoals de Wlz of de Zvw bekostigd wordt.

Buiten de scope van perceel 3

De volgende jeugdhulp maakt geen deel uit van deze toelatingsprocedure:

1. Alle jeugdhulp die in landelijk verband via het LTA is ingekocht;
2. Alle jeugdhulp die in regionaal verband via de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR) is ingekocht. Voor het actuele overzicht wordt u verwezen naar de website van de GRJR, www.jeugdhulprijnmond.nl.
3. Dyslexiezorg;
4. Jeugdhulp die door het sociaal gebiedsteam wordt geboden, waaronder:
 - Basis GGZ
 - Jeugd- en opvoedondersteuning;
5. Ondersteuning of hulp gericht op jeugdigen en hun ouders/verzorgers die vanuit voorliggende voorzieningen (welzijn, scholen, fysiotherapie, enz.) of voorliggende financiering (Zvw, Wlz, Wet Passend Onderwijs, Wet Maatschappelijke Opvang, enz.) geboden worden;

6. Daginvulling jeugd;
7. Laagcomplexe ggz;
8. Medicatie instellen en controleren.

1.5 Overeenkomst, looptijd en inkoopvoorwaarden

De (concept) raamovereenkomst is toegevoegd als bijlage 2E. De raamovereenkomsten treden in werking op 1 januari 2026. De raamovereenkomsten hebben een looptijd tot uiterlijk 31 december 2026. De raamovereenkomst eindigt van rechtswege na de einddatum.

Als de onderhavige raamovereenkomst van onderhavig inkooptraject eindigt is de overgangsregeling als volgt: indien geen nieuw contract wordt gesloten met opdrachtnemer zal de gemeente een redelijke overgangstermijn, maar zo kort als mogelijk, in acht nemen, waarbinnen een zorgvuldige overdracht van cliënten plaats kan vinden.

De algemene inkoopvoorwaarden van Gemeente Hellevoetsluis van 10 november 2015 zijn van toepassing op deze raamovereenkomst. Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.6 Tussentijds toetreden nieuwe aanbieders

Eenmaal per jaar, steeds per 1 januari, wordt een toetredingsronde gehouden. Voorafgaand zal opnieuw een publicatie van alle relevante documenten plaatsvinden, waarmee geïnteresseerde aanbieders worden opgeroepen om een verzoek tot toelating in te dienen. Nieuwe geïnteresseerde aanbieders kunnen zich middels eenzelfde toelatingsprocedure als de onderhavige aanmelden. Ook kunnen reeds gecontracteerde aanbieders zich op zelfde wijze aanmelden voor producten en/of percelen, waarvoor zij op dat moment nog niet zijn gecontracteerd.

Met nieuwe aanbieders die voldoen aan de vereisten wordt een raamovereenkomst gesloten met een looptijd gelijk aan de resterende looptijd tot uiterlijk 31 december 2026 van de reeds gesloten raamovereenkomsten met de zittende aanbieders.

Aanbieders met wie al een raamovereenkomst is gesloten, hoeven niet opnieuw mee te doen met de toetredingsronde, tenzij zij de raamovereenkomst willen uitbreiden met een extra perceel. Indien dezelfde voorwaarden van toepassing zijn voor de uitbreiding als bij de eerste aanmelding, dan kan de aanbieder volstaan met de schriftelijke mededeling dat zij haar dienstenaanbod wil uitbreiden.

Als een aanbieder bij de uitvoering van de raamovereenkomst blijkt heeft gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen als gevolg waarvan de raamovereenkomst is beëindigd dan kan aanbieder zich in beginsel niet opnieuw aanmelden in een tussentijdse toetredingsronde. In dat geval is de uitsluitingsgrond "past performance" (art. 2.87 lid 1 sub g Aanbestedingswet) overeenkomstig van toepassing en zal de gemeente op grond van artikel 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet slechts in uitzonderlijke gevallen de aanbieder niet uitsluiten van deelname.

1.6.1 Procedure nieuwe toetreders

Jaarlijks krijgen geïnteresseerde aanbieders de mogelijkheid om toe te treden tot de raamovereenkomst. Dit gebeurt tegen de voorwaarden zoals deze zijn gecommuniceerd bij de eerste contracteringsronde, zoals beschreven in dit toelatingsdocument. Voor het nieuwe toetredingsmoment geldt geen nota van inlichtingen.

Actie	Termijn
--------------	----------------

Publiceren aanmeldingsformulieren	- Uiterlijk 1 oktober
Inschrijftermijn	- 1 november (of de eerstvolgende werkdag, indien 1 november in het weekend valt)
Besluitvorming toelating	- Uiterlijk 1 december (mits de Aanmelding compleet was ten tijde van de Inschrijftermijn)

1.7 Herziening

Opdrachtgever wil de gesloten raamovereenkomsten kunnen herzien om zo de ruimte te bieden voor leerprocessen, (nieuwe) ontwikkelingen, inzichten en innovaties. Eveneens kan een herziening voorzien in het oplossen of verbeteren van (mogelijke) knelpunten in het bestaande stelsel. Voorbeelden (niet uitputtend) van dergelijke herzieningen worden genoemd in onderstaande tabel.

Voorbeelden wezenlijke herzieningen	Toelichting
1. De voorwaarden en eisen uit programma van eisen	Ontwikkeling in de praktijk kan aanleiding geven om eisen, werkwijzen en procedures aan te passen of op inhoudelijk vlak anders te formuleren/bij te stellen, zodanig dat deze weer goed aansluiten op de praktijk.
2. De inhoud van de productomschrijvingen	De doorontwikkeling van het sociaal domein kan aanleiding geven tot aanpassing of nadere uitwerking, bijvoorbeeld als het gaat om de afbakening, beschrijving, detaillering en aanvulling van de productomschrijvingen.
3. Toevoeging van nieuwe producten	Ontwikkeling in de praktijk kan aanleiding geven om producten toe te voegen aan de open house. Indien dit aan de orde is, dan worden de aanbieders in de gelegenheid gesteld om ook deze diensten te verlenen.
4. Wets- en stelselwijzigingen in het sociaal domein	Uitspraken van de Centrale Raad van Beroep of toekomstige wijzigingen op de Wmo of de Jeugdwet kunnen aanleiding geven tot aanpassingen.

De gemeente komt in dat kader de bevoegdheid toe ieder jaar (samenlopend met de jaarlijkse toetredingsronde omschreven in paragraaf 1.7) middels een reguliere herzieningsronde herzieningen door te voeren in de (bijlagen bij de) raamovereenkomsten. Deze eventuele wijzigingen zullen ook pas na het doorlopen van de onderstaande procedure voor wezenlijke herzieningen worden doorgevoerd.

Als sprake is van **wezenlijke** herzieningen dan zal daartoe onderstaande procedure worden gevolgd.

Procedure bij wezenlijke herzieningen

Als sprake is van wezenlijke herzieningen, dat wil zeggen herzieningen die:

- mogelijkwijd leiden tot een verandering van de kring van gegadigden voor een perceel; óf
- betrekking hebben op de tarieven of de tariefstructuur (behoudens voor zover sprake is van een gebruikelijke indexering van de tarieven); óf
- aanmerkelijk effecten heeft op de werkwijze of de bedrijfsvoering van aanbieders, dan zal de gemeente de volgende procedure doorlopen:
 1. Alle gecontracteerde aanbieders voor het betreffende perceel ontvangen, indien sprake is van voorgenomen wezenlijke herzieningen, een overzicht met daarin een nauwgezette omschrijving van deze herzieningen.
 2. Alle betreffende aanbieders krijgen drie weken de tijd om schriftelijk hun reactie te geven op de voorgenomen herzieningen.
 3. De inbreng van aanbieders wordt door de gemeente zorgvuldig afgewogen.
 4. De gemeente besluit welke wezenlijke herzieningen definitief worden doorgevoerd en maakt dit bekend aan de gecontracteerde aanbieders door publicatie op TenderNed.

Na vaststelling en publicatie (stap 4) van wezenlijke herzieningen komen hiervoor bedoelde aanbieders die zich niet kunnen vinden in de gepubliceerde herziening het recht toe hun raamovereenkomst geheel, dan wel voor bepaalde producten en/of percelen, op te zeggen door dit binnen 20 dagen na voormelde publicatie schriftelijk kenbaar te maken aan de gemeente.

Gecontracteerde aanbieders die niet binnen 20 dagen schriftelijk kenbaar hebben gemaakt aan de gemeente hun raamovereenkomst op te willen zeggen, blijven contractueel gebonden aan de gemeente en worden verondersteld akkoord te zijn gegaan met de voorgestelde wezenlijke herzieningen.

1.7.1 Indicatief tijdspad van toetredingsronde en (mogelijke) herzieningsronde

Hieronder wordt een indicatief tijdspad schematisch nader uitgewerkt.

Actie	Termijn
Verzending (eventuele) voorgenomen wezenlijke herzieningen door gemeente aan aanbieders	-
Reactietermijn aanbieders	Uiterlijk drie weken na verzending herzieningen
Beoordeling van opmerkingen aanbieders	-
Vaststelling definitieve herziening en publicatie van alle documenten ten behoeve van jaarlijkse toetredingsronde.	Binnen vier weken na einde reactietermijn
Uittredingsmogelijkheid gecontracteerde aanbieders als sprake is van publicatie van wezenlijke herzieningen	Uiterlijk 20 dagen na publicatie van wezenlijke herzieningen
Toetredingsmogelijkheid nieuwe aanbieders	Binnen 20 dagen na publicatie documentatie

1.8 Tussentijds opzeggen van de raamovereenkomst

Om de administratieve lastendruk bij de gemeente en bij aanbieders te verminderen, kan de gemeente ertoe overgaan om een reeds gesloten overeenkomst eenzijdig tussentijds op te zeggen indien de betreffende zorgaanbieder ten minste één jaar geen cliënten van de gemeente meer in zorg heeft gehad. De betreffende aanbieder komt in dat geval gedurende een jaar niet opnieuw in een aanmerking voor een overeenkomst.

2 Gemeentelijk beleid

2.1 Beleidsuitgangspunten

De gemeente Voorne aan Zee heeft in juni 2023 een integrale visie sociaal domein 'samen krachtig!' vastgesteld. Dit document bevat de koers voor het sociaal domein van 2023 tot en met 2026. Iedereen kan en mag meedoen in Voorne aan Zee. We willen dat onze inwoners zichzelf goed kunnen redden en in staat zijn hun problemen aan te pakken. Normaliseren, preventie en sociale en vitale dorpen en wijken zijn hierbij uitgangspunten. De gemeente zet in op het zo vroeg mogelijk opmerken en voorkomen van (verergering van) problemen. We versterken de sociale basis, normaliseren problemen en gaan uit van het gedachtengoed van positieve gezondheid. We bieden (tijdelijke) ondersteuning aan inwoners die dit nodig hebben. We benaderen onze opgaven op een integrale manier in samenwerking met inwoners en onze partners. Samen met onze partners hebben we de verantwoordelijkheid de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. De integrale visie is te vinden op: <http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR700285>.

2.2 Social return

Op deze aanmelding zijn vereisten met betrekking tot social return van toepassing. Social return maakt het mogelijk dat uitgaven die de gemeente doet naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden. Het realiseren van social return is een van de doelstellingen van het gemeentelijk inkoopbeleid. Social return wordt toegepast op basis van een behaalde omzet van minimaal 150.000,- euro per jaar, wat aan het einde van ieder contractjaar wordt bepaald. Wanneer de minimumomzet is behaald, dan dient in het opvolgende contractjaar 5% van de gerealiseerde omzet te worden ingezet voor social return. Dit gebeurt in afstemming met de gemeente. Op basis van maatwerk worden nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de social returnverplichting. Samenwerkingen met andere aanbieders zijn hierbij mogelijk.

2.3 Privacy/bescherming persoonsgegevens

De gemeente en in bepaalde gevallen opdrachtnemers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn o.a. vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'). Hieronder valt ook de meldplicht datalekken.

Wanneer bij de uitvoering van een opdracht sprake is van het verwerken van persoonsgegevens en opdrachtnemer kwalificeert daarbij als 'verwerker' in de zin van de van de AVG, is de gemeente verplicht een verwerkersovereenkomst af te sluiten met de opdrachtnemer. Voor deze toelatingsprocedure geldt dat de te contracteren zorgaanbieders zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn als bedoeld in de AVG. Het sluiten van een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

3.1 Uitsluitingsgronden

De gemeente wenst uitsluitend zaken te doen met opdrachtnemers waarvan de integriteit niet in het geding is. Ondanks het feit dat hier sprake is van een open house procedure, welke procedure strikt genomen geen aanbesteding is, toetst de gemeente toch of er sprake is van de toepasselijke uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.

De aanbieder dient door middel van invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 4D) te verklaren of de daarin aangevinkte verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden al dan niet van toepassing zijn. Indien er sprake is van een uitsluitingsgrond zal de gemeente de artikelen 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012 overeenkomstig toepassen. De gemeente hecht er grote waarde aan dat partijen waarmee zaken wordt gedaan financieel gezond en van onbesproken gedrag zijn. Dit is een belangrijke grondvoorwaarde van de gemeente, die wordt uitgedragen in de inkoopprocedure. De aanbieder verklaart met de ondertekening van het UEA dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is. De gemeente legt de aanmelding terzijde, indien aanbieder niet voldoet aan de van toepassing verklaarde uitsluitingsgrond. Voor deze procedure zijn alle dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing verklaard.

De inschrijver dient, als bewijsstukken bij zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de indiening van zijn verzoek om toelating, te verstrekken:

1. Een Gedragsverklaring Aanbesteden

De verklaring mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. De Gedragsverklaring Aanbesteden dient te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van deze verklaring 4 tot 16 weken kan duren.

2. Verklaring van de belastingdienst

De verklaring is op het moment van Inschrijven niet ouder dan zes maanden.

Met uitzondering van de valse verklaring (art. 2.87 sub h van de Aanbestedingswet), zal de gemeente – indien een uitsluitingsgrond zich zal voortdoen – de in artikelen 2.86a, 2.87a jo 2.88 Aanbestedingswet genoemde - proportionaliteitstoets uitvoeren voordat de gemeente tot uitsluiting van de aanbieder overgaat. Door ondertekening van het UEA verklaart aanbieder dat de genoemde uitsluitingsgronden niet op haar van toepassing zijn. Indien een van toepassing verklaarde uitsluitingsgrond zich evenwel heeft voorgedaan in de periode van vijf jaar voor inschrijving, dan dient inschrijver dit expliciet op het UEA aan te geven onder vermelding van mitigerende omstandigheden waarmee de gemeente in staat wordt gesteld de proportionaliteitstoets uit te voeren. Daarbij kan gedacht worden aan omstandigheden waaronder de eventuele gedraging is uitgevoerd, mitigerende maatregelen die inschrijver sindsdien heeft genomen om herhaling te voorkomen. Dit betreft geen limitatieve opsomming van de invulling van de proportionaliteitstoets.

3.2 Geschiktheidseisen

De gemeente hanteert de volgende geschiktheidseisen. De geschiktheidseisen worden toegepast voor de volgende percelen:

- Perceel 1: Wmo ondersteuning
- Perceel 2: Huishoudelijke ondersteuning
- Perceel 3: Lokale jeugdhulp

3.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

3.2.1.1 Kwaliteitsborging

Aanbieder dient te beschikken over een volledig geïntegreerd en op de zorg afgestemd kwaliteitssysteem.

Aanbieder beschikt over een kwaliteitssysteem.

Voorbeelden van door de gemeente erkende kwaliteitssystemen zijn ISO-9001 (versie 2015) of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn), HKZ, PREZO, NIAZ of gelijkwaardig. Specifiek voor zorgboerderijen mag dit in plaats van bovenstaande certificering ook een 'kwaliteit laat je zien' certificaat zijn. Het kwaliteitskeurmerk of certificaat van het kwaliteitssysteem moet aansluiten op de ondersteuning die geleverd wordt, en dus relevant zijn voor de zorg.

Aanbieder beschikt nog niet over een kwaliteitssysteem.

Indien aanbieder nog niet beschikt over een volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem dat voldoet aan de landelijke eisen, dan dient aanbieder te beschikken over een eigen kwaliteitshandboek en tevens aantoonbaar op het moment van aanmelden te zijn gestart met een traject dat gericht is op het binnen zes maanden na de aanvangsdatum van de raamovereenkomst verkrijgen van een relevant kwaliteitscertificaat.

Het kwaliteitshandboek dient een omschrijving van tenminste de volgende onderwerpen te omvatten:

- afhandeling klachten
- meting cliëntervaring.
- verbeteracties naar aanleiding van metingen cliëntervaring, afhandeling klachten en/of evaluaties.

De start van een certificeringstraject dient te worden aangetoond door middel van het overleggen van een tweezijdig ondertekende overeenkomst met een onafhankelijke organisatie die het certificeringstraject begeleidt.

Indien een aanbieder op de beschreven wijze aantoont dat hij beschikt over een kwaliteitshandboek en tevens dat hij is gestart met een certificeringstraject zal een eventuele gunning plaatsvinden onder de ontbindende voorwaarde dat het kwaliteitscertificaat uiterlijk 1 juli 2026 zal worden overlegd voor de initiële toelatingsprocedure en voor iedere volgende openstelling van de open house zes maanden na het aanmeldmoment.

3.2.1.2 Opleiding en certificering medewerkers **(specifiek voor perceel 3 "Lokale jeugdhulp")**

Indien aanbieder een aanmelding indient voor perceel 3, dan dient hij, aanvullend op de overige (geschiktheids)eisen, te voldoen aan de volgende geschiktheidseisen. Aanbieder werkt volgens de norm verantwoorde werktoedeling als bedoeld in de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Aanbieder toont dit aan door een overzicht te verstrekken van de SKJ-geregistreerde medewerkers die hij inzet voor deze opdracht. Aanbieder levert daartoe bij zijn inschrijving bijlage 4C aan. Opdrachtgever is bevoegd om mede aan de hand van dit overzicht te verifiëren in het kader van de gedane inschrijving of aanbieder werkt volgens de norm verantwoorde werktoedeling. Een SKJ-verplichting geldt niet voor aanbieders die zich alleen aanmelden voor de producten "Kortdurend verblijf jeugd basis" en "Kortdurend verblijf jeugd intensief" binnen perceel 3.

Indien aanbieder inschrijft op het jeugdhulpproduct behandeling, dan dient hij bij zijn inschrijving aan te tonen dat hij voor de uitvoering van deze opdracht beschikt over ten minste één WO-

gediplomeerde gedragswetenschapper of vergelijkbaar WO-gediplomeerde behandelaar. Aanbieder levert daartoe bij zijn inschrijving bijlage 4C aan.

3.2.2 Beroepsbevoegdheid

3.2.2.1 Inschrijving handelsregister

Aanbieder dient ten tijde van de aanmelding ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister. Indien wordt ingeschreven als combinatie (zie ook paragraaf 3.3) dienen de leden van het samenwerkingsverband ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister. Indien wordt ingeschreven met onderaanneming dienen ook de onderaannemers ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister.

Door middel van een uittreksel uit het geldende beroeps- of handelsregister (in Nederland: een uittreksel van de Kamer van Koophandel) dient aanbieder aan te tonen dat hij voldoet aan de geschiktheidseis.

3.2.2.3 Erkende zorgverlener

Aanbieder dient te beschikken over een registratie in het Algemeen Gegevens Beheer (AGB)-register. De AGB-code dient vermeld te worden op bijlage 4A.

3.2.3 Financiële- en economische draagkracht

3.2.3.1 Verzekering

Aanbieder zal zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst adequaat verzekerd houden voor bedrijfsaansprakelijkheid. De gemeente verstaat onder een adequate verzekering een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.000.000, waarbij geldt dat het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 50.000, de dekking per gebeurtenis en de polis in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe staat.

Aanbieder dient bij aanmelding de volgende bewijsstukken te overleggen:

- Een recent bewijs van verzekering (bijvoorbeeld een kopie of certificaat van de polis) waaruit blijkt dat aanbieder op het moment van aanmelden verzekerd is tegen wettelijke beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid met een minimum dekking van € 2.000.000,-, waarbij geldt dat het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 50.000, de dekking per gebeurtenis en de polis in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe staat.
- Indien het gaat om een polis met een zogeheten stilzwijgende of automatische verlenging dient aanbieder een bewijs toe te voegen waaruit blijkt dat de premie over het relevante jaar (2024) is betaald.
- Indien aanbieder op het moment van aanmelden nog niet (voldoende) verzekerd is, dient aanbieder een of meerdere documenten over te leggen waaruit blijkt dat op het moment van aanmelden een aanvraag is gedaan voor een verzekering die voldoet aan voornoemde eisen. Uiterlijk 1 december 2025 dient de gemeente een kopie van de definitieve polis te hebben ontvangen. Bij gebreke hiervan komt aanbieder niet voor definitieve gunning in aanmerking en zal geen raamovereenkomst met aanbieder worden gesloten.

Het is niet noodzakelijk dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

3.3 Aanmelden in combinatie/beroep op een derde/inzet onderaannemer

3.3.1 Combinatie

Een combinatie van twee of meer partijen kan zich gezamenlijk aanmelden. Een combinatie geldt als één aanbieder. De gemeente wil duidelijkheid over welke partij als aanspreekpunt c.q. penvoerder fungeert.

Bij een aanmelding als combinatie dienen alle combinanten ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De combinanten dienen gezamenlijk te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal, hetzij individueel hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, op een perceel aanmelden.

Het is toegestaan om als combinatie aan te melden op meerdere percelen.

3.3.2 Beroep doen op derden (onderaanneming) voor g eschiktheidseisen

Een beroep op derden is niet mogelijk voor het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in paragraaf 4.2. Aanbieder dient zelfstandig of in combinatieverband te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

3.3.3 Inzet van een onderaannemer waarop géén beroep wordt gedaan bij aanmelding

Indien aanbieder geen beroep doet op (een) derde(n) om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen - maar **wél** voornemens bent (een) derde(n) in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht voor **niet kritieke taken** – dan dient aanbieder vooraf goedkeuring te vragen aan de gemeente voor de inzet van de betreffende onderaannemer. Inzet van onderaannemers op **kritieke taken** als hieronder in paragraaf 3.3.4 omschreven is niet toegestaan.

Goedkeuring hoeft aanbieder niet bij aanmelding te vragen maar dit kan gedurende de looptijd van de overeenkomst gevraagd worden aan de betreffende contractmanager als de situatie zich voordoet. U mag ook bij aanvang van de raamovereenkomst goedkeuring vragen voor een aantal onderaannemers die u verwacht te gaan inzetten. Aanbieder mag de onderaannemer pas inzetten nadat aanbieder schriftelijke goedkeuring heeft verkregen.

Alle onderaannemers worden getoetst aan de uitsluitingsgronden. De onderaannemer dient het UEA in te vullen en te ondertekenen en moet hiernaast de gevraagde bewijsmiddelen aanleveren.

Aanbieder is en blijft verantwoordelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de aangedragen onderaannemer ongeacht goedkeuring door de gemeente. Aanbieder garandeert dat hij alle gestelde eisen ten behoeve van de opdracht vermeldt aan de onderaannemer en deze controleert.

Alle relevante informatie die de hoofdaanbieder ontvangt van de gemeente wordt terstond doorgestuurd aan de onderaannemer. Verantwoorde rapportages aan de gemeente zijn inclusief de rapportages van de onderaannemer(s). Alle facturatie verloopt via de hoofdaannemer. Hoofdaannemer dient op cliëtniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de onderaannemer. Dus als de gemeente een vraag heeft op cliëtniveau dan dient de hoofdaanbieder deze vraag te kunnen beantwoorden.

Alle vormen van communicatie verlopen in beginsel via de hoofdaannemer. Dus als de

onderaannemer een vraag heeft, dan dient deze vraag via de hoofdaannemer gesteld te worden.

De gemeente kan voorwaarden verbinden aan de goedkeuring. Indien geconstateerd wordt dat voorwaarden niet worden nageleefd, dan kan de goedkeuring voor het gebruik van de onderaannemer worden ingetrokken.

Aanbieder hoeft voor de inzet van zzp'ers waar zij toezicht op houdt geen goedkeuring aan te vragen. Aanbieder is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de inzet van de zzp'er en dient te borgen en te controleren dat de zzp'er voldoet aan alle eisen die gesteld zijn aan de uitvoering van de opdracht. Dit geldt voor de inzet op kritieke en niet kritieke taken.

3.3.4 Uitvoering van kritieke taken

Een aantal onderdelen van de dienstverlening wordt geacht een zeer wezenlijk onderdeel van de dienstverlening te zijn. In het belang van de borging van kwalitatief verantwoorde zorg aan de cliënt acht de gemeente het noodzakelijk dat deze wezenlijke onderdelen worden uitgevoerd door een partij met aantoonbaar goede vaardigheden, ervaring en betrouwbaarheid. Daarom zijn deze wezenlijke onderdelen van de Dienstverlening aangewezen als zijnde kritieke taken zoals bedoeld in artikel 2.95 Aanbestedingswet 2012.

Dit betekent dat deze kritieke taken alleen mogen worden uitgevoerd door aanbieder zelf (of ingeval van een combinatie door één van de combinanten) en **niet** door eventuele onderaannemers.

Als kritieke taken zijn aangemerkt:

- 1.) Alleen voor Wmo-ondersteuning en jeugdhulp: het in samenspraak met cliënt opstellen en evalueren van het hulpverleningsplan en eventuele toekomstplan en het bewaken van de uitvoering hiervan; en
- 2.) Afstemming met het sociaal gebiedsteam en/of de verwijzer gedurende de gehele periode van de betreffende opdracht.

3.3.5 Hersteltermijn

De gemeente kiest voor de open house structuur als toelatingsprocedure. Gezien de Aanbestedingswet 2012 hierop niet van toepassing is, geeft dit de vrijheid om een laagdrempelige procedure in te richten. Dit betekent dat de gemeente bij afwijkingen die te herstellen zijn een termijn kan stellen voor het aanleveren van stukken. Indien dit het geval is, dan zal de gemeente eenmalig een hersteltermijn bieden met daarin een uiterlijke datum voor het inleveren van stukken. Deze datum geldt vervolgens als fatale termijn.

4 De toelatingsprocedure

4.1 Procedure en aankondiging

De gemeente doet via TenderNed een aankondiging om de markt te informeren over de openstelling van de open house voor 2024: Open House-procedure Wmo-ondersteuning, Wmo-huishoudelijke ondersteuning en jeugdhulp. Na de publicatie volgt een nota van inlichtingen, de beoordeling van de aanmeldingen en het contractmoment.

De gemeente ondertekent met alle aanbieders die voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden de raamovereenkomst.

4.2 Planning

Met het publiceren van de open house op TenderNed start de toelatingsprocedure.

Onderstaande tabel geeft de indicatieve planning weer.

Mijlpaal	Datum
Publicatie open house via TenderNed	<i>Zie termijnen in de publicatiebericht</i>
Termijn voor indienen van vragen	
Publicatie nota van inlichtingen	
Sluitingsdatum indien aanmelding (fatale termijn)	
Beoordelen aanmeldingen - inclusief herstelronde aanmeldingen - inclusief eventuele verificatiegesprekken	
Bekendmaken beslissingen	
Einde termijn tot indienen bezwaren door afgewezen aanbieders	
Ondertekenen raamovereenkomsten	
Ingangsdatum raamovereenkomsten	

De bovenstaande planning is indicatief. De gemeente streeft ernaar de planning aan te houden, maar behoudt zich het recht voor tussentijds van deze planning af te wijken. Aan deze planning kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend.

De termijn voor het indienen van de vragen voor de nota van inlichtingen alsmede de termijn voor het indienen van de inschrijving zijn een fatale termijn. Het risico van eventuele vertraging of onvolledigheid in de aanlevering berust bij aanmelder. Niet tijdig ingediende vragen worden niet beantwoord en niet tijdig ingediende inschrijvingen worden niet beoordeeld. Deze termijnen gelden als vervaltermijn indien de geboden rechtsbescherming ongebruikt verstrijkt.

4.3 Communicatie

De toelatingsprocedure wordt uitgevoerd in de Nederlandse taal. Alle documenten dienen in de Nederlandse taal te worden ingediend. Communicatie vindt plaats via de contactpersoon bij dit inkooptraject, uitsluitend via TenderNed.

Deze toelatingsprocedure verloopt volledig digitaal via www.tenderned.nl.

De gemeente verstuurt een officiële aankondiging naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen te Luxemburg. Deze aankondiging is gepubliceerd op Tenders Electronic Daily (TED). Met deze publicatie beoogt gemeente geen Europese aanbesteding volgens de bepalingen van de Aanbestedingswet aan te kondigen maar een

'open house' inkooptraject. De bepalingen van de Aanbestedingswet zijn dan ook, tenzij anders bepaald, niet van toepassing.

4.4 Nota van inlichtingen

Aanbieders kunnen over elk document vragen stellen en opmerkingen indienen via TenderNed. Vragen en antwoorden die gesteld zijn bij de eerste openstelling van de open house zijn onlosmakelijk verbonden met de status van de open house per 1 januari 2021. De gestelde vragen en de gegeven antwoord staan gepubliceerd op TenderNed.

Aanbieders dienen vragen te stellen over eventuele tegenstrijdigheden en/of onjuistheden in - en/of commentaar op - de inkoopdocumenten.

Alle documenten zijn met grote zorg samengesteld. Mogelijke onvolkomenheden, tekortkomingen, tegenstrijdigheden, onjuistheden en/of onrechtmatigheden in deze inkoopleidraad en/of de overige inkoopdocumenten, dient aanbieder zo spoedig mogelijk aan de gemeente te melden door middel van het stellen van (digitale) vragen. Van aanbieder wordt een proactieve houding verwacht. Niet gemelde onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en/of gebreken zullen in het voordeel van de gemeente worden uitgelegd. Kennelijke fouten en omissies in de tekst van de inkoopdocumenten binden opdrachtgever niet. Indien een aanbieder nalaat de gemeente tijdig te waarschuwen, gaat de gemeente ervan uit dat aanbieder zich volledig kan verenigen met het bepaalde in de inkoopdocumenten. Aanmelder heeft in dat geval zijn recht verwerkt om zich in een later stadium op mogelijke onvolkomenheden te beroepen.

Aanbieder dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor woensdag 7 oktober 2020, 12.00 uur vragen te stellen over eventuele onvolkomenheden, tekortkomingen, tegenstrijdigheden, onjuistheden en/of onrechtmatigheden en deze via TenderNed in te dienen.

Na het verstrekken van de nota van inlichtingen kunnen in principe uitsluitend verdiepende vragen worden gesteld over de gegeven antwoorden uit de nota van inlichtingen. Vragen die na de nota van inlichtingen gesteld worden, die geen betrekking hebben op hetgeen is gepubliceerd in de verstrekte nota van inlichtingen, zullen uitsluitend beantwoord worden indien de gemeente oordeelt dat de beantwoording van deze vragen van essentieel belang is. Indien een aanbieder het niet eens is met een artikel in de raamovereenkomst of de algemene inkoopvoorwaarden kan hij, slechts op detailniveau, gemotiveerd en voorzien van een alternatief, een verzoek tot afwijking indienen. De gemeente beoordeelt dit alternatief en geeft in de nota van inlichtingen een antwoord dat bindend is voor alle aanbieders.

Indien aanbieder na kennisneming van de inhoud van de nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient aanbieder op straffe van verval van recht minimaal vijf (5) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de aanmelding een kort geding procedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding aan de gemeente.

Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De gemeente zal alle als zodanig door aanbieder aangemerkte informatie die haar in het kader van de open house procedure wordt verstrekt, vertrouwelijk behandelen, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat of wanneer aanbieder naderhand instemt met openbaarmaking van verstrekte gegevens. Alvorens de gemeente in die situaties vertrouwelijke informatie aan derden verstrekt, zal hij met de betreffende aanbieder overleg plegen over een voor laatstgenoemde minst bezwaarlijke wijze van bekendmaking, onverminderd de nakoming van voormelde verplichtingen door aanbieder.

Hoe stelt u een vraag voor de nota van inlichtingen?

Aanbieders kunnen via TenderNed vragen stellen aan de gemeente. In het dashboard van de aanbesteding vindt u rechtsboven 'Vraag en antwoord'. Bij het stellen van uw vraag dient u ook aan te geven op welk document uw vraag betrekking heeft. Hierbij geeft u zo gedetailleerd mogelijk aan op welke onderdeel uw vraag betrekking heeft. Bijvoorbeeld op paragraaf 4.4, eventueel voorzien van de alinea. Stel geen meerdere vragen in dezelfde vraag, maar stel uw vragen één voor één. Op deze manier kan de gemeente u zo goed als mogelijk van antwoorden voorzien.

4.5 Aanmelding

Aanbieders moeten hun aanmelding uiterlijk op **de gestelde deadline (zie publicatiebericht)** via TenderNed hebben ingediend. Daarbij geldt dat de aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor indienen van aanmeldingen, die worden getoond in TenderNed leidend zijn en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen.

TenderNed biedt GEEN ruimte om de aanmelding nog na de deadline in te dienen. De sluiting vindt stipt -op de minuut nauwkeurig- plaats op het in TenderNed aangekondigde tijdstip. Zorg daarom ook dat u ruim van tevoren uw aanmelding gereed heeft!

Aanbieder draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn aanmelding.

Aanbieders dienen rekening te houden met het feit dat:

- a. per fysieke post, e-mail of fax ingediende aanmeldingen niet worden geaccepteerd;
- b. de uploadtijden van de tot de aanmelding behorende documenten mede afhankelijk zijn van factoren buiten de invloedssfeer van de gemeente en niet kunnen worden gegarandeerd. Tip: begin tijdig met het opvragen, verwerken en uploaden van stukken en het digitaal invullen van de aanmelding;
- c. aanbieder zelf het risico draagt van vertraging tijdens de elektronische verzending;
- d. indien op genoemde datum/tijdstip geen aanmelding is ontvangen, aangenomen wordt dat aanbieder geen aanmelding wenst te doen;
- e. de ingediende exemplaren van de aanmelding worden eigendom van de gemeente en worden niet geretourneerd.

4.6 Vormvereisten

Bij het indienen van de inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

- de inschrijving dient gebaseerd te worden op deze inkoopleidraad, de publicatie op TenderNed en de nota van inlichtingen.
- de inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen zijn rechtsgeldig ondertekend en worden uitsluitend ingediend via TenderNed.
- bij de inschrijving dient aanmelder gebruik te maken van de bijgeleverde invulformulieren. Van deze formulieren mag aanmelder niet afwijken. In de inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde diensten opgenomen. Aanmelder kan zich na uitbrengen van de inschrijving en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
- de inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de aanmelder, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan de inschrijving worden uitgesloten van de procedure.

- de gemeente behoudt zich het recht voor een inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf.

4.7 Documenten bij aanmelding

De aanmelder voegt bij zijn inschrijving de volgende documenten:

Document	format van aanlevering
• Inschrijfformulier producten (bijlage 4A)	in pdf en ondertekend
• Format zorgkeuze (bijlage 4B)	in pdf
• Inschrijfformulier opgave medewerkers (bijlage 4C)	in pdf en ondertekend
• Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 4D)	in pdf en ondertekend
• Verklaring Betalingsgedrag (Belastingdienst), niet ouder dan zes maanden ten tijde van inschrijving (bijlage 4E)	in pdf
• Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, niet ouder dan zes maanden ten tijde van aanmelding (bijlage 4F)	in pdf
• Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar ten tijde van inschrijving (bijlage 4G)	in pdf
• Kopie van het op datum van inschrijving geldende kwaliteitskeurmerk/certificaat, dan wel het eigen kwaliteitshandboek en de overeenkomst met een onafhankelijke organisatie inzake het certificeringstraject (bijlage 4H)	geen format-voorschrift

Alle documenten moeten via TenderNed verstuurd worden aan de gemeente.

4.8 Kosten van aanmelding

Voor het uitbrengen van de aanmelding en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden en te verstrekken materialen kan aan de gemeente geen kosten in rekening worden gebracht.

4.9 Onvoorwaardelijke aanmelding

Het onder voorwaarden en/of voorbehoud doen van een aanmelding betekent het ontbreken van instemming met het in deze Inkoopleidraad gestelde en maakt de aanmelding ongeldig. Indien een aanbieder in de voorgeschreven verklaringen en/of modellen aangeeft te voldoen aan een eis maar hieraan elders in de aanmelding voorwaarden verbindt, geldt dit tevens als een voorwaardelijke aanmelding die tot ongeldigheid van de aanmelding leidt.

4.10 Gestanddoeningstermijn

De aanmelding van aanbieder dient een minimale geldigheidsduur te hebben van vier maanden vanaf het moment van de sluitingsdatum van de aanmelding (gestanddoeningstermijn). Gedurende deze periode heeft de aanmelding het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien deze toelatingsprocedure leidt tot een kort geding, dan zal aanbieder zijn aanmelding gestand doen tot 30 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.11 Rechtsbescherming

De gemeente stelt aanbieders die een aanmelding hebben ingediend zo spoedig mogelijk en zoveel mogelijk gelijktijdig (maar in ieder geval gelijktijdig per perceel) schriftelijk in kennis van de beslissing over het wel/niet voldoen aan de toelatingsprocedure en het sluiten van een

raamovereenkomst. De mededeling van de beslissing houdt geen aanvaarding van het aanbod van de aanbieder in als bedoeld in artikel 6: 217, eerste lid, Burgerlijk Wetboek. Aan deze mededeling kunnen geen rechten worden ontleend.

De gemeente sluit de raamovereenkomsten niet eerder dan nadat een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de in de eerste alinea genoemde mededeling van de beslissing is verstreken.

Wanneer een aanbieder bezwaar heeft tegen de beslissing dan dient deze aanbieder binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de beslissing door betekening van een dagvaarding (ten kantore van de gemeente) een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Wordt door aanbieder geen kort geding aanhangig gemaakt binnen deze termijn, dan gaat de gemeente ervan uit dat aanbieder geen bezwaar heeft tegen de afwijzing en/of de ongeldig c.q. ongeschikt verklaring van de aanmelding, en vervalt het recht van aanbieder hiertegen in rechte op te komen. Aanbieder heeft in dat geval ook zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure om alsnog een vordering tot het sluiten van een raamovereenkomst of tot schadevergoeding in te stellen.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende verzocht om de gemeente, via de contactpersoon van het aanmeldingstraject, zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van een kopie van de (concept)dagvaarding.

Het aantal gegadigde partijen is niet gemaximeerd in deze procedure. De beslissing ten aanzien van een aanmelding is daarom niet afhankelijk van andere aanmeldingen. Om die reden heeft in dit geval het indienen van een kort geding tegen de afwijzing en/of ongeldige verklaring geen opschortende werking en staat het de gemeente vrij, doch is zij daartoe niet verplicht, om raamovereenkomsten ten behoeve van geldige aanmeldingen te sluiten in afwachting van het kort geding.

Alle geschillen naar aanleiding van deze toelatingsprocedure dienen te worden voorgelegd aan en zullen worden berecht door de rechtbank Rotterdam.

5 De beoordelingsprocedure

5.1 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de aanmeldingen is een beoordelingsteam samengesteld, waarin materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid vertegenwoordigd zijn.

5.2 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de aanmeldingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen, te weten:

1. Opening van de aanmeldingen: opening van de aanmeldingen is niet openbaar.
2. Controle van aanmeldingen op volledigheid: aanmeldingen worden gecontroleerd op volledigheid.
3. Aanvullen incomplete aanmeldingen: indien de gemeente heeft geconstateerd dat de aanmelding incompleet is (er ontbreken documenten of gegevens in documenten) dan krijgt de betreffende aanbieder hiervan bericht en kan deze zijn aanmelding aanvullen binnen een termijn van zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van het bericht. Daarbij wordt opgemerkt dat alle documenten die moeten worden ingediend mogen worden aangevuld. Ook mogen aanvullingen en verduidelijkingen op reeds ingediende documenten plaatsvinden.

NB: Er zal alleen gelegenheid worden geboden tot aanvulling als voor de in paragraaf 5.5 genoemde termijn daadwerkelijk via TenderNed een aanmelding is ingediend! Voor een daadwerkelijke inschrijving dient ten minste sprake te zijn van een volledig en correct ingevulde en ondertekende UEA.

4. Beoordeling compleetheit van aanmeldingen na aanvullingen: indien aanmeldingen niet binnen de gestelde termijn zijn aangevuld op de vereiste wijze en nog incompleet zijn, dan worden deze terzijde gelegd. Met de betreffende aanbieder wordt geen raamovereenkomst gesloten. De aanbieder kan zich bij een volgende gelegenheid zoals beschreven in 1.7.
5. Beoordeling van de aanmeldingen op basis van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen: de aanmeldingen worden inhoudelijk getoetst aan de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen.
6. Verificatie: met de aanbieders die niet zijn uitgesloten op grond van de voorgaande stappen, vindt – indien de gemeente dat wenselijk acht – nog een verificatiegesprek plaats, om te toetsen of aanbieder ook daadwerkelijk in staat is om de diensten zoals bedoeld in deze inkoopleidraad te leveren. Ten behoeve van het verificatiegesprek levert aanbieder desgevraagd binnen een periode van twee (2) werkdagen na gedaan verzoek nadere informatie aan omtrent de aanmelding. De gemeente legt de aanmelding alsnog terzijde als bij de verificatie van de gegevens of tijdens het verificatiegesprek blijkt dat sprake is van verstrekking van onjuiste en/of onvolledige gegevens en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen is gevraagd c.q. aangeboden of verklaard.

Bijlage 2A: Programma van eisen

Inhoud programma van eisen

- I. Algemene eisen uit hoofde van de opdracht
 - II. Eisen ten aanzien van levering zorg
 - III. Eisen ten aanzien van inzet van personeel
-

I. Algemene eisen

1. Wet- en regelgeving

- 1.1. Opdrachtnemer houdt zich onverkort aan alle geldende wet- en regelgeving zoals (dit is een niet- limitatieve opsomming):
 - Jeugdwet;
 - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - Algemene verordening gegevensbescherming;
 - Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
- 1.2. Opdrachtnemer neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt naar de inhoud van het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeente, zoals wordt weergegeven in:
 - Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Gemeenten Brielle, Westvoorne en Hellevoetsluis
 - Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Gemeenten Brielle, Westvoorne en Hellevoetsluis
 - Verordening Jeugdhulp Gemeenten Brielle, Westvoorne en Hellevoetsluis
 - Beleidsregels Jeugdhulp gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door opdrachtgever een nieuwe verordening, dan wel een nieuwe set beleidsregels wordt vastgesteld treden deze in de plaats van de versie waarnaar in de voetnoten bij deze paragraaf wordt verwezen.

2. AVG en beveiligd e-mailen

- 2.1. In aansluiting bij het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens zal opdrachtgever geen gebruik maken van een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat opdrachtnemer beschikt over een:
 - privacy beleid, zoals omschreven in de AVG;
 - Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;
 - Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;
 - Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.
- 2.2. Opdrachtnemer wisselt informatie over cliënt uit met opdrachtgever met toestemming van cliënt en legt de toestemming hiervoor vast in de dossier. De toegang en backoffice van opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde webomgeving. Opdrachtnemer dient een applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken vergelijkbaar met Zorgmail; de applicatie die door opdrachtgever gebruikt wordt. Zo kunnende backoffice en de toegang de e-mails en bestanden lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook) voldoet niet. Wanneer opdrachtnemer een eigen server in gebruik heeft, dient hij tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat. Met het PKI-overheid-certificaat worden de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht geborgd.

3. Kwaliteitssysteem

- 3.1. Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over een kwaliteitssysteem zoals genoemd in artikel 3.2.1.1. Kwaliteitsborging van de inkoopleidraad.

4. Kwaliteitskaders

Onderstaande uitgangspunten aangaande de kwaliteitskaders vanuit de Wmo 2015 zijn van toepassing op de percelen 1 en 2.

- 4.1. Opdrachtgever sluit aan bij de landelijke standaard, zoals deze is neergelegd in de basis set Kwaliteitseisen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Opdrachtnemers dienen te voldoen aan de in de basis set neergelegde kwaliteitseisen:
- De cliënt wordt betrokken;
 - De ondersteuning is veilig;
 - De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten.

Onderstaande uitgangspunten aangaande de kwaliteitskaders vanuit de Jeugdwet zijn van toepassing op perceel 3.

- 4.2. In aansluiting op het Besluit Jeugdwet stelt de gemeente als eis dat opdrachtnemers het Kwaliteitskader Jeugd en de daarin opgenomen supervisie door een SKJ-er vanuit de norm van verantwoorde werktoedeling aantoonbaar toepassen. Dit houdt onder andere het volgende in:
- opdrachtnemer zorgt dat de taken worden uitgevoerd door of met een vakbekwame, geregistreerde professional. De medewerker dient aantoonbaar in het SKJ, BIG, NIP of NVO- register of vergelijkbaar te zijn ingeschreven;
 - opdrachtnemer zorgt ervoor dat professionals kunnen werken volgens hun professionele standaarden vanuit de beroepscode van de hierboven genoemde kwaliteitskaders;
 - opdrachtnemer dient bekend te zijn met het Kwaliteitskader Jeugd en met het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor de Jeugd (Jeugdhulp zonder verblijf).
- 4.3. Opdrachtnemer past de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling toe in haar werkzaamheden.
- 4.4. Het Kwaliteitskader Jeugd stelt dat op het moment dat sprake is van onderstaande cliënt gerelateerde indicatoren er geen noodzaak is tot de inzet van een SKJ-geregistreerde professional:
- voorspelbaar;
 - risico's zijn in te schatten;
 - veilige omgeving;
 - niet levensbedreigend;
 - de problemen zijn gestabiliseerd.

Aangezien het product 'Kortdurend Verblijf' ingezet wordt voor respijtzorg en deze zorg voldoet aan bovengenoemde indicatoren komt hiervoor de vraag om inzet van een SKJ-er te vervallen. De overige kwaliteitseisen blijven gelden.

5. Erkende methodieken

- 5.1. Opdrachtnemer dient bij voorkeur methodieken en interventies in te zetten die onafhankelijk zijn onderzocht en effectief zijn bevonden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in een van volgende databanken, of vergelijkbaar.
- Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies;
 - Nederlands Jeugd Instituut: Databank Effectieve Jeugdinterventies;
 - Trimbos Instituut: Databank Erkende interventies GGZ.

Met vergelijkbaar wordt bedoeld een databank of erkenningsregeling die op een met de werkwijze van Movisie, NJI of Trimbos Instituut overeenkomstig protocol tot een

onafhankelijke, goed geborgde en deskundige beoordeling komt van interventies en deze kenbaar maakt door middel van een actueel, transparant en goed toegankelijk openbaar register.

- 5.2. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om interventies die niet zijn opgenomen in een van de genoemde databanken, of vergelijkbaar, te beoordelen op de vraag of deze een voldoende en aantoonbare bijdrage leveren aan het wegnemen van beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie.
- 5.3. Bovenstaande geldt niet voor perceel 2.

6. Verwijsindex

- 6.1. Opdrachtnemer is verplicht tot het werken met de verwijsindex SISA of VIR op het moment dat kinderen in het gezin verblijven.
- 6.2. Dat wil zeggen dat opdrachtnemer:
 - aangesloten is op het Samenwerkingsconvenant SISA/VIR en beschikt over een geldige toetredingsverklaring;
 - een actueel SISA/VIR protocol heeft waarin aangegeven wordt hoe SISA/VIR binnen de zorgstructuur en het kwaliteitsbeleid van de organisatie is geïmplementeerd, wat de signaleringscriteria zijn, wat het signaleringsmoment is en wie het signaal in SISA/VIR afgeeft;
 - in de communicatie naar cliënt aantoont dat SISA/VIR een onderdeel uitmaakt van de zorgstructuur en het kwaliteitsbeleid van de organisatie;
 - door middel van een scholingsplan aantoont hoe de deskundigheid en de gegevens van de medewerkers ten aanzien van het werken met SISA wordt geborgd.

7. Signalering huiselijk geweld en kindermishandeling

- 7.1. Opdrachtnemer is verplicht tot het hanteren van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 7.2. Opdrachtnemer beschikt over een protocol meldcode dat voldoet aan de eisen van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Besluit). In dit protocol moet ook beschreven staan welke functionaris de stappen zet en wie het signaal in de verwijsindex afgeeft;
- 7.3. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling deze risicotaxatie-instrument hanteert.

8. Medezeggenschap

- 8.1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van Jeugdhulp te voldoen aan de eisen op het gebied van Medezeggenschap zoals gesteld in § 4.2.b van de Jeugdwet en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van ondersteuning vanuit de Wmo te voldoen aan de eisen van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

9. Verzekering

- 9.1. Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractperiode verzekerd conform de geschiktheidseisen.

10. Ontwikkelagenda

- 10.1. Opdrachtgever organiseert of faciliteert jaarlijks één of meerdere bijeenkomsten met opdrachtnemers gericht op de ontwikkelingen en innovatie ten aanzien van de opdracht vanuit het contract. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze aansluit bij deze bijeenkomsten. Onderwerpen die hierin besproken kunnen worden, zijn (niet-limitatieve

opsomming):

- doorlopende zorglijn 18-/18+;
- afschaling ondersteuning;
- samenwerking binnen de keten;
- samenwerking met het lokale voorliggende veld;
- samenwerking met het sociale gebiedsteam.

11. Contractmanagement

- 11.1. Direct na het definitief worden van de gunning stellen zowel de gemeente als opdrachtnemer elk één contactpersoon met vervanger vast voor deze opdracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om te melden bij opdrachtgever wanneer contactpersonen wijzigen. Op verzoek van opdrachtgever actualiseert opdrachtnemer zijn contactgegevens in het contractmanagementsysteem (VendorLink) van de gemeente. Daarnaast vult opdrachtnemer haar contactgegevens in in het als bijlage 5 opgenomen werkafsprakenboek waarin de contactgegevens van de verschillende niveaus/afdelingen zijn opgenomen (zoals: uitvoering, planning, financiën, berichtenverkeer, klachten en calamiteiten, contractbeheer, etc.).
- 11.2. Gedurende de contractperiode vindt minimaal één keer per jaar (of zoveel vaker als partijen dit nodig achten) een contractgesprek plaats tussen (de contactpersoon van) opdrachtnemer en opdrachtgever. Tijdens dit overleg komen de gang van zaken aan bod (basis vormen de raamovereenkomst en de managementrapportages), doorontwikkeling van de dienstverlening gerelateerd aan de actuele ontwikkelingen in het (gemeentelijke) sociale domein en worden eventuele klachten of onvolkomenheden besproken en afgehandeld. De contractgesprekken vinden plaats op basis van een vooraf opgestelde agenda/gespreksformat. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het geplande contractgesprek het ingevulde format (dynamisch document) aan.
- 11.3. De gemeente gebruikt de contractmanagementgesprekken om de uitvoering van deze opdracht, de resultaten hiervan en de overige prestaties van opdrachtnemer tussentijds te evalueren. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval:
- cliënttevredenheid;
 - doelrealisatie;
 - uitval van cliënten;
 - wachttijden en -lijsten;
 - spiegelrapportages;
 - gemiddelde doorlooptijden en kosten per cliënt;
 - uitstroomcijfers en stapeling van zorg.
- 11.4. Ten behoeve van contractmanagement, monitoring en sturing levert opdrachtnemer halfjaarlijks de volgende informatie aan over het afgelopen half jaar aan de gemeente:
- overzicht afhandeling formele bezwaren en klachten;
 - inspecties door de IGJ en/of GGD: datum, aanleiding, bevindingen, vervolg;
 - meldingen calamiteiten en incidenten;
 - spiegelrapportages CBS.

12. Productieverantwoording

- 12.1. Bij de afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever uiterlijk op 1 maart van het daaropvolgende kalenderjaar een productieverantwoording over de uitgevoerde diensten, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format en opgesteld volgens instructies zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i- sociaaldomein. Uiterlijk 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar levert opdrachtnemer de controleverklaring bij deze, of aantoonbaar bijgestelde, productieverantwoording. De controleverklaring moet goedkeurend van aard zijn. Indien geen goedkeurende verklaring is verstrekt, kan opdrachtgever een nader onderzoek instellen naar de productieverantwoording en of een deel van de productie

terugvorderen, afhankelijk van de ernst van de tekortkomingen. De kosten voor het nader onderzoek komen ten laste van opdrachtnemer.

- 12.2. Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een tussentijdse productieverantwoording aan opdrachtgever.
- 12.3. Opdrachtnemer dient ten behoeve van de controleverklaring van zijn accountant aan te geven dat hij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-sociaaldomein.
- 12.4. Als de omzet van opdrachtnemer uit hoofde van de uitvoering van deze raamovereenkomst binnen één kalenderjaar aantoonbaar lager is dan € 100.000, dan hoeft opdrachtnemer geen controleverklaring te overleggen. In dat geval volstaat een bestuursverklaring. Aanlevering geschiedt op dezelfde wijze als de controleverklaring.

13. Controle en onderzoek

- 13.1. Het is opdrachtgever of daartoe aangewezen derden toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude.
- 13.2. Opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de gemeente of ingehuurde derden.
- 13.3. Indien naar het naar het oordeel van de gemeente sprake is van zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening, dan is opdrachtgever gerechtigd om de volledige rapportage van de bij opdrachtnemer uitgevoerde audits, zoals een HKZ- of een gelijkwaardige audit, op te vragen. Opdrachtnemer heeft in dit geval de verplichting om de gevraagde informatie aan te leveren.
- 13.4. Bij de controle wordt op verzoek van opdrachtgever onder meer inzage gegeven in de hulpverleningsplannen en dossiers van jeugdige/ouder(s) indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de controle en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving in dezen.
- 13.5. Opdrachtgever is gerechtigd door middel van een schouw bij cliënt thuis, cliëntervaringsonderzoeken of anderszins, de uitvoering van deze raamovereenkomst te (laten) controleren. Daarnaast is opdrachtgever gerechtigd om een audit bij opdrachtnemer uit te voeren. Indien nodig zullen ook de ervaringen van relevante partijen, bijvoorbeeld een cliëntenraad bij deze audit worden betrokken. Hierbij zullen vooral de kwaliteits- en doelmatigheidsaspecten van de verleende ondersteuning onderwerp zijn van onderzoek.
- 13.6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de resultaten van de aanbieder verkregen uit het cliëntervaringsonderzoeken openbaar te maken.
- 13.7. De verkregen informatie op grond van de voorgaande leden zal door opdrachtgever tevens worden gebruikt om maatschappelijke effecten te volgen, om beleid te evalueren en "best & bad practices" op te halen.

14. Directe en indirecte tijd

- 14.1. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen van de landelijke standaard administratieprotocollen (SAP) van i-sociaaldomein.nl.
- 14.2. Voor de producten Wmo kan enkel de directe tijd worden gedeclareerd. Voor jeugd kan zowel de directe als de indirecte tijd worden gedeclareerd. Reistijd is voor zowel jeugd als Wmo niet declarabel.
- 14.3. Producten met tarieven per uur, dagdeel en/of etmaal mogen gecombineerd worden ingezet en gefactureerd, voor zover dit niet strijdig is met overige bepalingen en voor zover dit onder de reikwijdte van de betreffende beschikking(en) valt.
- 14.4. In geval van no show mag opdrachtnemer aan cliënt geen no show factuur sturen.

14.5. In geval van kortdurend verblijf:

- a. is de dag van aankomst volledig declarabel
- b. is de dag van vertrek volledig declarabel
- c. zijn de dagen die liggen tussen de dag van aankomst en de dag van vertrek volledig declarabel.

II. Levering van zorg

1. Levering van zorg

- 1.1. Opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen twee werkdagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met cliënt om een afspraak te maken om de geïndiceerde maatwerkvoorzieningen met cliënt door te nemen:
 - binnen vijf werkdagen na het telefonische contact wordt de afspraak gepland, tenzij dit niet mogelijk is voor cliënt;
 - binnen vijf werkdagen na de afspraak met cliënt vangt de ondersteuning aan, tenzij anders met cliënt of diens vertegenwoordiger wordt afgesproken;
 - wanneer opdrachtnemer binnen tien dagen geen contact heeft kunnen krijgen met cliënt, neemt opdrachtnemer contact op met de toegang van opdrachtgever.
- 1.2. Opdrachtnemer levert ondersteuning zonder wachttijd. Indien cliënt niet binnen de voorgeschreven termijnen geholpen kan worden, kiest cliënt in afstemming met de toegang van opdrachtgever een andere opdrachtnemer. Op het moment dat blijkt dat gewenste opdrachtnemer de enig passende zorg kan leveren en er sprake is van wachttijd, dient overbruggingszorg door opdrachtnemer geleverd te worden, gedurende de te overbruggen termijn.
- 1.3. Indien opdrachtnemer geen cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dient dit onmiddellijk schriftelijk te worden gemeld aan de toegang van opdrachtgever, die dit vervolgens meldt aan de contractmanager van opdrachtgever. De contractmanager gaat hierover in gesprek met opdrachtnemer.
- 1.4. Opdrachtnemer levert maandelijks, per de eerste werkdag van de maand een actueel overzicht met het aantal beschikbare clientplaatsen aan.
- 1.5. Voor aanbieders van hulp bij huishouding geldt dat zij binnen drie weken zorg kunnen leveren. Daarnaast kunnen deze aanbieders maandelijks minimaal twee spoedgevallen aannemen.

2. Leveringsopdracht en hulpverleningsplan

- 2.1. Het ondersteuningsplan met de daarin gestelde resultaten door de toegang samen met de digitale beschikking is de leveringsopdracht voor opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt binnen vier weken na ontvangst van de leveringsopdracht een hulpverleningsplan dat past binnen de op dat moment geldende wettelijke kaders en gemeentelijke regelgeving en beleid. In geval van jeugdhulp wordt het door cliënt en/of diens vertegenwoordigers goedgekeurde hulpverleningsplan, binnen deze vier weken ter kennisname aan de behandelend consulent voorgelegd. Uitgezonderd hierop is jeugdhulp via een verwijzer (huisarts, medisch specialist, jeugdarts, gecertificeerde instelling of rechtbank). Opdrachtnemer betreft de inwoner en zo nodig de casusregisseur of gecertificeerde instelling bij de uitwerking van het hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan bevat tenminste:
 - SMART geformuleerde (sub)doelen, inclusief wie voor welk doel verantwoordelijk is vanuit hulpverlening of het netwerk, in voor de cliënt begrijpelijke taal;
 - basisafspraken over het moment (tijdstip en dag), de frequentie, locatie en advies over de aanpak voor de komende tijd;
 - gemaakte (begeleidings)afspraken met cliënt, waaronder vorm, technieken, middelen en omvang alsmede de inhoud van de ondersteuning en inzet in het gezin;
 - wie vanuit het netwerk betrokken is bij cliënt, van welke voorliggende voorzieningen cliënt gebruikt maakt, overige betrokken professionals en op welke wijze deze een rol vervullen ten aanzien van het realiseren van de doelen in het hulpverleningsplan;
- 2.2. Indien gewenst kan cliënt bij het bespreken van het op te stellen hulpverleningsplan bijgestaan worden door een familielid, naaste of een onafhankelijke

- vertrouwenspersoon. In het hulpverleningsplan wordt vastgelegd wie cliënt bijstaat.
- 2.3. Het hulpverleningsplan dient te worden ondertekend door opdrachtnemer en cliënt. Als opdrachtnemer aantoont zich herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening maar cliënt blijft, zonder opgave van reden, weigeren om het hulpverleningsplan te ondertekenen, dan maakt opdrachtnemer hiervan aantekening in het hulpverleningsplan. Op het moment dat dit tevens risico's meebrengt ten aanzien van de veiligheid en ontwikkeling van cliënt of diens huisgenoten volgt opdrachtnemer de meldcode.
 - 2.4. Met het hulpverleningsplan geeft opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde en doelmatige ondersteuning te verlenen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat (waar mogelijk en altijd in overleg met de inwoner) overbodige, onnodige of ondoelmatige ondersteuning wordt afgebouwd.
 - 2.5. Indien de aard en/of de omvang van de te leveren ondersteuning binnen de kaders van de leveringsopdracht verandert ten opzichte van de afspraken in het hulpverleningsplan, wordt dit in overleg met cliënt gedaan. Voor deze wijziging tekent cliënt. Bij een dergelijke wijziging wordt de consulent geïnformeerd.
 - 2.6. In geval van jeugdhulp via een verwijzer (huisarts, medisch specialist, jeugdarts, gecertificeerde instelling of rechtbank) is het wenselijk dat de opdrachtnemer met toestemming van cliënt en/of diens vertegenwoordigers overlegt met de gemeente. Hiermee wordt een integrale benadering nagestreefd en wordt het uitgangspunt één gezin, één regisseur, één plan, in het bijzonder van multi-problematiek zo goed mogelijk verwezenlijkt.

3. Zorgcontinuïteit en signalering

- 3.1. Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning. Opdrachtnemer werkt zo veel mogelijk met vaste contactpersonen voor cliënt, gedurende de begeleiding. Tijdens verlof/ziekte van de vaste contactpersoon zorgt opdrachtnemer voor een vervanger en brengt cliënt hiervan op de hoogte.
- 3.2. Opdrachtnemer garandeert de zorgcontinuïteit van bestaande cliënten waarbij de zorgvraag wijzigt. De toegang bepaalt, in samenspraak met opdrachtnemer en cliënt, welke vervolgondersteuning passend is voor cliënt. Dit kan zowel belegd worden binnen het eigen netwerk, voorliggend veld als ander ondersteuningsaanbod. Opdrachtnemer levert de ondersteuning tot deze warm overgedragen is naar vervolgondersteuning.
- 3.3. Indien na afloop van de indicatieperiode vervolghulp nodig is, dient opdrachtnemer in afstemming met cliënt en casusregisseur een aanvraag herbeoordeling in bij de toegang, deze wordt uiterlijk aangeleverd:
 - a. vier weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie wanneer deze korter dan drie maanden is afgegeven;
 - b. acht weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie wanneer deze langer dan drie maanden is afgegeven.

De aanvraag herbeoordeling is aangevuld met wat er de afgelopen periode gerealiseerd is (evaluatieverslag), de reden dat resultaten (nog) niet behaald zijn en waar de komende tijd aan wordt gewerkt. Bij een positieve toekenning sluit de nieuwe indicatie aan op de aflopende indicatie. Bij ontvangst van minder dan tien weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie, wordt de nieuwe indicatie toegekend vanaf datum beschikking. Geleverde ondersteuning tussen een niet aansluitende nieuwe beschikking wordt niet vergoed.

- 3.4. Opdrachtnemer levert tijdig, volledig en kosteloos alle benodigde informatie aan de persoon die namens opdrachtgever het onderzoek uitvoert in het kader van de Jeugdwet, om te komen tot een nieuw besluit in verband met de afloop van de geldende leveringsopdracht
- 3.5. Wanneer opdrachtnemer vermoedt dat de ondersteuning geïntensiveerd of verminderd moet worden of vindt dat er ook begeleiding plaats moet vinden voor een ander levensdomein, dan koppelt opdrachtnemer dit terug aan de betrokken casusregisseur. Die kijkt vervolgens in samenwerking met opdrachtnemer en cliënt welke hulpvraag er is

en zoekt naar passende ondersteuning. De veranderende situatie wordt ook doorgegeven als de veranderingen niet direct te maken hebben met de specifieke taak van opdrachtnemer. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan mogelijk beginnende dementie, die wordt gesignaleerd door een medewerker die schoonmaakwerkzaamheden verricht, terwijl dit voor de schoonmaakwerkzaamheden op zichzelf niet relevant is. Indien een opdrachtnemer niet (meer) werkt overeenkomstig de eisen die in de Jeugdwet of Wmo zijn vastgelegd en/of de contractuele voorwaarden niet worden nagekomen heeft de toegang de mogelijkheid om de leveringsopdracht in te trekken en een andere opdrachtnemer de hulp te laten overnemen. De toegang meldt dit aan de contractmanager van opdrachtgever. In afstemming met cliënt en afhankelijk waar deze het meest bij gebaat is, levert de oude opdrachtnemer door tot de nieuwe opdrachtnemer start.

4. Acceptatieplicht, onderbreking en beëindiging dienstverlening

- 4.1. Van weigering van ondersteuning is sprake als opdrachtnemer weigert om op zorginhoudelijke gronden de ondersteuning te leveren voordat deze is begonnen. Het door opdrachtnemer beëindigen van de ondersteuning aan cliënt, terwijl de leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij cliënt nog actueel is, is slechts mogelijk in geval van zwaarwegende redenen en met toestemming van opdrachtgever. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:
 - een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerkers en/of andere cliënten in gevaar zijn. Deze situatie kan ontstaan vanuit cliënt maar ook vanuit de handelwijze van een vertegenwoordiger of ander familielid van de inwoner;
 - een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
 - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die de ondersteuning verleent;
 - het niet nakomen van verplichtingen of regels die op grond van de wet, de gemeentelijke regelgeving of de afspraken tussen inwoner en opdrachtnemer verbonden zijn aan de jeugdhulp of in het kader van de uitvoering van het hulpverleningsplan als essentieel kunnen worden beschouwd, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door opdrachtnemer.
- 4.2. Bij een voorgenomen weigering informeert opdrachtnemer cliënt en neemt direct contact op met de casusregisseur met een voorstel om tot een oplossing te komen. Opdrachtnemer levert hiervoor een schriftelijke analyse aan met daarin een visie op de problematiek, waarin wordt aangegeven welke ondersteuning nodig is, de reden waarom die niet kan worden geleverd en de beoogde andere zorgaanbieder die deze inwoner kan overnemen.

5. Communicatie en afstemming met cliënt

- 5.1. Opdrachtnemer dient op werkdagen tenminste van 08:30 uur tot 17:00 op een duidelijk aangegeven wijze telefonisch bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer beschikt over duidelijke informatie ten behoeve van cliënten, onder andere ten aanzien van de organisatie, het aanbod, de klachtenregeling en zijn bereikbaarheid. Deze informatie wordt kosteloos ter beschikking gesteld, bijvoorbeeld via een folder of via een website.
- 5.2. Opdrachtnemer communiceert adequaat en duidelijk met cliënten en is goed bereikbaar voor cliënten. Dit betekent dat:
 - informatie voor alle cliënten goed te begrijpen en te lezen is;
 - cliënt goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad);
 - cliënt weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten.

6. Casusregie en coördinatie ondersteuning

- 6.1. Opdrachtgever voorziet in een casusregisseur. De casusregisseur monitort de ondersteuning vanuit een helicopterview en stuurt bij indien nodig. De casusregisseur bewaakt de vooraf gestelde resultaten in het ondersteuningsplan en toetst of deze zijn behaald, onder meer aan het eindverslag.
- 6.2. Opdrachtnemer voorziet in een coördinator van de hulpverlening die bij de levering van de ondersteuning actieve samenwerking heeft met het eigen netwerk, de casusregisseur vanuit het sociaal gebiedsteam, gecertificeerde instelling (bij jeugd indien er sprake is van een maatregel), onderwijs, (huis)arts, voorliggend veld en overige betrokken professionals.
- 6.3. Indien de opdrachtverlening aanvullend is op (of onderdeel is van) een door de gecertificeerde instelling voorgeschreven gezinsplan (jeugdbescherming, jeugdreclassering en/of jeugdhulp), berust de casusregie bij de gecertificeerde instelling en gelden de verplichtingen in artikel 6.1. voor de gecertificeerde instelling.
- 6.4. De casusregisseur voorziet samen met de relevante betrokkenen ten behoeve van alle jeugdigen die ouder zijn dan 16,5 jaar en jeugdhulp ontvangen en voor wie de verwachting bestaat dat zij ook na hun 18^e jaar nog jeugdhulp nodig hebben, in een toekomstplan dat aansluiting biedt op vervolghulp die mogelijk is op grond van de Jeugdwet, Wmo of andere wettelijke kaders.

7. Fysieke en sociale veiligheid

- 7.1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten tijdens de begeleiding. Opdrachtnemer heeft protocollen op het gebied van:
 - agressie
 - medicatiebeleid
 - meldingsplicht
 - calamiteitenplan
 - registratie van incidenten
 - huisregels voor cliënten (bijv. over drugs, agressie) en cliëntensamenstelling die bij elkaar in de ruimte zijn
- 7.2. De locaties van opdrachtnemers die worden gebruikt voor begeleiding voldoen aan de wettelijke eisen. De locatie sluiten aan bij de beperkingen en mogelijkheden van cliënten.

8. Calamiteiten

Calamiteiten bij ondersteuning op grond van de Jeugdwet

- 8.1. Indien tijdens de uitvoering van de ondersteuning sprake is van een calamiteit, zoals beschreven in de Jeugdwet, doet opdrachtnemer onverwijld melding bij opdrachtgever. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Jeugdwet, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt opdrachtnemer dit ook bij opdrachtgever.
- 8.2. Opdrachtnemer meldt onverwijld in ieder geval:
 - het soort incident;
 - of de ondersteuning in het gedrang is of kan komen.;
 - of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd op de hoogte is.;
 - welke stappen opdrachtnemer onderneemt.
- 8.3. Voor calamiteiten binnen de Jeugdwet geldt dat deze tevens moeten worden gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, volgens de werkwijze die staat opgenomen in de Leidraad Meldingen Jeugd van de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd.

Calamiteiten bij ondersteuning op grond van de Wmo

- 8.4. Opdrachtnemer is verplicht calamiteiten direct bij opdrachtgever en de toezichthoudende

instantie te melden via <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/>. Calamiteiten binnen de Wmo zijn:

- iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van ondersteuning en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt heeft geleid.
- een onbedoelde gebeurtenis tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan cliënt en/of medewerker heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

9. Klachtenregeling

- 9.1. Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregeling voor medewerkers en cliënten die voldoet aan de volgende eisen:
 - *Systeem voor veilig melden van incidenten*
Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers op een veilige wijze binnen de eigen organisatie onzorgvuldigheden en/of incidenten in de zorgverlening kunnen melden.
 - *Controleren functioneren zorgverlener voor indiensttreding*
Opdrachtnemer moet het functioneren van iedere nieuwe zorgverlener nagaan, voordat hij of zij wordt aangenomen.
 - *Meldplicht bij Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*
Indien opdrachtnemer een zorgverlener ontslaat wegens ernstig disfunctioneren, moet dit worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Ook moeten alle vormen van geweld en/of mishandeling gemeld worden als een cliënt daarmee te maken heeft gekregen.
- 9.2. Opdrachtnemer zorgt voor goede informatie naar cliënt als iets niet goed is gegaan in de verleende ondersteuning. De fout moet met cliënt worden besproken. Hiervan wordt een aantekening gemaakt in het cliëntendossier. Ook moet opdrachtnemer een cliënt informeren over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer een cliënt daarom vraagt.
- 9.3. Opdrachtnemer heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar die gratis is voor cliënten.
- 9.4. Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie of is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.
- 9.5. Opdrachtnemer dient cliënten te wijzen op de klachtenprocedure en deze met hen door te nemen. Alle klachten die door cliënt worden geuit, dienen geregistreerd te worden (aard, oorzaak, afwikkeling). Cliënt dient een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht te ontvangen. De klachten dienen binnen een termijn van maximaal tien werkdagen te zijn afgehandeld.
- 9.6. Wanneer daar vanwege de aard van een klacht of het aantal klachten aanleiding toe is (ter beoordeling van opdrachtgever), kan opdrachtgever een plan van aanpak van opdrachtnemer eisen. In dit plan van aanpak is opgenomen hoe een bepaald type klacht wordt afgehandeld of hoe geprobeerd wordt het aantal klachten significant te laten dalen. Dit plan van aanpak wordt besproken met opdrachtgever in het kader van contractmanagement en ter goedkeuring door opdrachtnemer aan opdrachtgever voorgelegd. De kosten voor het opstellen van het plan van aanpak en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van opdrachtnemer. Bovenstaande klachtenprocedure is niet van toepassing bij kleine problemen die telefonisch eenvoudig opgelost kunnen worden.

10. Aanvullende eisen voor producten laag complexe GGZ hulp en de medicatiecontrole

- 10.1. Voor een opdrachtnemer bestaat de mogelijkheid om zijn opdracht over te dragen naar een andere gecontracteerde opdrachtnemer. Dat kan nodig zijn als gedurende de uitvoering, blijkt dat een andere opdrachtnemer beter inhoud kan geven aan de uitvoering

en coördinatie. De overdracht kan alleen plaatsvinden na toestemming van de toegang (en indien deze niet de casusregisseur levert, de casusregisseur) uiteraard na en in afstemming met client. Opdracht en budget gaan in dat geval over naar de nieuwe opdrachtnemer.

10.2. Opdrachtnemer handelt conform het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ.

11. Aanvullende algemene eisen voor de levering van zorg

- 11.1. Opdrachtnemer is bekend met de belangrijkste risico's die verbonden zijn aan de (huidige en toekomstige) omgeving voor ICT/eHealth. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om deze risico's te beheersen. Daarbij is rekening gehouden met aspecten als patiëntveiligheid, zorgcontinuïteit en informatiebeveiliging.
- 11.2. Opdrachtnemer handelt volgens de doelstellingen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en bevordert waar mogelijk de inclusie.
- 11.3. Opdrachtnemer spant zich in om zo duurzaam mogelijk de opdracht uit te voeren. Dit houdt onder andere in het zo efficiënt mogelijk plannen van hulp en beroepskrachten om waar mogelijk vervoersbewegingen te beperken, het bezitten van een duurzaam mobiliteitsplan en het voorkomen of minimaliseren van de negatieve impact van de opdracht op het milieu.

III. Inzet personeel

1. Eisen en competenties personeel

- 1.1. Opdrachtnemer beschikt over medewerkers met relevante kennis van de doelgroep(en) waartoe cliënt behoort om adequate ondersteuning te kunnen bieden en heeft ruime aantoonbare werkervaring met de doelgroep.
- 1.2. Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden, waaronder ervaringsdeskundigen en stagiaires, die in contact komen met cliënten. Het screeningsprofiel en de daarbij behorende functieaspecten moeten afgestemd zijn op de werkzaamheden/inzet van de medewerkers. Bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. Deze dient elke vijf jaar te worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient deze op verzoek van opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.
- 1.3. Medewerkers van opdrachtnemer zijn in staat om op een bij het niveau van cliënt passende wijze en in Nederlandse taal te communiceren over de ondersteuning met cliënt en/of belangenbehartigers.
- 1.4. Opdrachtnemer heeft gedurende de contractperiode voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar met kennis en ervaring van de doelgroepen.

Bij inschrijving op perceel 3 gelden onderstaande aanvullende eisen:

- 1.5. In aansluiting op het Besluit Jeugdwet stelt opdrachtgever als eis dat opdrachtnemers het Kwaliteitskader Jeugd en de daarin opgenomen supervisie door een SKJ-er vanuit de norm van verantwoorde werktoedeling aantoonbaar toepassen. Dit houdt onder andere het volgende in:
 - opdrachtnemers zorgen dat de taken worden uitgevoerd door of met een vakbekwame, geregistreerde professional. De medewerker dient aantoonbaar in het SKJ, BIG, NIP of NVO-register of vergelijkbaar;
 - opdrachtnemers zorgen ervoor dat professionals kunnen werken volgens hun professionele standaarden vanuit de beroepscode van de hierboven genoemde kwaliteitskaders.

Opdrachtnemer dient bekend te zijn met het Kwaliteitskader Jeugd en met het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor de Jeugd (Jeugdhulp zonder verblijf).

2. Vrijwilligers

- 2.1. Het staat opdrachtnemers vrij om vrijwilligers in te zetten. Zij moeten een aanvulling zijn op het gekwalificeerde personeelsbestand en mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen.
- 2.2. Opdrachtnemer beschikt over een vrijwilligersbeleid (wanneer gebruik gemaakt wordt van de inzet van vrijwilligers) en waarborgt daarin de continuïteit, veiligheid, kwaliteit van de ondersteuning, deskundigheid en waardering wanneer vrijwilligers bij de ondersteuning ingezet worden. Vrijwilligers krijgen een vrijwilligerscontract en zijn voldoende toegerust voor hun taak.
- 2.3. Vrijwilligers die in contact komen met cliënten dienen eveneens een VOG te bezitten. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij opdrachtnemer te zijn afgegeven. De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de vrijwilliger voor opdrachtnemer ging werken. Na de start als vrijwilliger draagt opdrachtnemer er zorg voor dat voor de vrijwilliger ten minste eenmaal per vijf jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen.

3. Onderaannemers

- 3.1. Opdrachtnemer zet een onderaannemer in, nadat hiervoor schriftelijk goedkeuring is verkregen van opdrachtgever. Alle onderaannemers kunnen getoetst worden aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. De bijbehorende bewijsmiddelen hiervoor moeten bij het vragen om goedkeuring worden aangeleverd.
- 3.2. De eisen die opdrachtgever stelt aan opdrachtnemer gelden onverkort bij inzet van een onderaannemer. Opdrachtnemer is en blijft als hoofdaanbieder verantwoordelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de aangedragen onderaannemer, ongeacht goedkeuring van opdrachtgever.
- 3.3. Opdrachtnemer levert de kwartaalrapportages aan inclusief de rapportages van de onderaannemer(s).
- 3.4. Opdrachtnemer dient op cliëntniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de onderaannemer. Alle vormen van communicatie verlopen in beginsel via de hoofdaanbieder. De werkzaamheden van de onderaannemer worden vastgelegd in het hulpverleningsplan.
- 3.5. Opdrachtnemer hoeft voor de inzet van ZZP'ers waar zij toezicht op houdt geen goedkeuring aan te vragen. Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk (juridisch en zorginhoudelijk) voor de inzet van de ZZP'ers en dient te borgen en te controleren dat de ZZP'ers voldoen aan alle eisen die gesteld zijn aan de uitvoering van de opdracht. Dit geldt voor de inzet op kritieke en niet kritieke taken.

4. Personeelsbeleid

- 4.1. Opdrachtnemer betaalt marktconform. Dat wil zeggen volgens CAO's die voor de specifieke beroepsgroep van opdrachtnemer gelden.
- 4.2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden en voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden voor werknemers en cliënten.
- 4.3. Opdrachtnemer voorziet – bij meer dan 50 medewerkers – in een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Kleinere opdrachtnemers organiseren proactief dat medewerkers inspraak in beleid hebben en tonen op verzoek aan hoe hier gehoor aan wordt gegeven.
- 4.4. Opdrachtnemer heeft een verantwoordelijkheid voor het naleven van alle kwaliteitseisen op het gebied van personeelsbeleid. Dat geldt ook wanneer opdrachtnemer onderaannemers inschakelt.

5. Wettelijke verplichtingen

- 5.1. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt middels een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op opdrachtnemer van toepassing is.
- 5.2. De opdrachtnemer dient bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en dient aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen. Het voor de te verrichten prestaties in te zetten personeel dient in het bezit te zijn van de vereiste vergunningen, waaronder de vereiste tewerkstellingsvergunning. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van alle uit de Wav voortvloeiende verplichtingen en voor in dit kader opgelegde boetes. Mocht op grond van de Wav aan opdrachtgever een boete worden opgelegd, dan is opdrachtnemer per direct verplicht dit bedrag te voldoen aan opdrachtgever ofwel om opdrachtgever hiervoor te vrijwaren.

Bijlage 2B: Productomschrijvingen

Deze bijlage is te vinden op TenderNed onder “Documenten”

Bijlage 2C: Toegang: proces van melding tot ondersteuning

Op het moment dat een cliënt zich meldt bij de toegang wordt daar allereerst een weging ten behoeve van de urgentie gemaakt. Vervolgens wordt samen met cliënt afgestemd welke vraag deze heeft en welke ondersteuning mogelijk is. Wanneer de hulpvraag niet vanuit eigen kracht, netwerk of door middel van een algemene voorziening opgelost kan worden, kan de melding worden omgezet in een aanvraag. Vanaf dat moment heeft de toegang acht weken om de vraag te onderzoeken en hierop een passend ondersteuningsaanbod te vinden. In dit proces zijn een aantal fases te onderscheiden.

1. De vraaganalyse;
2. Opstellen van het ondersteuningsplan;
3. Bepalen en inzetten van casusregie;
4. Einde zorg;

1. De vraaganalyse

De opdrachtgever bepaalt samen met cliënt of ondersteuning nodig is. Opdrachtgever gebruikt hiervoor vraaganalyse-instrumenten om alle relevante aspecten systematisch in kaart te brengen. Uiteraard komt de aard en omvang van de problematiek aan bod, maar waar het gaat om de inzet van hulp staat de ondersteuningsbehoefte van cliënt centraal en niet de zorgzwaarte.

Om van analyse tot inspanning en afrekening te komen, worden vier stappen onderscheiden:

1. De vraaganalyse: *'Wat is er aan de hand?'*;
2. Het resultaat: *'Wat moet bereikt worden?'*;
3. De middelen: *'Wat is nodig om het beoogde resultaat te behalen?'*
4. Toetsing: *'Is het gewenste resultaat bereikt?'*

2. Het ondersteuningsplan

Na de vraaganalyse maakt opdrachtgever een ondersteuningsplan. Een ondersteuningsplan komt - bij voorkeur - tot stand in directe samenwerking met cliënt. Het ondersteuningsplan heeft een aantal functies:

1. het verschaft cliënt en andere betrokkenen een beknopte inzage in de aard van de problematiek;
2. het detailleert de te behalen resultaten en afspraken die met (of voor) cliënt zijn overeengekomen om tot verbetering van de situatie te komen;
3. het is de basis voor de opdrachtverstrekking aan de opdrachtnemer;
4. het bevat de benodigde afstemming met andere partijen om vorm te geven aan één gezin, één plan;
5. het is een hulpmiddel om cliënt en andere betrokkenen inzicht te geven in:
 - de zorginzet: zorgaanbieder, start-/einddatum, product en intensiteit;
 - de beoogde te behalen resultaten over de looptijd van de indicatie;
 - de rolverdeling en samenwerkingsafspraken tussen de inwoner en diens netwerk, opdrachtnemer en voorliggende voorzieningen, inzet vanuit het sociaal gebiedsteam, passend onderwijs, Zvw, Wlz;
 - frequentie van de tussentijdse evaluatiemomenten;
 - betrokken casusregisseur vanuit het sociaal gebiedsteam.

In het ondersteuningsplan is onder andere de opdracht die de opdrachtnemer ontvangt opgenomen; samen met de digitale beschikking is dit de leveringsopdracht. Echter, het ondersteuningsplan kan breder zijn dan alleen bestelde tweedelijns zorg of ondersteuning. In de meest ideale variant is het een integraal plan ten behoeve van het gezin. Het kan gaan over de

inzet van jeugdhulp, Wmo, Participatiewet, ondersteuning ten behoeve van de ouder(s), samenwerking met het onderwijs, welzijn, sociaal gebiedsteam enz.

Opdrachtgever bepaald **wat** over de looptijd van de indicatie gerealiseerd dient te worden (geformuleerd in resultaten). Opdrachtnemer vult in het hulpverleningsplan in **hoe** middels SMART-geformuleerde doelen deze resultaten behaald worden. In geval van jeugdhulp wordt het door client en/of diens vertegenwoordigers goedgekeurde hulpverleningsplan, ter kennisname aan de behandelend consulent voorgelegd. Uitgezonderd hierop is jeugdhulp via een verwijzer (huisarts, medisch specialist, jeugdarts, gecertificeerde instelling of rechtbank). Opdrachtnemer ontvangt het opgestelde ondersteuningsplan en een digitaal startbericht: de leveringsopdracht. Dit is het startbericht waarop de ondersteuning door opdrachtnemer kan aanvangen.

3. Casusregie

Bij aanvang van zorg wordt er een gesprek gepland met cliënt, de opdrachtnemer en de casusregisseur. In dit gesprek wordt besproken wat volgens het ondersteuningsplan de frequentie is van de evaluaties en wordt vastgelegd, wie welke rol heeft, wie vanuit opdrachtnemer de betrokken coördinator is en op welke wijze met elkaar samengewerkt wordt.

Tijdens de evaluatiegesprekken wordt besproken:

- de voortgang ten aanzien van de gestelde resultaten en het beoogde vervolg na afloop van de indicatie gericht op het leren omgaan met de vraag van cliënt.
- welke mogelijkheden de opdrachtnemer heeft ingezet om aangaande afschalen van de ondersteuning of zorg en het betrekken van voorliggende voorzieningen;
- tevredenheid over de ingezette ondersteuning;
- het verloop van de samenwerking binnen de keten in geval van multiproblematiek;
- veranderingen ten aanzien van de ondersteuningsvraag van cliënt.

4. Einde zorg

Gedurende de geldende indicatie werkt opdrachtnemer met cliënt er naartoe dat hij naar vermogen zelfstandig mee kan doen in de maatschappij. Opdrachtnemer is erop gericht om, daar waar mogelijk, toe te werken naar het overdragen van ondersteuning naar lichtere en voorliggende vormen van hulp en/of voorliggende voorzieningen. Opdrachtnemer blikt met cliënt terug op het traject en stelt een eindverslag op. In dit gesprek worden afspraken gemaakt ten aanzien van het borgen van het geleerde, de overdracht, mogelijkheden om terug te vallen op voorliggende voorzieningen en waar cliënt terecht kan op het moment dat een nieuwe vraag ontstaat. De opdrachtnemer stuurt ter inzage het eindverslag naar opdrachtgever (behandelend consulent), met uitzondering van de producten kortdurend verblijf Wmo en huishoudelijke ondersteuning.

Het kan voorkomen dat het binnen de termijn van de beschikking niet gelukt is om de vooraf gestelde resultaten te behalen. Het is aan de opdrachtnemer om te onderbouwen wat de reden hiervoor is en wat noodzakelijk is om de gestelde resultaten te behalen. Opdrachtnemer neemt in de onderbouwing mee wat cliënt, jeugdige, ouders, het netwerk en voorliggende voorzieningen kunnen bijdragen aan het behalen van de resultaten. De opdrachtnemer dient in afstemming met de inwoner een aanvraag herbeoordeling in bij de toegang, aangevuld met wat de afgelopen periode gerealiseerd is en waar de komende tijd aan gewerkt wordt.

Hiervoor gelden onderstaande aanlevertermijnen:

- Beschikkingen korter dan drie maanden: vier weken voorafgaand aan de einddatum van de beschikking;
- Beschikkingen langer dan drie maanden: acht weken voorafgaand aan de einddatum van de beschikking.

NB: wanneer niet aan bovenstaande termijnen wordt voldaan, wordt de datum van ontvangst aangehouden. Vanaf deze datum wordt het aantal weken zoals hierboven beschreven aangehouden.

Bijlage 2D: Tarieven 2026

Alle tarieven zijn per cliënt en prijspeil 2026

Product	Type ondersteuning	Eenheid	Tarief 2026
Wmo huishoudelijke ondersteuning			
01G00	Huishoudelijke ondersteuning (HHM-model)	per minuut	€ 0,73
Wmo begeleiding			
02G03	Begeleiding basis	per minuut	€ 1,32
02G05	Begeleiding waakvlam (alleen mogelijk als u ook inschrijft op begeleiding basis)	per minuut	€ 1,32
02G16	Begeleiding intensief (alleen mogelijk als u ook inschrijft op begeleiding basis en waakvlam)	per minuut	€ 1,56
07G03	Dagbesteding basis (alleen mogelijk als u ook inschrijft op vervoer)	per dagdeel	€ 44,16
07G04	Dagbesteding intensief (alleen mogelijk als u ook inschrijft op dagbesteding basis, waakvlam en vervoer)	per dagdeel	€ 57,40
04G88	Respijtzorg aan huis	per etmaal	€ 243,48
04G02	Kortdurend verblijf	per etmaal	€ 243,48
Jeugdhulp			
45G48	Begeleiding individueel basis	per minuut	€ 1,29
45G50	Begeleiding individueel intensief (alleen mogelijk als u ook inschrijft op begeleiding individueel basis)	per minuut	€ 1,51
45G53	Begeleiding individueel complex (alleen mogelijk als u ook inschrijft op begeleiding individueel basis en intensief)	per minuut	€ 1,62
41G22	Groepsbegeleiding jeugd basis	per dagdeel	€ 57,03
41G24	Groepsbegeleiding jeugd intensief	per dagdeel	€ 85,54
41G23	Arbeidsmatige dagbesteding 16+	per dagdeel	€ 53,72
45G65	Behandeling individueel Jeugd chronische beperking	per minuut	€ 1,88
40G11	Persoonlijke verzorging	per minuut	€ 1,19
43G11	Kortdurend Verblijf/logeren basis	per etmaal	€ 224,08
43G66	Kortdurend Verblijf/logeren intensief (alleen mogelijk als u ook inschrijft op Kortdurend Verblijf/logeren basis)	per etmaal	€ 313,29
41G02	Dagbehandeling jeugd GGZ – <i>alleen voor lopende voorzieningen</i>	per dagdeel	€ 132,74
45G67	Laagcomplex specialisme GGZ – <i>alleen voor lopende voorzieningen</i>	per minuut	€ 2,40
45G52	Medicatiecontrole – <i>alleen voor lopende voorzieningen</i>	per minuut	€ 3,24
08G01	VV 00-05 Groep, volwassene	per etmaal	€ 22,93
08G11	VV 00-05 Groep, volwassene rolstoel	per etmaal	€ 22,93
08G21	VV 00-05 Individueel	per etmaal	€ 31,37
08G02	VV 05-10 Groep, volwassene	per etmaal	€ 22,93
08G12	VV 05-10 Groep, volwassene rolstoel	per etmaal	€ 31,37
08G22	VV 05-10 Individueel	per etmaal	€ 43,28
08G03	VV 10-20 Groep, volwassene	per etmaal	€ 31,37
08G13	VV 10-20 Groep, volwassene rolstoel	per etmaal	€ 43,28

Product	Type ondersteuning	Eenheid	Tarief 2026
08G04	VV 20-30 Groep, volwassene	per etmaal	€ 43,28
08G14	VV 20-30 Groep, volwassene rolstoel	per etmaal	€ 51,75
08G24	VV 20-30 Individueel	per etmaal	€ 74,27
08G05	VV 30-50 Groep, volwassene	per etmaal	€ 56,57
08G15	VV 30-50 Groep, volwassene rolstoel	per etmaal	€ 81,19
08G25	VV 30-50 Individueel	per etmaal	€ 83,68
08G06	VV 50-99 Groep, volwassene	per etmaal	€ 60,46
08G16	VV 50-99 Groep, volwassene rolstoel	per etmaal	€ 83,68
08G26	VV 50-99 Individueel	per etmaal	€ 123,89
42G21	VV 00-05 Groep, jeugdige rolstoel	per etmaal	€ 31,37
42G31	VV 00-05 Individueel	per etmaal	€ 31,37
42G12	VV 05-10 Groep, jeugdige	per etmaal	€ 31,37
42G22	VV 05-10 Groep, jeugdige rolstoel	per etmaal	€ 31,37
42G32	VV 05-10 Individueel	per etmaal	€ 43,28
42G13	VV 10-20 Groep, jeugdige	per etmaal	€ 43,28
42G23	VV 10-20 Groep, jeugdige rolstoel	per etmaal	€ 51,75
42G33	VV 10-20 Individueel	per etmaal	€ 60,46
42G14	VV 20-30 Groep, jeugdige	per etmaal	€ 51,75
42G24	VV 20-30 Groep, jeugdige rolstoel	per etmaal	€ 74,27
42G34	VV 20-30 Individueel	per etmaal	€ 74,27
42G15	VV 30-50 Groep, jeugdige	per etmaal	€ 74,27
42G25	VV 30-50 Groep, jeugdige rolstoel	per etmaal	€ 83,68
42G35	VV 30-50 Individueel	per etmaal	€ 83,68
42G16	VV 50-99 Groep, jeugdige	per etmaal	€ 83,68
42G26	VV 50-99 Groep, jeugdige rolstoel	per etmaal	€ 123,89
42G36	VV 50-99 Individueel	per etmaal	€ 123,89

Bijlage 2E: Voorbeelduitwerking indexering

Voor indexering gelden de volgende regels:

1. De tarieven worden jaarlijks, voor het eerst met ingang van 1 januari 2026, geïndexeerd.
2. Hiervoor wordt gebruik van de OVA voor de personele kosten en CPI-indexcijfers voor de materiële kosten. De OVA en CPI worden door de Nza vastgesteld op basis van gegevens uit het CEP dat jaarlijks in maart wordt gepubliceerd. In het voorjaar worden de voorlopige OVA en CPI voor het volgende jaar gepubliceerd, en de definitieve OVA en CPI in het voorjaar van het volgende jaar.
3. De voorlopige en definitieve cijfers kunnen verschillen, terwijl in het voorafgaande jaar de tarieven voor het volgende jaar al moeten worden vastgesteld. Daarom hanteren het ministerie van VWS en de Nza een systeem van raming en verrekening. Deze verrekening wordt toegepast door na publicatie van de definitieve indexcijfers in een bepaald jaar (T) het verschil tussen voorlopige en definitieve indexcijfers voor dat jaar (T) te verrekenen met de voorlopige indexcijfers van het daaropvolgende jaar (T+1). Hierdoor is er over het totaal van meerdere jaren geen verschil tussen geraamde en uitgekeerde OVA.
4. De VNG stelt dat in het algemeen 90% van de kosten van aanbieders loongerelateerde (personele kosten) zijn en 10% prijs gerelateerde (materiële kosten). Daarom wordt niet alleen de stijging van de personele kosten gecompenseerd, maar ook die van de materiële kosten. De indexatie voor de materiële kosten is bedoeld als compensatie voor de stijging van kosten zoals energie, huur, etc.
5. De index wordt afgerond op twee decimalen.
6. In onderstaande berekening is uitgewerkt hoe de indexatie naar 2026 eruitziet op basis van de door de Nza vastgestelde percentages. Hierbij geldt dat de percentages A, B, C, D, E en F pas in de loop van 2025 bekend worden gemaakt.

Indexatie 2026		
	OVA	CPI
Voorlopig indexcijfer 2025	A	C
Definitief indexcijfer 2025	B	D
Verschil definitief en voorlopig indexcijfer 2025	B – A	D – C
Voorlopig indexcijfer 2026	E	F
Aandeel	90%	10%
Verrekende indexcijfer 2026	G = 90%*((B - A) + E) H = 10%*((D - C) + F)	
Indexcijfer 2026	= G + H	

Bijlage 2F: Concept raamovereenkomst

Deze bijlage is te vinden op TenderNed onder “Documenten”.