

Vooraankondiging sociale en andere specifieke dienst

(artikel 2.39, lid 1, sub a Aw 2012):

Uitvoering van de opdracht voor Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de gemeenten:



Datum: 8 juli 2026



Vooraankondiging

Aanbesteding:	Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) – De 8 gemeenten
Geschatte opdrachtwaarde:	€ 1.880.000 (exclusief btw)
Aanbestedende dienst:	De gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht, Zundert
Kenmerk:	K012284
Datum publicatie:	9 juli 2026

Doel vooraankondiging

Met deze vooraankondiging maken de aanbestedende diensten hun voornemen bekend om per 1 januari 2027 de opdracht onafhankelijke cliëntondersteuning gezamenlijk onder te brengen bij één (1) aanbieder, eventueel opererend als combinant, voor alle deelnemende gemeenten.

Voor één gemeente: de gemeente **Bergen op Zoom**, geldt deelname onder voorbehoud van een collegebesluit wat nog dient te worden genomen en bovendien geldt voor dezelfde gemeente (Bergen op Zoom) dat deelname mogelijk pas met ingang van 1 januari 2028 gestalte krijgt. Een en ander zal uiterlijk op 1 september aanstaande duidelijk zijn.

De opdracht kwalificeert als sociale en andere specifieke dienst als bedoeld in artikel 2.38 en 2.39 Aanbestedingswet 2012.

CPV-codes:

- 85000000-9 Gezondheidszorg en maatschappelijke zorg
- 85300000-2 Maatschappelijke en aanverwante diensten
- 85312300-2 Diensten voor begeleiding en adviesverlening

Het doel van deze vooraankondiging is om geïnteresseerde ondernemingen in de gelegenheid te stellen hun belangstelling voor deelname aan de procedure kenbaar te maken. Daarnaast dient deze vooraankondiging als oproep tot mededinging. Afgezien van de verplichte aankondiging van de gegunde opdracht, zullen er geen aanvullende bekendmakingen volgen.

Omschrijving van de opdracht

Kern van de opdracht

De opdracht betreft het leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning zoals bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

De dienstverlening is:

- gratis en onafhankelijk;
- beschikbaar voor alle inwoners met een ondersteuningsvraag;
- gericht op het versterken van zelfregie en zelfredzaamheid;
- domein overstijgend (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, wonen, werk, inkomen en – tot en met indicatiestelling – de Wlz).



De cliëntondersteuning richt zich op:

- **Ondersteuning bij gesprekken:** Helpt inwoners bij de voorbereiding op en gaat mee naar belangrijke gesprekken, zoals het keukentafelgesprek met de gemeente of zorgprofessionals.
- **Wegwijs in wet- en regelgeving:** Adviseert inwoners en brengt voor hen overzicht aan in complexe wetten rondom zorg, welzijn, wonen, werk en inkomen (zoals Wmo, Wlz of Jeugdwet).
- **Formulieren en administratie:** Ondersteunt inwoners bij het verhelderen van hun hulpvraag, het indienen van aanvragen en het invullen van formulieren of documenten.
- **Kiezen en regelen van zorg:** Denkt mee met inwoners over welke zorgaanbieder of vorm van hulp het beste bij de persoonlijke situatie van de inwoner past.

Bij ondersteuning in het kader van een aanvraag Wet langdurige zorg (Wlz) loopt de ondersteuning tot en met de indicatiestelling. Daarna neemt de cliëntondersteuning via de WLZ, eventuele ondersteuningsvragen over.

Hoofdpijnen van de dienstverlening

De opdracht omvat in hoofdpijnen:

- telefonische intake;
- onafhankelijke cliëntondersteuning (volledig traject);
- onafhankelijke cliëntondersteuning (beperkt traject);
- cliëntondersteuning bij toeleiding tot de Wlz;
- samenwerking, begeleiding en ondersteuning van informele/vrijwillige cliëntondersteuners.

Uitgangspunten voor uitvoering

De uitvoering van de opdracht is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- onafhankelijk handelen in het belang van de inwoner;
- focus op eigen regie en normaliseren ;
- integrale benadering van ondersteuningsvragen;
- samenwerking met gemeentelijke toegang, lokale teams en informele cliëntondersteuning;
- borging van continuïteit van dienstverlening.

Contractvorm en looptijd

De aanbestedende diensten zijn voornemens een raamovereenkomst te sluiten met een initiële looptijd van vier (4) jaar (1 januari 2027 – 31 december 2030) en een optie tot twee (2) verlengingen van één (1) jaar.

De motivatie voor een langdurig contract van 6 jaar is gelegen in de stabiliteit en continuïteit die aldus gerealiseerd wordt om een duurzame relatie op te bouwen. Hierin worden de



randvoorwaarden gecreëerd voor maatwerk, wederzijds vertrouwen en optimale langetermijnresultaten; meer dan het geval zou zijn bij kortlopende contracten.

Maximale waarde raamovereenkomst

De maximale opdrachtwaarde bedraagt € 2.350.420,-. Hierin is rekening gehouden met een gemiddeld jaarlijks indexatiepercentage in lijn met het gemiddelde voor de jaren 2022-2026 en een opslag voor onvoorziene omstandigheden (25 procent).

Aanmeldingsprocedure

Eisen aanmelding

In onderstaande staan de eisen aan de aanmelding. Deze eisen zullen ook in het vervolg van de aanbestedingsprocedure worden gebruikt.

Vereisten voor aanmelding met betrekking tot de gegadigde

Slechts aanmeldingen die voldoen aan alle in onderstaande vermelde eisen, komen voor deelname aan de aanbesteding en uitvoering van de opdracht in aanmerking:

1. Er zijn op de gegadigde geen **uitsluitingsgronden** van toepassing zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage 2.
2. **Referentie-eis:** Ervaring met het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De gegadigde beschikt aantoonbaar over relevante ervaring met het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning (zie beschrijving in bovenstaande). Deze ervaring dient te voldoen aan de volgende criteria:

- a. De referentieopdracht betreft het aan inwoners leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning in het sociaal domein
- b. Periode van uitvoering: De gegadigde moet aantonen dat de referentieopdracht is uitgevoerd gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 2 jaar in de afgelopen 3 jaar voorafgaand aan de uiterste datum van aanmelding.
- c. De referentieopdracht omvatte in ieder geval:
 - informatie en advies aan inwoners met een ondersteuningsvraag;
 - ondersteuning bij het verkrijgen van passende zorg en/of ondersteuning;
 - ondersteuning gericht op het versterken van zelfregie en zelfredzaamheid;
 - samenwerking met gemeentelijke toegang, lokale teams en/of andere ketenpartners binnen het sociaal domein;).
- d. De referentieopdracht had betrekking op domein overstijgende ondersteuning binnen ten minste de volgende domeinen:
 - Wmo;
 - Jeugdwet;
 - Participatiewet;
 - wonen;



- werk en inkomen;
 - Wet langdurige zorg (Wlz);
- e. De referentieopdracht had een gemiddelde jaarlijkse omvang van minimaal 400 trajecten (hierin meegerekend: telefonische contacten, beperkt-, volledig trajecten en Wlz ondersteuning).
- f. De gegadigde dient met gebruikmaking van het in bijlage 3 opgenomen Formulier Referentie één referentieopdracht te overleggen die voldoet aan de bovenstaande criteria en die tot volle tevredenheid ten aanzien van tijd, kwaliteit en geld van de referent is verricht.

3. **Certificering/kwaliteitsborging:** De gegadigde dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem dat is gecertificeerd volgens een erkende norm. Dit betreft ten minste één van de volgende certificeringen:

- HKZ-certificering (passend bij de aard van de dienstverlening),
- ISO 9001-certificering,
- Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk
- of een daaraan gelijkwaardig kwaliteitscertificaat.

Toelichting: Met een gelijkwaardig certificaat wordt een systeem bedoeld dat vergelijkbaar is in opzet, doel en werking, en dat wordt getoetst door een onafhankelijke, geaccrediteerde instantie.

4. **Kwaliteitsborging:** De gegadigde borgt dat cliëntondersteuning wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van voldoende deskundige medewerkers. De gegadigde beschikt daartoe minimaal over één coördinerend of inhoudelijk verantwoordelijke medewerker die:

- beschikt over een afgeronde relevante opleiding op minimaal mbo-4 of hbo-niveau;
- staat geregistreerd op het registerplein onder het register cliëntondersteuners;
- relevante werkervaring binnen het zorg- en/of sociaal domein;
- beschikt over actuele kennis van de Wmo 2015, Jeugdwet, Participatiewet en Wlz.

De gegadigde beschikt over een schriftelijk vastgelegde werkwijze voor de begeleiding en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen die cliëntondersteuning uitvoeren.

Deze werkwijze bevat minimaal:

- de wijze van begeleiding of supervisie;
- de wijze waarop kennis van relevante wet- en regelgeving actueel wordt gehouden;
- de wijze waarop casuïstiek kan worden opgeschaald naar een deskundige professional.

De gegadigde overlegt deze werkwijze op verzoek van de aanbestedende dienst.

5. **Financiële en economische draagkracht:** De gegadigde dient adequaat verzekerd te zijn voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid. Het verzekerd bedrag dient minimaal €500.000,- per gebeurtenis en minimaal € 1.000.000,- per jaar te bedragen.



6. **Inschrijving in beroeps- en/of handelsregister:** De gegadigde dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.

Wijze van aanmelding en hierbij aan te leveren documenten

Aanmelding

De indiening van de aanmelding kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot **uiterlijk dinsdag 11 augustus 2026, 12:00 uur**. Aanmeldingen die na dit uiterste moment worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen.

De gegadigde is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de aanmelding. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een aanmelding in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de gegadigde. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op:

Vergeet niet bij de aanmelding alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

In te dienen documenten

In verband met de gestelde eisen voor aanmelding dient uw aanmelding alle onderstaande documenten te bevatten:

1. Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aanmeldingsformulier (bijlage 1);
2. Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 2);
3. Als bewijs van rechtsgeldige ondertekening: Een uittreksel uit het handelsregister bij de Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden voor aanmelddatum). Hieruit dient duidelijk de wettelijke tekenbevoegdheid van personen te blijken. Indien een ander persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn handelt namens de organisatie van de gegadigde dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden meegestuurd.
4. Een omschrijving van een referentieopdracht die voldoet aan de gestelde eisen. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van het Formulier Referentie zoals opgenomen in bijlage 3.
5. Een kopie van een certificaat van een geldig kwaliteitsborgingssysteem dat voldoet aan de gestelde eisen.



Over het UEA

De gemeenten plaatsen de volgende opmerkingen over het Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

- Als een gegadigde in combinatie aanmeldt, van onderaanneming gebruik maakt of een beroep doet op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat deel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Als een gegadigde in combinatie aanmeldt, dienen van elke combinant afzonderlijk de gevraagde documenten ingediend te worden;
- Als een gegadigde aanmeldt met onderaanneming, dan is de gegadigde (als hoofdaannemer) volledig aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen. De aanbieder geeft inzicht in de verdeling van de werkzaamheden tussen de hoofd- en onderaannemer op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument deel II.

Controle UEA

De aanbestedende dienst kan bij aanmelding controleren op het voldoen aan deze eisen. In dit verband kunt u verzocht worden om bewijsstukken te overleggen ter onderbouwing van uw verklaring op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Het gaat om de volgende bewijsstukken:

- a. Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van aanmelding niet ouder is dan 2 jaar. Indien u op het moment van aanmelden niet in het bezit bent van een GVA niet ouder dan 2 jaar, dient u een kopie van het aanvraagformulier in te dienen, als bewijs dat het document is aangevraagd.
- b. Een Verklaring van de belastingdienst met betrekking tot betaling van belastingen en sociale premies, die op het tijdstip van aanmelding niet ouder is dan 6 maanden. Indien u op het moment van aanmelden niet in het bezit bent van een Verklaring Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden, dient u een kopie van het aanvraagformulier in te dienen, als bewijs dat het document is aangevraagd.

De gegadigde dient de opgevraagde bewijsmiddel(en) op verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven (7) dagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de aanbestedende dienst.

Verduidelijkingsvragen en aanvullende bewijsstukken bij controle

Als de aanbestedende dienst vragen heeft ter verduidelijking van de aanmelding kan deze vragen stellen en/of aanvullende bewijsstukken vragen.

De gegadigde dient de opgevraagde bewijsmiddel(en) op verzoek van de aanbestedende dienst binnen zeven (7) dagen na het daartoe gedane verzoek vragen te beantwoorden en/of aanvullende bewijsstukken te overleggen aan de aanbestedende dienst.

Uitsluiting van verdere deelname aan procedure

Een gegadigde wordt in de volgende situaties uitgesloten van verdere deelname aan de procedure:

- Als de aanmelding niet **uiterlijk 11 augustus 2026, 12:00 uur** is ontvangen via TenderNed.



- Als de aanmelding niet volledig is (dus een of meerdere documenten ontbreken of informatie ontbreekt op het aanmeldingsformulier).
- Als een gegadigde niet blijkt te voldoen aan de gestelde eisen.
- In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven (aanvullende) bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig kunnen worden overlegd.

Vragen en nadere inlichtingen

Geïnteresseerde partijen hebben de mogelijkheid om naar aanleiding van deze vooraankondiging vragen te stellen.

Vragen kunnen uiterlijk tot en met **dinsdag 21 juli 2026, 12:00 uur** worden ingediend. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de ingediende vragen geanonimiseerd en gebundeld te beantwoorden via TenderNed uiterlijk op **27 juli 2026**.

Na het verstrijken van de termijn voor het stellen van vragen kunnen geen nadere vragen meer worden beantwoord.

Vervolg procedure

Op basis van het aantal geldige aanmeldingen wordt bepaald welke inkoopprocedure wordt gevolgd.

Aan de aanmelding kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend. Deze vooraankondiging is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

Tijdslijn

De aanbestedende dienst is voornemens om op **1 september 2026** de aanbestedingsstukken aan gegadigden beschikbaar te stellen.

De aanbestedende dienst streeft ernaar om uiterlijk **1 november 2026** een besluit te nemen over gunning van de opdracht.

De overheidsopdracht wordt gegund zonder verdere bekendmaking.

Bijlagen

1. Aanmeldingsformulier
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Formulier Referentie

