

**AANBESTEDINGSDOCUMENT**

**Hulp aan Huis 2017**

Tender: 2016 /326 / JB

Datum: 20 juli 2016

Plaats: Tilburg

## **Copyright**

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

## **Vertrouwelijkheid**

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

# Inhoudsopgave

Hulp aan Huis 2017.....	1
Inleiding .....	5
<b>1. Algemeen.....</b>	<b>7</b>
1.1 Definities.....	7
1.2 Aanbestedingsdocument en -procedure .....	9
1.3 De opdracht.....	9
1.4 De overeenkomst .....	10
1.5 Voorbehouden.....	11
1.6 Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever .....	11
1.7 Elektronische communicatie .....	12
1.8 Tijdschema.....	12
1.9 Inlichtingen .....	12
1.10 Klachtenprocedure.....	13
<b>2. Inschrijving .....</b>	<b>15</b>
2.1 Algemene voorschriften .....	15
2.2 Indienen van de Inschrijving.....	15
2.3 Te late Inschrijving .....	15
2.4 Aanvulling van de Inschrijving.....	15
2.5 Ongeldige Inschrijvingen.....	16
2.6 Varianten en alternatieven .....	16
2.7 Aantal Inschrijvingen.....	16
2.8 Inschrijving als Combinatie .....	17
2.9 Inschrijving als hoofdaannemer.....	17
2.10 Beroep op bekwaamheden derden.....	17
2.11 Opening van de inschrijving .....	17
2.12 Gestanddoening.....	18
<b>3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria .....</b>	<b>19</b>
3.1 Uitsluitingsgronden .....	19
3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden.....	19
3.3 Geschiktheidscriteria algemeen.....	19
3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria .....	19
<b>4 Aanvullende voorwaarden en gunningscriteria .....</b>	<b>20</b>
4.1 Aanvullende voorwaarden .....	20
<b>5 Beoordeling Inschrijvingen en gunning .....</b>	<b>21</b>
5.1 Algemeen .....	21
5.2 Beoordelingsprocedure.....	21
5.3 Gunningsbeslissing .....	21
5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers .....	21
<b>6 Rechtsbescherming .....</b>	<b>22</b>
6.1 Termijnen .....	22
6.2 Bevoegde rechter .....	22
6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst.....	22
<b>7 Overige bepalingen .....</b>	<b>23</b>
7.1 Kostenvergoeding.....	23
7.2 Voertaal .....	23
7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens.....	23
7.4 Gebruik merknamen of typen .....	23
7.5 Diversen.....	23
<b>Bijlagen.....</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage 1 Beschrijving van de opdracht / Programma van Eisen .....</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 2 : Vragenlijst geschiktheid en gunning (eisen en wensen) .....</b>	<b>27</b>
Invulbladen behorende bij bijlage 2 .....	36
B 1 Algemene verklaring (Hashtotal) Hulp aan Huis 2017 2016/326/JB .....	36

B 2 Referenties .....	37
B 3 Omzet en ratio's .....	39
<b>Bijlage 3 Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg Hulp aan Huis 2017 .....</b>	<b>40</b>
Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities .....	48
Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Financiële voorwaarden uit te voeren Diensten.....	49
Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg ....	50
Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling .....	72
Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer .....	76
Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen.....	77

## Inleiding

### Beschrijving van de opdrachtgever

De gemeente Tilburg, doorloopt momenteel een Europees aanbestedingstraject voor Hulp aan Huis.

De opdracht betreft de uitvoering van Hulp aan Huis in de gemeente Tilburg voor de duur van 1 jaar (1-1-2017 tot en met 31-12-2017) met een optie tot eenzijdige verlenging door de opdrachtgever van 3 x 1 jaar (tot en met uiterlijk 31 december 2020).

Werkzaamheden die vallen onder Hulp aan Huis zijn:

- Licht huishoudelijk werk;
- Zwaar huishoudelijk werk;
- De was doen;
- Huishoudelijke spullen in orde houden;
- Boodschappen doen.

### Gemeente Tilburg

Gemeente Tilburg is een moderne, vernieuwende organisatie met een breed takenpakket. Gemeente Tilburg werkt aan onderwerpen waar burgers en bedrijven in de stad behoefte aan hebben. Samenwerking met partners in de stad en regio is vanzelfsprekend. Omdat de maatschappij flink aan het veranderen is, zoekt Tilburg de komende jaren naar een nieuwe, creatieve invulling van haar rol. De organisatie past zich daar op aan. De ambities zijn hoog. Tilburg loopt in veel ontwikkelingen voorop.

Tilburg is een netwerkorganisatie, waarin verschillende afdelingen samenwerken aan de bestuurlijke doelen. De centrale directie bestaat uit de algemeen directeur/ gemeentesecretaris en vier directeuren voor de bestuurlijke programma's. Een kleine eenheid Strategie & Control ondersteunt de directie. De vijf primaire afdelingen zitten dicht tegen de politieke besluitvorming aan, terwijl bedrijfsmatige afdelingen vooral routinematige en uitvoerende taken hebben. De bedrijfsvoering is geconcentreerd bij de ondersteunende afdelingen, en de griffie ondersteunt het algemeen bestuur van de gemeente (de raad).

Voor meer uitgebreide informatie over de gemeente Tilburg verwijzen wij u naar onze website [www.tilburg.nl/gemeente](http://www.tilburg.nl/gemeente) .

## Lijst van afkortingen

In dit beschrijvend document worden een aantal afkortingen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd.

k.o. knock out  
UEA Uniform Europees Aanbestedingsdocument

# 1. Algemeen

## 1.1 Definities

1.1.1 In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

- a. Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg;
- b. Aanbestedingsdocument: Dit document met Bijlagen;
- c. Bestek: Programma van eisen en wensen;
- d. Bijlage: Met Bijlage (zonder verdere aanduiding) wordt een bijlage bij het aanbestedingsdocument bedoeld. Als het een bijlage bij de (concept)overeenkomst betreft, wordt dit expliciet erbij vermeld;
- e. Combinatie: Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen;
- f. Conceptovereenkomst: De als Bijlage 3 bijgevoegde conceptovereenkomst zoals (eventueel) gewijzigd bij Nota van Inlichtingen;
- g. Derde: De Ondernemer waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid;
- h. Uniform Europees Aanbestedingsdocument: Een verklaring waarop de Aanbestedende Dienst heeft aangegeven welke gegevens de Inschrijver/Gegadigde dient in te vullen en te overleggen. Deze Eigen Verklaring/Dit Uniform Europees aanbestedingsdocument is bijgevoegd bij de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Inschrijver/Gegadigde dient deze naar waarheid in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in te dienen;
- i. Gunningbeslissing: de keuze van de aanbestedende dienst of het speciale-sectorbedrijf voor de ondernemer met wie hij voornemens is de overeenkomst waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten; Deze mededeling houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver;
- j. Hashtotal: Unieke code die u verkrijgt op het moment dat u uw inschrijving vrijgeeft en die u dient te vermelden in uw aanbestedingsbrief;
- k. Holding: De Aanbestedende Dienst verstaat onder een Holding een groep van ondernemingen (doorgaans Moeder-, dochter-, en/of zustermaatschappijen, doch niet limitatief) die vanwege aandelenbezit, al dan niet via tussenkomst van de moedermaatschappij, doorslaggevende invloed op elkaars bedrijfsvoering kunnen uitoefenen;
- l. Inschrijver: De ondernemer die een Inschrijving doet:
  - de ondernemer die zelfstandig inschrijft;
  - de Combinatie van ondernemers of de hoofdaannemer.De hoedanigheid van Inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure;
- m. Inschrijving: Een aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver;
- n. Nota van Inlichtingen: Een schriftelijke weergave ten aanzien van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen verstrekte inlichtingen;

- o. Onderaannemer: Onder een Onderaannemer wordt verstaan, een ondernemer aan wie een deel van de Opdracht in onderaanneming is of zal worden gegeven door Inschrijver, niet zijnde een toeleverancier;
- p. Ondernemer: een aannemer, leverancier of dienstverlener;
- q. Opdracht: De Opdracht conform het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en de Inschrijving;
- r. Opdrachtgever: De Aanbestedende Dienst;
- s. Opdrachtnemer: De Inschrijver aan wie de Opdracht is verleend;
- t. Smart Decision Smart Decision is een ondersteunende applicatie bij besluitvormingsprocessen, door de Aanbestedende Dienst gebruikt bij deze aanbesteding.

## **1.2 Aanbestedingsdocument en -procedure**

**1.2.1** Degene die tegenover de Aanbestedende Dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een Inschrijving te doen wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit Aanbestedingsdocument.

**1.2.2** Dit Aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Mocht Inschrijver echter onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateren dan verzoeken wij u hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk melding te maken bij de Aanbestedende Dienst om zo nodig een en ander te corrigeren of bij te stellen. Na de Gunningbeslissing kan de Inschrijver hier geen beroep meer op doen.

**1.2.3** De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats volgens een Europese procedure in dit geval voor Sociale en andere specifieke diensten) op basis van de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd met ingang van 1 juli 2016.

**1.2.4** De procedure bestaat uit één fase met twee rondes. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige Aanbestedingsdocument en Bijlagen. Aan de hand van de geschiktheids- (1<sup>e</sup> ronde) en gunningcriteria (2<sup>e</sup> ronde) opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en Bijlagen bepaalt de Aanbestedende Dienst aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund.

**1.2.5** Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

**1.2.6** De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijvers er nadrukkelijk op zorgvuldig kennis te nemen van onder meer de termijnen, uitsluitingsgronden, geschiktheids- en gunningcriteria in het Aanbestedingsdocument, bijlagen, UEA en Nota's van Inlichtingen. Europese aanbestedingsregels dwingen de Aanbestedende Dienst ertoe de door haar gestelde eisen en criteria, zoals verwoord in voornoemde documenten, strikt toe te passen.

**1.2.7** De Aanbestedende Dienst heeft, in het kader van duurzaamheid, ervoor gekozen om de duurzaamheidsprincipes al te starten bij het aanbestedingsproces. Daarom wordt dit proces, daar waar mogelijk, door middel van ICT-systemen en Internet ondersteund. In dat kader wordt gebruik gemaakt van Smart Decision. In Smart Decision kunnen de inschrijvers de antwoorden op de vragen uit het Bestek en het Programma van Eisen elektronisch indienen. Benadrukt wordt dat - behoudens expliciet in het aanbestedingsdocument gevraagde formulieren - er geen hardcopy inschrijvingen worden geaccepteerd.

**1.2.8** In de aanbestedingsprocedure zullen achtereenvolgens de volgende stappen plaatsvinden:

1. Op basis van de aankondiging kunnen geïnteresseerde ondernemers door middel van het registratiescherm op de site van Smart Decision zich registreren;
2. Met de registratie krijgt de inschrijver toegang tot de Respondentenmodule van de site van Smart Decision. De inschrijver kan vervolgens in de daarvoor bestemde velden de Geschiktheidscriteria (het UEA), knock-outcriteria en het programma van eisen beantwoorden;
3. Na ontvangst van de elektronische inschrijving(en) en, daar waar gevraagd, de ondertekende hardcopy-documenten, zullen deze worden beoordeeld. Indien de inschrijving niet aan de gestelde minimeisen voldoet, kan deze als niet bestekconform worden aangemerkt en uitgesloten worden van verdere deelneming.

**1.2.9** Indien u vragen heeft rondom de technische werking van Smart Decision, kunt u contact opnemen met de Aanbestedende Dienst.

**1.2.10** De gevraagde bijlagen dient u bij de desbetreffende vraag te uploaden. Deze documenten dient u als PDF toe te voegen. Het UEA en de verklaring B1 dienen te zijn ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde (zelfde persoon/personen). De vertegenwoordigingsbevoegdheid moet onomstotelijk blijken uit het handelsregister.

## **1.3 De opdracht**

Werkzaamheden die vallen onder Hulp aan Huis zijn:

- Licht huishoudelijk werk;

- Zwaar huishoudelijk werk;
- De was doen;
- Huishoudelijke spullen in orde houden;
- Boodschappen doen.

Woondiensten zoals de gemeente Tilburg voorheen kende besteden wij niet meer aan.

In Tilburg is de Hulp aan Huis als volgt geregeld; 6.000 inwoners maken gebruik van Hulp aan Huis. Inwoners die niet zelf hun huishouden kunnen voeren, kunnen een beroep doen op de algemene voorziening Hulp aan Huis. Er vindt dan een beperkte toegangsbeoordeling plaats door de gemeente. De algemene voorziening is 3 uur hulp per week. Uiteraard kan de inwoner er zelf voor kiezen om minder uren per week af te nemen. Inwoners kiezen zelf of ze de Hulp aan Huis laten uitvoeren door een alfahulp of een hulp die in dienst is van een door de gemeente Tilburg gecontracteerde opdrachtnemer.

Als iemand meer dan 3 uren per week Hulp aan Huis nodig heeft, kan hij aanvullend beroep doen op een aanvullende maatwerkvoorziening Hulp aan Huis. Er vindt dan een Wmo onderzoek plaats. Ook deze hulp wordt uitgevoerd door een alfahulp of een hulp die in dienst is van een opdrachtnemer.

Voor de basis, de algemene voorziening, betalen inwoners tussen de € 1 en € 15 per uur aan de gemeente. De uren die op jaarbasis boven de algemene voorziening van 156 uur komen merken we aan als maatwerkuren, waarover geen betaling verschuldigd is. De combinatie algemene voorziening en maatwerkvoorziening is conform de laatste uitspraken van de Centrale raad van beroep van 18 mei 2016.

Het doel is om onze inwoners passende Hulp aan Huis te bieden, met inachtneming van eventuele wetswijzigingen en jurisprudentie en conform het beschikbare budget. Dit kan mogelijk leiden tot wijziging van het Tilburgs gemeentelijk beleid m.b.t. onze huidige algemene- en maatwerkvoorziening Hulp aan Huis gedurende de looptijd van deze overeenkomst.

Om een indicatie te geven van de inzet Hulp aan Huis in de gemeente Tilburg zijn in onderstaand schema de productiegegevens opgenomen van Hulp aan Huis in 2015. Aan deze aantallen kan door inschrijver op geen enkele wijze rechten worden ontleend.

	Aantal 2015
Aantal klanten Hulp aan Huis bij een hulp van een gecontracteerde opdrachtnemer	3.100
Aantal klanten Hulp aan Huis alfahulp	2.900
Gemiddeld aantal geleverde uren per week	2,6

Voor een inhoudelijke beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar Bijlage 1.

## 1.4 De overeenkomst

**1.4.1** De uitvoering van de Opdracht is gepland in de periode vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst voorzien met ingang van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017, met een optie tot eenzijdige verlenging door de Aanbestedende Dienst van drie maal één jaar tot en met uiterlijk 31 december 2020. De Opdrachtgever zal uiterlijk zes maanden voor de einddatum van deze overeenkomst berichten of zij de overeenkomst wenst voort te zetten. De Aanbestedende Dienst wil komen tot contractvorming met meerdere inschrijvers. Als de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en criteria, zoals geformuleerd in dit aanbestedingsdocument biedt opdrachtgever een Overeenkomst aan met startdatum van 1 januari 2017 en einddatum 31 december 2017. Deze Overeenkomst biedt geen afnamegarantie voor de Opdrachtnemers.

**1.4.2** Op de uitvoering van de Opdracht is de als Bijlage 3 bijgevoegde Overeenkomst van toepassing. De Aanbestedende Dienst zal van deze Overeenkomst gebruik maken. De Inschrijving met bijbehorende prijzen dient daarom gebaseerd te zijn op deze Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst bij Nota van Inlichtingen is aangepast. In dat geval dient de laatste versie van de Overeenkomst als uitgangspunt voor de Inschrijving te worden genomen.

- 1.4.3** Indien Inschrijver bepaalde aanpassingsvoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de Overeenkomst dan dienen deze tijdig te worden voorgesteld zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de Overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.
- 1.4.4** Aanpassingsvoorstellen ten aanzien van de Overeenkomst dienen te worden voorzien van een duidelijke motivatie.
- 1.4.5** Artikelen van de overeenkomst (Bijlage 3) die niet in aanmerking komen voor aanpassingsvoorstellen zijn: Overeenkomst: artikel 2, artikel 7, artikel 8, artikel 10 en artikel 12.  
Algemene voorwaarden gemeente Tilburg (Bijlage 3 bij de (concept)overeenkomst): Artikel 2, artikel 4, artikel 9, artikel 14 en artikel 16.
- 1.4.6** Vragen of aanpassingsvoorstellen met betrekking tot de Overeenkomst dienen uiterlijk 26 augustus 2016, 12.00 uur aan de Aanbestedende Dienst te zijn voorgelegd. Op uiterlijk 5 september 2016 zal de aanbestedende Dienst de laatste Nota van Inlichtingen verzenden waarin (indien sprake is van aanpassingen) tevens de definitieve versie van de Overeenkomst is opgenomen die zal gelden voor degene aan wie de Opdracht wordt gegund.
- 1.4.7** De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Enige verwijzing naar eigen algemene voorwaarden maakt de Inschrijving ongeldig.
- 1.4.8** Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van de Algemene Inkoopvoorwaarden Bijlage 3 bij de (concept)overeenkomst met inachtneming van het bepaalde in deze paragraaf 1.4 lid 2 t/m 7.
- 1.4.9** De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om wijzigingen buiten het contractuele kader met Opdrachtnemer overeen te komen indien dit door een onvoorziene gebeurtenis noodzakelijk is of uit hoofde van de openbare orde, de openbare veiligheid of de volksgezondheid gerechtvaardigd is.
- 1.4.10** Rechtsopvolging:  
Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat de aanbieder, onderaannemer of combinant in rechte wordt opgevolgd. In geval van rechtsopvolging neemt de rechtsopvolger deze raamovereenkomst in zijn geheel over, mits de aanbestedende dienst hiertoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

## **1.5 Voorbehouden**

- 1.5.1** De Aanbestedende Dienst behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadelijkheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor in het bijzonder indien deze aanbesteding geen tijdige doorgang zal vinden:
- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
  - tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
  - de Opdracht niet te gunnen;
  - om zonder nadere aankondiging referentiebezoeken te verrichten ter controle van de Inschrijving

## **1.6 Aanbestedende Dienst / Opdrachtgever**

### **1.6.1** Contactpersoon en contactadres:

Gemeente Tilburg  
t.a.v. dhr. J.J. Besselink  
Afdeling Juridische Zaken  
Team Advisering en Rechtsbescherming  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg

e-mail: [aanbestedingen@tilburg.nl](mailto:aanbestedingen@tilburg.nl)

Bezoekadres:  
Stadhuisplein 130  
5038 TC Tilburg  
(stadskantoor 1, kamer 720)

**1.6.2** Het is tijdens de aanbesteding, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan andere functionarissen en/of collegeleden dan de hierboven genoemde functionaris van de gemeente Tilburg rechtstreeks te benaderen over deze aanbesteding.

## 1.7 Elektronische communicatie

**1.7.1** De Aanbestedende Dienst kiest er in deze aanbesteding voor om de communicatie met de Inschrijver zoveel mogelijk langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Om die reden:

- is het Aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen op TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)) gepubliceerd;
- dienen verzoeken om inlichtingen als bedoeld in paragraaf 1.9 per e-mail te worden ingediend; en
- worden Nota's van Inlichtingen op TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)) gepubliceerd.
- dient u de inschrijving via de respondentenmodule van Smart Decision te doen behoudens de aan te leveren B1 Verklaring en eventuele bijlagen.

## 1.8 Tijdschema

Publicatie	20 juli 2016
Uiterste termijn voor het indienen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen	26 augustus , 12:00 uur
Uiterste termijn publicatie laatste Nota van inlichtingen op TenderNed	5 september 2016
Sluitingstermijn Inschrijvingen	16 september 2016 11:00 uur
Openbare opening van de Inschrijvingen	16 september 2016 11:00 uur
Evaluatie van Inschrijvingen door de Aanbestedende Dienst	Twee weken na opening
Gunningbeslissing	30 september 2016
Bezwaartermijn	20 dagen
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2017

**1.8.1** De voormelde data dienen de Aanbestedende Dienst tot richtsnoer en binden de Aanbestedende Dienst derhalveniet.

**1.8.2** De Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen.

## 1.9 Inlichtingen

**1.9.1** Vragen met betrekking tot het Aanbestedingsdocument en Bijlagen en eventuele aanvullende stukken kunnen tot en met 26 augustus 2016, 12:00 uur schriftelijk worden gesteld op het in 1.6.1 vermelde adres.

**1.9.2** De **geanonimiseerde** vragen kunnen uitsluitend, in **Excel** per e-mail worden ingediend, volgens onderstaand format, onder vermelding van "vragen aanbesteding Hulp aan Huis 2017". Inschrijver draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door de Aanbestedende Dienst.

Bladzijde	Pt.	Vraag	Antwoord
12.	1.9.2.	Hoe dienen de vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen te worden ingediend?	Vragen dienen schriftelijk per email te worden ingediend.

Voor een correcte verwerking van de vragen verzoekt de Aanbestedende Dienst geen cellen samen te voegen en evenmin vragen over meerdere cellen te verdelen.

**1.9.3** Van de antwoorden op vragen die conform 1.9.1 en 1.9.2 zijn gesteld en van verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging wordt (worden) door of namens de Aanbestedende Dienst één of meerdere Nota's van Inlichtingen opgemaakt. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. Nota's van Inlichtingen maken integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument.

**1.9.4** Uiterlijk 5 september 2016 wordt door of namens de Aanbestedende Dienst de Nota van Inlichtingen gepubliceerd op Tendered ([www.Tendered.nl](http://www.Tendered.nl)).

## **1.10 Klachtenprocedure**

**1.10.1** Ondanks dat de aanbestedende dienst de grootste zorgvuldigheid in acht neemt bij het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, kan het zijn dat een ondernemer een klacht heeft over deze aanbesteding. Onder een klacht verstaat de aanbestedende dienst een uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Voor gewone vragen of verduidelijkingen over deze aanbesteding wordt verwezen naar de paragrafen 1.4.3, 1.4.4., 1.4.6. en 1.9. van dit aanbestedingsdocument.

**1.10.2** Deze klachtenprocedure is bedoeld om klachten snel en laagdrempelig te kunnen afhandelen. Belanghebbenden die een klacht hebben n.a.v. deze aanbestedingsprocedure kunnen deze indienen op [klachtenmeldpunt@aanbestedingen@tilburg.nl](mailto:klachtenmeldpunt@aanbestedingen@tilburg.nl). De klacht moet betrekking hebben op een specifieke aanbesteding. Het is niet mogelijk te klagen over het algemene aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg. De klachtenprocedure verloopt in de volgende stappen:

1. Een klacht dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- de klacht dient schriftelijk via bovengenoemd e-mailadres ingediend te worden.
- De klacht moet zijn voorzien van dagtekening, naam en adres van de ondernemer (of branchevereniging) en de aanduiding van de aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
- De klager dient expliciet te vermelden dat het om een klacht gaat. Daarbij dient klager zelf aan te geven hoe het knelpunt volgens hem opgelost kan worden.
- De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat klachten die via bovengenoemd e-mailadres ingediend worden, behandeld moeten worden conform de klachtenprocedure zoals hier beschreven. Mocht klager willen dat niet deze klachtenprocedure maar de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt gevolgd, dan dient hij dit expliciet te vermelden bij indiening van de klacht.

Klachten die op andere wijze dan hierboven benoemd worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Hetzelfde geldt voor klachten die slechts gericht zijn op frustratie van de aanbestedingsprocedure.

2. De klacht zal in behandeling worden genomen door een onafhankelijk persoon binnen de aanbestedende dienst. Deze persoon bevestigt de ontvangst van de klacht per omgaande. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens of de klacht terecht is.

3. Afhankelijk van de fase van de aanbestedingsprocedure, wordt de klacht als volgt beantwoord: Zowel in het geval het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is, als dat deze onterecht is, wordt bezien of de klacht in een Nota van Inlichtingen kan worden beantwoord. Dit met het oog op de belangen van alle potentiële inschrijvers en om oneerlijke bevoordeling te voorkomen. Met eventueel in vertrouwen door de klager medegedeelde gegevens wordt zorgvuldig omgesprongen. Indien de klacht wordt ingediend naar aanleiding van een antwoord (of het ontbreken daarvan) in de Nota van

inlichtingen, wordt zorgvuldig onderzocht of het antwoord op de klacht wederom in een Nota van Inlichtingen moet worden bekendgemaakt. Dit zal wanneer de klacht positief beantwoord wordt het geval zijn, mits de fase van de aanbestedingsprocedure dit toelaat. Indien de klacht negatief beantwoord wordt en andere potentiële inschrijvers worden niet benadeeld, dan kan de klacht individueel beantwoord worden.

4. Indien de klacht zich niet leent voor beantwoording in de Nota van Inlichtingen, bijvoorbeeld omdat de klacht pas na voorlopige gunning wordt ingediend, neemt het klachtenmeldpunt de klacht met spoed in behandeling. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een gemotiveerde toe- dan wel afwijzing van de klacht. Eventuele corrigerende maatregelen die de aanbestedende dienst moet nemen bij toewijzing, zal, zo nodig, aan alle inschrijvers worden medegedeeld.

**1.10.3** Een klacht kan op verzoek van de klager of op eigen initiatief door de aanbestedende dienst worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

**1.10.4** Let op! Een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen. Echter niet uitgesloten kan worden dat de afhandeling niet binnen enige termijn in de aanbestedingsprocedure kan plaatsvinden. Dit zal mede afhangen van het tijdstip van indienen, de complexiteit, omvang of andere omstandigheden. Klagers wordt geadviseerd hier zeer goed acht op te slaan. Tegen de klachtafhandeling door het klachtenmeldpunt staat geen bezwaar of beroep bij het klachtenmeldpunt of de aanbestedende dienst open.

**1.10.5** Hoofdstuk 6 (Rechtsbescherming) van dit aanbestedingsdocument is onverkort van toepassing.

## **2. Inschrijving**

### **2.1 Algemene voorschriften**

- 2.1.1** Inschrijvingen dienen te worden ingediend door middel van de respondentenmodule van Smart Decision en wel uiterlijk op 16 september 2016 11:00 uur . De B1-verklaring met daarin de unieke HASH-total, de code die u verkrijgt op het moment dat u uw inschrijving vrijgeeft, dient u te richten aan de contactpersoon en het contactadres zoals vermeld in 1.6.1. van dit aanbestedingsdocument. De B1-verklaring al dan niet begeleid door een aanbestedingsbrief dient binnen twee werkdagen na de in dit document genoemde sluitingstijdstip bij de Aanbestedende Dienst aanwezig te zijn en kan per post worden verzonden. Indien de B1-verklaring (en eventuele gevraagde begeleidende hardcopy documenten) naar verwachting door de gemeente ontvangen zullen worden vóór de uiterste inschrijftermijn dient u op de envelop duidelijk te vermelden "niet openen voor 16 september 2016 11:00 uur ".
- 2.1.2** De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument en Bijlagen.
- 2.1.3** Een Inschrijver draagt het risico van het juist en tijdig indienen van zijn Inschrijving in Smart Decision.
- 2.1.4** Een Inschrijver kan, tot het in 2.1.1 genoemde tijdstip, door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring, zijn Inschrijving intrekken. De verklaring moet ondertekend zijn door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon, wiens vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt uit het overgelegde uittreksel KvK.

### **2.2 Indienen van de Inschrijving**

- 2.2.1** De algemene verklaring B1, al dan niet begeleid door een aanbestedingsbrief, voor de Inschrijving moet in hardcopy in enkelvoud worden ingediend. Deze algemene verklaring moet het hashtotal bevatten.
- 2.2.2** De Inschrijving dient uitsluitend door middel van Smart Decision te geschieden. Op andere wijze ingediende Inschrijvingen (bijvoorbeeld per e-mail of fax) worden niet geaccepteerd. Post wordt enkel geaccepteerd voor de gevraagde bijlagen die expliciet in hardcopy moeten worden aangeboden. Dit geldt expliciet niet voor de gehele inschrijving.

### **2.3 Te late Inschrijving**

- 2.3.1** De Inschrijving dient plaats te vinden met inachtneming van het bepaalde in 2.1 en 2.2.
- 2.3.2** Inschrijvingen die na de in 2.1.1. vermelde sluitingstermijn door de Aanbestedende Dienst worden ontvangen zijn ongeldig en worden zonder meer uitgesloten van de procedure.

### **2.4 Aanvulling van de Inschrijving**

- 2.4.1** Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingstermijn niet wijzigen. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingstermijn evenmin aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.
- 2.4.2** De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.
- 2.4.3** De Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het Aanbestedingsdocument en Bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren. Van dit recht zal de Aanbestedende Dienst alleen gebruik maken indien verduidelijking noodzakelijk wordt geacht.

- 2.4.4** Indien de Aanbestedende Dienst gebruik maakt van het recht om aanvullingen of verduidelijkingen te vragen dan zal zij in het kader van het beginsel van gelijke behandeling alle Inschrijvers op gelijke voet in de gelegenheid stellen om hun Inschrijving aan te vullen of te verduidelijken, met uitzondering van diegenen ten aanzien van wie vaststaat dat hun Inschrijving nimmer (meer) voor gunning in aanmerking zal kunnen komen.
- 2.4.5** De Aanbestedende Dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de Inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om de geschiktheidsformulieren en de Vragenlijst ten behoeve van de gunning zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.
- 2.4.6** Onderhandelingen met de Inschrijvers zullen **niet** plaatsvinden.

## **2.5 Ongeldige Inschrijvingen**

- 2.5.1** Een Inschrijving die niet voldoet aan het Aanbestedingsdocument en Bijlagen opgenomen vereisten is ongeldig. Eveneens ongeldig is een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden.
- 2.5.2** De Inschrijver dient bij de Inschrijving het ingevulde UEA over te leggen waaruit blijkt dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord en geen valse gegevens zijn verstrekt. De Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld.
- 2.5.3** Tevens dient Inschrijver te verklaren dat zijn Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Deze verklaring dient ondertekend te zijn door een bestuurder die ter zake de Inschrijver rechtsgeldig vertegenwoordigt. De Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld.
- 2.5.4** Inschrijver is gehouden aan (onaangekondigde) referentiebezoeken zijn onvoorwaardelijke medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan de Aanbestedende Dienst kan besluiten deze Inschrijving buiten beschouwing te laten.
- 2.5.5** In het geval de ongeldigheid van een inschrijving pas later aan het licht komt, zal zo nodig herbeoordeling van de overgebleven inschrijvingen plaatsvinden, om te voorkomen dat de score van een ongeldige inschrijving van invloed is op de uitkomst van de aanbesteding.

## **2.6 Varianten en alternatieven**

- 2.6.1** Het staat een Inschrijver **niet** vrij om naast een Inschrijving overeenkomstig het Aanbestedingsdocument, bij de Inschrijving alternatieven in te dienen.

## **2.7 Aantal Inschrijvingen**

- 2.7.1** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij individueel hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen, hetzij als hoofd- of Onderaannemer), op deze aanbesteding inschrijven.
- 2.7.2** Het aantal Inschrijvingen dat door ondernemers mag worden ingediend is beperkt. Inschrijvers mogen bij maximaal twee Inschrijvingen betrokken zijn in de hoedanigheid van :
- zelfstandige Inschrijver;
  - een Combinatie;
  - een hoofdaannemer; of
  - Onderaannemer; of
  - als onderdeel van een concern of groep in de hoedanigheid van zelfstandige Inschrijver, Combinatie, hoofdaannemer of Onderaannemer.

**2.7.3** Indien de Aanbestedende Dienst heeft geconstateerd dat is ingeschreven in strijd met de hiervoor genoemde eisen dan is de betrokken inschrijving ongeldig.

## **2.8 Inschrijving als Combinatie**

**2.8.1** Inschrijven als Combinatie is toegestaan. In geval van een Combinatie dient iedere combinant het UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten in te vullen en in te dienen waarbij tevens wordt aangegeven welk onderdeel van de Opdracht door de combinant wordt uitgevoerd. De UEA's dienen gezamenlijk (met eventueel de overige gegevens) als één Inschrijving ingediend te worden. Elke UEA dient te worden ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de desbetreffende combinant.

**2.8.2** Na voorlopige gunning zal aan iedere combinant verzocht worden een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen (niet ouder dan 1 jaar) waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening is geschied door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

**2.8.3** Inschrijvers die in Combinatie inschrijven zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Bij gunning aan de Combinatie dient de Combinatie een rechtsvorm aan te nemen, waarbij ieder van de deelnemers hoofdelijk aansprakelijk is voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

**2.8.4** De Combinatie geldt als één Inschrijver. Na Inschrijving kan de Combinatie niet meer van Deelnemers wisselen.

## **2.9 Inschrijving als hoofdaannemer**

**2.9.1** In geval van hoofd/onderaanneming dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de eventueel gevraagde gegevens over te leggen. Hiertoe dient het UEA te worden ingevuld en geupload in Smart Decision.

**2.9.2** Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van de Onderaannemer dient dit tevens in het UEA te worden aangegeven. In dat geval kan na Inschrijving de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen. Na voorlopige gunning kan de aanbestedende dienst bewijsstukken vragen dat hoofdaannemer daadwerkelijk over de bekwaamheden van de onderaannemer kan beschikken.

**2.9.3** Indien inschrijver beroep doet op de economische en financiële draagkracht of de financiële gegevens van een holding of moedermaatschappij of Derde dient dit eveneens ingevuld te worden in het UEA. Na voorlopige gunning kan de aanbestedende dienst hier bewijsstukken van vragen.

**2.9.4** In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende Dienst.

## **2.10 Beroep op bekwaamheden derden**

**2.10.1** Een ondernemer kan zich conform artikel 2.92 AW voor een overheidsopdracht beroepen op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen. In dat geval dient de derde eveneens een UEA in te vullen met betrekking tot de aanwezigheid van uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen waarvoor een beroep op hem wordt gedaan.

**2.10.2** Overeenkomstig artikel 2.92 lid 3 houdt de aanbestedende dienst in het onder 2.10.1 genoemde geval, naast de gegunde partij, ook de derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de overheidsopdracht.

## **2.11 Opening van de inschrijving**

**2.11.1** De Aanbestedende Dienst opent de Inschrijvingen direct aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen.

**2.11.2** Op 16 september 2016 11:00 uur zal de openbare opening van de Inschrijvingen plaatsvinden. Bij de opening wordt slechts gekeken naar 3 punten:

- **hoeveel** inschrijvingen er zijn ontvangen
- van **wie** er inschrijvingen zijn ontvangen
- of de inschrijvingen **tijdig** zijn ontvangen

Verdergaande (inhoudelijke) toetsing vindt op dat moment nog niet plaats.

Inschrijvers mogen bij de opening aanwezig zijn. Wanneer inschrijvers van deze mogelijkheid gebruik willen maken dienen zij uiterlijk 2 werkdagen voorafgaand aan de sluitingsdatum dit te melden ( Zie 1.6.1) bij de Aanbestedende Dienst. Echter in het kader van ons duurzaamheidsbeleid en de keuze daardoor voor deze duurzame wijze van aanbesteden, verzoeken wij Inschrijvers terughoudend van deze mogelijkheid gebruik te maken.

**2.11.3** Van de opening van de Inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt. De Inschrijvers ontvangen van dit proces-verbaal een afschrift.

## **2.12 Gestanddoening**

**2.12.1** De Inschrijver moet zijn Inschrijving(en) gestand doen gedurende 120 dagen na de dag waarop de opening van de Inschrijvingen heeft plaatsgevonden.

**2.12.2** De Aanbestedende Dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd.

### **3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria**

#### **3.1 Uitsluitingsgronden**

- 3.1.1** De Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode 2011-heden één of meer van de uitsluitingsgronden zoals genoemd in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en onder 2 van de Eigen Verklaring/UEA van toepassing is. Inschrijver geeft in de Eigen Verklaring/UEA aan of dit het geval is.
- 3.1.2** De Aanbestedende Dienst sluit met inachtneming van 3.1.3 iedere Inschrijver uit op wie in de periode 2013-heden één of meer van de uitsluitingsgronden genoemd in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 en onder 3 van de Eigen Verklaring/deel III van de UEA van toepassing is. Het betreft dan die uitsluitingsgronden die de aanbestedende dienst onder 3 van de Eigen Verklaring/deel III van de UEA heeft aangekruist. Inschrijver geeft in de Eigen Verklaring/UEA aan of deze uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
- 3.1.3** De Aanbestedende Dienst kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de hiervoor weergegeven uitsluitingsgronden. In geval sprake is van één van de omstandigheden zoals in 3.1.1 en met 3.1.2 bepaald, dan zal de Aanbestedende Dienst met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel gemotiveerd beslissen omtrent uitsluiting waarbij onder meer rekening zal worden gehouden met de omstandigheden van het geval en de door Inschrijver genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.

#### **3.2 Te verstrekken gegevens uitsluitingsgronden**

- 3.2.1** De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de Eigen Verklaring/UEA naar waarheid te beantwoorden, waarmee de Inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in 2 en 3 van de Eigen Verklaring/deel III UEA genoemde uitsluitingsgronden voordoen.
- 3.2.2** De Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst de relevante bewijsstukken te overleggen (conform art. 2.89 Aanbestedingswet 2012) binnen een termijn van 15 dagen na verzending van dit verzoek. Indien de Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om niet tot gunning van de Opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is de Aanbestedende Dienst gerechtigd de Opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver. De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijver er nadrukkelijk op dat het aanvragen van sommige bewijsstukken een aantal in beslag kan nemen. Inschrijver dient dit dus tijdig aan te vragen.
- 3.2.3** Voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen bewijsstukken te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

#### **3.3 Geschiktheidscriteria algemeen**

- 3.3.1** Voor de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot (de afwezigheid van) uitsluitingsgronden, beroepsbekwaamheid, de technische bekwaamheid, financiële en economische draagkracht en overige minimumeisen, conform de vraagstelling zoals opgenomen in de vragenlijst van Bijlage 2.

#### **3.4 Te verstrekken gegevens geschiktheidscriteria**

- 3.4.1** Ter beoordeling of Inschrijver aan de geschiktheids eisen voldoet die de Aanbestedende Dienst heeft gesteld dient Inschrijver de UEA in te vullen en te uploaden in Smart Decision, alsmede (indien van toepassing) alle gevraagde gegevens toe te voegen. LET OP! De Eigen Verklaring wordt door de aanbestedende dienst in pdf bijgevoegd. Deze dient door Inschrijver geopend te worden met geen ander programma dan Adobe Reader.

## **4 Aanvullende voorwaarden en gunningscriteria**

### **4.1 Aanvullende voorwaarden**

- 4.1.1** Gunning vindt plaats als de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en criteria, zoals geformuleerd in dit aanbestedingsdocument. Biedt de opdrachtgever de Opdrachtnemer een Overeenkomst aan met startdatum van 1 januari 2017 en einddatum 31 december 2017. Zie ook 1.4. van dit document. Inschrijver dient in te stemmen met de aanvullende voorwaarden voor gunning.
- 4.1.2** Voor de beoordeling van de Inschrijving op basis van het gunningcriterium "economisch meest voordelige Inschrijving" komen alleen die offertes in aanmerking:
- die voldoen aan alle geschiktheidscriteria zoals gesteld in Bijlage 2
  - waarin expliciet is verklaard dat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord gaat met de concept Overeenkomst en bijbehorende bijlagen. Door in te schrijven verklaart Inschrijver aan dit criterium te voldoen.
- 4.1.3.** Voor dit perceel geldt een vaste prijs van € 22,36 exclusief BTW (prijspeil 2016) per geleverd uur. Dit is conform de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning. Dit tarief omvat alle kosten die aan de opdracht zijn gerelateerd, zoals reiskosten, implementatiekosten, scholingskosten en overlegkosten. Inschrijver dient zonder enig voorbehoud te verklaren akkoord te zijn met dit uurtarief.

## Beoordeling Inschrijvingen en gunning

### 4.2 Algemeen

- 5.1.1** De Aanbestedende Dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen. De Aanbestedende Dienst is gerechtigd de aanbesteding op het door hem wenselijk geachte moment te beëindigen zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens Inschrijvers leidt.

### 5.2 Beoordelingsprocedure

- 5.2.1** De beoordelingsprocedure bestaat uit 1 fase met twee rondes, welke aansluitend worden beoordeeld. In de eerste ronde wordt beoordeeld of de Inschrijving voldoet aan het Aanbestedingsdocument.

Hiertoe wordt beoordeeld:

- of de Inschrijving geldig is (zie 2.5);
  - of zich jegens de Inschrijver een uitsluitingsgrond zoals bedoeld in 3.1 voordoet; indien zich een uitsluitingsgrond zoals bedoeld in 3.1 voordoet, komt de Inschrijver in beginsel niet voor gunning in aanmerking;
  - of de Inschrijver voldoet aan de geschiktheids criteria zoals omschreven in Bijlage 2; indien een Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst niet heeft aangetoond aan vorenbedoelde geschiktheidseisen te voldoen, komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking;
  - of de Inschrijving is geschied in overeenstemming met de eisen gesteld aan de voorwaarden gesteld in dit aanbestedingsdocument; Inschrijvingen die niet aan deze eisen voldoen zijn ongeldig;
  - of de Inschrijver onvoorwaardelijk instemt met de conceptovereenkomst.
- 5.2.2** Conform het bepaalde in 2.4 behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om na opening van de Inschrijvingen bij klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden conform artikel 2.55 Aanbestedingswet 2012 aanvullende gegevens te vragen van een Inschrijver. De Inschrijver dient hierop binnen de door de Opdrachtgever aangegeven termijn te reageren. Deze aanvullingen maken vervolgens een onlosmakelijk onderdeel uit van de Inschrijving van de Inschrijver. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen wordt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname.
- 5.2.3** Indien de Inschrijving aan het bepaalde in 5.2.1 voldoet wordt de Inschrijving in de tweede beoordelingsronde gewaardeerd op basis van de in hoofdstuk 4 omschreven gunningcriteria.

### 5.3 Gunningsbeslissing

- 5.3.1** De gunning van de Opdracht komt tot stand door de Gunningbeslissing.
- 5.3.2** De Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van Inschrijver.
- 5.3.3** De Overeenkomst komt tot stand na ondertekening, maar niet eerder dan na het verstrijken van de in 6.1.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen.

### 5.4 Informatieverstrekking aan Inschrijvers

- 5.4.1** De Aanbestedende Dienst stelt de Inschrijvers zo spoedig mogelijk schriftelijk (per brief, e-mail of per fax) in kennis van de besluiten die zijn genomen inzake de gunning van de Opdracht, met inbegrip van de redenen waarom hij eventueel heeft besloten een Opdracht niet op te dragen dan wel de procedure opnieuw te beginnen.
- 5.4.2** De Aanbestedende Dienst stelt iedere afgewezen Inschrijver zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van de redenen van de afwijzing c.q. uitsluiting (daaronder mede begrepen ongeldigverklaring van de Inschrijving).

## **6 Rechtsbescherming**

### **6.1 Termijnen**

- 6.1.1** De Aanbestedende Dienst zal in beginsel gedurende 20 dagen na verzending van de Gunningbeslissing door Opdrachtgever geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van de Aanbestedende Dienst.
- 6.1.2** Een Inschrijver die een geschil aanhangig wenst te maken dient dit niet later dan 20 dagen na de datum van de Gunningbeslissing aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 20 dagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken.
- 6.1.3** De periode van 20 dagen voor het betekenen van een kort gedingdagvaarding geldt als finale termijn. Na verval van deze termijn kan niet meer opgekomen worden tegen de gunningbeslissing en worden afgewezen Inschrijvers niet-ontvankelijk verklaard in eventuele vorderingen.

### **6.2 Bevoegde rechter**

- 6.2.1** Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter in het arrondissement waar de Aanbestedende Dienst is gevestigd.

### **6.3 Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst**

- 6.3.1** Indien Inschrijvers voor het verstrijken van de 20 dagen termijn een kort geding zoals bepaald in 6.1.1 aanhangig hebben gemaakt zal de Aanbestedende Dienst in beginsel de uitkomst van deze procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de Gunningbeslissing en tot ondertekening van de Overeenkomst over te gaan, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld de gunning gebiedt.
- 6.3.2** De aanbestedende dienst behoudt zich, in het geval van een gerechtelijke procedure, het recht voor de dagvaarding door te sturen naar eventuele overige betrokken partijen, ten behoeve van tussenkomst, voeging etc. indien zij dit wenselijk of noodzakelijk acht voor haar verdediging.

## **7 Overige bepalingen**

### **7.1 Kostenvergoeding**

**7.1.1** De door een Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

### **7.2 Voertaal**

**7.2.1** De voertaal in de aanbestedingsprocedure is Nederlands. De bij de Inschrijving te verstrekken documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld.

### **7.3 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens**

**7.3.1** De Aanbestedende Dienst zal alle haar in kader van de aanbesteding door Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat en behoudens wanneer Inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

### **7.4 Gebruik merknamen of typen**

**7.4.1** Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of de Bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of gelijkwaardig".

### **7.5 Diversen**

**7.5.1** Tijdens deze aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in opgestelde Nota's van Inlichtingen en de overige onderdelen van het Aanbestedingsdocument, de Nota's van Inlichtingen in rangorde vóórgaan op de overige onderdelen van het Aanbestedingsdocument.

**7.5.2** Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

**7.5.3** Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen deelnemers aan de aanbestedingsprocedure zo spoedig mogelijk de Aanbestedende Dienst op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden.

## **Bijlagen**

## **Bijlage 1 Beschrijving van de opdracht / Programma van Eisen**

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ondersteunen gemeenten inwoners waar nodig met huishoudelijke hulp, als dit een passende bijdrage levert aan zelfredzaamheid en participatie. De inwoner kan hierdoor langer thuis wonen.

In Tilburg is de Hulp aan Huis als volgt geregeld; 6.000 inwoners maken gebruik van Hulp aan Huis. Inwoners die niet zelf hun huishouden kunnen voeren, kunnen een beroep doen op de algemene voorziening Hulp aan Huis. Er vindt dan een beperkte toegangsbeoordeling plaats door de gemeente. De algemene voorziening is 3 uur hulp per week. Uiteraard kan de inwoner er zelf voor kiezen om minder uren per week af te nemen. Inwoners kiezen zelf of ze de Hulp aan Huis laten uitvoeren door een alfahulp of een hulp die in dienst is van een door de gemeente Tilburg gecontracteerde opdrachtnemer.

Als iemand meer dan 3 uren per week Hulp aan Huis nodig heeft, kan hij aanvullend beroep doen op een aanvullende maatwerkvoorziening Hulp aan Huis. Er vindt dan een Wmo onderzoek plaats. Ook deze hulp wordt uitgevoerd door een alfahulp of een hulp die in dienst is van een gecontracteerde opdrachtnemer.

Voor de basis, de algemene voorziening, betalen inwoners tussen de € 1 en € 15 per uur aan de gemeente. De uren die op jaarbasis boven de algemene voorziening van 156 uur komen merken we aan als maatwerkuren, waarover geen betaling verschuldigd is. De combinatie algemene voorziening en maatwerkvoorziening is conform de laatste uitspraken van de Centrale raad van beroep van 18 mei 2016.

Het doel is om onze inwoners passende Hulp aan Huis te bieden, met inachtneming van eventuele wetswijzigingen en jurisprudentie en conform het beschikbare budget. Dit kan mogelijk leiden tot wijziging van het Tilburgs gemeentelijk beleid m.b.t. onze huidige algemene- en maatwerkvoorziening Hulp aan Huis gedurende de looptijd van deze overeenkomst.

Ondersteuning bij het huishouden kent verschillende elementen. Een schoon huis vormt een voorwaarde om te kunnen blijven leven in de eigen leefomgeving. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de was doen en de boodschappen doen. Ook maaltijden klaarzetten of tuinonderhoud kunnen hieronder vallen. Net als het organiseren van het huishouden en de begeleiding bij het voeren van het huishouden.

Deze opdracht gaat primair over het schoonmaken van de woning en aanvullend daarop het doen van de was en de boodschappen. De overige elementen van ondersteuning bij het huishouden vallen buiten deze aanbesteding.

Het aantal inwoners dat kiest voor een dienstencheque of alfacheque bepaalt het volume en de vraag naar de dienstencheques en visa versa. De mogelijkheid bestaat dat ten gevolge van beleids- en wetswijzigingen de huidige alfaconstructie wordt afgeschaft. In dit geval kan het zo zijn dat dat gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst de omvang van de totale opdracht aanzienlijk toe neemt.

Voorliggende aanbesteding behelst het product Hulp aan Huis.

### **Inhoud van de opdracht**

De opdracht Hulp aan Huis gaat primair over het schoonmaken van de woning en aanvullend daarop het doen van de was en de boodschappen. De overige elementen van ondersteuning bij het huishouden vallen buiten deze aanbesteding.

Werkzaamheden die vallen onder Hulp aan Huis zijn:

- Licht huishoudelijk werk;
- Zwaar huishoudelijk werk;
- De was doen;
- Huishoudelijke spullen in orde houden;
- Boodschappen doen.

Woondiensten zoals de gemeente Tilburg voorheen kende besteden wij niet meer aan.

**Doelgroep en toewijzing voorziening**

Inwoners die niet zelf hun huishouden kunnen voeren door een fysieke, psychische of verstandelijke beperking en die zich melden bij de gemeente Tilburg (Loket Z). De gemeente Tilburg bepaalt of een inwoner in aanmerking komt voor de voorziening Hulp aan Huis. Bij toelating tot een algemene voorziening Hulp aan Huis, eventueel aangevuld met een maatwerkvoorziening Hulp aan Huis, verleent de gemeente Tilburg aan de inwoner een beschikking.

**Alfacheques en dienstencheques**

De gemeente verstrekt Hulp aan Huis in de vorm van alfacheques (bij inzet van een alfahulp) of dienstencheques (bij inzet van een hulp via een gecontracteerde opdrachtnemer).

**Keuze klant**

Inwoners kiezen zelf of ze de Hulp aan Huis laten uitvoeren door een alfahulp of een hulp die in dienst is van een door de gemeente Tilburg gecontracteerde aanbieder. Als een inwoner een hulp wil die in dienst is van een gecontracteerde aanbieder, bepaalt de inwoner zelf bij welke gecontracteerde aanbieder hij of zij de dienstencheques voor Hulp aan Huis wenst te verzilveren. Inschrijver is verplicht om de gevraagde uren Hulp aan Huis te leveren. Indien door omstandigheden het opdrachtnemerschap wijzigt dan zullen partijen een uiterste inspanning leveren om de vereiste te continuïteit tussen hulp en klant, te waarborgen.

## Bijlage 2 : Vragenlijst geschiktheid en gunning (eisen en wensen)

Evaluatiestructuur

Weging

Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

De aanbestedende dienst heeft, in het kader van duurzaamheid, ervoor gekozen om de duurzaamheidsprincipes al te starten bij het aanbestedingsproces. Voor deze aanbesteding wordt gebruikt gemaakt van Smart Decision als ondersteunende applicatie bij besluitvormingsprocessen. Bij deze aanbesteding wordt het pakket gebruikt voor het geschiktheid- en gunningsproces. Smart Decision is een extern gehoste internetapplicatie.

Inschrijvers die een offerte willen indienen dienen zich te registreren:

Via deze link registreren.

Handmatig via <http://www.smartdecision.nl/TilburgRespons/Register.aspx?id=571>

In het registratiescherm treft u nadere instructies aan. Bij het aanmaken van inloggegevens dient de combinatie, e-mailadres en wachtwoord, uniek te zijn. Dat wil zeggen dat eerder gebruikte combinaties, bijvoorbeeld voor andere aanbestedingen, niet opgevoerd kunnen worden. Vervolgens verkrijgt u toegang tot de site en kunt u de vragen m.b.t. geschiktheids- en gunningscriteria beantwoorden. U wordt direct na aanmelding doorgelinkt naar de responsemodule. Wij adviseren u deze URL op te slaan in uw favorieten. Indien u dit handmatig wenst in te geven is de URL als volgt: <http://www.smartdecision.nl/TilburgRespons>

De documenten die u aan dient te leveren treft u tevens aan op Tendered. De in te vullen documenten dient u eerst op te slaan in uw eigen documenten (eigen lokale) mappen en daar verder te bewerken en op te slaan alvorens u deze koppelt aan uw antwoord op de relevante vragen.

Veld 'referentie' is niet van toepassing. Inschrijver hoeft hier niets in te vullen.

Veld 'bestand uploaden' dient enkel te worden gebruikt indien er een bijlage dient te worden overlegd. Dit is dan duidelijk aangegeven in Smart Decision bij de desbetreffende vraag.

Inge vulde documenten dient u als PDF bestand te koppelen aan uw antwoord, tenzij anders is aangegeven. Voor het koppelen van documenten geldt dat het in beginsel mogelijk is om meer dan 3 documenten per (sub) vraag aan uw antwoord zijn te koppelen.

Let op! Er is wel een beperking aan het koppelen: de documenten mogen per koppeling gezamenlijk niet groter zijn dan 10 MB. De documenten zijn pas geupload wanneer deze zijn opgeslagen. Wilt u meer dan 10 MB uploaden dan doet u dat door de documenten gefaseerd te koppelen en op te slaan.

Bijlage B1 koppelt u zonder het hashtotal. Na het moment dat u uw project gereed meldt via submit, dient u op de printbutton te drukken. Vervolgens wordt er een worddocument gegenereerd met daarop het hashtotal. Let op! Pas wanneer u het project heeft gereed gemeld via submit, heeft u een definitieve inschrijving gedaan. De verklaring B1 kan als dan worden voorzien van dit hashtotal. Deze verklaring dient u per post, rechtsgeldig ondertekend (door een vertegenwoordigingsbevoegde conform de inschrijving kamer van koophandel!) te verzenden naar het in het aanbestedingsdocument genoemde adres en binnen genoemd tijdstip van twee werkdagen.

### 1 Geschiktheidseisen (Eigen Verklaring)

Eis

Uitgesloten van deelname zijn inschrijvingen waarbij de Eigen Verklaring en eventueel overig gevraagde bescheiden niet bij de inschrijving zijn gevoegd. De Eigen Verklaring dient voorzien te zijn van een rechtsgeldige ondertekening door een bevoegde functionaris, overeenkomstig de bevoegdheid vastgelegd bij de Kamer van Koophandel. Indien een volmacht voor ondertekening is verstrekt, dient tevens de volmachtverklaring bij inschrijving te worden bijgevoegd. Offertes van Inschrijvers die de Eigen Verklaring niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan de Eigen Verklaring ontbreekt bij de inschrijving, komen niet voor gunning in aanmerking. Van alle antwoorden van de Inschrijver in de Eigen Verklaring kan na voorlopige gunning door de aanbestedende dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande

## Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

zijn medewerking aan te leveren. Voor deze aanbesteding kan de opdrachtgever de volgende bewijsmiddelen opvragen bij de inschrijver: • Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar. • Actueel uittreksel uit het handelsregister. • Verklaring van de belastingdienst waaruit blijkt dat wordt voldaan aan verplichtingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen (niet ouder dan zes maanden). • Statuten Kamer van Koophandel. • Jaarverslagen De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddelen binnen tien kalenderdagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de opdrachtgever. LET OP, aan het opvragen van stukken zijn termijnen verbonden. Zorg daarom voor tijdige opvraag van stukken! Indien de inschrijver binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen niet overlegt of indien zou blijken dat de (Eigen) Verklaring van de inschrijver onjuist is, legt de opdrachtgever de inschrijving van de desbetreffende inschrijver ter zijde en zullen zij overgaan tot het opvragen bij de nummer 2 in ranking. Indien deze inschrijver ook niet voldoet wordt overgegaan naar de nummer 3 in ranking, etc.

**1.1 Hoedanigheid Inschrijver****Eis**

Inschrijver dient aan te geven in de Eigen Verklaring onder 1 in welke hoedanigheid hij inschrijft (zelfstandig, combinatie, hoofd/onderaannemer) onder vermelding van alle relevante gegevens.

**1.2 Verplichte Uitsluitingsgronden****Eis**

Inschrijver dient in de Eigen Verklaring onder 2 in te vullen of zijn onderneming al dan niet aan de gestelde uitsluitingsgronden voldoet.

**1.3 Facultatieve uitsluitingsgronden****Eis**

Inschrijver dient in de Eigen Verklaring onder 3 in te vullen of zijn onderneming al dan niet aan de gestelde uitsluitingsgronden voldoet.

**1.4 Overige geschiktheidseisen****Eis****1.4.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid****Eis**

Betreft de gegevens mbt paragraaf 5.2. van de eigen verklaring.

**1.4.1.1 Technische bekwaamheid****Eis**

Inschrijver dient één of meerdere referenties te overleggen waaruit blijkt dat zij op het moment van inschrijving ten minste 10.000 uren Hulp aan Huis hebben verzorgd bij één of meerdere opdrachtgevers.

Met als kerncompetentie: het uitvoeren van Hulp aan Huis zoals bedoeld in deze aanbesteding voor particuliere personen. De referentieperiode mag niet ouder zijn dan 12 maanden voorafgaande aan de datum van inschrijving.

**1.4.1.2 Personeel****Eis****1.4.1.2.1 Waarborg beschikbaarheid****Eis**

De opdrachtnemer beschikt over personeel dat voldoende ervaring en vaardigheden heeft om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken. Door de Eigen Verklaring in te vullen verklaart Inschrijver te voldoen aan deze eis.

**1.4.1.2.2 Werkgerechtigd****Eis**

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers van zijn organisatie, in alle lagen van de organisatie, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd zijn te werken. Door de Eigen Verklaring in te vullen verklaart Inschrijver te voldoen aan deze eis.

**1.4.1.3 Financiële en economische draagkracht.****Eis**

U dient de tabel B3 (Omzet en ratio's) met betrekking tot de ratio's in te vullen met betrekking tot het jaar 2015.

Indien nieuwkomers deze gegevens niet kunnen verstrekken dan dienen zij een beroep te doen op de bekwaamheid van een derde.

Ratio en Solvabiliteit

In bijgevoegde verklaring geeft inschrijver aan op het moment van inschrijving over een gezonde financiële en economische positie te beschikken waardoor er sprake is van continuïteit over een langere periode.

Let op, om geschikt te worden bevonden dient inschrijver een quickratio (uitgedrukt in Debiteuren plus liquide middelen gedeeld door Kort Vreemd Vermogen) te hebben van minimaal 80% en een solvabiliteit (uitgedrukt in Eigen Vermogen gedeeld door Totaal Vermogen) van minimaal 20%.

Ratio en Solvabiliteit

In bijgevoegde verklaring geeft inschrijver aan op het moment van inschrijving over een gezonde financiële en economische positie te beschikken waardoor er sprake is van continuïteit over een langere periode. Ter verificatie hiervan wordt bij voorlopige gunning een accountverklaring opgevraagd die dit bevestigt.

Let op, om geschikt te worden bevonden dient inschrijver een quickratio (uitgedrukt in Debiteuren plus liquide middelen gedeeld door Kort Vreemd Vermogen) te hebben van minimaal 80% en een solvabiliteit (uitgedrukt in Eigen Vermogen gedeeld door Totaal Vermogen) van minimaal 20%.

**1.4.2 Beroepsbevoegdheid****Eis**

Eigen Verklaring

**1.4.2.1 Handelsregister****Eis**

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst. Het registratienummer dient te zijn ingevuld onder 1.3 van de Eigen Verklaring. Door invulling van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver aan deze eis onder 5.3 te voldoen.

**1.5 Verzekering****Eis**

8.5 De Opdrachtnemer verplicht zich voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, alsook voor schade door fouten van Medewerkers en door hem ingeschakelde derden een verzekering af te sluiten met een minimumdekking van € 1.000.000,-- per gebeurtenis conform de verzekeringspolis welke als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst is bijgevoegd.

**1.6 Verklaring Nederlandse taal****Eis**

Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

**1.7 Eigen Verklaring****Eis**

Upload hier de volledig ingevulde Uniforme Eigen Verklaring. Offertes van Inschrijvers die de Eigen Verklaring niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan de Eigen Verklaring

## Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

ontbreekt bij de inschrijving, komen niet voor gunning in aanmerking. Van alle antwoorden van de Inschrijver in de Eigen Verklaring kan na voorlopige gunning door de aanbestedende dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren.

**2 Gunningseisen.****Eis****2.1 Instemming programma van eisen.****Eis**

De gunningseisen (het programma van Eisen) zijn geformuleerd in deze bijlage 2 van het aanbestedingsdocument behorende leidraad. Het zijn deze gunningseisen waaraan Inschrijvers moeten voldoen. Het niet voldoen aan de gunningseisen betekent uitsluiting van verdere deelname

**2.2 Akkoord overeenkomst****Eis**

Door in te schrijven gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de conceptovereenkomst en bijbehorende bijlagen.

**2.3 Instemming beoordelingsprocedure****Eis**

Door in te schrijven gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de beoordelingsprocedure.

**2.4 Instemming Prijs****Eis**

Voor dit perceel geldt een vaste prijs van € 22,36 exclusief BTW (prijsspeil 2016) per geleverd uur. Dit is conform de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning. Dit tarief omvat alle kosten die aan de opdracht zijn gerelateerd, zoals reiskosten, implementatiekosten, scholingskosten en overlegkosten. Inschrijver dient zonder enig voorbehoud te verklaren akkoord te zijn met dit uurtarief.

Zie voor nadere informatie de bijlage berekening Kostprijs.

**2.5 Keuze Klant****Eis**

De klanten kiezen zelf of ze de Hulp aan Huis laten uitvoeren door een alfahulp of een hulp die in dienst is van een door de opdrachtgever gecontracteerde opdrachtnemer. Als een klant een hulp wil die in dienst is van een opdrachtnemer, bepaalt de klant zelf bij welke opdrachtnemer hij of zij de dienstencheques voor Hulp aan Huis wenst te verzilveren. Inschrijver is verplicht om de gevraagde uren Hulp aan Huis te leveren.

Indien door omstandigheden het opdrachtnemerschap wijzigt, zullen partijen een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerkers en klanten in stand te laten, indien gewenst door de klant.

**2.6 Vaardigheden medewerker****Eis**

Opdrachtgever stelt geen specifieke opleidingseisen aan de medewerker die Hulp aan Huis levert. Opdrachtgever eist wel dat de in te zetten medewerker ervaring heeft met huishoudelijke werkzaamheden, de Nederlandse taal voldoende beheerst, een dienstbare instelling heeft en sociaal vaardig is.

**2.7 Levering Hulp aan Huis****Eis**

De ondersteuning mag enkel en alleen geleverd worden door medewerkers die in dienst zijn van de Opdrachtnemer. Dit betekent dat de inwoner in zijn geheel vrij dient te zijn van werkgevers- en/opdrachtgeverstaken. Dat wil zeggen dat de inwoner geen werkgevers-/opdrachtgeversrelatie heeft met de ondersteuner. Het is niet toegestaan om een hulp die valt onder de Regeling Dienstverlening aan Huis in te schakelen voor de levering van deze ondersteuning.

Opdrachtnemer voert hulp aan huis uit met medewerkers die vallen onder de CAO van de

## Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

opdrachtnemer.

Opdrachtnemer houdt zich aan de regels van goed werkgeverschap.

**2.8 Levering aantal uren****Eis**

Inschrijver is verplicht tot het leveren van de gevraagde uren Hulp aan Huis door inwoners die toegelaten zijn tot de voorziening Hulp aan Huis. Voor opdrachtnemer geldt geen afnamegarantie voor de te leveren uren Hulp aan Huis. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.9 Facturering****Eis**

Opdrachtgever heeft het gehele factureringsproces uitbesteed aan 18 K B.V. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmelden bij 18 K van (nieuwe) klanten aan wie zij Hulp aan Huis gaan leveren. 18k draagt zorg voor koppeling van de klant aan de juiste opdrachtnemer in het geautomatiseerde systeem en voert controle uit op juistheid van gegevens.

Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig scannen van de cheques per periode van vier weken.

Hiertoe stelt 18 K het geautomatiseerde 'Diensten Cheque Systeem (DCS)' via internet (webinterface) beschikbaar voor gebruik aan de opdrachtnemers. Uitbetaling aan de opdrachtnemers vindt plaats door 18k twee weken na de afsluiting van de periode.

Inschrijver is verplicht tot het ondertekenen van de in de bijlage bijgevoegde

Samenwerkingsovereenkomst "Samenwerkingsafspraken Dienstencheques Zorgopdrachtnemers en 18k".

Indien de opdrachtgever in de toekomst de wijze van factureren wijzigt of deze vervangt door een ander systeem of proces (bv. het aanleveren van gegevens bij het CAK) dan is inschrijver verplicht de opdrachtgever hierin te volgen.

**2.10 Overleg overname verplichtingen****Eis**

Inschrijver gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform artikel 2.6.5. van de Wmo 2015. Deze verplichting houdt in dat inschrijver bij de gunning in overleg treedt met de verliezende partij aangaande de overname van het personeel van de verliezende partij.

Hierbij zullen partijen tevens een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en klant in stand te houden, indien gewenst door de klant.

Gaat u akkoord met deze eis?

**2.11 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return****Eis**

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 10% van het totaal (verwachte) aantal te realiseren uren. Deze verplichting wordt ingevuld met het in dienst nemen van minimaal één kandidaat uit de doelgroep Participatiewet voor een vast aantal uur per maand (afhankelijk van berekening totale SROI-verplichting) voor een uurtarief volgens het Wettelijk Minimumloon. De definitieve omvang van de verplichting wordt achteraf steeds per jaar vastgesteld. De kandidaat of kandidaten uit de doelgroep Participatiewet zullen ondersteunende werkzaamheden verrichten die onder deze overeenkomst vallen.

Dienstverlening en ondersteuning opdrachtnemer door Werkgeversservicepunt Werkhart

De accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer bij het realiseren van deze Social Return door te ondersteunen in werving en selectie en eventuele

## Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

afspraken te maken over de inzet van werkgeversarrangementen. Daarbij kan gedacht worden aan: loonkostensubsidie, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

## Plan van aanpak SROI en verantwoordingsrapportages

Bij de start van de overeenkomst maakt Opdrachtnemer met contractbeheerder en accountmanager afspraken waarop gerapporteerd wordt over de realisatie van de Social Return (termijnen, detaillering en beoordeling). De werkafspraken worden door de opdrachtnemer vastgelegd en gecommuniceerd met de contractbeheerder en de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.

Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting gebaseerd op het aantal niet-ingevoerde uren per kandidaat. Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.

Aan het einde van de totale contractperiode van 1 jaar, met een optie tot eenzijdige verlenging door opdrachtgever van 3 X 1 jaar, wordt de eindbalans opgemaakt. Indien opdrachtnemer onvoldoende uren beschikbaar heeft gesteld, berekend over de gehele contractperiode, zal een malus worden berekend: Voor elk uur minder wordt een malus van €1,00 in rekening gebracht. Door de Eigen Verklaring in te vullen verklaart Inschrijver te voldoen aan deze eis.

**2.12 Aanvang werkzaamheden****Eis**

Na binnenkomst van een beschikking kan Inschrijver ondersteuning inzetten binnen 15 kalenderdagen. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.13 Werktijden****Eis**

Opdrachtnemer levert de ondersteuning op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.14 Afspraken cliënt****Eis**

Inschrijver verleent de ondersteuning op met de cliënt afgesproken vaste dagen en tijden. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.15 Dienstverlening buiten reguliere werktijden****Eis**

In incidentele gevallen kan Inschrijver ook Hulp aan Huis leveren buiten reguliere werktijden, bijvoorbeeld in geval van cliënten die overdag werken. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.16 Vervanging bij ziekte****Eis**

Inschrijver garandeert, dat bij uitval van een medewerker door ziekte langer dan twee weken, voor vervanging zal worden gezorgd. Inschrijver zorgt voor vervanging in uiterlijk de derde week. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.17 Vakantieperiode****Eis**

Inschrijver garandeert vervanging tijdens de vakantieperiode van de medewerker als deze langer dan 2 weken duurt. Inschrijver zorgt voor vervanging in de derde week. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.18 Spoedsituatie****Eis**

Inschrijver garandeert in geval van een spoedsituatie binnen 2 werkdagen wordt geleverd. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.19 Gegevensdoorgifte aan 18 K****Eis**

Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanmelden van (nieuwe) klanten aan wie ze huishoudelijke hulp gaan leveren. De benodigde informatie hiervoor is: naam en adres van de klant, het BSN-nummer, het aantal uren huishoudelijke hulp per week en de startdatum van de dienstverlening.

De informatie wordt via een vast format per e-mail aangeleverd aan [Dienstencheque@18k.nl](mailto:Dienstencheque@18k.nl).

Gaat u akkoord met deze eis?

**2.20 Melding bij niet levering****Eis**

In geval Inschrijver niet binnen 15 kalenderdagen kan leveren (wachtlIJst) is Inschrijver verplicht dit per email te melden aan team Wmo. Tevens maakt u een melding als wachtlIJst situatie is opgeheven.

In geval inschrijver niet binnen 15 dagen kan leveren meldt hij dit schriftelijk aan de client.

Tevens wijst

hij de client op de mogelijkheid om een andere aanbieder te kiezen, waarover informatie verkregen kan worden bij loket Z. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.21 Leveringsverplichting****Eis**

Wanneer blijkt dat tevens alle andere gecontracteerde partners niet kunnen leveren, is de keus van de klant leidend. Inschrijver is dan verplicht toch te leveren en eventueel een andere medewerker binnen de organisatie in te schakelen om de gevraagde ondersteuning te leveren. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.22 Verbod op weigering****Eis**

Inschrijver mag geen aanvragen weigeren op basis van sexe, religie, levensovertuiging, geardeheid, nationaliteit, herkomst of soort beperking. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.23 Levering aantal uren****Eis**

Inschrijver levert altijd het aantal uren op grond van de eschikking, tenzij client expliciet verzoekt minder uren in te zetten. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.24 Melding situatie cliënt****Eis**

Inschrijver is verplicht een melding van de medewerker aangaande de (veranderde) situatie van de klant binnen een werkdag door te geven aan de desbetreffende afdeling binnen de organisatie of desbetreffende ketenpartner die kundig is en in staat is om het gesignaleerde probleem op te pakken. Hieronder wordt ook de meldcode huiselijk geweld geschaard. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.25 Werving en inzet****Eis**

Inschrijver is verantwoordelijk voor de werving en inzet van betrouwbaar personeel. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.26 Wet- en regelgeving****Eis**

Inschrijver is verantwoordelijk voor de werving en inzet van betrouwbaar personeel. Gaat u akkoord met deze eis

**2.27 Overleg overname verplichtingen****Eis**

## Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

Inschrijver gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting. De verplichting houdt in dat Inschrijver bij gunning in overleg treedt met de verliezende partij aangaande de overname van het personeel van de verliezende partij. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.28 Bereikbaarheid****Eis**

Inschrijver is telefonisch bereikbaar gedurende kantoortijden (8:30 – 17:00) op werkdagen. Inschrijver is in geval van nood/spoed buiten normale kantoortijden en in het weekend telefonisch bereikbaar. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.29 Cliëntdossier****Eis**

Inschrijver is verplicht bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen te stellen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen:

- kopie beschikking
- klachten van de klant
- vermelding hulp waaraan cliënt is gekoppeld
- afspraken met de cliënt
- meldingen van de hulp aangaande de cliënt

Gaat u akkoord met deze eis?

**2.30 Communicatie met cliënt****Eis**

Inschrijver is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. De (werk)afspraken die worden gemaakt tussen Inschrijver en de cliënt dienen schriftelijk te worden vastgelegd met instemming van de cliënt. De (werk)afspraken worden toegevoegd aan het cliëntendossier. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.31 Evaluatie met cliënt****Eis**

Inschrijver zorgt voor een periodieke evaluatie van de (werk)afspraken met de cliënt, teneinde de ondersteuning zo vraaggericht mogelijk te in te vullen. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.32 Informatievoorziening****Eis**

Inschrijver levert elk half jaar kosteloos verantwoordingsinformatie aan Opdrachtgever conform bijgevoegd format. Deze resultaten worden besproken bij de halfjaarlijkse evaluatie van de dienstverlening. Uiterlijk een week voor dit overleg worden de resultaten aan de opdrachtgever aangeboden. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.33 Klanttevredenheidsonderzoek****Eis**

Inschrijver houdt minimaal 1 keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek en stelt de gemeente op de hoogte van de resultaten. Deze resultaten worden besproken bij de halfjaarlijkse evaluatie van de dienstverlening. Uiterlijk een week voor dit overleg worden de resultaten aan de opdrachtgever aangeboden.

Gaat u akkoord met deze eis?

**2.34 Verantwoordingsdocument****Eis**

Inschrijver dient jaarlijks een verantwoordingsdocument op te stellen waarin het totaal bedrag van de aan Opdrachtgever gefactureerde ondersteuning wordt vermeld, waarbij inzake dit document een accountantsverklaring moet worden verstrekt. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.35 Klachten en geschillenregeling****Eis**

## Hulp bij Huis 2017 2016/326/JB

De opdrachtnemer dient bij klachten over de dienstverlening binnen één werkdag na een melding een terugmelding te doen op welke wijze de klacht wordt opgelost. Daarnaast dient opdrachtnemer de klachtenregeling zoals gehanteerd door de Aanbestedende Dienst en bijgevoegd bij de conceptovereenkomst, onverkort te accepteren en zorgdragen voor een juiste toepassing hiervan. Het is toegestaan een door inschrijver gehanteerd klachtenregeling te hanteren, mits deze voldoet aan de eisen van de Aanbestedende dienst, dat wil zeggen minimaal even veel waarborgt als de regeling zoals bijgevoegd bij de conceptovereenkomst, dit ter beoordeling door de Aanbestedende Dienst. In aanvulling hierop is het navolgende in ieder geval van toepassing: Inschrijver beschikt over een klachtencommissie (min. 3 leden) om klachten in behandeling te nemen en af te handelen. Inschrijver stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar cliënt en vermeldt de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Als cliënt na herhaalde pogingen van de Inschrijver niet tevreden is zal de klachtenfunctionaris dit schriftelijk melden aan de contactpersoon van Opdrachtgever. De klachtenfunctionaris neemt maatregelen ter voorkoming dat eenzelfde klacht ontstaat. Gaat u hiermee akkoord?

**2.36 Privacyreglement****Eis**

Inschrijver heeft een privacyreglement. Gaat u akkoord met deze eis?

**2.37 Inzage cliëntdossier****Eis**

Inschrijver geeft Opdrachtgever desgevraagd inzage in het cliëntdossier met inachtneming van de privacywetgeving (Wet bescherming Persoonsgegevens) Gaat u akkoord met deze eis?

**2.38 Bereikbaarheid****Eis**

Inschrijver heeft of realiseert binnen één maand na gunning een fysiek punt/kantoor binnen Tilburg waar uitvoerenden van de werkzaamheden terecht kunnen.

## Invulbladen behorende bij bijlage 2

### B 1 Algemene verklaring (Hashtotal) Hulp aan Huis 2017 2016/326/JB

#### A Algemeen

Naam van de onderneming: .....

Vestigingsadres: .....

Postcode en plaats: .....

Land: .....

Telefoonnummer: .....

Rechtsvorm van de onderneming: .....

Contactpersoon van de onderneming: .....

Emailadres van de contactpersoon: .....

Ondergetekende zal, indien tot verificatie van gegevens wordt overgegaan, daaraan zijn onvoorwaardelijke medewerking verlenen.

Ondergetekende verklaart dat de onderhavige Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een Overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Ondergetekende stemt u in met de voorwaarden van de definitieve Overeenkomst. Opgemerkt wordt dat wanneer u niet instemt uw Inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

#### **De inschrijving via de respondentenmodule geeft het**

Hashtotal:.....

Aldus naar waarheid opgemaakt op:

..... 2016, te .....(plaats),

Door .....(gevolmachtigde) van

..... (bedrijf).

Handtekening .....

## B 2 Referenties

Inschrijver dient onderstaand model te gebruiken voor het aanleveren van de referenties.

Omschrijving	Nadere gegevens
Naam	
Type organisatie	
Adres	
Vestigingsplaats	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Datum aanvang en looptijd contract dienstverlening	
Aantal contracturen in de 12 maanden voorafgaande aan uw inschrijving	
Beschrijving van de Dienstverlening	
Certificaat toegevoegd.	

**VERGEET NIET HET DOOR UW REFERENT ONDERTEKENDE CERTIFICAAT BIJ TE VOEGEN!**

Certificaat (INTE VULLEN EN TE ONDERTEKENEN DOOR DE REFERENT):

Ondergetekende, .....(naam contactpersoon referent), verklaart dat  
.....(naam inschrijver) in de periode van .....  
tot..... de navolgende genoemde diensten inzake .....  
naar behoren heeft uitgevoerd.

Ten aanzien van de uitgevoerde diensten zijn de navolgende bijzonderheden te noemen:

Aldus naar waarheid opgemaakt op:

..... 2016, te .....(plaats),

Door .....(gevolmachtigde) van

..... (bedrijf)

Handtekening .....

### B 3 Omzet en ratio's

U dient de tabel B3 (Omzet en ratio's) met betrekking tot de ratio's in te vullen met betrekking tot het jaar 2015.

Indien nieuwkomers deze gegevens niet kunnen verstrekken dan dienen zij een beroep te doen op de bekwaamheid van een derde.

In bijgevoegde verklaring geeft inschrijver aan op het moment van inschrijving over een gezonde financiële en economische positie te beschikken waardoor er sprake is van continuïteit over een langere periode.

Let op, om geschikt te worden bevonden dient inschrijver een quickratio (uitgedrukt in Debiteuren plus liquide middelen gedeeld door Kort Vreemd Vermogen) te hebben van minimaal 80% en een solvabiliteit (uitgedrukt in Eigen Vermogen gedeeld door Totaal Vermogen) van minimaal 20%.

Debiteuren + Liq. Middelen (1)			
Kort Vreemd Vermogen (2)			Minimum
Quick Ratio (1)/(2)*100%	%	80 %	
Eigen Vermogen (4)			
Vreemd Vermogen (5)			
Totaal Vermogen (6)			Minimum
Debt Ratio (4)/(6)*100%	%	20 %	

### **Bijlage 3 Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg Hulp aan Huis 2017**

**De Gemeente Tilburg** gevestigd en kantoorhoudende te 5038TC Tilburg, aan het Stadhuisplein 130, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de Afdeling ....., handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, de heer / mevrouw naam Afdelingshoofd

en

....., gevestigd en kantoorhoudende te ..... aan de ....., hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar .....

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

#### **Overwegende dat:**

1. Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft gevolgd conform de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 542 en op 1 april 2013 in werking getreden bij besluit van 11 februari 2013, Stb. 57).;
2. Opdrachtgever voor de inkoop van deze Diensten een aanbestedingsdocument 2016/326/JB heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering van Hulp aan Huis 2017 aan de Opdrachtgever heeft gedaan;
4. De Opdrachtgever gelet op de aanbieding van de Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering op te dragen aan de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever voornemens is de Hulp aan Huis 2017 te laten uitvoeren:
6. Het aanbestedingsdocument en de aanbieding deel uitmaken van deze Overeenkomst;

## **Definities:**

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Bijlagen bij de (concept)overeenkomst:	Bijlage 1 tot en met 7 bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van de Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	De gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten worden vastgesteld aan de hand van bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.

## **Verklaren te zijn overeengekomen:**

### **Artikel 1: Omschrijving en Tarieven van de uit te voeren Diensten**

- 1.1 De Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk de Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten voor Opdrachtgever Hulp aan Huis 2017 te verrichten.
- 1.2 De organisatie van de Opdrachtnemer alsmede de door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Diensten te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens de Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten. Alleen indien een nader op te stellen opdrachtformulier is ondertekend door een bevoegde Medewerker van Opdrachtgever is facturatie toegestaan.

### **Artikel 2: Voorwaarden**

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Voorwaarden voor de uitvoering van Diensten voor Opdrachtgever, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. De Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen. De Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

### **Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer**

- 3.1 De Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 De Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Diensten.
- 3.3 De Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 De Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.
- 3.6 De Opdrachtnemer zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.
- 3.7 Arbeidsvoorwaarden:
  - a. Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.
  - b. Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.

- c. Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- d. Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid c genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
- e. Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

### 3.8 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 10% van het totaal (verwachte) aantal te realiseren uren. Deze verplichting wordt ingevuld met het in dienstnemen van minimaal één kandidaat uit de doelgroep Participatiewet voor een vast aantal uur per maand (afhankelijk van berekening totale SROI-verplichting) voor een uurtarief volgens het Wettelijk Minimumloon. De definitieve omvang van de verplichting wordt achteraf steeds per jaar vastgesteld. De kandidaat of kandidaten uit de doelgroep Participatiewet zullen ondersteunende werkzaamheden verrichten die onder deze overeenkomst vallen.

Dienstverlening en ondersteuning opdrachtnemer door Werkgeversservicepunt Werkhart

De accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer bij het realiseren van deze Social Return door te ondersteunen in werving en selectie en eventuele afspraken te maken over de inzet van werkgeversarrangementen. Daarbij kan gedacht worden aan: loonkostensubsidie, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

Plan van aanpak SROI en verantwoordingsrapportages

Bij de start van de overeenkomst maakt Opdrachtnemer met contractbeheerder en accountmanager afspraken waarop gerapporteerd wordt over de realisatie van de Social Return (termijnen, detaillering en beoordeling). De werkafspraken worden door de opdrachtnemer vastgelegd en gecommuniceerd met de contractbeheerder en de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.

Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting gebaseerd op het aantal niet-ingevulde uren per kandidaat. Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.

Aan het einde van de totale contractperiode van 1 jaar, met een optie tot eenzijdige verlenging door opdrachtgever van 3 x 1 jaar, wordt de eindbalans opgemaakt. Indien opdrachtnemer onvoldoende uren beschikbaar heeft gesteld, berekend over de gehele contractperiode, zal een malus worden berekend: Voor elk uur minder wordt een malus van €1,00 in rekening gebracht

## Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De opdracht betreft de uitvoering van Hulp aan Huis in de gemeente Tilburg voor de duur van 1 jaar (1-1-2017 tot en met 31-12-2017) met een optie tot eenzijdige verlenging door de opdrachtgever van 3 x 1 jaar (tot en met uiterlijk 31 december 2020). De opdrachtgever zal uiterlijk 6 maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan opdrachtnemer berichten of zij de Overeenkomst wenst voort te zetten.
- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
  - a. een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
  - b. een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;

- c. een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
- d. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld.

4.3 De continuïteit van de uitvoering van de dienstverlening mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de dienstverlening na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.

#### **Artikel 5: Facturering, indexering en betalingsvoorwaarden**

- 5.1 Opdrachtgever heeft het gehele factureringsproces uitbesteed aan 18 K B.V. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmelden bij 18 K van (nieuwe) klanten aan wie zij Hulp aan Huis gaan leveren. 18k draagt zorg voor koppeling van de klant aan de juiste opdrachtnemer in het geautomatiseerde systeem en voert controle uit op juistheid van gegevens.
- 5.2. Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig scannen van de cheques per periode van vier weken. Hiertoe stelt 18 K het geautomatiseerde 'Diensten Cheque Systeem (DCS)' via internet (webinterface) beschikbaar voor gebruik aan de opdrachtnemers.
- 5.3. Uitbetaling aan de opdrachtnemers vindt plaats door 18k twee weken na de afsluiting van de periode.
- .
- 5.4. Alle bedragen zijn exclusief BTW.
- 5. De in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst neergelegde Tarieven gelden voor de looptijd van de Overeenkomst. Het tarief Hulp aan Huis wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van de cijfers die het Centraal Planbureau bekend maakt via het Centraal Economisch Plan. De indexering voor het volgende jaar wordt bepaald door de prognose van de prijs overheidsconsumptie "beloning werknemers". Hieraan wordt toegevoegd een herberekening van de indexering van de twee voorgaande jaren, zonder dat over die jaren sprake is van een herrekening.
- 6. Opdrachtnemer is verplicht tot het ondertekenen van de in de bijlage 7 bijgevoegde samenwerkingsovereenkomst "samenwerkingsafspraken dienstencheques Zorgaanbieders en 18K".

#### **Artikel 6: Overdracht van verplichtingen**

- 6.1 De Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.
- 6.2 De Opdrachtnemer is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de Opdrachtnemer de gemeente over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten.

#### **Artikel 7: Vertrouwelijke behandeling van informatie**

- 7.1 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie, die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 7.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

## **Artikel 8: Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 8.1 De Opdrachtnemer is jegens de Opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen van deze Overeenkomst en zal de Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat de Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.
- 8.2 Indien de Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart de Opdrachtgever de Opdrachtnemer.
- 8.3 De Opdrachtnemer is gehouden de door de Opdrachtgever geleden schade ter vergoeden indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan: volledige schadevergoeding, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd, die de Opdrachtgever aan derden moet betalen.
- De hoogte van de schade wordt met in achtname van artikel 8.4. van deze Overeenkomst gelimiteerd tot het maximaal verzekeraar bedrag.
- 8.4 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaaromzet gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.5 De Opdrachtnemer verplicht zich voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, alsook voor schade door fouten van Medewerkers en door hem ingeschakelde derden een verzekering af te sluiten met een minimumdekking van € 1.000.000,-- per gebeurtenis conform de verzekeringspolis welke als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst is bijgevoegd.
- 8.6 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf werkdagen, in kennis heeft gesteld. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

## **Artikel 9: Contractbeheer Opdrachtgever / Opdrachtnemer**

De communicatie met betrekking tot deze Overeenkomst zal volgens onderstaand schema verlopen:

Strategisch niveau:

Indien gewenst wordt de dienstverlening geëvalueerd door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op dit niveau worden de diverse elementen van de relatie besproken en vindt besluitvorming plaats met betrekking tot de overkoepelende afspraken.

Operationeel niveau:

Enmaal per jaar wordt de dienstverlening geëvalueerd door de projectgroep van Opdrachtgever met de districtsmanager van Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen.

<b>Niveau</b>	<b>Contactpersonen Opdrachtgever</b>	<b>Contactpersonen Opdrachtnemer</b>
Strategisch	.....	.....
Tactisch	.....	.....
Operationeel	.....	.....
Contractbeheer	Contractbeheerder	.....

**Artikel 10: Algemeen**

- 10.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te controleren.
- 10.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 10.4 Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inhoud van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden buiten beschouwing gelaten.

**Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst**

Bij deze (concept)Overeenkomst behoren de volgende Bijlagen\*):

- Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst : Organisatie, omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities
- Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst : Financiële voorwaarden uit te voeren Diensten
- Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst : Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg
- Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst : Klachtenregeling
- Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst : Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
- Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Nota van Inlichtingen
- Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst: Samenwerkingsafspraken dienstencheques Zorgaanbieders en 18K

\*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.

**Artikel 12: Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden gemeente Tilburg**

1. Eventuele afwijkingen

**Artikel 13:      Geschillen**

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant, zittingslocatie Breda.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor de Opdrachtgever:

Voor de Opdrachtnemer:

.....  
Afdelingshoofd

.....

.....  
Datum ondertekening

.....  
Datum ondertekening

**Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Omschrijving uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities**

## **Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Financiële voorwaarden uit te voeren Diensten**

Voor dit deze aanbesteding geldt een vaste prijs van € 22,36 exclusief BTW (prijspeil 2016) per geleverd uur. Dit is conform de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning. Dit tarief omvat alle kosten die aan de opdracht zijn gerelateerd, zoals reiskosten, implementatiekosten, scholingskosten en overlegkosten.

Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg



GEMEENTE TILBURG



**ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN**  
voor leveringen en diensten  
Gemeente Tilburg

# Inhoudsopgave

<b>I</b>	<b>ALGEMEEN</b>	
	Artikel 1	Definities
	Artikel 2	Toepasselijkheid
	Artikel 3	Offerte, opdracht en totstandkoming Overeenkomst
<b>II</b>	<b>UITVOERING OVEREENKOMST</b>	
	Artikel 4	Algemene verplichtingen Contractant
	Artikel 5	Algemene verplichtingen Gemeente
	Artikel 6	Kwaliteit, keuring en garantie
	Artikel 7	Geheimhouding
	Artikel 8	Intellectueel eigendom
	Artikel 9	Wijziging Overeenkomst
	Artikel 10	Uitrusting en materialen
	Artikel 11	Tijdstip van nakoming
	Artikel 12	Toerekenbare tekortkoming
	Artikel 13	Niet toerekenbare tekortkoming
	Artikel 14	Aansprakelijkheid en verzekering
	Artikel 15	Boete
	Artikel 16	Toepasselijk recht en geschillen
<b>III</b>	<b>FINANCIËLE BEPALINGEN</b>	
	Artikel 17	Prijzen, meerwerken minder werk
	Artikel 18	Facturering en betaling
<b>IV</b>	<b>BEPALINGEN BETREFFENDE DE LEVERINGEN VAN GOEDEREN</b>	
	Artikel 19	Leveringen
	Artikel 20	Verpakking en transport
	Artikel 21	Overdracht van eigendom en risico
<b>V</b>	<b>BEPALINGEN BETREFFENDE HET VERRICHTEN VAN DIENSTEN</b>	
	Artikel 22	Diensten
	Artikel 23	Personeel van Contractant
<b>VI</b>	<b>EINDE OVEREENKOMST</b>	
	Artikel 24	Opzegging
	Artikel 25	Ontbinding
	Artikel 26	Vernietiging

# I Algemeen

## Artikel 1 Definities

<b>Aflevering:</b>	het verschaffen van het bezit van de Goederen aan de Gemeente
<b>Contractant:</b>	de in de Overeenkomst genoemde wederpartij van de Gemeente
<b>Diensten (Dienst):</b>	de door de Contractant te verrichten werkzaamheden ten behoeve van een specifieke behoefte van de Gemeente, niet zijnde werken of leveringen
<b>Gemeente:</b>	de gemeente Tilburg, zetelend te Tilburg
<b>Goederen:</b>	alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek
<b>Leveringen (Levering):</b>	de door de Contractant op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Gemeente te leveren Goederen
<b>Offerte:</b>	een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek
<b>Offerteaanvraag:</b>	een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van de Gemeente voor te verrichten Prestaties of een (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet en de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2004/17/EG en 2004/18/EG
<b>Overeenkomst:</b>	al hetgeen tussen de Gemeente en de Contractant is overeengekomen, inclusief daarbij behorende bijlagen
<b>Partijen/Partij:</b>	de Gemeente en/of de Contractant
<b>Personeel van Contractant:</b>	de door de Contractant voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of andere hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zullen zijn
<b>Prestatie:</b>	de te verrichten Leveringen en/of Diensten
<b>Werkdag:</b>	kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente

	<b>aangewezen brugdagen</b>
--	-----------------------------

---

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Offerteaanvraag en Overeenkomsten met betrekking tot Leveringen en Diensten.
- 2.2. Van deze algemene inkoopvoorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien een bepaling van deze algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van kracht blijven en treden Partijen in overleg teneinde een nieuwe bepaling (of bepalingen) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.
- 2.4. Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden of die van enige branchevereniging af.
- 2.5. In geval van strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en enige bepaling in de Overeenkomst prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

## **Artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1. De Gemeente kan een Offerteaanvraag intrekken of wijzigen Voor zover dit mogelijk is binnen de geldende Nederlandse en Europese jurisprudentie en wet- en regelgeving. De Gemeente zal geen kosten of schade vergoeden die hiermee samenhangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2. De Offerte van de Contractant heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen of zoveel langer of korter als in de Offerteaanvraag is vermeld. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag waarop de inschrijvingstermijn sluit of op de dag die wordt vermeld in de Offerteaanvraag.
- 3.3. Een Overeenkomst komt tot stand nadat de Gemeente een expliciete schriftelijke aanvaarding van de Offerte van de Contractant per e-mail, fax of brief heeft verzonden aan de Contractant. De schriftelijke aanvaarding geldt enkel als aanvaarding, indien daaraan een besluit ten grondslag ligt als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder e van de Gemeentewet dat is genomen door of namens het college van burgemeester en wethouders en de aanvaarding ondertekend is door de burgemeester of een ander waaraan op grond van het bepaalde in artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet de vertegenwoordiging van de Gemeente is opgedragen. Op eerste verzoek van de Contractant legt de Gemeente een kopie van dit besluit over.

- 3.4. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in het voorgaand lid of in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
- 3.5. Alle handelingen die de Contractant verricht voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst zijn voor rekening en risico van de Contractant.

## II Uitvoering overeenkomst

### Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant

- 4.1. De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Gemeente nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Contractant.
- 4.2. De Contractant zal de Gemeente op de hoogte houden van de uitvoering van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Gemeente direct schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.
- 4.3. Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden. Aan deze goedkeuring kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 4.4. Lid 4.3. geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
- 4.5. De Contractant garandeert ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant of een met de Contractant verbonden rechtspersoon en de onder hen werkzame personen niet betrokken zijn of zijn geweest bij overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met bepalingen van de Mededingingswet of artikelen 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder: (1) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en/of (3) verdeling van werkzaamheden.
- 4.6. De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd.
- 4.7. De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijnde voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven en de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant, in acht nemen. Indien de Contractant genoodzaakt is om contact op te nemen met derden, zal de Contractant dit eerst voorleggen aan de Gemeente.
- 4.8. De Contractant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de door hem ingeschakelde derden te informeren over de afspraken die gelden tussen de Contractant en de Gemeente bij de uitvoering van de Overeenkomst.

- 4.9. Slechts voor zover de Contractant expliciet en schriftelijk is gemachtigd door de Gemeente zal de Contractant optreden als gemachtigde van de Gemeente. Eventuele gevolgen die door het in strijd handelen met het bepaalde in de voorgaande zin zijn ontstaan, komen voor rekening en risico van de Contractant.
- 4.10. De Contractant verleent alle medewerking aan de Gemeente, indien de Gemeente wordt geconfronteerd met een informatieverzoek.
- 4.11. De communicatie, schriftelijk en mondeling, tussen de Contractant en de Gemeente dient te allen tijde in de Nederlandse taal te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente**

- 5.1. De Gemeente zal op verzoek van de Contractant alle inlichtingen en gegevens verstrekken voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 5.2. De Gemeente zal zich inspannen zoals een goed opdrachtgever betaamt en zal zich indien nodig inspannen om haar medewerking, waaronder publiekrechtelijke medewerking, te verlenen die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie**

- 6.1. De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu.
- 6.2. De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking. Indien de Gemeente bepaalde Prestaties schriftelijk heeft goedgekeurd, vervalt het recht zoals genoemd in de voorgaande zin ten aanzien van die Prestaties.

#### **Artikel 7 Geheimhouding**

- 7.1. Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media - of voor eigen doeleinden te gebruiken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt. Deze geheimhoudingsplicht beperkt zich

niet tot de looptijd van de Overeenkomst.

- 7.2. Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 7.3. Partijen hebben het recht om in geval van overtreding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 7.4. Bij overtreding van de voorgaande leden verbeurt Contractant een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van € 25.000,00 voor iedere overtreding, zulks onverminderd alle andere rechten of vorderingen, waaronder doch niet uitsluitend, een vordering van de gemeente uit hoofde van het recht op schadevergoeding.
- 7.5. De Contractant is verplicht om op eerste verzoek van de Gemeente Personeel van Contractant een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.
- 7.6. Voorzover de Gemeente in het kader van de Overeenkomst de beschikking heeft gekregen over gegevens en/of gegevensbestanden van Opdrachtgever, zal Contractant ten aanzien van deze gegevens en/of gegevensbestanden, in aanvulling op de in lid 1 genoemde geheimhoudingsplicht, adequate beveiligingsmaatregelen treffen om ongeautoriseerde toegang tot deze gegevens en/of gegevensbestanden te voorkomen.

## **Artikel 8            Intellectueel eigendom**

- 8.1. Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant draagt deze (aanspraken op) IE-rechten – voor zover nodig – om niet over aan de Gemeente. De Contractant zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht.
- 8.2. Onder resultaat als bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt verstaan al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht ongeacht of de Contractant daarbij gebruik maakt van enige bijdrage van de Gemeente en/of derden.
- 8.3. De Contractant doet voor zover mogelijk afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten op in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte auteursrechtelijke werken.

- 8.4. Indien de in lid 1 bedoelde overdracht om welke reden dan ook feitelijk niet mogelijk is, verleent Contractant aan de Gemeente een wereldwijde, exclusieve en niet-opzegbare licentie met het recht op sublicentie verlening op eventuele rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Contractant vervaardigde voortbrengselen. De vergoeding van deze licentie is in de prijs inbegrepen. Desgewenst en voor zover relevant kan de Gemeente deze licentie in de daartoe bestemde registers inschrijven, waaraan Contractant de benodigde medewerking zal verlenen.
- 8.5. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt of verkrijgt de Contractant geen gebruiksrecht met betrekking tot enig resultaat van de Overeenkomst.
- 8.6. De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor met betrekking tot ieder in het kader van de Overeenkomst aan Contractant openbaar gemaakt werk. De Contractant erkent dit voorbehoud.
- 8.7. De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Gemeente in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.
- 8.8. In het geval van aanspraken van derden zal de Contractant alles in het werk stellen om in overleg met de Gemeente te bewerkstelligen dat de Gemeente het ongestoorde gebruik van het geleverde zal kunnen voortzetten.
- 8.9. In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringverplichting geldt, zal de Contractant alles schade van de Gemeente vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.

## **Artikel 9            Wijziging Overeenkomst**

- 9.1. De Gemeente kan de Overeenkomst enkel schriftelijk wijzigen en/of aanvullen, na overleg met en instemming van de Contractant over de gevolgen van de wijziging of aanvulling.
- 9.2. In dit kader blijven Partijen binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid.

## **Artikel 10      Uitrusting en materialen**

- 10.1. De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorg dragen voor alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2. De Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de gebruikte Goederen, materialen en uitrusting en dient deze voor eigen rekening en risico te verzekeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 11      Tijdstip van nakoming**

- 11.1. De Contractant is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn(en) of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de desbetreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd.
- 11.2. De Contractant stelt de Gemeente schriftelijk tijdig en met opgave van redenen in kennis van een eventuele vertraging en de maatregelen die de Contractant zal treffen om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.
- 11.3. In spoedeisende gevallen en daarnaast indien na overleg met de Contractant, redelijkerwijs moet worden aangenomen dat deze niet, niet tijdig of niet naar behoren haar verplichtingen uit de Overeenkomst kan c.q. zal nakomen, is de Gemeente bevoegd te verlangen dat Contractant de uitvoering van de Overeenkomst voor haar rekening en risico, geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteedt. Een en ander ontslaat Contractant niet van haar verplichtingen uit de Overeenkomst jegens de Gemeente.
- 11.4. Voor de door de Contractant ingeschakelde derden staat Contractant jegens de Gemeente in als ware het haar eigen handelen of nalaten. De Contractant staat ervoor in dat deze derden zich houden aan het in deze algemene inkoopvoorwaarden bepaalde, alsmede aan alle overige door de Gemeente van toepassing verklaarde voorschriften en bepalingen ter zake van de Overeenkomst. De Contractant staat er voor in dat de Gemeente haar bevoegdheden uit hoofde daarvan ook jegens die derden kan uitoefenen.

## **Artikel 12      Toerekenbare tekortkoming**

- 12.1 Indien één van de Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, zal de andere Partij een aangetekend schrijven verzenden aan de tekortkomende Partij, alvorens gebruik te maken van de Partij toekomstige wettelijke rechten, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achterwege kan blijven, in welke gevallen

de nalatige Partij direct in verzuim verkeert.

- 12.2. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de andere Partij in verzuim is geraakt, behoudens voor zover ontbinding – gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim – in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid. Elke ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 12.3. Er is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming zijdens de Gemeente indien en voor zover de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid noopt tot het niet verstrekken van inlichtingen en gegevens respectievelijk tot het niet verlenen van de publiekrechtelijke medewerking die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

### **Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming**

- 13.1. De Contractant kan zich jegens de Gemeente enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Gemeente zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.
- 13.2. De Partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich, om voor zover dit in zijn vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen dan wel te doen opheffen
- 13.3. Onder overmacht wordt in ieder geval niet begrepen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzet:
- niet nakoming van de verplichtingen door een (de) door de Contractant ingeschakelde hulpperso(n)en waaronder diens toeleveranciers;
  - bedrijfsstoringen in het bedrijf van de Contractant of dat van zijn toeleverancier of andere door hem ingeschakelde derden;
  - tekorten aan grondstoffen, werknemers en/of materialen;
  - stakingen, van welke aard dan ook;
  - ongevallen;
  - brand;
  - transportmoeilijkheden/vertragingen;
  - wettelijke belemmeringen of overheidsmaatregelen, onder meer verband houdend met in-, door- en uitvoer; en
  - wijzigingen in valutaverhoudingen en/of prijswijzigingen.

## **Artikel 14      Aansprakelijkheid en verzekering**

- 14.1. De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen eventuele aanspraken van derden terzake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Contractant.
- 14.2. De Contractant zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekerd zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.3. De Contractant zal het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst niet ten nadele van de Gemeente wijzigen, tenzij de Gemeente hiervoor haar expliciete en schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 14.4. Eventuele verzekeringen die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarover de Contractant nog niet beschikt, zal de Contractant afsluiten tenminste voor de periode van de uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 15      Boete**

- 15.1. Indien Contractant tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, is de Contractant aan de Gemeente, voor elke kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, zonder rechterlijke tussenkomst, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 2,5% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid, met een minimumboete van € 2.500,- tot een maximumboete van 10% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is in ieder geval de maximumboete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.
- 15.2. Indien de totale prijs onbekend is, wordt deze prijs berekend aan de hand van: de geraamde waarde van de overeenkomst zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, dan wel het bedrag dat de Gemeente aan de Overeenkomst gespendeerd heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het moment van boeteoplegging, vermenigvuldigd met het aantal jaren looptijd van de overeenkomst.
- 15.3. De boete wordt verrekend met de door de Gemeente verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

- 15.4. De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de Gemeente tot nakoming en het recht op schadevergoeding.

#### **Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen**

- 16.1. Op deze algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming en de interpretatie, is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.3. Als er een geschil ontstaat met betrekking tot de Offerteaanvraag, de procedure zoals beschreven in de Offerteaanvraag, de totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst, dan is elk der Partijen gerechtigd om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Gemeente gevestigd is.

### III Financiële bepalingen

#### Artikel 17 Prijzen, meerwerken minder werk

- 17.1. De Contractant zal de Overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn Offerte genoemde prijzen in Euro's.
- 17.2. De prijzen staan vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook het indexeren van de prijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.3. Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Gemeente is toe te rekenen.
- 17.4. Meerwerk zal door de Contractant slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Gemeente.
- 17.5. Verrekening van meerwerk of minder werk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de Offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.6. Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minder werk niet in de Offerte zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich ertoe voor meerwerk en minder werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

#### Artikel 18 Facturering en betaling

- 18.1. Op de factuur vermeldt de Contractant;
- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
  - het factuuradres van de Contractant;
  - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; *en*
  - eventuele nadere eisen in overleg met de Gemeente.
- 18.2. De Contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. De Gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de Contractant betalen.

- 18.3 Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de Overeenkomst is de Gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 18.4 Facturen, die aan de Gemeente worden toegezonden na verloop van twaalf maanden te rekenen vanaf de datum waarop de aan de facturen ten grondslag liggende prestaties zijn verricht, worden niet geaccepteerd en door het verloop van die termijn vervalt het recht van Contractant op betaling van die facturen.

## IV Bepalingen betreffende de leveringen van goederen

### Artikel 19 Leveringen

- 19.1. De Contractant levert de Goederen conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
- 19.2. Tenzij schriftelijk een andere tijd of plaats is overeengekomen, geschiedt de Aflevering uitsluitend op Werkdagen tijdens de openingsuren van het gemeentehuis. De Contractant dient zijn vervoerder hiervan op de hoogte te stellen.
- 19.3. Indien de Gemeente de Goederen gemotiveerd afkeurt, zal de Contractant terstond op zijn eigen kosten de Goederen ophalen.
- 19.4. De Goederen worden geacht te zijn goedgekeurd vanaf het moment van volledige operationele ingebruikname door de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of bepaalde omstandigheden nopen tot schriftelijke goedkeuring van de Gemeente.
- 19.5. De Contractant verleent tenminste een garantie voor de Goederen van twaalf maanden vanaf het moment dat de Gemeente de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Contractant.
- 19.6. De Contractant garandeert dat voor een periode van tenminste vijf jaar of een termijn die schriftelijk is overeengekomen na Aflevering van de Goederen, onderdelen van de Goederen kunnen worden geleverd.
- 19.7. De Contractant is gehouden om alle bij de Goederen behorende gebruiksaanwijzingen en productinformatie, alsmede eventuele kwaliteitskeurmerken of –certificaten, opgesteld zoveel mogelijk in de Nederlandse taal, zonder additionele kosten, aan de Gemeente ter beschikking te stellen.
- 19.8. De Contractant zal voor zijn rekening en risico alle voorkomende gebreken aan de geleverde Goederen na Aflevering of voltooiing binnen tien Werkdagen, of zoveel korter of langer als schriftelijk overeengekomen, na eerste aanzegging door de Gemeente wegnemen door herstel of vervanging.

## **Artikel 20      Verpakking en transport**

- 20.1. De Contractant draagt zorg voor een deugdelijke verpakking, alsmede voor een zodanige beveiliging en vervoer van de Goederen, dat deze in een goede staat de plaats van Aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden. De Contractant is verantwoordelijk voor het naleven van de Nederlandse, Europese en internationale voorschriften met betrekking tot verpakkingen.
- 20.2. De Contractant neemt alle verpakkingen kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico**

- 21.1. De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Gemeente na acceptatie van de Goederen door de Gemeente.
- 21.2. De acceptatie van de Goederen zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente, na Aflevering en eventuele installatie van de Goederen. Indien de Gemeente de Goederen niet accepteert, geeft zij gemotiveerd aan waarom de acceptatie onthouden wordt.

# V Bepalingen betreffende het verrichten van diensten

## Artikel 22 Diensten

- 22.1. De Contractant zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 22.2. De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen Prestaties, Prestaties van Personeel van Contractant alsmede Prestaties van de door de Contractant ingeschakelde derden.
- 22.3. Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Gemeente de Diensten zonder meer goedkeurt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele verrichtte Diensten te keuren, controleren of niet goed te keuren.
- 22.4. De goedkeuring van de Diensten zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente. Indien de Gemeente de Diensten niet goedkeurt, geeft zij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

## Artikel 23 Personeel van Contractant

- 23.1. Voor zover Diensten worden verricht ten kantore en/of in de openbare ruimte van de Gemeente, zijn de Contractant, Personeel van Contractant en de door de Contractant ingeschakelde derden gehouden de vastgestelde huisregels voor dat kantoor/gebouw en/of die openbare ruimte na te leven.
- 23.2. Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen.
- 23.3. Voor de vervanging van Personeel van Contractant is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van de Gemeente, tenzij directe vervanging van Personeel van Contractant noodzakelijk is. In dat laatste geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de Gemeente. Uitgangspunt daarbij is dat personen beschikbaar worden gesteld die een vergelijkbare deskundigheid, opleiding en ervaring hebben (conform het vereiste in de Offerteaanvraag).

- 23.4. Vervanging van Personeel van Contractant wordt op een korte termijn – doch uiterlijk binnen twee weken of zoveel korter als noodzakelijk – door de Contractant voorzien. Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant.
- 23.5. De Contractant staat ervoor in dat het Personeel van Contractant gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel Diensten te verrichten.
- 23.6. De Contractant is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken terzake. De Contractant zal - indien wettelijk vereist dan wel door de Gemeente wordt vereist - met een G-rekening werken. Indien de Gemeente geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de Contractant.

## VI Einde overeenkomst

### Artikel 24 Opzegging

24.1. De Gemeente is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst.

### Artikel 25 Ontbinding

25.1. Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- artikel 4.5. algemene inkoopvoorwaarden wordt geschonden;
- de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
- de zeggenschap van de andere Partij bijeen ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
- ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is aangevraagd of verleend;
- de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
- de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien Werkdagen.
- door de Contractant of Personeel van Contractant enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van (een orgaan van) de Gemeente of aan één van zijn ondergeschikten en/of vertegenwoordigers;

25.2. Elke ontbinding als bedoeld in lid 1 dient terstond door middel van een aangetekend schrijven te geschieden.

25.3. Ingeval van ontbinding door de Gemeente als bedoeld in lid 1 is de Gemeente geen vergoeding verschuldigd aan de Contractant voor de Prestaties die niet door Contractant zijn verricht. Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan de Gemeente, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald. Eén en ander onverminderd het recht van Partijen op verrekening.

## **Artikel 26      Vernietiging**

26.1.    Indien één van de Partijen zich beroept op vernietiging door middel van een buitengerechtelijke verklaring, dient dit te geschieden met een aangetekend schrijven.

Aldus vastgesteld in de vergadering d.d. 3 december 2013 en gewijzigd in de vergadering d.d. 21 januari 2014 van het college van burgemeester en wethouders van Tilburg.

## **Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling**

### **Doel van de klachtenregeling:**

1. Het op een zorgvuldige wijze omgaan met de klachten van klanten en cliënten. Een klacht is een uiting van ongenoegen over ....., haar diensten en haar producten, zoals onzorgvuldigheid en fouten in de uitvoering van de dienstverlening, het niet nakomen van gemaakte afspraken en onbeleefd optreden van .....- Medewerkers, welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.
2. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Uitgangspunt van de klachtenregeling:**

Het waarborgen van een evenwicht tussen een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds en het voorkomen van formalisering en bureaucratisering anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

### **Samenvatting van de klachtenregeling:**

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd door .....
- In een aantal omschreven gevallen hoeft de klacht niet behandeld te worden.
- De behandeling van een schriftelijke klacht vindt niet plaats door degene over wie een klacht is ingediend (aangeklaagde). Die persoon krijgt wel een afschrift van het klaagschrift met bijbehorende stukken.
- De klager en de aangeklaagde worden, wanneer de klacht over individuele begeleiding gaat, in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling/schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor. Telefonisch horen is toegestaan met instemming van de klager. Dit geldt ook voor het horen van de aangeklaagde. Van het horen kan de klager afzien.
- De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
- Indien de klager tevreden is (dit mag telefonisch worden geverifieerd) dan is de klacht afgedaan.

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

## Actoren en verantwoordelijkheden

### Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

### Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

### Medewerker

Degene die een dienstverband heeft bij ..... of onder verantwoordelijkheid van ..... zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht zonodig in het werkoverleg en meldt de klacht door middel van het klachten- en verbeterformulier bij de klachtbehandelaar.

### Leidinggevende

Degene die verantwoordelijk is voor het organisatieonderdeel bij ..... Wordt in kennis gesteld van binnengekomen klachten betreffende zijn afdeling. Mondelinge klachten worden door medewerkers via het klachten- en verbeterformulier gemeld. De leidinggevende formuleert naar aanleiding van de mondelinge klachten eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator. De leidinggevende wordt door de klachtbehandelaar over schriftelijke klachten geïnformeerd.

### Klachtbehandelaar

Een door de vestigingsmanager aangewezen medewerker voor de behandeling van klachten. De klachtbehandelaar adviseert de vestigingsmanager over de vraag of een klacht in behandeling moet worden genomen, behandelt klachten en bewaakt daarbij de termijnen. Rapportage over de (samenhang tussen verschillende) klachten en het doen van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator behoren tot het takenpakket.

### Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

Degene die verantwoordelijk is voor de ..... vestiging. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naasthogere manager verantwoordelijk.

Ondertekent de ontvangstbevestiging en de brief die dient ter afhandeling van de klacht.

## De procedure

### 1. Mondelinge klachten

- a. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De klachtontvanger is daarbij in situaties die direct opgelost kunnen worden veelal ook klachtbehandelaar. In dit stadium kan ook de aangeklaagde klachtbehandelaar zijn.  
Geverifieerd wordt of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht en wordt, indien hij niet tevreden is, erop geattendeerd dat het mogelijk is een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsmanager.
- b. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
- c. De direct leidinggevende formuleert eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het ingevulde klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator.

### 2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
- b. dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.  
Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met het zenden van de ontvangstbevestiging;
- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

Schriftelijke klachten worden na ontvangst via de vestigingsmanager aan de klachtbehandelaar overhandigd. De klachtbehandelaar tekent de klacht aan op het klachten- en verbeterformulier, stuurt dit direct na de eerste

reactie richting klager ter registratie aan de kwaliteitscoördinator en stelt de leidinggevende van de klacht in kennis.

### 3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar gaat na of de klacht in behandeling moet worden genomen. Eventueel wordt hierbij de hulp van de jurist ingeroepen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

Indien het klaagschrift in behandeling wordt genomen, dan stelt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging op. Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen dan stelt de klachtbehandelaar (i.o.m. de vestigingsmanager) een brief 'niet in behandeling nemen klacht' op.

Zowel de ontvangstbevestiging als de brief "niet in behandeling nemen klacht" worden door de vestigingsmanager ondertekend en zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken verstuurd na ontvangst van het klaagschrift.

### 4. Behandeling van de klacht

- a. Wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de aangeklaagde, met het verzoek om op de klacht te reageren. Termijn voor reactie bedraagt 2 weken. Mocht bijvoorbeeld in verband met vakantie hieraan niet voldaan kunnen worden, dan wordt de klachtbehandelaar hierover geïnformeerd en zal deze de klager op de hoogte stellen.
- b. De klager wordt, in ieder geval wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling/schriftelijk (eventueel telefonisch) toe te lichten. Met klager wordt afgesproken hoe en wanneer deze toelichting zal plaatsvinden. Gestreefd wordt naar een toelichtend gesprek binnen 2 weken na de vraag om toelichting. Klager kan van het nader horen afzien.
- c. De klachtbehandelaar bepaalt hoe de klacht verder wordt behandeld en adviseert de vestigingsmanager over de afhandeling. De vestigingsmanager stelt klager en aangeklaagde binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, kan deze worden verlengd met telkens twee weken. Klager en aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.

### 5. Dossier

Het dossier van de klacht (brieven en andere voor de klachtafhandeling relevante documenten) wordt door de klachtbehandelaar gearchiveerd. Dossiers worden twee jaar bewaard.

### 6. Verslaggeving

De klachtbehandelaar doet elk kwartaal verslag over de behandelde klachten aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator aan de hand van kengetallen, die niet tot personen herleidbaar zijn. Gerapporteerd wordt over aantal klachten, aard en wijze van afhandeling. Ook kunnen aanbevelingen worden gedaan voor preventieve maatregelen om structureel verbeteringen aan te kunnen brengen.

### 7. Schema

In het onderstaande schema is in chronologische volgorde weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke stappen in de procedure en welke termijnen er gelden.

No.	Procedurele stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling:
1.	Mondelinge klachten afhandelen, zo nodig communiceren in werkoverleg, en middels klachten- en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.	Mondeling	z.s.m.
2.	Toetsen bij mondelinge klachten of de	Medewerker	z.s.m.

	klager tevreden is over de afhandeling en opperen van de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.		
3.	Zo nodig formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen naar aanleiding van mondelinge klachten ingevuld klachten- en verbeterformulier zenden aan kwaliteitscoördinator.	Leidinggevende	z.s.m.
4.	Overhandigen schriftelijke klachten aan klachtbehandelaar.	Vestigingsmanager	z.s.m.
5.	Toetsen of klachten in behandeling worden genomen. Indien ja, dan opstellen ontvangstbevestiging. Indien nee, opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, evt. ondersteund door jurist. Tekening door Vestigingsmanager.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.
6.	Nalopen schriftelijke klachten op vormvereisten en klager eventueel in de gelegenheid stellen ontbrekende zaken aan te vullen.	Klachtbehandelaar.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht; kan gecombineerd worden met 5.
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Direct na stap 5.
8.	Kopie klacht overhandigen aan aangeklaagde. Reactie aangeklaagde (schriftelijk/ mondeling).	Klachtbehandelaar. Aangeklaagde.	z.s.m. 2 weken
9.	Zo nodig horen klager ( kan ook telefonisch). Klager mag van horen afzien.	Klachtbehandelaar.	Afspraak gemaakt binnen 2 weken.
10.	Informereren en adviseren vestigingsmanager. Beslissing door vestigingsmanager.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
11.	Opstellen afhandelingbrief. Ondertekening afhandelingbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossiervorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.

**Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer**

**Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen**