



**Offerte Aanvraag Document  
Aanbesteding Compensatie Huishoudelijke Taken**

**[nummer aanbesteding]**

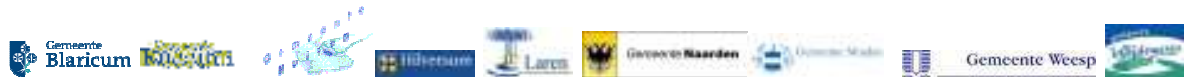
t.b.v. de Inkoop Samenwerking Gooi en Vechtstreek (iSGV)  
[04-10-12]

Deelnemende Opdrachtgevers

Gemeente Blaricum, Bussum, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden, Naarden, Weesp en Wijdmeren

E-mailadres aanbesteding:

[aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl](mailto:aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl)



## Inhoudsopgave

<b>BEGRIPPEN .....</b>	<b>4</b>
1.1 ACHTERGROND .....	7
1.2 OPDRACHTGEVER .....	7
1.3 WERKGROEP .....	8
1.4 AANBESTEDINGSPROCEDURE .....	8
1.5 DOELSTELLING .....	8
1.6 DUUR OVEREENKOMST .....	9
1.7 IN- EN UITSTROOM OPDRACHTNEMERS .....	9
1.8 VERTROUWELIJKHEID EN AUTEURSRECHT .....	9
1.9 BESCHRIJVING & OMVANG OPDRACHT .....	10
1.9.1 Opdracht.....	10
1.9.2 Perceelverdeling .....	11
1.9.3 Omvang.....	11
1.10 OPBOUW AANBESTEDINGSDOCUMENT .....	12
<b>2 UITGANGSPUNTEN AANBESTEDING .....</b>	<b>13</b>
ALGEMEEN .....	13
2.2 CONTACTPERSOON EN COMMUNICATIE .....	13
2.3 PLANNING .....	13
2.4 BIJEENKOMST TOELICHTING AANBESTEDINGSDOCUMENT .....	14
2.5 INLICHTINGEN.....	14
2.6 WIJZE VAN INDIENEN INSCHRIJVING .....	14
2.7 OPENING INSCHRIJVINGEN .....	15
2.8 INCONSISTENTIE EN/OF ONVOLKOMENHEDEN .....	15
2.9 VOORBEHOUDEN .....	15
2.10 MEDEDINGING .....	15
2.11 KOSTENVERGOEDING .....	15
2.12 SAMENWERKINGSVERBAND .....	16
2.13 BEROEPSMOGELIJKHEID EN STANDSTILL-TERMIJN .....	16
<b>3 SELECTIE EN GESCHIKTHEID VAN DE INSCHRIJVER .....</b>	<b>18</b>
3.1 UITSLUITINGSCRITERIA .....	18
3.2 GESCHIKTHEIDSCRITERIA.....	18
<b>4 PROGRAMMA VAN EISEN .....</b>	<b>20</b>
4.1 COMPENSATIE HUISHOUDELIJKE TAKEN “BASIS” .....	20
4.2 COMPENSATIE HUISHOUDELIJKE TAKEN “PLUS” .....	20
4.3 TARIEVEN .....	21
4.4 VASTGESTELD UURTARIEF “BASIS”.....	21
4.5 VASTGESTELD UURTARIEF “PLUS” .....	21
4.6 EXTRA REISCOMPENSATIE.....	22
4.7 SCHEMA TARIEVEN .....	22
4.8 INDEXATIE.....	22
4.9 SIGNALERINGSFUNCTIE .....	22
4.10 COMPENSATIE HUISHOUDELIJKE TAKEN .....	24
4.11 TOEKENNING KLANTEN AAN OPDRACHTNEMERS.....	24
4.12 CAPACITEIT .....	26
4.13 PLANNING .....	26
4.14 INZET HUISHOUDELIJK MEDEWERKERS .....	27
4.15 HUISHOUDELIJKE MEDEWERKERS .....	27
4.16 OVERNAME PERSONEEL.....	28

4.17	BEDRIJFSVOERING INSCHRIJVER.....	28
4.18	(SCHOONMAAK)MIDDELEN .....	28
4.19	INFORMATIEVOORZIENING.....	28
4.20	PRIVACY .....	28
4.21	KLACHTENAFHANDELING.....	29
4.22	MEDEZEGGENSCHAPSRAAD/CLIËNTENRAAD .....	30
4.23	KLANTTEVREDENHEID.....	30
4.24	IMPLEMENTATIEPLAN.....	30
4.25	COMMUNICATIE EN OVERLEG.....	30
4.26	MANAGEMENTINFORMATIE EN RAPPORTAGE .....	31
4.27	SOCIAL RETURN ON INVESTMENT .....	31
4.28	FACTURERING .....	32
4.29	SANCTIES .....	33
4.30	JURIDISCH .....	33
<b>5</b>	<b>BEOORDELING EN GUNNING.....</b>	<b>34</b>
5.1	BEOORDELING .....	34
5.2	GUNNING .....	34
<b>6</b>	<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>35</b>

## Begrippen

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

Aanbieders	Marktpartijen welke in staat zijn om aan de eisen uit deze offerte aanvraag te voldoen.
Aanbestedende dienst	De gemeenten Blaricum, Bussum, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden, Naarden, Weesp en Wijdemeren.
Aanbestedingsdocument/ Bestek	Het voorliggende document inclusief bijlagen.
Aanbestedingskalender	Digitaal medium waarop de aanbesteding openbaar gepubliceerd zal worden (website <a href="http://www.aanbestedingskalender.nl">www.aanbestedingskalender.nl</a> )
Beschikking	Specifiek t.b.v. deze aanbesteding; Gemeentelijk besluit waarin de Compensatie voor de Huishoudelijke Taken voor de burger met een beperking wordt vastgelegd.
Bao	Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten. Besluit van 16 juli 2005, Stb. 408, zoals laatstelijk gewijzigd.
College	Het College van Burgemeester en wethouders van de aanbestedende diensten
Combinatie	Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving uitbrengen.
Compensatie Huishoudelijke Taken	Het ondersteunen bij of overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een klant, dan wel van de leefeenheid waartoe de Klant behoort.
Contractbeheerder	De natuurlijke of rechtspersoon die namens de Opdrachtgever belast is met de controle op en naleving van de Opdracht/Overeenkomst.
CQ index	Consumer Quality index; instrument voor het meten van de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de Klant.
EVC	Eerder verworven competenties
EVK	Eerder verworven kwalificaties
Hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers wenst in te schakelen en die, indien hem de Opdracht wordt gegund, de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever zal zijn.
Huishoudelijk medewerker	De medewerker van Inschrijver die de dienstverlening Compensatie Huishoudelijke Taken ten behoeve van de Klant levert.

Inschrijver	Een natuurlijke of rechtspersoon die door middel van een Inschrijving aanbiedt de Opdracht uit te voeren.
Inschrijving	De door Inschrijver ingediende aanbestedingsdocumenten.
Klant	De natuurlijk persoon welke door de gemeente gecompenseerd wordt teneinde de zelfredzaamheid te vergroten bij het voeren van een huishouden. De Klant is woonachtig binnen de gemeente van de Opdrachtgever.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over de uitvoering van CHT.
Loket	Laagdrempelig toegangspunt waar de Klant zich kan melden met een hulpvraag.
Nota van inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van de Offerteaanvraag en/of andere aanbestedingsdocumenten. De Nota('s) van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag en prevaleren boven het bepaalde in de Offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	Dit document waarin de Opdracht, de Opdrachtgever en de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven en toegelicht worden.
Onderaannemer	Een natuurlijk of rechtspersoon, door de Hoofdaannemer belast met de uitvoering van facilitering van een deel van de Opdracht.
Opdracht	Het leveren van de dienstverlening Compensatie Huishoudelijke Taken aan inwoners van de betreffende gemeenten, voor zover dezen daar op grond van de toepasselijke regelgeving aanspraak op maken.
Opdrachtgever	De Aanbestedende dienst.
Opdrachtnemer	De Inschrijver(s) met wie Opdrachtgever een Overeenkomst afsluit.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop al dan niet afzonderlijk kan worden ingeschreven.
Persoonsgebonden Budget	Specifiek t.b.v. deze aanbesteding; Budget beschikbaar gesteld door de Opdrachtgever aan een Klant waarmee deze de ondersteuning (compensatie voor de huishoudelijke taken) zelfstandig in kan kopen bij Inschrijver of derden.
Programma van Eisen	Het Programma van eisen dat is opgenomen in hoofdstuk 4.
Ondersteuning in Natura	Specifiek t.b.v. deze aanbesteding; Ondersteuning die door de Opdrachtgever is ingekocht en ter compensatie voor de beperkingen van de Klant wordt ingezet, teneinde de Klant in staat te stellen te wonen in een schoon en leefbaar huis en/of een huishouden te voeren.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds, waarin de voorwaarden en



condities zijn geregeld met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.

Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning.

WOPT-norm

Norm uit de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens.

## 1. Inleiding

### 1.1 Achtergrond

Doel van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (*hierna Wmo*) is dat iedere burger, ook met een beperking, zelfredzaam is en maatschappelijk kan participeren. Binnen de Wmo hebben de gemeenten op een aantal gebieden een compensatieplicht. Deze plicht houdt in dat gemeenten, indien de Klant niet of niet volledig in staat is om eigen oplossingen te organiseren, compenserende maatregelen treffen teneinde de effecten van de beperkingen op de zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie zoveel mogelijk weg te nemen.

Wanneer het gaat om het voeren van het huishouden heeft de gemeente op grond van artikel 4 van de Wmo de plicht om compenserende maatregelen te treffen wanneer Klanten niet volledig in staat zijn om in eigen oplossingen te voorzien. Deze plicht houdt voor gemeenten een resultaatverplichting in: alle compenserende maatregelen moeten erop gericht zijn de Klant in staat te stellen om een huishouden te voeren. Dit geldt ook voor Compensatie Huishoudelijke taken (*verder CHT*). Alle activiteiten die binnen CHT uitgevoerd worden moeten erop gericht zijn het te bereiken resultaat ('ondersteuning teneinde een huishouden te kunnen voeren')<sup>1</sup> daadwerkelijk te bereiken.

De compensatieplicht nodigt uit tot individueel maatwerk. Burgers met dezelfde beperkingen zijn niet per definitie geholpen met dezelfde (standaard)oplossingen. Dit betekent dat Opdrachtgever de mogelijkheden bij het bestaan van een hulpvraag gedegen (en uitgebreid) onderzoekt teneinde samen met de Klant tot een goede invulling voor het te bereiken resultaat te komen. Het voeren van een (integraal) gesprek met de Klant is een belangrijk middel om de hulpvraag te verhelderen te kunnen bepalen in hoeverre compenserende maatregelen vanuit de gemeente noodzakelijk zijn. Hierbij geldt dat de compenserende maatregelen ondergeschikt zijn aan het te bereiken resultaat en de eigen oplossingen van de Klant voor gaan op de compenserende maatregelen vanuit de gemeente.

In verband met de expiratie van de huidige overeenkomsten per 1 januari 2013, wordt door de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek een nieuwe aanbesteding voor de CHT uitgevoerd.

### 1.2 Opdrachtgever

Opdrachtgevers zijn de gemeenten Blaricum, Bussum, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden, Naarden, Weesp en Wijdemeren. Gezamenlijk vormen zij de Aanbestedende dienst (*hierna Opdrachtgever*). Deze aanbesteding wordt vanuit de inkoop Samenwerking Gooi en Vechtstreek (*hierna iSGV*) begeleid.



---

<sup>1</sup> Zie artikel 4 lid a [voorzieningen voor zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie] van de Wet maatschappelijke ondersteuning

### 1.3 Werkgroep

Dit Aanbestedingsdocument is tot stand gekomen op basis van consultatie, inbreng en/of onderzoeken met de Klanten van de huidige dienstverlening, de huidige aanbieders, potentiële aanbieders, Wmo raadsleden, wethouders, gemeenteraadsleden, vakbonden, externe deskundigen en vakinhoudelijke ambtenaren.

De begeleidende werkgroep bestaat uit de volgende personen:

Mevr. S. Chaara, projectleider  
Dhr. G. Pot, projectleider  
Dhr. F. van Raalte, Beraad Naarden-Bussum  
Mevr. H. Janssen, Wmo raad Wijdmeren  
Mevr. A. Bakker, Wmo raad Hilversum  
Dhr. P. van der Vlist, Wmo raad Huizen  
Mevr. M. Bijl, Wmo raad Huizen  
Mevr. H. Schikkinge, Wmo raad Wijdmeren  
Dhr. F. Overmeer, Beraad Naarden-Bussum  
Mevr. J. de Ruiten, Wmo raad Laren  
Dhr. A. Bakkes, regionaal jurist  
Mevr. N. Scherrenberg, regionaal inkoopadviseur  
Dhr. M. van der Spek-Stikkelorum, regionaal inkoopadviseur  
Mevr. E. de Ruiten, Wmo consulent Huizen, Blaricum, Laren  
Mevr. J. van Kessel, Wmo consulent Bussum, Naarden, Muiden  
Mevr. M. Ravensbergen, Wmo consulent Hilversum  
Dhr. T. Willems, Wmo consulent Weesp  
Mevr. C. Vos, Wmo beleidsmedewerker, Blairicum, Laren

Voor regels m.b.t. de communicatie met de werkgroep in het kader van deze aanbesteding dient gelet te worden op de bepalingen zoals opgenomen in artikel 2.2.

### 1.4 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding geschiedt **volgens de procedure voor een IIB dienst (verlicht regime)**, waarbij alleen de bepalingen uit artikel 23 en 35, twaalfde tot en met zestiende lid van Bao (*hierna Bao*) van toepassing zijn. Daarnaast zal de Opdrachtgever in dit Aanbestedingsdocument specifiek aangeven wanneer een specifiek artikel uit het Bao, ondanks de toepassing van het IIB verlichte regime, van toepassing is.

Met de aanbesteding wordt uitdrukkelijk niet beoogd het afsluiten van overeenkomsten tegen de laagst aangeboden prijs. Alle inschrijvers die voldoen aan de criteria zoals verwoord in dit Offerte Aanvraag Document (*hierna OAD*) zullen worden toegelaten als Opdrachtnemer. Zie voor meer informatie hoofdstuk 4.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellenden direct een Inschrijving uitbrengen naar aanleiding van de nationale publicatie van de betreffende aanbesteding op de aanbestedingskalender. De Opdrachtgever gaat over tot gunning van de Opdracht op basis van de Inschrijvingen, die op grond van in deze Offerteaanvraag opgenomen geschiktheids- en gunningscriteria, aan alle gestelde eisen en voorwaarden voldoen.

### 1.5 Doelstelling

Het doel van deze aanbesteding is het inkopen van dienstverlening om de compensatie mogelijk te kunnen maken in het kader van de Wmo met betrekking tot de ondersteuning van het voeren van een huishouden.

Subdoel is het afsluiten van nieuwe Overeenkomsten met een onbeperkt aantal Opdrachtnemers die de vereiste kwaliteit van CHT middels Zorg in Natura (*hierna ZIN*) kunnen leveren tegen een door de Opdrachtgever vooraf vastgestelde vergoeding.



Het gaat per definitie niet over het uitvoeren van huishoudelijke taken op basis van een Persoons Gebonden Budget (*hierna PGB*).

Bij het formuleren van de doelstelling heeft de Opdrachtgever bepaald dat een minimaal percentueel deel van de vastgestelde vergoeding direct ten goede dient te komen van de uitvoerende medewerkers van de Inschrijver. (zie artikel 4.4 en 4.5)

Indien de inschrijver voor Klanten van de Opdrachtgever activiteiten levert – te voldoen uit een PGB - dan eist de Opdrachtgever ook dat de minimale percentuele verdeling wordt aangehouden.

## 1.6 Duur overeenkomst

De Overeenkomsten gaan in op 1 januari 2013 en worden aangegaan voor een vaste periode van twee (2) jaar met de mogelijkheid deze drie (3) keer met twee (2) jaar te verlengen. De verlenging(en) zullen plaatsvinden indien de uitvoering van de dienstverlening naar tevredenheid van de Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Indien de Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie(s) tot verlenging zullen de Opdrachtnemers uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de contracttermijn hiervan in kennis worden gesteld.

Indien de wetgeving het toestaat behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de periode zoals bovengenoemd om te zetten in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd. De overeenkomst zal in elk ander geval van rechtswege beëindigd worden op 31 december 2020 om 23:59 uur.

## 1.7 In- en uitstroom Opdrachtnemers

Vanaf contractjaar 2 wordt per even kalenderjaar (2014, 2016 & 2018) vóór het derde kwartaal van het betreffende contractjaar door Opdrachtgever -middels openbare publicatie- de mogelijkheid geboden tot toetreding van nieuwe aanbieders. Deze aanbieders dienen voor 1 oktober van het betreffende contractjaar een Inschrijving uit te brengen conform alle gestelde eisen en voorwaarden in dit aanbestedingdocument (inclusief bijlagen). De daadwerkelijke instroom vindt dus plaats per 1 januari 2015, 2017 en 2019. In geval van instroom van nieuwe aanbieders wordt de alfabetische lijst met Opdrachtnemers per loket vanaf het moment van daadwerkelijke instroom aangepast (zie artikel 4.11).

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor indien er onvoorziene omstandigheden optreden om extra instroommomenten te realiseren. Een voorbeeld van een degelijke situatie is indien er te weinig aanbieders binnen één Perceel zijn en hierdoor de kwantiteit van dienstverlening niet geborgd kan worden.

Uitstroom van Opdrachtnemers is niet mogelijk tijdens de vaste contractperiode van twee (2) jaar (tenzij in geval van externe omstandigheden, ter beoordeling door Opdrachtgever). Indien een Opdrachtnemer na de vaste contractperiode van twee (2) jaar de dienstverlening wenst te beëindigen, dient Opdrachtnemer dit vóór 1 oktober van het betreffende voorliggende contractjaar schriftelijk aan te geven aan Opdrachtgever. Indien niet aan deze bepaling wordt voldaan, maar Opdrachtnemer wel wil stoppen, wordt een direct opeisbare boete van € 250,- per dag opgelegd voor iedere kalenderdag die Opdrachtnemer de Opdrachtgever later dan 1 oktober van het voorliggende contractjaar schriftelijk over dit voornemen informeert.

## 1.8 Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De Inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De Inschrijver erkent dat de relatie met de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De Inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, onderaannemers en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen

personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen.

De Opdrachtgever heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken.

Echter, het is Inschrijver bekend dat de Opdrachtgever gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

## 1.9 Beschrijving & omvang Opdracht

### 1.9.1 Opdracht

De aan te besteden Opdracht is het leveren van dienstverlening t.b.v. ondersteuning van huishoudelijke taken aan inwoners voorzien van een beschikking CHT (*hierna Klanten*) van de Opdrachtgever. De taken van CHT zijn onderverdeeld in de dienstverlening CHT “basis” en CHT “plus”.

#### Compensatie Huishoudelijke Taken “basis”

- ✓ Licht huishoudelijk werk
- ✓ Zwaar huishoudelijk werk<sup>2</sup>
- ✓ Wasverzorging
- ✓ Boodschappen doen (indien er geen voorliggende oplossingen zijn)
- ✓ Organisatie van het huishouden<sup>3</sup>

#### Compensatie Huishoudelijke Taken “plus”

- ✓ Maaltijden (voor)bereiden (indien er geen voorliggende oplossingen zijn)
- ✓ Helpen bij en toezien op zelfverzorging van kinderen (niet zijnde persoonlijke verzorging)

Indien de Klant is gecompenseerd met CHT “plus”, dan houdt dit in dat aan de Klant alle toegekende taken van het “basis” pakket ook kunnen worden geleverd.

De inhoud van de hierboven beschreven taken is gebaseerd op de richtlijn MO-zaak.(zie bijlage 2) De opsomming van deze taken is niet limitatief. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomsten taken toe te voegen en/of te verwijderen. Eventuele toegevoegde en/of verwijderde taken worden (indien noodzakelijk) in de indicatie qua tijdsduur gecompenseerd.

De werkzaamheden uit hoofde van Opdrachten van de Opdrachtgever m.b.t. de uitvoering van de CHT zijn aan te merken als Zorg in Natura (*hierna ZIN*). Dit wil zeggen dat de Klant die gebruik maakt van CHT nooit en op geen enkele wijze werkgever van Inschrijver is of wordt.

Uitgangspunten bij de Opdracht zijn in ieder geval dat:

<sup>2</sup> Voor specifieke uiteenzetting zie bijlage 2 (richtlijnen MO-zaak)

<sup>3</sup> De Opdrachtgever verstaat onder organisatie van het huishouden: Het inzicht hebben in de huishoudelijke situatie van de Klant waarbij de medewerker in staat is adequaat in te spelen op de kwetsbare situatie van de Klant en daar waar nodig (licht) sturend op kan treden. Voor de Opdrachtnemer is specifieke opname van dit onderdeel in de beschikking een signaal dat er sprake is van een verminderende regierol van de Klant.

Voorbeelden in de uitvoering:

- Zelf kunnen indelen en sturing geven van de huishoudelijke activiteiten (stel iemand vraagt ieder zorgmoment om de ramen te lappen, dan op een respectvolle wijze hierin sturen, zodat toch alle werkzaamheden aan bod komen)
- Met betrekking tot het plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden in staat zijn eventueel familieleden (contactpersoon) hiervoor te benaderen. B.v. stofzuiger is defect moet vervangen worden, Klant moet hiertoe wel in staat zijn, anders contactpersoon inschakelen.

- ✓ De werkzaamheden worden uitgevoerd op de woonlocatie en onder regie van de klant
- ✓ De Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de inzet van daartoe opgeleide medewerkers:
- ✓ Het personeel kundig, hulpvaardig, respectvol met de Klant en haar/zijn beperkingen omgaat
- ✓ Indien nodig signalering plaatsvindt zoals omschreven in artikel 4.9
- ✓ De Opdrachtnemer de Klant ondersteunt bij het leven in een schoon huis conform de grondslag van de Wmo.

### 1.9.2 Perceelverdeling

Het verzorgingsgebied van deze aanbesteding omvat de gemeenten Blaricum, Bussum, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden, Naarden, Weesp en Wijdmeren. Het wordt in het kader van deze regeling verdeeld in vijf percelen.

De Opdrachtgever besteedt de dienstverlening **CHT "basis" en "plus"** gezamenlijk aan in 5 Percelen:

- ✓ Perceel 1: Loket gemeenten Blaricum, Huizen en Laren
- ✓ Perceel 2: Loket gemeenten Bussum, Naarden en Muiden
- ✓ Perceel 3: Loket gemeente Hilversum
- ✓ Perceel 4: Loket gemeente Weesp
- ✓ Perceel 5: Loket gemeente Wijdmeren

Inschrijvers kunnen voor één of meer Percelen inschrijven en één of meer Percelen gegund krijgen.

Indien er sprake is van ontwikkelingen waardoor loketten gedurende de looptijd van de Overeenkomst samengevoegd of gesplitst worden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bovengenoemde Percelen samen te voegen of te splitsen. Indien hiervan sprake is, wordt aan de Opdrachtnemers van de betreffende Percelen verzocht om aan te geven of zij de dienstverlening op basis van de nieuwe invulling wensen voort te zetten.

Inschrijver dient op het formulier in bijlage C in het invulsjabloon aan te geven voor welke Percelen wordt ingeschreven en welke capaciteit in uren Inschrijver minimaal per ingeschreven Perceel kan leveren in een periode van 4 weken zoals omschreven door het Centraal Administratie Kantoor (*hierna CAK*)

### 1.9.3 Omvang

Onderstaand is een overzicht opgenomen van het geleverde aantal uren en het aantal Klanten in 2011. De verstrekte gegevens zijn slechts ter indicatie; hieraan kunnen door Inschrijvers geen rechten worden ontleend.

	2011	
<b>Aantal uren CHT basis én plus</b>	709.214 uren	
<b>Aantal Klanten CHT basis én plus</b>	5.025 Klanten	
<b>Onderverdeling Klanten per gemeenten</b>	Gemiddeld aantal Klanten per jaar	Gemiddelde roulatie Klanten per jaar
<b>Blaricum</b>	159	46
<b>Bussum</b>	725	188
<b>Hilversum</b>	1792	700
<b>Huizen</b>	784	251
<b>Laren</b>	211	92
<b>Muiden</b>	88	32
<b>Naarden</b>	356	128
<b>Weesp</b>	410	105
<b>Wijdmeren</b>	500	120* geschat

In de tabel is geen onderscheid gemaakt tussen CHT basis en plus, omdat deze indeling nieuw is. De procentuele verhouding tussen basis en plus wordt vrijblijvend door de Opdrachtgever ingeschat op 80 basis/20 plus. Hieraan kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.

## **1.10 Opbouw aanbestedingsdocument**

### Uitgangspunten bij deze aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de algemene uitgangspunten, zoals de wijze van indeling van de Inschrijving, opening van Inschrijvingen, voorbehouden en gunningscriteria, gunningbeslissing en standstill-termijn.

### Selectie en geschiktheid van de Inschrijver, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de eisen ten aanzien van de Inschrijver. Naast de benodigde bewijsstukken/verklaringen wordt de bekwaamheid van de Inschrijver beoordeeld. Hiervoor dient de Inschrijver de benodigde gegevens te verstrekken.

### Programma van eisen, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de randvoorwaardelijke evenals inhoudelijke eisen ten aanzien van de Compensatie Huishoudelijke Taken uiteengezet. Het gaat hier o.a. om de inhoudelijke, commerciële en juridische eisen.

### Beoordeling, en gunning hoofdstuk 5

Dit hoofdstuk gaat in op de beoordeling van de ingediende Inschrijvingen.

### Bijlagen, en separaat invulsjabloon bijlagen

In dit hoofdstuk is een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de concept Overeenkomst. In het invulsjabloon bijlagen zijn de door de Inschrijvers in te vullen verklaringen opgenomen.

## 2 Uitgangspunten aanbesteding

### 2.1 Algemeen

- De aanbestedingsprocedure is ingericht **volgens de procedure voor een IIB dienst (verlicht regime)**, waarbij alleen de bepalingen uit artikel 23 en artikel 35, twaalfde tot en met zestiende lid van het Bao van toepassing zijn.
- Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver in met de bepalingen van deze Offerteaanvraag en alle hierbij behorende stukken.  
In de "Aanvullende Eigen Verklaring" in bijlage E in het 'invulsjabloon bijlagen' bevestigt Inschrijver dit.
- Inschrijver mag de gegevens die de Opdrachtgever ter stelt beschikking in het kader van deze aanbesteding alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
- Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan Inschrijvers worden geretourneerd.
- De modellen/formulieren/bijlagen mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd/aangepast. Inschrijvers kunnen deze digitaal invullen en gebruiken voor het aanleveren van een digitale versie van de Inschrijving (zie invulsjabloon). Ook mogen de modellen/formulieren/bijlagen afgedrukt worden en met een duidelijk handschrift ingevuld worden. (Het digitale invulsjabloon zal door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.)
- Het indienen van varianten is niet toegestaan.

### 2.2 Contactpersoon en communicatie

De Inschrijver laat alle contacten met de Opdrachtgever verlopen via een vaste contactpersoon, die volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd is om namens Inschrijver op te treden. De naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van deze contactpersoon dienen op het formulier in bijlage B in het 'invulsjabloon bijlagen' (algemene gegevens Inschrijver) ingevuld te worden.

Inschrijvers dienen alle communicatie met betrekking tot de aanbesteding via de vaste contactpersoon van de Opdrachtgever, dhr. M. van der Spek-Stikkelorum te laten verlopen via e-mailadres [aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl](mailto:aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl). Het benaderen van andere functionarissen van de Opdrachtgever in verband met deze aanbesteding is niet toegestaan en zal bij het bekend worden daarvan leiden tot uitsluiting van verdere deelneming.

### 2.3 Planning

Hieronder is de planning van de aanbestedingsprocedure globaal weergegeven. Aan deze planning kunnen Inschrijvers geen rechten ontleen.

Datum	Activiteit (procedurestap)
4 oktober 2012	Verzending van de Opdracht via Aanbestedingskalender
10 oktober 2012 14:00-16:00	Bijeenkomst toelichting aanbestedingsdocument
30 oktober 2012	Uiterste termijn ontvangst vragen, <b>uiterlijk 10.00</b> uur
7 november 2012	Nota van inlichtingen / beantwoording vragen
21 november 2012	Ontvangst Inschrijvingen, <b>uiterlijk 10.00</b> uur
21 november 2012	Opening Inschrijvingen, 10:15 uur
21 nov – 4 dec 2012	Beoordeling Inschrijvingen
5 december 2012	Voorlopige gunningsbeslissing
20 december 2012	Definitieve gunningsbeslissing
Ntb	Ondertekening Overeenkomsten
1 januari 2013	Aanvang dienstverlening

## 2.4 Bijeenkomst toelichting aanbestedingsdocument

Op **10 oktober 2012** zal op de Zuidersingel 5 te Eemnes **van 14:00 tot 16:00 uur** een bijeenkomst worden belegd door de Opdrachtgever met het doel de belangstellenden inzicht te geven in de onderliggende visie van het aanbestedingsdocument. Tijdens deze bijeenkomst zullen geen vragen worden beantwoord door de Opdrachtgever. Aanmelding voor deze bijeenkomst dient uiterlijk 8 oktober te geschieden via het e-mailadres [aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl](mailto:aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl).

**LET OP: De Opdrachtgever verzoekt de inschrijvers met klem om aanwezig te zijn om de inhoud en de onderliggende keuzen die gemaakt zijn bij de vorming van dit document toe te lichten alvorens over te gaan tot beantwoording van vragen in het kader van de nota van inlichtingen.**

## 2.5 Inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend per e-mail [aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl](mailto:aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl) worden ingediend tot uiterlijk **30 oktober 2012 10:00** uur o.v.v. "Vragen aanbesteding Compensatie Huishoudelijke Taken". Inschrijver wordt voor het indienen van de vragen verzocht gebruik te maken van het vragenformulier dat is vinden in bijlage 1.. Alle ingediende vragen en antwoorden zullen uiterlijk **7 november 2012** geanonimiseerd aan alle Inschrijvers worden verzonden. Deze Nota van inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Offerteaanvraag.

## 2.6 Wijze van indienen Inschrijving

Uitsluitend Inschrijvingen welke tijdig en met inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingediend, worden in behandeling genomen. Het risico van postvertraging is voor rekening van Inschrijver. De hieronder beschreven procedure zal strikt worden gehanteerd. Inschrijvingen welke niet aan onderstaande voorwaarden voldoen, worden niet beoordeeld en terzijde gelegd.

1. De Inschrijving en alle bijlagen zijn opgesteld in de Nederlandse taal;
2. Alle gevraagde gegevens worden aangeleverd in de volgorde, en op de voorgeschreven modellen (bijlagen) zoals aangegeven in de checklist bijlage A in het 'invalsjabloon bijlagen';
3. De aanbiedingsbrief is rechtsgeldig ondertekend. Inschrijver dient hiertoe een geldig uittreksel van de Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden vanaf sluitingsdatum ontvangst inschrijvingen) bij de Inschrijving bij te voegen;
4. De Inschrijving inclusief bijlagen wordt uiterlijk op **21 november 2012 om 10:00 uur** volledig hard-copy in tweevoud én digitaal op usb-stick<sup>4</sup> ingediend in een gesloten envelop.<sup>5</sup>

Het verzendadres is:

Inkoopsamenwerking Gooi en Vechtstreek  
T.a.v. Dhr. M. van der Spek-Stikkelorum  
O.v.v. Aanbesteding Compensatie Huishoudelijke Taken (NIET OPENEN!!!)  
Postbus 6000  
1400 HA Bussum  
Bezoekadres  
Brinklaan 35  
1400 EP Bussum;

5. De Inschrijving mag ook vóór de betreffende sluitingsdatum en tijdstip worden afgegeven aan Dhr. M. van der Spek-Stikkelorum. Verzoek hiervoor contact met hem op te nemen via [aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl](mailto:aanbestedingWMO-cht@gg-v.nl).

<sup>4</sup> De digitale versie dient te bestaan uit alle documenten en bijlagen in PDF formaat (getekende versie) en in een leesbaar office formaat (ongetekende versie).

<sup>5</sup> De Opdrachtgever gaat er vanuit dat de digitale versie exact dezelfde informatie bevat als de papieren versie. Bij eventuele verschillen gaat de Opdrachtgever uit van de papieren versie.

## 2.7 Opening Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor de indiening van Inschrijvingen zal de opening van de Inschrijvingen op **21 november om 10:15 uur** besloten plaatsvinden. Schriftelijk wordt vastgelegd van welke Inschrijvers een Inschrijving is ontvangen.

De opening behelst geen gunningsbesluit, wel zal conform de aanbestedingsregels een proces verbaal worden opgemaakt waarin in ieder geval de namen van de Inschrijvers en eventuele bijzonderheden worden opgenomen. Dit wordt op verzoek toegezonden aan de Inschrijvers. Van de in het oog vallende onregelmatigheden in de Inschrijvingen wordt melding gemaakt in het proces verbaal.

## 2.8 Inconsistentie en/of onvolkomenheden

Deze Offerteaanvraag, inclusief alle bijbehorende documenten, is met grote zorg samengesteld. Inschrijvers worden hierbij nadrukkelijk uitgenodigd de Offerteaanvraag aandachtig door te lezen en bij constatering van eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, bij inconsistenties, andere tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden de Opdrachtgever hier onverwijld en uiterlijk tot 7 kalenderdagen voor sluitingsdatum van de aanbesteding, schriftelijk van op de hoogte te stellen, zodat correctieve acties tijdig kunnen worden ondernomen.

Indien na gunning blijkt dat de Offerteaanvraag eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, inconsistenties, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden of disproportionele eis(en) bevat en deze niet door Inschrijvers zijn opgemerkt en kenbaar gemaakt, zijn eventuele gevolgen hiervan voor rekening en risico van de Inschrijver c.q. zijn de eis(en) onherroepelijk.

## 2.9 Voorbehouden

- Opdrachtgever zal ongeldige Inschrijvingen niet in behandeling nemen.
- Opdrachtgever behoudt zich verder het recht voor:
  - a) Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten;
  - b) Inschrijvingen op juistheid te controleren.
- Indien bepalingen in de bij dit aanbestedingsdocument gevoegde concept Overeenkomst beschreven voorwaarden, strijdig zijn met de in deze Offerteaanvraag gestelde condities, prevaleren de in deze Offerteaanvraag gestelde condities.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aanbesteding om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen.
- Er is voor Opdrachtgever geen verplichting tot gunning.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij geringe manco's van een Inschrijving een herstelmogelijkheid te bieden.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de Inschrijving nadere vragen te stellen.

## 2.10 Mededinging

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver:

- de Opdrachtgever niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

## 2.11 Kostenvergoeding

Door de Opdrachtgever worden geen kosten vergoed gemaakt voor het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door Inschrijver te ondernemen activiteiten tijdens de

aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere procedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.

## 2.12 Samenwerkingsverband

Er zijn drie verschillende vormen waaronder Inschrijver een Inschrijving voor deze aanbesteding uit kan brengen: zelfstandig, als hoofd-onderaanneming of als Combinatie. Inschrijver dient in bijlage B in het 'invulsjabloon bijlagen' aan te geven op welke wijze Inschrijver wenst in te schrijven. Het is de Inschrijver alleen toegestaan slechts eenmaal in te schrijven volgens een van de onderstaande mogelijkheden. Inschrijver kan bijvoorbeeld niet zelfstandig inschrijven en ook nog eens inschrijven middels een combinatie. Indien de inschrijver tweemaal of meer inschrijft dan is het aan de Aanbestedende dienst om te bepalen welke van de inschrijvingen terzijde wordt gelegd.

Hieronder wordt kort aangegeven wat de verschillende vormen van inschrijven inhouden:

### Zelfstandig

De Inschrijver schrijft zelfstandig in en geeft daarmee aan dat hij van plan is de opdracht geheel op eigen kracht uit te voeren. Deze Inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna in beginsel niet toegestaan derden in te schakelen voor de opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij de Opdrachtgever hiervoor alsnog toestemming geeft.

### Hoofd-onderaanneming

De Inschrijver schrijft in als Hoofdaannemer. Een Hoofdaannemer kan vervolgens Onderaannemers inzetten voor de uitvoering van de dienstverlening. De Inschrijver heeft als enige een contractuele relatie met de Opdrachtgever. De Hoofdaannemer is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden van zijn Onderaannemers. De Onderaannemers dienen aan dezelfde eisen te voldoen zoals gesteld in deze Offerteaanvraag met uitzondering van de referentie-eis (zoals genoemd in artikel 3.2).

De Opdrachtgever stelt de eis dat de Hoofdaannemer voor de start van de uitvoering aan dient te tonen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de Onderaannemer(s). Hiertoe is in geval van het inhuren van personeel van een Onderaannemer een getekende overeenkomst vereist. Deze overeenkomst dient de Inschrijver uiterlijk een maand na gunning te overhandigen aan de Opdrachtgever en geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de Hoofdaannemer en de Onderaannemer en dat de Onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode.

### Combinatie

Inschrijvers die gezamenlijk inschrijven als Combinatie (combinanten) bundelen als het ware de krachten en dienen allen afzonderlijk aan de gestelde eisen te met uitzondering van de referentie-eis. Iedere combinant heeft een contractuele relatie met de Opdrachtgever en iedere combinant is hoofdelijk aansprakelijk.

## 2.13 Beroepsmogelijkheid en Standstill-termijn

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement te Amsterdam.

De inschrijver verliest zijn recht om geschillen voor te leggen wanneer een geschil later dan 15 kalenderdagen na de datum van de verzending van het gunningbesluit, c.q. afwijzingsbesluit, het besluit tot het beëindigen van de aanbestedingsprocedure, het besluit een inschrijver buiten beschouwing te laten of een aanbieding uit te sluiten bij de bevoegde rechter aanhangig wordt gemaakt, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die na het verloop van deze termijn is gebleken.

In dit laatste geval gaat de termijn van 15 kalenderdagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Genoemde termijn wordt niet verlengd doordat eventueel aan de





Opdrachtgever wordt verzocht om het geven van een toelichting. Op dit laatste is artikel 41 lid 2, 3 en 4 Bao van toepassing.

### 3 Selectie en geschiktheid van de Inschrijver

#### 3.1 Uitsluitingscriteria

Inschrijvers die verkeren in omstandigheden als bedoeld in artikel 45 lid 1 en 3 Bao worden van deelname uitgesloten. Inschrijvers dienen aannemelijk te maken dat dit niet het geval is door het invullen van de “Eigen Verklaring” zoals weergegeven in bijlage D in het ‘invulsjabloon bijlagen’. (invoegeen achter tabblad 3) Deze verklaring dient door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver te worden ondertekend. Voor Combinaties dient per Combinant een Eigen Verklaring te worden aangeleverd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in een latere fase officiële bewijsstukken<sup>6</sup> op te vragen.

Indien in het land waarin de Inschrijver is gevestigd voor bovenstaande punten de bedoelde bewijsstukken of verklaringen niet kunnen worden afgegeven, kan de Inschrijver volstaan met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door de betrokkene is afgelegd ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris, of een bevoegde beroepsorganisatie.

#### 3.2 Geschiktheidscriteria

Naast de hierboven genoemde uitsluitingscriteria worden enkele geschiktheidscriteria gesteld aan de Inschrijvers. Inschrijvers die niet voldoen aan deze geschiktheidscriteria worden van verdere deelname uitgesloten. Inschrijver dient hiertoe een “Aanvullende Eigen Verklaring” (invoegeen achter tabblad 4), zoals weergegeven in bijlage E in het ‘invulsjabloon bijlagen’, in te vullen en te laten ondertekenen door de rechtsgeldige vertegenwoordiger, waar in wordt verklaard dat:

- Inschrijver staat ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van herkomst. Inschrijver dient hiervoor een bewijs (niet ouder dan 6 maanden vanaf sluitingsdatum ontvangst Inschrijvingen) bij de Inschrijving in te dienen (invoegeen achter tabblad 6). Deze verklaring dient tevens om de tekenbevoegdheid van de Eigen Verklaring te toetsen.
- Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering tegen of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid en dat Inschrijver hiervoor gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst verzekerd blijft cq dat de voorziening de gehele looptijd van kracht blijft.
- Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden van Inschrijver de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Inschrijver voldoet aan kwaliteitsborgende maatregelen/normen conform HKZ, ISO 9001-2000/2008 dan wel dat er in de onderneming bepaalde gelijkwaardige afspraken, procedures en/of regels gelden voor het type dienstverlening zoals genoemd in artikel 1.9. die er specifiek op zijn gericht de kwaliteit van de geleverde diensten te waarborgen.

---

<sup>6</sup> In eerste instantie voldoet bovengenoemde Eigen Verklaring voor Inschrijving. De Opdrachtgever zal alleen aan de Inschrijvers aan wie de Opdracht wordt gegund om bewijsstukken vragen. Dit betekent dat na een eerste verzoek daartoe de in artikel 3.2 bewijsstukken binnen 14 werkdagen moeten kunnen worden aangereikt aan de Opdrachtgever. In verband met lange wachttijden wordt geadviseerd deze verklaringen/bewijsstukken (voor zover niet voorradig) onmiddellijk aan te vragen. Het niet tijdig verstrekken van documenten na een daartoe strekkend verzoek kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

- Inschijver over voldoende personeel kan beschikken voor het uitvoeren van de Compensatie Huishoudelijke Taken voor het Perceel (de percelen) waarvoor Inschijver inschrijft.
- Inschijft voor wat betreft de uit te voeren dienstverlening en bedrijfsvoering in relatie tot Compensatie Huishoudelijke Taken, voldoet aan alle wettelijke regels en normen bij de uitvoering van de opdracht, in het bijzonder aan de Kwaliteitswet zorginstellingen, Wet klachtrecht cliënten zorgsector, Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, de Wmo en de vigerende Arbo-wetgeving.

#### Referenties

Het is van belang dat Inschijver door het overleggen van referenties over vergelijkbare opdrachten aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze Opdracht zoals beschreven in artikel 1.9.

Om dit aan te tonen wordt van Inschijver verlangd twee relevante referenties te overleggen. De aard en complexiteit van de daarin vermelde werkzaamheden dienen overeen te komen met die waarop de onderhavige aanbesteding betrekking heeft.

Voor wat de omvang van die werkzaamheden betreft moet het gaan om een hoeveelheid overeenkomend met tenminste 10% van het aantal Klanten in het Perceel waarvoor de Inschijver wenst in te schrijven. Voor de percelen 1, 2 en 3 zijn dit globaal 115 à 180 Klanten, voor de percelen 4 en 5 circa 45.. De referenties moeten betrekking hebben op werkzaamheden die in de afgelopen drie jaren zijn begonnen of beëindigd..

De referentie dient informatie te verschaffen over:

- De aard van de dienstverlening;
- Begin en einddatum van de dienstverlening;
- Gemiddeld aantal Klanten dat verzorgd werd;
- Aantal uren dat met de verzorging van de Klanten gemoeid was;
- De CQ index score voor geleverde dienstverlening.

Indien het aanleveren van referenties niet mogelijk is (bijvoorbeeld als alleen Compensatie Huishoudelijke Taken is/wordt geleverd aan PGB-Klanten), dient de Inschijver als alternatief op te geven aan hoeveel Klanten de Inschijver het afgelopen jaar (2011) Compensatie Huishoudelijke Taken heeft geboden en hoeveel uren (op jaarbasis) dit betrof. Hierbij geldt de eis dat het minimaal aantal Klanten CHT middels PGB op jaarbasis 10% is geweest t.o.v. het aantal Klanten per Perceel waarvoor de Opdrachtnemer wenst in te schrijven.

Het is toegestaan om ook referenties van eventuele Onderaannemers te gebruiken, mits de Onderaannemer de referenties (mede) ondertekend.

Ter voldoening aan de hiervoor gestelde eis m.b.t. tot het aantal klanten mogen referentie van combinanten bij elkaar worden gevoegd.

Een modelformulier voor de specificatie per referentieproject is onder bijlage F in het 'invulsjabloon bijlagen' toegevoegd. (invoeegen achter tabblad 5)

## 4 Programma van Eisen

Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van de onderstaande eisen (knock-out criteria) te verklaren dat Inschrijver eraan voldoet, waar nodig blijkt uit de bijlagen bij de Inschrijving. Inschrijver dient hiervoor bijlage G in het 'invulsjabloon bijlagen' te gebruiken. (invoeegen achter tabblad 7)

### 4.1 Compensatie Huishoudelijke Taken "basis"

Inschrijver is in staat om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Compensatie Huishoudelijke Taken "basis" te leveren ten behoeve van de Klanten van de Opdrachtgever binnen de percelen waarvoor door Inschrijver is ingeschreven.

In CHT "basis" verricht Inschrijver de volgende taken:

- ✓ Licht huishoudelijk werk
- ✓ Zwaar huishoudelijk werk<sup>7</sup>
- ✓ Wasverzorging
- ✓ Boodschappen doen (indien er geen voorliggende oplossingen zijn)
- ✓ Organisatie van het huishouden (onderdeel planmatig werken)

Inschrijver levert deze taken op basis van de toegekende tijd in de beschikking. Indien noodzakelijk kan door Opdrachtgever vereist worden dat de totale toegekende tijd gefragmenteerd wordt ingezet. De klant kan ook een dergelijk verzoek rechtstreeks of via het loket aan de inschrijver doen toekomen.

Het standaard tijden waarin CHT "basis" moet worden geleverd zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.00 – 18.00 uur. Inschrijver is in staat om CHT "basis" te leveren gedurende deze dagen en tijden. Alleen op basis van een afgegeven beschikking door Opdrachtgever kan in overleg met de Opdrachtnemer buiten de tijden dienstverlening plaatsvinden. Als dit het geval is mag Inschrijver tegen het in artikel 4.4 benoemde percentage bovenop het vastgestelde uurtarief CHT "basis" door berekenen.

### 4.2 Compensatie Huishoudelijke Taken "plus"

Inschrijver is naast de in artikel 4.1 (compensatie Huishoudelijke taken "basis") genoemde taken in staat om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Compensatie Huishoudelijke Taken "plus" te leveren ten behoeve van de Klanten van de Opdrachtgever binnen de percelen waarvoor door Inschrijver is ingeschreven. Indien een beschikking voor CHT "plus" is afgegeven, houdt dit automatisch in dat aan de Klant ook alle taken van het "basis" pakket kunnen worden geleverd.

Binnen CHT "plus" verricht Inschrijver de volgende dienstverlening:

- ✓ Maaltijden (voor)bereiden (indien er geen voorliggende oplossingen zijn)
- ✓ Helpen bij en toezien op zelfverzorging van kinderen (niet zijnde persoonlijke verzorging)

Inschrijver levert deze taken op basis van de toegekende tijd in de beschikking. Indien noodzakelijk kan door Opdrachtgever vereist worden dat de totale toegekende tijd gefragmenteerd wordt ingezet. De klant kan ook een dergelijk verzoek rechtstreeks of via het loket aan de inschrijver doen toekomen.

Het standaard venster van CHT "plus" is vastgesteld op maandag tot en met vrijdag van 07.00 – 19.00 uur. Inschrijver is in staat om CHT "plus" te leveren gedurende deze dagen en tijden. Alleen op basis van een afgegeven beschikking door Opdrachtgever kan in overleg met de Opdrachtnemer buiten de tijden dienstverlening plaatsvinden.

<sup>7</sup> Zie bijlage 2 (Richtlijnen MO-zaak) voor verdere uitwerking van licht en zwaar huishoudelijk werk.

Als dit het geval is mag Inschrijver tegen het in artikel 4.5 benoemde percentage bovenop het vastgestelde uurtarief CHT “plus” door berekenen.

De genoemde taken in dit en het vorige artikel zijn niet limitatief omschreven. Als er in het kader van de vraagsturing extra taken nodig zijn, dan bepaalt de Opdrachtgever of deze taken vallen onder CHT “basis” of “plus”. Opdrachtnemer zal deze taken dan moeten gaan uitvoeren.

### 4.3 Tarieven

#### Algemeen

De Opdrachtgever heeft per onderdeel van de CHT een all-in tarief per klokuur vastgesteld dat geldt voor alle Opdrachtnemers. In onderstaande artikelen zijn de all-in tarieven voor de verschillende dienstverlening binnen CHT vermeld.

De vastgestelde all-in uurtarieven zijn gespecificeerd in Euro's, exclusief BTW en zijn inclusief alle kosten, voor zover van toepassing, zoals kosten voor intake, uitvoering, nazorg, signalering, overhead, administratieve handelingen, reis- en verblijfkosten, druk- en verzendkosten en alle overige kosten.

De Opdrachtgever heeft bij het vaststellen van de uurtarieven en de procentuele verhouding specifiek rekening gehouden met de doelstelling van nieuwe wetgeving.

Opdrachtnemer verklaart door inschrijving dat geen van de bestuurders of medewerkers van de organisatie van Opdrachtnemers meer verdient dan de WOPT-norm.<sup>8</sup> De Opdrachtgever sluit Inschrijvers, waarbij dit wel het geval is bij het indienen van de Inschrijving of tijdens de looptijd van het contract wordt uit van deelname aan deze aanbesteding en de uitvoering. Opdrachtnemer dient jaarlijks tegelijk met het aanleveren van de accountantsverklaring een verklaring af te geven waaruit blijkt dat aan de vereiste betreffende de WOPT-norm wordt voldaan.

### 4.4 Vastgesteld uurtarief “basis”

Het uurtarief voor CHT “basis” is door de Opdrachtgever vastgesteld op een bedrag van € **22,50**. Inschrijver gaat er mee akkoord dat **48%** van dit bedrag direct ten goede komt aan het onbelaste uurloon van de uitvoerende medewerker. Inschrijver dient een opgave te doen van de kosten middels bijlage H in het ‘invulsjabloon bijlagen’. (invoeegen achter tabblad 8). Inschrijver is zich er van bewust dat er vooraf en/of gedurende de contractperiode geen prijsonderhandelingen mogelijk zijn en dat het bedrag alleen kan worden gewijzigd middels een raadsbesluit van de Opdrachtgever. Indexaties op het bedrag zijn wel van toepassing, zie hiervoor artikel 4.8. (indexatie)

Indien de dienstverlening zich, alleen na akkoord van Opdrachtgever, buiten het tijdvenster bevindt zoals aangegeven in artikel 4.1 (compensatie Huishoudelijke taken “basis”) dan wordt het uurtarief “basis” verhoogd met een percentage van **25%**. De overige bepalingen in dit artikel blijven onverkort van toepassing.

### 4.5 Vastgesteld uurtarief “plus”

Het uurtarief voor CHT “plus” is door de Opdrachtgever vastgesteld op een bedrag van € **24,00**. Inschrijver gaat er mee akkoord dat **48%** van dit bedrag direct ten goede komt aan het onbelaste uurloon van de uitvoerende medewerker. Inschrijver dient een opgave te doen van de kosten middels bijlage H uit het ‘invulsjabloon bijlagen’. Inschrijver is zich er van bewust dat er vooraf en/of gedurende de contractperiode geen prijsonderhandelingen mogelijk zijn en dat het bedrag alleen kan worden gewijzigd middels een raadsbesluit van de opdrachtgever. Indexaties op het bedrag zijn wel van toepassing, zie hiervoor artikel 4.8 (indexatie).

---

<sup>8</sup> Indien de WOPT norm komt te vervallen en integraal wordt opgenomen in de Wet Normering Topinkomens dan wordt de Opdrachtnemer gehouden aan de bedragen die worden opgenomen onder regime 1. Jaarlijks wordt het bedrag van de WOPT-norm vastgesteld in een ministeriele regeling. Doorgaans is het normbedrag 130% van het bruto salaris van een minister. Verwachting is dat de WOPT-norm overgaat in de Wet Normering Topinkomens.

Indien de dienstverlening zich, alleen na akkoord van Opdrachtgever, buiten het tijdvenster bevindt zoals aangegeven in artikel 4.2 (compensatie Huishoudelijke taken “plus”) dan wordt het uurtarief “plus” verhoogd met een percentage van **25%**. De overige bepalingen in dit artikel blijven onverkort van toepassing.

#### 4.6 Extra reiscompensatie

Indien de uitvoerende medewerker van de Inschrijver aan meer dan twee Klanten per dag CHT verleent van 2 uur of minder, alleen op verzoek van de Opdrachtgever, dan dient de Opdrachtnemer de extra reiskosten van de uitvoerende medewerker te compenseren op basis van de kosten van openbaar vervoer.

De Opdrachtgever heeft nog geen directe aanwijzingen dat de individuele behoefte van de Klant zal wijzigen t.o.v. de huidige inzet, maar verwacht dat bovengenoemde situatie door verdere vraagsturing van de Klant in de toekomst zou kunnen gaan voorkomen.

#### 4.7 Schema tarieven

All-in uurtarief CHT “basis” binnen standaardvenster	€ 22.50
Percentage opslag CHT “basis” buiten standaardvenster	25 %
All-in uurtarief CHT “plus” binnen standaardvenster <sup>9</sup>	€ 24.00
Percentage opslag CHT “plus” buiten standaardvenster	25%

#### 4.8 Indexatie

Prijsaanpassingen vinden ten hoogste éénmaal per jaar plaats, voor het eerst op 1 januari 2014. De prijsaanpassing wordt gebaseerd op het CBS indexcijfer: “CAO-lonen in de gezondheids- en welzijnszorg

”(zie <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=70640ned&D1=0&D2=2&D3=36&D4=0&D5=10,27,44,61,78,95,112,129,146,163,180,197&HDR=G3,G2,T,G1&STB=G4&VW=T>) en wordt berekend door het indexcijfer jaarlijks in de maand september te vergelijken met het indexcijfer van het voorafgaande jaar.

De berekening van de prijsaanpassing is dan als volgt:

Voorbeeld (*Index september 2013*) – (*Index september 2012*) / *Index (september 2012)*

Indien de stijging van het indexcijfer meer dan 2.0% bedraagt t.o.v. het voorgaande jaar, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de prijsaanpassing te maximaliseren op 2.0%.

Er vindt geen verdere onderhandeling plaats over de prijsaanpassing en/of indexering.

#### 4.9 Signaleringsfunctie

De signaleringsfunctie is een belangrijk onderdeel van de uitvoering van CHT “basis” en “plus”. van de Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver wordt verwacht dat zij oog hebben voor de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de Klanten en veranderingen in de huiselijke situatie, zoals vereenzaming, valrisico, bedorven etenswaren, veranderingen in gedrag, vervuiling, maatschappelijk isolement, geheugenproblematiek, etc zullen signaleren. Deze opsomming is niet limitatief.

<sup>9</sup> Indien er sprake is van het leveren van CHT “plus”, dan geldt het all-in uurtarief voor CHT “plus” voor het gehele pakket aan taken, zowel de taken binnen CHT “basis” als CHT “plus”.

De Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver moeten in staat zijn om:

- de knelpunten te benoemen in de zelfredzaamheid en welzijnssituatie van de Klant;
- de knelpunten te benoemen bij de persoonlijke verzorging;
- te signaleren dat dreigt dat de doelstellingen van de Wmo compensatie, vastgesteld bij de indicatie niet wordt behaald (bijv. vervuilde woning, uitbreiding van uren, etc.);
- met de Klant te communiceren over de knelpunten en de knelpunten op te nemen in het ondersteuningsplan.

Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver zijn verplicht om veranderingen in de situatie van de Klant zo spoedig mogelijk te communiceren. Per situatie dient bekeken te worden wat er dient te gebeuren met een signaal van de medewerker van Inschrijver. Signalering dient allereerst in de eigen organisatie van Inschrijver aan de betreffende contactpersoon/leidinggevende van de Huishoudelijk medewerker van Inschrijver te worden gemeld, waarna het signaal (indien mogelijk) in de eigen organisatie wordt behandeld. Daar waar nodig wordt ter ondersteuning het betreffende loket van de Opdrachtgever ingeschakeld. Indien Opdrachtnemer signaleert dat de Klant belemmerd wordt in zijn zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie en dit niet samen met de Klant en zijn netwerk op kan lossen zijn dan wordt het betreffende loket ingeschakeld. Daarnaast dient de signalering (alle signalen) door de contactpersoon/leidinggevende van de Huishoudelijk medewerker te worden geregistreerd in het digitale portaal<sup>10</sup> van Opdrachtgever. Van de Opdrachtnemer wordt tevens verwacht dat trends en ontwikkelingen op basis van de individuele signalen halfjaarlijks worden doorgegeven aan Opdrachtgever.

Signalering aan de consultants van Opdrachtgever dient door de

contactpersoon/leidinggevende van de Huishoudelijk medewerker plaats te vinden indien:

- de Klant niet tevreden is (consultanten onderzoeken of het geïndiceerde resultaat wel wordt bereikt):
- er sprake is van zaken die van invloed zijn op de indicatie zoals een wijziging (m.n. verslechtering) van de situatie, verandering in de gezinssituatie (vertrekken/inwonen van huisgenoten), tijdelijke opnamen in ziekenhuis/verpleeghuis/revalidatiecentrum, etc:
- overige signalen die van invloed zijn op de zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie van de Klant.

Opdrachtnemer dient aan te geven welke protocollen hij hanteert voor meldingen omtrent misbruik en/of geweld in relatie tot de dienstverlening CHT (toevoegen achter tabblad 9 van de Inschrijving)

Hieronder zijn twee voorbeelden opgenomen van te signaleren situaties en te nemen acties door Inschrijver. Het is van groot belang/noodzakelijk dat de Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver in staat zijn significante veranderingen in het dagelijks functioneren van de Klant te benoemen en actie te ondernemen.

#### *Voorbeeld 1*

*Een alleenstaande vrouw van 76 jaar heeft een beschikking voor Compensatie Huishoudelijke Taken voor 3 uur per week. Mevrouw heeft geen familie, mantelzorg en komt nauwelijks buiten. Zij vraagt nu aan haar Huishoudelijk medewerker om voor haar wekelijks een aantal flessen wijn te kopen. De Huishoudelijk medewerker valt het op dat er weinig boodschappen in huis zijn en er in de koelkast bedorven voedingsmiddelen opgeborgen zijn.*

*De Huishoudelijk medewerker zou in deze situatie aan haar/zijn leidinggevende/ contactpersoon hierover moeten inlichten. Daarna dient het vervolgtraject met inachtneming van een respectvolle benadering van de Klant uitgezet te worden. Contact van de zorgaanbieder naar de Wmo Consulent van het betreffende loket van Opdrachtgever is van belang. De Wmo consulent kan contact opnemen met de Klant.*

#### *Voorbeeld 2*

---

<sup>10</sup> Opdrachtgever zal z.s.m. een demoversie beschikbaar stellen van het digitale portaal aan Inschrijver

*Een ouder echtpaar, man 88 jaar, bekend met gewrichtsproblematiek heeft veel zorg om zijn aan vergeetachtigheid lijdende 87 jarige vrouw. Wekelijks komt de Huishoudelijk medewerker 2 keer 2 uur om de zware huishoudelijke taken over te nemen. De thuissituatie is aan het veranderen: de man reageert steeds kortaf en de Huishoudelijk medewerker ziet ook dat hij zijn vrouw hardhandig aanpakt. De man zegt weinig te slapen, omdat zijn vrouw 's nachts uit bed stapt en erg onrustig is. De vrouw ziet er steeds minder verzorgd uit, heeft steeds dezelfde kleding aan.*

*Van belang is dat de Huishoudelijk medewerker de veranderde thuissituatie meldt aan haar/zijn leidinggevende contactpersoon. Vervolgens kunnen stappen via de Wmo consulent genomen worden.*

#### 4.10 Compensatie Huishoudelijke Taken

Naar aanleiding van een gesprek tussen de Wmo consulent en de Klant wordt onderzocht in hoeverre de gemeente dient te compenseren bij het in staat stellen van de Klant een huishouden te voeren. Bij het onderzoeken van de compensatienoodzaak wordt onderzocht in hoeverre de Klant op basis van het zelforganiserend vermogen in staat is om in eigen oplossingen te voorzien. Bij het bepalen van de omvang van de compensatie wordt gebruik gemaakt van de normtijden uit de Richtlijn MO-zaak (bijlage 2). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om procedures inclusief wijze en inhoud van de ondersteuning gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen. De Wmo consulenten zijn verantwoordelijk voor het inzetten van CHT "basis" en/of "plus" en de omvang (in minuten) daarvan.

In de beschikking voor de Klant en Opdrachtnemer is minimaal het volgende opgenomen:

- ✓ Het te bereiken resultaat;
- ✓ De wijze waarop de Klant in eigen oplossingen voorziet en de wijze waarop de gemeente de compensatie invult (het inzetten van CHT "basis"/"plus");
- ✓ De taken die uitgevoerd dienen te worden teneinde het resultaat te bereiken (inclusief volume in minuten);
- ✓ Het totaal aantal uren CHT per periode waarmee de Klant wordt geholpen. Dat wil zeggen de effectieve werktijd achter de voordeur.
- ✓ De eventuele spreiding van aantal uren CHT (bijv. 3 x 1 uur);
- ✓ Of het een reguliere aanvraag of spoedaanvraag betreft.

De toegewezen activiteiten worden daadwerkelijk door de Huishoudelijk medewerker bij de Klant uitgevoerd. Indien de Klant incidenteel een andere wens heeft, kan hieraan door de Huishoudelijk medewerker op incidentele basis gevolg worden gegeven. Uitgangspunt dient echter altijd te zijn dat de uit te voeren activiteit leidt tot het te bereiken resultaat. Indien geconstateerd wordt dat de ondersteuning (vorm en volume) niet (voldoende) leidt tot het te bereiken resultaat, hebben de Wmo consulenten het recht om aan te geven welke activiteiten specifiek uitgevoerd moeten worden.

#### 4.11 Toekenning Klanten aan Opdrachtnemers

Vanwege de doelstelling om zoveel mogelijk onrust bij de Klanten te voorkomen, zullen alle huidige Klanten van Opdrachtgever in eerste instantie de ondersteuning van de huidige aanbieder blijven ontvangen (alleen indien deze huidige aanbieder op basis van deze aanbesteding een nieuwe Overeenkomst CHT gegund heeft gekregen). De klanten zullen in algemene zin geïnformeerd worden over de mogelijkheid om over te stappen naar één van de nieuwe Opdrachtnemers volgens het hieronder beschreven toekenningsmodel. De klant heeft hierbij zelf de regie.

Uitgangspunt van het toewijzingsmodel is en blijft dat de keuze van de Klant voor een bepaalde door de Opdrachtgever gecontracteerde organisatie/instelling/Inschrijver leidend is.

Het toekenningsmodel luidt als volgt:

Na definitieve gunning wordt een lijst van opdrachtnemers (in alfabetische volgorde) **per Perceel** (= per loket) opgesteld. Toekenning vindt per Perceel plaats, waarbij iedere Opdrachtnemer uit



de lijst eenmaal aan bod komt per ronde. Eén ronde is het doorlopen van de lijst op alfabetische volgorde met alle Opdrachtnemers, totdat opnieuw met Opdrachtnemer 1 wordt begonnen.

Alle nieuwe Klanten en huidige Klanten van huidige aanbieders die geen nieuwe Overeenkomst CHT gegund hebben gekregen worden op volgorde evenredig verdeeld over de lijst met Opdrachtnemers, tenzij de Klant een specifieke voorkeur heeft, waarmee de keuzevrijheid van de Klant wordt gewaarborgd, of tenzij de betreffende Opdrachtnemer welke voor toekenning aan de beurt is, zijn capaciteitsplafond heeft bereikt.

Wanneer Klanten via een nieuwe beschikking opnieuw gecompenseerd worden met CHT mogen Klanten tijdens de looptijd van de Overeenkomsten de CHT bij de eigen Opdrachtnemer blijven afnemen. Deze Klanten krijgen echter wel de keuze voorgelegd om eventueel over te stappen naar een andere Opdrachtnemer.

In het geval dat de Klant een specifieke voorkeur heeft voor een bepaalde Opdrachtnemer, wordt de Klant toebedeeld aan die betreffende Opdrachtnemer.

In de situatie waarin de betreffende Opdrachtnemer die conform het toekenningsmodel een Klant toebedeeld zou moeten krijgen, geen capaciteit<sup>11</sup> beschikbaar heeft, wordt deze Opdrachtnemer overgeslagen, tot het moment dat deze weer capaciteit heeft.

Tot slot kunnen Opdrachtnemers bij slecht presteren gedeeltelijk of geheel worden uitgesloten van toekenning van nieuwe Klanten. De criteria voor slecht presteren zijn vermeld bij het onderdeel sancties in artikel 4.29

Hieronder is een voorbeeld opgenomen van de evenredige toekenning per loket uitgaande van 7 Opdrachtnemers.

Voorbeeld toekenning per Perceel gebaseerd op 7 Opdrachtnemers

Klant	Toekenning aan:
Klant 1 (geen voorkeur)	Opdrachtnemer 1
Klant 2 (geen voorkeur)	Opdrachtnemer 2
Klant 3 (voorkeur voor Opdrachtnemer 6)	Opdrachtnemer 6
Klant 4 (geen voorkeur)	Opdrachtnemer 3 (doorgaan met huidige telling)
Klant 5 (geen voorkeur)	Opdrachtnemer 4
Klant 6 (geen voorkeur)	Opdrachtnemer 5
Klant 7 (geen voorkeur)	Opdrachtnemer 6 (Opdrachtnemer 6 gaat nog steeds mee in de volgordelijke toekenning, ook al heeft deze Opdrachtnemer eerder een extra Klant toebedeeld gekregen, vanwege specifieke voorkeur Klant 3)
Klant 8	Opdrachtnemer 7
Klant 9	Opdrachtnemer 1 (Opdrachtnemer 8 heeft geen capaciteit en wordt overslagen)
Klant 10	Opdrachtnemer 2
Klant 11	Opdrachtnemer 4 (i.v.m. slecht presteren door Opdrachtnemer 3, wordt Opdrachtnemer 3 overgeslagen)

<sup>11</sup> Dit kan alleen voorkomen indien de capaciteit die gevraagd wordt hoger is dan de opgegeven minimale capaciteit, zie ook artikel 4.12.

Klant 12	Opdrachtnemer 5
Klant 13	Opdrachtnemer 6

Inschrijver gaat door inschrijving akkoord met de hier beschreven manier van toewijzing.

#### 4.12 Capaciteit

Inschrijver geeft per Perceel waarvoor wordt ingeschreven in bijlage C in het 'invulsjabloon bijlagen' aan welk aantal uren Inschrijver minimaal kan leveren per (4 weken) CAK- periode. Indien de inschrijver niet aan het aantal uren voldoet zoals zelf aangeven dan heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met onmiddellijk ingang te ontbinden. Niet realistische opgave (strategische inschrijving) van het aantal uren zal door de Opdrachtgever niet worden geaccepteerd en indien dit geconstateerd wordt zal de Opdrachtnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en de uitvoering.

Uiterlijk op 30 september van het lopende contract kunnen de uren voor het volgende contractjaar door de Opdrachtnemer naar boven of beneden bijgesteld worden. Indien Opdrachtnemer geen aangepaste opgave doet mag de Opdrachtgever er vanuit gaan dat er geen wijziging plaats vindt.

Opdrachtgever zal jaarlijks voor 1 november aangeven of het minimale aantal uren per CAK-periode dient te worden bijgesteld voor het volgende contractjaar. De Opdrachtgever zal alleen dan een aanpassing verrichten indien de dienstverlening in een of meerdere percelen in gevaar komt. Indien Opdrachtgever geen aangepaste opgave doet dan mag de Opdrachtnemer er vanuit gaan dat er geen wijziging zal plaats vinden.

#### 4.13 Planning

Het personeel van Inschrijver dat verantwoordelijk is voor de planning is op werkdagen gedurende kantoor tijden (08:30 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Inschrijver is in geval van spoed ook op werkdagen buiten kantoor tijden en in het weekend telefonisch bereikbaar via een noodnummer. Opgeven op bijlage B in het invulsjabloon.

Na het vaststellen van de indicatie en het versturen van de beschikking aan de Klant en Inschrijver, biedt de Inschrijver de Klant zo spoedig mogelijk de CHT die hem of haar is toegewezen. In geval van een reguliere aanvraag draagt Inschrijver zorg voor het inzetten van CHT binnen 5 werkdagen na ontvangst van de beschikking. In geval van een spoedaanvraag (acute situatie) draagt Inschrijver zorg voor het inzetten van CHT binnen 24 uur na ontvangst van de beschikking. Indien de Inschrijver aan de klant binnen de gestelde termijn geen dienstverlening kan bieden dan dient deze dit per direct te melden aan de Opdrachtgever. Indien inschrijver niet binnen de gestelde termijnen voldoet, terwijl de Opdrachtgever dit wel had mogen verwachten op basis van de capaciteit zoals genoemd in artikel 4.12 dan volgt een financiële sanctie op basis van het aantal niet geleverde uren zoals overeengekomen in de beschikking.

Inschrijver heeft in beginsel de plicht om alle toegewezen Klanten te ondersteunen. Indien er sprake is van één of meer van de volgende situaties kan de Inschrijver afzien van het bieden van ondersteuning:

- ✓ Wanneer de maximum capaciteit van Inschrijver is bereikt;
- ✓ Wanneer de veiligheid van de Huishoudelijk medewerker in het gedrang is;
- ✓ Wanneer er sprake is van wangedrag van de Klant jegens de Huishoudelijk medewerkers (bijv. seksuele intimidatie).

Opdrachtnemer is verplicht direct contact op te nemen met Opdrachtgever wanneer één van bovengenoemde situaties zich voordoet. Ondanks de is Opdrachtnemer verplicht alle situaties die van invloed kunnen zijn op adequate, kwalitatief hoogwaardige en resultaatgerichte ondersteuning te melden bij de Opdrachtgever.

#### 4.14 Inzet huishoudelijk medewerkers

Indien Klanten zijn toegewezen aan de Inschrijver dan draagt deze zorg voor afstemming met de Klant over de operationele inzet en wensen: de afspraken worden schriftelijk vastgelegd en dienen door de Klant te worden goedgekeurd. In de operationele afspraken worden in ieder geval de volgende aspecten benoemd:

- ✓ De tijdstippen van levering: Inschrijver dient rekening te houden met de voorkeur qua dag en dagdeel;
- ✓ Tijden: de momenten waarop de dienstverlening aanvangt en eindigt;
- ✓ Feitelijke werkzaamheden: De Klant heeft de vrijheid regie te voeren over de werkzaamheden ermee rekening houdend dat het beoogde resultaat gehaald dient te worden.

#### 4.15 Huishoudelijke medewerkers

Alle in te zetten Huishoudelijke medewerkers zijn bekend met de eisen die conform dit Programma van Eisen aan CHT worden gesteld en zullen de CHT conform dit Programma van Eisen uitvoeren.

De in te zetten Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver voor CHT “basis” en “plus” voldoen minimaal aan het desbetreffende functieprofiel zoals opgenomen in bijlage 3.

Inschrijver is verantwoordelijk voor de inzet van geschikte Huishoudelijk medewerkers, gerelateerd aan de activiteiten die bij de Klant uitgevoerd dienen te worden en de persoonlijke situatie van de Klant. Er wordt een vaste Huishoudelijk medewerker toegekend aan iedere Klant, waarbij Inschrijver zorg draagt voor het realiseren van een zo goed mogelijke match (op basis van opleiding, kennis en competenties. In het kader van milieu en duurzaamheidsdoelstellingen wordt daarbij gestreefd naar een kort mogelijke reisafstand tussen Huishoudelijk medewerker van Inschrijver en Klant.

Doelstelling van de Opdrachtgever is de Klant zo min mogelijk te confronteren met verschillende medewerkers.

De vaste Huishoudelijk medewerker mag alleen worden vervangen in geval van uitdiensttreding, ziekte, verlof, vakantie of naar aanleiding van een afgehandelde klacht volgens artikel 4.21. Inschrijver garandeert, bij uitval van een Huishoudelijk medewerker, binnen 24 uur vervanging, welke voldoet aan het functieprofiel in bijlage 3. De Klant wordt binnen 24 uur telefonisch geïnformeerd over de uitval en de georganiseerde vervanging of eerder tenzij dit noodzakelijk is i.v.m. het uitvoeren van de dienstverlening. In geval van vervanging en/of langere uitval door ziekte (bijvoorbeeld ziekenhuis opname e.d.) of vakantieperiodes wordt de Klant uiterlijk binnen 5 werkdagen na bekendwording van het feit schriftelijk geïnformeerd over de afwezigheid van de vaste Huishoudelijk medewerker, waarbij de Klant kan aangeven of vervanging gewenst is.

De Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver werken conform de landelijk vastgestelde richtlijnen van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (te raadplegen via [www.igz.nl](http://www.igz.nl)).

Inschrijver heeft de verantwoordelijkheden van zijn Huishoudelijk medewerkers met betrekking tot het niet mogen verstrekken van medicatie vastgelegd in protocollen die voor alle Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver bekend en beschikbaar zijn.

Huishoudelijke medewerkers van Inschrijver dienen zich altijd met een geldig paspoort of identiteitskaart en/of identiteitspas van de organisatie van Inschrijver te kunnen legitimeren.

#### 4.16 Overname personeel

In geval de huidige aanbieders CHT in het kader van deze aanbesteding geen nieuwe Overeenkomst CHT gegund krijgen, worden de huidige Klanten van deze huidige aanbieders toegekend aan de nieuwe Opdrachtnemers op basis van de toekenningmethodiek zoals beschreven in artikel 4.11.

In het kader van de overdracht van huidige Klanten naar nieuwe Opdrachtnemers, treedt iedere Opdrachtnemer in overleg met de huidige aanbieders over de overname van het daarbij betrokken personeel conform wat is bepaald in artikel 12.3 van de CAO VVT 2012-2013. (voor tekst zie invulsjabloon bijlage I) Inschrijver ondertekent hiertoe bijlage I van deze Offerteaanvraag en voegt deze toe achter tabblad 10 van de Inschrijving. Inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden van het betrokken personeel verwijst de Opdrachtgever naar artikel 27 van het Bao en attendeert Opdrachtgever de Inschrijvers bij het opstellen van de Inschrijving erop rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.

\*Let wel: De CAO VVT is niet van toepassing op deze aanbesteding, Alleen de specifieke artikelen van de CAO VVT waarnaar in dit aanbestedingsdocument wordt verwezen zijn van toepassing.

#### 4.17 Bedrijfsvoering Inschrijver

Indien er relevante zaken zijn t.a.v. de bedrijfsvoering van de Inschrijver (bijv overname) en/of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van te leveren compensatie aan de Klanten dan dient de Inschrijver dit direct te melden aan de Opdrachtgever.

#### 4.18 (Schoonmaak)middelen

De Huishoudelijk medewerkers van Inschrijver werken met de (schoonmaak) middelen van Klanten. Inschrijver draagt geen zorg voor het verstrekken van (schoonmaak)middelen aan de Huishoudelijk medewerkers.

#### 4.19 Informatievoorziening

Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de levering van CHT informatie ten behoeve van de Klant beschikbaar welke minimaal de volgende onderdelen (Bijvoorbeeld een brochure of tekst op max. 4 A4, toevoegen achter tabblad 11) omvat:

- ✓ Het aanbod van Compensatie Huishoudelijke Taken (product CHT "basis" en/of "plus"), activiteiten, beoogde resultaat en tijdsduur conform vast format van Opdrachtgever;
- ✓ De wijze van uitvoering van de CHT;
- ✓ De procedure voor het weigeren en stopzetten van CHT;
- ✓ De rechten en plichten van de Klant en het klachtenreglement.

Verder draagt Inschrijver zorg voor een Klantdossier, waarin een actueel overzicht op klantniveau is opgenomen met de persoonlijke gegevens, zorgvraag van de Klant, gemaakte afspraken omtrent de levering CHT, feitelijk geleverde CHT, geregistreerde signalering en opvolging, etc. zodat alle zorgverleners welke bij de Klant thuis komen op de hoogte zijn van de actuele stand van zaken. Het dossier wordt eigendom van de klant en deze dient in het bezit te zijn van een actueel exemplaar.

De Inschrijver draagt er zorg voor dat de benodigde informatie indien gewenst ook voorhanden is in aangepast formaat voor Klanten met een visuele beperking.

#### 4.20 Privacy

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- ✓ Inschrijver geeft Opdrachtgever desgevraagd, na toestemming van de Klant(en), inzage in de Klantdossiers met inachtneming van de privacy wetgeving (Wet Bescherming Persoonsgegevens). De Inschrijver verbindt zich ten opzichte van de Opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens te verwerken en de verplichtingen die op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens op de verantwoordelijke rusten na te komen;
- ✓ De door de Opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde gegevens van Klanten zullen door de Inschrijver uitsluitend worden gebruikt voor het leveren van CHT overeenkomstig de bepalingen van de af te sluiten Overeenkomst;
- ✓ De door de Inschrijver verwerkte Klantgegevens zullen door de Inschrijver uitsluitend worden verstrekt aan de Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.

Verder beschikt Inschrijver over een gedragscode/protocol werkinstructies voor zijn Huishoudelijk medewerkers, waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met privacy, eigendommen van Klanten en integriteit en wat de consequenties zijn indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan (toevoegen achter tabblad 12 van de Inschrijving).

#### 4.21 Klachtenafhandeling

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop Inschrijver, dan wel een personeelslid van Inschrijver, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een Klant heeft gedragen. Klachten kunnen worden ingediend per post, telefoon, internet of e-mail. Opdrachtnemer zal actief en openbaar informeren hoe de klachtenprocedure voor haar instelling is geregeld.

Inschrijver draagt er zorg voor dat haar medewerkers en de toegewezen Klanten op de hoogte zijn van de klachtenprocedure en dat de medewerkers in staat zijn om daar waar nodig de Klant te ondersteunen bij het indienen van een klacht. Het moet duidelijk zijn voor de Klant waar hij zijn klacht in eerste (bij de aanbieder) en tweede aanleg (klachtencommissie Opdrachtgever/ombudsman) kan indienen.

Indien een Klant mondeling of schriftelijk bij Inschrijver meldt ontevreden te zijn over de CHT, de Huishoudelijk medewerker en/of service van Inschrijver, wordt dit aangemerkt als een klacht.

Inschrijver beschikt over een interne klachtenprocedure die voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Stbl 308, 1995)

(zie [http://wetten.overheid.nl/BWBR0007414/geldigheidsdatum\\_16-05-2012](http://wetten.overheid.nl/BWBR0007414/geldigheidsdatum_16-05-2012)).

In deze klachtenprocedure wordt minimaal invulling gegeven aan de onderstaande punten:

- ✓ Definitie klacht
- ✓ Wijze van indienen klacht
- ✓ Wijze van registratie klacht
- ✓ Procedure interne klachtafhandeling en terugkoppeling
- ✓ Procedure externe klachtafhandeling (indien Klant niet tevreden is met de interne afhandeling en terugkoppeling)

Het proces voor klachtenafhandeling verloopt als volgt:

1. Klant dient mondeling/schriftelijk een klacht in bij Inschrijver.
2. Inschrijver registreert de klacht intern en brengt Klant op de hoogte van de klachtenprocedure.
3. Inschrijver registreert de klacht in het digitale portaal van Opdrachtgever.
4. Inschrijver handelt de klacht binnen 10 werkdagen af, zorgt voor terugkoppeling naar de Klant en Opdrachtgever en informeert of de Klant tevreden is met de klachtafhandeling.
5. Indien de klacht, naar het oordeel van de Klant niet goed is afgehandeld en/of teruggekoppeld, wordt door de Opdrachtnemer in het digitale portaal van Opdrachtgever aangegeven dat de Klant niet tevreden is over de klachtenafwikkeling.
6. De (regionaal) contractbeheerder bespreekt de klachten welke niet naar tevredenheid van de Klant zijn afgehandeld met de klachtencommissie van Opdrachtgever.

7. De klachtencommissie van Opdrachtgever beoordeelt of de klacht onvoldoende door Inschrijver is afgehandeld en teruggekoppeld en bepaalt – na overleg met de Klant – wat een passende oplossing/compensatie is, indien de Klant schade heeft geleden. Indien de klacht van zodanige aard is dat de Klant geen CHT meer wenst te ontvangen van de betreffende Opdrachtnemer, wordt de Klant de mogelijkheid geboden om over te stappen naar een van de andere Opdrachtnemers.

#### 4.22 Medezeggenschapsraad/cliëntenraad

Ten behoeve van de medezeggenschap van Klanten aan wie Opdrachtnemer CHT verleent stelt Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst, indien van toepassing, een medezeggenschapsraad aan welke voldoet aan, en in overeenstemming is met de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

#### 4.23 Klanttevredenheid

Inschrijver werkt mee aan het door de Opdrachtgever (al dan niet in gezamenlijkheid met het Rijk) te houden tweejaarlijks klanttevredenheid onderzoek conform CQ index. De resultaten van dit onderzoek worden met Opdrachtgever gedeeld.

Daarnaast vindt frequent een structureel en adequaat tevredenheidonderzoek plaats vanuit de Opdrachtgever met behulp van de Wmo Monitor<sup>12</sup>.

#### 4.24 Implementatieplan

De nieuwe Overeenkomsten CHT gaan in op 1 januari 2013. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang naar en een goede start van de nieuwe Overeenkomsten. Hiertoe dient de Inschrijver een implementatieplan bij te voegen (max. 2 A4 bijvoegen achter tabblad 13) waaruit blijkt op welke wijze Inschrijver de uitvoering van de onderhavige Opdracht aanpakt en waaruit blijkt dat Inschrijver de uitvoering van CHT per 1 januari 2013 kan garanderen.

Het plan dient in te gaan op de maatregelen en acties die nodig zijn voordat de dienstverlening CHT van start kan gaan. In het plan dient minimaal aandacht te worden besteed aan:

- ✓ De aanpak qua organisatie en organisatorische inrichting om per Perceel de dienstverlening te kunnen leveren waarop wordt ingeschreven;
- ✓ De communicatie richting Huishoudelijk medewerkers en nieuwe Klanten;
- ✓ De wijze waarop Inschrijver in overleg treedt met de huidige –niet opnieuw gegunde aanbieder- inzake de eventuele overname van personeel (indien van toepassing).
- ✓ Een scenario waarbij alle klanten (met name huidige) overgenomen dienen te worden.

#### 4.25 Communicatie en overleg

De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Inschrijver zal voor de uitvoering van de dienstverlening één verantwoordelijk contactpersoon (*hierna te noemen accountmanager*) benoemen. Deze accountmanager is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder Inschrijver vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. De Inschrijver informeert de Opdrachtgever per direct indien er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager, echter uiterlijk 1 maand van tevoren.

Inschrijver en Opdrachtgever voeren structureel overleg op de volgende niveaus:

1. Strategisch overleg met de (regionaal) contractbeheerder (minimaal eenmaal per jaar).
2. Tactisch overleg met de contactpersoon per loket (minimaal twee keer per jaar).

---

<sup>12</sup> De Wmo monitor is momenteel nog in ontwikkeling.

De Inschrijver zal tevens zorg dragen voor communicatie en overleg met collega instellingen en/of overige hulpverleners indien de Klant is aangewezen op meerdere vormen van hulp, zoals bijvoorbeeld AWBZ zorg.

#### 4.26 Managementinformatie en rapportage

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer binnen twee weken na afloop van iedere CAK-periode managementinformatie aan per afzonderlijke gemeente en per Perceel via de portal van de Opdrachtgever. Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer een totaaloverzicht van de managementinformatie van alle Percelen aan de (regionaal) contractbeheerder van de Opdrachtgever. De managementinformatie wordt digitaal aangeleverd in een nader door de Opdrachtgever te bepalen vast format.

In de managementinformatie dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen:

- ✓ Geleverde uren CHT per perceel en per gemeente, uitgesplitst naar CHT “basis” en “plus”
- ✓ Aantal bediende en geweigerde Klanten per perceel en per gemeente;
- ✓ Signaleringen (aard en aantal) per perceel en gemeente;
- ✓ Beschikbare capaciteit voor het eerstvolgende kwartaal ;
- ✓ Aantal ingediende klachten en de wijze van afhandeling/ terugkoppeling;
- ✓ Doorlooptijd.

Opdrachtnemer is verplicht alle informatie rondom de uitvoering van CHT te verstrekken. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan een meer of andere informatie door Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtnemer deze naar vermogen verstrekken.

Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen wordt de medezeggenschapsraad/cliëntenraad geïnformeerd over de aangeleverde managementinformatie.

Opdrachtnemer levert jaarlijks voor 1 maart van het lopende contractjaar de accountantsverklaring over het afgelopen contractjaar aan.

#### 4.27 Social Return on Investment

De opdrachtgever heeft als doelstelling opgenomen dat zij invulling geeft aan Social Return on Investment (hierna SROI).

In het kader van deze aanbesteding gaat het specifiek over het bevorderen van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt verstaan: WWB gerechtigden, SW werknemers, WIA- en Wajong-gerechtigden, klanten van het UWV-werkbedrijf (WW-uitkering) en Niet Uitkering Ontvangende klanten (NUO).

De Opdrachtgever verlangt dat de Opdrachtnemer maatregelen neemt die de arbeidsparticipatie van bovengenoemde doelgroepen bevordert.

Opdrachtnemer heeft hierbij de plicht om minimaal 10%<sup>13</sup> van de geleverde CHT uren in te vullen met inzet van mensen uit de betreffende doelgroepen.

De genoemde percentuele verplichting vervalt indien de Opdrachtgever niet in staat blijkt om mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt aan te dragen.

Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst het beleid concreter vorm gaan geven. Hiervoor zal een gezamenlijk regionaal uitvoeringsplan worden opgesteld wat uiterlijk

---

<sup>13</sup> Genoemd percentage kan tussentijds per in/uitstapmoment (zie artikel 1.7) door de Opdrachtgever op basis van voortschrijdend inzicht aangepast worden.

01-06-2013 beschikbaar zal zijn. Dit uitvoeringsplan zal in overleg met de Opdrachtnemers tot stand komen en deel uit gaan maken van de overeenkomst.

Hierbij geldt dat gelet op maatschappelijke, economische en wettelijke ontwikkelingen de invulling tussentijds in overleg gewijzigd kan worden. Tevens geldt dat per in/uitstapmoment het beleid heroverwogen kan worden en dat de kaders in overleg aangepast kunnen worden. Van de Inschrijver wordt daarbij een constructieve houding verwacht.

Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de betekenis en inhoud van de Wet Werk en Bijstand. Opdrachtnemer houdt zich tevens op de hoogte van overige wettelijke ontwikkelingen in dit kader.

Opdrachtnemer zal binnen de gegeven verantwoordelijkheid geen misbruik maken van de regelingen en handelen naar de doelstelling van het bevorderen van de participatie. Bij constatering van misbruik heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

De Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever jaarlijks van een rapportage waarbij zij aan de hand van de in het plan van aanpak vermelde doelstelling, de kritische succesfactoren en de te behalen resultaten aantoont, dat zij naar beste kunnen en weten invulling heeft gegeven aan de inspanningsverplichting.

In het kader van een goede invulling van social return heeft Opdrachtnemer de plicht om met Opdrachtgever in overleg te treden over een adequate invulling van SROI. Opdrachtgever zal regionaal een contactpersoon aanstellen die als aanspreekpunt fungeert.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat er een plan van aanpak aangeleverd waarmee de arbeidsparticipatie voor de genoemde mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt kan worden bevorderd. (Bijvoegen achter tabblad 14 van de Inschrijving).

#### 4.28 Facturering

Inschrijver levert uiterlijk twee weken na einde van de CAK-periode de gegevens aan over de voorgaande periode van vier weken (CAK-periode) per Perceel/loket. De Inschrijver factureert rechtstreeks aan een deelnemend loket en levert een deelfactuur per gemeente. (zowel in digitale als in papieren vorm).

De financiële verrekening van de geleverde CHT gebeurt op basis van facturering achteraf op basis van daadwerkelijk geleverde uren.

Op de factuur dient minimaal te worden vermeld:

- het aantal geleverde uren CHT;
- de totale vergoeding aan de Opdrachtnemer.<sup>14</sup>

Op de digitale zorgfactuur dient minimaal te worden vermeld:

- naam (geboortenaam, voorletters);
- weeknummer (geleverde zorg);
- geboortedatum;
- BSN;
- NAW gegevens;
- factuurnummer;
- geleverde uren (in decimalen);
- bedrag.

<sup>14</sup> Aantal uren in decimalen overeenkomstig met het aantal uren op de digitale factuur (aantal uren x uurtarief = factuurbedrag)



De Inschrijver draagt daarnaast zorg voor een digitale verzamelfactuur die beschikbaar is t.b.v. het regionale contractbeheer van de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiervoor nog een e-mail adres ter beschikking stellen.

De facturen dienen verzonden te worden naar de afzonderlijke lokketen m.u.v. van de digitale verzamelfactuur.

De Opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van correcte factuur. Hierbij geldt dat er enkel tot uitbetaling wordt overgegaan na goedkeuring op basis van de werkelijke gegevens.

De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd. Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. De Inschrijver geeft desbetreffende gegevens van de Klant door aan het CAK conform de regels die het CAK daaraan stelt.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij twijfel de door de Klant afgetekende urenstaten ter toetsing van de factuur bij Inschrijver op te vragen.

#### **4.29 Sancties**

Gedurende de looptijd van de Overeenkomsten kan de Opdrachtgever in geval van slecht presteren besluiten om Opdrachtnemers gedeeltelijk of geheel bij de toekenning van Klanten uit te sluiten.

Onder slecht presteren wordt verstaan:

- ✓ Niet tijdig aanvangen na opdrachtverstrekking;
- ✓ Gegronde klachten van Klanten;
- ✓ Verstoring continuïteit van dienstverlening;
- ✓ Geen/niet voldoende medewerking aan Social Return on Investment;
- ✓ Het niet voldoen aan het tijdig aanleveren van (correcte en volledige) managementinformatie in het digitale portaal van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever zal bij slecht presteren de redenen meedelen aan de betreffende Opdrachtnemer en aangeven binnen welke periode de Opdrachtnemer gelegenheid krijgt tot herstel.

#### **4.30 Juridisch**

Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Overeenkomst met bijbehorende bijlagen welke is bijgesloten onder bijlage 4. De algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing. Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de regionale inkoopvoorwaarden die zijn bijgesloten onder bijlage 5. Tekstuele opmerkingen over bijlagen zijn toegestaan. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de suggesties al dan niet over te nemen.

## 5 Beoordeling en gunning

### 5.1 Beoordeling

De Inschrijving zal beoordeeld worden op het voldoen aan de procedurevoorschriften, vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen het akkoord verklaren met het Programma van eisen en de prijsstelling. Indien aan alle voorwaarden wordt voldaan zal de Opdrachtgever over gaan tot (voorlopige) gunning.

### 5.2 Gunning

Gunning betekent dat elke in deze aanbesteding participerende gemeente met elk van de voor haar Perceel gegunde Inschrijver een overeenkomst aangaat, inclusief alle daarbij behorende voorwaarden en bijlagen.

De Opdrachtgever deelt aan elke Inschrijver, die aan de gestelde voorwaarden voldoet, het voornemen tot gunning (per brief en per e-mail) mee.

De Opdrachtgever zal aan alle afgewezen Inschrijver(s) per brief en per e-mail, met redenen omkleed mededelen op welke grond(en) er niet over wordt gegaan tot een voorlopige gunning. Aan de afgewezen Inschrijver(s) zal de mogelijkheid geboden worden om de afwijzing mondeling toegelicht te krijgen door de Opdrachtgever. Beroep tegen de beslissing is mogelijk via de in artikel 2.14 beschreven procedure.

De voorlopige gunning verplicht de Opdrachtgever en/of de participerende gemeente niet tot het overgaan tot een definitieve gunning. Zolang er geen definitieve gunning heeft plaatsgevonden is er geen sprake van een Overeenkomst en behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de aanbesteding in te trekken.

## 6 Bijlagen

### **Bij deze Offerteaanvraag:**

- Bijlage 1: Vragenformulier
- Bijlage 2: Richtlijn MO-zaak
- Bijlage 3: Functieprofielen
- Bijlage 4: Overeenkomst
- Bijlage 5: Algemene inkoopvoorwaarden iSGV

### **In het invulsjabloon bijlagen:**

- Bijlage A: Volgorde offerte / Checklist
- Bijlage B: Algemene gegevens Inschrijver
- Bijlage C: Inschrijving Percelen + opgave uren per Perceel
- Bijlage D: Eigen verklaring
- Bijlage E: Aanvullende Eigen Verklaring
- Bijlage F: Modelformulier referenties
- Bijlage G: Akkoordverklaring Programma van eisen
- Bijlage H: Prijsinvulformulier
- Bijlage I: Verklaring overleg overname personeel