

Aanbestedingsleidraad
Europese Openbare aanbesteding
Leveringen en Diensten

Huishoudelijke hulp 2022–2024



Kenmerk: <zaaksysteem nummer + Negometrixnummer>

Datum: 18 maart 2021

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding	8
1.1 Gemeente Alphen aan den Rijn	9
1.2 De Opdracht	10
1.2.1 De huidige situatie	10
1.2.2 Reikwijdte van de Opdracht	10
1.2.3 Omvang van de Opdracht	10
1.3 Wettelijke kaders en beleidskaders	11
1.3.1 Wettelijke kaders	11
1.3.2 Gemeentelijke kaders	11
1.3.3 Omstandigheden	11
1.3.4 Demografische- en beleidsontwikkelingen	11
1.4 Visie op de Opdracht	12
1.4.1 De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	12
1.4.2 Ambitie van de Opdracht	12
1.4.3 Doelstelling en maatschappelijke effecten	13
1.4.4 De inhoudelijke Opdracht	13
1.4.5 Eisen bij de Opdracht	16
1.5 Werkwijze	17
1.5.1 Resultaatgerichte werkwijze	17
1.5.2 Normenkader Huishoudelijke Hulp	17
1.5.3 Proces Huishoudelijke Hulp	18
1.5.4 Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp (HH)	18
1.6 Sturing	21
1.6.1 Overleg	22
1.6.2 Escalatieprocedure	22
1.6.3 Tevredenheid van de inwoner en samenwerkingspartners	23

1.7	Implementatie, uitvoering en afronding.....	24
1.7.1	Implementatie	24
1.7.2	Uitvoering.....	25
1.7.3	Afronding	26
1.8	Tarieven	26
1.9	Aanbestedingsprocedure en motivering van de keuze van de procedure.....	28
1.9.1	Eén opdracht/één perceel.....	28
1.9.2	Samenstelling van de relevante markt en effecten voor het MKB	28
1.9.3	De organisatorische gevolgen en risico's voor Aanbesteder en Opdrachtnemer	28
1.10	Duur van de Raamovereenkomst en financiën.....	29
1.10.1	Inrichting nadere procedure bij Raamovereenkomst.....	29
2	Juridisch kader / voorwaarden voor deelneming.....	30
2.1	Wet Openbaarheid van Bestuur	30
2.2	Communicatie	30
2.3	Concergarantie	30
2.4	Geldigheid van de Inschrijving.....	30
2.5	Inkoopvoorwaarden en concept Raamovereenkomst	30
2.6	Instemming	31
2.7	Onkostenvergoeding	31
2.8	Mededinging/Fair Play.....	31
2.9	Onvolledige of onjuiste inschrijving.....	31
2.10	Onvolkomenheden	31
2.11	Overgang rechten en plichten bij nieuwe organisatie	31
2.12	Rechtsgeldige ondertekening	32
2.13	Tijdelijke of definitieve stopzetting	32
2.14	Vertrouwelijkheid.....	32
2.15	Voorbehoud	32
2.16	Gecombineerde Inschrijving	32
2.16.1	Als hoofdaannemer/onderaannemer	33
2.16.2	Beroep op Derden.....	33

2.17	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen – SROI en Duurzaamheid	33
2.17.1	Social Return on Investment – 4% van de opdrachtwaarde	33
2.17.2	Duurzaamheid	34
3	Aanbestedingsproces	35
3.1	Globale planning	35
3.2	Inwinnen informatie / Nota van Inlichtingen	35
3.3	Inschrijving na Nota van Inlichtingen	36
3.4	Tijd en plaats indiening van de Inschrijving	36
3.5	Aanvulling, verduidelijking en verificatie van de Inschrijving	36
3.6	Gunningsbeslissing	37
3.7	Gelijke totaalscore	37
3.8	Geschillen	37
3.9	Klachtenregeling	38
4	Beoordelingsprocedure	39
4.1	Beoordelingsfases	39
4.2	Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten	39
4.3	Uitsluitingsgronden	40
4.4	Geschiktheidseisen	41
4.4.1	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	41
4.4.2	Financiële en economische draagkracht	41
4.4.3	Beroepsbevoegdheid	42
4.5	Gunningscriteria	43
4.5.1	Herbeoordeling	43
5	Wijze van beoordelen	44
5.1	Algemeen	44
5.1.1	Beoordeling in consensus	44
5.1.2	Anonieme beoordeling	44
5.1.3	Puntentoekening van de kwalitatieve subgunningscriteria	45
5.2	Gunningscriterium Kwaliteit	47
5.2.1	A – Plan van aanpak	47

5.2.2	B – Risicobeheersing en rapportage	48
5.2.3	C – Interview.....	49
5.3	Gunningscriterium Prijs	50
5.3.1	Beoordeling	51
5.3.2	Toelichting Rekentool.....	51
5.4	Totaalbeoordeling Beste Prijs–kwaliteitverhouding	51
	Begripsomschrijvingen.....	52

Bijlagen

Nr.	Inhoud
0	UEA
1	Raamovereenkomst Huishoudelijke hulp 2022-2024
2	Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019
3	Programma van Eisen Huishoudelijke hulp
4	Rekentool Huishoudelijke hulp
5	Modelverklaring Onderaanneming
6	Anti-collusieverklaring
7	Verklaring middelen Derden
8	Formulier referentieopdrachten
9	Omvang van de Opdracht Huishoudelijke hulp
10	Normenkader Huishoudelijke hulp
11	Format Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp

Leeswijzer

De Aanbestedingsleidraad Opdracht Huishoudelijke hulp is als volgt ingedeeld.

Hoofdstuk 1 beschrijft de reikwijdte van de Opdracht, de wettelijke kaders en de visie op de Opdracht. Ook bevat dit hoofdstuk de inhoudelijke Opdracht, de voorwaarden en de werkwijze voor de Opdracht. Tenslotte is de wijze van sturing en monitoring omschreven in hoofdstuk 1.

Hoofdstukken 2, 3, 4 en 5 omvatten achtereenvolgens: het juridisch kader, het aanbestedingsproces, de beoordelingsprocedure en de wijze van beoordelen. In hoofdstuk 6 zijn de begrippen omschreven.

1 Inleiding

1.1 Ambitie en doelstellingen Opdracht: vanuit een overkoepelende integrale aanpak

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) heeft de gemeenten meer ruimte gegeven een compleet en integraal pakket aan hulp en ondersteuning voor inwoners te regelen. Alphen aan den Rijn gaat hiermee voortvarend aan de slag door de realisatie van één integrale toegang tot alle Wmo maatwerkvoorzieningen. Ook Huishoudelijke hulp valt hier onder. Voor de uitvoering van Huishoudelijke hulp heeft Aanbesteder deze afzonderlijke Opdracht opgesteld. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de ambitie en doelstellingen van Opdrachtgever zoals hieronder beschreven onderschrijven.

1.1.1 Iedereen kan zo gewoon en zo zelfstandig mogelijk gaan of blijven wonen en leven

“Ik wil gewoon wonen, net als jij, maar ik heb wel ondersteuning nodig, dat komt erbij.”

Inwoners zijn niet de problemen die ze ervaren, het zijn inwoners die in een kwetsbare positie verkeren en – al dan niet tijdelijk – ondersteuning nodig hebben. Zij moeten dan ook zoveel mogelijk gewoon op een eigen plek kunnen wonen. Dit betekent ook dat de ondersteuning aansluit bij hun behoefte in plaats van dat zij zich moeten voegen naar het aanbod. De ondersteuning moet erop gericht zijn om de zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten en zo lang mogelijk zelfstandigheid kan behouden.

Voor het bevorderen of herstellen van de zelfredzaamheid kan er behoefte zijn aan bepaalde voorzieningen of dienstverlening, zoals Huishoudelijke hulp.

1.1.2 Integrale aanpak: van vraag naar oplossing

“Af van dat eiland. In zo’n situatie als de onze raakt alles aan mekaar: wonen, geld, contacten, verslaving, dagelijkse bezigheden.”

Wanneer inwoners een vorm van ondersteuning nodig hebben, wordt hun vraag breed benaderd en wordt integraal naar oplossingen gekeken.

De ondersteuning, die geboden wordt, staat niet op zichzelf. Partners binnen het sociaal domein zorgen voor samenhangende zorg en zoeken naar slimme verbindingen.

1.1.3 Toegang: Indicatiestelling voor een maatwerkvoorziening

De toegang tot Huishoudelijke hulp is onderdeel van een andere opdracht, namelijk de opdracht ‘Ondersteuning’. De indicatiestelling van o.a. Huishoudelijke hulp is hierin belegd.

De indicering en het toe leiden naar deze dienstverlening en voorzieningen kan zijn in de vorm van zowel zorg in natura als een persoonsgebonden budget. Wanneer een

maatwerkvoorziening nodig is, organiseert Indicatiesteller een indicatie en een beschikking. Het ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp maakt onderdeel uit van de beschikking.

1.1.3.1 Abonnementstarief

Opdrachtgever wil sturen op het beheersen van de toename van maatwerkvoorzieningen Huishoudelijke hulp als gevolg van de invoering van het abonnementstarief door het element financiële draagkracht te introduceren als toetsingscriterium bij de aanvragen Huishoudelijke hulp. Invoering van de beleidswijziging wordt in 2021 verwacht. Verwacht wordt dat de instroom aan maatwerkvoorzieningen Huishoudelijke hulp vanaf dat moment minder sterk stijgt dan nu het geval is.

1.1.4 Contractmanagement en uitvoering

De maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp wordt uitgevoerd conform het ondersteuningsplan en de beschikking. Contact tussen enerzijds Inwoner en Indicatiesteller (Opdrachtnemer Ondersteuning) en anderzijds Indicatiesteller en Opdrachtnemer Huishoudelijke hulp is hierbij aan de orde van de dag. Indicatiesteller voert het dagelijks operationeel contractmanagement met Opdrachtnemer Huishoudelijke hulp uit. Het meer structurele contractmanagement in relatie tot sturing en verantwoording geschiedt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij ook Indicatiesteller aanwezig is. Paragraaf 1.7 en verder gaat in op de sturing en verantwoording.

1.2 Gemeente Alphen aan den Rijn

Gemeente Alphen aan den Rijn is een sterke speler in het Groene Hart. Een gemeente die daadkracht toont waarin inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties centraal staan en waarin ruimte geboden wordt voor professionals en initiatieven. Voor haar circa 110.000 inwoners biedt deze gemeente alle vormen van 'Hollands wonen': van dorpse kernen tot een stad met een bruisend centrum, van wonen op het platteland tot wonen in nieuwbouwwijken. Gemeente Alphen aan den Rijn bestaat uit "de stad" Alphen aan den Rijn en de dorpen Aarlanderveen, Zwammerdam, Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Koudekerk en Benthuisen. Elke wijk en ieder dorp heeft zijn eigen kenmerken. Zo is Aarlanderveen een lintdorp, dat binnen Gemeente Alphen aan den Rijn het grootste aantal vierkante kilometers beslaat en het minst aantal inwoners. Boskoop staat nationaal en internationaal bekend om zijn boomkwekerijen. De bestuursstijl van Gemeente Alphen aan den Rijn is verbindend en neemt de samenleving in plaats van het gemeentehuis als uitgangspunt.

Voor meer informatie omtrent Gemeente Alphen aan den Rijn verwijzen wij u naar de website www.alphenaandenrijn.nl.

1.3 De Opdracht

1.3.1 De huidige situatie

Aanbesteder heeft in 2018 Raamovereenkomsten afgesloten met twaalf (12) Opdrachtnemers voor het bieden van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp aan haar inwoners die dit nodig hebben. Deze Raamovereenkomsten worden per 1 januari 2022 beëindigd.

1.3.2 Reikwijdte van de Opdracht

De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp, zoals omschreven in de Verordening Sociaal Domein en nadere regels, daar nog aangeduid met de term 'Huishoudelijke ondersteuning', omvat passende en inwonergerichte hulp om één of meerdere van de volgende vijf resultaten te bereiken bij inwoners die dit nodig hebben (zie voor verdere beschrijving paragraaf 1.4.4):

1. De Inwoner woont in een schoon en leefbaar huis;
2. De Inwoner beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften;
3. De Inwoner beschikt over schone, draagbare en doelmatige kleding en beddengoed;
4. De Inwoner zorgt thuis voor kinderen die tot het gezin behoren en
5. De Inwoner voert een gestructureerd huishouden.

Onderdeel bij het uitvoeren van deze resultaatgebieden is tevens het signaleren en (indien nodig) doorverwijzen. Opdrachtnemer is in staat om al deze resultaten en onderdelen te realiseren.

1.3.3 Omvang van de Opdracht

Op peildatum 31 januari 2021 ontvangen in totaal 1906 Inwoners Huishoudelijke hulp. Hieronder is het aantal Inwoners met Huishoudelijke hulp weergegeven over de afgelopen twee jaar:

	Januari	Juni
2019	1 467	1 593
2020	1 798	1 840

Daarnaast ziet Aanbesteder een stijgende trend van het aantal ouderen, complexe casuïstiek en inwoners met dementie. Deze trend heeft hoogstwaarschijnlijk invloed op de omvang van de Opdracht. Aan deze trend kan Opdrachtnemer geen rechten ontlelen. Meer gedetailleerde informatie over de omvang per resultaatgebied, per postcode en per leeftijd is opgenomen in bijlage 9.

Inwoner bepaalt zelf welke van de maximaal vijf (5) gecontracteerde Opdrachtnemers bij hem Huishoudelijke hulp biedt. Opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontlelen.

1.4 Wettelijke kaders en beleidskaders

Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving die van toepassing c.q. relevant is (kan zijn) voor de (uitvoering van de) opdracht Huishoudelijke hulp. Hierbij gaat het om – Europees en nationaal – wettelijke kaders en gemeentelijke kaders. Daaronder is in ieder geval begrepen het bepaalde bij en krachtens:

1.4.1 Wettelijke kaders

- Algemene verordening gegevensbescherming;
- Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Wet normering topinkomens;
- Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

1.4.2 Gemeentelijke kaders

- Beleidskader sociaal domein 2021 'Omdat het gewoon kan' Alphen aan den Rijn;
- Verordening sociaal domein Alphen aan den Rijn;
- Nadere regels sociaal domein Alphen aan den Rijn.

Deze lijst met wetten, regels en kaders is niet uitputtend. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij op de hoogte is en blijft van de vigerende wet- en regelgeving voor de uitvoering van de Opdracht.

1.4.3 Omstandigheden

Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor de uitvoering van de dienstverlening. Het is van belang dat de uitvoering van de Opdracht voor zowel de Inwoner als voor de medewerker van Opdrachtnemer op een veilige manier plaatsvindt.

De uitvoering van de Opdracht maakt, ook wanneer deze door omstandigheden op een andere wijze plaatsvindt dan gebruikelijk, geheel onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Hierbij wordt rekening gehouden met de verschillende mogelijkheden om de dienstverlening uit te voeren en is deze te allen tijde in overeenstemming met mogelijke wijzigingen van wet- en regelgeving.

1.4.4 Demografische- en beleidsontwikkelingen

Binnen gemeente Alphen aan den Rijn (en landelijk) spelen enkele ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op het beroep op Huishoudelijke hulp. Het gaat om de volgende demografische en beleidsontwikkelingen:

- Toename ouderen, en daarmee ook van mensen met dementie (complexere situaties);
- Afname beschikbaarheid gebruikelijke hulp (mantelzorgers);
- Ambulantisering van de zorg;
- Invoering abonnementstarief.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij rekening houdt met/anticipeert op deze ontwikkelingen.

1.4.5 Functiescheiding

Indien Opdrachtnemer Huishoudelijke hulp ook de opdracht Ondersteuning gegund krijgt, dan maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de implementatieperiode nadere afspraken om oneerlijke concurrentie en belangenverstrengeling te voorkomen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen dit vast in de Overeenkomst.

1.5 Visie op de Opdracht

De dienstverlening van Opdrachtnemer past bij de visie en uitgangspunten van Aanbesteder.

1.5.1 De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Aanbesteder is op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verantwoordelijk voor een kwantitatief en kwalitatief toereikend aanbod aan maatschappelijke ondersteuning en hulp. De Wmo kent de volgende doelen:

- Het realiseren van een **inclusieve samenleving**: alle inwoners worden zoveel mogelijk in staat gesteld om op gelijke voet te participeren en deel te nemen aan het dagelijks leven.
- Inwoners moeten zo lang mogelijk thuis en/of in de eigen leefomgeving kunnen blijven, de **regie** op hun eigen leven behouden en een sociaal netwerk hebben.
- De **betrokkenheid** van mensen bij elkaar moet worden vergroot. De mogelijkheden van mensen of hun sociale omgeving om zelf te voorzien in hulp en ondersteuning moeten meer worden benut.

1.5.2 Ambitie van de Opdracht

Aanbesteder vindt het belangrijk dat iedereen de kans krijgt om een betekenisvol leven te leiden. Iedereen moet zoveel mogelijk kunnen meedoen, erbij horen, waardering krijgen, grip op het leven kunnen hebben/houden en eigen regie kunnen voeren.

Als inwoners Huishoudelijke hulp nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen, moet deze hulp snel beschikbaar zijn en passen bij de situatie van de Inwoner. Aanbesteder verwacht dat deze visie op de Opdracht wordt vertaald in de uitvoering van de dienstverlening. Zowel het management als de uitvoerende medewerkers zijn op de hoogte van – en geven uitvoering aan – de visie en uitgangspunten van Aanbesteder.

De Inwoner centraal

De Inwoner staat centraal in de uitvoering en planvorming. Inwoners hebben zeggenschap over de persoonlijke situatie, de eigen woon- en leefomgeving en hebben keuzevrijheid in de dienstverlening. Elke Inwoner en elke situatie is immers anders. Daarnaast hebben inwoners er baat bij dat er rekening wordt gehouden met alle leefgebieden en alle levensfasen van de Inwoner.

Tijdig en passend aanbod

Elke Inwoner en elke situatie is anders. De vraag (al dan niet uitgesproken), talenten en mogelijkheden van de Inwoner staan centraal, waarbij ook gekeken wordt naar de hulp die de omgeving en/of de gebruikelijke hulp kan bieden. Het is belangrijk dat de hulp flexibel is en op de behoefte aansluit. Daarnaast moet het aanbod tijdig ingezet worden passend bij de situatie van de Inwoner en binnen de gestelde termijnen. Wanneer de situatie daarom vraagt wordt de Huishoudelijke hulp met spoed ingezet.

Ruimte voor de professional

Ruimte voor de medewerker in de uitvoering blijft het uitgangspunt. De medewerker kan vanuit eigen expertise, in samenspraak met de Inwoner, inschatten wat op welk moment het beste ingezet kan worden. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn toegankelijk voor de Inwoner. Dit betekent dat zij een open houding hebben, zonder oordeel en met een luisterend oor.

Samenhangende zorg

Aanbesteder ziet het belang van samenhangende zorg. Hier draait het om een gezamenlijke aanpak vanuit verschillende organisaties – waaronder ook Aanbesteder zelf – die een gedeelde verantwoordelijkheid hebben en een gezamenlijk belang delen om zo goed mogelijke zorg en/of hulp te bieden aan inwoners die dat nodig hebben. Daarnaast gaat het om verder kijken dan alleen het vraagstuk dat de aanleiding is voor de hulpbehoefte, en hier actie op te ondernemen. Waar nodig in samenwerking met andere partners.

1.5.3 Doelstelling en maatschappelijke effecten

Het maatschappelijk beoogd effect van Huishoudelijke hulp is dat de Inwoner (mede) door deze hulp zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Ook verwacht Aanbesteder dat Opdrachtnemer de Inwoner stimuleert om zelf dingen te blijven doen of weer te gaan doen, binnen de mogelijkheden van de Inwoner. Door de vaak duurzame relatie tussen Inwoner en Opdrachtnemer, kan er snel gesignaleerd worden bij bijvoorbeeld verslechtering van de gezondheid of vereenzaming.

1.5.4 De inhoudelijke Opdracht

De Opdracht kent de volgende resultaatgebieden:

1. De Inwoner woont in een schoon en leefbaar huis;
2. De Inwoner beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften;
3. De Inwoner beschikt over schone, draagbare en doelmatige kleding en beddengoed;
4. De Inwoner zorgt thuis voor kinderen die tot het gezin behoren en
5. De Inwoner voert een gestructureerd huishouden.

Hieronder volgt een beschrijving op hoofdpunten. Details vindt u in bijlage 11, format Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp.

1. De Inwoner woont in een schoon en leefbaar huis

Het huis van de Inwoner wordt schoongemaakt tot een algemeen aanvaard basisniveau volgens algemeen gebruikelijke hygiënische normen (zie bijlage 10 Normenkader Huishoudelijke hulp). De frequentie en activiteiten van de werkzaamheden hangen af van het gebruik en de situatie van de Inwoner. Bij “een schoon en leefbaar huis” gaat het om de ruimtes in het huis die dagelijks door de Inwoner worden gebruikt. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Het betreft de volgende ruimtes:

- Hal en gang
- Woonkamer
- Keuken
- In gebruik zijnde (slaap)kamers met overloop en trappen
- Badkamer en toilet

Om het resultaat “een schoon en leefbaar huis” te realiseren verricht Opdrachtnemer onder meer de volgende werkzaamheden:

- Afwassen
- Afstoffen
- Opruimen
- Stofzuigen
- Nat schoonmaken
- Bed verschonen
- Afval opruimen
- Ramen zemen aan de binnenkant

In de nadere regels Sociaal domein Alphen aan den Rijn is aangegeven welke werkzaamheden **niet** onder het bereik van het resultaat “een schoon en leefbaar huis” vallen. Dit is bijvoorbeeld de grote schoonmaak aan de binnenkant van alle kasten, de ramen aan de buitenkant, het onderhouden van vloeren en meubels, het onderhouden van koper en zilver en ruimtes buiten de woning als de tuin, de galerij, schuren en garages.

2. De Inwoner beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften

De Inwoner beschikt dagelijks over de benodigde hoeveelheid eten en drinken. Daarnaast neemt de Inwoner de dagelijkse maaltijden tot zich. De frequentie van deze werkzaamheden is afhankelijk van de situatie van de Inwoner. Opdrachtnemer:

- Doet boodschappen die nodig zijn voor de dagelijkse levensbehoeften. Hieronder vallen levensmiddelen, toiletartikelen en schoonmaakmiddelen en zaken die dagelijks/wekelijks worden gebruikt.
- Bereidt de broodmaaltijd en het klaarzetten en opwarmen van een kant-en-klare warme maaltijd. De inwoner maakt gebruik van kant-en-klare maaltijden van onder andere een maaltijdservice of supermarkt. In uitzonderingssituaties indiceert Indicatiesteller het daadwerkelijke bereiden van de maaltijd.

3. De Inwoner beschikt over schone, draagbare en doelmatige kleding en beddengoed

De Inwoner beschikt over schone kleding, huishoudtextiel, beddengoed en gestreken bovenkleding. Als er sprake is van extra vervuiling als gevolg van beperkingen van de Inwoner – zoals incontinentie – past Opdrachtnemer, binnen de Indicatie, de frequentie van de geboden hulp hierop aan. Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:

- Wassen, drogen of ophangen en afhalen van de was;
- Het in de kast opbergen van de was;
- Strijken van bovenkleding, dus geen onderkleding. Ook het strijken van huishoudtextiel of beddengoed maakt geen onderdeel uit van de Opdracht.

4. De Inwoner zorgt thuis voor kinderen die tot het gezin behoren

De Inwoner is in staat te zorgen voor de kinderen die tot het huishouden behoren. Opdrachtnemer biedt dagelijkse, algemene hulp voor de kinderen die tot het gezin behoren als beide ouders als gevolg van calamiteiten niet in staat zijn deze hulp te bieden. In de regel betreft het een tijdelijke taak als overbrugging voor de ouders om een oplossing te regelen. Het is de verantwoordelijkheid van ouders om kinderopvang te regelen op tijden dat zij beiden niet in staat zijn door werk of beperkingen om voor de kinderen te zorgen. Opdrachtnemer voert – afhankelijk van de noodzaak – de volgende werkzaamheden zoveel mogelijk met inzet van de ouders uit:

- Wassen en aankleden van de kinderen;
- Hulp bieden aan kinderen bij eten en/of drinken;
- Een maaltijd voor de kinderen voorbereiden;
- Toezicht op de kinderen;
- Het begeleiden van kinderen naar school.

Bovenstaande omschrijft dat het aanbod voor dit resultaatgebied breed en afhankelijk is van de situatie van de Inwoner en zijn gezin. Hieronder zijn twee voorbeeldsituaties omschreven waarbij hulp wordt geboden om dit resultaat te bereiken.

Situatie 1: de Inwoner heeft een indicatie voor drie ochtenden per week.

Opdrachtnemer haalt op deze ochtenden de kinderen uit bed, helpt met aankleden van de kinderen, maakt ontbijt, helpt bij het tanden poetsen en begeleidt kinderen naar school.

Situatie 2: de Inwoner heeft een indicatie voor twee middagen per week.

Opdrachtnemer begeleidt de kinderen van kinderopvang naar huis, houdt thuis toezicht op de kinderen en bereidt de kinderen voor op het slapen gaan.

5. De Inwoner voert een gestructureerd huishouden

Opdrachtnemer ondersteunt de Inwoner zodat hij (weer) in staat is het huishouden zelf te organiseren. Opdrachtnemer evalueert elke drie (3) maanden met de Inwoner of deze in staat is het huishouden zelf te organiseren en overlegt zo nodig met Indicatiesteller.

Werkzaamheden die tot deze ondersteuning behoren:

- Samen met de Inwoner aan de slag in het huishouden;
- Organiseren van het huishouden en aanbrengen/handhaven van structuur;

- Instructie over het voeren van het huishouden (maximaal 3 keer per week, gedurende zes weken).

1.5.5 Eisen bij de Opdracht

Onderstaande eisen – in willekeurige volgorde – gaan in op de wijze waarop Opdrachtnemer de Opdracht uitvoert. Deze komen terug in het Programma van Eisen (bijlage 3).

Passende Huishoudelijke hulp

Aanbesteder ziet Huishoudelijke hulp als aanvulling op de eigen mogelijkheden van de Inwoner en van gebruikelijke hulp. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij problemen op meerdere leefgebieden kan signaleren en cultuurbewust werkt. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in de uitvoering aansluit bij de behoefte van de Inwoner en rekening houdt met diens culturele achtergrond.

De Inwoner kan **geen** beroep doen op Huishoudelijke hulp voor een (deel van een) resultaatgebied waarvoor een algemene voorziening beschikbaar is dat hetzelfde resultaat beoogt. Dit speelt bijvoorbeeld regelmatig bij resultaatgebied twee (deelresultaten boodschappen en maaltijdvoorziening) en drie (resultaatgebied was en/of strijk). Opdrachtnemer en Indicatiesteller zijn alert op situaties waarin de hulp die de Inwoner nodig heeft beschikbaar is als algemene voorziening en dit ook bruikbaar is voor de Inwoner. In die situatie wordt deze hulp niet (meer) geboden als Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp. Opdrachtnemer evalueert aldus geregeld of de geboden hulp nog passend is voor de Inwoner.

Continuïteit van dienstverlening

Opdrachtnemer zorgt voor eenzelfde medewerker bij het uitvoeren van de werkzaamheden bij de Inwoner, zodat de Inwoner niet met wisselende personen en wisselende werkwijzen te maken heeft. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de overeengekomen afspraken gedurende ziekte- en vakantieperiodes. Dat betekent dat vervanging goed en tijdig geregeld moet worden in afstemming met de Inwoner. De communicatie hierover is helder en éénvoudig. De vervangende medewerker voert de dienstverlening op hetzelfde niveau uit zoals overeengekomen en heeft begrip voor de Inwoner die moet wennen aan een nieuwe medewerker in huis.

Signaleren en (indien nodig) doorverwijzen

De problematiek van inwoners wordt complexer doordat men langer zelfstandig blijft wonen, ook als de gezondheid en de zelfredzaamheid afnemen. Daarbij is er een afname van gebruikelijke hulp en het aantal mantelzorgers. Opdrachtnemer heeft hierdoor een belangrijke taak in het signaleren of de Inwoner andere of meer hulp en/of zorg nodig heeft. Dit betreft onder meer hulp en/of zorg vanuit de Wmo als de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Als dit aan de orde is, dan gaat Opdrachtnemer hierover in gesprek met Inwoner en geeft dit signaal af bij Indicatiesteller en/of samenwerkingspartner. Aanbesteder verwacht hierin dus een proactieve houding van Opdrachtnemer.

‘Samen werken’

Huishoudelijke hulp die door Opdrachtnemer wordt geboden, staat niet op zichzelf. Opdrachtnemer moet naast de eigen dienstverlening ook samen met partners binnen het sociaal domein zorgen voor samenhangende zorg en zoeken naar slimme verbindingen. Opdrachtnemer heeft daarom kennis van de samenwerkingspartners in de wijken en kernen en werkt hier nauw mee samen. De belangrijkste samenwerkingspartners voor deze Opdracht zijn:

- Door Aanbesteder gecontracteerde aanbieder Ondersteuning (hier benoemd als Indicatiesteller). Deze aanbieder is verantwoordelijk voor de indicatiestelling en beschikking Huishoudelijke hulp;
- Door Aanbesteder gecontracteerde aanbieder Jeugdhulp;
- Door centrumgemeente Leiden gecontracteerde aanbieders Beschermd wonen en Maatschappelijke zorg;
- Partners in het medisch domein, zoals huisartsen, wijkverpleging –inclusief casemanagement dementie–, geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg;
- Partners die preventieve activiteiten aanbieden en welzijnsaanbod en
- Serviceplein van Aanbesteder waar het vragen betreft met betrekking tot armoede en schulden.

1.6 Werkwijze

1.6.1 Resultaatgerichte werkwijze

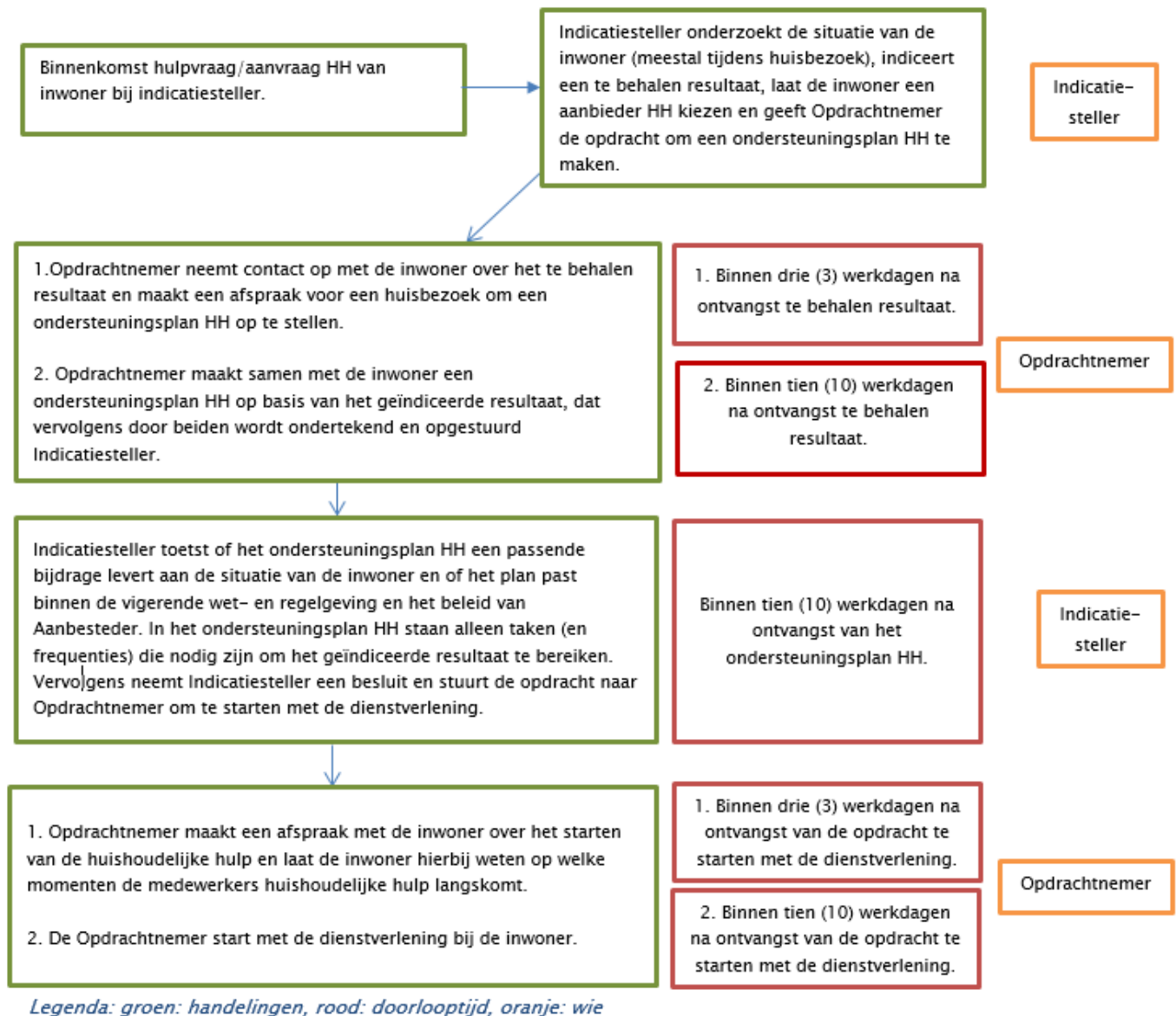
Aanbesteder hanteert een resultaatgerichte werkwijze, omdat deze werkwijze zorgt voor een dienstverlening die past bij de situatie van de Inwoner. Dit zorgt voor flexibiliteit ten opzichte van de hulpbehoefte van de Inwoner en voor ruimte voor de professionaliteit van Opdrachtnemer. De Indicatiesteller bepaalt het resultaatgebied dat bij de Inwoner behaald moet worden. Opdrachtnemer voert in overleg met de Inwoner en conform de eigen professionaliteit het geïndiceerde resultaatgebied uit en legt dit voorafgaand aan de dienstverlening vast in het Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp. Het Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp is gebaseerd op de lokale Normenkader Huishoudelijke hulp (Bijlage 10 Normenkader Huishoudelijke hulp).

1.6.2 Normenkader Huishoudelijke hulp

Het Normenkader Huishoudelijke hulp verwoordt de lokale invulling van de dienstverlening en is in samenspraak met de Adviesraad Samenleving, adviseurs van huidige Indicatiesteller en met behulp van ervaringen van huidige Opdrachtnemers opgesteld. Het Normenkader Huishoudelijke hulp heeft twee verschillende doelen. Ten eerste biedt het de Inwoner rechtszekerheid voor het resultaat wat dient te worden behaald. Anderzijds biedt het Opdrachtnemer een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken, die Opdrachtnemer maakt met de Inwoner in het Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp.

1.6.3 Proces Huishoudelijke hulp

Hieronder is het proces van Huishoudelijke hulp schematisch weergegeven met een verdeling van de rollen tussen Aanbesteder, Indicatiesteller en Opdrachtnemer.



1.6.4 Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp

Aanbesteder wil dat de rechtszekerheid van haar inwoners met Huishoudelijke hulp is geborgd. Om dit te bewerkstelligen is het van belang dat er heldere afspraken worden gemaakt met de Inwoner. Opdrachtnemer legt de afspraken die met de Inwoner gemaakt worden dan ook vast in een Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp. Voor de invulling van het Ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp wordt het Normenkader Huishoudelijke hulp als richtlijn gebruikt door Opdrachtnemer. In dit plan wordt in ieder geval het volgende opgenomen:

- Situatie van het huishouden (omvang huis en aanwezigheid gebruikelijke hulp);

- Beschrijving van de uit te voeren activiteiten en met welke frequentie die worden uitgevoerd*;
- Wie de activiteiten uitvoert (de Inwoner, gebruikelijke hulp en/of Opdrachtnemer);
- Handtekening van de Inwoner en Opdrachtnemer voor akkoord op de overeengekomen afspraken.

*In het geval dat de indicatie resultaatgebied 4 of 5 betreft, dient een aparte bijlage opgenomen te worden met de exacte werkzaamheden om het resultaat te behalen. Eén exemplaar van het ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp blijft bij de Inwoner. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor het uniforme format in bijlage 11.

Het ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp moet voldoende ruimte bieden om flexibel in te spelen op wisselende (hulp)behoeftes van de Inwoner en verander(en)de situatie. De Inwoner met Huishoudelijke ondersteuning moet de mogelijkheid hebben om aan te geven dat een activiteit een keer niet hoeft te gebeuren, zolang de basisnormen niet in gevaar komen. Er hoeft geen nieuwe indicatie afgegeven te worden wanneer de hulpbehoefte structureel verandert, zolang de hulp binnen de kaders van de gegeven indicatie blijft. Het beoogde resultaat blijft bijvoorbeeld “een schoon en leefbaar huis”, maar er is meer, minder of andere inzet van Opdrachtnemer nodig.

Mocht Opdrachtnemer signaleren dat er sprake is van een substantiële wijziging, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Indicatiesteller. Indicatiesteller onderzoekt of een nieuwe indicatie noodzakelijk is.

Het ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp heeft dezelfde geldigheidsduur als de beschikking. De Opdrachtnemer wijst de Inwoner minimaal zes (6) weken voor het verstrijken van de indicatie op het feit dat de Inwoner minimaal vier (4) weken voor einddatum van de beschikking een herindicatie moet aanvragen.

Professionaliteit medewerkers Huishoudelijke hulp

Aanbesteder verwacht van Opdrachtnemer dat zij professionele medewerkers inzetten voor de werkzaamheden. De medewerkers zijn deskundig om in te spelen op de situatie bij de Inwoner (zie voor uitwerking Programma van Eisen artikel 5).

Start-, pauze- en stopberichten

Opdrachtnemer stuurt bij elke Inwoner waar Opdrachtnemer Huishoudelijke hulp verleent een startbericht naar Indicatiesteller wanneer de hulp daadwerkelijk is gestart via de daarvoor bestemde portal. Wanneer Opdrachtnemer stopt met levering van de Huishoudelijke hulp bij de Inwoner wordt een stopbericht gestuurd naar Indicatiesteller. Dit is relevant voor de eigen bijdrage die de Inwoner moet betalen.

Daarnaast stuurt Opdrachtnemer een pauzebericht naar Indicatiesteller wanneer langer dan vier (4) weken geen hulp geleverd wordt/gaat worden. Op deze manier kan een pauze van de inning eigen bijdrage doorgevoerd worden door Indicatiesteller. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij ziekenhuisopname van de Inwoner met Huishoudelijke hulp.

Keuzevrijheid van de Inwoner

Bij het gesprek met Indicatiesteller geeft de Inwoner aan van welke Opdrachtnemer hij de diensten Huishoudelijke hulp wenst te ontvangen. Indien de Inwoner geen voorkeur heeft wordt een Opdrachtnemer aangewezen door Indicatiesteller. Indicatiesteller zorgt in dat geval voor een gelijke verdeling van Inwoners die geen keuze kunnen of willen maken over de verschillende Opdrachtnemers. Elke Opdrachtnemer krijgt dus evenveel Inwoners toegewezen die geen keus kunnen of willen maken. Bij deze verdeling wordt eveneens rekening gehouden met een gelijke verdeling over de verschillende resultaatgebieden.

De Inwoner kan op elk moment wijzigen van Opdrachtnemer of kiezen voor een Persoonsgebonden budget (Pgb). Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor een goede overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer of Pgb-uitvoerder.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de Wmo is vastgelegd dat inwoners en mantelzorgers recht hebben op het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning ter voorbereiding op aanvraaggesprekken en bij het voeren van deze gesprekken. Opdrachtnemer wijst de Inwoner met Huishoudelijke hulp op de mogelijkheden en beschikbaarheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner voor het gesprek waarin het ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp wordt opgesteld.

Klachten, calamiteiten en geweldsincidenten

Inwoners hebben het recht om een klacht in te dienen over de bejegening door medewerkers van Opdrachtnemer. Klachten worden snel en kundig afgehandeld en worden gezien als een kans om van te leren. Om een Klacht snel en kundig af te handelen zorgt Opdrachtnemer voor een helder en duidelijk proces omtrent de klachtenprocedure.

Calamiteiten en geweldsincidenten meldt Opdrachtnemer conform de Verordening sociaal Domein direct aan de toezichthoudend ambtenaar van Aanbesteder.

Continuïteit en capaciteit van de dienstverlening

Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de overeengekomen afspraken. Onder continuïteit verstaat Aanbieder dat:

- De medewerker het ondersteuningsplan Huishoudelijke hulp uitvoert met betrekking tot de daarin opgenomen frequentie en werkzaamheden;
- Zoveel mogelijk dezelfde medewerker bij de Inwoner wordt ingezet en
- Bij een noodzaak tot vervanging van de vaste medewerker, wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke, zoveel mogelijk een vaste vervanger wordt ingezet.

Daarnaast regelt Opdrachtnemer vervanging goed en tijdig in afstemming met de Inwoner. De communicatie hierover is helder en eenduidig. De vervangende medewerker voert de dienstverlening op hetzelfde niveau uit zoals overeengekomen en heeft begrip voor de Inwoner die moet wennen aan (mogelijk) een nieuw gezicht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende capaciteit om de inwoners, die voor Opdrachtnemer hebben gekozen dan wel worden toegewezen, te voorzien van Huishoudelijke hulp. Deze verplichting geldt in elk geval tot de helft van het totale volume van de Opdracht.

1.7 Sturing

Sturingsvisie

Opdrachtnemer, Indicatiesteller en Aanbesteder hebben ieder een eigen rol en verantwoordelijkheden. De invulling van deze rol en verantwoordelijkheid doen wij vanuit partnerschap. De rol en verantwoordelijkheden zijn ook afhankelijk van de context binnen de Opdracht. Aanbesteder stelt zich op als partner met als doel voorwaarden te creëren die nodig zijn om de Opdracht te realiseren. Aanbesteder kijkt daarbij naar de relevante maatschappelijke vraagstukken en stuurt op resultaat, samenhang en verbinding. De meer specifieke eisen met betrekking tot deze opdracht zijn opgenomen in het **Programma van Eisen** (bijlage 3).

Primair richt de Opdracht zich op een goede dienstverlening Huishoudelijke hulp. Vanuit de inhoud van de Opdracht en in de verhouding Aanbesteder-/opdrachtnemerschap is de sturing in eerste instantie gericht op de resultaten (de outcome) van de Opdracht.

In de uitvoering van de Opdracht is ruimte voor de Opdrachtnemer het uitgangspunt. Opdrachtnemer kan, binnen de gestelde randvoorwaarden en rekening houdend met de gestelde Indicatie, inschatten welke werkzaamheden en de frequentie hiervan het beste ingezet kunnen worden.

Rapportages: tellen en vertellen

Het aantal indicaties per resultaatgebied en de tevredenheidscijfers geven een kwantitatief beeld, het verhaal erachter is van belang om dit duiding te geven. Het gaat om tellen en vertellen. Opdrachtnemer levert jaarlijks op uiterlijk 15 augustus een voortgangsrapportage aan over de uitvoering gedurende het eerste halfjaar van het kalenderjaar en uiterlijk 15 februari een verantwoordingsrapportage over het gehele voorgaande kalenderjaar. In deze rapportages komen in elk geval de volgende elementen terug:

- De kwaliteit van de dienstverlening en de voortgang van de uitvoering op de wijze zoals vastgelegd in het addendum nadat hierover in de implementatieperiode afspraken zijn gemaakt;
- Welke klachten en incidenten zich hebben voorgedaan en hoe u hiermee bent om gegaan;
- Resultaten van audits die gedaan zijn in het kader van de certificering en indien aangegeven in de audit tot welke aanpassingen dit bij Opdrachtnemer heeft geleid;
- Resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken die gedaan zijn in het kader van de certificering;
- Risico's bij het uitvoeren van de Opdracht en de beheersing van deze risico's.

1.7.1 Overleg

Aanbesteder en Opdrachtnemer voeren minimaal tweemaal per jaar overleg over de voortgang (zie paragraaf 1.7.2). Wanneer ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, gaan Aanbesteder en Opdrachtnemer extra in overleg.

1.7.2 Escalatieprocedure

Indien Opdrachtnemer niet aan de gestelde eisen voldoet en/of de afgesproken resultaten niet behaalt, volgt Opdrachtgever een escalatieprocedure zodat Opdrachtnemer de tekortkomingen weg neemt. Afhankelijk van de ernst van de tekortkomingen wordt op- of afgeschaald.

Stap 1: Het gesprek

Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de afgesproken resultaten niet behaalt of naar alle waarschijnlijkheid niet gaat behalen, deelt Opdrachtnemer dit tijdig mee aan Opdrachtgever. Hierover worden afspraken gemaakt tijdens de implementatiefase. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden in overleg over (mogelijke) oorzaken en of deze in de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Op basis hiervan kan Opdrachtgever opschalen naar stap 2.

Stap 2: Verbeterplan (gele kaart)

Als sprake is van door Opdrachtnemer aanwijsbare en beïnvloedbare oorzaken waardoor de gestelde eisen en/of de afgesproken resultaten niet behaald zijn of gaan worden, krijgt Opdrachtnemer een gele kaart en levert een concreet verbeterplan in. Het verbeterplan wordt binnen tien (10) werkdagen ingeleverd en bevat in ieder geval het volgende:

- Acties die Opdrachtnemer onderneemt om alsnog aan de gestelde eisen te voldoen en/of de afgesproken resultaten te behalen;
- Hersteltermijn(en) (maximaal drie (3) maanden) waarbinnen concreet is beschreven op welk moment alsnog wordt voldaan aan de gestelde eisen en/of afgesproken resultaten.

Na akkoord van Opdrachtgever gaat de hersteltermijn in.

Stap 3: Hersteltermijn (mogelijk een rode kaart)

Als de termijn van tien (10) werkdagen voor het opstellen van het verbeterplan wordt overschreden is Opdrachtgever, zonder rechtelijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning, gerechtigd, per direct, een rode kaart af te geven. Een rode kaart houdt in dat Opdrachtnemer drie (3) maanden géén nieuwe klanten krijgt van Indicatiesteller.

Indien Opdrachtnemer wel een verbeterplan heeft ingediend maar hier niet binnen de hersteltermijn aan voldoet, krijgt Opdrachtnemer een rode kaart opgelegd. In de periode van de rode kaart zorgt Opdrachtnemer dat hij alsnog de betreffende doelen behaalt en de acties uitvoert zodat hij voldoet aan de gestelde eisen en afgesproken resultaten behaalt.

Mogelijke extra stap: Extern onderzoek of audit

Opdrachtgever kan ervoor kiezen om een externe partij de opdracht te geven om een onderzoek of audit te doen naar de dienstverlening van Opdrachtnemer indien geen verbeterplan wordt aangeleverd of niet binnen de hersteltermijn aan de gestelde eisen en/of afgesproken resultaten is voldaan. De kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer (tot een bedrag van maximaal € 5.000). Mocht de uitkomst van het onderzoek of audit daar aanleiding toe geven, dan kan een nieuwe beperkte hersteltermijn worden afgesproken om te voldoen aan de beschreven voorwaarden in het externe onderzoek of de audit. In deze periode kan Opdrachtgever de rode kaart periode met maximaal (3) drie maanden verlengen.

Stap 4: Consequenties

Indien na maximaal zes (6) maanden, nadat de klantenstop is ingevoerd, blijkt dat nog steeds niet is voldaan aan de gestelde eisen en/of de afgesproken resultaten, is Opdrachtgever gerechtigd, zonder rechtelijke tussenkomst, de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden of niet te verlengen.

Uitzondering op de systematiek van de gele en rode kaarten is de keuzevrijheid van de Inwoner. Op het moment dat een Inwoner bewust kiest voor (wijziging naar) een Opdrachtnemer met rode kaart, dan is dat toegestaan. Opdrachtnemers met gele en/of rode kaarten worden door Indiciesteller kenbaar gemaakt aan Inwoners die voor het eerst een Indicatie krijgen en/of een Aanbieder moeten kiezen.

Bovenstaande escalatieprocedure met sanctiemogelijkheden staat gedetailleerd beschreven in de Raamovereenkomst, zie bijlage 1.

1.7.3 Tevredenheid van de Inwoner en samenwerkingspartners

Opdrachtnemer voert (als organisatie) voor certificering minimaal tweejaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer verwerkt deze resultaten in de eerstvolgende voortgangsrapportage, evenals mogelijke verbeter- en/of aandachtspunten die uit het onderzoek komen.

Opdrachtgever heeft de ambitie om samen met de Opdrachtnemer een doorlopende methodiek te ontwikkelen die aansluit bij de wettelijke en kwaliteitsvereisten van Partijen, waardoor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever inzicht krijgen in de tevredenheid van de gebruiker bij begin en einde van de Huishoudelijke hulp en gedurende de indicatieperiode. Dit onderzoek wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd en gefinancierd door Opdrachtgever. Dit onderzoek betreft niet alleen Huishoudelijke hulp, maar ook de opdrachten Ondersteuning en Wmo hulpmiddelen.

Daarnaast monitort Opdrachtgever de tevredenheid van samenwerkingspartners ten aanzien van de samenwerking met Opdrachtnemer. De uitkomsten bespreekt Opdrachtgever met Opdrachtnemer tijdens de voortgangsoverleggen.

1.8 Implementatie, uitvoering en afronding

1.8.1 Implementatie

Na ondertekening van de Raamovereenkomst start de implementatieperiode, die loopt tot aan de start van de Opdracht per 1 januari 2022. In deze periode voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemers regelmatig overleg gericht op een zorgvuldige start. Hier wordt ook Indicatiesteller bij betrokken. Er wordt zowel per Opdrachtnemer individueel overleg gevoerd als plenair met alle Opdrachtnemers van de Opdracht.

Individueel overleg implementatieperiode

Tijdens het individueel overleg maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de wijze waarop Opdrachtnemer rapporteert over de uitvoering van de Opdracht per 1 januari 2022. Deze afspraken worden vastgelegd in een addendum.

Plenair overleg implementatieperiode

Tijdens het plenair overleg maken Opdrachtgever en de gegunde Opdrachtnemers van de Opdracht afspraken over een zorgvuldige overgang (zie ook volgende paragraaf). Hiervoor worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld:

- Communicatie naar de inwoner over nieuwe Opdracht en de overdracht.
- Werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers voor uniforme overgang van klanten tussen huidige uitvoerende partijen en Opdrachtnemers.
- Werkafspraken om de continuïteit van dienstverlening voor de inwoner zoveel mogelijk te garanderen.
- Samenwerking tussen Opdrachtgever, Indicatiesteller en Opdrachtnemers.
Opdrachtgever, Indicatiesteller en Opdrachtnemers zorgen samen voor een goede aansluiting op voor de uitvoering noodzakelijke portals en leggen vast wat wordt geregistreerd in welke portals. Afspraken over de verwerking van gegevens tussen Indicatiesteller en Opdrachtnemer worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever ziet erop toe dat deze verwerkersovereenkomst is gesloten voor het einde van de implementatieperiode.

Ook bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemers de werkvorm en terugkomende onderwerpen van de plenaire overleggen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Zorgvuldige overgang

Om de overgang van inwoners met Huishoudelijke hulp zorgvuldig te laten verlopen, worden de volgende stappen ondernomen in de implementatieperiode:

- In overleg met Opdrachtgever en de huidige uitvoerende partijen wordt de Inwoner geïnformeerd over de wijziging van het Opdrachtnemerschap en de gevolgen voor de Inwoner. Opdrachtgever neemt de regie in dit communicatietraject en stelt hiervoor een communicatieplan op in overleg met de huidige uitvoerende Opdrachtnemers en Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer streeft zoveel als mogelijk naar continuïteit van dienstverlening voor de Inwoner.

- Opdrachtnemer maakt met de huidige uitvoerende Opdrachtnemers afspraken over de overdracht van gegevens gedurende de gehele implementatieperiode. Opdrachtgever kan hierin zo nodig bemiddelen.
- Opdrachtnemer maakt met Indicatiesteller werkafspraken voor de uitvoering in de implementatieperiode en de overgang naar start Opdracht.

Overname personeel

Opdrachtnemer zet zich zoveel mogelijk in op het borgen van continuïteit van de Opdracht bij Inwoners en het voortzetten van bestaande relaties tussen medewerkers Huishoudelijke hulp en Inwoners. Opdrachtnemer spant zich daarom bovenmatig in om het personeel van huidige Opdrachtnemers die niet langer gecontracteerd zijn over te nemen (o.g.v. artikel 2.6.5 lid 3 sub b Wmo). Deze medewerkers zijn immers ingebed in de lokale samenleving en hebben reeds cruciale contacten gelegd met lokale samenwerkingspartners.

Opdrachtgever ziet erop toe dat de bovenmatige inspanningsverplichting wordt nageleefd. De wijze waarop Opdrachtgever hierop toeziet wordt tijdens de implementatieperiode uitgewerkt.

1.8.2 Uitvoering

Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren tijdens de Raamovereenkomst minimaal twee (2) maal per jaar overleg over de voortgang. Het voorjaarsoverleg in februari/maart is een overleg van Opdrachtgever met elke Opdrachtnemer afzonderlijk. In augustus/september vindt het najaarsoverleg plaats, dit is een gezamenlijk overleg van Opdrachtgever met de maximaal vijf (5) gecontracteerde Opdrachtnemers.

Mocht uit de rapportages blijken dat ook in het najaar een individueel overleg noodzakelijk is, plant Opdrachtgever dit in.

Net als bij de overleggen tijdens de implementatieperiode, kan Opdrachtgever Indicatiesteller verzoeken bij deze overleggen aanwezig te zijn. Dit houdt in dat operationele werkafspraken en incidentele knelpunten binnen het kader van de Raamovereenkomst besproken worden met de contactpersoon van Indicatiesteller.

Individueel overleg gedurende uitvoering

Tijdens het individueel overleg bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de voortgang van de dienstverlening aan de hand van de voortgangsrapportage. Ook worden mogelijke risico's voor de Opdracht besproken en de samenwerking met Indicatiesteller, samenwerkingspartners en lokale en landelijke ontwikkelingen. Daarnaast heeft Opdrachtnemer operationeel overleg met de Indicatiesteller om ervoor te zorgen dat het proces van indicatie tot levering van de dienstverlening zo soepel mogelijk verloopt. Opdrachtgever sluit hierbij in principe niet aan, tenzij dit gevraagd wordt door één van de partijen of Opdrachtgever dit zelf nodig acht.

Plenair overleg gedurende de uitvoering

Opdrachtgever en Opdrachtnemers bespreken tijdens het plenair overleg de overkoepelende

onderwerpen die gezamenlijk zijn vastgesteld, gedeelde risico's voor de Opdracht en lokale en landelijke ontwikkelingen die voor alle Opdrachtnemers relevant zijn.

Informatiegestuurd werken

Belangrijk in dit kader is om te weten dat de Rijnstreekgemeenten de komende periode inzetten op meer Informatiegestuurd werken om zo weloverwogen besluiten en beleid te kunnen maken die de dienstverlening en bedrijfsvoering substantieel kunnen verbeteren. Dit betekent dat de gemeenten toewerken naar meer geautomatiseerde processen waarbij eigen informatie, informatie van Opdrachtnemer en informatie van andere bronnen wordt verzameld, gebundeld en gecombineerd om zo verbeterde inzichten te realiseren en sneller en beter ingespeeld kan worden op trends en toekomstige ontwikkelingen. Op deze manier kan Opdrachtgever en Opdrachtnemer vroegtijdig sturen op maatschappelijke vraagstukken, doelen en effecten. Ook kan het Informatiegestuurd werken bijdragen aan een meer efficiënte inzet van middelen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij met Opdrachtgever het Informatiegestuurd werken ondersteunt en verder helpt ontwikkelen. In onderling overleg wordt bepaald welke gegevens beschikbaar zijn of ontwikkeld kunnen worden. Voor de verdere ontwikkeling van Informatiegestuurd werken zal Opdrachtgever t.z.t. een bedrag beschikbaar stellen. De hoogte van dit bedrag is nog niet vastgesteld, maar zal in overleg met Opdrachtnemer worden bepaald en is afhankelijk van de specifieke eisen en wensen van de Opdrachtgever en de daarvoor benodigde inspanningen en eventuele ICT-technische investeringen door Opdrachtnemer.

1.8.3 Afronding

Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige overdracht van relevante gegevens en achtergrondinformatie wanneer de inwoner gedurende de Raamovereenkomst kiest voor een andere Opdrachtnemer of uitvoerder. Daarnaast draagt Opdrachtnemer, bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorg voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden naar de Opdrachtnemer of uitvoerder die de dienstverlening overneemt. Hij draagt zo nodig het totale klantbestand over.

Opdrachtnemer werkt, indien nodig, mee aan specifieke en mogelijk nieuwe informatie vragen van Aanbesteder die nodig zijn voor een nieuwe aanbesteding, waarover uitsluitend Opdrachtnemer beschikt en die redelijkerwijs van Opdrachtnemer gevraagd kunnen worden. Hierover worden nadere afspraken gemaakt welke worden vastgelegd in een addendum behorende bij deze Raamovereenkomst.

1.9 Tarieven

Voor de tarieven hanteert Aanbesteder een rekentool (bijlage 4 Rekentool Huishoudelijke hulp). Deze rekentool is namens de VNG opgesteld door Berenschot. De rekentool omvat alle benodigde elementen om te voldoen aan de AMvB reële prijs uit artikel 5.4 lid 3 en 5 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

Aanbesteder eist van Opdrachtnemer dat bij de inschrijving een reële prijs wordt geboden waarmee de gevraagde kwaliteit en continuïteit zoals benoemd in deze leidraad is

opgenomen. Daarnaast verwacht Aanbesteder dat Opdrachtnemer de reële prijs heeft gebaseerd op de in de AMvB reële prijs opgenomen kostprijscomponenten (artikel 5.4 lid 3, onder a t/m f Uitvoeringsbesluit Wmo).

Alle voorwaarden en eisen in de Opdracht zijn meegenomen in de rekentool en bij de berekening achter de tarieven per resultaatgebied.

Opdrachtnemer dient bij de Inschrijving de rekentool twee (2) maal in te dienen om te komen tot twee reële (2) tarieven. Een **laag** – en een **hoog tarief**. Het **laag tarief** is de basis voor de tarieven per resultaatgebied 1,2 en 3. Het **hoog tarief** is de basis voor de tarieven per resultaatgebied 4 en 5 (zie paragraaf 1.4.4).

Tarieven per resultaatgebied

Hieronder staan de tarieven per resultaatgebied, per inwoner:

1. de Inwoner woont in een schoon en leefbaar huis:

=> (**laag tarief*11,31**) per maand voor maximaal 4 uur per week;

*=> **laag tarief** per uur indien meer dan 4 uur per week nodig is, in afstemming met Indicatiesteller.

2. de Inwoner beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften:

boodschappen doen => **laag tarief** per uur. Het maximaal te vergoeden bedrag is (**laagtariëf*4,33**) per maand;

maaltijdverstrekking => **laag tarief** per uur. Het maximaal te vergoeden bedrag is (**laag tarief*15,2**) per maand.

3. de Inwoner beschikt over schone, draagbare en doelmatige kleding en beddengoed:

=> (**laag tarief*6,5**) per maand;

4. de Inwoner zorgt thuis voor kinderen die tot het gezin behoren:

=> **hoog tarief** per uur;

5. de Inwoner voert een gestructureerd huishouden:

=> (**hoog tarief*11,92**) per maand voor max. 4 uur per week;

*=> **hoog tarief** per uur indien meer dan 4 uur per week nodig is, in afstemming met Indicatiesteller.

*Wanneer Opdrachtnemer stelt dat er meer inzet nodig is en daarmee de tarieven per resultaatgebied 1 en 5 niet voldoende is, dan levert Opdrachtnemer een gemotiveerd verzoek in bij Indicatiesteller. Deze beoordeelt het verzoek en geeft al dan niet toestemming en stelt het benodigde aantal uren vast. Alleen bij deze inwoners vindt facturatie in uren plaats. Opdrachtnemer communiceert naar Inwoners alleen in resultaten. Bij opdrachtverstrekking in uren wordt alleen tussen Indicatiesteller en Opdrachtnemer gesproken over uren en wordt afgerond per vijftien (15) minuten volgens de normale afrondingsregels.

Indexering

Indexering vindt jaarlijks plaats volgens de cao VVT. Dat betekent dat Aanbesteder de tarieven per 1 januari van elk kalenderjaar aanpast op basis van de dan bekende, daadwerkelijke structurele cao-verhogingen die tot uiterlijk 1 januari van het nieuwe kalenderjaar zijn doorgevoerd.

1.10 Aanbestedingsprocedure en motivering van de keuze van de procedure

Op basis van paragraaf 2.2.1.8. van de aanbestedingswet en conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van Gemeente Alphen aan den Rijn kiest Aanbesteder voor een Europese procedure voor sociale en specifieke diensten. Aanbesteder verzoekt ondernemers die geïnteresseerd zijn in deze Opdracht een Inschrijving te doen en daarmee mee te dingen naar gunning van de Opdracht.

De aanbesteding wordt algemeen bekend gemaakt. Iedere geïnteresseerde ondernemer kan inschrijven. Aanbesteder beoordeelt de Inschrijvingen aan de hand van de in dit document beschreven vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. Aanbesteder is voornemens te gunnen aan maximaal vijf (5) Opdrachtnemers die voldoen aan de Beste Prijs-Kwaliteit verhouding (BPKV).

1.10.1 Eén opdracht/één perceel

De inwoner die behoefte heeft aan Huishoudelijke hulp heeft belang bij één vaste medewerker, ook indien op meerdere resultaatgebieden huishoudelijke hulp nodig is. Omdat de hier beschreven resultaatgebieden Huishoudelijke hulp algemeen gezien worden als bij elkaar horend en een vergelijkbare expertise van personeel vragen heeft Aanbesteder gekozen voor één opdracht zonder percelen. Door maximaal vijf (5) Opdrachtnemers te contracteren is er voldoende keus voor de inwoner.

1.10.2 Samenstelling van de relevante markt en effecten voor het MKB

Aanbesteder kiest voor maximaal vijf (5) Opdrachtnemers waardoor meerdere partijen in aanmerking kunnen komen voor de Opdracht. Daarnaast is het volume van de opdracht zodanig dat ook kleinere partijen zelfstandig een inschrijving kunnen doen of door middel van onderaanneming een deel van de opdracht kunnen verkrijgen. Het MKB krijgt hierdoor voldoende mogelijkheden om aan deze aanbesteding deel te nemen.

1.10.3 De organisatorische gevolgen en risico's voor Aanbesteder en Opdrachtnemer

Met de contractering van vijf (5) Opdrachtnemers heeft elke Opdrachtnemer de mogelijkheid een zeker volume te verwerven waardoor efficiency en effectiviteit behaald kunnen worden. Tevens ontstaat hierdoor voor inwoners een overzichtelijk zorglandschap met voldoende keuze in aanbod. Voor Aanbesteder is sprake van een overzichtelijk aantal partners waardoor inhoud gegeven kan worden aan het beoogde partnerschap en ook voor Aanbesteder sprake is van efficiency en effectiviteit. De beschikbare middelen kunnen

zodoende ingezet worden voor de daadwerkelijke hulp in plaats van organisatorische kosten.

1.11 Duur van de Raamovereenkomst en financiën

Aanbesteder sluit Raamovereenkomsten af met **maximaal vijf (5)** Opdrachtnemers voor de duur van **drie jaar met de optie** om de Raamovereenkomst eenzijdig vanuit Aanbesteder met **twee maal twee jaar** te verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden.

Aanbesteder wenst rekening te houden met toekomstige ontwikkelingen die tussentijds tot aanpassingen leiden. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van eventuele verlenging schriftelijk uitsluitsel over de verlenging of beëindiging.

1.11.1 Inrichting nadere procedure bij Raamovereenkomst

Bij aanvang van de Opdracht krijgen alle bestaande inwoners met Huishoudelijke hulp de mogelijkheid om zelf hun zorgaanbieder te selecteren. Indien de inwoner géén keuze kan maken dan gaat Indicatiesteller bepalen welke Opdrachtnemer de dienstverlening gaat leveren zoals beschreven in 1.5.2 onder keuzevrijheid. Dit betekent dat Opdrachtnemer geen garantie heeft over het aantal inwoners met huishoudelijke hulp die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een aanspraak doen op hun dienstverlening.

2 Juridisch kader / voorwaarden voor deelneming

2.1 Wet Openbaarheid van Bestuur

Het is de Inschrijver bekend dat de Gemeente gehouden is aan verplichtingen uit de Wet Openbaarheid van Bestuur.

2.2 Communicatie

Bij constatering van enig contact met betrekking tot de aanbesteding tussen de Inschrijver en leden van de beoordelingscommissie of het projectteam, uitgezonderd contact volgens de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad, kan de Inschrijving van de betreffende Inschrijver ter zijde worden gelegd en niet meer voor beoordeling in aanmerking komen. Alle communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure dient te verlopen via Negometrix, via “Berichten”, tenzij anders is aangegeven.

2.3 Concerngarantie

Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een concern/holdingmaatschappij en voor het voldoen aan de gestelde criteria gebruik maakt van de concern/holdingmaatschappij, dan dient de verklaring zoals die is opgenomen in het UEA (deel II onderdeel C) door een daartoe bevoegde persoon te zijn ondertekend. Ook indien de concernverklaring niet van toepassing is, dient de Inschrijver dit aan te geven op het UEA. Indien Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik maakt dient elk van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA naar behoren in te vullen en rechtsgeldig ondertekend in te dienen bij de Inschrijving.

2.4 Geldigheid van de Inschrijving

De Inschrijver dient zijn Inschrijving tot ten minste drie (3) maanden na de sluitingstermijn van deze aanbesteding gestand te doen. Indien tegen de (voorgenomen) gunningsbeslissing of aanbestedingsprocedure rechtsmiddelen worden aangewend, dient de Inschrijver de Inschrijving gestand te doen tot en met twee (2) weken na de uitspraak van de rechter in kort geding, ook indien dit betekent dat de periode van drie (3) maanden na de sluitingstermijn wordt overschreden.

2.5 Inkoopvoorwaarden en concept Raamovereenkomst

Aanbesteder heeft een concept Raamovereenkomst opgesteld, welke van toepassing zal zijn op de uitvoering van deze Opdracht. De concept Raamovereenkomst is bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.4 in Negometrix. In deze concept Raamovereenkomst zijn de voorwaarden benoemd waaronder de Opdracht zal worden uitgevoerd. Onderdeel daarvan zijn de algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten Gemeente Alphen aan den Rijn 2019. Deze Algemene Inkoopvoorwaarden zijn bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.4 in Negometrix. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere (branche)voorwaarden, dan die genoemd in de concept Raamovereenkomst, worden hiermee uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.6 Instemming

Aanbesteder hanteert de in deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen benoemde voorwaarden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de Aanbestedingsleidraad, inclusief alle daarbij behorende documenten en voorwaarden, voor zover deze op het moment van de Inschrijving door de Aanbesteder aan de Inschrijvers/ belanghebbenden beschikbaar zijn gesteld.

2.7 Onkostenvergoeding

Aanbesteder heeft er bij deze procedure naar gestreefd de maatschappelijke kosten zoveel als mogelijk te beperken. Evenwel hebben de Inschrijvers geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook kunnen door de Inschrijvers geen aanspraken op vergoeding van aanvraagkosten, verlies van referentie, gederfde winst of andere schade jegens de Aanbesteder worden ontleend.

2.8 Mededinging/Fair Play

De Inschrijving is niet tot stand gekomen onder invloed van een Raamovereenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht.

2.9 Onvolledige of onjuiste inschrijving

Het risico van een onvolledige of onjuiste Inschrijving berust bij de Inschrijver en kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling of een mindere beoordeling van de Inschrijving.

2.10 Onvolkomenheden

De Aanbestedingsleidraad (inclusief Bijlagen) is door Aanbesteder met zorg samengesteld. De Inschrijvers verplichten zich jegens Aanbesteder om onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en onregelmatigheden in de verstrekte Aanbestedingsleidraad onverwijld, doch uiterlijk elf (11) dagen voor het verstrijken van de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving, mee te delen door middel van het sturen van een bericht via Negometrix. Doet een Inschrijver dit niet, dan betekent dit dat de Inschrijver het recht heeft verwerkt om bezwaar te maken tegen vermeende gebreken in deze documenten c.q. zich in of buiten rechte te beroepen op vermeende gebreken in deze documenten. Indien derhalve zou blijken dat de Aanbestedingsleidraad en/of de daarbij behorende Bijlagen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat(ten), die niet door de Inschrijvers zijn opgemerkt en/of niet tijdig door Inschrijvers zijn gemeld, dan komen deze voor risico van Inschrijvers.

2.11 Overgang rechten en plichten bij nieuwe organisatie

In het geval van fusies, reorganisaties of andere belangrijke bedrijfsreorganisaties bij de Inschrijver op dit moment, of binnen zes (6) maanden na het verlopen van de gestanddoeningstermijn, gaan de rechten en plichten betrekking hebbende op deze Inschrijving en/of Opdracht over op de nieuwe organisatie. Dit betekent onder meer dat de nieuwe organisatie in een dergelijk geval conform deze Aanbestedingsleidraad moet kunnen aantonen aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Kan de nieuwe organisatie dit niet,

dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd of, wanneer een Raamovereenkomst reeds tot stand is gekomen, dan wordt de Raamovereenkomst beëindigd.

Wanneer voornoemde situatie(s) zich voordoen na de voornoemde periode, dan is Aanbesteder gerechtigd zonder een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

2.12 Rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Met rechtsgeldig wordt bedoeld, ondertekend door de bij de Kamer van Koophandel geregistreerde tekeningsbevoegde(n), of een gelijkwaardig document, waaruit blijkt, dat de ondertekenaar bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen en te binden.

2.13 Tijdelijke of definitieve stopzetting

Aanbesteder behoudt zich het recht voor te allen tijde de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen of op te schorten, zonder dat daartoe een verplichting ontstaat jegens de Inschrijver tot vergoeding van de kosten die zijn gemaakt om deel te nemen aan deze aanbestedingsprocedure. Voor dit risico kan Aanbesteder, zolang de Opdracht nog niet formeel is gegund, niet aansprakelijk worden gesteld. De Inschrijver is zich hiervan bewust en aanvaardt het feit dat zij meedoet aan deze aanbesteding voor eigen rekening en risico.

2.14 Vertrouwelijkheid

Aanbesteder behandelt alle door Inschrijvers in het kader van deze aanbestedingsprocedure ingediende stukken vertrouwelijk en zal deze niet openbaar maken aan derden, tenzij de Aanbesteder daartoe rechtens is gehouden en/of de Aanbesteder de gegevens in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig hebben. Een en ander uitsluitend ter beoordeling van de Aanbesteder.

2.15 Voorbehoud

De in deze Aanbestedingsleidraad gestelde eisen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij Aanbesteder. Inschrijver kan geen enkel recht ontlenen aan de in dit document genoemde planning, aantallen, oplossingen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie om de Inschrijving op te kunnen baseren.

De in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde oplossing(en) zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare wetgeving en technologie. Ontwikkelingen in de wetgeving, in de techniek of in de markt kunnen Aanbesteder aanleiding geven van de Opdrachtnemer te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende wetgeving, standaarden en prestaties.

2.16 Gecombineerde Inschrijving

Indien de Inschrijver niet zelfstandig de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde diensten kan of wenst te leveren, is het mogelijk om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen. De verschillende manieren worden hieronder beschreven.

Inschrijver dient in zijn Inschrijving aan te geven door welke partijen de Opdracht wordt uitgevoerd. Hierbij dient de volledige scope van de Opdracht uitgevoerd te kunnen worden (tenzij anders is aangegeven).

2.16.1 Als hoofdaannemer/onderaannemer

In deze constructie treedt de Opdrachtnemer op als Hoofdaannemer en contractpartij van de Aanbesteder en geeft Opdrachtnemer een gedeelte van de uitvoering van de Opdracht uit in onderaanneming. De Hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Opdracht, Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst. De Hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde Onderaannemer(s).

Indien Inschrijver voornemens is een deel van de werkzaamheden uit te besteden aan onderaannemers, dient in bijlage 5 "Model verklaring onderaannemers" te worden aangegeven welke partij(en) voor welk gedeelte van de opdracht als onderaannemer worden ingeschakeld. Ook dient Hoofdaannemer dit in Deel IID van het UEA in te vullen

Inschrijver dient alle documenten en gegevens, waar in deze Aanbestedingsleidraad naar wordt gevraagd, in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen.

Een Inschrijver mag slechts eenmaal, zelfstandig of in onderaanneming, een Inschrijving indienen. Wanneer een Inschrijver betrokken is bij een Inschrijving zowel als zelfstandig Inschrijver als in onderaanneming bij een andere Inschrijver, wordt de Inschrijving als zelfstandig Inschrijver ongeldig verklaard.

2.16.2 Beroep op Derden

Los van de manier van inschrijven zoals hierboven beschreven, kan een Inschrijver een beroep doen op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen. Inschrijver dient dit te vermelden in het UEA deel II onderdeel C. Door elke Derde waarvan de Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient een volledig ingevuld en ondertekend UEA te worden ingediend. Hiermee verklaart de Derde tevens dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Hoofdaannemer ter beschikking stelt. Inschrijver dient dit op het eerste verzoek van Aanbesteder aan te tonen door middel van een rechtsgeldig ondertekende Verklaring middelen Derden (zie bijlage 7 "Verklaring middelen Derden").

2.17 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen – SROI en Duurzaamheid

Aanbesteder kijkt ook naar de effecten van deze inkoop op milieu en sociale aspecten: mens, milieu en economie. In deze aanbesteding betreft dit met name Social Return On Investment (SROI) en duurzaam inkopen.

2.17.1 Social Return – 4% van de loonsom

Deelnemen aan het arbeidsproces is niet voor iedereen even vanzelfsprekend. De overheid kan bij het verstrekken van Opdrachten de Opdrachtnemer verplichten of stimuleren bij de uitvoer ook groepen met een (kleine) achterstand op de arbeidsmarkt te betrekken door het

creëren van arbeidsplaatsen én of inzet van leerwerkplekken. Zo krijgen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans werkervaring op te doen. Dit versterkt hun positie op de arbeidsmarkt. Deze aanpak wordt 'Social Return (on Investment)' genoemd.

De Aanbestedende dienst is groot voorstander van de inzet van Social Return bij Aanbestedingen. Social Return is daarom structureel opgenomen in het Aanbestedingsbeleid als onderdeel van duurzaam inkopen. De Aanbestedende dienst past Social Return toe bij Opdrachten tot het uitvoeren van werken, het verlenen van diensten en het doen van leveringen. Daarbij wordt rekening gehouden met onder andere de situatie op de arbeidsmarkt, de omvang van de Aanbesteding, het draagvlak voor Social Return, het type werkzaamheden bij de Opdrachtnemer, de beschikbaarheid van geschikte kandidaten en de ervaring die de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemers al hebben opgedaan met Social Return.

In deze Aanbestedingsleidraad wordt de Opdrachtnemer door middel van SROI verplicht 4% van de loonsom die is verwerkt in de opdrachtwaarde in te zetten als investering in de doelgroep. Wij willen dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. Opdrachtgever wil in het Plan van Aanpak van Inschrijver lezen welke mogelijkheden Inschrijver ziet om de Social Return in te vullen voor de doelgroep werkzoekenden in de Rijnstreek. De wijze van invulling van de Social Return wordt meegenomen in de beoordeling van het Plan van Aanpak.

De wijze waarop Opdrachtnemer dit vormgeeft wordt in de implementatiefase afgestemd met Opdrachtgever en zal worden vastgelegd in werkafspraken welke deel uitmaken van de Overeenkomst.

Over de invulling van de SROI-verplichting neemt Opdrachtnemer binnen zeven (7) dagen ná gunning contact op met de adviseur SROI via sroi@alphenaandenrijn.nl.

2.17.2 Duurzaamheid

Aanbesteder wil met Opdrachtnemer in gesprek gaan om te kijken op welke manier de uitvoering van de Opdracht op een meer duurzame wijze kan. Hierbij wordt gedacht aan duurzaamheid in panden die gebruikt worden, bijvoorbeeld door een afname van energieverbruik te realiseren. Voor het vervoer van medewerkers wil Aanbesteder bespreken hoe dit vervoer kan leiden tot een lagere emissie dan wel emissieloze uitvoering. Op dit moment denken we aan duurzaamheid het tot stand komen van een lagere emissie en tot misschien wel een emissieloze uitvoering. Van Opdrachtnemer wordt een proactieve rol en een intrinsieke ambitie verwacht om op een duurzamere wijze te werken.

3 Aanbestedingsproces

3.1 Globale planning

Voor deze aanbesteding heeft Aanbesteder onderstaande planning opgesteld. Deze planning is tevens in Negometrix opgenomen. In het geval er een tegenstrijdigheid bestaat tussen bovengenoemde planningen, gaat de planning van deze Aanbestedingsleidraad boven de planning welke in Negometrix is opgenomen. Mocht deze planning worden aangepast, dan laat Aanbesteder dit weten door middel van het plaatsen van een Nota van Inlichtingen.

Gebeurtenis	Datum	Tijdstip
Publicatie Aanbestedingsdocument op Negometrix	18 maart 2021	
Sluiting indienen vragen via Negometrix	19 april 2021	10.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen	30 april 2021	
Sluitingsdatum Inschrijvingen in Negometrix	13 mei 2021	10.00 uur
Opening Inschrijvingen	13 mei 2021	Vanaf 10.05 uur
Interviews	1 t/m 3 juni 2021	Hele dag
Voorgenomen gunningsbeslissing	29 juni 2021	
Verificatie bewijsstukken winnende inschrijvers en gesprekken met winnende Inschrijvers	Tijdens bezwaartermijn	
Definitieve gunningsbeslissing	15 juli 2021	
Ondertekening Raamovereenkomst	15 juli 2021	15.00–16.00 uur
Kennismaking met de gemeenteraad	PM	
Start werkzaamheden Opdrachtnemer	1 januari 2022	

3.2 Inwinnen informatie / Nota van Inlichtingen

Aanbesteder stelt Inschrijver in staat opmerkingen te plaatsen en vragen te stellen, met betrekking tot de inhoud van deze Aanbestedingsleidraad en de Bijlagen. Vragen en opmerkingen over de Aanbestedingsleidraad dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum te zijn ingediend via *“Stel vraag aan inkoper”* in Negometrix.

Alleen op tijd ontvangen vragen worden geanonimiseerd en beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen vormt een integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad. De Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk op de in de planning genoemde datum gepubliceerd op Negometrix/ *Vraag en antwoord*.

Indien vragen hiertoe aanleiding geven, kan Aanbesteder besluiten in een eerder stadium een extra Nota van Inlichtingen te publiceren. Telefonisch worden geen inlichtingen verstrekt of vragen beantwoord. Inschrijver kan ook geen rechten ontlenen aan mondelinge uitspraken van de Aanbesteder. Alle communicatie dient via Negometrix te geschieden.

Aanbesteder behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de gestelde vragen aanpassingen te doen aan de Aanbestedingsleidraad. Eventuele wijzigingen worden via de Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakt.

3.3 Inschrijving na Nota van Inlichtingen

Aanbesteder roept de Inschrijver op te wachten met zijn Inschrijving tot ná de publicatie van de Nota('s) van Inlichtingen. Hierin kan immers een toelichting op deze Aanbestedingsleidraad worden gegeven of een wijziging worden doorgevoerd. Het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen gaat boven het bepaalde in deze Aanbestedingsleidraad.

3.4 Tijd en plaats indiening van de Inschrijving

De Inschrijving dient uiterlijk vóór **de in de planning genoemde datum en tijdstip** in de digitale kluis op Negometrix te zijn ingediend (geüpload). Uitsluitend Inschrijvingen die op Negometrix zijn ingediend, worden door de Aanbesteder geaccepteerd.

Op het bovengenoemde tijdstip sluit de kluis voor Inschrijvingen en kunnen er geen Inschrijvingen meer worden geüpload. Aanbesteder adviseert Inschrijvers dringend om de Inschrijving ruim op tijd te uploaden. Eventuele problemen die worden ondervonden door het niet tijdig uploaden van de Inschrijving naar de digitale kluis vallen onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver. Wanneer Inschrijver tijdens het uploaden problemen ervaart, dan dient Inschrijver hierover terstond contact op te nemen met de Servicedesk van Negometrix. De verantwoordelijkheid van het tijdig starten met het uploaden en hierdoor het tijdig indienen van de Inschrijving in de digitale kluis, ligt te allen tijde bij de Inschrijver.

Voor vragen over Negometrix kan de Inschrijver contact opnemen met de Servicedesk van Negometrix, via 085 2084666 of servicedesk@negometrix.com.

Na de sluitingstermijn vindt zo snel mogelijk de opening van de digitale kluis plaats en start de beoordeling van de Inschrijvingen.

3.5 Aanvulling, verduidelijking en verificatie van de Inschrijving

Aanvullen/verduidelijken

Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na sluitingsdatum en -tijdstip voor het indienen van Inschrijvingen niet meer wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij Aanbesteder daartoe een verzoek doet. Aanbesteder neemt bij een dergelijk verzoek de beginselen van gelijke behandeling, transparantie en non-discriminatie in acht.

De betreffende Inschrijver wordt in dat geval verzocht zorg te dragen voor een spoedige aanvulling en/of verduidelijking, doch dient uiterlijk binnen drie (3) werkdagen na een dergelijk verzoek de aanvulling en/of verduidelijking te verstrekken. Aanbesteder is echter niet verplicht om Inschrijvers de gelegenheid te bieden hun Inschrijving aan te vullen of te verduidelijken. Aan een zodanig verzoek kan door Inschrijver geen aanspraak op deelname aan het vervolg van de aanbestedingsprocedure worden ontleend.

Verificatie

Aanbesteder is gerechtigd om alle op basis van de Aanbestedingsleidraad in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren. Aanbesteder kan de verificatie van de Inschrijving tijdens de beoordelingsfase, derhalve voorafgaand aan de voorgenomen

gunning, uitvoeren. Ook bij de verificatie heeft Inschrijver drie (3) werkdagen de tijd om de gevraagde documenten aan Aanbesteder te verstrekken.

Verklaringen die achteraf onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, worden door Aanbesteder in principe opgevat als “valse verklaringen” in de zin van artikel 2.87 lid 1 sub h. Aanbestedingswet, hetgeen uitsluiting van de Inschrijver aan de aanbestedingsprocedure kan rechtvaardigen.

3.6 Gunningsbeslissing

Voordat wordt overgegaan tot definitieve gunning, zal Aanbesteder haar gunningsbeslissing bekendmaken aan alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend en een termijn als bedoeld in artikel 2.127 Aanbestedingswet van minimaal 20 dagen in acht nemen.

De kennisgeving van de gunningsbeslissing bevat in ieder geval de relevante redenen voor de gunningsbeslissing, de plaats in de rangorde van desbetreffende Inschrijver en de na(a)m(en) van de winnende Inschrijvers.

Op initiatief van de Inschrijver kan door Aanbesteder desgewenst een nadere mondelinge toelichting op de redenen voor de gunningsbeslissing worden verzorgd. Aanbesteder zal daarbij ieder beoordelingsresultaat vertrouwelijk behandelen.

3.7 Gelijke totaalscore

Bij een gelijke beste totaalscore wordt gekeken naar de Inschrijver met de hoogste score op Kwaliteit. Is ook dan de score gelijk, dan wordt gekeken naar de Inschrijver met de hoogste score op onderdeel Plan van aanpak, Risico en organisatie en vervolgens op onderdeel Interview. Is ook dan de score nog altijd gelijk, dan zal er geloot worden.

3.8 Geschillen

Indien een Inschrijver zich niet met de gunningsbeslissing kan verenigen, dan dient deze Inschrijver binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter van de Rechtbank te Den Haag. Indien een Inschrijver niet binnen deze vervaltermijn een kort geding entameert, dan is deze Inschrijver niet-ontvankelijk in zijn bezwaren tegen de gunning van de Opdracht. Eventuele verzoeken om (nadere) motivering van het gunningsvoornemen, schorten deze termijn niet op.

Aanbesteder gaat in elk geval niet tot definitieve gunning over:

1. gedurende de bovenbedoelde termijn van vijftien (15) kalenderdagen;
2. dan nadat de rechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan, indien een Inschrijver binnen de bovenbedoelde termijn van vijftien (15) kalenderdagen tegen dit voornemen een kort gedingprocedure aanhangig heeft gemaakt.

Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, dient die Inschrijver onverwijld een kopie van de dagvaarding aan Aanbesteder via de *Berichten-module* in Negometrix te sturen, onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering.

In geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt in verband met deze aanbesteding, dienen de overige Inschrijvers/belanghebbenden te interveniëren in dit kort geding, op straffe van verval van recht om nog op te komen tegen een, als gevolg van de uitkomst van dit kort geding, gewijzigde (gunnings)beslissing.

3.9 Klachtenregeling

Aanbesteder voorziet in een klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij aanbesteden als onderdeel van de Aanbestedingswet.

Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend via: inkoop@alphenaandenrijn.nl

Van klachten dienen te worden onderscheiden vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure of tot het doorvoeren van een wijziging. Dergelijke vragen en verzoeken dienen via [Negometrix](#) te worden gesteld in de Inlichtingenronde en zullen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen.

Bij het niet of, naar de mening van de klager niet adequaat of niet-tijdig reageren door Aanbesteder op een klacht, heeft de klager de mogelijkheid om zich wenden tot de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Zie voor meer informatie de website van de commissie: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

4 Beoordelingsprocedure

De Inschrijvingen worden volgens een vast stramien beoordeeld. Dit vindt fasegewijs plaats. Een volgende fase wordt pas dan gestart wanneer een eerdere fase doorlopen is. In onderstaand schema staan de fases opgesomd. De verschillende fases worden in dit hoofdstuk verder toegelicht.

Bij de beoordeling geldt: de Inschrijver voldoet wel of voldoet niet aan de gestelde eisen. Indien een Inschrijver niet voldoet, is dit een reden om de Inschrijving terzijde te leggen. Ook het ontbreken van informatie kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

4.1 Beoordelingsfases

	Fase/stap	Oordeel	Gevolg
1.	Voldoen aan Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten	Wel voldoen	Door naar fase 2
		Niet voldoen	Kan worden uitgesloten van verdere beoordeling
2.	Uitsluitingsgronden	Niet van toepassing	Door naar fase 3
		Wel van toepassing	Uitsluiten van verdere beoordeling
3.	Geschiktheidseisen	Wel voldoen	Door naar fase 4
		Niet voldoen	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.	Beoordelen van de gunningcriteria en verificatie bewijsstukken	Inhoudelijke beoordeling	Bekendmaken gunningsbeslissing
		Niet voldoen	Uitsluiten

4.2 Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten

Inschrijvingen die voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten worden in behandeling genomen:

- De Inschrijving is tijdig, compleet en op een correcte wijze ingediend op de in deze Aanbestedingsleidraad en de vragenlijsten van Negometrix aangegeven wijze;
- De Inschrijving is in het Nederlands opgesteld;
- De Inschrijving bestaat uit:
 - Het door een bevoegd vertegenwoordiger (blijkend uit het handelsregister) ondertekend UEA;

- De overige inschrijvingsformulieren, verklaringen en informatie zoals aangegeven in deze Aanbestedingsleidraad en in de vragenlijsten van Negometrix.
- **Alle** inschrijvingsformulieren en verklaringen, behorende bij de Inschrijving, zijn volledig en correct ingevuld **en, wanneer dit is aangegeven, rechtsgeldig ondertekend** door een bevoegde vertegenwoordiger van de Inschrijver;
- De Inschrijver heeft geen voorbehoud gemaakt bij zijn Inschrijving;
- De Inschrijver stelt geen additionele voorwaarden.

Indien de Inschrijver niet voldoet aan de hierboven gestelde inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

4.3 Uitsluitingsgronden

De toetsing op uitsluitingsgronden gebeurt in eerste instantie op grond van het UEA. Deze uitsluitingsgronden zijn genoemd in deel III van het UEA.

Deel III – Deel III A verplichte uitsluitingsgronden;

Deel III – Deel III C aangekruiste facultatieve uitsluitingsgronden.

Als één of meer van de uitsluitingsgronden zich voordoen zal de betreffende Inschrijving terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld, tenzij aanleiding bestaat om hier op grond van het bepaalde in artikel 2.88 Aanbestedingswet van af te zien.

Het UEA dient volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden toegevoegd aan de inschrijving.

Indien van toepassing, kan door Aanbesteder worden verzocht bewijsmiddelen ter verificatie van het UEA aan te leveren. Na dit verzoek hebben Inschrijvers **drie (3) werkdagen** de tijd om de bewijsmiddelen aan te leveren.

Bewijsstukken die Inschrijver na verzoek van Aanbesteder dient te verstrekken zijn:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Bij het niet tijdig aanleveren van de GVA kan Aanbesteder overgaan tot het alsnog uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver. Bij een Combinatie vragen wij een GVA per deelnemende onderneming aan deze Combinatie (let op: tijdig aanvragen in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor informatie www.justis.nl/producten/gva/). GVA mag niet ouder zijn dan twee (2) jaar, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

2. Verklaring van de Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst, waarin duidelijk wordt dat de premies tijdig zijn betaald. Bij het niet tijdig aanleveren van de gevraagde verklaring kan Aanbesteder overgaan tot het alsnog uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver. Bij een Combinatie vragen wij een Verklaring van de Belasting per deelnemende onderneming aan deze Combinatie. De

verklaring is niet ouder dan zes (6) maanden, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

3. Inschrijving Handelsregister

Ten bewijze van de rechtsgeldigheid van de handtekening van Inschrijver onder het UEA, dient Inschrijver desgevraagd een recente verklaring, waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land waarin de onderneming is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel een verklaring of attest onder ede, te verstrekken. De Inschrijver vult dit bewijs eventueel met documentatie aan, waaruit dit blijkt (volmacht). De verklaring is niet ouder dan zes (6) maanden, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

4.4 Geschiktheidseisen

De hierna genoemde geschiktheidseisen zijn van toepassing. Voor de toetsing op geschiktheidseisen wordt in eerste instantie volstaan met het UEA. Aanbesteder kan de Inschrijver verzoeken de genoemde bewijsmiddelen ter verificatie van het UEA bij Aanbesteder aan te leveren. Na dit verzoek heeft deze Inschrijver **drie (3) werkdagen** de tijd om de bewijsmiddelen aan te leveren.

4.4.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Inschrijver toont zijn technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid aan op de volgende manieren:

4.4.1.1 *Geschiktheidseis 1: referenties ten behoeve van de kerncompetenties*

Aanbesteder heeft de onderstaande kerncompetentie gedefinieerd die overeenkomt met de gewenste ervaring op essentiële punten van de Opdracht.

Inschrijver kan aantonen dat het ten behoeve van huishoudelijke hulp uitvoeren van de in paragraaf 1.4.4. omschreven werkzaamheden in de laatste 3 jaar een soortgelijk opdracht heeft uitgevoerd.

Inschrijver dient deze kerncompetentie aan te tonen door middel van het invullen en ondertekenen van het "Formulier referentieopdracht", zie bijlage 8.

4.4.2 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver kan zijn financiële en economische draagkracht in ieder geval aantonen door:

4.4.2.1 *Geschiktheidseis 2: bewijs van verzekering*

Inschrijver dient na gunning van de Opdracht te beschikken over een geldige risico- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, die voldoen aan een minimale dekking van respectievelijk 1,5 miljoen euro en 2,5 miljoen euro per gebeurtenis per jaar.

Inschrijver dient adequaat verzekerd te blijven gedurende de contractperiode. Vooralsnog kan Inschrijver voor de minimale eis voor de aansprakelijkheidsverzekering volstaan met het ondertekenen van bijlage 0, het UEA financiële en economische draagkracht.

4.4.2.2 Geschiktheidseis 3: Controleverklaring bij de jaarrekening

1. Inschrijver overlegt de jaarrekening van 2019 en 2020, voorzien van een controleverklaring van een bevoegd accountant, waarbij:
 - de strekking van de controleverklaring bij de jaarrekening goedkeurend is én;
 - de verklaring geen toelichtende paragraaf bevat die aangeeft dat er onzekerheid bestaat over de continuïteit van Inschrijver zoals bedoeld in artikel 2:384 lid 3 van het Burgerlijk wetboek (continuïteitsveronderstelling).
2. Indien de jaarrekening van Inschrijver over 2020 nog niet is vastgesteld, overlegt hij alleen de jaarrekening van 2019. Daarnaast dient Inschrijver te verklaren dat het de verwachting is dat hij voor 2020 ook aan deze eisen voldoet. Hierbij kan Inschrijver volstaan met het ondertekenen van het UEA financiële en economische draagkracht (bijlage 0).

4.4.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver toont zijn beroepsbevoegdheid aan op de volgende manieren:

4.4.3.1 Geschiktheidseis 4: Certificering

Inschrijver toont via een certificaat aan systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering en – borging volgens een landelijk en/of internationaal erkend kwaliteitssysteem waarvan de werking door onafhankelijke toetsing (externe audit) wordt vastgesteld.

Aanbesteder accepteert de volgende certificering:

–ISO 9001 voor de zorg (NEN-EN15224) of ISO 0991:2015

–HKZ

–Prezo volledig (fase 1 t/m 3) keurmerk

–Improvement Model release 3.0

–of een gelijkwaardig certificaat geldend voor de zorgsector, waarbij gelijkwaardigheid door de aanbieder moet kunnen worden aangetoond bij inschrijving.

Inschrijver bevestigt dit op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in Bijlage 0 en door het certificaat bij te voegen.

4.4.3.2 Geschiktheidseis 5: Governancecode Zorg 2017

Inschrijver voldoet aan de Governancecode Zorg 2017 of aantoonbaar vergelijkbare code. Inschrijver overlegt bij inschrijving het bewijs.

4.5 Gunningscriteria

Als gunningscriterium geldt de Beste Prijs–Kwaliteitverhouding (BPKV).

Aan de maximaal vijf Inschrijvers met de hoogste totaalscore op basis van Beste Prijs–Kwaliteitverhouding, zal Aanbesteder voornemens zijn de opdracht te gunnen.

Nr.	Criteria	Percentage
1.	Kwaliteit	55%
2.	Prijs	45%

De gunningscriteria, de waardering en beoordeling daarvan, worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 5: Wijze van beoordelen.

4.5.1 Herbeoordeling

Wanneer voorafgaande aan de definitieve gunning blijkt dat de Inschrijving niet voldoet aan de gestelde eisen uit deze Aanbestedingsleidraad met bijbehorende bijlagen, dan wordt deze Inschrijver alsnog uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.

In dat geval zal de Aanbesteder voornemens zijn te gunnen aan de partij die in de ranking zesde is geworden. Een herbeoordeling van de inschrijvingen vindt niet plaats. De overige inschrijvers worden hier van op de hoogte gesteld en een nieuwe Opschortende termijn van (vijftien) 15 kalenderdagen in acht te nemen alvorens over te gaan op definitieve gunning.

5 Wijze van beoordelen

5.1 Algemeen

De Inschrijvingen worden beoordeeld door een speciaal daarvoor ingericht beoordelingsteam met daarin materiedeskundigen van Aanbesteder, bijgestaan door een inkoopadviseur.

De Inschrijvingen worden beoordeeld op Prijs en Kwaliteit, waarbij de volgende subgunningscriteria gelden met bijbehorende maximale scores:

1. Kwaliteit (55% / max 550 punten):
 - A. Plan van aanpak: (max 250 punten)
 - B. Risicobeheersing en rapportage: (max 150 punten)
 - C. Interview: (max 150 punten)
2. Prijs (45% / max 450 punten).

In paragraaf 5.2 worden deze (sub)gunningscriteria verder uitgewerkt.

5.1.1 Beoordeling in consensus

Alle leden van de beoordelingscommissie beoordelen individueel ieder kwalitatief subgunningscriterium per Inschrijving en kennen per subgunningscriterium een beoordelingscijfer toe.

Na de individuele beoordeling van de Inschrijvingen vindt een plenaire bijeenkomst van de beoordelingscommissie plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten per subgunningscriterium worden besproken. Per subgunningscriterium bespreken de betrokken beoordelaars hun individuele beoordelingen en motiveren zij waarom zij tot een bepaald beoordelingscijfer zijn gekomen. Hierna wordt door alle beoordelaars in consensus één beoordelingscijfer per subgunningscriterium vastgesteld (dus geen gemiddeld beoordelingscijfer).

Nadat de definitieve beoordelingscijfers per subgunningscriterium op basis van consensus zijn vastgesteld, wordt per subgunningscriterium het bijbehorende aantal punten toegekend.

5.1.2 Anonieme beoordeling

Aanbesteder vindt het belangrijk dat de Inschrijvingen objectief beoordeeld worden. Dat betekent dat het onderdeel Plan van aanpak (subgunningscriterium A) en Risicobeheersing en rapportage (subgunningscriterium B) met betrekking tot het gunningscriterium Kwaliteit anoniem ingediend moet worden door de Inschrijvers. De beoordelaars weten niet welke Inschrijving, dus van welke Inschrijver, zij beoordelen. Het inhoudelijk te beoordelen onderdeel van de Inschrijvingen (subgunningscriteria A en B) wordt door de inkoopadviseur, die het proces begeleidt en die zelf geen beoordelaar is, anoniem aan de beoordelaars verstrekt.

Het beoordelingsteam is ten tijde van de inhoudelijke beoordeling niet op de hoogte van de inschrijfprijzen, noch van de namen van de Inschrijvers. De namen worden pas na de

inhoudelijke beoordeling van subgunningscriteria A en B aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.

De prijzen worden pas na beoordeling van de Interviews aan het beoordelingsteam bekendgemaakt. **De interviews vinden plaats na de inhoudelijke beoordeling van subgunningscriteria A en B.**

Voorschrift	Toelichting
Opmaak	Inschrijving voor het kwalitatieve subgunningscriterium Plan van Aanpak en Risicobeheersing en rapportage moet geanonimiseerd worden ingediend, geheel op blanco papier van A4 formaat (zonder logo) waarbij het lettertype, puntgrootte, marges en regelafstand overeenkomstig de Aanbestedingsleidraad is (lettertype Lucida Sans Unicode, lettergrootte 10, regelafstand 1,0; regulier A4 (staand) met alle marges 2.5 centimeter buitenkant).
Anoniem	Geanonimiseerd betekent, dat er geen bedrijfsnamen, logo's, productnamen, namen van personen of personen zelf enzovoort in het document vermeld mogen worden waardoor Inschrijver door beoordelaars kan worden herkend. Reden hiervoor is dat Aanbesteder de inschrijvingen objectief wil kunnen beoordelen. Verwijzingen naar projecten of huidige aanbod ter onderbouwing van uw Inschrijving mogen natuurlijk, echter, houdt u er hierbij rekening mee dat deze geanonimiseerd zijn.
Pagina's	De inschrijving is gebonden aan een maximum aantal pagina's. De omvang van de gevraagde documenten wordt bewust beperkt en beknopt gehouden. Voor het kwalitatieve subgunningscriterium A Plan van Aanpak is maximaal 6 A4 pagina's toegestaan. Voor het subgunningscriterium B Risicobeheersing en rapportage is maximaal 3 A4 pagina's toegestaan. Indien er voor dit gunningscriterium meer pagina's aangeleverd wordt dan het maximaal aantal A4, dan worden deze meerdere pagina's niet in de beoordeling meegenomen. De telling van het aantal pagina's start op de eerste pagina van A4 formaat, ook indien dit een voorblad betreft. Pagina's die niet helemaal worden gebruikt, tellen ook mee als 1 pagina van A4 formaat.

Aanbesteder heeft het recht inschrijvingen die niet aan deze vermelde voorschriften voldoen, ongeldig te verklaren en terzijde te leggen. Inschrijver kan daarmee **uitgesloten** worden van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.1.3 Puntentoekenning van de kwalitatieve subgunningscriteria

Bij de beoordeling op de subgunningscriteria A en B wordt een absoluut beoordelingssysteem gehanteerd. Dit wil zeggen dat de Inschrijvingen afzonderlijk beoordeeld worden. Per beoordelingsaspect wordt door het beoordelingsteam een beoordelingscijfer toegekend van 0 tot en met 10, zie tabel hieronder.

Beoordelings- cijfer	Waardering	% van maximum ¹ te behalen punten
10	Uitmuntend De gegeven informatie is volledig in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. De informatie is zeer doelgericht en voldoet daarmee in uitstekende mate aan de verwachtingen van Aanbesteder. De wijze van invulling is bovendien innoverend en/of biedt extra meerwaarde ten opzichte van de overige Inschrijvers en/of toont hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.	100%
8	Ruim voldoende/Goed De gegeven informatie omvat alle aspecten die voor Aanbesteder relevant zijn. De beschrijving van deze aspecten is in ruim voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. De wijze van invulling toont een goede kwaliteit van dienstverlening.	80%
6	Voldoende De gegeven informatie omvat ten minste de aspecten die voor Aanbesteder relevant zijn. De beschrijving van deze aspecten is (uiteindelijk) in voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder.	60%
4	Matig/onvoldoende De gegeven informatie is niet volledig in overeenstemming met de verwachtingen van Aanbesteder. Er ontbreekt informatie over significante punten/aspecten. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.	30%
2	Slecht De gegeven informatie voldoet niet aan de verwachtingen van Aanbesteder. De Inschrijving geeft Aanbesteder onvolledige informatie.	10%
0	Niet beantwoord/niet overeenstemmend: De gevraagde informatie ontbreekt.	0%

¹ Zowel de punten op de subgunningscriteria als het totaal aantal punten zullen worden afgerond op twee decimalen achter de komma.

Knock out

Als aan een Inschrijving voor de subgunningscriteria A, B en C in totaal minder dan **330** punten toegekend worden, dan wordt de betreffende Inschrijving als onaanvaardbaar terzijde gelegd.

5.2 Gunningscriterium Kwaliteit

5.2.1 A – Plan van aanpak

Inschrijver overlegt een Plan van aanpak, waarin hij aangeeft hoe hij invulling geeft aan de Opdracht. Het Plan van aanpak moet in overeenstemming zijn met **de visie en uitgangspunten voor- en werkwijze van de Opdracht**, zoals beschreven in hoofdstuk 1.

Inschrijver beschrijft in het Plan van aanpak *in ieder geval* de volgende punten:

- a. Hoe u invulling geeft aan de uitgangspunten van de Opdracht, daarbij besteedt u specifiek aandacht aan:
 - tijdig en passend aanbod huishoudelijke hulp;
 - continuïteit van dienstverlening;
 - signaleren en (indien nodig) warm doorverwijzen.
- b. Hoe u de uitvoering van de resultaatgerichte werkwijze gaat vormgeven. Beschrijf dit zo concreet mogelijk. De volgende punten moeten in elk geval terugkomen:
 - hoe de afspraken met de inwoner huishoudelijke hulp tot stand komen en vastgelegd worden in het ondersteuningsplan HH;
 - hoe u de continuïteit bij de Inwoner garandeert;
 - hoe u resultaatgebied 2 en 4 (maaltijdvoorziening en kindzorg) organiseert en uitvoert.
- c. Wat voor u de belangrijkste samenwerkingspartners zijn voor uitvoering van de Opdracht en hoe u met hen 'samen werkt'. Beschrijf tevens wat inwoners merken van deze samenwerking.

Beoordeling subgunningscriterium A

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de Opdracht uitvoert, wil Aanbesteder in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in het Plan van aanpak. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat Aanbesteder over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Dit houdt in dat de eerder genoemde punten nadrukkelijk géén afzonderlijke subgunningscriteria zijn. Aanbesteder beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt af van de mate waarin:

- Alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- Duidelijk wordt hoe u de Inwoner centraal stelt in de uitvoering van de Opdracht;
- Onderbouwd is hoe de samenwerking met andere organisaties bijdraagt aan een beter resultaat voor de Inwoner;
- Het plan van aanpak Aanbesteder positief verrast.

5.2.2 B – Risicobeheersing en rapportage

Inschrijver dient een document te overleggen waarin hij aangeeft hoe hij invulling geeft aan de risicobeheersing en rapportage. Inschrijver beantwoordt in het document *in ieder geval* de volgende vragen en beschrijft de volgende punten:

- a. Welke risico's (minimaal 4) u onderkent bij het uitvoeren van de Opdracht en hoe u deze risico's tijdens de uitvoering gaat beheersen. Hierbij beschrijft u *in ieder geval* concreet:
 - hoe u omgaat met werving en behoud van voldoende personeel zodat u in staat bent om alle resultaatgebieden van de Opdracht uit te voeren,
 - hoe u omgaat met overmachtssituaties zoals bijvoorbeeld een griep epidemie zowel met betrekking tot de dienstverlening aan Inwoners als de inzet van medewerkers, en
 - hoe u de benodigde kennis van de medewerkers op peil brengt en houdt.
- b. Op welke wijze u Aanbesteder halfjaarlijks schriftelijk informeert over de kwaliteit van de dienstverlening en de voortgang van de uitvoering tijdens de looptijd van de Opdracht. In deze rapportages komen in *ieder geval* de volgende elementen terug:
 - de kwaliteit van de dienstverlening en de voortgang van de uitvoering;
 - welke klachten en incidenten zich hebben voorgedaan en hoe u hiermee bent omgegaan;
 - resultaten van audits die gedaan zijn in het kader van de certificering en indien aangegeven in de audit tot welke aanpassingen dit bij Opdrachtnemer heeft geleid;
 - resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken die gedaan zijn in het kader van de certificering.

Beoordeling subgunningscriterium B

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de Opdracht uitvoert, wil Aanbesteder in ieder geval de bovengenoemde punten terugzien in de Risicobeheersing en rapportage. De onderwerpen die Inschrijver zelf van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laat Aanbesteder over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Dit houdt in dat de eerder genoemde punten nadrukkelijk géén afzonderlijke subgunningscriteria zijn. Aanbesteder beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt af van de mate waarin:

- De risico's scherp in beeld zijn en Inschrijver deze weet te onderbouwen;
- De beheersmaatregelen realistisch, haalbaar en goed onderbouwd zijn;
- De rapportage de Aanbesteder een goed beeld geeft van de kwaliteit en de uitvoering ten behoeve van de Inwoner;
- Betekenis wordt gegeven aan de resultaten van audits en klanttevredenheidsonderzoeken en leiden tot aanpassing in de uitvoering/bedrijfsvoering;
- Het document Aanbesteder positief verrast.

5.2.3 C – Interview

Aan de hand van het interview beoordeelt Aanbesteder in welke mate Inschrijver de Opdracht doorgrondt. De vragen zijn hier nadrukkelijk op gericht, mede in het licht van de ingediende documenten op het schriftelijke subgunningscriteria A en B.

Voor het interview zijn twee of drie personen welkom, waarvan in ieder geval:

- Eén persoon die huishoudelijke hulp gaat leveren tijdens de Opdracht;
- Eén persoon die de medewerkers huishoudelijke hulp gaat aansturen tijdens de Opdracht.

De interviews worden hoger gewaardeerd naarmate:

- inschrijver goed duidelijk kan maken dat hij de visie en uitgangspunten voor en werkwijze van de Opdracht begrijpt en in staat is de Opdracht altijd goed te kunnen uitvoeren/managen;
- haalbaarheid en het praktische gehalte van de beantwoording als goed ingeschat wordt door het beoordelingsteam;
- adequaat gereageerd wordt op praktijkvoorbeelden.

Bij het interview is het de bedoeling dat Inschrijver antwoord geeft op de vragen die Aanbesteder stelt en niet dat Inschrijver een presentatie geeft.

Inschrijver moet hiervoor **dinsdag 1, woensdag 2 en donderdag 3 juni 2021** reserveren in zijn agenda.

Het interview duurt per Inschrijver maximaal drie kwartier. Het gehele interview wordt op audio opgenomen en maakt integraal deel uit van de Inschrijving.

Let op: I.v.m. Corona (of Covid 19) zal in het kader van ieders veiligheid I in de periode voorafgaand aan het interview door Aanbesteder worden besloten of deze fysiek plaats gaat vinden of digitaal.

Inschrijver zal hier uiteraard tijdig (minstens één week voor de geplande datum) van op de hoogte worden gebracht.

Mocht besloten worden om het interview digitaal te laten plaatsvinden, dan krijgt Inschrijver een toelichting/instructie over wat er van hem verwacht wordt met betrekking tot het systeem, de wijze van aanmelden voor het interview et cetera.

Belangrijk aandachtspunt

Aanbesteder wijst er nadrukkelijk op dat tijdens het interview alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) gegeven mag worden op het kwalitatieve deel van de inschrijving. Het is niet toegestaan tijdens het interview af te wijken van wat Inschrijver heeft

ingediend, in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel substantiële aanvulling ontstaat van de Inschrijving. Alleen de toelichting wordt meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling van subgunningscriterium C

Aanbesteder beoordeelt of de antwoorden tijdens het interview overeenkomen met het gestelde in de Inschrijving, of de visie en uitgangspunten van Aanbesteder door Inschrijver doorgrond worden en of de beantwoording consistent is. Aanbesteder beoordeelt integraal en samenhangend in welke mate Inschrijver antwoord geeft op het gestelde in het interview.

De score van Inschrijver hangt af van de mate waarin:

- duidelijk is dat de visie en uitgangspunten voor- en werkwijze van de Opdracht wordt begrepen;
- de eigen Inschrijving wordt doorleefd;
- de beantwoording realistisch en haalbaar is.

5.3 Gunningscriterium Prijs

De twee uurtarieven (laag en hoog) worden bepaald door het per uurtarief invullen van de rekentool (bijlage X). Concreet houdt dit in dat er slechts één gelegenheid wordt gegeven om een zo scherp mogelijke aanbieding uit te brengen voor de twee (2) uurtarieven (laag en hoog). De twee (2) uurtarieven worden opgegeven in euro's, inclusief btw.

De twee (2) uurtarieven dienen zich te bevinden in de door de Aanbesteder bepaalde **bandbreedte van € 26,62 tot en met € 32,48** (zie par. 1.9). Ligt de prijs van Inschrijver buiten deze bandbreedte, dan wordt u uitgesloten van deze aanbesteding. De bandbreedte geldt derhalve als een **Knock-out**.

In de twee (2) uurtarieven die Inschrijver opgeeft in de rekentool zijn alle kosten en prijzen verdisconteerd, die Inschrijver aan de Aanbesteder in rekening brengt, voor een volledige uitvoering van wat in de Aanbestedingsleidraad, Raamovereenkomst en de Inschrijving van Inschrijver is opgenomen.

Inschrijver moet zich strikt houden aan de opbouw van de rekentool. Indien Inschrijver afwijkt van de rekentool, de rekentool onvolledig invult, voorbehouden maakt, een eigen prijsopbouw introduceert of aan de andere kant kosten voor de Aanbesteder introduceert, dan wordt Inschrijver uitgesloten. De Aanbesteder doet dit om een objectieve vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende Inschrijvingen. Eventuele toevoegingen of voorbehouden op de rekentool of de bijbehorende kostenspecificatie worden genegeerd of leiden tot uitsluiting. Van de door de Aanbesteder opgenomen tekst mag niet worden afgeweken, noch mag deze worden aangevuld. Inschrijver vult alleen de niet ingevulde cellen in.

Het landelijk-declaratiesysteem kan niet meer dan 2 decimalen achter de komma verwerken. We zijn daarom gehouden aan een uurtarief wat deelbaar is door 60, als minuutprijs/prijs

per kwartier. Aangezien het tarief altijd deelbaar moet zijn door 60 bepaalt de Opdrachtgever het afgeronde uurtarief.

5.3.1 Beoordeling

De twee (2) uurtarieven worden als volgt beoordeeld:

- Er kunnen maximaal 450 punten worden behaald:
 - Laag tarief 360 punten
 - Hoog tarief 90 punten
- De score per uurtarief wordt middels de volgende formule bepaald:
 - $\text{Score laag tarief} = 360 * (1 - (\text{laag uurtarief Inschrijver} - \text{laag uurtarief laagste Inschrijving}) / \text{Uurtarief laagste Inschrijving})$;
 - $\text{Score hoog tarief} = 90 * (1 - (\text{hoog uurtarief Inschrijver} - \text{hoog uurtarief laagste inschrijving}) / \text{uurtarief laagste Inschrijving})$;
- Deze twee scores worden bij elkaar opgeteld en tellen voor 45% mee voor het totaal.

Bij een negatieve uitkomst uit bovenstaande formule wordt een score van 0 toegekend.

5.3.2 Toelichting Rekentool

Voor de twee (2) basis uurtarieven hanteert Aanbesteder een rekentool. Deze rekentool is opgesteld door een onafhankelijk extern onderzoeksbureau. De rekentool omvat de volgende elementen en voldoet aan de AMvB reële prijs Wmo 2015:

- Loonschalen HbH en Cao VVT (Cao VVT 2019–2021).
- Sociale premies
- Wet Arbeid in Balans
- Overheadkosten (dus inclusief alle kosten voor alle te verrichten werkzaamheden die Aanbesteder vraagt)
- Risico & resultaat
- Alle voorwaarden en eisen in de Opdracht zijn meegenomen in de opstelling van de rekentool en bij de berekening achter de (basis)tarieven per resultaatgebied. De basistarieven zijn inclusief BTW.

Omdat Aanbesteder voor Huishoudelijke hulp resultaatfinanciering hanteert, vormen deze twee uurtarieven de basis voor de tarieven per resultaatgebied. Dit houdt in dat Aanbesteder voor de uitvoering van de Opdracht een vast bedrag per resultaatgebied betaalt. Het resultaatbedrag per resultaatgebied is afhankelijk van het basis uurtarief dat uit de rekentool komt (zie bijlage 4).

5.4 Totaalbeoordeling Beste Prijs–kwaliteitverhouding

De scores per onderdeel worden vervolgens bij elkaar opgeteld (Kwaliteit + Prijs). De maximaal 5 Inschrijvers met de hoogste score na beoordeling van alle gunningscriteria zullen gecontracteerd worden.

Begripsomschrijvingen

In aanvulling op de begripsbepalingen genoemd in artikel 1.1 Aanbestedingswet en Wmo zijn de volgende begrippen in dit document gehanteerd en als volgt gedefinieerd:

Begrip	Beschrijving
Aanbesteder	De Aanbestedende Dienst is Gemeente Alphen aan den Rijn.
Aanbestedingsleidraad	Het onderhavige document, inclusief de Bijlagen, waarin de Opdracht en de te volgen aanbestedingsprocedure worden toegelicht.
Aanbestedingswet	(gewijzigde) Aanbestedingswet 2012, gewijzigde versie met ingang 1 juli 2016 (AW).
Algemene Inkoopvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Alphen aan den Rijn 2019.
Beste Prijs–Kwaliteitverhouding (BPKV)	Het gunningscriterium de Beste Prijs–Kwaliteitverhouding op basis waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld.
Calamiteit	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een inwoner heeft geleid.
Diensten	De door Opdrachtnemer te verrichten diensten, zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)	Overkoepelende term voor de volgende gunningscriteria: – De Beste Prijs–Kwaliteitverhouding (het oude EMVI-criterium); – De laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit, zoals de levenscycluskosten; – De laagste prijs.
Eigen Bijdrage	Een bijdrage in de kosten overeenkomstig het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 zolang de inwoner gebruik maakt van de Maatwerkvoorziening of gedurende de periode waarvoor een persoonsgebonden budget wordt verstrekt.

Europese procedure	Een aanbestedingsprocedure voor het verlenen van opdrachten als bedoeld in artikel 2.1 Aanbestedingswet.
Gedragsverklaring	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA). Een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie als bedoeld in artikel 4.1 AW dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon blijkt dat er geen bezwaren bestaan in verband met de Inschrijving op een aanbestedingsprocedure. De GVA kan aangevraagd worden via www.justis.nl .
Gemeente	Gemeente Alphen aan den Rijn, dan wel een medewerker van de Gemeente.
Gids Proportionaliteit– (1^e herziening april 2016)	Gids tot stand gekomen in het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet. Bij het aanbesteden van opdrachten moeten aanbestedende diensten het beginsel van Proportionaliteit in acht nemen. De Gids Proportionaliteit geeft hier invulling aan. Met het Aanbestedingsbesluit is de Gids Proportionaliteit als verplicht te volgen richtsnoer aangewezen.
Hoofdaannemer	De Inschrijver die een Opdracht door Aanbesteder gegund heeft gekregen naar aanleiding van de onderhavige (Europese) aanbestedingsprocedure en waarmee vervolgens een Raamovereenkomst is gesloten.
Huishoudelijke hulp	Passende en inwoningerichte hulp om één of meerdere van de vijf resultaten te bereiken bij inwoners die dit nodig hebben
Incidenten	Een (in vergelijking met calamiteit relatief lichte) verstoring van de dagelijkse gang van zaken binnen een ondersteuningstraject. Voorbeelden: een conflict tussen inwoner en medewerker of diefstal van een medewerker bij de Inwoner.
Indicatiesteller	De organisatie die namens Aanbesteder de indicatie bepaalt en de beschikking voor een maatwerkvoorziening afgeeft. De Indicatiesteller komt vanuit de Opdracht Ondersteuning.
Inlichtingenronde	De periode waarin Inschrijvers de gelegenheid hebben hun vragen over de Aanbestedingsleidraad in te dienen.

Inschrijver	Een onderneming of een Combinatie die een Inschrijving indient of overweegt een Inschrijving in te dienen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
Inschrijving	Een door een Inschrijver rechtsgeldig ingediende Inschrijving naar aanleiding van de door Aanbesteder beschikbaar gestelde Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
Inwoner	Meerderjarige inwoner van Gemeente Alphen aan den Rijn met een indicatie Huishoudelijke hulp.
Klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een organisatie dan wel een personeelslid daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen.
Maatwerkvoorziening	Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen.
Nota van Inlichtingen	Eén of meer documenten die door Aanbesteder aan Inschrijvers ter beschikking worden gesteld. Deze documenten vormen de antwoorden op de binnen de daarvoor gestelde termijn, gestelde vragen over de Aanbestedingsleidraad.
Onderaannemer	Een door Opdrachtnemer ingeschakelde onderneming die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer delen van de opdracht uitvoert. De Inschrijver geeft bij zijn Inschrijving op (in het UEA) welke Onderaannemers hij voornemens is in te schakelen voor welk gedeelte van de opdracht. Daarnaast dient Inschrijver ook Bijlage "modelverklaring onderaannemers" in te vullen en te ondertekenen.
Ondersteuningsplan HH	Het door de Opdrachtnemer in overleg met de inwoner op te stellen plan conform voorgeschreven format over de activiteiten inclusief de frequentie die worden uitgevoerd om het geïndiceerde resultaat te behalen.

Opdracht	Het in de Aanbestedingsleidraad en de Raamovereenkomst gevraagde van Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	De gemeente Alphen aan den Rijn.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die een Opdracht door Aanbesteder gegund heeft gekregen naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding en waarmee vervolgens een Raamovereenkomst is afgesloten.
Partijen	Aanbesteder en Opdrachtnemer(s) gezamenlijk.
Plan van Aanpak	Een beschrijving op welke wijze de opdracht in de praktijk wordt vormgegeven, ten behoeve van het realiseren van de opdracht.
Programma van Eisen (PVE)	Functionele en technische eisen, waaronder het bestek, die door Aanbesteder gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Het PVE is bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.3 in Negometrix.
Raamovereenkomst	De Raamovereenkomst tussen Aanbesteder en Opdrachtnemer met het doel gedurende de daarin bepaalde periode, de voorwaarden inzake de Opdracht en de verstrekking van mogelijk nadere overeenkomsten vast te leggen. De Concept Raamovereenkomst is bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.4 in Negometrix.
Social Return on Investment (SROI)	Een investering van Opdrachtnemer dat naast het “gewone” rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het format dat gebruikt dient te worden als verklaring van Inschrijver. Hiermee verklaart Inschrijver: a. of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn; b. of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsleidraad gestelde geschiktheidseisen; c. of hij voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen; d. of en op welke wijze hij voldoet aan de selectiecriteria.