

## Aanbestedingsdocument:

Hulp bij het huishouden 2016

Documentnaam: Hulp bij het huishouden 2016

Datum: 9 oktober 2015

## **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Over dit aanbestedingsdocument.....	4
1.3	Huidige situatie en ambitie.....	4
1.4	Omschrijving van de opdracht .....	6
<b>2</b>	<b>De procedure</b> .....	<b>7</b>
2.1	Algemene procedureregels .....	8
2.2	Communicatie.....	10
2.3	Indiening van de inschrijving .....	10
2.4	Inlichtingen, stellen van vragen .....	10
2.5	Planning.....	11
2.6	De beoordeling .....	11
2.7	Voornemen tot gunning .....	11
2.8	Definitieve gunning .....	12
2.9	Tegenstrijdigheden .....	12
2.10	Klachtenmeldpunt .....	12
2.11	Klachtenprocedure.....	13
<b>3</b>	<b>Geschiktheidscriteria</b> .....	<b>14</b>
3.1	Specificatie geschiktheidscriteria.....	14
3.2	Eis A. Eigen situatie van inschrijver.....	15
3.3	Eis B. Juridische status.....	15
3.4	Eis C. Verzekering .....	16
3.5	Eis D. Kwaliteitswaarborgen .....	17
<b>4</b>	<b>Programma van eisen</b> .....	<b>18</b>
4.1	Kwaliteitseisen .....	18
4.2	Tarieven.....	21
4.3	Samenwerking andere organisaties en signaleringsfunctie gericht op de keten .....	22
4.4	Culturele Diversiteit.....	23

4.5	Passende hulp .....	23
4.6	Bejegening en privacy .....	24
4.7	Vaste hulp/medewerker .....	24
4.8	Passende vervanging bij afwezigheid .....	24
4.9	Werkhouding cliënten en zorgverlener .....	24
4.10	Overname personeel .....	25
4.11	Informatie verstrekking .....	25
4.12	Ondersteuningsmap .....	25
4.13	Indicering Hbh.....	26
4.14	Levering en wachttijden .....	26
4.15	Bewaking looptijd indicatie .....	26
4.16	Telefonische bereikbaarheid .....	27
4.17	Werkdagen en werktijden dienstverlening.....	27
4.18	Informatie dienstverlening .....	27
4.19	Kwaliteitswet Zorginstellingen en Klachtenrecht Cliënten Zorgsector.....	27
4.20	Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.....	27
4.21	Levering voorziening in natura .....	28
4.22	Cliënt- en medewerker tevredenheidsonderzoeken.....	28
4.23	Administratie .....	28
4.24	Facturatie.....	28
4.25	Eigen bijdrage.....	29
4.26	Managementinformatie .....	30
4.27	Informatieplicht opdrachtnemer .....	31
4.28	Accountantsverklaring .....	32
4.29	Digitaal systeem .....	32
4.30	Prestatiemeting en audits .....	33
4.31	Fysieke controle.....	33
4.32	Werkafspraken.....	33
4.33	Social return.....	33
<b>5</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>35</b>

## **1 Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

Voor u ligt het aanbestedingsdocument van de gemeente Renkum met betrekking tot “*Hulp bij het huishouden 2016*”.

### **1.2 Over dit aanbestedingsdocument**

Dit aanbestedingsdocument beschrijft de procedure van deze meervoudig onderhandse aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die de gemeente stelt aan de levering van de dienstverlening.

Deze aanbesteding valt onder de verantwoordelijkheid van het cluster Beleid en Regie en wordt begeleid door de discipline Inkoop & Contractmanagement.

### **1.3 Huidige situatie en ambitie**

In het huidige regionale contract heeft de gemeente Renkum zes leveranciers, die voorzien in de dienstverlening Hulp bij huishouden in de gemeente. Een Wmo-cliënt, in het bezit van een indicatiebesluit Hbh van de gemeente, geeft bij de gemeente aan van welke leverancier, fungerend onder de huidige overeenkomst, hij of zij de dienstverlening geleverd wil krijgen. Om de keuzevrijheid van cliënten te vergroten en de samenwerking in de keten van zorg en ondersteuning te versterken breiden wij deze aanbesteding uit met twee leveranciers.

Onze ambitie met dit aanbestedingsdocument inclusief alle daarin opgenomen eisen en de af te sluiten overeenkomst is om doeltreffend en rechtmatig de meest zelfredzaamheid - en participatie bevorderende dienstverlening op het terrein van Hbh voor de Wmo-cliënten in de gemeente Renkum te verwerven. Hierbij wordt een praktijkvoering verwacht die borg staat voor het optimaal functioneren van de Wmo-uitvoeringsketen, waarbij

- de Wmo-cliënten kunnen rekenen op zelfredzaamheid - en participatie bevorderende dienstverlening Hbh vanuit de Wmo;
- de gemeente kan rekenen op een solide praktijkvoering Hbh die waarborgt dat het beslag op personeel en de kosten blijvend zijn te beheersen.

Deze aanbesteding moet worden gezien als een tussentijdse opdracht op weg naar toekomstige, innovatieve vormen van inkoop van zorg en ondersteuning, in samenspraak met de uitvoerende partijen. Wij willen Inschrijvers uitdagen om te komen met scherpe tariefstelling, kwaliteitsverbetering

en toekomstbestendig personeelsbeleid. Inwoners kunnen hierdoor op basis van prijs en kwaliteit hun keuze bepalen.

Deze aanbesteding dient als voorbereiding op de integrale verwerving vanaf 2017 van onder andere Hulp bij huishouden, Persoonlijke verzorging en Begeleiding, waarbij Hbh onderdeel uitmaakt van de keten van zorg en ondersteuning in de thuissituatie. Opdrachtnemers moeten kunnen voorzien in de aanbestede vormen van Hbh, maar ook Verpleging, Persoonlijke verzorging en Begeleiding kunnen aanbieden dan wel samen te werken met een Opdrachtnemer die deze vormen van Wmo- en overige zorg kan aanbieden.

De gemeente Renkum voert de pilot "Algemene voorziening Huishoudelijke Hulp Toelage 2015 - 2016" uit. Van de Opdrachtnemers wordt vereist dat zij deelnemen aan deze pilot.

Daarnaast voeren wij met de Opdrachtnemers een pilot uit op het gebied van klantgerichte resultaatfinanciering Hulp bij het huishouden, die op 1 augustus 2016 afgerond zal zijn.

De gemeente streeft naar maatwerk en administratieve lastenverlichting. De gemeente wil samen met de gecontracteerde Opdrachtnemers het proactieve en doelmatig regelarme dienstverleningsbeleid doorontwikkelen, waarbij de kosten transparant, beheersbaar en zo laag mogelijk blijven. Wel met de garantie dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënten uitgaat van een zo hoog mogelijk resultaat. Hierbij wordt uitgegaan van de kwaliteitscriteria in het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (2009).

De gemeente Renkum eist van de Opdrachtnemer een proactieve benadering ten aanzien van de Wmo-cliënten en de gemeente bij de uitvoering van de overeenkomst. Aan de ene kant moeten in de individuele ondersteuning tijdig problemen, stagnaties en bedreigingen worden gesignaleerd en nauw worden samengewerkt met het Sociaal Team. Aan de andere kant dient met de gemeente te worden meegedacht over efficiëntieverbeteringen en oplossingen alsmede bruikbare verbeter- en innovatievoorstellen te worden aangedragen.

De gemeente Renkum verwacht tevens van de Opdrachtnemer dat deze verdere samenwerking en afstemming zoekt met andere partijen in de keten van zorg (Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg) en ondersteuning (Wmo).

Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij het "kantelingsproces in de Wmo" van de gemeente uitdraagt en ernaar handelt: niet denken vanuit voorzieningen, maar vanuit de persoon en zijn/haar behoeften. Algemeen als het kan, individueel als het moet.

**Partijen conformeren zich aan deze eisen door het voorzien van een inschrijving.**

## **1.4 Omschrijving van de opdracht**

De in deze aanbesteding bedoelde opdracht betreft de dienstverlening van Wmo Hulp bij het huishouden (Hbh).

Hbh richt zich op het ondersteunen van die inwoners van de gemeente Renkum die problemen ervaren bij het voeren van hun huishouden.

Alleen in de situatie waar gebruikelijke hulp niet aan de orde is, waar eigen mogelijkheden (mantelzorg, burenhulp, overig eigen netwerk, e.d.) niet of onvoldoende aanwezig zijn en geen beroep kan worden gedaan op voorliggende voorzieningen, wordt ondersteuning ingezet bij de activiteiten die het voeren van een huishouding met zich meebrengt of worden deze activiteiten overgenomen.

De gemeente Renkum maakt onderscheid tussen twee soorten ondersteuning namelijk "Hulp bij het huishouden 1 individueel" en "Hulp bij het huishouden 2 individueel".

Het verzorgingsgebied betreft de gemeente Renkum.

### **1.4.1 Omvang van de opdracht**

De prognose van de verwachte omvang van de opdracht voor 2016 is in totaal 115.000 uur, waarvan 82.500 uur Hbh1 en 32.500 uur Hbh2. De hoogte van het aantal uren is indicatief.

#### *Afnamegarantie*

De Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan het opgegeven aantal uren. De gemeente Renkum kan geen garanties afgeven over de omvang en afname van het aantal uren Hbh. De omvang van de actuele vraag kan niet door de gemeente worden beïnvloed. De keuze van de cliënt is uiteindelijk bepalend voor de verdeling van het aantal uren over de Inschrijvers.

### **1.4.2 Aanvang en duur van de overeenkomst**

De gemeente Renkum is voornemens een raamovereenkomst zonder afnameverplichting te sluiten met leveranciers met een looptijd van 12 maanden.

De gemeente Renkum is voornemens om met ingang van 2017 zorgcomponenten binnen het Sociaal Domein te combineren. In 2016 zal (waarschijnlijk) een nieuwe aanbesteding plaatsvinden waar ook de opdracht Hbh onderdeel van zal uitmaken.

In het af te sluiten contract wordt een optie opgenomen om twee keer, eenzijdig te verlengen voor maximaal 12 maanden per keer, tegen gelijkblijvende condities en voorwaarden.

De ingangsdatum van de overeenkomst zal zijn 01 januari 2016, wat tevens betekent dat de absolute einddatum van de overeenkomst 31 december 2018 is.

## 2 De procedure

Dit is een aanbesteding met een budget boven de Europese drempel. Derhalve dient een Europese aanbestedingsprocedure te worden ingezet. Echter, Hbh mag worden aangemerkt als een 2B dienst, op grond waarvan een verlicht regime mag worden toegepast.

### *Zachte landing*

De gemeente Renkum is voornemens om met ingang van 2017 zorgcomponenten binnen het Sociaal Domein te combineren. In 2016 zal (waarschijnlijk) een nieuwe aanbesteding plaatsvinden waar ook de opdracht Hbh onderdeel van zal uitmaken.

Er is sprake van een bijzondere situatie, aangezien de gemeente vanaf 1 januari 2016 Hbh wil inkopen voor de duur van maximaal 12 maanden.

De gemeente heeft bij iedere nieuwe contractering een belang dat de zorg aan haar klanten gecontinueerd blijft en dat de last die alle partijen ervaren minimaal is. Gezien de visie voor 2017 wil de gemeente geen bestandsoverdracht tussen leveranciers en geen nieuwe hulpen voor haar klanten. Zeker als het leveranciers van buiten Nederland betreft, zal communicatie, overdracht van bestanden en overige implementatie een probleem opleveren, wat voor de korte contractduur voor alle partijen ongewenst is.

Een rustig vaarwater om 2017 goed voor te bereiden is van groot belang.

Naar 2017 toe vraagt de gemeente om innovatie van leveranciers. Een gelijke kwaliteit zal moeten zijn gewaarborgd met minder middelen. Hiertoe zullen meerdere brainstormsessies worden gehouden, waar ook niet gecontracteerde leveranciers worden uitgenodigd om mee te denken.

Dit is een onderhandse aanbesteding. De gemeente Renkum heeft hiervoor 7 partijen benaderd en hen uitgenodigd tot het doen van een inschrijving.

*De gemeente hanteert als algemeen uitgangspunt dat aan alle elke Inschrijver wordt gegund tegen de door de hen geboden tarieven, mits wordt voldaan aan alle gestelde eisen.*

## 2.1 Algemene procedureregels

1. Aan de hand van dit document dient u de gevraagde gegevens in te vullen en de bijbehorende verklaringen en informatie bij de betreffende vraag toe te voegen. Dit dient te geschieden door het invullen van de verklaringen volgens de beschikbare bijlagen en het, desgevraagd, ondertekenen en weer toevoegen (uploaden) van de gevraagde stukken in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform, bij de betreffende vraag. Digitale ondertekening is toegestaan mits inschrijver beschikt over de geschikte software om rechtsgeldig digitaal te kunnen ondertekenen. Gunning van de opdracht zal schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
2. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.
3. Het is gegadigde / inschrijver niet toegestaan anders dan via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl) te communiceren over onderhavige aanbestedingsprocedure.
4. Indien een gegadigde op enig moment, doch vóór de uiterste termijn van inschrijving, wenst af te zien van deelname aan de aanbesteding dient u dit kenbaar te maken via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl), eventueel voorzien van een reden.
5. Het aanbieden van een inschrijving houdt in dat de inschrijver met de voorwaarden van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, waaronder dit document, de bijlage(n) en de eventuele nota('s) van inlichtingen, instemt.
6. De inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn. De voertaal op het project is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
7. Het tarief in dit document staat vast voor de overeenkomstperiode.
8. Het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen leidt tot uitsluiting, evenals een inschrijving in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in dit aanbestedingsdocument. Gemeente Renkum behoudt zich het recht voor de door inschrijvers ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.
9. Gemeente Renkum behoudt zich het recht voor te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen.
10. Het verstrekken van onjuiste gegevens leidt tot uitsluiting.



11. Gemeente Renkum behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte inschrijvingen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
12. Deze aanbesteding geschiedt onder voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring en het tijdig beschikbaar komen van de benodigde gelden.
13. Gegevens en documentatie waar in dit aanbestedingsdocument niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.
14. De inschrijver mag de gegevens die de gemeente Renkum hem in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
15. De door de inschrijver gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van een inschrijving worden niet vergoed.
16. Correspondentie, ontvangen inschrijvingen worden na afloop niet aan de inschrijvers geretourneerd.
17. Gedurende de aanbestedingsprocedure zal de gegadigde / inschrijver het contact met gemeente Renkum laten verlopen via één contactpersoon. Deze dient gemachtigd te zijn om namens gegadigde / inschrijver op te treden.
18. Eventuele geschillen die naar aanleiding van de onderhavige aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter te Arnhem.
19. Gemeente Renkum is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan gegadigden en inschrijvers bekend te maken.
20. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing. Op een eventuele opdracht zullen uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2013 van de gemeente Renkum [**BIJLAGE 01**; *Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2013*] van toepassing zijn.
21. Het niet voldoen aan de procedureregels leid tot uitsluiting.
22. Afgewezen dienstverleners dienen – indien zij zich niet kunnen verenigen met de afwijzing van hun inschrijving - binnen 7 kalenderdagen (vervaltermijn) na dagtekening van het voornemen tot gunning een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter. Indien er binnen die termijn niet (op correcte wijze) een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de aanbestedende dienst spoedig daarna overgaan tot het afronden van de gunningsfase

(definitieve gunning). Indien de afgewezen dienstverlener niet (tijdig en correct) een kort geding aanhangig maakt, dan gaat de aanbestedende dienst er bovendien van uit dat de betreffende dienstverlener daarmee uitdrukkelijk afstand doet van zijn/haar recht om de voorlopige gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen. Indien er toch buiten de hiervóór genoemde termijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan is de betreffende dienstverlener niet-ontvankelijk in zijn vorderingen.

## **2.2 Communicatie**

De gemeente Renkum wenst de communicatie tijdens deze aanbesteding enkel via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl) te laten verlopen. Het is de verantwoordelijkheid van de gegadigde / inschrijver dat berichten de gemeente bereiken.

## **2.3 Indiening van de inschrijving**

De sluitingstermijn van het indienen van de inschrijving is 2 november 2015, vóór 10:00 uur. Inschrijvingen die na deze sluitingstermijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Te verkrijgen documenten en inschrijvingen verlopen enkel via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl).

Alleen digitale inschrijvingen (beantwoorden van vragen, rechtsgeldig ondertekende gescande documenten en verklaringen) die zijn aangeboden via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl) worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. U wordt eveneens verzocht om een papieren versie in te leveren voor 2 november 10.00 uur op het gemeentehuis van de Gemeente Renkum, Generaal Urquhartlaan 4, 6861 GG Oosterbeek. Deze inschrijving kunt u sturen t.a.v. mevrouw P. Kuijt. Aan de buitenzijde vermelden Aanbesteding Hbh 2016. Bij tegenstrijdigheden tussen de digitale en papieren versie is de papieren versie leidend.

## **2.4 Inlichtingen, stellen van vragen**

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl). Hiervoor dient het format uit **[BIJLAGE 05; Format Nota van Inlichtingen]** gebruikt te worden.

De vragen dienen uiterlijk op 16 oktober 2016 vóór 11:00 uur te zijn gesteld.

De geanonimiseerde vragen en de antwoorden hierop zullen in een nota van inlichtingen worden verzameld. Uiterlijk op 20 oktober 2015 zal de laatste nota van inlichtingen via [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl) verstrekt worden.

Het is gegadigden / inschrijvers niet toegestaan contact op te nemen met leden van de beoordelingscommissie, aangaande onderhavige aanbestedingsprocedure.

## 2.5 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure is als volgt:

Verzoek tot inschrijving:	9 oktober 2015
Gelegenheid tot het schriftelijk stellen van vragen tot:	16 oktober vóór 11.00 uur
Nota van inlichtingen:	20 oktober 2015
Uiterste tijdstip indienen inschrijving:	2 november 2015 vóór 10.00 uur
Voornemen tot gunning:	14 november 2015
Vervaldatum van 7 dagen	
Definitieve gunning:	22 november 2015
Ingangsdatum van het contract:	1 januari 2016

De datum en het tijdstip van het indienen van de vragen en het indienen van de inschrijvingen gelden als uiterste termijn, de overige hierboven genoemde data zijn streefdata. De gemeente Renkum is gerechtigd deze planning te wijzigen.

## 2.6 De beoordeling

De beoordeling van de inschrijvingen met bijbehorende stukken geschiedt in meerdere stappen:

1. De inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, kunnen terzijde worden gelegd en vallen dus af.
2. Daarna wordt nagegaan of de rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring **[BIJLAGE 02; Inschrijfformulier: Eigen Verklaring uitsluitingsgronden]** aanwezig is en of de inschrijving rechtsgeldig is ondertekend.
3. Vervolgens worden de stukken beoordeeld aan de hand van de in hoofdstuk 3 geformuleerde geschiktheidscriteria. Inschrijvingen die, naar oordeel van de gemeente Renkum niet voldoen aan de geschiktheidsvereisten worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.
4. De overgebleven inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het rechtsgeldig ondertekende Inschrijfformulier " Verklaring Akkoord Programma van Eisen" **[BIJLAGE 03; Inschrijfformulier: Verklaring akkoord Programma van Eisen]**. U verklaart akkoord te gaan met alle eisen die in Hoofdstuk 4 worden gesteld. Inschrijvingen die hieraan niet voldoen kunnen eveneens terzijde worden gelegd en vallen dus af.

## 2.7 Voornemen tot gunning

Na de beoordeling maakt de gemeente Renkum schriftelijk een voornemen tot gunning bekend.

## **2.8 Definitieve gunning**

Afgewezen inschrijvers hebben 7 kalenderdagen (vervaltermijn) de gelegenheid om bezwaar te maken tegen het voornemen tot gunning, door met een betekende dagvaarding een juridische procedure aanhangig te maken ter verkrijging van een voorlopige voorziening. Indien een gegadigde / inschrijver daartoe overgaat, dient een kopie van de dagvaarding aan Gemeente Renkum verstrekt te worden. Een digitaal afschrift van de dagvaarding dient tevens per e-mail aan [j.willems@renkum.nl](mailto:j.willems@renkum.nl) verzonden te worden. Indien binnen de aangegeven termijn geen bezwaar tegen het voornemen tot gunning wordt gemaakt, acht de gemeente Renkum zich vrij om de opdracht te gunnen.

## **2.9 Tegenstrijdigheden**

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht de gegadigde desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de gegadigde deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan gemeente Renkum, kenbaar te maken, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de aanbestedingsstukken dient de gegadigde zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan gemeente Renkum, kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken zitten en deze niet door de gegadigde zijn opgemerkt, kan dit de aanbestedende dienst niet worden aangerekend.

Van gegadigden wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een gegadigde geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een gegadigde in die situatie zijn rechten verwerkt.

## **2.10 Klachtenmeldpunt**

De gemeente Renkum heeft een onafhankelijk klachtenmeldpunt met betrekking tot aanbestedingen ingericht. Ondernemers die belang hebben bij de verwerving van een opdracht van de gemeente Renkum, kunnen een klacht bij dit meldpunt indienen. Dit zijn geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) inschrijvers en gegadigden, onderaannemers van (potentiële) inschrijvers en gegadigden en brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra van ondernemers. Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer – onderaannemer. Degene die een klacht indient wordt verder aangeduid als de melder. Anoniem klagen kan niet. Wel kan een brancheorganisatie op eigen titel bezwaren met betrekking tot een specifieke aanbesteding, die bij een of meer ondernemers van de branche leven, als klacht indienen.

Niet elke vraag van een ondernemer in een aanbestedingsprocedure hoeft een klacht op te leveren en niet elke klacht hoeft tot het doorlopen van de procedure voor de klachtafhandeling te leiden. Vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure moet de ondernemer tijdig bij de gemeente Renkum inbrengen, opdat deze daarop in de Nota van Inlichtingen kan ingaan. Dit geldt ook voor een verzoek tot het doorvoeren van een niet wezenlijke wijziging in de aanbestedingsdocumenten. Wanneer de ondernemer het oneens blijft met de reactie in de Nota van Inlichtingen( of indien van toepassing in individuele inlichtingen) kan hij bij de gemeente Renkum een klacht indienen. Dat geldt ook als een reactie uitblijft. Ook kan een ondernemer gelijk een klacht indienen. Als een ondernemer een bericht aan het klachtenmeldpunt stuurt, mag er vanuit worden gegaan dat het een klacht betreft.

### **2.11 Klachtenprocedure**

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend via het klachtenformulier, met vermelding van de naam en adres van de ondernemer en de naam van de contactpersoon. Ook vermeldt hij duidelijk over welke aanbesteding het gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. Het formulier moet worden ondertekend en voorzien van kopieën van alle relevante stukken. De melder kan het formulier met bijlagen in scannen en per e-mail aan [j.tiecken@renkum.nl](mailto:j.tiecken@renkum.nl) versturen.
2. Het klachtenmeldpunt bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht en stelt de melder op de hoogte van het verdere proces van de afhandeling van de klacht.
3. Het klachtenmeldpunt kan zo nodig om aanvullende gegevens vragen.
4. Het klachtenmeldpunt coördineert het inhoudelijk onderzoek binnen de eigen organisatie.
5. Als het inhoudelijk onderzoek uitwijst dat de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is en er corrigerende en/of preventieve maatregelen dienen te worden getroffen, dan wel uitwijst dat de klacht ongegrond is, adviseert het klachtenmeldpunt dit aan de verantwoordelijke teamleider die op de klacht beslist.
6. De beslissing wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken schriftelijk medegedeeld aan de melder. Ook de andere gegadigden of inschrijvers worden op de hoogte gesteld indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is.
7. Het klachtenmeldpunt kan, eventueel op verzoek van de melder of de bij de aanbesteding betrokkenen, de klacht, alvorens hierop wordt beslist, voor bemiddeling of advies voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingexperts.
8. Naar aanleiding van de beslissing of bij achterwege blijven van tijdige beslissing kan de melder de klacht aan de Commissie van Aanbestedingexperts voorleggen.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De gemeente Renkum blijft vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

### 3 Geschiktheidscriteria

#### 3.1 Specificatie geschiktheidscriteria

In dit hoofdstuk is vermeld welke verklaringen, gegevens en beschrijvingen inschrijvers dienen aan te leveren bij de inschrijving. Indien inschrijvers niet aan de minimumeisen voldoen, is de inschrijving ongeldig en volgt uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Dit geldt ook voor inschrijvers die niet aan alle in dit hoofdstuk gestelde geschiktheidscriteria voldoen. Inschrijvers dienen zowel op de dag van inschrijving als op de dag van eventuele gunning te voldoen aan de gestelde eisen.

De volgende stukken dienen te worden overlegd:

	<b><i>Eigen verklaring</i></b>
A.	<b><i>Eigen situatie inschrijver:</i></b>
B.	<b><i>Juridische status:</i></b>
1.	<i>Eigen verklaring: Samenwerkingsverband (indien van toepassing)</i>
2.	<i>Eigen verklaring: Beroeps- of handelsregister</i>
3.	<i>Eigen verklaring: Onderaanneming (indien van toepassing)</i>
4.	<i>Eigen verklaring: Verklaring concern (indien van toepassing)</i>
C.	<b><i>Verzekering:</i></b>
	<i>Eigen verklaring: Verzekering</i>
D.	<b><i>Kwaliteitswaarborgen:</i></b>
	<i>Eigen verklaring: Kwaliteitswaarborgen</i>

De Inschrijver vult met betrekking tot haar inschrijving de uniforme Eigen Verklaring in. Gemeente Renkum geeft in deze verklaring aan welke secties wel of niet van toepassing zijn. Inschrijver vult in sectie 1 (1.1 t/m 1.4) haar algemene gegevens in. Voor iedere eis wordt hierna aangegeven welke sectie in de uniforme Eigen Verklaring moet worden gevuld, dan wel welke informatie hiervoor moet worden aangeleverd.

### 3.2 Eis A. Eigen situatie van inschrijver

Inschrijvers dienen middels de daarvoor bedoelde bewijsstukken aan te tonen niet te verkeren in omstandigheden als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de AW. In eerste aanleg wordt daartoe aan Inschrijvers gevraagd dit te verklaren door middel van een eigen verklaring, afgelegd door een daartoe bevoegde persoon, dat zij zich niet bevinden in situaties als bedoeld in artikel 2.86 en artikel 2.87 van de AW: [**BIJLAGE 02**; *Inschrijfformulier: Eigen Verklaring uitsluitingsgronden*]. De bevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister als bedoeld hierna onder juridische status.

Inschrijvers dienen zich tegelijkertijd bereid te verklaren op elk door gemeente Renkum gewenst moment alsnog bewijsmiddelen als bedoeld in artikel 2.89 van de AW te overleggen en mee te werken aan een verificatie. Een positief verificatieresultaat kan als één van de voorwaarden tot gunning worden opgenomen. De uitkomst van de toets kan, bij gebleken tekortkomingen, alsnog leiden tot uitsluiting. Gemeente Renkum behoudt zich het recht voor de verificatie uit te laten voeren door derden.

### 3.3 Eis B. Juridische status

#### *Eis B.1. Beroeps- of Handelsregister*

De inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de eisen van de wetgeving in het beroeps- of handelsregister is ingeschreven. In eerste aanleg dient de inschrijver hiervoor *sectie 1.3 van de Eigen Verklaring* in te vullen. Verificatie van dit document dient, na het voornemen tot gunning, de rechtsgeldigheid van de inschrijving te borgen. Dit document dient de actuele situatie weer te geven voor wat betreft de namen van bevoegde personen en de inhoud van hun bevoegdheid.

#### *Eis B.2. Samenwerkingsverband (combinatie)*

Bij inschrijving door een combinatie (samenwerkingsverband) van ondernemingen dient iedere combinant een verklaring te ondertekenen inzake gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst en aan welke combinant de leiding van de combinatie wordt toevertrouwd: *Eigen verklaring; sectie 1.5, 1.6 en 8.1*.

Elke combinant afzonderlijk dient aan de eisen A, B en C te voldoen. Voor eis D is het voldoende als de combinatie als geheel aan de gestelde eisen voldoet.

Eén onderneming kan zich slechts één maal zelfstandig of in combinatie inschrijven.

#### *Eis B.3. Onderaanneming*

Indien de inschrijver gebruik maakt van onderaannemers, dient hij aan te geven welke onderaannemers voor welke activiteiten zullen worden ingezet en dient een verklaring te worden ondertekend waaruit blijkt dat de inschrijver als hoofdaannemer volledig aansprakelijk is voor de uitvoering van de gehele opdracht: *Eigen verklaring; sectie 8.2*. Inschrijver dient aan te kunnen tonen

daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de onderaannemer(s) gedurende de uitvoering van de opdracht.

Voor eis D is het voldoende als hoofd- en onderaannemers als geheel aan de gestelde eisen voldoen.

Wanneer de opdracht eenmaal is gestart mag de opdrachtnemer slechts gebruik maken van onderaanneming na schriftelijke goedkeuring door gemeente Renkum [**BIJLAGE 04; Inschrijfformulier Verklaring onderaanneming**]. De onderaannemer dient aan de eisen te voldoen die staan vermeld in dit aanbestedingsdocument.

#### *Algemene eisen samenwerkingsverband en onderaanneming*

Indien de inschrijver een beroep doet op bepaalde ondernemingen (-rechtspersonen) in het kader van eis D en de uitvoering van de opdracht, dienen deze ondernemingen (-rechtspersonen) aan de inschrijver verbonden te zijn als onderaannemer (B.3) of in een samenwerkingsverband (B.2).

Eén onderneming (-rechtspersoon) mag slechts betrokken zijn bij één inschrijving.

#### *Eis B.4. Verklaring concern*

Indien inschrijver gebruik maakt van de geconsolideerde financiële concerngegevens dient dit te worden vermeld. Een beroep op bijvoorbeeld de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert aanbestedingsrechtelijk als een beroep op een derde, hetgeen dus door de inschrijver dient te worden vermeld in de *Eigen Verklaring; sectie 8.2*. De inschrijver dient aan te kunnen tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde.

De inschrijver overlegt, indien bovenstaande van toepassing is en op verzoek van gemeente Renkum, een verklaring art. 2:403 BW waarbij de holding zich financieel garant stelt voor de nakoming van alle verplichtingen, die uit hoofde van de ingevolge de onderhavige aanbesteding gesloten overeenkomst(en) door de inschrijver kunnen worden aangegaan. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van een door de gemeente te verstrekken model. Indien gebruik gemaakt wordt van de 403-verklaring, welke gedeponereerd is bij de Kamer van Koophandel, geldt dat deze geen beperking mag bevatten ten aanzien van de aanbestede opdracht. De inschrijver overlegt de verklaring, op verzoek van de gemeente Renkum, na voornemen tot gunning.

### **3.4 Eis C. Verzekering**

Het is van belang dat de inschrijver zich naar behoren heeft verzekerd tegen beroepsrisico's. Zijn verzekering dient per gebeurtenis een minimale dekking te hebben van € 2.500.000,-. Hiertoe dient de inschrijver te verklaren dat zijn verzekering actueel is en bovenstaande minimale dekking heeft. Indien de huidige verzekering van de inschrijver onvoldoende is dient de inschrijver te verklaren dat hij bereid is bij eventuele gunning een verzekering met bovengenoemde dekking af te sluiten (*Eigen Verklaring;*



sectie 5.1). Inschrijver dient zelf voor het eigen risico verantwoordelijk te zijn, dit mag nadrukkelijk niet op de client verhaald worden.

De inschrijver overlegt, op verzoek van de gemeente Renkum, na voornemen tot gunning een kopie van het verzekeringsbewijs en het bijbehorende bewijs van betaling van de premie. Hieruit moet de actualiteit van de looptijd en de dekking van de verzekering zijn af te leiden.

### **3.5 Eis D. Kwaliteitswaarborgen**

Inschrijver dient over de volgende kwaliteitscertificaten te beschikken:

- Een geldig ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig en /of;
- HKZ certificering of gelijkwaardig

Hiertoe verklaart inschrijver dat dat zo is (*Eigen Verklaring; sectie 5.2*) en dat hij, op verzoek van de gemeente Renkum, na voornemen tot gunning, bewijs hiervoor overlegt.

## 4 Programma van eisen

Het programma van eisen beslaat een aantal algemene eisen van de gemeente Renkum waaraan een Inschrijver dient te voldoen. Indien de door u aangeboden diensten niet aan de verwoorde minimeisen voldoen volgt uitsluiting van de aanbesteding.

### 4.1 Kwaliteitseisen

Volgens de gemeente Renkum is Hbh niet louter schoonmaakwerk. De werkzaamheden vinden plaats in de directe leef sfeer van mensen. Er worden daarom van de medewerkers van de opdrachtnemer/thuiszorgaanbieder andere kwaliteiten verwacht, dan van een schoonmaakwerker in een kantoorpand. Alle medewerkers die de dienstverlening Hbh uitvoeren, moeten o.a. ook in staat zijn om het individuele ondersteuningsplan Hbh te kunnen bijhouden. Daarnaast dienen medewerkers veranderingen in de leefomgeving van de cliënt te signaleren en deze binnen hun organisatie te melden. De Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van deze meldingen, bemiddeling of doorverwijzing naar partijen in de keten van zorg en ondersteuning. Dit uitgangspunt impliceert eveneens dat de medewerkers goed opgeleid en getraind zijn en conform de CAO voor thuiszorg (VVT).

Hierna staan de eisen van de gevraagde dienstverlening en competenties beschreven. De opsomming en omschrijving van de huishoudelijke taken is niet limitatief.

#### 4.1.1 Hulp bij huishouden 1 individueel in natura

Wmo-cliënten hebben hulp in de huishouding nodig voor het geheel of gedeeltelijk overnemen van bepaalde huishoudelijke taken. Zij zijn in staat om de hulpverlener zelf aan te sturen.

<b>Hbh1 Hulp bij huishouden 1 met individuele dienstverlening in natura</b>	
Hbh1 individueel	<p><b>Taken</b></p> <p>De dienstverlening beslaat één of meerdere van de hieronder vermelde activiteiten, die door een individuele hulpverlener worden uitgevoerd. Het gaat hierbij om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• licht- zwaar huishoudelijk werk;</li> <li>• de was verzorgen (wassen, vouwen en strijken);</li> <li>• huishoudelijke spullen in orde houden;</li> <li>• boodschappen verzorgen;</li> <li>• maaltijden bereiden, -verzorgen (ook buiten reguliere werktijden).</li> </ul> <p><b>Vaardigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en schoonmaak en deze zelfstandig kunnen uitvoeren;</li> <li>• Goed met mensen kunnen omgaan;</li> <li>• Cliëntvriendelijke en hulpvaardige instelling;</li> <li>• Goede beheersing van de Nederlandse taal;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het individuele ondersteuningsplan kunnen bijhouden;</li> <li>• In staat om uitvoering te geven aan de signaleringsfunctie gericht op zorg en ondersteuning in de keten.</li> </ul> <p><b>Gedragcode</b></p> <p>Uitgangspunten gedragscode individuele werknemers belast met uitvoering Hbh1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte cliënt bejegening;</li> <li>• Servicegerichte en klantvriendelijke instelling;</li> <li>• Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid;</li> <li>• Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt;</li> <li>• Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd;</li> <li>• Verbod op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen.</li> </ul>
Personeel Hbh1 individueel	Het niveau van de geleverde hulp is minimaal gebaseerd op het kwalificatieniveau of aantoonbare gelijkwaardige kennis, ervaring en relevante competenties, waarmee wordt voldaan aan de benodigde kennis en ervaring om het resultaat Hulp bij het huishouden 1 te realiseren.
Tarief Hbh1 individueel	Conform uw aanbieding

Een deel van de Wmo-cliënten heeft aanvullende hulp nodig bij het organiseren van het huishouden. Bij Hbh2 gaat het verder dan de huishoudelijke werkzaamheden zoals genoemd onder Hbh1. Er is sprake van meer maatwerk. Bij Hbh2 gaat het veelal om de Wmo-cliënt met zwaardere ondersteuning (bijv. meer dan drie dagen per week Hbh; instructies/ondersteuning in het huishouden voeren; verzorging van aanwezige kinderen; Hbh die afgestemd moet worden met bijvoorbeeld de Zvw-zorg), die daardoor is aangewezen op de meer professionele Hbh-dienstverlener vanuit de thuiszorgaanbieder. Daarnaast kan het gaan om Wmo-cliënten die de huishoudelijke hulp niet zelf kunnen aansturen.

#### 4.1.2 Hulp bij huishouden 2 met individuele dienstverlening in natura

<b>Hbh 2 Hulp bij huishouden 2 met individuele dienstverlening in natura</b>	
Hbh2 individueel	<p><b>Taken</b></p> <p>Voor deze categorie Wmo-cliënten geldt dat de dienstverlening naast de in Hbh1 individueel genoemde activiteiten, ook moet kunnen bestaan uit de volgende activiteiten, die door een individuele hulpverlener wordt uitgevoerd. Het gaat hierbij om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (dagelijkse) organisatie van het huishouden, waaronder de afstemming met andere aanwezige zorg;</li> <li>• het stimuleren van de zelfwerkzaamheid van de cliënt in diens huishouding via instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden;</li> <li>• het aanleren van werkzaamheden gericht op het huishouden;</li> <li>• anderen helpen in huis met zelfverzorging (hieronder wordt verstaan het verzorgen van de cliënt, zijn gezinsleden, kinderen). Het gaat hier om de hulp daarbij, dus niet om de activiteiten die onder de Zvw/Wlz functie "persoonlijke</li> </ul>

	<p>verzorging" vallen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (anderen) helpen in huis bij het verzorgen van de maaltijd;</li> <li>• maaltijden bereiden, -verzorgen (ook buiten reguliere werktijden);</li> <li>• kindverzorging, waarbij rekening gehouden met gebruikelijke hulp zoals omschreven in de WMO 2015.</li> </ul> <p><b>Vaardigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en schoonmaak en deze zelfstandig kunnen uitvoeren;</li> <li>• Ervaring met de organisatie van het huishouden;</li> <li>• Indien van toepassing ervaring met de hulp van kinderen;</li> <li>• Goed met mensen kunnen omgaan;</li> <li>• Goede beheersing van de Nederlandse taal;</li> <li>• Cliëntvriendelijke en hulpvaardige instelling;</li> <li>• Het individuele ondersteuning plan kunnen bijhouden;</li> <li>• Het kunnen stimuleren tot zelfwerkzaamheid van de cliënt in diens huishouding;</li> <li>• Het kunnen stellen van doelen en deze kunnen evalueren;</li> <li>• Signaleringsfunctie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het kunnen waarnemen of de vorm van hulp in het huishouden nog voldoet en in voorkomende gevallen de waarneming doorgeleiden naar de organisatie;</li> <li>- actief kunnen signaleren en rapporteren van veranderingen in de leefsituatie, gezondheidstoestand.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Gedragcode</b></p> <p>Uitgangspunten gedragscode individuele werknemers belast met uitvoering HH1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte cliënt bejegening;</li> <li>• Servicegerichte en klantvriendelijke instelling;</li> <li>• Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid;</li> <li>• Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de cliënt;</li> <li>• Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd;</li> <li>• Verbod op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen.</li> </ul>
<p>Personeel Hhb 2 individueel</p>	<p>Het niveau van de geleverde hulp is minimaal gebaseerd op kwalificatieniveau of aantoonbare gelijkwaardige ervaring, waarmee wordt voldaan aan de benodigde kennis, ervaring en relevante competenties om het resultaat Hulp bij het huishouden 2 te realiseren.</p> <p>Kennis en ervaring met huishoudelijke taken en basale kennis van en ervaring met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ziektebeelden en symptomen van psychische, psychiatrische, psychosociale en psychogeriatrische ziektebeelden;</li> <li>• de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek);</li> <li>• met lichamelijke verzorging en opvoedkunde;</li> <li>• het kunnen organiseren van het huishouden (regie voeren samen met de cliënt).</li> </ul>
<p>Tarief Hbh2 individueel</p>	<p>Conform uw aanbieding</p>

De voornoemde opsomming en omschrijving van de taken Hbh zijn niet limitatief omschreven. Het is aan het Sociaal Team of Hbh gelet op de omstandigheden geleverd dient te worden.

Voor de dienstverlening die in het kader van deze aanbesteding van de Opdrachtnemer(s) wordt afgenomen, geldt het tarief voor Hbh1 of Hbh2.

## **4.2 Tarieven**

### **4.2.1 Tarief Hulp bij het huishouden**

De gemeente Renkum gaat uit van een apart tarief voor Hbh 1 en een apart tarief voor Hbh 2.

De tarieven worden als volgt vastgesteld:

Hbh1: (te verwachten gewogen gemiddelde bruto uurtarief 2016 -0,5%) x 208,45%

Hbh2: (te verwachten gewogen gemiddelde bruto uurtarief 2016 -1,2%) x 208,45%

Hierbij geldt dat de voor Hbh1 een maximale schaalindeling van FWG15-0 en voor Hbh2 een maximale schaalindeling van FWG15-4 gehanteerd is. Het gewogen gemiddelde mag alleen berekend worden over medewerkers die bij u in dienst zijn.

De gemeente Renkum gaat uit van uurtarief gebaseerd op de loonschaal zoals die geldt op 1 januari 2016 in de CAO voor de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) 2014-2016, vastgesteld op 27 januari 2015. In dit all-in uurtarief zijn alle kosten inbegrepen, zoals reistijd, administratieve handelingen en eventuele materiaalkosten. Reistijd mag niet in mindering worden gebracht op de tijd voor dienstverlening aan de cliënt.

Het uurtarief is berekend op basis van de uurtarieven conform de cao VVT, inclusief een door Berenschot berekend percentage van 208,45% t.b.v. de berekening van de integrale kostprijs. Gelet op het vrij ruime opslagpercentage van 208,45% is voor het uurtarief van HbH1 een efficiencykorting doorgevoerd van 0,5% op het uurtarief van Hbh1. Voor Hbh2 is een efficiencykorting van 1,2% op het uurtarief van HbH2 doorgevoerd.

De gemeente Renkum behoudt zichzelf het recht voor om voor het afgegeven te verwachten gewogen gemiddelde bruto uurtarief 2016 een accountantsverklaring op te vragen. Mocht blijken het afgegeven uurtarief te hoog is opgegeven, dan dient op verzoek van de gemeente Renkum dit verschil met terugwerkende kracht verrekend te worden.

### **4.2.2 Diversiteit in tarieven**

De gemeente Renkum is niet van plan om thuiszorg af te bouwen. Het is ons beider belang om volume te behouden. Veel van onze inwoners betalen een eigen bijdrage die gelijk is aan de werkelijke kosten. (dus 100% eigen bijdrage). Door diversiteit in tarieven kunnen de cliënten zelf keuze maken tussen de verschillende aanbieders.

### **4.3 Samenwerking andere organisaties en signaleringsfunctie gericht op de keten**

#### **4.3.1 Samenwerking**

Van de Opdrachtnemer wordt aantoonbare affiniteit met de gemeente Renkum en de regio en samenwerking en afstemming met andere organisaties die hierin werkzaam zijn, geëist.

Van de Opdrachtnemer wordt in ieder geval het onderstaande geëist:

1. Samenwerking met het Sociaal Team en andere maatschappelijke aanbieders (1e lijnszorg; welzijnszorg; informele zorg en andere professionele zorg) in het verzorgingsgebied;
2. Het opzetten of hebben van een signaleringsfunctie gericht op de keten;
3. Samenhangende uitvoering met de ketenpartners in het verzorgingsgebied.

De Opdrachtnemers met wie een raamovereenkomst wordt gesloten, dienen deel te nemen aan door de gemeente aan te wijzen lokale netwerken om afspraken met betrekking tot hulpverlening te maken met andere aanbieders zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, aanbieders van Wlz-zorg.

De Opdrachtnemer is bekend met andere (voorliggende) voorzieningen die ondersteunend zijn aan de cliënt.

Binnen de gemeente zoekt de Opdrachtnemer samenwerking/afstemming met de volgende organisaties:

- Sociaal Team
- welzijnsorganisaties
- woningcorporaties
- Sociale werkplaatsen
- Huisartsen
- Algemeen Maatschappelijk Werk

Bovenstaande lijst is niet uitputtend maar indicatief. Niet de lijst is richtinggevend voor de samenwerking, maar het gezin waar de hulp wordt geboden en daarmee alle organisaties die betrokken zijn bij het gezin.

De Opdrachtnemer draagt bij aan een goede afstemming met eventuele andere dienstverleners van hulp, zorg en/of welzijnsdiensten. Daar waar de cliënten zowel Zvw- of Wlz- als Wmo-zorg ontvangen, dient afstemming plaats te vinden over de gecombineerde dienstverlening. Indien aan de orde, dient ook afstemming plaats te vinden met de andere Hbh-dienstverleners.

#### **4.3.2 Signalering**

De Opdrachtnemer heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt. Daarbij dient oog te zijn voor situaties, waarbij de toewijzing Hbh niet (meer) in overeenstemming is met de huiselijke situatie (gebruikelijke hulp, aantal toegewezen uren Hbh, vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement, eerste stadia van dementie).

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning in het gehele verzorgingsgebied uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.

De Opdrachtnemer registreert de signalering van de hulpverlener en bespreekt dit met het Sociaal Team.

Dit vereist een hoge mate van zelfsturing, handelingsvrijheid, kennis en vaardigheden van de thuiszorgmedewerker. Voor het zien van veranderingen en het hebben van een vertrouwensband is het belangrijk dat er primair één en dezelfde thuiszorgmedewerker bij mensen over de vloer komt. Bij ziekte of verlof moet er dan ook een deugdelijke overdracht plaatsvinden, waardoor bekend is wat de aandachtspunten zijn in de situatie.

Signaleringen worden opgenomen in de management informatie die ieder kwartaal wordt aangeleverd aan de gemeente (*zie ook 4.26*). Signalering kan tevens een agendapunt zijn in het periodieke overleg met de Opdrachtnemers.

#### **4.4 Culturele Diversiteit**

De gemeente Renkum wil zich nadrukkelijker inzetten voor een grotere culturele diversiteit in alle lagen van het personeelsbestand. De eisen worden op dit punt ook aangescherpt voor organisaties met wie de gemeente een contractuele relatie aangaat.

Van de Opdrachtnemers wordt gevraagd dat het personeel een afspiegeling dient te zijn van de bewoners in de gemeente en bij voorkeur ook woonachtig in het verzorgingsgebied.

#### **4.5 Passende hulp**

Hieronder wordt verstaan de aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldige indicatie met de daarin vastgelegde aanspraak op Hbh. Het uitvoerende personeel van de Opdrachtnemer (voor Hbh) beschikt over de competenties zoals genoemd onder paragraaf 4.1.

Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van de juist gekwalificeerde medewerkers conform de indicatiestelling voor de gevraagde Hbh.

#### **4.6 Bejegening en privacy**

Wmo-cliënten worden door het uitvoerende personeel van de Opdrachtnemer respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd. Dit betekent dat:

- De huishoudelijke hulp de levenssfeer en de leefpatronen van de cliënt respecteert; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé zaken, vertrouwelijk omgaan met privé gegevens; zorgvuldig omgaan met eigendommen van de cliënt, rekening houden met de dagelijkse leefpatronen van de cliënt.
- De huishoudelijke hulp staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt m.b.t. de huishoudelijke hulp.
- De huishoudelijke hulp communicatief vaardig is.

#### **4.7 Vaste hulp/medewerker**

De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aangeboden individuele ondersteuning door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd.

De Opdrachtnemer streeft ernaar de Wmo-cliënt een vaste hulp/medewerker toe te wijzen. De mogelijkheid dient te bestaan dat cliënt bij ontevredenheid een andere hulp/medewerker krijgt toegewezen, onverlet de keuze van cliënt om tot opzegging van de ondersteuningsovereenkomst met zorgaanbieder over te gaan en te kiezen voor een andere zorgaanbieder. De cliënt heeft een opzegtermijn van 10 werkdagen.

#### **4.8 Passende vervanging bij afwezigheid**

De Opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste hulp/zorgverlener en conform de indicatiestelling.

Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt (zoals benoemd in punt 4.7 en 4.9), tenzij de cliënt zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening.

#### **4.9 Werkhouding cliënten en zorgverlener**

De Opdrachtnemer heeft een verplichting om te komen tot een goede match tussen de Wmo-cliënt en hulpverlener met het oog op een goede werkverhouding.

Met de Wmo-cliënt dient de Opdrachtnemer overleg te voeren over hoe, passend binnen de indicatiestelling, de dienstverlening wordt ingevuld. De Opdrachtnemer dient de afgesproken zaken in een individueel hulpplan/ondersteuningsovereenkomst, tussen de Opdrachtnemer en de Wmo-cliënt, vast te leggen.



In ieder geval maken de volgende aspecten onderdeel uit van de afspraken met de Wmo-cliënt:

- Werkzaamheden: de cliënt heeft inbreng in de vaststelling van de concrete geïndiceerde (huishoudelijke) werkzaamheden en het moment waarop deze worden verricht.
- Het moment van levering: de Opdrachtnemer dient rekening te houden met het dagdeel van voorkeur dat de cliënt opgeeft;
- Bloktijden, de periodes waarbinnen de dienstverlening geleverd wordt: de Opdrachtnemer houdt rekening met de voorkeur van de cliënt;
- Afzegging van de dienstverlening: voor het afzeggen van een afspraak geldt een termijn van 24 uur, en voor overstap naar een andere organisatie geldt een opzegtermijn van tien werkdagen.
- In geval van niet levering, mogen de niet geleverde uren niet opgespaard worden en uitgevoerd in een volgende periode.

#### **4.10 Overname personeel**

Conform artikel 2.6.5 van de Wmo 2015 treedt de nieuw gegunde aanbieder in overleg met de oud gegunde aanbieder over de overname van het betrokken personeel.

De gemeente Renkum eist van de Opdrachtnemer die door contractwisseling het verzorgingsgebied verwerft, dat deze aan de werknemers die op het moment van wisseling in het verzorgingsgebied werkzaam zijn een arbeidsovereenkomst zal aanbieden.

De gemeente Renkum zal hierop toezien.

#### **4.11 Informatie verstrekking**

De cliënt ontvangt van de Opdrachtnemer iedere informatie, mondeling en/of schriftelijk, al dan niet in een aangepaste vorm als de informatie moeilijk toegankelijk is voor de cliënt door blindheid of slechthorendheid, slechthorend- of doofheid, analfabetisme of andere gezondheidsproblemen die begrip van de informatieverstrekking op traditionele wijze in de weg staan.

#### **4.12 Ondersteuningsmap**

De overeenkomst, ondersteuningsplan en andere informatie worden vastgelegd door Opdrachtnemer in een ondersteuningsmap die in huis blijft. Deze ondersteuningsmap blijft bij beëindiging achter bij de cliënt.

De hulpverlener controleert de map regelmatig en tekent wijzigingen en/of extra afspraken tussen de cliënt en hulpverlener hierin aan. In de ondersteuningsmap is bovendien, naast de indicatie (toegewezen zorg), een spoed-telefoonnummer van de Opdrachtnemer vermeld voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties.

#### **4.13 Indicering Hbh**

Het Sociaal Team indiceert namens de gemeente voor Hbh ten behoeve van de Wmo-cliënt. In de aanmelding wordt de behoefte aan Hbh in zowel aard als de mate waarin (aantal uren) kenbaar gemaakt. Het aantal geïndiceerde uren betreft de effectieve werktijd die wordt besteed aan de dienstverlening 'achter de voordeur'.

De hulpverlener dient tijdens deze uren de benodigde werkzaamheden uit te voeren en dient ter plaatse de cliëntadministratie bij te houden (in de vorm van een individuele ondersteuningsmap).

#### **4.14 Levering en wachttijden**

De Opdrachtnemer aanvaardt de verplichting om alle activiteiten van Hbh zonder wachttijd te leveren.

De Opdrachtnemer bespreekt binnen twee (2) werkdagen na opdrachtverstrekking (ontvangst indicatie) de geïndiceerde hulp met de Wmo-cliënt en start zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk - binnen tien (10) werkdagen (na ontvangst indicatie) de hulp, tenzij anders met de cliënt wordt overeengekomen.

In spoedeisende gevallen wordt de termijn van tien (10) werkdagen verkort naar 24 uur. Het Sociaal Team bepaalt in deze wat spoedeisend is.

Indien de zorg niet op tijd (binnen deze periode van maximaal tien (10) werkdagen of 24 uur) is gestart, zal per cliënt, die op dat moment ondanks de indicatie nog geen zorg ontvangt, een boete in rekening worden gebracht van €150 per kalenderdag, tenzij een cliënt uitdrukkelijk kiest voor plaatsing op een wachtlijst.

Bij complexe zorg en kindverzorging koppelt Opdrachtnemer terug aan het Sociaal Team, wanneer deze zorg is gestart. Het Sociaal Team wordt hierdoor in staat gesteld de ontwikkeling binnen een gezin te monitoren.

Opdrachtnemer meldt binnen 5 werkdagen beëindiging van hulp, bij het Sociaal Team.

#### **4.15 Bewaking looptijd indicatie**

Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Wmo-cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van de indicatie wijst de Opdrachtnemer de cliënt op het naderende einde van de indicatie van de gemeente.

Na afloop van de looptijd van de indicatie stopt de dienstverlening. Tenzij er een nieuwe/aangepaste indicatie is genomen en tijdig is verkregen door de Wmo-cliënt.

In geval van overlijden van de geïndiceerde, waarbij een huisgenoot achterblijft, stopt de indicatie 14 dagen na datum van overlijden van de geïndiceerde Wmo-cliënt.

#### **4.16 Telefonische bereikbaarheid**

De Opdrachtnemer dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.

De Wmo-cliënt krijgt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer een vaste contactpersoon en een vaste vervanger toegewezen die tijdens kantooruren bereikbaar is.

#### **4.17 Werkdagen en werktijden dienstverlening**

Hbh dient te worden uitgevoerd minimaal op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. In inzet van Hbh buiten voornoemde tijden moet door de Opdrachtnemer in incidentele gevallen worden voorzien.

De werktijden en de werkdagen kunnen daardoor op individueel niveau afwijken.

#### **4.18 Informatie dienstverlening**

Om de Wmo-cliënt op objectieve wijze een keuze te kunnen laten maken voor de uitvoering van de Hbh vanuit de Wmo, stelt de Opdrachtnemer informatie ten behoeve van de cliënt beschikbaar. Een en ander zal concreet worden uitgewerkt in de werkafspraken tijdens de contractuele fase.

#### **4.19 Kwaliteitswet Zorginstellingen en Klachtenrecht Cliënten Zorgsector**

De Kwaliteitswet Zorginstellingen is op deze opdracht onverminderd van toepassing, althans er dient te worden voldaan aan de kwaliteitsregelingen zoals deze in deze Wet zijn vastgelegd m.b.t. het uitvoeren van de Opdracht Hbh. Er moet een cliëntenraad zijn.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is op deze opdracht onverminderd van toepassing.

Het personeel van de Opdrachtnemer is goed op de hoogte van de klachtenprocedure en weet daarnaar te handelen.

#### **4.20 Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg**

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg is op deze opdracht onverminderd van toepassing, althans er dient te worden voldaan aan de kwaliteitsregelingen zoals deze in deze Wet zijn vastgelegd m.b.t. het uitvoeren van de Opdracht Hbh. Er moet een cliëntenraad zijn.

Binnen een (CAK)periode van vier (4) weken mag maximaal het aantal uren ondersteuning conform de indicatie geleverd zijn of in overleg en met instemming van de cliënt kunnen binnen een (CAK)periode minder uren worden geleverd. De Wmo-cliënt tekent de werkbrief af waarop de betreffende hulp de effectieve uren "achter de voordeur" verantwoordt aan de cliënt en aan de eigen organisatie.

#### **4.21 Levering voorziening in natura**

De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de levering van de voorziening in natura aan de cliënt. Niets van deze verantwoordelijkheid kan op welke wijze dan ook bij de Wmo-client komen te liggen. Hoe de door de gemeente gecontracteerde Opdrachtnemer de voorziening in natura levert, is diens keuze. Zo lang de Wmo-client maar niet geconfronteerd wordt met enige verantwoordelijkheid als opdrachtgever of werkgever.

#### **4.22 Cliënt- en medewerker tevredenheidsonderzoeken**

De gemeente Renkum behoudt te allen tijde het recht voor de cliënttevredenheid, medewerker tevredenheid en de kwaliteit van uitvoering van de overeenkomsten te onderzoeken of door een derde te laten onderzoeken. De Opdrachtnemer zal daaraan haar medewerking verlenen.

#### **4.23 Administratie**

De Opdrachtnemer beschikt over een adequate bedrijfsadministratie waarmee tijdig, juist en volledig (deels via het CAK) gegevens aan de gemeente Renkum kunnen worden geleverd.

De Opdrachtnemer werkt mee aan alle vormen van controle door of namens de gemeente Renkum op juistheid van de gegevens of de geleverde kwaliteit.

Het Sociaal Team stelt namens de gemeente per Wmo-client het maximaal te vergoeden aantal uren vast. Het in rekening te brengen bedrag kan nimmer het door de gemeente vastgestelde maximale budget (geïndiceerde uren maal het geldende uurtarief per vier weken) van de cliënt overstijgen.

#### **4.24 Facturatie**

De Opdrachtnemer factureert de gemeente Renkum alleen de daadwerkelijk geleverde uren ondersteuning Hbh, per vier weken, nadat de gegevens aan het CAK zijn doorgegeven. Facturen worden niet in behandeling genomen als de gegevens niet aan het CAK zijn doorgegeven.

De facturatie aan de gemeente Renkum van de gerealiseerde uren vindt plaats binnen veertien dagen na afloop van de betreffende periode. Indien een factuur over een periode later dan 56 dagen na afloop van de desbetreffende periode wordt aangeleverd, wordt deze niet meer in behandeling genomen.

Niet geleverde diensten kunnen nimmer in rekening worden gebracht. 'Cliënt niet thuis' is niet voor rekening van de gemeente.

De gebruikte facturen voldoen, naast de eisen gesteld in de geldende Europese en Nederlandse wet- en regelgeving, aan de volgende eisen:

- NAW gegevens van de cliënt incl. factuurnummer
- BSN
- Geslacht
- Periode (Periode waarbinnen de uren dienstverlening hebben plaatsgevonden)
- Datum aanlevering CAK
- Aantal uren verleende ondersteuning in een periode van vier weken
- Geïndiceerde uren
- Indicatie datum
- Einddatum Indicatie
- 1ste dag levering ondersteuning
- Uurtarief
- Totaal Bedrag

Facturatie en verantwoording kan namens de gemeente Renkum door derden worden uitgevoerd. De gemeente behoudt het recht voor om op grond hiervan de wijze van facturatie en verantwoording tijdens de overeenkomst aan te passen. Aanpassing vindt niet eerder plaats dan nadat Opdrachtnemers zijn geïnformeerd. Op verzoek van de gemeente Renkum kunt u ook factureren via het Gegevensknooppunt.

Bovenstaande lijst is niet limitatief en zal nader vorm worden gegeven in de werkafspraken.

#### **4.25 Eigen bijdrage**

De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd.

Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. De Opdrachtnemer genereert en levert, binnen 2 weken na het aflopen van de betreffende periode, de gegevens van de cliënt door aan het CAK conform de door het CAK aangegeven CAK- interfacestandaard.

Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

#### 4.26 Managementinformatie

De Opdrachtnemer genereert managementinformatie (inclusief informatie van door onderaannemers geleverde dienstverlening) en garandeert kosteloze informatieverstopping, voor de gemeente Renkum.

Tijdens de contractperiode verstrekt de Opdrachtnemer per 12 weken (periode 13 wordt opgenomen in de laatste kwartaalrapportage) en binnen 14 kalenderdagen van de desbetreffende periode, digitaal (in Excel), de managementinformatie. In het geval van niet tijdige levering of onvolledige managementinformatie heeft de gemeente het recht om de factuur van de laatste periode niet te betalen tot het moment dat de vereiste managementrapportage is geleverd.

De lay-out van de rapportage management informatie dient te worden ingericht naar de wensen van de gemeente Renkum, waarbij verantwoording een essentieel onderdeel vormt.

In de rapportages management informatie worden tenminste de volgende gegevens opgenomen:

1. *een klachtenregistratie:*

Eens per kwartaal rapporteert de Opdrachtnemer over het aantal en de aard (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) van klachten en de (voortgang) van de afhandeling daarvan. De Opdrachtnemer rapporteert op basis van een unieke nummering van de klachten en vermeldt hierbij de datum van ontvangst van de klacht.

Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert de Opdrachtnemer welke maatregelen zullen worden genomen, opdat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen.

2. *gegevens inzake de uitgevoerde dienstverlening:*

De gemiddelde doorlooptijd van aanmelding bij de Opdrachtnemer tot levering bij de Wmo- cliënt.

De behaalde servicenorm: aantal overschrijdingen van de doorlooptijden telefonisch contact (binnen twee werkdagen) en levering (binnen tien werkdagen).

De Opdrachtnemer levert voorts per vier weken realisatiecijfers, uiterlijk binnen 2 weken na verstrijken van de betreffende verantwoordingsperiode. Alleen die uren die daadwerkelijk geleverd zijn, worden hierin opgenomen.

De uiteindelijke lay-out zal in de implementatiefase door de gemeente Renkum worden vastgesteld. Aan de levering van de informatie zijn voor de gemeente Renkum geen kosten verbonden.

### *3. gegevens inzake uitvoering van de signaleringsfunctie*

De Opdrachtnemer geeft het aantal gevallen weer waarin de signaleringsfunctie bij klanten in werking is getreden en het aantal gevallen waarin er in de keten van zorg en ondersteuning een deugdelijke oplossing is gevonden. Een en ander wordt in overleg met de Opdrachtnemers vormgegeven in de werkafspraken.

### *4. gegevens inzake FWG inschaling van het personeelsbestand*

De Opdrachtnemer informeert de gemeente zowel in aantal als percentage van de medewerkers die werkzaam zijn voor de gemeente, in welke schaal en periodiek van FWG zij zijn ingedeeld.

In periodiek overleg met de gemeenten zal de gevraagde management informatie worden besproken en indien noodzakelijk worden gestuurd op verbetering.

## **4.27 Informatieplicht opdrachtnemer**

De Opdrachtnemer levert of maakt kenbaar waar deze digitaal te raadplegen is, jaarlijks, binnen 6 maanden na afloop van het betreffende jaar, het jaarverslag (of in ieder geval een voorlopig jaarverslag) onder meer bevattende:

- **het kwaliteitsverslag:**
  - *gegevens inzake audits HKZ-certificering (of vergelijkbaar).*
  - *klanttevredenheidsonderzoeken (jaarlijks)*
  - *medewerker tevredenheidsonderzoeken (jaarlijks)*

De uitkomsten van de gehouden audits, klanttevredenheidsonderzoeken en medewerker tevredenheidsonderzoeken in verband met de HKZ-certificering of vergelijkbaar met de gemeente worden opgenomen.

De Opdrachtnemer verplicht zich tevens medewerking te verlenen in geval van het houden van medewerkers tevredenheidsonderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken of klantbelevingsonderzoeken die door de gemeente worden geïnitieerd.

- **het sociaal jaarverslag:**
  - > *gegevens inzake de culturele diversiteit in het personeelsbestand.*

De Opdrachtnemer geeft de afspiegeling weer in percentages van de culturele diversiteit in zijn personeelsbestand, bij voorkeur woonachtig in het verzorgingsgebied.

- > *gegevens inzake de opleiding en scholing van het personeelsbestand.*

De Opdrachtnemer informeert de gemeente zowel in aantal, percentage als bedrag van de medewerkers die werkzaam zijn voor de gemeente, die in voorliggende periode een opleiding of scholing hebben genoten.

De Opdrachtnemer informeert de gemeente het percentage van de medewerkers die zijn ingezet op onderhavige opdracht, die de vereiste opleiding/vergelijkbare ervaring hebben genoten resp. bezitten;

> *gegevens inzake social return voorwaarde.*

De Opdrachtnemer informeert de gemeente in hoeverre het vereiste percentage van de omzet wordt ingezet voor de mogelijkheden van social return (zie paragraaf 4.33).

#### **4.28 Accountantsverklaring**

De Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar, vóór 15 maart een goedkeurende accountantsverklaring te overleggen over het voorgaande boekjaar. Uit deze verklaring moet blijken dat de financiële opgaven op een juiste wijze tot stand zijn gekomen.

De accountantsverklaring dient te voldoen aan de richtlijnen van de NBA, conform de controleverklaring, omtrent de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van het totaalbedrag in overeenstemming met de raamovereenkomst en de opgaven aan het Centraal Administratie Kantoor bijzondere zorgkosten (CAK).

Als bijlage dient gespecificeerd te zijn: verantwoording met de totaalbedragen van de categorie Wmo Hbh en het totaal aantal uren daarvan.

Tevens dient een bestuur verklaring (incl. ondertekening directie/ Raad van Bestuur) te worden bijgevoegd dat e.e.a. aan de eisen voldoet (conform raamovereenkomst en op basis van geldige indicatie voor de werkelijk geleverde zorg).

Deze accountantsverklaring is niet van toepassing voor Opdrachtnemers die bij de gemeente een omzet van minder dan 25.000 euro op jaarbasis hebben.

#### **4.29 Digitaal systeem**

De Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR systeem, of dat tenminste de mogelijkheid heeft een interface tot stand te brengen met het digitaal systeem van het CAK of een derde (in verband met gegevensuitwisseling via het CAK).

Indien een gemeente dit wenst krijgt zij, of een door de gemeente aan te wijzen accountant, inzage in de administratie van de Opdrachtnemer.



#### **4.30 Prestatiemeting en audits**

Op basis van de met Opdrachtnemer overeengekomen prestatie-indicatoren in de werkafspraken zal de gemeente continu in staat zijn om het voldoen aan de prestatie, te monitoren. Afstemming met de gemeente en Opdrachtnemer bij onvoldoende prestatie is uiteraard de weg tot optimalisatie en verbetering.

De gemeente Renkum vraagt aan de Opdrachtnemers om de uitkomsten van de te houden audits in verband met de HKZ-certificering (of vergelijkbaar) met betreffende gemeente te communiceren. Dit is opgenomen in het sociaal jaarverslag (zie paragraaf 4.27).

#### **4.31 Fysieke controle**

Steekproefsgewijs zal fysieke controle plaatsvinden op locatie van de Wmo-cliënt, inzake en overeenkomstig de vereisten en gemaakte afspraken. De gemeente Renkum behoudt zich het recht voor deze fysieke controles uit te laten voeren door derden.

#### **4.32 Werkafspraken**

De Opdrachtnemer stelt bij gunning binnen drie weken in samenspraak en afstemming met de gemeente Renkum een werkafsprakenboek op met daarin opgenomen uniforme werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken.

#### **4.33 Social return**

##### *Doelstelling*

De gemeente Renkum heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder Social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep<sup>1</sup>.

De hierna genoemde verplichting van 5% van de opdrachtsom staat in het programma van eisen, omdat genoemde 5% een eis is waar aan voldaan moet worden.

---

<sup>1</sup> Doelgroep: alle kandidaten uit de Participatiewet, WIA, WAJONG en jongeren zonder startkwalificatie of nog in opleiding op een BBL- of BOL-plek.

### *Voorwaarden voor de opdrachtnemer*

- Opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de opdrachtsom te besteden aan inzet ten behoeve van de doelgroep;
- Na gunning van de opdracht treedt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen, in overleg met de betreffende accountmanager van de gemeente Renkum. Hierbij wordt een plan van aanpak gemaakt met betrekking tot de uitvoering van Social return;
- In het plan van aanpak worden de afspraken vastgelegd over arbeidsplaatsen of leerwerkplekken voor mensen uit de doelgroep;
- De betreffende accountmanager van de gemeente zal de Opdrachtnemer bij de uitvoering van Social return ondersteunen;
- Opdrachtnemer kan beslissen om de kandida(a)t(en) werkzaamheden te laten verrichten die niet direct verband houden met de opdracht;
- Kandidaten worden uniek voor dit contract opgevoerd. De opdrachtnemer dient een kopie van de arbeids- of leerwerkplek overeenkomst te overleggen met daarin informatie over het BSN-nummer, de looptijd en het aantal te werken uren, alsmede een overzicht van de betaalde loonkosten of leerwerkplaatsvergoeding;
- De accountmanager van de gemeente ziet toe op de naleving van afspraken;
- Indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen aangaande Social return niet of niet volledig nakomt, vindt een inhouding naar rato, op basis van een inhouding op de opdrachtsom, plaats;
- Indien de opdrachtnemer werkt met 'onderaannemers' blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van deze Social return voorwaarde;
- De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social return verplichtingen;
- De nakoming of uitvoering van de verplichtingen met betrekking tot Social return kunnen buiten de looptijd van de overeenkomst vallen, dus ook na voortijdige ontbinding of beëindiging van onderhavige overeenkomst. Deze verplichtingen dienen ingeval van voortijdige ontbinding of beëindiging van onderhavige overeenkomst wel nagekomen of uitgevoerd te worden.

Na definitieve gunning van de aanbesteding is de accountmanager van de gemeente het aanspreekpunt op het gebied van Social return.

## 5 Bijlagen

- Bijlage 01 Algemene Inkoopvoorwaarden voor Levering en Diensten 2013
- Bijlage 02 Inschrijfformulier Eigen Verklaring
- Bijlage 03 Inschrijfformulier Verklaring akkoord Programma van Eisen
- Bijlage 04 Verklaring onderaanneming
- Bijlage 05 Format Nota van Inlichtingen
- Bijlage 06 **Concept** Raam Overeenkomst Hbh