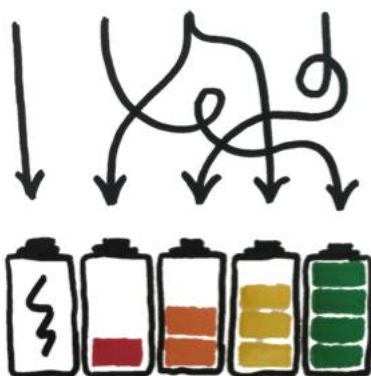


Aanbestedingsleidraad
Europese Openbare aanbesteding
Leveringen en Diensten

*Dichtbij in de Rijnstreek
2022-2026*



*“Op een goede dag heb ik acht batterij,
op een slechte dag drie batterij.
Goede ondersteuning is voor mij
ondersteuning die daar op aansluit.”*

Kenmerk: 358445 + NX 170803

Datum: 25 februari 2021

Versie: 1.0

Inhoud

Inleiding	5
Leeswijzer	6
1. De Opdracht	7
1.1 Ambitie en doelstellingen van de Opdracht	7
1.2 De Rijnstreekgemeenten	10
1.3 Kaders	12
1.4 Aanbestedingsprocedure en motivering van de keuze van de procedure	12
2. De Opdracht ondersteuning	16
2.1 De Opdracht	16
2.2 Aanvullende opdrachten	29
2.3 Een integrale en dekkende Opdracht	32
2.4 Afbakening en Samen werken	36
2.5 Fasering in de Opdracht	45
2.6 Informatievoorziening	46
2.7 Rechten inwoner	56
2.8 Kwaliteitskader	57
2.9 Duur Overeenkomst en financiën	57
2.10 Risicodossier	63
3. Juridisch kader / voorwaarden voor deelneming	66
3.1 Wet Openbaarheid van Bestuur	66
3.2 Communicatie	66
3.3 Concerngarantie	66
3.4 Geldigheid van de Inschrijving	66
3.5 Inkoopvoorwaarden en concept Overeenkomst	67
3.6 Instemming	67
3.7 Onkostenvergoeding	67
3.8 Mededinging/ Fair Play	67
3.9 Onvolledige of onjuiste inschrijving	67
3.10 Onvolkomenheden	67

3.11 Overgang rechten en plichten bij nieuwe organisatie	68
3.12 Rechtsgeldige ondertekening	68
3.13 Tijdelijke of definitieve stopzetting	68
3.14 Vertrouwelijkheid	68
3.15 Voorbehoud	68
3.16 Gecombineerde Inschrijving	69
3.17 Social Return en Duurzaamheid	71
4. Aanbestedingsproces	72
4.1 Globale planning	72
4.2 Inwinnen informatie / Nota van Inlichtingen	72
4.3 Inschrijving na Nota van Inlichtingen	73
4.4 Tijd en plaats indiening van de Inschrijving	73
4.5 Aanvulling, verduidelijking en verificatie van de Inschrijving.....	73
4.6 Gunningsbeslissing	74
4.7 Gelijke totaalscore	74
4.8 Geschillen	74
4.9 Klachtenregeling	75
5. Beoordelingsprocedure.....	76
5.1 Beoordelingsfasen	76
5.2 Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten.....	76
5.3 Uitsluitingsgronden.....	77
5.4 Geschiktheidseisen	78
5.5 Gunningscriteria.....	80
6. Wijze van beoordelen.....	82
6.1 Algemeen.....	82
6.2 Kwalitatieve subgunningscriteria.....	84
6.3 Gunningscriterium Kwaliteit	87
6.4 Gunningscriterium Prijs.....	93
6.5 Totaalbeoordeling Beste Prijs–kwaliteitsverhouding	94
7. Begripsomschrijvingen	95

Bijlagen

Nr.	Inhoud
	Algemene bijlagen
0	UEA
1	Concept Overeenkomst
1.1	Dataverleveringsovereenkomst
2	Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2019
3	Programma van Eisen
4	Formulier referentieopdrachten
5	Prijzenblad
6	Verklaring Combinatie
7	Modelverklaring Onderaanneming
8	Anti collusieverklaring
9	Verklaring middelen Derden
	Inhoudelijke bijlagen
10	Beschrijving van het indicatieproces maatwerkvoorzieningen
11	Database aard en omvang
12	Sturing- en verantwoordingsinformatie
13	Kwaliteitskader
14	Advies reëel budget en financiële spelregels
15	Participatie
	Doelgroepenonderzoeken:
16.1	• Heldere Kaders, Muzus
16.2	• Lokaal invulling geven aan voorzieningen, Bureau EEVAA

Inleiding

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. De drie Rijnstreekgemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop hebben dit met beide handen aangegrepen en in 2014 een brede opdracht 'sociale participatie' uitgeschreven. Een opdracht die de vraag van de inwoner centraal stelt en los komt van het denken in en werken met producten. De overeenkomst met de partner die nu deze opdracht uitvoert eindigt conform de overeenkomst eind 2021. Daarom zoeken de Rijnstreekgemeenten nu een nieuwe samenwerkingspartner door het uitschrijven van deze Opdracht.

Met deze Opdracht ondersteuning gaan de Rijnstreekgemeenten voortvarend door op het ingeslagen pad. Nog meer staan de hulpvraag én de mogelijkheden van de inwoner voorop door het verbreden en verdiepen van de Opdracht. In de voorliggende Opdracht is de toegang tot alle Wmo maatwerkvoorzieningen ondergebracht zodat de inwoner voor alle Wmo-aanvragen bij één organisatie terecht kan. Opdrachtnemer organiseert en indiceert dus ook de toegang voor die maatwerkvoorzieningen die niet tot deze Opdracht behoren maar bij samenwerkingspartners belegd zijn. Daarbij hoort brede advisering en informatieverstrekking, inclusief informatie en advies over het aanbod van partners.

De verdieping van de Opdracht om inwoners in een kwetsbare situatie te ondersteunen komt onder meer tot uitdrukking met een stevige inzet op bemoeizorg en intensieve ambulante begeleiding.

Bovengenoemde verbreding en verdieping wordt verder doorgevoerd als ook de optionele opdrachten Toegang Plus en Ondersteuning Plus op een later te bepalen moment aan de Opdracht worden toegevoegd.

Voor deze radicaal integrale Opdracht kiezen de Rijnstreekgemeenten voor een Opdrachtnemer die bovenal samenwerkingspartner is van de Rijnstreekgemeenten. Een partner die staat voor het belang van de inwoner en die zich verbindt aan de Opdracht en de andere samenwerkingspartners in het sociale domein. Dit is een partner met een intrinsieke motivatie om te leren, te ontwikkelen en te innoveren, een partner die dichtbij is in de Rijnstreek.

Leeswijzer

Deze Aanbestedingsleidraad Opdracht ondersteuning *Dichtbij in de Rijnstreek 2022–2026* is als volgt ingedeeld.

Hoofdstuk 1 beschrijft het grote geheel van deze Opdracht: de ambitie en doelstellingen van de Rijnstreekgemeenten, de kaders en de onderbouwing van de keus voor één integrale Opdracht.

Hoofdstuk 2 gaat over de inhoud, de omvang en de voorwaarden van de Opdracht. De Opdracht omvat vijf onderdelen. Van deze vijf onderdelen gaan twee onderdelen pas op een later door Opdrachtgever te bepalen moment in. Alles over deze twee optionele opdrachten is in een rood kader geplaatst.

Het hoofdstuk sluit af met de duur van de overeenkomst, de financiën en de betekenis van het risicodossier.

Hoofdstuk 3 is het juridische hoofdstuk met de voorwaarden voor deelneming. Het aanbestedingsproces met belangrijke deadlines staat in hoofdstuk 4. De beoordelingsprocedure is opgenomen in het vijfde hoofdstuk. Hoe de beoordeling vervolgens in zijn werk gaat is het onderwerp van hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 tenslotte geeft alle begripsomschrijvingen.

De bijlagen omvatten enerzijds allerlei algemene meer aanbesteding technische bijlagen en anderzijds inhoudelijke bijlagen met onder meer werkprocessen en achtergrondinformatie.

De teksten in een blauw kader zijn teksten die de Rijnstreekgemeenten graag extra onder de aandacht brengen. Teksten in een rood kader hebben betrekking op de twee optionele opdrachten die eerst in paragraaf 2.2. uitgebreid beschreven zijn.

1. De Opdracht

1.1 Ambitie en doelstellingen van de Opdracht

Deze Opdracht richt zich op de inwoners die een vorm van ondersteuning nodig hebben om zelfredzaam te zijn en mee te kunnen doen in de samenleving. De wensen en vragen (al dan niet uitgesproken) van die inwoners vormen het hoofdfundament van de Opdracht en zijn als volgt te duiden.

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, in de buurt en zonder stigma. 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 dat de inwoner zich kan ontwikkelen richting zelfstandigheid of zo lang mogelijk zelfstandigheid kan behouden. Zelfstandigheid betekent ook dat inwoners zoveel mogelijk de regie hebben over de ondersteuning die zij krijgen, waarbij de Rijnstreekgemeenten zich ervan bewust zijn dat niet iedere inwoner (volledig) de regie kan nemen. En dat er een grens kan zitten aan de zelfredzaamheid van inwoners. In dat geval kan de professional dit (tijdelijk) overnemen.

1.1.2 Inwoners leveren een betrokken bijdrage aan de samenleving

“Gewone mensen zitten er niet in mijn kringetje, behalve mijn ouders. ... Ik heb hulp nodig bij onder de mensen komen. Niet onder de hulpverleners bedoel ik.”



Meedoen is een breed begrip. Het gaat niet alleen over betekenisvol je leven kunnen leiden op een manier die bij je past, maar het gaat óók over betrokkenheid bij en van (levens)belang zijn voor elkaar. Inwoners worden daarom gestimuleerd om iets te betekenen voor een ander. Dit geldt ook voor inwoners die aanspraak doen op een vorm van ondersteuning. Ook bij hen wordt gekeken naar wat zij voor een ander kunnen betekenen. De bijdrage die inwoners leveren, kan voor iedereen iets anders zijn.

Het sociale netwerk rondom een inwoner is een veilige basis om hulp aan te vragen, om terug te vallen en veerkracht uit te halen. Ook wordt gekeken wat het (informele) netwerk voor een inwoner kan betekenen.

Dit is een zeer waardevol netwerk van (ervaringsdeskundige) vrijwilligers en/of (informele) initiatieven dat indien nodig aangevuld wordt met professionele ondersteuning.

1.1.3 Voorkomen dat problemen escaleren

“Het is ook (na)signalering. Vasthouden en nog eens gaan checken hoe het gaat.”

“... dat er iets is, lokaal, iets waar ik op terug vallen kan. Dat geeft mij een gevoel van zekerheid, van veiligheid voor mezelf ook.”

De Rijnstreekgemeenten willen zoveel mogelijk voorkomen dat de problemen van inwoners opstapelen of escaleren en dat intensieve en/of dure zorg ingezet moet worden. Ook bij inwoners die zelf niet bewust een hulpvraag stellen, zoals zorgmijders. Dit vraagt om vroegsignalering, maar ook om erbij blijven en een vinger aan de pols houden.

Voor sommige inwoners is het van belang om een vangnet te hebben waar ze op kunnen terugvallen. De zekerheid dat er iemand is op wie ze kunnen terugvallen helpt. Het gaat ook om het regelmatige contact waardoor terugval of een crisis tijdig herkend en/of voorkomen kan worden.



1.1.4 Inwoners ontvangen tijdige ondersteuning

“Voortijdig ingrijpen, dat voorkomt een hoop.”



Hulp moet snel beschikbaar zijn. De Rijnstreekgemeenten kiezen daarom voor een integraal en herkenbaar aanbod aan ondersteuning en een laagdrempelige, herkenbare toegang tot deze ondersteuning. Binnen deze toegang wordt breed gekeken naar en rekening gehouden met alle leefgebieden en alle levensfasen van inwoners. Sleutelementen zijn: (1) een open houding zodat inwoners geen drempel ervaren om hulp te vragen en te accepteren en (2) goede kennis van het (lokale) ondersteuningsaanbod en sociale partners. Ook het maken van een belangenafweging hoort hierbij, net als het zoeken naar waar de regelruimte is en het gebruik hiervan waar nodig.

1.1.5 Inwoners ontvangen passende ondersteuning

“Ik heb niet elke week op donderdagmiddag een zorgbehoefte, en daarom heb ik niet op elke donderdagmiddag een contactmoment nodig. Ik heb geen vaste contactmomenten nodig. Ik heb wel gemakkelijk af- of opplussen nodig wanneer de zorgnood daar is.”

“Ik wil bij dezelfde mensen zijn. ... Als er wat is, kun je je dingetje hier kwijt. Niet meteen hulpverlenersachtig. Hier in de inloop is het vooral een luisterend oor, en wat humor. Mensen lijken op elkaar, je hoeft niets uit te leggen en je begrijpt elkaar.”

Inwoners zijn uniek. De ondersteuning die geboden wordt, is dan ook geen standaardproduct, maar is divers, duurzaam en op maat gesneden. De vraag (al dan niet uitgesproken), talenten en mogelijkheden van de inwoner staan centraal, waarbij ook gekeken wordt naar de hulp die de omgeving kan bieden. Dat betekent dat Opdrachtnemer aan inwoners een (duurzame) oplossing op de vraag biedt. Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen kunnen daarbij een waardevolle bijdrage leveren.



De professional sluit aan bij de belevingswereld van de inwoner en stuurt – waar nodig – de situatie bij. De inspraak van de inwoner in het zoeken naar passende ondersteuning blijft een belangrijk uitgangspunt. Daarbij is er voldoende ruimte voor de professional om onconventionele oplossingen in te zetten als de situatie daarom vraagt. De Rijnstreekgemeenten stellen de volgende voorwaarden aan het organiseren van passende ondersteuning:

- De ondersteuning sluit aan bij iemands talenten, mogelijkheden, interesses en kennis en/of ervaring en maakt gebruik van mogelijkheden die vanuit het voorliggend veld beschikbaar zijn.
- De ondersteuning varieert in cognitieve uitdagingen, duur, intensiteit en vorm (digitaal/fysiek/arbeidsbesparende technologie)
- Ondersteuningsvragen beperken zich niet tot werkdagen. Ondersteuning kan zich daarom ook niet tot die dagen beperken, maar moet ook in de avonden of in het weekend (op afspraak) geboden worden, indien nodig.
- Ondersteuning wordt ingezet bij geplande én ongeplande ondersteuningsvragen.

1.1.6 Integrale aanpak

“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. Met het sociaal netwerk en met samenwerkingspartners wordt gewerkt met de methodiek één huishouden, één plan, één regisseur.



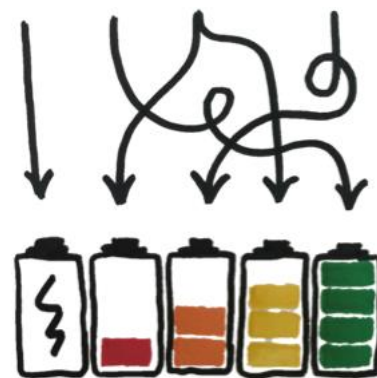
De ondersteuning, die door Opdrachtnemer geboden wordt, staat niet op zichzelf. Opdrachtnemer moet, naast het ontwikkelen van het eigen integrale ondersteuningsaanbod, ook samen met de partners binnen het sociaal domein zorgen voor samenhangende zorg en zoeken naar slimme verbindingen. Dit kunnen professionele partners zijn maar ook (sport-)verenigingen en organisaties. De geboden ondersteuning moet elkaar aanvullen en passen bij de hulpvraag. Daar is afstemming voor nodig met de inwoner, maar ook tussen professionals onderling. Om deze afstemming te stimuleren wordt er ingezet op een

gebiedsgerichte aanpak, waarbinnen professionals elkaar kennen en weten te vinden.

1.1.7 Zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig

“Op een goede dag heb ik acht batterij, op een slechte dag drie batterij. Goede ondersteuning is voor mij ondersteuning die daar op aansluit.”

Voor de passende oplossing maken de inwoner en de professional zoveel mogelijk gebruik van het collectieve aanbod en van algemene voorzieningen. Waar nodig wordt individuele ondersteuning ingezet. Omdat de ondersteuningsbehoefte van onze inwoners geen statisch gegeven is, wordt flexibel ingespeeld op de ondersteuningsbehoefte. Op pieken en dalen als dat aan de orde is en langdurig indien dit nodig is, met een goede balans tussen nabijheid en afstand.



1.2 De Rijnstreekgemeenten

De gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop grenzen fysiek aan elkaar en delen tevens een gemeenschappelijke visie op het sociaal domein. De Rijnstreekgemeenten besteden de integrale Opdracht ondersteuning als omschreven in deze Aanbestedingsleidraad gezamenlijk aan. De gemeente Alphen aan den Rijn treedt hierbij op als penvoerder.

1.2.1 Gemeente Alphen aan den Rijn

De 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 aan professionals en initiatieven. Voor haar ongeveer 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 de 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 de gemeente Alphen aan den Rijn is verbindend en neemt de samenleving in plaats van het gemeentehuis als uitgangspunt.

Meer informatie over de gemeente Alphen aan den Rijn is te vinden op de website www.alphenaandenrijn.nl.

1.2.2 Gemeente Kaag en Braassem

De gemeente Kaag en Braassem is een landelijke gemeente, omringd door water. De gemeente bestaat uit elf krachtige kernen met ieder zijn eigen karakter en identiteit: Bilderdam, Hoogmade, Kaag, Leimuiden, Nieuwe Wetering, Oud Ade, Oude Wetering, Roelofarendsveen, Rijnsaterwoude, Rijkswetering en Woubrugge. Deze kernen zijn verdeeld over een oppervlakte van ruim 72km². De gemeente telt op dit moment ruim 27.500 inwoners.

De gemeente Kaag en Braassem gelooft in en vertrouwt op de kracht, kennis en expertise van inwoners, professionals, ondernemers en maatschappelijke organisaties. De gemeente stuurt daarom op wat zij wil bereiken, op doelen en resultaten. De uitvoering en hoe de doelen en resultaten bereikt worden, laat zij zo veel mogelijk over aan inwoners en professionals. De gemeente wil haar inwoners de ruimte bieden, zodat zij vanuit hun eigen verantwoordelijkheid kunnen meewerken aan een breed gedragen en goed antwoord op vraagstukken die in de eigen omgeving spelen. De rol van de gemeente is hierbij vooral verbindend en faciliterend.

Meer informatie over de gemeente Kaag en Braassem is te vinden op de website www.kaagenbraassem.nl.

1.2.3 Gemeente Nieuwkoop

De gemeente Nieuwkoop is een landelijk gelegen gemeente in het plassegebied van Zuid-Holland, midden in het Groene Hart. De gemeente telt ruim 28.000 inwoners, verdeeld over dertien kernen met een eigen karakter en identiteit: Nieuwkoop, Ter Aar, Korteraar, Langeraar, Nieuwveen, Noordeinde, Noorden, Noordse Dorp, Papenveer, Vrouwenakker, Woerdense Verlaat, Zevenhoven en De Meije (gedeeltelijk). De gemeente heeft een oppervlakte van 90,19 km², waarvan 16,05 km² water.

Nieuwkoop is een prachtige, groeiende gemeente met levendige dorpen en verantwoordelijke mensen. De gemeente Nieuwkoop heeft een verbindende bestuursstijl die goede resultaten voor en met de samenleving realiseert. Besturen in verbinding met inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers. Iedere partij wordt op een passende wijze betrokken waarbij aandacht is voor de inspanningen die verwacht kunnen en mogen worden.

Meer informatie over de gemeente Nieuwkoop is te vinden op de website www.nieuwkoop.nl.

1.3 Kaders

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) integrale Opdracht.

Hierbij gaat het om – Europees en nationaal – wettelijke kaders, landelijke richtlijnen en gemeentelijke kaders. Daaronder is in ieder geval begrepen het bepaalde bij en krachtens:

1.3.1 Wettelijke kaders

- Algemene verordening gegevensbescherming
- Regeling gehandicaptenparkeerkaart
- Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Wet basisregistratie personen
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Wet normering topinkomens
- Wet tijdelijk huisverbod
- Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Aanbestedingswet 2012

1.3.1 Gemeentelijke kaders

- Beleidskader sociaal domein 2021 'Omdat het gewoon kan' Alphen aan den Rijn
- Koersdocument zorglandschap Nieuwkoop 2021
- Maatschappelijke agenda 2.0 (2017–2020) Kaag en Braassem
- Maatschappelijke Structuurvisie (MSV) Nieuwkoop
- Omgevingsvisie Kaag en Braassem
- Verordening sociaal domein Alphen aan den Rijn
- Verordening sociaal domein Kaag en Braassem
- Verordening sociaal domein Nieuwkoop
- Nadere regels sociaal domein Alphen aan den Rijn
- Nadere regels sociaal domein Kaag en Braassem
- Nadere regels sociaal domein Nieuwkoop

De gemeentelijke kaders zijn te vinden op de website

www.alphenaandenrijn.nl/sociaaldomein2021.

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 Aanbestedingsprocedure en motivering van de keuze van de procedure

Deze aanbesteding betreft een Europese procedure voor sociale en andere specifieke diensten, zoals neergelegd in paragraaf 2.2.1.8 van de Aanbestedingswet. Aanbesteder verzoekt de partijen die geïnteresseerd zijn in deze Opdracht een Inschrijving te doen en daarmee mee te dingen naar gunning van de Opdracht.

Gelet op de omvang van de integrale Opdracht, kiest Aanbesteder voor een voor ieder toegankelijke procedure zonder voorselectie, omdat Aanbesteder:

- een overzichtelijk aantal Inschrijvingen verwacht en;
- de volledige markt de kans wil geven mee te dingen naar de Opdracht en concurrentiestelling wil toepassen.

De aanbesteding wordt algemeen bekend gemaakt. Aanbesteder beoordeelt de Inschrijvingen aan de hand van de in dit document beschreven vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria.

1.4.1 Eén integrale opdracht

Gekozen is voor één integrale Opdracht zonder percelen. De behoefte aan ondersteuning van een inwoner kan variëren van ondersteuning bij eenvoudige vragen tot ondersteuning bij zware en/of complexe problematiek. Daarnaast kan de behoefte incidenteel zijn en met enkele gesprekken of activiteiten opgelost worden. Aan de andere kant van het spectrum kan sprake zijn van zeer langdurige structurele ondersteuning. Niet voor niets wordt hier gesproken over een ondersteuningscontinuüm (paragraaf 2.1.2). De behoefte kan wijzigen gedurende de ondersteuning en is niet altijd vooraf planbaar. Een knip in dit ondersteuningscontinuüm is onlogisch voor zowel de inwoner met een ondersteuningsvraag als voor de Opdrachtnemer die de ondersteuning aanbiedt. Dat een integrale en brede opdracht kan werken, hebben de Rijnstreekgemeenten ervaren in de uitvoering van de huidige opdracht Sociale Participatie die in 2014 is aanbesteed voor de uitvoering van de Wmo 2015.

Met de ambulantisering en het ‘langer thuis’ beleid voor zowel ouderen als inwoners in kwetsbare situaties zien we een groeiende groep inwoners die moeilijk de toegang vindt tot hulp en/of slecht om hulp vraagt. Omdat dit tegelijkertijd bij uitstek de groep inwoners is, die we willen bereiken vanuit deze Opdracht maken ook onderdelen als informatie en advies, bemoeizorg, indicering van o.a. huishoudelijke hulp en hulpmiddelen en intensieve ambulante ondersteuning integraal onderdeel uit van de Opdracht. Op deze wijze weet de inwoner dat er één herkenbare Opdrachtnemer is waar hij terecht kan met zijn hulpvraag. Dit is tevens de motivatie voor de optionele opdrachten Toegang Plus en Ondersteuning Plus. Vanwege de integraliteit wil Aanbesteder deze onderdelen eveneens opnemen in de opdracht. Deze taak met bijbehorende budgetten ligt echter nog bij centrumgemeente Leiden voor de gemeenten in de regio Holland Rijnland. Zodra Aanbesteder zelfstandig verantwoordelijk is en eveneens over de hiervoor benodigde budgetten beschikt op basis van regionale en landelijke afspraken worden deze optionele opdrachten toegevoegd aan de Opdracht.

Aanbesteder wil juist de inwoner in deze kwetsbare situatie bereiken met deze Opdracht. De keuze voor één integrale Opdracht is dus gemotiveerd vanuit het belang van de inwoner. Omdat we tevens horen en ervaren dat dit voor potentiële opdrachtnemers goed werkbaar is, is deze keus gemaakt.

Bij de afbakening van de integrale Opdracht heeft Aanbesteder gelet op:

- de samenstelling van de markt en de effecten op deze markt, met name de effecten voor het midden- en kleinbedrijf ('MKB');
- de organisatorische gevolgen en risico's voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer en
- de mate van samenhang tussen de gevraagde Diensten.

Aanbesteder licht dit als volgt toe.

Samenstelling van de relevante markt en effecten voor het MKB

- Door één integrale Opdracht aan te besteden kan het beschikbare budget vooral ingezet worden in de daadwerkelijke uitvoering, de kern van de Opdracht, en worden administratieve lasten beperkt gehouden.
- Gelet op de inhoud en opzet van de Opdracht kunnen aanbieders zich gezamenlijk inschrijven omdat zij gezamenlijk beschikken over de gevraagde aanvullende expertise en mogelijkheden. Dit kan als Hoofdaannemer maar ook als Onderaannemer.
- Kleine(re) (MKB-) aanbieders hebben de mogelijkheid samen te werken, al dan niet met andere (grotere) aanbieders, om een gezamenlijke Inschrijving in te dienen. Deze kleine(re) aanbieders kunnen gedurende de uitvoering van de Opdracht (wanneer de Opdrachtnemer hier behoefte aan heeft) eventueel ook ingezet worden als Onderaannemer. Hierdoor blijft de mededinging gewaarborgd en wordt de concurrentie niet merkbaar beperkt.
- Aanbesteder heeft bij het inrichten van de Opdracht expliciet aandacht besteed aan de positie van Kleine aanbieders. Om de toegankelijkheid van de integrale Opdracht voor deze aanbieders zeker te stellen, verplicht Aanbesteder Opdrachtnemer om ten minste voor gemeente Alphen aan den Rijn 6%, voor gemeente Kaag en Braassem 6% en voor gemeente Nieuwkoop 8% van het jaarlijkse Budget in te zetten bij de Kleine aanbieders die een relevante bijdrage kunnen leveren aan de uitvoering van de Opdracht.

De organisatorische gevolgen en risico's voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer

- De integratie van alle ondersteuningsvragen in één Opdracht biedt ruimte voor efficiency en effectiviteit voor Opdrachtnemer: Opdrachtnemer hoeft de inwoner minder door te verwijzen en kan zelf keuzes maken ten aanzien van meer generalistische- dan wel specialistische inzet (het zogenoemde op- en afschalen).
- Met de inzet van de integrale Opdracht ontstaat een overzichtelijk zorglandschap waardoor afstemming met partners (paragraaf 2.4) overzichtelijker wordt en samenwerking sneller tot innovatie en relevante effecten kan leiden voor inwoners en de partners zelf.
- Aanbesteder hecht aan een langdurig partnerschap met één Opdrachtnemer om tot de beste resultaten te komen voor de inwoners. Met één Opdrachtnemer voor het hele ondersteuningscontinuüm kan dit goed ingevuld worden.
Een veelheid van aanbieders zou niet tot een zelfde mate van partnerschap leiden, niet tot het gewenste integrale aanbod leiden en naar de mening van Aanbesteder daardoor niet leiden tot dezelfde resultaten.

De mate van samenhang tussen de gevraagde Diensten

- Met de combinatie van zowel ondersteuning als het indiceren voor de aanpalende Wmo-terreinen zoals huishoudelijke hulp en hulpmiddelen kan Opdrachtnemer komen tot brede ondersteuningsarrangementen. Dit is bijvoorbeeld van belang voor ouderen in een kwetsbare situatie.
- De behoefte aan ondersteuning wisselt in de regel in intensiteit en complexiteit. Daarom spreken we van een ondersteuningscontinuüm. Het plaatsen van schotten in dit continuüm –en dus het vormen van percelen– zal altijd willekeurig zijn en niet in het belang van de inwoner.
- Opdrachtnemer krijgt met deze integrale Opdracht inzicht in de complete ondersteuningsbehoefte en kan zelf bepalen welke professionaliteit nodig is en deze organiseren.
- Een integrale Opdracht biedt ruimte te innoveren met methoden die de ‘oude producten’ te boven gaan omdat Opdrachtnemer daar zelf de vruchten van plukt.
- Aanbesteder is van mening dat het hier een Opdracht betreft met logisch samenhangende onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen.

1.4.2 Integrale opdracht Rijnstreekgemeenten

De Rijnstreekgemeenten hebben ervoor gekozen om gezamenlijk een integrale Opdracht voor ondersteuning aan te besteden. In geografisch opzicht zijn Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop aangrenzende gemeenten met dezelfde visie op de Opdracht ondersteuning. Er is niet gekozen om de Opdracht op te delen per gemeente, omdat juist de integrale benadering, ook tussen de gemeenten, van belang is. Het zorgt er ook voor dat met het volume voor Kaag en Braassem, Nieuwkoop en Alphen aan den Rijn samen een groter totaalvolume ontstaat waardoor, economisch gezien, een betere en voor aanbieders een interessantere opdracht in de markt gezet kan worden en waarbij nog steeds kansen bestaan voor kleine aanbieders. Daarnaast zou het opknippen van de opdracht voor extra administratieve lasten zorgen, voor zowel de aanbieders (meerdere aanbiedingen opstellen en berekenen) als gemeenten (het beoordelen van de verschillende aanbiedingen per opdracht). Dit zou gezien de maatschappelijk verantwoorde inzet van de beschikbare middelen onwenselijk zijn.

2. De Opdracht ondersteuning

In dit hoofdstuk zijn de inhoud, de omvang van en de voorwaarden voor de integrale Opdracht ondersteuning beschreven.

2.1 De Opdracht

De integrale Opdracht omvat alle ondersteuning aan inwoners (18 jaar en ouder) die dit nodig hebben, om welke reden dan ook. In deze Aanbestedingsleidraad worden, voor de leesbaarheid, in plaats van ondersteuning ook wel de woorden begeleiding, hulp en zorg gebruikt.

Binnen de Opdracht vallen de volgende onderdelen:

- informatie en advies
- toegang
- ondersteuning

Daarnaast zijn er twee optionele opdrachten:

- Toegang Plus
- Ondersteuning Plus

Opdrachtgever bepaalt of en wanneer één of twee van deze optionele opdrachten aan de Opdracht worden toegevoegd.

2.1.1 Informatie en advies

Informatie en advies betreft het wegwijs maken van inwoners binnen de complexiteit van wetten en de veelheid aan lokale activiteiten. Informatie en advies is herkenbaar en laagdrempelig toegankelijk voor inwoners en biedt antwoord op vragen over ondersteuning en andere aanpalende velden.

Informatie en advies is digitaal, telefonisch en fysiek beschikbaar. Opdrachtnemer zorgt in elk geval voor informatie en advies over en indien nodig een warme toeleiding naar:

- alle ondersteuning binnen deze Opdracht
- beschermd wonen en maatschappelijke opvang
- gemeentelijke dienstverlening binnen het sociaal domein, zoals op gebied van werk, inkomen of schuldhulp
- hulpverlening in het kader van de Jeugdwet
- medisch domein
- overige maatwerk- en collectieve voorzieningen Wmo
- preventie- en welzijnsaanbod
- lokaal verenigingsleven
- veiligheidsdomein
- waar inwoners (buurt, familie, professionals en vrijwilligers) terecht kunnen met vragen over dreigende situaties zoals woonoverlast of mensen die de grip op hun leven (dreigen te) verliezen.

Wanneer een informatie- en/of adviesvraag van een inwoner leidt tot een ondersteuningsvraag, zorgt Opdrachtnemer voor een doorgaande lijn van moment van melding tot aan de inzet van ondersteuning.

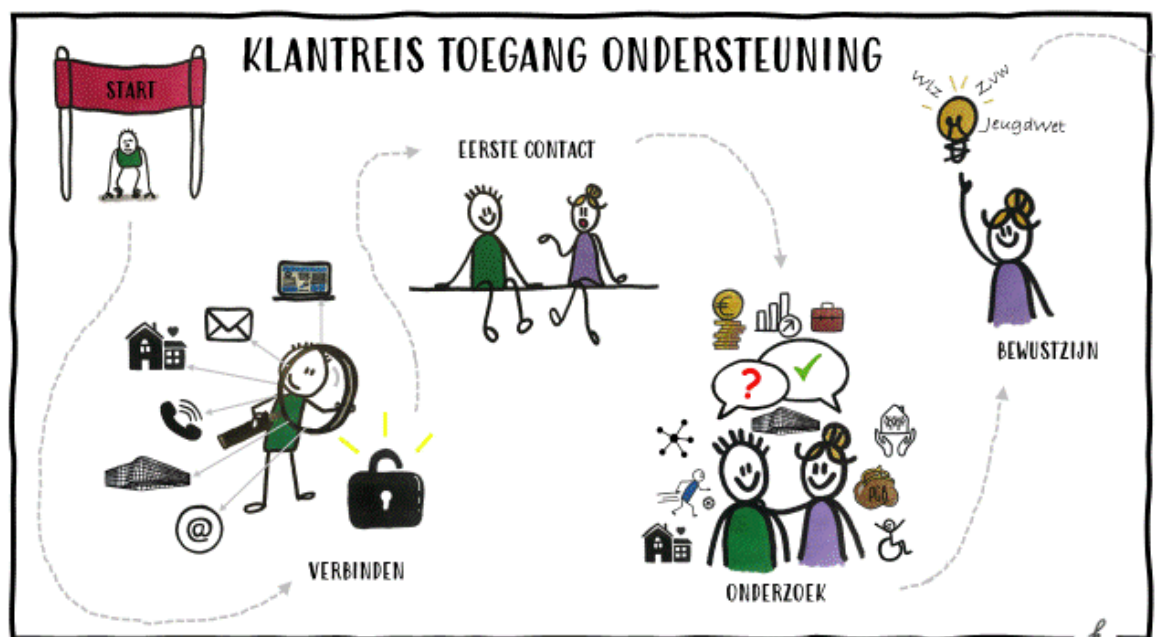
Ook professionals van de samenwerkingspartners zoals genoemd in paragraaf 2.4 kunnen terecht voor informatie en advies bij Opdrachtnemer over de bovengenoemde onderwerpen.

2.1.2 Toegang

De toegang tot Ondersteuning is onderdeel van de integrale Opdracht. Voor het bevorderen of herstellen van de zelfredzaamheid kan naast ondersteuning behoefte zijn aan bepaalde dienstverlening of voorzieningen, zoals huishoudelijke hulp en hulpmiddelen.

Opdrachtnemer regelt de indicering en het toeleiden naar deze dienstverlening en voorzieningen. Dit kan zijn in de vorm van zowel zorg in natura als een persoonsgebonden budget. Voor de inwoners betekent dit één toegang voor alle ondersteuningsvragen en overige maatwerkvoorzieningen Wmo die laagdrempelig en herkenbaar is.

De toegang tot ondersteuning en andere vormen van hulp is een cruciaal onderdeel van de Opdracht. Hieronder wordt dit proces beschreven. De maatwerkvoorzieningen Wmo dienen uitgevoerd te worden conform Bijlage 10.



1. Vindbaar

De toegang tot de ondersteuning is makkelijk te vinden: goed bereikbaar in de buurt in een laagdrempelig buurthuis. Dit kan zijn digitaal via een duidelijke website die ook goed raadpleegbaar is voor inwoners die de taal wat minder goed beheersen dan wel voor inwoners met een (visuele) beperking. En er is één telefoonnummer dat altijd bereikbaar is.

Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor de toegang voor inwoners die geen hulpvraag kunnen stellen vanwege hun beperkingen en omstandigheden, maar wel hulp nodig hebben. Dit zijn inwoners die de weg naar hulp niet kunnen vinden of een drempel ervaren om hulp te zoeken. Voor deze inwoners is een outreachende aanpak of de inzet van bemoeizorg nodig. Dit betekent ongevraagd contact zoeken bij signalen en aansluiten bij de plekken waar deze inwoners wél komen. Denk aan sportverenigingen, kerken, moskeeën, dorpshuizen en gezondheidscentra.

2. Eerste contact

De professionals zijn toegankelijk voor de inwoners. Dat betekent dat zij een open houding hebben, zonder oordeel en met een luisterend oor. Zij hanteren daarbij een stress-sensitieve aanpak. Zij denken mee in mogelijkheden en zijn transparant over de keuzes. Inwoners kunnen altijd iemand uit het eigen netwerk meenemen naar het gesprek of gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

3. Onderzoek

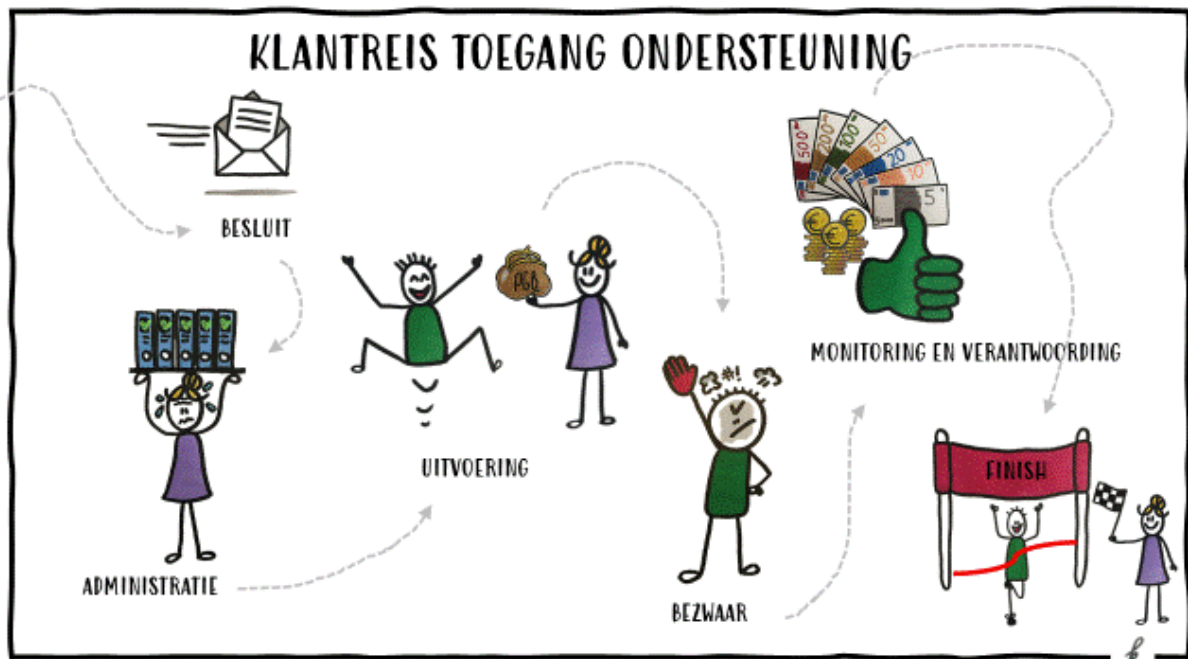
De Opdrachtnemer kijkt samen met de inwoner naar de verschillende levensgebieden. De vraag van de inwoner staat centraal, met de focus op talenten en mogelijkheden en niet alleen op de beperking. Het gaat daarbij onder meer om het onderzoeken van:

- Wat kan de inwoner zelf of wat is mogelijk met inzet van zijn eigen netwerk.
- Wat kan er binnen voorliggende voorzieningen, zoals sport en vrijwilligersactiviteiten.
- Wat kan er binnen het preventieve aanbod.
- Welke ondersteuning is aanvullend nodig, als een algemene of collectieve voorziening of als individuele maatwerkvoorziening.
- En welke maatwerkvoorziening is er vervolgens nog meer nodig, zoals bijvoorbeeld een rolstoel, een persoonsgebonden budget, huishoudelijke hulp.

De ondersteuning die geboden wordt is tijdig, passend, dichtbij en laagdrempelig beschikbaar. Indien nodig organiseert Opdrachtnemer, in samenwerking met de andere partners binnen het sociaal domein, een integraal ondersteuningsaanbod. Denk aan de inzet van gemeentelijke diensten als schuldhulp en inkomen of jeugdhulp. Daarbij wordt duidelijk afgesproken wie de casusregie heeft en de eerste contactpersoon is voor de inwoner. Wanneer samenwerkingspartners er niet uitkomen, bepaalt Opdrachtgever wie casusregie moet oppakken. Het onderzoek mondt uit in een ondersteuningsplan.

4. Bewustzijn professional

De medewerkers van de toegang hebben kennis van andere wetten, zoals de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg en het medisch domein. Mocht de benodigde ondersteuning niet binnen de Wmo passen, dan weten zij de weg naar andere hulp of zorg te vinden. Dit vergt ook juridische kennis –wat valt wanneer onder welke wet–, die actueel gehouden moet worden.



5. Besluit

Wanneer een maatwerkvoorziening nodig is, organiseert Opdrachtnemer een indicatie en een beschikking. Opdrachtnemer wordt hiertoe gemandateerd door Opdrachtgever. De maatwerkvoorzieningen zijn:

- autoaanpassingen, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget;
- autokosten/verhuiskosten/woningsanering/sportvoorzieningen, in de vorm van een financiële vergoeding;
- begeleiding, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget;
- daginvulling, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget;
- gehandicaptenparkeerkaart;
- huishoudelijke hulp, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget;
- hulpmiddelen, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget;
- Regiotaxi;
- specialistische zintuiglijke begeleiding;
- woningaanpassingen, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget.

Voor begeleiding en daginvulling is het ondersteuningsplan leidend. In de beschikking wordt daarnaar verwezen. Voor een aantal voorzieningen, zoals de gehandicaptenparkeerkaart, kan medisch advies nodig zijn. Opdrachtnemer organiseert dit medisch advies als dit nodig is.

6. Administratie

Bij het verstrekken van maatwerkvoorzieningen is een zorgvuldige administratie noodzakelijk. Het gaat hierbij onder meer om:

- Het regelen van de eigen bijdragen;
- Registreren in een hiertoe geschikt systeem ten behoeve van onder meer het aantonen van rechtmatige besteding, de monitoring en het maken van rapportages;

- Landelijk wordt er bij maatwerkvoorzieningen Wmo verplicht gewerkt met berichtenverkeer via het gemeentelijke gegevensknooppunt. Opdrachtnemer moet via dit berichtenverkeer o.a. opdrachten geven, opdrachten beëindigen en factureren;
- Wanneer een PGB verstrekt wordt moeten er zaken geregeld worden met de Sociale verzekeringsbank.

Al deze taken brengen een hoge administratieve belasting met zich mee. Zie hiervoor Bijlage 10.

7. Uitvoering

De ondersteuning wordt uitgevoerd conform het ondersteuningsplan en de maatwerkvoorzieningen worden geleverd conform de beschikking. Contact tussen inwoner en Opdrachtnemer en tussen Opdrachtnemer en de leverancier van bijvoorbeeld de rolstoel of de huishoudelijke hulp is hierbij aan de orde van de dag, bijvoorbeeld bij vertraging van een levering. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dit dagelijkse operationeel contractmanagement in relatie tot de leveranciers.

8. Bezwaar

Als een inwoner het niet eens is met hetgeen hij toegewezen krijgt kan hij bezwaar aantekenen. Opdrachtnemer moet deze bezwaren zelf afhandelen. Dit houdt in het voorbereiden van de zaak, het verweer opstellen, voor de onafhankelijke commissie bezwaarzaken of een extern adviseur verschijnen en het advies van de commissie/extern adviseur uitvoeren. Een eventueel hoger beroep is voor de Rijnstreekgemeenten, maar Opdrachtnemer zal dit inhoudelijk voorbereiden. Dit vergt wederom de nodige juridische kennis en ervaring.

9. Monitoring en verantwoording

Naast de monitoring en verantwoording van de eigen ondersteuning, zal Opdrachtnemer zich moeten inspannen om de uitgaven op de overige maatwerkvoorzieningen te monitoren en te verantwoorden. Opdrachtnemer besteedt namens Opdrachtgever een aanzienlijk budget aan Wmo-maatwerkvoorzieningen: huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, woningaanpassingen. Dit gaat om het Verstrekkingenbudget dat geen onderdeel uitmaakt van het Budget maar dat Opdrachtnemer wel beheert. Opdrachtgever moet er zeker van zijn dat deze toegang rechtmatig gebeurt. Dat wil zeggen volgens wet en –regelgeving en dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben. Opdrachtnemer dient daarom de uitgaven te monitoren en te rapporteren aan de gemeenten. Daarbij dient er na afloop van een jaar een goedkeurende controleverklaring van een accountant overlegd te worden over de rechtmatige besteding van de budgetten. Ook dit bevestigt het belang van een goed registratiesysteem.

Landelijk Verbetertraject Toegang

Op initiatief van de VNG, Landelijke cliëntorganisaties, Ministerie van VWS en Movisie is een Landelijk Verbetertraject Toegang gestart. Dit beoogt een structurele verbetering te realiseren van gemeentelijke toegang tot juiste en passende zorg en ondersteuning, met nadruk op inwoners en gezinnen in een kwetsbare positie bij wie sprake is van complexe (multi-)problematiek. Gemeente Alphen aan den Rijn neemt vanaf begin 2021 deel aan dit traject. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief deelneemt aan de doorontwikkeling van het met andere partners, zoals gemeente en jeugdhulpaanbieder, verbeteren van de gezamenlijke ondersteuning die nodig is bij meervoudige en complexe ondersteuningsvragen.

Eigen bijdrage

In de Wmo is geregeld dat een eigen bijdrage gevraagd mag worden voor maatwerkvoorzieningen, zowel voor pgb als voor zorg in natura. Bij de implementatie van de Opdracht –dus na gunning– gaat Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg of ook een eigen bijdrage gevraagd gaat worden voor begeleiding en daginvulling in natura en op welke wijze een eigen bijdrage voor deze maatwerkvoorzieningen gevraagd zal worden. Voor de overige maatwerkvoorzieningen en de maatwerkvoorzieningen in de vorm van een pgb wordt in ieder geval een eigen bijdrage gevraagd. De geïnde eigen bijdrage komt ten gunste van Opdrachtgever en niet Opdrachtnemer. Het CAK voert dit uit en stort de eigen bijdragen direct op de rekening van de betreffende Rijnstreekgemeenten.

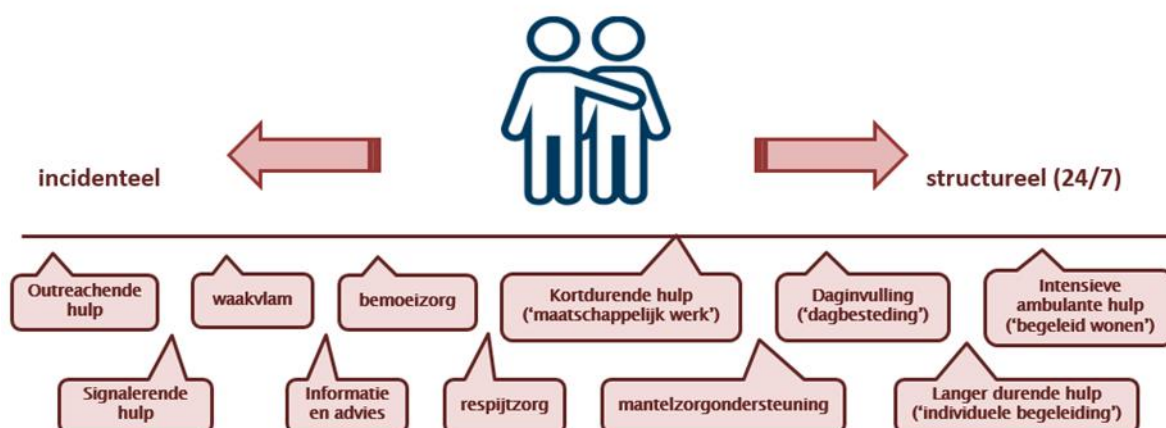
Voor de gehandicaptenparkeerkaart betaalt de inwoner leges aan de Rijnstreekgemeenten.

Opdrachtnemer voert tevens de administratie van de eigen bijdrage persoonsgebonden budget beschermd wonen uit. Dit staat los van de optionele opdrachten en maakt vast onderdeel uit van de Opdracht.

2.1.3 Ondersteuning

Ondersteuning kan individueel of collectief worden geboden. De ondersteuningsvraag –al dan niet gesteld– kan variëren van licht en kortdurend tot intensief en permanent en alle vormen daar tussen in. De behoefte van de inwoner kan veranderen gedurende de begeleiding, bijvoorbeeld door life-events. Opdrachtnemer moet op deze wisselende vraag en behoefte kunnen inspelen. Op deze wijze wordt maatwerk geleverd: de vraag en behoefte van de inwoner is maatgevend voor het aanbod. Ondersteuning kent verschillende vormen, van outreachende hulp en bemoeizorg aan de ene kant van het ondersteuningscontinuüm, tot intensieve zorg 24/7 aan de andere kant van het continuüm. Op dat continuüm zou je de ‘oude producten’ zoals informatie en advies, maatschappelijk werk, individuele begeleiding en dagbesteding kunnen plaatsen. De rode draad bij al deze ‘producten’ is ondersteuning. Ondersteuning kan gegeven worden als zorg in natura of via een persoonsgebonden budget. Bij zorg in natura wordt altijd gekeken of inzet van een ervaringsdeskundige meerwaarde heeft.

ondersteuningscontinuüm



Naast dit ondersteuningscontinuüm van incidentele naar structurele hulp is er ook sprake van een continuüm van eenvoudige tot complexe vraagstukken. Dit 'complexiteitscontinuüm' kan parallel lopen met het ondersteuningscontinuüm maar kan hier ook haaks op staan. Een eenvoudig vraagstuk kan immers zowel incidenteel als structureel aan de orde zijn, en een complexe situatie kan kort- of langdurend zijn. Hieronder gaan we in op de mogelijke aard van de ondersteuning (in alfabetische volgorde):

- het bieden van activiteiten gericht op het leren omgaan met de blijvendheid van (psychische) aandoeningen;
- het bieden van bemoeizorg;
- het bieden van daginvulling;
- het bieden van de inloopfunctie GGZ;
- het bieden van intensieve ambulante ondersteuning;
- het bieden van mantelzorgondersteuning en respijtzorg;
- het bieden van ondersteuning aan ex – gedetineerden;
- het bieden van ondersteuning aan inwoners met dementie;
- het bieden van ondersteuning aan jongeren (van 18 tot 27 jaar) die zich in een kwetsbare situatie bevinden;
- het bieden van ondersteuning aan meerderjarigen met een verstandelijke beperking in een beschermde woonomgeving;
- het bieden van ondersteuning aan senioren die zich in een kwetsbare situatie bevinden;
- het bieden van ondersteuning bij een drie-partijen bijeenkomst;
- Het creëren van een (sociaal) vangnet;
- Het bieden van veilig vervoer;
- het ondersteunen van inwoners bij dagelijkse handelingen en gedragingen.

Het bieden van activiteiten gericht op het leren omgaan met de blijvendheid van (psychische) aandoeningen

Om een betekenisvol en zelfstandig leven te leiden, is het voor inwoners belangrijk om te leren omgaan met de blijvendheid van hun (psychische) aandoening, indien dit aan de orde is. Het gaat hierbij om het werken aan en het ontwikkelen en versterken van alle aspecten van hun leven: het wonen, werken en het aangaan/onderhouden van sociale contacten. Opdrachtnemer organiseert aanbod dat bijdraagt aan de zelfversterking van inwoners. Herstelondersteuning, doelgroepgerichte ontmoetingsplekken en aandacht voor zelfstigma zijn hierbij sleutelbegrippen.

Het bieden van bemoeizorg

Bemoeizorg is het bieden van (ongevraagde) ondersteuning aan inwoners die zelf geen hulpvraag kunnen, durven of willen stellen, maar volgens de omgeving wel ondersteuning nodig hebben. Doel van bemoeizorg is om inwoners toe te leiden naar de juiste zorg en ondersteuning. Het gaat hierbij vaak om mensen die met meer en complexe problemen te maken hebben. Hierbij kan worden gedacht aan financiële problemen, verslavingsproblematiek, psychische problemen, verwaarlozing en sociaal isolement.

Bemoeizorg is zorg op maat, zo licht en kort als mogelijk, zo zwaar en langdurend als nodig. Bij psychiatrische en verslavingsproblematiek is inzet noodzakelijk vanuit bemoeizorgers met kennis op dat specialistische vlak. Hetzelfde geldt voor mensen die dakloos dreigen te raken of dakloos zijn. Voor het zo laagdrempelig mogelijk aanbieden van zorg of ondersteuning kan het van belang zijn om ervaringsdeskundigen in te zetten. Naast specialistische bemoeizorg moet ook inzet vanuit een generieke bemoeizorg, bijvoorbeeld een maatschappelijk werker, mogelijk zijn.

Indien bemoeizorg wordt ingezet, kan Opdrachtnemer optreden als casusregisseur. De procesregie bij bemoeizorg ligt bij het Meldpunt Zorg en Overlast.

Het bieden van daginvulling

Daginvulling is een onderdeel van het brede ondersteuningspakket. Opdrachtnemer biedt de inwoner zinvolle en zingevende daginvulling aan, die past bij zijn interesses en talenten. Inwoners hebben zelf iets te vertellen over de activiteiten en kunnen deze mee helpen organiseren. Deze daginvulling kan dichtbij huis plaatsvinden. Als dit niet beschikbaar is, dan wordt dit gecreëerd, of geboden in een ander deel van de gemeente, inclusief een oplossing voor eventueel benodigd vervoer. Voor dit vervoer is Opdrachtnemer financieel verantwoordelijk.

Daginvulling is zo substantieel als de inwoner en/of zijn mantelzorger nodig heeft. Het heeft een vaste structuur als dit het beste is voor de inwoner. Een doelgroepenmix is wenselijk, maar geen must. Er wordt met andere woorden, waar dat kan, geen onderscheid gemaakt naar doelgroep of aard van de beperking (inclusieve samenleving). Voor inwoners waar ondersteuning in het normale leven niet of beperkt mogelijk is, zijn specifieke vormen van ondersteuning beschikbaar. Er dient altijd ondersteuning met de juiste expertise aanwezig te zijn.

Het Open Venster

Het Open Venster is een inloophuis in de gemeente Alphen aan den Rijn met een regionale functie (Rijnstreek) dat onder bestuur van een vrijwilligersorganisatie staat. De bezoekers die hier komen hebben ondersteuning/bemoeizorg nodig. Opdrachtnemer zorgt voor de begeleiding van deze bezoekers en fungeert als back-up voor de aanwezige vrijwilligers. Daarbij wordt nauw samengewerkt met het vrijwilligersbestuur van het Open Venster, de GGZ, verslavingszorg en eerstelijnszorg.

Het bieden van de inloopfunctie GGZ

De inloopfunctie GGZ is een algemeen toegankelijke, fysieke locatie waar inwoners met langdurige psychische of psychosociale klachten binnen kunnen lopen. Dit kunnen inwoners zijn die in behandeling of begeleiding zijn en/of beschermd wonen, maar ook inwoners die alleen van de inloopfunctie gebruik maken. De inloopfunctie is laagdrempelig, lokaal aanwezig op meerdere plekken in de Rijnstreek en goed bereikbaar. De inloopfunctie kan een startpunt zijn voor toeleiding naar aanvullende ondersteuning. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de inloopfunctie GGZ aanbiedt.

Het bieden van intensieve ambulante ondersteuning

Een inwoner kan door psychische aandoeningen behoefte hebben aan intensieve ambulante ondersteuning om zelfstandig te kunnen (blijven) wonen. Met 'intensief' bedoelen we dat er verschillende keren per week of zelfs dagelijks contact is. Vaak zal de behoefte wisselend zijn per week of zelfs per dag. Ook kan dit wisselen per periode: er kan behoefte zijn aan intensieve ondersteuning gedurende een bepaalde tijd en dan weer langere tijd niet. Ook kan er behoefte zijn aan bereikbaarheid en inzet buiten kantooruren.

Deze behoefte kan bijvoorbeeld spelen bij inwoners die klinisch opgenomen zijn geweest, die langere tijd beschermd hebben gewoond of waarbij juist voorkomen kan worden dat er een beroep gedaan moet worden op beschermd wonen. Ook kan het aan de orde zijn bij inwoners die na een periode van dak- of thuisloosheid weer eigen huisvesting hebben. De ondersteuning moet in kunnen spelen op deze wisselende behoefte van de inwoner en is belangrijk om de inzet van beschermd wonen en dak- of thuisloosheid te voorkomen.

Het bieden van mantelzorgondersteuning en respijtzorg

Een deel van de hulp en ondersteuning aan inwoners wordt geboden door mantelzorgers, al dan niet aangevuld met informele zorg, professionele zorg en ondersteuning. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij mantelzorgers actief opzoekt, ondersteunt en rekening houdt met- en aansluit op hun mogelijkheden en behoeften, zodat zij de mantelzorg kunnen (blijven) bieden en niet overbelast raken. Naast actieve ondersteuning is ook een meer preventieve inzet van mantelzorgondersteuning nodig met als doel mantelzorgers vroegtijdig in beeld te krijgen en zicht te krijgen op eventuele knelpunten in het verlenen van mantelzorg.

Mantelzorgondersteuning bestaat uit:

- advies en begeleiding
- emotionele steun

- educatie
- informatie en voorlichting, bijvoorbeeld over financiële en materiële hulp
- praktische hulp
- vervangende zorg (respijtzorg)

Bij vervangende zorg (respijtzorg) kan het om een uurtje, een dagdeel of logeeropvang gaan. De zorg kan door vrijwilligers én professionals geboden worden, in de thuisomgeving of elders, afhankelijk van de mogelijkheden en behoeften van de inwoner en diens mantelzorger(s). Respijtzorg is geschikt voor alle inwoners met een ondersteuningsbehoefte en is bekend bij mantelzorgers, huisartsen en samenwerkingspartners.

Wanneer vrijwilligers worden ingezet om taken van de mantelzorgers tijdelijk over te nemen, wordt dit informele respijtzorg genoemd. Binnen de Rijnstreekgemeenten is een groep inwoners actief als vrijwillig vervangende mantelzorger. Het is aan Opdrachtnemer om deze groep te ondersteunen, o.a. bij het realiseren van een match tussen vrijwilliger en zorgvrager en bij het werven van nieuwe vrijwillige vervangende mantelzorgers.

De jonge mantelzorgers hebben speciale aandacht nodig. Deze groep doet vaak zelf geen beroep op ondersteuning omdat zij zichzelf niet ziet als mantelzorger. Van Opdrachtnemer vragen wij om een samenhangend aanbod aan laagdrempelige ondersteuning te ontwikkelen.

Mantelzorgwaardering

Gemeenten zijn op grond van artikel 2.1.6 van de Wmo verplicht om aan mantelzorgers jaarlijks een blijk van waardering te geven. Van Opdrachtnemer wordt daarom gevraagd om naast het bieden van mantelzorgerondersteuning ook een vorm van mantelzorgwaardering vorm te geven. Het staat Opdrachtnemer vrij om zelf invulling te geven aan deze waardering. Opdrachtnemer dient de vorm die gekozen wordt te toetsen bij de mantelzorgers.

Opdrachtnemer dient jaarlijks te verantwoorden welk budget hij besteed heeft aan de waardering van mantelzorgers. Het betreft een geoormerkt budget van jaarlijks:

Alphen aan den Rijn:	€ 250.000
Kaag en Braassem:	€ 25.000
Nieuwkoop:	€ 55.000

Het budget mag niet voor andere doeleinden ingezet worden. Het deel van het geoormerkte budget dat niet is besteed aan het waarderen van mantelzorgers, dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever terug te storten. Het budget maakt onderdeel uit van de inschrijfprijs.

Het bieden van ondersteuning aan ex-gedetineerden

Ex-gedetineerden bevinden zich veelal in een kwetsbare situatie, waarbij zij na afronding van het justitiële traject inclusief reclassering, ondersteuning nodig (kunnen) hebben, al dan niet gevraagd. Dit vergt een outreachende aanpak, waarbij Opdrachtnemer in staat moet zijn om deze inwoners een passend aanbod te doen. Opdrachtnemer werkt daarbij nauw samen met Rijnstreekgemeenten die bed, bad en brood organiseren voor de ex-gedetineerde. Opdrachtnemer heeft kennis van en een netwerk binnen het forensisch kader, het Zorg- en Veiligheidshuis. De ondersteuning vindt plaats door middel van krachtwerk (uitgaan van de kwaliteiten van de ex-gedetineerde) en is systeemgericht.

Het bieden van ondersteuning aan inwoners met dementie

Met de vergrijzing neemt ook de kans op dementie toe. Inwoners met dementie en hun mantelzorgers en sociaal netwerk zijn vaak kwetsbaar en vragen specifieke en soms intensieve hulp. Twee groepen springen daarbij extra in het oog:

- inwoners met een niet westerse migratie-achtergrond met dementie die een cultuursensitieve aanpak nodig hebben;
- en jongere mensen met dementie.

Zij lopen tegen specifieke problematiek aan (herkenning van dementie kan lang duren, kwijtraken van werk, etc.) en hebben, net als hun netwerk, soms ook andere vormen van ondersteuning nodig. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze specifieke vorm van ondersteuning kan en zal bieden op het moment dat dit van hem verwacht wordt.

De Rijnstreekgemeenten hechten aan goede voorzieningen en ondersteuning voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. De ontmoetingscentra dementie (OCD) zijn een voorbeeld van een goede voorziening.

Het bieden van ondersteuning aan jongeren (van 18 tot 27 jaar) die zich in een kwetsbare situatie bevinden

Groepen jongeren die in buurtvoorzieningen komen of op straat hangen en die een luisterend oor nodig hebben, worden veelal geholpen door jongerenwerkers. Wellicht hebben sommigen van hen voor hun 18e jeugdzorg ontvangen. Opdrachtnemer moet affiniteit met deze doelgroep hebben en zorgdragen voor een laagdrempelig aanbod. Dit zijn veelal jongeren met een licht verstandelijke beperking, ggz-problematiek en/of verslavingsproblematiek. Dit betekent dat een nauwe samenwerking met het (specialistisch) jongerenwerk en met de gecontracteerde jeugdhulpaanbieder noodzakelijk is. Deze samenwerking maakt een soepele overgang naar ondersteuning mogelijk.

Een specifieke subgroep vormen de jonge, soms alleenstaande, vaak zorgmijdende/zorgmissende statushouders. Problemen kunnen zijn verslaving, schoolverzuim, op straat hangen, overlast veroorzaken voor omwonenden, verwaarlozing van zichzelf en de woning, werkloosheid, schulden, criminaliteit, het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal en radicalisering.

Het bieden van ondersteuning aan meerderjarigen met een verstandelijke beperking in een beschermde woonomgeving

Meerderjarige inwoners met een verstandelijke beperking kunnen indien noodzakelijk tijdelijk gebruik maken van ondersteuning met een wooncomponent; hetzij om te leren uiteindelijk zelfstandig te gaan wonen, hetzij ter ontlasting van hun mantelzorger(s).

Welk aanbod passend is voor een meerderjarige inwoner met een verstandelijke beperking wordt bepaald door diens specifieke behoeften, mogelijkheden en beperkingen. Dit kan binnen de muren van een voorziening zijn, maar ook andere vormen zijn denkbaar. Dit is afhankelijk van de situatie van de inwoner en zo lang er 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid van begeleiding is. Te denken valt aan een trainingshuis voor jongvolwassenen, een kortverblijfhuis of een wooninitiatief voor een mix van groepen mensen (studenten, mensen met LVB, asielzoekers). Meer achtergrondinformatie over deze doelgroep vindt u op https://vng.nl/sites/default/files/2020-11/lp201551_handreiking_beschermende_woonomgeving_voor_mensen_met_lvb.pdf
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dit aanbod, zo nodig inclusief een wooncomponent.

Het bieden van ondersteuning aan senioren die zich in een kwetsbare situatie bevinden

Richting 2040 wordt een verdubbeling van het aantal senioren (75+) verwacht. Een groot deel van deze senioren is zelfredzaam, maar een deel ervaart problemen bij het meedoen. De omslag van vitaal ouder zijn naar de fase van kwetsbaarheid en daarmee het beroep op zorg en ondersteuning kan snel plaatsvinden. Opdrachtnemer dient daarom in te zetten op vroegsignalering en een doortastende aanpak, ook met betrekking tot de eventueel betrokken mantelzorgers.

Het bieden van ondersteuning bij een drie-partijenovereenkomst

De woningcorporatie kan in bepaalde situaties bij toewijzing van een woning een drie-partijenovereenkomst als voorwaarde stellen. Dit is een overeenkomst van twee jaar tussen de inwoner, de woningcorporatie en Opdrachtnemer. Ondersteuning en financieel beheer zijn hierbij verplichte onderdelen. Opdrachtnemer biedt deze ondersteuning aan alle inwoners met een drie-partijenovereenkomst. Deze ondersteuning is niet vrijblijvend voor de inwoner en de Opdrachtnemer. De aard en de omvang van de benodigde ondersteuning is aan het oordeel van Opdrachtnemer.

Het creëren van een (sociaal) vangnet

Voor sommige inwoners is het van belang om een informeel en/of formeel vangnet te hebben waar ze op kunnen terugvallen. Daarom is het belangrijk dat Opdrachtnemer op de achtergrond aanwezig blijft (waakvlamcontact) en dat er een plek is waar een inwoner tijdelijk kan verblijven (time-out) om op adem te komen. Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat het helder is waar de inwoner terecht kan met nieuwe vragen en bij terugval.

Het Respijthuis

Het Respijthuis in de gemeente Alphen aan den Rijn is een huis waar 3–5 inwoners uit de Rijnstreekgemeenten met een psychische diagnose korte tijd (maximaal 2 weken) kunnen verblijven als het thuis even niet meer gaat. Bijvoorbeeld door het verlies van een dierbare of herstel van een depressie. Zij worden daarbij ondersteund door ervaringsdeskundigen. Door tijdelijk in het respijthuis te verblijven kan voorkomen worden dat problemen verergeren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de huurovereenkomst en de ondersteuning in het pand aan de Prins Hendrikstraat 133–135. In 2020 bedraagt de huur €24.000 per jaar.

Het bieden van vervoer

De inwoners die gebruik maken van het aanbod van Opdrachtnemer, moeten dit aanbod kunnen bereiken. Vervoer is dan ook onderdeel van de Opdracht indien dit nodig is om bij het aanbod van Opdrachtnemer te komen. Dit geldt voor alle inwoners die niet zelfstandig of met behulp van het netwerk bij het aanbod kunnen komen. In die gevallen biedt Opdrachtnemer een oplossing. De wijze van vervoer is aan Opdrachtnemer om in te vullen, maar moet adequaat zijn voor de inwoner. Er mogen geen kosten voor dit vervoer in rekening gebracht worden bij de inwoner of indirect bij Opdrachtgever.

Regiotaxi

De Regiotaxi is bedoeld voor sociaal recreatief vervoer. Inwoners met een pasje (indicatie) voor de Regiotaxi mogen hiervan gebruik maken om naar een locatie binnen een afgesproken afstand te komen. De Regiotaxi valt dan onder eigen inzet. De Regiotaxi is expliciet géén oplossing voor inwoners die structureel een aantal dagen per week naar een vorm van daginvulling gaan zoals bijvoorbeeld een Ontmoetingscentrum Dementie. Hierin dient Opdrachtnemer zelf te voorzien. Dit kan door ófwel de voorziening dicht bij de thuissituatie van de inwoner te organiseren, dan wel door voor het benodigde vervoer te zorgen zodat de inwoner naar de daginvulling kan komen.

Het ondersteunen van inwoners bij dagelijkse handelingen en gedragingen

Het uitgangspunt is om inwoners zo zelfredzaam mogelijk te houden dan wel te laten worden. Daarbij kan het gaan om:

- het uitvoeren van dagelijkse handelingen (op tijd opstaan, structuur in de dag aanbrengen), het bijhouden van de administratie en het oefenen van vaardigheden;
- het voeren van gesprekken over zingeving, het motiveren tot behandeling en het leren om zelf de regie te houden. Daarnaast gaat het om het actief stimuleren en het bieden van ondersteuning bij het aangaan van sociale contacten, waaronder die met buurtbewoners, en het verminderen van eenzaamheid;
- persoonlijke verzorging als de inwoner zichzelf wel kan wassen en aankleden maar hiertoe aangespoord moet worden bijvoorbeeld bij een verstandelijke beperking of GGZ-problematiek. Het daadwerkelijk uitvoeren van verzorgende taken valt onder de Zorgverzekeringswet;
- het aanpakken van gezins- en relatieproblemen, echtscheidingsvraagstukken, verwerken van rouw en verdriet en het beschermen tegen misbruik en uitbuiting.

2.2 Optionele opdrachten

Het Rijk heeft het voornemen de financiering van beschermd wonen per 2023 te ‘doordecentraliseren’ naar alle gemeenten. De budgetten hiervoor gaan dan van de centrumgemeenten over naar de individuele gemeenten. Wat betreft de maatschappelijke opvang houdt het Rijk nog een slag om de arm. De gemeenten in Holland Rijnland bereiden afspraken voor over de inhoud en het tempo van de doordecentralisatie en betrekken daarbij eveneens de maatschappelijke opvang. Zoals het er nu naar uit ziet, zullen de Rijnstreekgemeenten met ingang van 2023 zelf het ‘Ondersteuning met wonen’ voor de eigen inwoners gaan organiseren en financieren met uitzondering van de specialistische voorzieningen waarvoor de vraag in de Rijnstreek te klein is om te contracteren.

Door deze ontwikkelingen kan een aantal onderdelen van Opdracht niet direct met ingang van Overeenkomst (1 januari 2022) starten. Om over de mogelijkheid te beschikken om op een later moment in de Overeenkomst wel te starten met deze onderdelen heeft Aanbesteder deze elementen nader uitgewerkt in de volgende twee optionele opdrachten. Aanbesteder heeft de ambitie beide optionele opdrachten in te roepen. Of en wanneer dit kan is echter afhankelijk van regionale- en landelijke afspraken.

1. Toegang Plus
2. Ondersteuning Plus

Opdrachtgever bepaalt of en wanneer één of twee van de optionele opdrachten toegevoegd worden aan de Opdracht. De daadwerkelijke startdatum wordt vastgelegd in een addendum, behorende bij de Overeenkomst, waarmee Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt voor de uitvoering van één of beide optionele opdrachten. Dit zal minimaal een half jaar van tevoren bekend zijn en niet eerder starten dan 1 januari 2023, zodat Opdrachtnemer voldoende tijd heeft voor de implementatie van (één van) deze optionele opdrachten. Alles met betrekking tot deze optionele opdrachten is herkenbaar doordat deze teksten in een rood tekstblok geplaatst zijn.

2.2.1 Toegang Plus

De optionele opdracht Toegang Plus omvat de volgende onderdelen:

- Toegang tot Ondersteuning met wonen;
- Toegang tot (regionaal) specialistische voorzieningen;
- Trajectregie maatwerkvoorziening beschermd wonen.

Toegang tot Ondersteuning met wonen

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Toegang Plus organiseert Opdrachtnemer de toegang voor inwoners die aanspraak willen maken op Ondersteuning met wonen. Daarbij zijn de voorwaarden zoals beschreven onder paragraaf 2.1.2 ‘Toegang’ van toepassing en Bijlage 10. De maatwerkvoorzieningen waar Opdrachtnemer voor indiceert en beschikt zijn:

- beschermd wonen, in de vorm van zorg in natura en/of persoonsgebonden budget;
- maatschappelijke opvang, in de vorm van zorg in natura.

De maatwerkvoorziening wordt uitgevoerd door één van de aanbieders Ondersteuning met wonen.

De aanbieders Ondersteuning met wonen hebben geen toewijzende rol in de toegang. De toegang heeft hierin de regie. In de indicatie en de beschikking is opgenomen welke ondersteuning geleverd wordt door de aanbieders Ondersteuning met wonen. Dit betreft onder meer de intensiteit van de begeleiding en de verwachte duur. De toegang trekt hierin gezamenlijk op met de aanbieders Ondersteuning met wonen. In de voorbereiding op de contractering Ondersteuning met wonen wordt hiervoor een werkproces ingericht. Opdrachtnemer kan inbreng hebben in het opstellen van dit werkproces.

Toegang tot (regionaal) specialistische voorzieningen

Niet alle voorzieningen voor Ondersteuning met wonen worden gecontracteerd door de Rijnstreekgemeenten. Specialistische voorzieningen worden gecontracteerd in Holland Rijnland voor de inwoners in Holland Rijnland die hieraan behoefte hebben (zie voor meer informatie paragraaf 2.4.6.). Voor de toegang tot deze voorzieningen komt een regionaal toegangsteam. Indien een inwoner behoefte heeft aan een dergelijke voorziening is de toegang verantwoordelijk voor afstemming met het regionale toegangsteam en zo nodig het doorgeleiden van een aanvraag naar het regionale toegangsteam. Wanneer een inwoner in aanmerking komt voor een regionale voorziening, stelt de toegang de beschikking op. Het regionale toegangsteam levert een onderbouwing van de toekenning of afwijzing en ondersteunt zo nodig bij bezwaar en beroep. Bij een afwijzing door het regionale toegangsteam, bepaalt de toegang welke andere vorm van Ondersteuning met wonen voor de inwoner passend is. Hierbij wordt zo nodig ook gekeken naar voorzieningen elders in het land. De toegang handelt de aanvraag van de inwoner af en levert trajectregie (zie hieronder), ongeacht waar de Ondersteuning met wonen belegd wordt.

In de indicatie en de beschikking is opgenomen welke ondersteuning geleverd wordt door de opdrachtnemer van de (regionale) specialistische voorziening. Dit betreft onder meer de intensiteit van de begeleiding en de verwachte duur. In de voorbereiding van de contractering van de (regionaal) specialistische voorzieningen wordt hiervoor een werkproces ingericht. Opdrachtnemer kan inbreng hebben in het opstellen van dit werkproces. Na gunning van de (regionaal) specialistische voorzieningen zullen precieze werkafspraken vastgelegd worden.

Trajectregie maatwerkvoorziening beschermd wonen

De toegang is verantwoordelijk voor het uitvoeren van trajectregie voor inwoners die aanspraak maken op een maatwerkvoorziening beschermd wonen. Dit betekent dat de toegang naast het doorlopen van het traject zoals beschreven onder paragraaf 2.1.2 'Toegang' ook toeziet op de uitvoering van het ondersteuningsplan en de daarin opgenomen ontwikkelingsmogelijkheden. Opdrachtnemer bewaakt of het uitgezette traject volgens plan verloopt –bijvoorbeeld tijdens evaluatiemomenten– en uitgevoerd wordt en stuurt indien nodig bij. Dit gebeurt in nauw overleg en in samenwerking met de aanbieders Ondersteuning met wonen.

De trajectregie start vanaf het moment dat de inwoner zich wendt tot de toegang tot aan het moment dat de indicatie Ondersteuning met wonen afloopt. Daaronder valt het realiseren van de voorwaarden voor duurzame uitstroom. Denk aan het organiseren van een waakvlamcontact en/of het aanvragen van een Wlz indicatie.

Daarbij heeft Opdrachtnemer regie over de trajectduur en de mate waarin op- en afgeschaald wordt met de mogelijkheid om in afstemming en samenwerking met de aanbieders Ondersteuning met wonen het traject aan te passen. Na gunning van de opdracht Ondersteuning met wonen zullen precieze werkafspraken vastgelegd worden.

2.2.2 Ondersteuning Plus

Binnen deze optionele opdracht Ondersteuning Plus vallen de volgende onderdelen:

- het organiseren van ondersteuning voor inwoners die in afwachting zijn van een vorm van Ondersteuning met wonen;
- het organiseren van daginvulling voor inwoners die aanspraak doen op Ondersteuning met wonen;
- het organiseren van bemoeizorg specifiek gericht op inwoners die (dreigend) dak- en/of thuisloos zijn;
- het organiseren van een laagdrempelige en herkenbare plek waar inwoners die dreigend dak- en thuisloos zijn informatie kunnen krijgen;
- het organiseren van herstelactiviteiten voor inwoners met een verslaving.

Het organiseren van ondersteuning voor inwoners die in afwachting zijn van een vorm van Ondersteuning met wonen

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Ondersteuning Plus organiseert Opdrachtnemer ondersteuning voor inwoners die in afwachting zijn van een vorm van Ondersteuning met wonen. Het uitgangspunt is om de inwoner zo zelfredzaam mogelijk te houden en voor te bereiden op Ondersteuning met wonen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een 'warme overdracht' naar de aanbieder Ondersteuning met wonen. Waarbij 'warme overdracht' ook kan betekenen dat Opdrachtnemer tijdelijk gezamenlijk optrekt met de aanbieder Ondersteuning met wonen, indien dit nodig en/of gewenst is voor de inwoner.

Het organiseren van daginvulling voor inwoners die aanspraak doen op Ondersteuning met wonen

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Ondersteuning Plus organiseert Opdrachtnemer daginvulling voor inwoners die aanspraak maken op Ondersteuning met wonen. Daarbij zijn de voorwaarden zoals beschreven onder paragraaf 2.1.3 'het bieden van daginvulling' van toepassing. De nodige inzet wordt afgestemd met de aanbieder Ondersteuning met wonen. Voor inwoners die aanspraak maken op Ondersteuning met wonen kan passende daginvulling ook betekenen dat deze binnen de woonvorm georganiseerd wordt.

Het organiseren van bemoeizorg specifiek gericht op inwoners die (dreigend) dak- en/of thuisloos zijn

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Ondersteuning Plus organiseert Opdrachtnemer bemoeizorg specifiek gericht op inwoners die (dreigend) dak- en/of thuisloos zijn. Daarbij zijn de voorwaarden zoals beschreven onder paragraaf 2.1.3 'het bieden van bemoeizorg' van toepassing.

Het organiseren van een laagdrempelige en herkenbare plek waar inwoners die dreigend dak- en thuisloos zijn informatie kunnen krijgen

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Ondersteuning Plus organiseert Opdrachtnemer een laagdrempelige en herkenbare plek waar inwoners die dreigend dak- en/of thuisloos zijn en/of worden informatie kunnen verkrijgen en zich kunnen aanmelden voor een intakegesprek. Daarbij zijn de voorwaarden zoals beschreven onder paragraaf 2.1.1 'informatie en advies' van toepassing. In de gemeente Alphen aan den Rijn wordt dit georganiseerd in het Open Venster (zie pagina 20).

Het organiseren van herstelactiviteiten voor inwoners met een verslaving

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Ondersteuning Plus organiseert Opdrachtnemer activiteiten gericht op het leren omgaan met de blijvendheid van verslaving. Daarbij zijn de voorwaarden zoals beschreven onder paragraaf 2.1.3 'het bieden van activiteiten gericht op het leren omgaan met de blijvendheid van (psychische) aandoeningen' van toepassing.

2.3 Een integrale en dekkende Opdracht

De integrale Opdracht behelst een integraal en dekkend ondersteuningsaanbod. In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de inrichting van dit ondersteuningsaanbod aan de hand van de volgende onderdelen:

- integraal aanbod van de Inschrijver
- flexibel te contracteren hulp
- Kleine aanbieders
- persoonsgebonden budget (pgb)
- professionals
- wijkgericht werken

2.3.1 Integraal aanbod van Opdrachtnemer

Onder het integraal aanbod van Opdrachtnemer verstaat Opdrachtgever het ondersteuningsaanbod waaraan Opdrachtnemer zelfstandig uitvoering geeft en dat een antwoord biedt op het overgrote deel van de – al dan niet expliciet verwoorde – hulpvragen en ondersteuningsverzoeken van inwoners in de Rijnstreekgemeenten.

Het is aan Opdrachtnemer om de ondersteuning verder te ontwikkelen en een uniforme werkwijze en kwaliteitstandaard te ontwikkelen en te borgen, zodat er een eenduidig beeld over de werkwijze is richting inwoners en samenwerkingspartners. Tegelijk moet ruimte worden geboden aan maatwerk en rekening worden gehouden met specifieke accenten van dorpen, wijken en/of gebieden. Opdrachtnemer heeft de ruimte en de plicht om de personele en professionele capaciteit af te stemmen op het totale zorglandschap en deze mee te laten bewegen met de vraagontwikkeling in de wijken en/of gebieden en van specifieke doelgroepen van de Rijnstreekgemeenten. In de organisatie van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijkheden van de professional goed en duidelijk belegd. Het gaat hierbij ook om situaties waarin zich complexe casuïstiek en veiligheidsvraagstukken voordoen.

2.3.2 Flexibel te contracteren Ondersteuning

Opdrachtgever biedt aan Opdrachtnemer ruimte om – naast het eigen integrale aanbod – binnen de kaders van deze Opdracht zelf flexibel hulp te contracteren bij andere aanbieders van maatschappelijke ondersteuning. Deze flexibiliteit heeft als doel om vernieuwing, verbetering en/of vormen van weinig voorkomende ondersteuning flexibel te kunnen regelen, alsmede om adequaat te kunnen inspelen op onverwachte ontwikkelingen.

2.3.3 Kleine aanbieders

Opdrachtgever hecht eraan dat het aanbod, de kwaliteit en de expertise van Kleine aanbieders behouden blijft voor haar inwoners. Zij verzorgen namelijk een specifiek en flexibel aanbod.

Uit eerdere ervaringen met andere aanbestedingen in het sociaal domein en uit gesprekken die gehouden zijn met Kleine aanbieders blijkt dat Kleine aanbieders niet in staat zijn om zich vrij op de markt te begeven, in tegenstelling tot de rest van het Midden- en Kleinbedrijf. Daarom schrijft Opdrachtgever voor dat Opdrachtnemer samenwerkt met Kleine aanbieders. Het aanbod dat Kleine aanbieders bieden maakt onderdeel uit van de integrale Opdracht. Het is aan Opdrachtnemer om dit binnen het eigen integrale aanbod te organiseren of flexibel te contracteren. Opdrachtnemer moet een deel van zijn Budget besteden bij Kleine aanbieders in zorg in natura. Het gaat om de volgende percentages:

- minimaal 6% voor gemeente Alphen aan den Rijn;
- minimaal 6% voor gemeente Kaag en Braassem; en
- minimaal 8% voor gemeente Nieuwkoop.

Wij verwachten van Opdrachtnemer dat hij met elke Kleine aanbieder een reëel tarief overeenkomt, dat past bij hun expertise en bij het aanbod dat zij bieden en in lijn is met de eisen AmvB reële prijs Wmo. Dit reële tarief moet minimaal conform de van toepassing zijnde CAO zijn. Een Kleine aanbieder kan zich melden bij de toezichthouder Wmo van de Rijnstreekgemeenten op het moment dat er geen marktconforme tarieven worden betaald voor de geleverde of nog te leveren diensten.

2.3.4 Persoonsgebonden budget

In de Wmo is bepaald dat een inwoner voor de invulling van de noodzakelijke ondersteuning onder voorwaarden kan kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). Een pgb wordt gezien als gelijkwaardig alternatief ten opzichte van zorg in natura. Het pgb maakt onderdeel uit van de Opdracht en is naast zorg in natura een instrument voor maatwerk en eigen regie. Inwoner krijgt hiermee de ruimte en de zeggenschap om de hulp en ondersteuning die nodig is naar eigen inzicht en toegepast op de eigen situatie en vraag in te richten. Dit wordt vastgelegd in een persoonsgebonden budgetplan. In geval van meerdere pgb-verstrekkings is het uitgangspunt een integrale benadering, waarbij de pgb's goed op elkaar afgestemd worden op basis van een integraal persoonsgebonden budgetplan.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Het verzorgen van een uniform persoonsgebonden budgetplan. Dit plan omvat de kwaliteit en omvang van de in te zetten ondersteuning en moet afgestemd zijn op eventuele ondersteuning die met zorg in natura wordt ingezet. Het plan omvat tevens smart geformuleerde doelen waarop geëvalueerd kan worden.
- De administratieve afhandeling van pgb's, zoals het afgeven van een beschikking, het berichtenverkeer met de SVB en CAK en het controleren van zorgovereenkomsten.
- Het toetsen van de pgb vaardigheid van de budgetbeheerder van het PGB budget. Gemeente verwijst hiervoor naar de handreiking '10 punten pgb-vaardigheid' van de VNG, zie link:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2019/08/26/10-punten-pgb-vaardigheden>.
- Voorkomen dat het beheer van het pgb en de uitvoering van de ondersteuning in één hand zijn.
- Het bepalen van de omvang van het pgb –de indicatie– voor ondersteuning en voor overige maatwerkvoorzieningen.
- Het periodiek evalueren van het ondersteuningsplan, het persoonsgebonden budgetplan en de zorgovereenkomst ook wanneer deze gedurende de indicatie wijzigen.
- Het periodiek toezien op de uitvoering, de kwaliteit en de besteding van het pgb voor ondersteuning, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, woningaanpassingen en een woonvorm die met het pgb wordt of worden ingekocht. Voor de zorgverlener die ondersteuning levert via een pgb gelden dezelfde kwaliteitseisen als bij zorg in natura en zoals geformuleerd in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015. Bij toekenning van een pgb is controle op deze kwaliteitseisen noodzakelijk.
- Het alert zijn op fraudesignalen en deze melden bij de toezichthouder Wmo van de Rijnstreekgemeenten.

2.3.5 Professionals

De professionals van Opdrachtnemer zijn toegankelijk voor de inwoners. Dat betekent dat zij een open houding hebben, zonder oordeel en met een luisterend oor. Zij hebben daarbij een stress-sensitieve aanpak. Zij denken mee in mogelijkheden en zijn transparant over de keuzes. Ook wordt van de professionals van Opdrachtnemer verwacht dat zij problemen op meerdere leefgebieden kunnen signaleren en dat zij cultuurbewust werken. Dit houdt in dat alle Diensten van Opdrachtnemer aansluiten bij de behoefte van inwoners ongeacht de culturele achtergrond van de inwoner. Een voorbeeld is inzet van een tolk om een taalbarrière te overbruggen. De kosten van de inzet van deze professional dienen uit het Budget voldaan te worden.

Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zijn professionals alle benodigde kennis en kunde beheersen en behouden, die nodig is voor de uitvoering van informatie- en advies en de toegang zoals omschreven in paragraaf 2.1.1 en 2.1.2.

Daarnaast is Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat zijn professionals – gelet op de diversiteit van de verschillende doelgroepen – over specifieke deskundigheid en expertise beschikken die nodig is voor de uitvoering van ondersteuning. Het gaat hierbij om deskundigheid en expertise op het gebied van:

- bemoeizorg
- dakloosheid
- herkennen van (mogelijke) financiële problematiek
- huiselijk geweld
- laaggeletterdheid
- licht verstandelijke beperking en problematiek vanwege een (licht) verstandelijke beperking en niet aangeboren hersenletsel. Hierbij hoort ook het uitvoeren van diagnostiek op dit gebied
- mensenhandel
- problematiek ex-gedetineerden
- psychosociale, psychische, psychiatrische en psychogeriatrische problematiek en verslavingsproblematiek
- somatische en zintuiglijke problematiek.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de bovenstaande deskundigheid en expertise bij de professionals aanwezig is en blijft en dat ook andere aanvullende expertise en deskundigheid die nodig is voor de uitvoering van de Opdracht wordt ingezet.

2.3.6 Wijkgericht werken

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aanwezig en zichtbaar is in de wijken voor inwoners, professionals en informele netwerken. Opdrachtnemer werkt nauw samen met partijen die in de wijken en kernen actief zijn, zoals de partners die werkzaam zijn in het preventieve veld. De invulling van wijkgericht werken wordt bepaald door de couleur locale van de Rijnstreekgemeenten.

Gemeente Alphen aan den Rijn

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij professionals beschikbaar stelt voor de samenwerking met onder andere de gemeente en de jeugdhulpaanbieder op meervoudige en complexe problematiek. Opdrachtgever vraagt een actieve bijdrage van Opdrachtnemer in de gezamenlijke doorontwikkeling van deze ondersteuning. Ten behoeve van deze samenwerking is Opdrachtnemer elke werkdag met in ieder geval één medewerker met expertise op deze doelgroep de gehele dag aanwezig op vijf door de gemeente aangewezen locaties. Op deze locaties zijn in ieder geval ook de gecontracteerde jeugdhulpaanbieder (tot in ieder geval 2023) en de gemeentelijke Servicepleinmedewerkers, gespecialiseerd in deze ondersteuningsvragen, aanwezig. De huisvestingslasten die hierbij horen zijn voor rekening van de Gemeente Alphen aan den Rijn. Dit zijn de locaties:

- het Oude Raadhuis in Boskoop;
- MFA Rhynenburchschool in Hazerswoude Rijndijk;
- MFA de Briljantstraat in Alphen aan den Rijn;
- MFA Kerk en Zanen en
- het gemeentehuis van Alphen aan den Rijn.

Gemeente Kaag en Braassem

In de gemeente Kaag en Braassem wordt binnen de toegang gewerkt met het Kernteam, een integraal 0–100+ team. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling van het volwassenendeel van dit Kernteam. Opdrachtnemer zorgt ervoor, samen met de gecontracteerde aanbieder jeugdhulp (tot in ieder geval 2023), dat het Kernteam als één integraal team functioneert en zich kan doorontwikkelen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij iedere werkdag met minimaal één medewerker aanwezig is op de locatie van of bij het Kernteam.

Gemeente Nieuwkoop

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij nauw samenwerkt met het gemeentelijk team 'De Verbinding'. Opdrachtnemer is hiertoe iedere dag met tenminste één medewerker aanwezig in het gebouw De Verbinding.

Doelstellingen en taken van dit team zijn onder meer:

- Een laagdrempelige toegang tot ondersteuning voor inwoners die niet meteen weten waar zij naar toe moeten met hun vraag. Het team 'De Verbinding' is het eerste aanspreekpunt voor hen, geeft informatie en advies, doet waar nodig aan vraagverheldering en wijst hen de weg;
- Het voeren van procesregie in complexe situaties waar betrokken (zorg)partijen niet tot een samenhangende aanpak komen. In die gevallen trekt het team 'De Verbinding' volgens de principes van 1 gezin 1 plan op procesniveau de regie naar zich toe met als doel alle partijen op één lijn te krijgen. Hiervoor wordt de lokale Aanpak Voorkomen Escalatie (AVE) gebruikt.

Op deze twee onderdelen worden na gunning nadere samenwerkingsafspraken gemaakt.

2.3.7 Huisvesting

Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de voor de uitvoering van deze Opdracht benodigde huisvesting tenzij dit in deze Aanbestedingsleidraad voor onderdelen anders bepaald is. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij goed zichtbaar is in alle kernen en zich vestigt op voor alle inwoners toegankelijke plekken binnen de Rijnstreekgemeenten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van een woonvoorziening voor meerderjarigen met een verstandelijke beperking die daar tijdelijk behoefte aan hebben (zie paragraaf 2.1.3 onder het kopje *Het bieden van ondersteuning aan meerderjarigen met een verstandelijke beperking in een beschermde woonomgeving*). Het is aan Opdrachtnemer om dit te doen in de vorm van een trainingshuis of kortverblijfshuis, door het bieden van een tijdelijke plek in een WLZ-instelling of in een andere vorm passend bij de vraag van deze doelgroep.

2.4 Afbakening en Samen werken

Ondersteuning staat niet op zichzelf. Om tot integrale oplossingen te komen is het noodzakelijk om samen te werken in de toegang, in de keten en in de ontwikkeling van gezamenlijk aanbod op de grenzen van verantwoordelijkheden en wetgeving.

Opdrachtnemer dient dit als een gezamenlijke uitvoeringsopgave te beschouwen die verder gaat dan alleen het leggen van verbinding.

Opdrachtgever ziet samenwerken als ‘samen werken’, hetgeen een nadrukkelijk onderdeel is van de integrale Opdracht. Opdrachtgever vervult in deze hoedanigheid de rol van partner en regisseur, die aanvullend en voorwaardenstellend opereert. De onderstaande aanpalende velden vallen buiten de Opdracht. De samenwerking en verbinding valt binnen de Opdracht. Dit verwacht Opdrachtgever minimaal op de volgende onderdelen (in alfabetische volgorde):

1. begeleiding bij zintuiglijke beperking
2. huishoudelijke hulp
3. hulpmiddelen
4. inburgering
5. jeugdhulp
6. maatschappelijke zorg
7. medisch domein (zorg)
8. preventie en welzijn
9. werk en inkomen
10. woningcorporaties
11. zorg en veiligheid

Adviesraden en belangenorganisaties

De onafhankelijke adviesraden adviseren de gemeenten vanuit het cliënten- en inwonersperspectief over het beleid van het sociaal domein en de uitvoering ervan. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij open staat voor vragen van de adviesraden en belangenorganisaties.

2.4.1 Begeleiding bij zintuiglijke beperking

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen met een zintuiglijke beperking (visueel, auditief). Een klein deel van de inwoners met een zintuiglijke beperking heeft behoefte aan specialistische ondersteuning omdat deze inwoners naast de zintuiglijke beperking, te maken hebben met andere (vaak verstandelijke en/of psychiatrische) beperkingen. Het gaat hier om inwoners die vroegdoof zijn (laat- en plotsdoven vallen onder de Zorgverzekeringswet; hun ondersteuning valt onder behandeling), visueel beperkt zijn of doofblind zijn. Om de continuïteit van ondersteuning te kunnen borgen, zijn landelijk inkoopafspraken gemaakt met specialistische aanbieders voor de ondersteuning van deze doelgroep. Deze specialistische ondersteuning valt dan ook buiten de integrale Opdracht.

Toeleiding naar de specialistische ondersteuning bij zintuiglijke beperking kan via Opdrachtnemer verlopen. Inwoners kunnen zich ook rechtstreeks melden bij aanbieders van specialistische ondersteuning bij zintuiglijke beperking. De budgetten voor deze vorm van ondersteuning zijn opgenomen in het Verstrekkingenbudget. Opdrachtnemer handelt de facturen van aanbieders af voor deze vorm van specialistische ondersteuning.

2.4.2 Huishoudelijke hulp

Het maatschappelijk beoogde effect van huishoudelijke hulp is dat de inwoner (mede) door deze hulp zo lang als mogelijk thuis kan blijven wonen. De medewerker huishoudelijke hulp zorgt voor een schoon en leefbaar huis.

Daarnaast behoort het signaleren en doorverwijzen tot de taak van de medewerker huishoudelijke hulp. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij, naast het indiceren voor huishoudelijke hulp, samenwerkt met aanbieders huishoudelijke hulp. Mocht de situatie van de inwoner daarom vragen, dan zorgt Opdrachtnemer voor slimme verbindingen om bijvoorbeeld toe te leiden naar ondersteuning.

2.4.3 Hulpmiddelen

Met de inzet van hulpmiddelen voor vervoer, rolstoelen en scootmobiel en woonvoorzieningen kunnen inwoners met een beperking zelfstandig blijven wonen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij naast het indiceren voor hulpmiddelen, samenwerkt met aanbieders hulpmiddelen. Mocht de situatie van de inwoner daarom vragen, dan zorgt Opdrachtnemer voor slimme verbindingen om bijvoorbeeld toe te leiden naar ondersteuning.

2.4.4 Inburgering

Mensen die voor lange tijd met een verblijfsvergunning in Nederland komen wonen, moeten Nederlands leren en weten hoe de samenleving in elkaar zit. Dat heet inburgeren. Inburgering valt niet onder de Opdracht. Wel kunnen partijen die werken met inburgeraars signalen opvangen, waaruit blijkt dat ondersteuning nodig is. Om te kunnen signaleren wanneer problemen zich ontwikkelen of verergeren is Opdrachtnemer aanwezig op de plekken waar inburgeraars komen en/of zet Opdrachtnemer zijn expertise in om deskundigheid op het gebied van signalering door andere partijen te bevorderen. Daarnaast zet Opdrachtnemer zijn deskundigheid in bij voorlichtingsbijeenkomsten aan inburgeraars en geeft desgewenst advies over laagdrempelig cursusaanbod van partijen die werken met inburgeraars.

2.4.5 Jeugdhulp

Gezinnen waarbij ouders tijdelijk of gedurende een langere periode problemen ervaren, bijvoorbeeld door psychische klachten, schulden of relationele problematiek (vechtscheidingen) verkeren in een kwetsbare situatie. Kinderen uit een gezin met kwetsbare ouders lopen een groter risico om problemen te krijgen waardoor ze jeugdhulp nodig kunnen hebben. Opdrachtnemer werkt daarom samen met de door de Rijnstreekgemeenten gecontracteerde jeugdhulpaanbieder(s) om te komen tot een sluitende aanpak voor gezinnen op die gebieden waar Jeugdhulp en volwassenenproblematiek samenkomen. Denk hierbij aan jeugdigen die 18 jaar worden en dan onder de Wmo gaan vallen, maar bijvoorbeeld ook aan vechtscheidingen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij goede afspraken maakt met de gecontracteerde jeugdhulpaanbieder(s) wanneer bemoeizorg ingezet moet worden in gezinnen met kinderen. Daarnaast moet Opdrachtnemer met de gecontracteerde jeugdhulpaanbieder(s) samenwerken om een soepele overgang voor de groep 16–23 jarigen van Jeugdhulp naar werk, opleiding en zo nodig inkomen mogelijk te maken.

2.4.6 Maatschappelijke zorg

Inwoners die niet zelfstandig thuis kunnen wonen door een ernstige psychische aandoening of omdat zij dakloos zijn geraakt, kunnen behoefte hebben aan een vorm van beschermd wonen en/of maatschappelijke opvang.

Deze vormen van ondersteuning met wonen worden nu nog gecontracteerd en gefinancierd door centrumgemeente Leiden voor alle inwoners van Holland Rijnland, ook als beschermd wonen feitelijk nog niet is ingezet doordat er bijvoorbeeld nog geen plek is. De indicatie voor deze ondersteuning wordt eveneens afgegeven door de Gemeente Leiden.

Als het nodig is dat een inwoner gebruik gaat maken van beschermd wonen of maatschappelijke opvang maakt Opdrachtnemer goede afspraken met de aanbieder beschermd wonen of maatschappelijke opvang over een zorgvuldige overstap.

Daarbij worden afspraken gemaakt of en hoe de continuïteit in daginvulling en andere activiteiten in stand kan blijven zodat de inwoner zo min mogelijk ongewenste wijzigingen in zijn leven ervaart. Opdrachtnemer en de aanbieder maatschappelijke zorg maken hierover goede afspraken en leggen deze vast.

Bovenstaande afspraken gelden eveneens voor inwoners die na een periode van beschermd wonen de stap naar zelfstandig wonen kunnen en willen maken. Opdrachtnemer neemt in die situatie de ondersteuning over van de aanbieder maatschappelijke zorg en legt afspraken daarover vast.

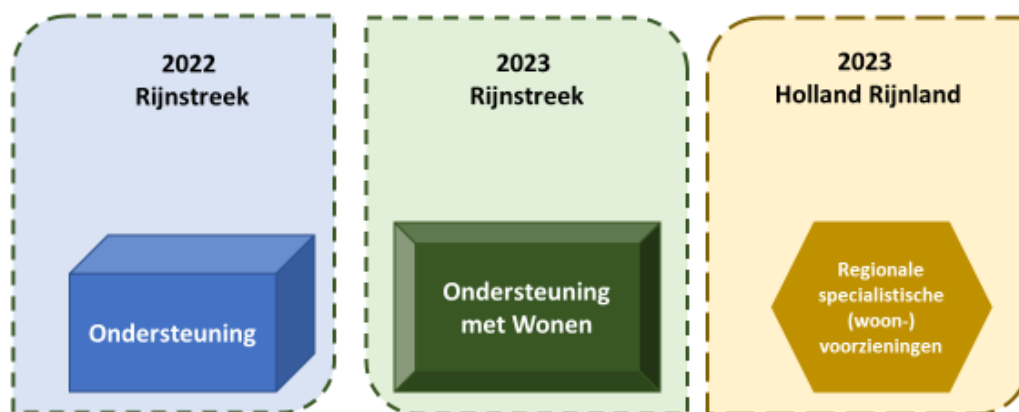
Indien bij een overstap van zelfstandig wonen naar beschermd wonen/opvang of andersom een overgangsperiode nodig is voor de inwoner waarbij de ondersteuning geleverd wordt door de 'oude' aanbieder, maken Opdrachtnemer en de aanbieder beschermd wonen/maatschappelijke opvang hierover afspraken. De afspraken betreffen o.a.:

- welke aanbieder tot welk moment verantwoordelijk is voor welke vorm van ondersteuning en
- financiële afspraken.

Zoals het er nu naar uit ziet, zullen de Rijnstreekgemeenten met ingang van 2023 zelf het 'Ondersteuning met wonen' voor de eigen inwoners gaan organiseren en financieren met uitzondering van de specialistische voorzieningen waarvoor de vraag in de Rijnstreek te klein is om te contracteren. Deze specialistische voorzieningen zullen regionaal gecontracteerd worden voor Holland Rijnland en bestaan uit:

- opvang bij acute dakloosheid;
- opvang in het kader van de winter/koude regeling;
- beschermd wonen voor ouder en kind;
- beschermd wonen voor inwoners met een licht verstandelijke beperking in combinatie met een psychische aandoening en/of verslavingsproblematiek;
- beschermd wonen voor inwoners met een licht verstandelijke beperking, ernstige psychiatrische aandoening en/of verslavingsproblematiek in combinatie met somatische klachten.

De gecontracteerde Wmo ondersteuning en -zorg zal er daarmee vanaf 2023 vermoedelijk als volgt uit zien.



2.4.7 Medisch domein

Het medisch domein omvat de inzet van professionals en voorzieningen vanuit diverse wet- en regelgeving zoals de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij, in de wijken, nauw samenwerkt met deze professionals.

GGZ

De geestelijke gezondheidszorg (GGZ) is gericht op het voorkomen, behandelen en genezen van psychische aandoeningen en stoornissen. Een deel van onze inwoners heeft, al dan niet naast, voorafgaand aan of volgend op ondersteuning, zorg vanuit de GGZ nodig. Opdrachtnemer dient samen te werken met de aanbieders van GGZ om een goede hulpverlening te kunnen borgen. Een stevige verbinding met de GGZ wijkteams speelt hierbij een belangrijke rol.

Huisartsen

Huisartsen en huisartsenpraktijken vormen een belangrijke schakel in de keten. Zij kennen de meeste inwoners en kunnen vaak als eerste problemen signaleren. Zij zijn dan ook een belangrijke verwijzer voor Opdrachtnemer. Verwijzingen vinden plaats via ZorgDomein. Opdrachtnemer zorgt voor een goede aansluiting op ZorgDomein en geeft middels dit systeem terugkoppeling aan huisarts na een verwijzing. Opdrachtnemer dient samen te werken met de huisartsen om een goede hulpverlening te kunnen borgen.

Verslavingszorg

De verslavingszorg is gericht op het voorkomen, behandelen en genezen van diverse soorten verslaving. Deze verslavingszorg kan ingezet worden naast ondersteuning van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient samen te werken met de aanbieder van verslavingszorg om een goede hulpverlening te kunnen borgen. Ook is samenwerking met preventieve verslavingszorg gewenst.

Wijkverpleging

Een aantal inwoners maakt, al dan niet naast de Wmo, gebruik van zorg op grond van de Zorgverzekeringswet. Het gaat hierbij met name om wijkverpleging en casemanagement. De wijkverpleging biedt verzorging en verpleging in de thuissituatie.

Casemanagement wordt vanuit de wijkverpleging ingezet ter ondersteuning van inwoners met dementie en hun mantelzorgers.

De wijkverpleging speelt een grote rol in het signaleren en toeleiden naar ondersteuning, waaronder de ondersteuning die Opdrachtnemer biedt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de wijkverpleging inzicht geeft in de wijze waarop Opdrachtnemer andere relevante ondersteuning zoals huishoudelijke hulp of begeleiding indiceert. Met deze kennis kan de wijkverpleging een signaal, al dan niet met spoed, doorgeven wanneer een inwoner deze vorm van hulpverlening nodig lijkt te hebben. Vervolgens zet Opdrachtnemer na beoordeling –indien nodig met spoed– het gebruikelijke proces van indicering in gang. Andersom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij overlegt met de wijkverpleging wanneer hij vermoedt dat een inwoner gebaat is bij wijkverpleging.

Zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)

Voor sommige inwoners is op een gegeven moment ondersteuning vanuit de Wmo niet meer afdoende, maar is zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) nodig. Voor de Wlz is een indicatie nodig die door of namens een inwoner zelf aangevraagd wordt bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij inwoners zo nodig helpt bij het aanvragen van een CIZ-indicatie en zorgt voor een warme overdracht van de Wmo naar de Wlz.

2.4.8 Preventie en welzijn

De Rijnstreekgemeenten willen zoveel mogelijk voorkomen dat problemen ontstaan, escaleren of dat inwoners beroep moeten doen op zware zorg. Om o.a. weerbaarheid te bevorderen en eenzaamheid te voorkomen, zijn binnen de Rijnstreekgemeenten activiteiten met een preventieve functie ingericht. Hierbij kan worden gedacht aan ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, ondersteuning van inwonersinitiatieven, buurtbemiddeling, welzijnsvoorzieningen en –activiteiten, activering in het kader van de Participatiewet, activiteiten op het gebied van opvoeden en opgroeien, jeugd- en jongerenwerk, sport en bewegen en cultuurbeleving. Deze activiteiten vallen **niet** onder de integrale Opdracht.

Om te kunnen signaleren wanneer problemen zich ontwikkelen of verergeren is Opdrachtnemer aanwezig op de plekken waar inwoners komen en/of zet Opdrachtnemer zijn expertise in om deskundigheid op het gebied van signalering door andere partijen te bevorderen. Preventiepartners en verenigingen kennen (de vindplaatsen van) inwoners met problemen, zijn geworteld in de wijk en staan in nauwe verbinding met vrijwilligersorganisaties. Van Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat hij met de preventiepartner(s) samenwerkt op het gebied van signalering. Daarnaast kan ook juist gebruik worden gemaakt van het aanbod van preventie en welzijn om de doelen van de inwoners te bereiken. Hierbij gaat het zowel om formeel als informeel preventieaanbod.

Opdrachtnemer brengt zijn deskundigheid in bij voorlichtingsavonden en laagdrempelig cursusaanbod van samenwerkingspartners. Samen met de preventiepartners realiseert de Opdrachtnemer collectieve ondersteuning en trainingen voor inwoners.

Ook kan de expertise van de Opdrachtnemer geraadpleegd worden wanneer iemand onverklaarbaar gedrag vertoont en betrokken partijen niet weten hoe ze iemand verder kunnen helpen. Dan kan er samen nagedacht worden over vervolgstappen.

2.4.9 Werk en inkomen

Financiële hulp

Het hebben van een inkomen en vaardigheden op het gebied van financiën is belangrijk om een betekenisvol en zelfstandig leven te kunnen leiden. Het ontbreken hieraan kan leiden tot een slechte gezondheid, problemen binnen relaties en in het ergste geval tot dakloosheid. Desondanks is de ervaring dat mensen zich pas melden als de problemen hoog zijn opgelopen. Het kan dan lastig en tijdrovend zijn om de problemen op te lossen. Schaamte speelt hierbij een grote rol: inwoners kunnen het als moeilijk ervaren om te praten over financiële problemen en/of financieel misbruik. Ook de vrijwilliger/professional die in contact is met de inwoner kan het lastig vinden om het onderwerp ter sprake te brengen: 'daar vraag je toch niet naar?' Opdrachtnemer heeft voldoende kennis op het gebied van inkomen en toeslagen en leidt de inwoner indien nodig toe naar passend aanbod. Zoals het Serviceplein, de uitvoeringsafdeling van de Rijnstreekgemeenten, voor onder andere inkomen en schuldhulpverlening.

Nazorg ex-gedetineerden

Voor ex-gedetineerden is samenwerking met het Serviceplein van belang. Het Serviceplein begeleidt deze inwoners in het regelen van de eerste levensbehoeften (bed-bad-brood) en leidt hen zo nodig toe naar ondersteuning van Opdrachtnemer.

Werk (of een betrokken bijdrage leveren)

Het leveren van een betrokken bijdrage en zelfversterking draagt in grote mate bij aan de ontwikkeling naar zelfstandigheid. Inwoners kunnen een traject voor sociale activering doorlopen of een re-integratietraject volgen bij Rijnvicus, het leerwerkbedrijf dat passend werk creëert voor inwoners voor wie de afstand naar een baan op de arbeidsmarkt (nog) te groot is. Bij deze trajecten kan ondersteuning van Opdrachtnemer noodzakelijk blijken. Opdrachtnemer heeft bij deze casuïstiek niet de regie maar levert waar nodig ondersteuning zodat de inwoner de trajecten succesvol kan doorlopen, waardoor een betaalde baan mogelijk wordt of blijft.

2.4.10 Woningcorporaties

Woningcorporaties verhuren betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen. Soms kan een inwoner voorrang krijgen op een sociale huurwoning. Bij sprake van ernstige sociale, psychische en/of medische problematiek kan een urgentie worden aangevraagd. Inwoners die uitstromen uit klinische zorg, beschermd wonen of maatschappelijke opvang kunnen aanspraak doen op een contingentwoning. Dan werken Opdrachtnemer, woningcorporatie en inwoner samen in de vorm van een drie – partijenovereenkomst, zie ook paragraaf 2.1.3. Tegelijkertijd vervullen woningcorporaties een belangrijke signalerende functie. Zij zien of horen in een vroeg stadium dat een inwoner zich in een kwetsbare situatie bevindt. Wanneer zij een signaal afgeven dat een inwoner hulp nodig heeft pakt Opdrachtnemer de casus op wanneer het (mogelijk) ondersteuning in het kader van de Wmo betreft.

Wanneer een casus wordt opgepakt vanuit de aanpak voorkomen huurschulden is Opdrachtnemer verplicht om de woningcorporatie op de hoogte te houden van de (financiële) vorderingen.

2.4.11 Zorg en Veiligheid

Crisisdienst

Regionaal is een integrale crisisdienst ingericht voor de bereikbaarheid bij crisis buiten kantoor tijden. Deze crisisdienst fungeert als regionale, eenduidige ingang tot hulpverlening bij een crisis (of beleving van een crisis), zowel voor inwoners als voor professionals. De crisisdienst pakt alle nieuwe crisismeldingen buiten kantoor uren op, dit is op werkdagen van 17.00 tot 8.30 uur, tijdens het weekend en op feestdagen. Het gaat hierbij om het bieden van advies, consultatie en crisisinterventie. Deze crisisdienst buiten kantoor tijden is geen onderdeel van de integrale Opdracht. De ondersteuning die voortvloeit uit de crisisinterventie van de regionale integrale crisisdienst, valt wel binnen de Opdracht. Binnen de Opdracht valt ook de bereikbaarheid voor- en hulpverlening bij crisissituaties gedurende kantoor uren.

Psychiatrische Eerste Hulp

Inwoners met acuut onbegrepen verward gedrag kunnen voor opvang en diagnose terecht op de Psychiatrische Eerste Hulp (PEH) van GGZ Rivierduinen in Leiden. In een tijdsbestek van ongeveer 6 uur wordt bepaald of sprake is van een psychiatrische aandoening waarvoor verdere behandeling of opname nodig is of dat dit niet aan de orde is. De PEH kan Opdrachtnemer vragen aanvullende ondersteuning te leveren nadat zij een inwoner hebben beoordeeld. Opdrachtnemer levert vervolgens deze hulp.

Zorg- en veiligheidshuis (ZVH)

Binnen het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH) werken partners samen op het gebied van zorg en veiligheid. Het ZVH is onderdeel van de RDOG Hollands Midden. Binnen het ZVH bestaat de mogelijkheid complexe casuïstiek te bespreken met de diverse partners en tot uitvoeringsafspraken te komen. Opdrachtnemer kan binnen het ZVH een casus inbrengen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat binnen het ZVH door partners geconstateerd wordt dat Opdrachtnemer de aangewezen partij is om een casus op te pakken omdat de hoofdvraag ondersteuning in het kader van de Wmo betreft. In dat geval pakt Opdrachtnemer deze casus op.

Het ZVH heeft verschillende onderdelen of taken die voor de Opdracht relevant zijn en waarin Opdrachtnemer een taak heeft.

Meldpunt Zorg en Overlast

Het Meldpunt is:

- proces- en ketenregisseur voor de bemoeizorgketen. Bij het Meldpunt kunnen zorgpartners, politie, woningcorporaties, inwoners etc. hun zorgen melden t.a.v. inwoners die niet zelf om zorg vragen, maar die wel nodig lijken te hebben. Samen met de betrokken partners stemt het Meldpunt Zorg en Overlast af wie casusregisseur is in een specifieke bemoeizorgcasus;

- partner in het convenant voorkomen huisuitzetting;
- meldpunt voor casussen in het kader van de Wet verplichte ggz.

Het meldpunt kan casuïstiek overdragen aan Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze casuïstiek oppakt met de inzet van bemoeizorg en aan het meldpunt de voortgang terugkoppelt. Opdrachtnemer kan ook zelf melding doen bij het meldpunt wanneer hij dit nodig acht.

Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)

De uitvoering van de gemeentelijke taken in het kader van de Wvggz hebben de gemeenten belegd bij het Zorg- en Veiligheidshuis. Het ZVH is verantwoordelijk voor triage en onderzoek bij meldingen in het kader van de Wvggz. Opdrachtnemer kan een taak hebben in het kader van het zorgplan dat opgesteld wordt als aan een inwoner verplichte zorg opgelegd is (zorgmachtiging) conform de Wvggz. In het zorgplan wordt onder andere opgenomen wat nodig is om de participatie van de betrokkene in de samenleving in de (nabije) toekomst te verbeteren. In de Wvggz wordt dit de wederkerigheid genoemd. In dit kader kan ook ondersteuning voor (het sociale netwerk van) de betrokkene nodig zijn. Opdrachtnemer levert deze zorg.

Veilig Thuis

Veilig Thuis biedt advies en ondersteuning aan inwoners die te maken krijgen met huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling is daarbij leidend. Opdrachtnemer maakt bij vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling een melding bij Veilig Thuis conform de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Wanneer Opdrachtnemer de aangewezen partij is om een casus op te pakken kan Veilig Thuis een casus overdragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt vervolgens samen met de inwoners aan het herstellen van de veiligheid. Hiervoor kan Opdrachtnemer advies inwinnen van Veilig Thuis.

Ambulante ondersteuning bij ernstig huiselijk geweld

Ondersteuning bij ernstig huiselijk geweld wordt geboden door Rosa Manus –het vrouwenopvangcentrum– en wordt bekostigd door centrumgemeente Leiden. Dit valt buiten de integrale Opdracht. Opdrachtnemer maakt met Rosa Manus afspraken in geval van overdracht.

Weging, uitvoering Wet tijdelijk huisverbod en bereikbaarheid buiten kantooruren

In opdracht van de gemeenten in de regio Hollands Midden wordt het maatschappelijk werk van Kwadraad ingezet om samen met de Hulpofficier van Justitie de inzet van een huisverbod af te wegen. Kwadraad wordt ingezet bij trajecten tijdelijke huisverboden. Veilig Thuis is hierbij de regiehouder. Kwadraad is daarnaast bereikbaar buiten kantooruren voor het meewegen (risicotaxatie). De ondersteuning die voortvloeit uit deze interventie valt binnen de Opdracht.

Wet zorg en dwang

Inwoners met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening vallen onder de Wzd als een ter zake kundige arts heeft verklaard dat zij, vanwege hun verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening, zijn aangewezen op onvrijwillige zorg. Als het om inwoners gaat die op grond van de Wmo 2015 ondersteuning nodig hebben, dan kan Opdrachtnemer daarin een taak krijgen. Dit wordt evenals bij de Wvz vastgelegd in een zorgplan dat door de Wzd-functionaris is beoordeeld. Opdrachtnemer neemt deze taak dan op zich.

Ketenveldnorm

In 2021 wordt de ketenveldnorm in de regio Hollands Midden ingevoerd. De ketenveldnorm organiseert een geïntegreerd zorgaanbod voor personen van 18 jaar en ouder, die agressief en/of gevaarlijk gedrag (dreigen te) vertonen als gevolg van een psychische aandoening en/of een (licht) verstandelijke beperking en/of niet aangeboren hersenletsel.

De regiehouder van de ketenveldnorm biedt een levensloopfunctie, bestaand uit een ambulant team met forensische expertise, die langdurig bij de cliënt betrokken blijft en de continuïteit van zorg kan waarborgen door domeinoverstijgend te werken.

Opdrachtnemer werkt waar nodig samen met de regiehouder – op dit moment Fivoor – aan het verder vormgeven en implementeren van de ketenveldnorm in de regio. Opdrachtnemer verplicht zich daarnaast, wanneer ondersteuning wordt geboden aan een inwoner die geïnccludeerd is of wordt in de ketenveldnorm, samen te werken met het levensloopteam om zo invulling te geven aan een sluitende keten.

Naar verwachting zullen jaarlijks circa 150 mensen in de twee veiligheidsregio's Hollands Midden en Haaglanden onder de ketenveldnorm vallen. Aantallen voor de Rijnstreekgemeenten zijn nog niet bekend.

2.5 Fasering in de Opdracht

De initiële Opdracht beslaat een periode van vijf jaar. De afspraken over (financiële) sturing en monitoring worden afgestemd op de dynamiek van de opdrachtuitvoering. Daartoe wordt onderscheid gemaakt naar de volgende fasering in de opdrachtuitvoering.

Fase 1: Startfase

Dit is de periode vanaf gunning tot en met (maximaal) het 1e jaar van de Overeenkomst.

Deze fase bestaat onder meer uit:

- het opbouwen van de organisatie en de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer;
- de overdracht van (cliënt-)informatie en van cliënten van de huidige uitvoerders aan Opdrachtnemer;
- afspraken maken met partners in het netwerk en communicatie met inwoners en cliënten.

Doelstelling van deze fase is continuïteit van de ondersteuning aan bestaande cliënten en het beperken van overlast voor bestaande cliënten door de overgang naar Opdrachtnemer. Gezien de omvang van de Opdracht gaan de Rijnstreekgemeenten er van uit dat deze fase tot halverwege het eerste contractjaar duurt, eventueel het gehele eerste jaar.

Fase 2: Operationele fase

Deze fase loopt tot maximaal in- of tot het einde van het 3e jaar van de Overeenkomst. Bij de start van deze tweede fase is de organisatie en bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in orde en zijn de primaire werkprocessen met betrekking tot toegang en zorgverlening operationeel en eveneens in orde. In deze fase krijgt Opdrachtnemer goed zicht en grip op de inzet van capaciteit over de verschillende vormen van ondersteuning. Inwoners weten de weg te vinden en de ondersteuning is toegankelijk. Deze fase leidt tot continuïteit en stabiliteit in de primaire werkprocessen. Opdrachtnemer heeft en behoudt zicht en grip op instroom van cliënten en mogelijke pieken en dalen daarin. De informatievoorziening van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever is hierop gericht en ingericht.

Fase 3: Volwassen of 'slimme' fase

Vanaf het 3e jaar van de Overeenkomst is Opdrachtnemer in toenemende mate 'in control' op alle facetten van de Opdracht. Opdrachtnemer kan achteruit en vooruit kijken en wordt daardoor steeds 'slimmer'.

Hierdoor is Opdrachtnemer steeds beter in staat om patronen in zorggebruik te herkennen, daarop te anticiperen en daar naar te handelen. Opdrachtnemer heeft onderstaande op orde:

- de primaire processen van toegang, informatie en advies en ondersteuning;
- toedeling van capaciteit (personeel) aan de verschillende wijken en vormen van ondersteuning;
- zicht en grip op in-/door-/uitstroom van cliënten en daarmee op de meest voorkomende patronen in duur en intensiteit van de ondersteuning.

De externe sturingsinformatie kan in deze fase eventueel worden versmald naar outcome-indicatoren en naar indicatoren die verwijzen naar bewegingen en patronen in zorggebruik.

2.6 Informatievoorziening

Er zijn verschillende vormen van informatievoorziening te onderscheiden die voor de Inschrijving en/of de uitvoering van de Opdracht relevant zijn.

Optionele opdracht Toegang Plus en Ondersteuning Plus

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Toegang Plus en Ondersteuning Plus zijn de voorwaarden met betrekking tot informatievoorziening eveneens van toepassing.

Informatievoorziening		Benodigd bij:
1	Informatie over demografische- en beleidsontwikkelingen	Inschrijving op de aanbesteding
2	Informatie over het gebruik van ondersteuning	Inschrijving op de aanbesteding
3	Informatie met betrekking tot de implementatie	Implementatie van de Opdracht
4	Informatievoorziening in de uitvoering	Uitvoering van de Opdracht

5	Informatie gericht op sturing en verantwoording	Uitvoering van de Opdracht
6	Informatiegestuurd werken	Uitvoering van de Opdracht
7	Informatie einde contractperiode	Einde van de Opdracht

2.6.1 Informatie over demografische- en beleidsontwikkelingen

Binnen de Rijnstreekgemeenten en landelijk spelen ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op het beroep op ondersteuning. Het gaat voornamelijk om de volgende ontwikkelingen:

- bevolkingstoename
- ouderen blijven langer zelfstandig wonen
- de afbouw van beschermd wonen
- meer aandacht voor inwoners met ernstig psychiatrische aandoeningen (EPA) en inwoners met verward gedrag
- terugdringen van het aantal dak- en thuisloze jongeren (18–23 jaar)

In Bijlage 14 worden bovenstaande ontwikkelingen toegelicht. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bij zijn Inschrijving rekening houdt met dan wel anticipeert op deze ontwikkelingen.

2.6.2 Informatie over het gebruik van ondersteuning

Aanbesteder biedt in Bijlage 11 een database met gedetailleerde informatie over het gebruik van ondersteuning in de Rijnstreekgemeenten in 2018, 2019 en waar mogelijk in 2020. Dit biedt inzicht in de aard en omvang van de Opdracht en is te gebruiken voor de Inschrijving.

De informatie in de database is zo weergegeven dat het een zo volledig, compleet en juist mogelijk beeld geeft van de vraag naar en inzet op ondersteuning, met inachtneming van de privacyregels op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

In de database wordt onderscheid gemaakt tussen informatie over aard en omvang van de huidige groep inwoners die een beroep doet op Sociale Participatie (Tom in de buurt) en de aard en omvang van overige vormen van ondersteuning. De database biedt de volgende informatie:

- Huidige groep inwoners die gebruik maakt van Sociale Participatie (Tom in de buurt), uitgesplitst per gemeente en per wijk:
 - de vorm van ondersteuning die inwoners ontvangen
 - de intensiteit van de ondersteuning
 - de periode dat een inwoner ondersteuning heeft ontvangen
 - het uitstroomperspectief van inwoners
 - de leeftijd van inwoners die ondersteuning ontvangen
- Overige vormen van ondersteuning:
 - het aantal inwoners dat een pgb ontvangt en de duur van de indicaties
 - het aantal indicietrajecten
 - het aantal adviesvragen die betrekking hebben op de Wmo
 - het aantal trajecten maatschappelijk werk
 - het aantal bemoeizorgtrajecten

- de inzet op intensieve ambulante ondersteuning
- het aantal verstrekte mantelzorgwaarderingen
- de inloopvoorzieningen

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.

Voor meer informatie over het gebruik van ondersteuning verwijst Aanbesteder naar:

- online dashboard GGD: <https://ggdnhm.nl/gemeenten/item/gemeenten/mijn-gemeente>;
- Waarstaatjegemeente.nl;
- CBS Wmo cliënten: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83262NED/table?fromstatweb>

2.6.3 Informatie met betrekking tot de implementatie

Zorgvuldige overgang

Opdrachtnemer wordt met ingang van 1 januari 2022 inhoudelijk én financieel verantwoordelijk voor de huidige inwoners met ondersteuning (zowel pgb als zorg in natura). Om de overgang van de huidige inwoners met ondersteuning zorgvuldig te laten verlopen, worden in de periode vanaf definitieve gunning tot 1 januari 2022) de volgende stappen ondernomen.

- In overleg met de Rijnstreekgemeenten en de huidige uitvoerende partijen worden alle inwoners met ondersteuning geïnformeerd over de wijziging van het opdrachtnemerschap en de consequenties voor de inwoner. De Rijnstreekgemeenten nemen de regie in dit communicatietraject en stellen hiervoor een communicatieplan op in overleg met de huidige uitvoerende partijen en Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer geeft op locaties van huidige uitvoerende partijen samen met deze partijen door middel van groepsgesprekken uitleg over de overgangsperiode en geeft duidelijkheid over het vervolgaanbod; de vorm, op welke locatie en dergelijke.
- Opdrachtnemer maakt met alle huidige inwoners met ondersteuning afspraken over de invulling van de ondersteuning met ingang van 1 januari 2022. Opdrachtnemer streeft hierbij zoveel als mogelijk naar continuïteit voor de inwoner. Voor deze inwoners organiseert Opdrachtnemer een overgangsgesprek waar de huidige hulpverlener bij aanwezig is. In dit gesprek worden afspraken over de invulling van de ondersteuning gemaakt en vindt afstemming plaats met het betrokken netwerk, vrijwilligers en overige partijen waar de inwoners mee te maken hebben. Het ondersteuningsaanbod wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan.
- Opdrachtnemer maakt met de huidige uitvoerende partijen afspraken over de overdracht van dossiers gedurende de gehele implementatieperiode. De Rijnstreekgemeenten kunnen hierin zo nodig bemiddelen.

- Opdrachtnemer neemt kennis van alle locaties die door huidige aanbieders ingezet worden voor onder meer inloop, ontmoeting en daginvulling en maakt keuzes over mogelijke voorzetting. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor mensen met dementie voor wie het onwenselijk is om van voorziening te wisselen. Deze groep gaat gedurende het ziekteproces vaak over naar de Wlz vanwege een verzekering van zorgvraag. De overgang van opdrachtnemerschap dient bij voorkeur zonder wijziging van locatie plaats te vinden. Waar deze groep al gebruik maakt van het OCD Plus geldt dit des te meer. In het OCD Plus komen ook mensen met een Wlz-indicatie. De accommodatie is aangepast voor mensen die in een verder gevorderd stadium van dementie verkeren. Voor de groep die (nog) onder de opdracht ondersteuning valt en aangewezen is op het OCD Plus is deze aangepaste vorm noodzakelijk. Zij kunnen in het OCD Plus blijven komen als zij overgaan naar de Wlz.
- Opdrachtnemer overlegt met aanbieders Preventie en welzijn en/of andere samenwerkingspartners over gezamenlijk gebruik van locaties voor (gezamenlijke) activiteiten.

Overname overige dossiers, o.a. huishoudelijke hulp en hulpmiddelen

Opdrachtnemer wordt met ingang van 1 januari 2022 verantwoordelijk voor de indicering van Wmo maatwerkvoorzieningen en gehandicaptenparkeerkaarten en voor het operationeel contractmanagement van diverse contracten. Zie hiervoor Bijlage 10. Om de overgang zorgvuldig te laten verlopen, worden in de implementatieperiode de volgende stappen ondernomen:

- In overleg met de Rijnstreekgemeenten en de huidige uitvoerende partijen worden alle inwoners geïnformeerd over de wijzigingen in de toegang naar maatwerkvoorzieningen en de consequenties hiervan. De Rijnstreekgemeenten nemen hierin de regie en stellen een communicatieplan op in overleg met de betrokken partijen.
- Opdrachtnemer maakt met de huidige uitvoerende partijen afspraken over de overdracht van dossiers.
- Opdrachtnemer zorgt samen met de huidige uitvoerende partijen voor een goede conversie van de digitale dossiers.
- Opdrachtnemer maakt met de huidige uitvoerende partijen afspraken over de overname van het operationeel contractmanagement. Voorbeelden hiervan zijn de contracten voor hulp bij het huishouden en hulpmiddelen.
- Opdrachtgever zorgt samen met Opdrachtnemer en huidige uitvoerende partijen voor een goede aansluiting op voor de uitvoering noodzakelijk portals.

Overname personeel

De Rijnstreekgemeenten hechten aan continuïteit van de ondersteuning. Opdrachtnemer zet zich daarom in op het borgen van continuïteit van ondersteuning. Opdrachtnemer spant zich in om medewerkers van de lokale toegang van Opdrachtgever en van de huidige lokale teams die ondersteuning bieden vanuit de opdracht Sociale Participatie over te nemen (o.g.v. artikel 2.6.5 lid 3 sub b Wmo).

Deze medewerkers zijn immers ingebed in de lokale samenleving, hebben reeds cruciale contacten gelegd met lokale samenwerkingspartners en kunnen bovendien continuïteit garanderen in het hulpverleningstraject van de huidige inwoners met een ondersteuningsvraag. De Rijnstreekgemeenten zien erop toe dat de inspanningsverplichting wordt nageleefd.

Informatie voor de inwoner

Opdrachtnemer zorgt er voor dat de inwoners goed geïnformeerd worden over alles wat Opdrachtnemer voor de inwoners en de samenwerkingspartners in de Rijnstreek kan betekenen. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer op 1 januari 2022 een toegankelijke en begrijpelijke website gerealiseerd heeft, conform de eisen die de wet hieraan stelt en die herkenbaar is voor de inwoners van Gemeente. Inwoners en partners vinden hier de benodigde informatie voor de onderdelen informatie en advies, toegang en ondersteuning.

2.6.4 Informatievoorziening in de uitvoering

De verschillende informatiestromen moeten geautomatiseerd ondersteund worden:

- informatie voor de uitvoering van de Opdracht;
- informatie voor sturing op- en verantwoording van de Opdracht en
- informatie over de maatwerkvoorzieningen waarvan de indicering in de Opdracht zit, maar de uitvoering niet.

Het is aan Opdrachtnemer om hiervoor zelf een ICT oplossing te organiseren.

Opdrachtnemer is op 1 januari 2022 zodanig ingericht, dat de informatievoorziening operationeel is voor de ondersteuning van processen, het vastleggen van dossiers en het vastleggen en genereren van de gevraagde of benodigde sturingsinformatie. Het ICT systeem voldoet aan de hiervoor geldende landelijke richtlijnen voor de beveiliging en aan de privacywetgeving, zoals de AVG en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) 1.04. In een bij de implementatie te tekenen relevante overeenkomst worden nadere afspraken omtrent veilige gegevensverwerking vastgelegd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen gezamenlijk zorg voor een veilige mailverbinding, veilige data-uitwisseling en een veilige verbinding tussen het systeem van Opdrachtnemer en de gemeentelijke BRP van de gemeenten.

Concreet moeten de volgende geautomatiseerde informatiestromen op orde zijn:

- Registreren en afhandelen van aanvragen met daarbij:
 - koppeling met het CAK in verband met het abonnementstarief/eigen bijdrage via het Gemeentelijk gegevensknooppunt
 - koppeling met de SVB (iPGB) via het Gemeentelijk gegevensknooppunt
 - opdrachten aan leveranciers (iWmo) met berichtenverkeer via het gemeentelijk gegevensknooppunt
 - koppeling met Yoonidata voor de aanmeldingen voor de Regiotaxi
- Betalen van facturen (met berichtenverkeer iWmo via GGK);
- Mogelijk maken dat de inwoner toegang tot zijn eigen dossier heeft;
- Uitvoeren Wlz-check via koppeling met het Gemeentelijk gegevensknooppunt.

Zie ook Bijlage 10 voor de beschrijving van het indicatieproces van de maatwerkvoorzieningen.

Opdrachtgever hecht zeer aan de informatieveiligheid van het te gebruiken systeem en de wijze waarop medewerkers omgaan met gegevens van inwoners. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze zich inspant om voor 2023 op dit punt ISO 27001 of NEN 7510 certificering te regelen.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze, wanneer nodig, beschikbaar is om mee te denken bij beleidswijzigingen, zoals het aanpassen van de verordening.

Ook dient Opdrachtnemer informatie te leveren over maatwerkvoorzieningen wanneer Opdrachtgever hierom vraagt, bijvoorbeeld ten behoeve van landelijke informatie-uitvragen of voorbereiding van aanbestedingen Ondersteuning met wonen, huishoudelijke hulp of hulpmiddelen.

2.6.5 Informatie gericht op sturing en verantwoording

In paragraaf 1.2 is beschreven, welke ambitie de Rijnstreekgemeenten hebben en wat zij met de Opdracht willen bereiken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze ambitie en doelstellingen te realiseren, maar ieder wel vanuit een eigen rol:

- Opdrachtgever stelt **kaders** waarbinnen de Opdracht wordt uitgevoerd. Daarbij gaat het om de inhoud, doelstellingen, prestaties, budget en de verantwoording.
- Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de **inhoudelijke invulling** van de Opdracht, waarbij Opdrachtgever kan meedenken/adviseren over deze invulling.

Daar waar de 'kaders' en 'inhoudelijke invulling' samenkomen ontstaat het strategische partnerschap, met focus op resultaat en verbinding met andere aanpalende velden en partners. Strategisch partnerschap betekent dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever een langdurige en gelijkwaardige positie hebben bij het realiseren van de ambitie en doelstellingen. Uitgangspunten zijn transparantie, dialoog, vertrouwen en samen leren en verbeteren.

Voor de invulling van dit strategische partnerschap is aandacht nodig voor:

1. Sturingsinformatie
2. Rapportage
3. Het gesprek
4. Verantwoording en beoordeling van de prestaties

Deze onderwerpen worden hieronder toegelicht en vertaald naar voorwaarden.

Sturingsinformatie

Om te kunnen sturen op het realiseren van de ambities en doelstellingen en om het proces van leren en verbeteren te faciliteren, is informatie nodig. Het gaat hierbij zowel om informatie over successen en effecten op de lange termijn (**outcome**) als om prestaties op de korte termijn, de beheersing van risico's en de kwaliteit van de uitvoering (**output en throughput**). Deze informatie kan een kwantitatief karakter hebben, maar minstens zo belangrijk is de informatie met een kwalitatief karakter.

Het gaat om tellen en vertellen, waarbij de Rijnstreekgemeenten een balans zoeken tussen het verkrijgen van voldoende informatie en de administratieve lasten die dit met zich meebrengt.

In Bijlage 12 heeft Aanbesteder de doelstellingen (zoals beschreven in paragraaf 1.2) vertaald naar indicatoren.

Een aantal van deze indicatoren is opgenomen in het Programma van Eisen. Dit zijn prestaties die Opdrachtnemer moet leveren. Aanbesteder vraagt Inschrijver om in zijn Inschrijving (onder het subgunningscriterium ‘sturing en verantwoording’) te komen met indicatoren die hierop aanvullend zijn. De indicatoren (voorgeschreven en op basis van Inschrijving) worden vastgelegd in een Addendum, welke aan de Overeenkomst wordt toegevoegd.

Opdrachtgever streeft ernaar om gedurende de looptijd van de Overeenkomst een gelijke set aan informatie (waaronder indicatoren) te hanteren. Tegelijkertijd kan de benodigde informatie (waaronder indicatoren) op basis van evaluatie en voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg worden aangepast.

Rapportage

Informeren en rapporteren

Om voldoende zicht te hebben en te houden op de uitvoering van de Opdracht wordt verwacht dat Opdrachtnemer periodiek Opdrachtgever informeert over de voortgang van de Opdracht en twee keer per jaar rapporteert over de uitvoering van de Opdracht.

Opdrachtnemer levert hiertoe jaarlijks op uiterlijk 15 augustus een voortgangsrapportage aan over de uitvoering van de integrale Opdracht gedurende het voorgaande halve kalenderjaar en op uiterlijk 15 februari een verantwoordingsrapportage over het gehele voorgaande kalenderjaar. In deze rapportages komen in ieder geval de volgende elementen terug:

- de sturing- en verantwoordingsinformatie, zie Bijlage 12
- kwalitatieve toelichting op de cijfers
- voortgang en uitvoering van de beheersmaatregelen van het risicodossier, zoals beschreven in paragraaf 2.10.

Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 mei de jaarrekening(en) met controleverklaring aan van alle moederorganisaties van Opdrachtnemer over het voorgaande kalenderjaar, waaruit moet blijken dat hij/zij financieel solide is/zijn. De controleverklaring mag geen toelichtende paragraaf bevatten die aangeeft dat er onzekerheid bestaat over de continuïteit van Opdrachtnemer (continuïteitsveronderstelling).

Uit de jaarrekening moet ook blijken dat Opdrachtnemer voldoet aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), zoals ook opgenomen in artikel 17 van de Overeenkomst.

Rapportage Verstrekkingenbudget

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst de prestaties op het gebied van de maatwerkvoorzieningen en het Verstrekkingenbudget inzichtelijk maakt. Opdrachtnemer levert hiertoe jaarlijks op uiterlijk:

- 1 augustus een voortgangsrapportage over de besteding van het Verstrekkingenbudget gedurende het voorgaande halve kalenderjaar met een prognose voor de besteding voor het gehele kalenderjaar, uitgesplitst per maatwerkvoorziening als omschreven in paragraaf 2.1.2.
- 1 oktober een voortgangsrapportage (Q3), met daarbij een kostenraming voor het Verstrekkingenbudget voor het komende jaar, uitgesplitst per maatwerkvoorziening als omschreven in paragraaf 2.1.2.
- 1 februari een verantwoordingsrapportage over de besteding van het Verstrekkingenbudget in het gehele voorgaande kalenderjaar, uitgesplitst per maatwerkvoorziening als omschreven in paragraaf 2.1.2.

In deze rapportages komen daarnaast de volgende elementen terug:

- aantal meldingen
- aantal afgegeven beschikkingen (toekenningen en afwijzingen per maatwerkvoorziening als omschreven in paragraaf 2.1.2)
- aantal bezwaren per maatwerkvoorziening
- aantal mutaties en beëindigingen per maatwerkvoorziening
- aantal inwoners met een maatwerkvoorziening, uitgesplitst per maatwerkvoorziening als omschreven in paragraaf 2.1.2, op peildatum 1 juli dan wel 31 december
- een kwalitatieve toelichting op de cijfers

Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 mei de jaarrekening(en) met controleverklaring over de besteding van het Verstrekkingenbudget aan in het voorgaande kalenderjaar, waaruit moet blijken dat het Verstrekkingenbudget aantoonbaar rechtmatig is besteed, zoals beschreven in artikel 17 van de Overeenkomst.

Het gesprek

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het gesprek gevoerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hier vormt zich het strategische partnerschap. Dit betekent concreet het volgende.

- Partijen hebben zoveel overleg als nodig voor de uitvoering van de Opdracht (contractmanagementoverleg).
- Partijen hebben ieder half jaar een ambtelijk overleg waarin de halfjaarlijkse voortgangs- en/of verantwoordingsrapportage van Opdrachtnemer wordt besproken.
- Partijen hebben minimaal één keer per jaar een bestuurlijk overleg waarin de verantwoordingsrapportage van Opdrachtnemer wordt besproken.
- Regelmatig is er een driegesprek tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en samenwerkingspartner(s) over de voortgang van de samenwerking.
- Opdrachtgever legt regelmatig werkbezoeken af om de uitvoering van de Opdracht in de praktijk te ervaren. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos zijn volledige medewerking te verlenen.

- Partijen zetten zich in om gezamenlijk te leren en inspireren, door onder andere netwerkbijeenkomsten, themabijeenkomsten en leertafels.

De focus van het gesprek hangt samen met de fase waarin de uitvoering van de Opdracht zich bevindt (paragraaf 2.5).

Om het strategisch partnerschap gezamenlijk in te richten organiseren Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de start van de implementatieperiode een (aantal) bijeenkomst(en) om expliciet de verwachtingen naar elkaar uit te spreken en daar concreet afspraken over te maken. Ook worden de verschillende rollen van opdrachtgever, opdrachtnemer en partner en de betekenis daarvan in de praktijk met elkaar besproken. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst één vast contactpersoon en een plaatsvervanger voor Opdrachtgever aan te wijzen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever en die beslissingen mag en kan nemen namens Opdrachtnemer.

Beoordelen / verantwoorden van de prestaties

Het beoordelen (en verbeteren van) de prestaties verloopt volgens een stappenplan:

Stap 1: (Onafhankelijke) beoordeling

Opdrachtgever beoordeelt de uitvoering van de Opdracht op basis van de rapportage en het gesprek daarover. Een onafhankelijke beoordeling maakt hiervan onderdeel uit en kan ook aanvullend door Opdrachtgever worden ingezet. Niet alleen ter beoordeling van de uitvoering van de Opdracht, maar ook met het doel om gezamenlijk te leren en te verbeteren. Het gaat hierbij om de volgende instrumenten.

- *Cliëntervaringsonderzoek*: Opdrachtgever zal in samenwerking met de Opdrachtnemer een doorlopende methodiek ontwikkelen die aansluit bij de wettelijke eisen en kwaliteitsvereisten van Partijen, waardoor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever inzicht krijgen in de tevredenheid van inwoners bij begin- en einde van de ondersteuning en gedurende trajecten. Dit onderzoek wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd en gefinancierd door Opdrachtgever.
- *Samenwerkingspartner-onderzoek*: Eens per jaar zal een horizontale evaluatie worden uitgevoerd. Dit wil zeggen dat bij een representatieve groep samenwerkingspartners wordt gevraagd hoe zij aankijken tegen het functioneren van Opdrachtnemer. Dit onderzoek wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd en gefinancierd door Opdrachtgever.
- *Audit*: Gevraagd en ongevraagd zal Opdrachtgever zichzelf vergewissen van de kwaliteit en voortgang van de uitvoering van de integrale Opdracht. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos zijn volledige medewerking te verlenen.

Indien Opdrachtnemer de afgesproken indicatoren/resultaten niet behaalt/naar waarschijnlijkheid niet zal behalen, dient Opdrachtnemer dit tijdig (proactief) mee te delen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden dan in overleg over (mogelijke) oorzaken. Op basis van de uitkomsten van dit overleg kan Opdrachtgever opschalen naar stap 2.

Stap 2: Verbeterplan

Indien er sprake is van aanwijsbare en beïnvloedbare oorzaken waardoor Opdrachtnemer de normen van de vastgestelde indicatoren niet behaalt, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij een concreet verbeterplan indient met een hersteltermijn. Na akkoord van Opdrachtgever gaat de hersteltermijn in.

Stap 3: Consequenties

Indien het verbeterplan niet leidt tot de gewenste resultaten dan kan Opdrachtgever overgaan tot het inzetten van twee instrumenten, al dan niet separaat van elkaar:

1. het niet verlengen van de Overeenkomst na de eerste contractperiode;
2. het beëindigen van de Overeenkomst, dan wel door opzegging of ontbinding.

2.6.6 Informatiegestuurd werken

De Rijnstreekgemeenten zetten de komende periode in 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 kunnen 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.

2.6.7. Informatie einde contractperiode

Voorafgaand aan de afloop of voortijdige ontbinding van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos alle benodigde informatie overdragen aan Opdrachtgever dan wel de nieuwe contractpartij die de uitvoering van de Opdracht overneemt:

- alle lopende werkzaamheden, lopende dossiers, cliëntgegevens en voor zover benodigd alle overige informatie die Opdrachtgever noodzakelijk acht, één en ander voor zover de wet het verstrekken van dossiers, cliëntgegevens en overige informatie toelaat;
- detailinformatie die benodigd zal zijn voor het organiseren van een nieuwe aanbesteding.

Hierbij gaat het om vergelijkbare informatie die nu met deze Aanbestedingsleidraad geleverd is en overige relevante informatie die gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verzameld is.

Dit is nodig om de continuïteit van de uitvoering voor de inwoners te garanderen. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de gevraagde informatie efficiënt en zorgvuldig over te dragen.

2.7 Rechten inwoner

2.7.1. Keuzevrijheid

De Rijnstreekgemeenten hechten aan keuzevrijheid voor hun inwoners. Deze keuzevrijheid dient door Opdrachtnemer te worden gegarandeerd in de uitvoering van de Opdracht middels het aanbieden van een voldoende breed aanbod, waarbinnen de inwoner keuzevrijheid in aanbod én hulpverlener heeft. Ook dient Opdrachtnemer aandacht te besteden aan een goede match tussen de inwoner en de professional. Hierbij hoort de mogelijkheid om te kiezen voor een (andere) professional van Opdrachtnemer, die aansluit bij de vraag, levensovertuiging en persoonlijkheid van de inwoner.

Persoonsgebonden budget

De keuzevrijheid wordt niet beperkt tot de ondersteuning die in natura geboden wordt. Inwoners hebben de vrijheid om te kiezen voor een persoonsgebonden budget om de ondersteuning elders in te kopen, uiteraard binnen de wettelijke kaders en geldende regels. Het persoonsgebonden budget is een gelijkwaardig alternatief voor de ondersteuning in natura. Dit is ook beschreven in paragraaf 2.3.4.

Opdrachtnemer dient deze keuzevrijheid te borgen in zijn werkprocessen. Om de keuzevrijheid te borgen, kan bij de gesprekken in het kader van een aanvraag voor een persoonsgebonden budget een onafhankelijk cliëntondersteuner (zie paragraaf 2.7.2) aanwezig zijn.

2.7.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning, klachten en bezwaren

Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de Wmo is vastgelegd dat inwoners en mantelzorgers recht hebben op het gratis gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning. Inwoners kunnen een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning, wanneer zij hulp en advies nodig hebben bij het voorbereiden en voeren van een gesprek over hun hulpvraag. Opdrachtgever draagt zorg voor de beschikbaarheid van deze onafhankelijke cliëntondersteuning. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij inwoners wijst op de mogelijkheden en beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Klachten

Inwoners hebben het recht om te klagen over de bejegening door professionals van Opdrachtnemer en kosteloos een klacht in te dienen bij Opdrachtnemer. Klachten worden snel en kundig behandeld 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. Opdrachtnemer handelt hierin als één organisatie en beschikt over één integrale klachtenregeling. Een klacht kan binnenkomen via een digitaal klachtenformulier, per mail, mondeling of telefonisch.

Bezwaren

Indien inwoners zich niet kunnen vinden in een besluit van Opdrachtnemer, kunnen zij in bezwaar (en beroep) gaan tegen dit besluit. Opdrachtnemer communiceert de mogelijkheid van bezwaar duidelijk naar de inwoners, in de beschikking en anderszins.

In de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over het proces rond bezwaar en beroep, waarbij ieders rol en verantwoordelijkheid duidelijk beschreven worden. Zo is Opdrachtnemer bijvoorbeeld verantwoordelijk voor het leveren van een inhoudelijke onderbouwing voor het verweer en voor het besluit op bezwaar en zal Opdrachtgever het besluit op bezwaar nemen.

Optionele opdracht Toegang Plus en Ondersteuning Plus

Bij inwerkingtreding van de optionele Toegang Plus en Ondersteuning Plus zijn de voorwaarden met betrekking tot rechten inwoner eveneens van toepassing.

2.8 Kwaliteitskader

In artikel 3.1 van de Wmo is vastgelegd dat ondersteuning van goede kwaliteit moet zijn. Een nadere concretisering hiervan heeft Opdrachtgever in het Programma van eisen (Bijlage 3) en het kwaliteitskader (Bijlage 13) opgenomen. Opdrachtnemer voert de Opdracht conform het bepaalde in deze bijlage uit. Van Opdrachtnemer wordt tevens verwacht dat hij de landelijke ontwikkelingen volgt en implementeert in zijn werkwijze.

Optionele opdracht Toegang Plus en Ondersteuning Plus

Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Toegang Plus en Ondersteuning Plus zijn de voorwaarden met betrekking tot het kwaliteitskader eveneens van toepassing.

2.9 Duur Overeenkomst en financiën

2.9.1. Soort Overeenkomst en duur van de Overeenkomst

De Rijnstreekgemeenten zijn voornemens om per deelnemende gemeente een Overeenkomst af te sluiten met één (1) Opdrachtnemer voor de duur van vijf (5) jaar met de optie om de Overeenkomst met twee (2) maal drie (3) jaar te verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. In de praktijk betekent dit dat de drie Rijnstreekgemeenten ieder een eigen Overeenkomst met Opdrachtnemer zullen afsluiten.

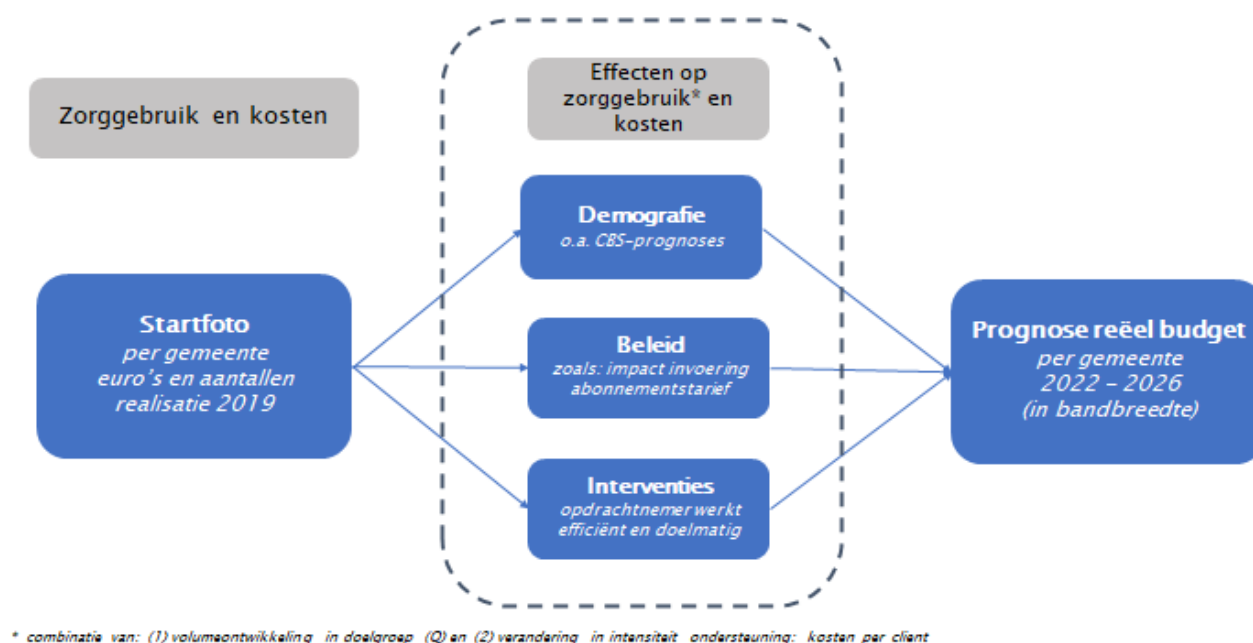
2.9.2. Budget per gemeente

Voor de integrale Opdracht wordt lumpsumbekostiging gehanteerd, een vast bedrag per gemeente per jaar. Bij de lumpsumbekostiging wordt sturing op producten en kostprijzen losgelaten en vervangen door sturing die uitgaat van maatschappelijke effecten en resultaten. Door één uitvoeringspartij meerdere jaren verantwoordelijk te maken voor een integrale opdracht met een budget per jaar, dat Inschrijver bij zijn Inschrijving zelf per jaar kan aangeven, krijgt Opdrachtnemer de maximale ruimte om een zo effectief en efficiënt mogelijk aanbod vorm te geven. Het budget kan per jaar verschillen, zie paragraaf 2.9.3.

2.9.3. Reëel budget

Voor de eerste contractperiode hebben de Rijnstreekgemeenten het maximale en minimale budget per jaar bepaald op basis van onafhankelijk onderzoek naar een reëel budget voor deze Opdracht. Dit onderzoeksrapport met toelichting over de gebruikte methodiek is bijgevoegd, zie Bijlage 14.

Voor de bepaling van het reële budget is de volgende aanpak gehanteerd. Per gemeente is een startfoto opgesteld van de huidige kosten van de onderdelen die in de opdracht zitten. Vervolgens is gekeken naar de effecten op het zorggebruik en op de kosten en op basis daarvan is een prognose gemaakt van het reële budget per gemeente met een bandbreedte. Zie hieronder de aanpak in schema.



De berekening van het reële budget is gebaseerd op de ontwikkeling van de populatie in de Rijnstreekgemeenten. Daartoe is de populatie voor deze opdracht ingedeeld naar zeven doelgroepen; type cliënten die gebruikmaken van ondersteuning.

Per doelgroep is een inschatting gemaakt van de omvang van deze groepen cliënten en hun mogelijke ondersteuningsvraag. De ontwikkeling in het reële budget is, voor de jaren 2018, 2019 en begin 2020, getoetst met de ontwikkelingen in de werkelijke ondersteuningsvraag. Vervolgens is dit vertaald naar een meerjarige financiële raming in de vorm van een bandbreedte, zie de tabel hieronder.

Budgetontwikkeling (× € mln.) exclusief indexatie (prognose in prijspeil 2020)	2022	2023	2024	2025	2026
Alphen aan den Rijn					
Scenario hoog	14,59	15,97	16,67	17,37	17,53
Scenario midden	13,93	14,38	14,81	15,23	15,38
Scenario laag	13,62	13,73	13,88	14,03	14,16
Kaag en Braassem					
Scenario hoog	2,79	2,94	3,06	3,18	3,21
Scenario midden	2,66	2,74	2,81	2,88	2,91
Scenario laag	2,60	2,61	2,63	2,65	2,68
Nieuwkoop					
Scenario hoog	2,58	2,76	2,85	2,93	2,97
Scenario midden	2,48	2,54	2,60	2,65	2,69
Scenario laag	2,43	2,45	2,47	2,49	2,53
Totaal					
Scenario hoog	19,96	21,67	22,58	23,48	23,71
Scenario midden	19,07	19,66	20,21	20,76	20,98
Scenario laag	18,64	18,79	18,98	19,17	19,38

- Scenario hoog: bovenkant bandbreedte
- Scenario midden: midden van de bandbreedte (dit scenario gebruiken we als basis in de beschrijving van de aannames)
- Scenario laag: onderkant bandbreedte

Inschrijver moet voor de hoofdopdracht een prijs per gemeente per jaar indienen die binnen deze bandbreedte valt. Er komen dus 15 prijzen die resulteren tot de inschrijfprijs van Inschrijver. Zie ook paragraaf 6.4.

Optionele opdracht Ondersteuning Plus

De wijze van bekostiging en de beschrijving van de totstandkoming van het reële budget in paragraaf 2.9.2 en 2.9.3. is van toepassing op de optionele opdracht Ondersteuning Plus. Inschrijver moet eveneens voor de optionele opdracht Ondersteuning Plus een prijs per gemeente per jaar indienen die binnen de bandbreedte van de optionele opdracht valt. Inschrijving is voor de jaren 2023, 2024, 2025 en 2026 op basis van prijspeil 2020. Er komen dus 12 prijzen die resulteren tot de inschrijfprijs van Inschrijver voor de optionele opdracht Ondersteuning Plus. Zie ook paragraaf 6.4. Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Ondersteuning Plus wordt het budget aan de Opdracht toegevoegd en gelden ook de voorwaarden zoals beschreven in 2.9.4. en 2.9.7.

Budgetontwikkeling in € mln exclusief indexatie prijspeil 2020	2023	2024	2025	2026
Alphen aan den Rijn				
Scenario hoog	0,96	1,04	1,12	1,12
Scenario midden	0,75	0,79	0,83	0,83
Scenario laag	0,71	0,72	0,72	0,72
Kaag en Braassem				
Scenario hoog	0,11	0,12	0,13	0,12
Scenario midden	0,09	0,09	0,09	0,09
Scenario laag	0,09	0,08	0,08	0,08
Nieuwkoop				
Scenario hoog	0,08	0,09	0,09	0,09
Scenario midden	0,07	0,07	0,07	0,07
Scenario laag	0,06	0,06	0,06	0,06

Optionele opdracht Toegang Plus

Voor de bekostiging van de optionele opdracht Toegang Plus is een budget per cliënt beschikbaar. Het budget bedraagt € 1.340 voor inwoners met een maatwerkvoorziening beschermd wonen en € 322,- voor inwoners met een maatwerkvoorziening maatschappelijke opvang, prijspeil 2020. Op de peildatum van 1 augustus 2020 maakten 119 personen in de Rijnstreek gebruik van Beschermd Wonen. De verwachting is dat bij aanvang van de optionele opdracht per 1 januari 2023 nog maar 50% van de doelgroep een beroep doet op deze betreffende vorm van ondersteuning als gevolg van uitstroom naar de Wlz en ambulantisering. De verwachting is dat het aantal inwoners dat gebruik gaat maken van Maatschappelijke Opvang ligt rond de 110 personen.

Het aantal cliënten waarvoor een budget wordt verstrekt wordt bepaald op basis van het aantal cliënten waaraan in het voorafgaande jaar een maatwerkvoorziening is verstrekt. Bij inwerkingtreding van de optionele opdracht Toegang Plus wordt het budget aan Opdracht toegevoegd en gelden de voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 2.9.4 en 2.9.7. Het vastgestelde jaarbudget geldt voor de looptijd van de Overeenkomst.

2.9.4. Indexatie

Het reële budget is bepaald op prijspeil 2020. Voor de jaren daarna is GEEN prijsindexatie verwerkt omdat deze indexen op moment van publicatie nog niet bekend zijn. Dit zijn dus nominale bedragen. Inschrijver schrijft voor deze jaren eveneens in met **nominale bedragen** op prijspeil 2020. De bedragen worden gedurende de uitvoering van de Opdracht jaarlijks geïndexeerd. Indexatie gebeurt als volgt:

- 80% personele kosten, conform het jaarlijkse prijsindexcijfer van de NZa;
- 20% materiële kosten, gelijk aan het consumentenprijsindex (CPI) van CBS.

De prijsindexen zijn in de regel in het tweede kwartaal van het lopende jaar bekend en worden dan toegepast op het betreffende jaarbedrag.

Het Budget omvat *alle* kosten die met de uitvoering van de Opdracht gemoeid zijn, dus ook mogelijke huisvestingskosten, tenzij expliciet anders in de tekst is aangegeven.

2.9.5. Startbudget

Voor fase 1, de startfase, is aanvullend op de inschrijfprijs voor Opdrachtnemer een startbudget beschikbaar ter compensatie van tijdelijke extra kosten die verband houden met de overgang van de oude naar de nieuwe Opdrachtnemer. Dit budget kan dus niet ingezet worden voor de kosten van de Inschrijving.

Structurele kosten worden opgenomen in de inschrijfprijs. Het startbudget bedraagt maximaal € 220.000 voor de drie gemeenten tezamen, er is geen onderscheid naar gemeente. Het startbudget is inzetbaar voor de volgende aspecten:

- noodzakelijke, met de opdracht verband houdende investeringen in de interne bedrijfsvoering (ICT, organisatie, financieel systeem, e.d.);
- activiteiten gericht op het opbouwen van relaties/netwerken met relevante partners binnen de drie gemeenten;
- activiteiten die verband houden met de overdracht van cliënten en cliëntinformatie van de bestaande opdrachtnemer naar de nieuwe opdrachtnemer;
- éénmalige projectkosten: productiviteitsverlies en kosten voor inhuur extra personeel.

Inschrijver onderbouwt in zijn Inschrijving waar de startkosten uit bestaan met het indienen van een kostenraming (het format voor deze kostenraming vindt u als apart tabblad in Bijlage 5:

- de hoogte van de incidentele kosten met specificatie
- waarvoor de kosten gemaakt moeten worden
- waarom deze kosten in de startfase gemaakt moeten worden en
- waarom deze kosten redelijkerwijs niet onder de reguliere uitvoeringskosten van de Opdracht vallen.

Opdrachtgever bespreekt deze kostenraming met Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode waarna Opdrachtgever het definitieve startbudget vaststelt op basis van de onderbouwing door de Opdrachtnemer. Het goedgekeurde startbudget wordt gelijk met de 1^e betaling in januari 2022 aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer dient dit derhalve voor te financieren.

2.9.6. Verstrekkingenbudget

Opdrachtnemer krijgt een Verstrekkingenbudget in beheer voor het betalen van de facturen van de maatwerkvoorzieningen die niet binnen de Opdracht vallen. Dit budget kent dus een gerichte inzet en kan niet gebruikt worden voor uitvoering van de integrale Opdracht.

In Bijlage 10 zijn de maatwerkvoorzieningen beschreven. De hoogte van het Verstrekkingenbudget wordt bepaald door Opdrachtgever op basis van de Q3 rapportage (1 oktober) van het voorafgaande jaar. De hoogte kan worden bijgesteld op basis van de halfjaarrapportages (1 februari en 1 augustus). Bevoorschotting vindt plaats in termijnen op basis van het verwachte uitgavenpatroon. Een tekort of overschot wordt verrekend over het voorafgaande jaar op basis van de jaarrekening (1 mei). Het risico op budgetoverschrijding ligt bij Opdrachtgever. Over de wijze van rapporteren, bevoorschotting en verrekening maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de implementatieperiode nadere afspraken.

De besteding van het Verstrekkingenbudget dient terug te komen in de boekhouding van Opdrachtnemer, uitgesplitst per maatwerkvoorziening, zie paragraaf 2.1.2 'Toegang'.

2.9.7. Budget bij verlenging

In 2025 wordt het contractbedrag voor de eerste verlengingsperiode bepaald. Voor het bepalen van het budget bij verlenging voor de jaren 2027 en verder wordt dezelfde aanpak gebruikt als beschreven in paragraaf 2.9.2. Er wordt een startfoto opgesteld per gemeente. Vervolgens wordt gekeken naar de effecten op het zorggebruik en de kosten en op basis daarvan wordt het reële budget bepaald. Deze stappen zien er voor het bepalen van het budget bij verlenging als volgt uit:

- Het uitgangspunt voor de startfoto is de geïndexeerde inschrijfprijs voor 2026. Indien de optionele opdracht Ondersteuning Plus is ingegaan wordt het bedrag voor deze opdracht toegevoegd aan de inschrijfprijs om te komen tot de financiële startfoto.
- Opdrachtgever toetst in hoeverre de demografische ontwikkelingen en het beroep op ondersteuning door de verschillende doelgroepen zoals geraamd in het onafhankelijk onderzoek door Rebel in 2020, zich daadwerkelijk hebben ontwikkeld. Indien er sprake is van afwijkingen wordt de financiële startfoto daarop aangepast.
- Vervolgens wordt een analyse uitgevoerd van de toekomstige effecten van demografische ontwikkelingen, beleidsmatige ontwikkelingen en mogelijke nieuwe interventies op zorggebruik voor de periode 2027 e.v.
- Op basis van deze prognose en de financiële startfoto wordt een reëel budget bepaald voor de periode 2027 en verder, conform de systematiek die onder paragraaf 2.9.2. is benoemd. Dit betreft een nominaal reëel budget en uitsluitend het midden scenario dus zonder bandbreedte.
- Deze systematiek wordt ook gebruikt voor de tweede verlengingsperiode (2030–2032). De financiële startfoto voor deze periode zal worden gemaakt in het voorjaar 2028.
- De indexatiesystematiek conform Nza (80%) en CPI (20%) wijzigt bij verlenging niet.

2.10 Risicodossier

Voor een goede uitvoering van de Opdracht is risicobeheersing van belang. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij op basis van zijn professionele kennis en vaardigheden vooruit denkt, anticipeert en een goede inschatting van de aard en omvang van de risico's maakt die gepaard kunnen gaan met de uitvoering van de Opdracht. Ook wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij tijdig passende beheersmaatregelen neemt om risico's te voorkomen, mitigeren en beheersen.

De Rijnstreekgemeenten hebben een systematiek ontwikkeld waarbij het risicodossier doorlopend gemonitord wordt en die in het teken staat van leren, verbeteren, mitigeren en beheersen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het risicodossier onderwerp van gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2.10.1 Toelichting systematiek risicodossier

De met de Opdracht samenhangende risico's worden bepaald door de factoren 'beïnvloedbaarheid' en 'voorspelbaarheid'.

Voorspelbaarheid hangt samen met de informatiepositie van Opdrachtnemer en de mate waarin deze tijdig kan anticiperen op veranderingen die de opdrachtuitvoering kunnen beïnvloeden.

Beïnvloedbaarheid heeft betrekking op de mate van invloed c.q. de sturingsmogelijkheden van de Opdrachtnemer om de risico's en het effect dat zij hebben op de opdrachtuitvoering te beïnvloeden en geheel of gedeeltelijk te mitigeren en te beheersen.

		Voorspelbaarheid	
		Laag	Hoog
Beïnvloedbaarheid	Laag	4	2
	Hoog	3	1

Op basis van deze indeling onderscheiden de Rijnstreekgemeenten vier risicoprofielen (kwadranten):

- Risico's met een hoge beïnvloedbaarheid en een hoge voorspelbaarheid. Dit zijn de risico's die goed voorspelbaar zijn en die binnen de invloedssfeer van een opdrachtnemer liggen, en waar een opdrachtnemer mogelijke risico's volledig kan controleren. De deskundigheid en expertise van de opdrachtnemer, evenals de mate waarin hij in staat is de opdracht op een doelmatige en vernieuwende wijze uit te voeren is medebepalend voor de omvang van dit risicoprofiel.
- Risico's met een lage beïnvloedbaarheid en een hoge voorspelbaarheid: Opdrachtnemer heeft goed zicht op risico's die zich kunnen voordoen, maar de mogelijkheden van een opdrachtnemer om deze te beïnvloeden en beheersen zijn beperkter.
- Risico's met een hoge beïnvloedbaarheid en een lage voorspelbaarheid: voorspelbaarheid hangt voor een deel samen met de kwaliteit van de informatiepositie.

Een beheersmaatregel kan mogelijk gelegen zijn in het verbeteren van de informatiepositie, waardoor het daarmee samenhangende risico op termijn verkleind wordt.

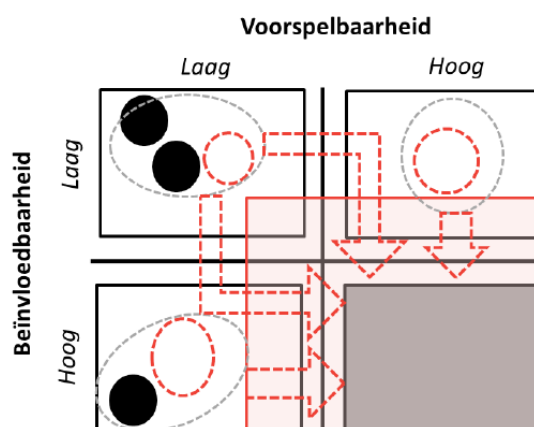
- Risico's met een lage beïnvloedbaarheid en een lage voorspelbaarheid kennen het hoogste risicoprofiel. Deze kunnen tijdelijk (samenhangend met de verander- en innovatieopdracht) of structureel van aard zijn. Beheersmaatregelen richten zich primair op de tijdelijke en daarmee veranderbare risico's.

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij, als onderdeel van de gunningscriteria (paragraaf 6.3 'C – Sturing en verantwoording') voorafgaand aan de Inschrijving een goede analyse maakt van de risico's die samenhangen met de verschillende fasen in de uitvoering (zie 2.5) van de Opdracht en deze risico's per fase in de vier kwadranten plaatst. Een afname van de Rijksmiddelen is een risico dat voor rekening komt van Opdrachtgever. De financiële risico's die hiermee samen hangen maken geen deel uit van de risicoanalyse.

Daarnaast moet Inschrijver tevens aangeven welke beheersmaatregelen hij neemt om deze risico's te voorkomen of te mitigeren zodat een zo groot mogelijk deel van de risico's in het kwadrant rechtsonder (1) terecht komt. Beheersmaatregelen kunnen inhoudelijk van aard zijn, maar kunnen ook financieel van aard zijn. Voor de kwadranten 1, 2 en 3 verdisconteert Inschrijver de beheersmaatregelen in de Inschrijfprijs. Het risicodossier volgt hiermee de wijze waarop de Opdracht is vormgegeven. Opdrachtnemer draagt primair de risico's van de Opdracht omdat aan hem ook de vrijheid wordt geboden om de Opdracht naar eigen inzicht vorm te geven. In combinatie met het zelf kunnen bepalen van de inschrijfprijs per jaar (binnen de gestelde bandbreedtes) wordt hij in staat gesteld om de risico's die gepaard gaan met de uitvoering van de Opdracht te kunnen beheersen en de Opdracht uit te kunnen voeren.

2.10.2. Relatie risicodossier met de Overeenkomst

Het risicodossier van Inschrijver wordt, na overleg met Opdrachtgever en eventuele aanpassing daarvan, als addendum aan de Overeenkomst toegevoegd en is één van de onderwerpen van monitoring en verantwoording, zie paragraaf 2.6.5. Het risicodossier kan maximaal 2 keer worden herzien, te weten bij de verlengingen. Op het moment dat besloten wordt om de Opdracht te verlengen, zal ook het risicodossier door Opdrachtgever en Opdrachtnemer doorgenomen worden en waar nodig worden aangepast. Het eventuele aangepaste risicodossier zal als addendum aan de Overeenkomst worden toegevoegd.



Hierbij dient te worden opgemerkt dat niet alle risico's kunnen worden voorzien dan wel kunnen worden opgelost door beheersmaatregelen. Er zullen altijd risico's zijn die inherent zijn aan de uitvoering van de Opdracht en waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is.

Ook kunnen zich risico's voordoen die laag voorspelbaar en beïnvloedbaar zijn (kwadrant 4) en/of die redelijkerwijs te veel impact op de uitvoering van de Opdracht hebben om volledig door Opdrachtnemer gedragen te kunnen worden. Voor die laatste situaties heeft Opdrachtgever herzieningsclausules opgenomen en voor zo ver daar geen beroep op kan worden gedaan wordt teruggevallen op de Aanbestedingswet.

Optionele opdracht Toegang Plus en Ondersteuning Plus

De risico's voor de optionele opdrachten Toegang Plus en Ondersteuning Plus worden door Inschrijver meegenomen in het risicodossier, zie subgunningscriterium C – Sturing en verantwoording.

3. Juridisch kader / voorwaarden voor deelneming

3.1 Wet Openbaarheid van Bestuur

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

3.2 Communicatie

Alle communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure dient te verlopen via Negometrix, via “Berichten”, tenzij anders is aangegeven. 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.4.1 Wachtkamerconstructie

Inschrijvers die een geldige Inschrijving doen maar die niet in aanmerking komen voor gunning, zullen plaatsnemen in de zogenaamde ‘wachtkamer’.

Hiermee wordt bedoeld dat indien onverwacht uiteindelijk geen Overeenkomst tot stand komt tussen Aanbesteder en de gegunde Inschrijver, Aanbesteder desgewenst met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver die na herberekening op de eerste plaats eindigt, tot een Overeenkomst kan komen.

Aanbesteder is geenszins verplicht om met Inschrijvers uit de wachtkamer overleg te plegen en/of hen te contracteren. Inschrijvers blijven in de wachtkamer tot het einde van de gestandsdoeningstermijn. Aanbesteder kan Inschrijvers eerder uit de wachtkamer laten als deze van mening is dat de wachtkamer niet meer nodig is.

3.5 Inkoopvoorwaarden en concept Overeenkomst

Aanbesteder heeft voor ieder perceel een concept Overeenkomst opgesteld, welke van toepassing zal zijn op de uitvoering van het betreffende perceel. De concept Overeenkomst is bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.4 in Negometrix. In deze concept Overeenkomst 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. Deze voorwaarden zijn van toepassing op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten Overeenkomst. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere (branche)voorwaarden, dan die genoemd in de concept Overeenkomst, worden hiermee uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.6 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.

3.7 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. Er wordt geen onkostenvergoeding aan de Inschrijvers verstrekt. Ook kunnen door de Inschrijvers geen aanspraken op vergoeding van aanvraagkosten, verlies van referentie, gederfde winst of andere schade jegens de Aanbesteder worden ontleend.

3.8 Mededinging/ Fair Play

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

3.9 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.

3.10 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.

3.11 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 overeenkomst reeds tot stand is gekomen, dan wordt de overeenkomst beëindigd.

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

3.12 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.

3.13 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 hij meedoet aan deze aanbesteding voor eigen rekening en risico.

3.14 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.

3.15 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 Opdrachtgever 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.

3.16 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). Ook dient Inschrijver op het moment dat hij gecombineerd inschrijft, een volledig ingevulde en ondertekende 'Anti collusieverklaring' bij zijn inschrijving in te dienen (zie Bijlage 8).

3.16.1 Als Combinatie

Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dient het UEA door alle partijen die deelnemen aan de Combinatie (Combinanten) te worden ingevuld, ondertekend en overlegd. Tevens dient aangegeven te worden wie als penvoerder van de Combinatie optreedt en als verantwoordelijke (gemachtigde) jegens Aanbesteder mag optreden. Dit kan door dit in Deel II, Deel A van de UEA, bij het onderdeel Wijze van Deelneming, aan te geven. Combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

Het is de verantwoordelijkheid van alle Combinanten zelf zich ervan te vergewissen dat de vorming van een Combinatie niet in strijd is met het mededingingsrecht.

Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dienen **alle** gevraagde documenten door de Combinanten **afzonderlijk** ingediend te worden, onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn, tenzij anders aangegeven. Tevens dient de Combinatie een Verklaring Combinatie in te dienen (zie Bijlage 6). Deze dient door alle Combinanten te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend.

De beantwoording van de Gunningcriteria dient slechts één (1) keer te worden ingediend, voor de Combinatie als geheel.

3.16.2 Als hoofdaannemer/onderaannemer

In deze constructie treedt de Opdrachtnemer op als Hoofdaannemer en contractpartij van de Opdrachtgever 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 Overeenkomst. 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 7 “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 (Bijlage 0).

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

3.16.3 Als Combinatie met Onderaannemers

Een combinatie tussen een Combinatie en Onderaannemers is ook denkbaar. Hiervoor gelden **zowel** de eisen voor de Combinatie **als** de eisen die aan de Onderaannemers gesteld worden. Deze vorm van inschrijven moet duidelijk uit de Inschrijving blijken.

Mag een onderneming van meerdere Inschrijvingen onderdeel uitmaken?

Een onderneming mag slechts eenmaal als Hoofdaannemer een Inschrijving indienen. Een onderneming mag wel bij meerdere Inschrijvingen als Onderaannemer deelnemen, mits hij geen Hoofdaannemer bij een andere Inschrijver is. Een onderneming dient dus te kiezen tussen ofwel als Hoofdaannemer ofwel als Onderaannemer in te schrijven.

Wanneer een onderneming betrokken is bij een Inschrijving zowel als Hoofdaannemer als in onderaanneming bij een andere Inschrijver, wordt de Inschrijving als zelfstandig Inschrijver ongeldig verklaard.

3.16.4 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.

Indien een Derde wordt ingezet om te voldoen aan een Geschiktheidseis met betrekking tot de Technische Bekwaamheid, dan **MOET** deze Derde ook ingezet worden als Onderaannemer voor de uitvoering van de Opdracht.

Inschrijver dient dit op het eerste verzoek van Aanbesteder aan te tonen door middel van een rechtsgeldig ondertekende Verklaring middelen Derden (zie Bijlage 9).

3.17 Social Return en Duurzaamheid

3.17.1 Social Return – 1% van de Opdrachtwaarde

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 Rijnstreekgemeenten zijn groot voorstander van de inzet van Social Return bij aanbestedingen. Aanbesteder past daarom 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 Rijnstreekgemeenten en opdrachtnemers al hebben opgedaan met Social Return.

In deze leidraad wordt de Opdrachtnemer door middel van Social Return verplicht 1% van de Opdrachtwaarde in te zetten als investering in de doelgroep. Aanbesteder wil dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. De wijze waarop Opdrachtnemer dit vormgeeft wordt in de implementatieperiode afgestemd met Opdrachtgever en zal worden vastgelegd in werkafspraken welke deel uitmaken van de Overeenkomst.

Opdrachtnemer kan voor informatie over de invulling van de Social Return-verplichting contact opnemen met de adviseur Social Return via sroi@alphenaandenrijn.nl.

3.17.2 Duurzaamheid

Opdrachtgever wil met Opdrachtnemer in gesprek gaan om te kijken op welke manier de Opdracht op een duurzame wijze uitgevoerd kan worden. Hierbij kan worden gedacht aan duurzaamheid in de panden die gebruikt worden, bijvoorbeeld door een afname van energieverbruik te realiseren en materialen te recyclen. Voor de inzet van ambulant werk wil Opdrachtgever bespreken hoe het vervoer van medewerkers kan leiden tot een lagere emissie en op de lange termijn tot een emissieloze uitvoering. Bij het gebruik van materialen wordt gekozen voor duurzame materialen en niet voor wegwerpplastic (tenzij dit vanuit medisch oogpunt noodzakelijk is). Van Opdrachtnemer wordt een proactieve rol en een intrinsieke ambitie verwacht om op een duurzamere wijze te werken.

4. Aanbestedingsproces

4.1 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	25 februari 2021	
Sluiting indienen vragen 1e Vragenronde via Negometrix	18 maart 2021	09:00 uur
Publicatie 1e Nota van inlichtingen	1 april 2021	
Sluiting indienen vragen 2e Vragenronde via Negometrix	19 april 2021	09:00 uur
Publicatie 2e Nota van inlichtingen	6 mei 2021	
Sluitingsdatum Inschrijvingen in Negometrix	27 mei 2021	09:00 uur
Opening kluis		Vanaf 09:05 uur
Interviews	10 en 11 juni	Hele dag reserveren
Voorgenomen gunningsbeslissing	29 juni 2021	
Bezwaartermijn en Verificatie bewijsstukken winnende Inschrijver + gesprek met winnende Inschrijver		
Definitieve gunningsbeslissing	15 juli 2021	
Ondertekening Overeenkomst		
Start uitvoering Opdracht	1 januari 2022	

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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 (geupload). 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 geupload. 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, telefoonnummer 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.

4.5 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.

4.6 Gunningsbeslissing

Voordat wordt overgegaan tot definitieve gunning, zal Aanbesteder haar gunningsbeslissing bekendmaken middels een voornemen tot gunning aan alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend en een termijn als bedoeld in artikel 2.127 Aanbestedingswet van minimaal 15 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 Inschrijver.

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.

4.7 Gelijke totaalscore

Bij een gelijke beste totaalscore wordt gegund aan 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, vervolgens op onderdeel Samenwerking, Risicodossier Interview, en tenslotte Organisatie en personeel. Is ook dan de score nog altijd gelijk, dan zal er geloot worden.

4.8 Geschillen

Indien een Inschrijver zich niet met de gunningsbeslissing kan verenigen, dan dient deze Inschrijver binnen 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.

Opdrachtgever gaat in elk geval niet tot definitieve gunning over:

- gedurende de bovenbedoelde termijn van 15 kalenderdagen;
- dan nadat de rechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan, indien een Inschrijver binnen de bovenbedoelde termijn van 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 Opdrachtgever 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.

4.9 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 te wenden tot de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Zie voor meer informatie de website van de commissie: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

5. 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.

5.1 Beoordelingsfases

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

5.2 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 Uittreksel van 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.

5.3 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 de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet van af te zien.

Het UEA dient volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden toegevoegd aan de inschrijving. In geval van Inschrijving als Combinatie dient het UEA door alle Combinanten te worden ingevuld, ondertekend en bijgevoegd bij 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 een verzoek daartoe van Aanbesteder dient te verstrekken zijn:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Bij het niet tijdig aanleveren van de GVA kan Opdrachtgever 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 inschrijvingen 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 Opdrachtgever 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 inschrijvingen 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.

5.4 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 Opdrachtgever aan te leveren. Na dit verzoek heeft deze Inschrijver **drie (3) werkdagen** de tijd om de bewijsmiddelen aan te leveren.

Uitzondering hierop betreffen de Kerncompetentie-vereisten (paragraaf 5.4.1.) waarbij reeds bij inschrijving de voorgeschreven, ingevulde en ondertekende een "Formulier referentieopdrachten" overlegd dient te worden (zie Bijlage 4).

5.4.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Inschrijver toont zijn technische of beroepsbekwaamheid aan op de volgende manieren:

Geschiktheidseis 1: Kerncompetenties

Aanbesteder heeft de onderstaande kerncompetenties (A t/m D) gedefinieerd die overeenkomen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de Opdracht. Inschrijver beschikt over tenminste de onderstaande kerncompetenties en kan de ervaring hiermee aantonen door het overleggen van referentieopdracht(en). Kerncompetenties A, C en D dienen ieder separaat met 1 referentieopdracht te worden aangetoond en kerncompetentie B met maximaal 5 referenties. Het is belangrijk dat uit de referenties blijkt dat Inschrijver kennis en ervaring heeft met;

- A Het uitvoeren van ambulante ondersteuning met een opdrachtwaarde van minimaal 3 miljoen euro op jaarbasis.
- B Het indiceren van minimaal 5 individuele maatwerkvoorzieningen Wmo zoals benoemd in paragraaf 2.1.2 en 2.1.3, waaronder in elk geval:
 - hulpmiddelen;
 - begeleiding, in de vorm van zorg in natura en persoonsgebonden budget;
 - beschermd wonen;met een gezamenlijke opdrachtwaarde van minimaal 1,5 miljoen euro op jaarbasis.
- C Het uitvoeren van intensief ambulante ondersteuning met een opdrachtwaarde van minimaal € 250.000,- euro op jaarbasis.

- D Het uitvoeren van bemoeizorg met een opdrachtwaarde van minimaal € 200.000,- euro op jaarbasis.

Inschrijver dient deze kerncompetenties aan te tonen door middel van het invullen en ondertekenen van het "Formulier referentieopdrachten" (zie Bijlage 4).

5.4.2 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver kan zijn financiële en economische draagkracht aantonen door onderstaande geschiktheidseisen:

Geschiktheidseis 2: Bewijs van verzekering

Inschrijver dient na voornemen tot 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.

In geval van combinatievorming heeft deze minimeis betrekking op de afzonderlijke Combinanten. Inschrijver dient adequaat verzekerd te blijven gedurende de gehele contractperiode.

Vooralsnog kan Inschrijver voor de minimale eis voor de aansprakelijkheidsverzekering volstaan met het ondertekenen van het UEA financiële en economische draagkracht (zie Bijlage 0).

Geschiktheidseis 3: Controleverklaring bij de Jaarrekening

- Inschrijver overlegt op verzoek van Aanbesteder de jaarrekening van 2019, 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).
- Inschrijver verklaart, middels ondertekening van het UEA, dat
 - de strekking van de controleverklaring bij de jaarrekening goedkeurend is én;
 - hij in staat is de Opdracht met bestaande financiële middelen – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – uit te voeren, en
 - dat hem geen claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn onderneming in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
 - Opdrachtgever de jaarverslagen 2019 en accountantsverklaringen kan toetsen op de eventuele aanwezigheid van een continuïteitsparagraaf. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd: Indien er wel opmerkingen door de accountant zijn gemaakt of indien de Opdrachtgever aanleiding heeft om aan de continuïteit te twifelen, is er wel sprake van een continuïteitsvraagstuk.

Inschrijver dient dan te onderbouwen dat het continuïteitsvraagstuk het hoofd kan worden geboden.

Geschiktheidseis 4: Kwaliteit

Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoet aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de ondersteuning voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever, wetgever of branchevereniging.

De Inschrijver dient te beschikken over een van de volgende bij de opdracht passende kwaliteitscertificaten: ISO-9000, EN 15224, HKZ, PREZO of over een actueel kwaliteitsplan passend bij de opdracht. Dit kwaliteitsplan behoeft voorafgaand aan gunning goedkeuring van Opdrachtgever. Inschrijver garandeert dit door het ondertekenen van het UEA.

Geschiktheidseis 5: Governance Code Zorg

Inschrijver verklaart door het ondertekenen van het UEA dat hij de Governance code Zorg onderschrijft en naleeft. Inschrijver houdt zich aan de regels inzake de normering van bezoldigingen van topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT).

Inschrijver beschikt over een Verklaring omtrent Gedrag voor Rechtspersonen (VOG RP) (niet ouder dan drie maanden voor start van onderhavige opdracht), dan wel kan deze binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden overleggen. De Inschrijver verklaart tevens dat ten aanzien van hem:

- geen onderzoek loopt door of in opdracht van een gemeente, de aangewezen toezichthouder Wmo, de Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie SZW, het Zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar of de politie/openbaar ministerie;
- geen aanwijzing of maatregel van een gemeente of van de voornoemde instanties van kracht is dan wel in de periode van drie jaar voorafgaand aan het jaar van aanvang van de Opdracht geen aanwijzing of maatregel is opgelegd aan Inschrijver/Combinatie dan wel eventuele rechtsvoorgangers.

De Rijnstreekgemeenten kunnen de rechtmatigheid van de uitvoering van Opdrachtnemer periodiek dan wel op basis van signalen laten onderzoeken door de daartoe door de Rijnstreekgemeenten aangewezen Toezichthouder.

5.5 Gunningscriteria

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

Aan Inschrijver die de Inschrijving heeft met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding, zal Aanbesteder voornemens zijn de Opdracht te gunnen.

Nr.	Criteria	Percentage
1.	Kwaliteit	60%
2.	Prijs	40%

De gunningscriteria, de waardering en beoordeling daarvan, worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 6: Wijze van beoordelen.

5.5.1. Herbeoordeling

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

In dat geval zal Aanbesteder een herbeoordeling uitvoeren en komen tot een nieuwe gunningsbeslissing.

Inschrijvers worden hier van op de hoogte gesteld en een nieuwe Opschortende termijn van 15 kalenderdagen wordt in acht genomen alvorens overgegaan wordt tot definitieve gunning.

6. Wijze van beoordelen

6.1 Algemeen

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

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

1. Kwaliteit (60 % / max 600 punten):
 - A. Plan van aanpak toegang (max 150 punten)
 - B. Plan van aanpak ondersteuning (max 150 punten)
 - C. Sturing en verantwoording (max 200 punten)
 - D. Samen werken met partners (max 100 punten)
2. Prijs (40 % / max 400 punten).

In paragraaf 6.3 worden deze (sub)gunningscriteria verder uitgewerkt.

6.1.1 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. De prijzen worden pas na inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekendgemaakt.

6.1.2 Anonieme beoordeling

Aanbesteder vindt het belangrijk dat de Inschrijvingen objectief beoordeeld worden. Dat betekent dat de onderdelen met betrekking tot het gunningscriteria Kwaliteit, met uitzondering van het Interview, anoniem ingediend moeten worden door de Inschrijvers. De beoordelaars weten niet welke Inschrijving, en dus van welke Inschrijver, zij beoordelen. De inhoudelijk te beoordelen onderdelen van de Inschrijvingen (subgunningscriteria A, B, C en D) zullen door de inkoopadviseur, die het proces begeleidt en die zelf geen beoordelaar is, anoniem aan de beoordelaars worden verstrekt.

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

Voorschriften voor het aanleveren van de in deze paragraaf vermelde documenten:

Voorschrift	Toelichting
Opmaak	Inschrijving voor de kwalitatieve subgunningscriteria Plan van aanpak toegang, Plan van aanpak ondersteuning, Sturing en verantwoording en Samen werken met partners moeten 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 mogen vermeld worden waardoor Inschrijver door beoordelaars kan worden herkend. Reden hiervoor is dat Aanbesteder de Inschrijving objectief wil kunnen beoordelen. Verwijzingen naar projecten of huidig aanbod ter onderbouwing van uw Inschrijving mogen natuurlijk, echter, houdt u er hierbij rekening mee dat deze geanonimiseerd zijn. <i>Voorbeeld: "uit ervaring van onze wijkteams weten wij....." kan wel, maar "uit ervaring van onze wijkteams in gemeente XX weten wij" kan niet.</i> In de tweede zin kan het beoordelingsteam makkelijker herleiden wie de opdrachtnemer voor de genoemde gemeente is en dus wie onderdeel uitmaakt van de inschrijvende partij.

6.1.3 Maximaal aantal pagina's

De Inschrijving is gebonden aan een maximum aantal pagina's per subgunningscriterium. De omvang van de gevraagde documenten wordt bewust beperkt en beknopt gehouden. Dit vanuit de gedachte dat een aanbieder die de Opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

Voor de kwalitatieve subgunningscriteria zijn het volgend maximaal aantal pagina's toegestaan:

Subgunningscriterium:	Maximaal aantal toegestane pagina's:
A – Plan van aanpak toegang	10
B – Plan van aanpak ondersteuning	10
C – Sturing en verantwoording	2-2-4-4
D – Samen werken met partners	4

Indien er voor de subgunningscriteria A, B, C en D meer pagina's aangeleverd worden 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.

De inkoopadviseur checkt de opmaak en anonimiteit van de inschrijvingen alvorens ze ter inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam te verschaffen.

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.

6.2 Kwalitatieve subgunningscriteria

De subgunningscriteria A, B, C en D zijn de inhoudelijke, kwalitatieve, criteria voor de keuze van de Inschrijving met de BPKV. Inschrijver dient per subgunningscriterium antwoord te geven op de gestelde vragen. Antwoorden die elders terug te vinden zijn in de Inschrijving, bij de beantwoording van andere subgunningscriteria dan wel in bijlagen behorende bij de Inschrijving, worden niet in de beoordeling meegenomen. Inschrijver dient consistent te antwoorden op de gestelde vragen. Wanneer het ene antwoord in strijd is met een ander antwoord, kan dat consequenties hebben voor de hoogte van de beoordeling. De Inschrijving voldoet dan niet meer aan het gestelde in paragraaf 5.2 Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten.

6.2.1 Puntentoekenning van de kwalitatieve subgunningscriteria

Bij de beoordeling op de subgunningscriteria A, B, C, en D 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%

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

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 onvolledige informatie.	10%
0	Niet beantwoord/niet overeenstemmend: De gevraagde informatie ontbreekt.	0%

6.2.2 Interviews

Aan de hand van de interviews stelt Aanbesteder vast of Inschrijver de Opdracht daadwerkelijk doorgrondt en controleert hij de ingediende schriftelijke stukken (A tot en met D) van Inschrijver. De interviews zijn bedoeld om te toetsen:

- of Inschrijver de Opdracht van de Rijnstreekgemeenten daadwerkelijk begrijpt en onderschrijft,
- of het aanbod van Inschrijver consistent en realistisch en haalbaar is,
- hoe Inschrijver zijn eigen Inschrijving doorleeft en in de praktijk kan brengen.

De vragen zijn hier nadrukkelijk op gericht en zijn opgesteld naar aanleiding van de door Inschrijver ingediende documenten op de kwalitatieve subgunningscriteria.

De interviews vinden plaats na de inhoudelijke beoordeling van subgunningscriteria A, B, C en D.

De interviews leiden vervolgens tot een mogelijke bijstelling van het beoordelingscijfer per subgunningscriterium tot maximaal één beoordelingscijfer hoger, gelijkblijvend dan wel één beoordelingscijfer lager per subgunningscriterium. Voorbeeld: een beoordelingscijfer 6 kan na de Interviews maximaal leiden tot een beoordelingscijfer 4 of 8.

Er worden per Inschrijver twee (2) interviews gehouden; één waarin vragen centraal staan voor diegenen die de Opdracht (mogelijk) gaan uitvoeren en één voor bestuurders van Inschrijver. De beoordeling van de interviews vindt integraal plaats.

Dat wil zeggen dat het beoordelingsteam op basis van beide interviews bepaalt of en zo ja hoe het beoordelingscijfer wordt aangepast. Beide interviews zullen maximaal 45 minuten duren.

Interview 1

Voor dit interview zijn maximaal drie (3) personen welkom, waarvan in ieder geval:

- 1 persoon die tijdens de uitvoering van de Opdracht kennis heeft van de wijze waarop de toegang door Opdrachtnemer ingericht wordt;
- 1 persoon die tijdens de uitvoering van de Opdracht een (direct) leidinggevende/ de beoogde kwartiermaker zal zijn dan wel in de uitvoering van de Opdracht zal worden ingezet;
- 1 persoon naar keuze.

Interview 2

Voor dit interview zijn minimaal 2 en maximaal 3 personen welkom, te weten:

- bestuurders van Inschrijver

Inschrijver wordt dringend verzocht hiervoor **donderdag 10 en vrijdag 11 juni 2021** te reserveren in zijn agenda.

Het gehele interview wordt op audio opgenomen en maakt integraal onderdeel uit van de Inschrijving.

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 de bedoeling dat Inschrijver een presentatie gaat geven. Het is ook 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. Mocht dit wel gebeuren dan kan Aanbesteder de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen.

Mocht het zo zijn dat ten tijde van het afnemen van de interviews er nog maatregelen gelden in verband met het Covid-virus, dan zullen wij hier uiteraard rekening mee houden en de interviews op aangepaste wijze organiseren.

Knock out

Als aan een Inschrijving voor de subgunningscriteria A, B, C en D in totaal minder dan **360** punten toegekend worden, dan wordt de betreffende Inschrijving als onaanvaardbaar terzijde gelegd.

6.3 Gunningscriterium Kwaliteit

A – Plan van aanpak Toegang

Inschrijver overlegt een Plan van aanpak van **max. 10 A4** waarin hij aangeeft hoe hij invulling geeft aan het onderdeel toegang. Het Plan van aanpak dient in overeenstemming te zijn met de ambitie en doelstellingen voor de Opdracht, zoals beschreven in paragraaf 1.2. en zo compleet als mogelijk te zijn voor het onderdeel toegang.

Inschrijver beantwoordt in het Plan van aanpak *in ieder geval* de volgende vragen en beschrijft de volgende punten.

- Beschrijf hoe u de reis van de inwoner vanaf het moment dat hij zich met één of meer vragen of problemen bij u meldt – of vanaf het moment dat u een signaal over de inwoner hebt ontvangen – gaat organiseren tot het moment dat de inwoner een antwoord heeft of hulp krijgt.
 - Werk dit uit voor de verschillende maatwerkvoorzieningen, dus zowel die waarvan de uitvoering binnen- en die waarvan de uitvoering buiten de Opdracht ligt.
 - Werk uit hoe u de integrale aanpak organiseert en bewaakt voor de inwoner.
 - Neem hier ook de optionele opdracht Toegang Plus in mee, waarbij u in ieder geval ingaat op het inrichten van trajectregie.
- Beschrijf hoe u de administratieve organisatie inricht om de uitvoering te borgen en bewaken. Neem hierin in elk geval de volgende onderdelen mee:
 - maatwerkvoorzieningen waarvoor de toegang indiceert, maar waarvan de uitvoering niet binnen de Opdracht valt;
 - maatwerkvoorzieningen die tot de Opdracht behoren;
 - maatwerkvoorzieningen die tot de optionele opdrachten behoren
 - beroep en bezwaar;
 - operationeel contractmanagement.
- Beschrijf hoe u borgt dat er voldoende expertise, kwaliteit en ervaring ingezet wordt in de toegang tijdens de gehele uitvoering van de Opdracht.
- Beschrijf hoe u het onderdeel informatie en advies inricht en gaat uitvoeren.
- Beschrijf hoe u gaat monitoren en verantwoorden. Ga daarbij minimaal in op de volgende doelen:
 - voorkomen dat problemen escaleren;
 - inwoners ontvangen tijdige ondersteuning;
 - inwoners ontvangen passende ondersteuning;
 - integrale aanpak / samenwerking.
- In Bijlage 12 is een vertaling van deze doelen in indicatoren met beoogde resultaten (streefpercentages) opgenomen. Geef in de beschrijving aan:
 - welke ambitie u heeft op deze resultaten, waarbij de percentages die genoemd zijn in de bijlage als minimum gelden;
 - een realistische onderbouwing van deze resultaten;
 - alternatieven voor indicatoren met onderbouwing als u van mening bent dat deze beter inzicht bieden in het realiseren van de genoemde doelen.

- Beschrijf tevens hoe u zicht houdt op de besteding en uitnutting van het Verstrekkingenbudget.

Beoordeling subgunningscriterium A

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de Opdracht vormgeeft, wil de Aanbesteder in ieder geval de bovengenoemde onderwerpen terugzien in het Plan van aanpak. De overige onderwerpen die Inschrijver 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 voornoemde onderwerpen nadrukkelijk géén afzonderlijke subgunningscriteria zijn. Aanbesteder beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt in elk geval af van de mate waarin:

- Inschrijver doorgrondt welke verschillende vragen en problemen in de toegang aan de orde kunnen zijn, dat dit vragen en problemen zijn die van Inschrijver zelf actie vraagt of waarbij geregeld moet worden dat andere partners in actie komen;
- duidelijk wordt hoe Inschrijver (de vragen van) de inwoner centraal stelt;
- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- onderbouwd is hoe de samenwerking met andere organisaties bijdraagt aan een beter resultaat voor de inwoners;
- Inschrijver doorgrondt welke verschillende eisen dit onderdeel stelt aan de administratieve organisatie en dit goed georganiseerd wordt met de juiste expertise
- de monitoring en verantwoording op orde is en Opdrachtgever comfort biedt;
- het plan van aanpak Aanbesteder positief verrast.

B – Plan van aanpak ondersteuning

Inschrijver overlegt een plan van aanpak **max 10 A4** waarin hij aangeeft hoe hij de uitvoering van de integrale Opdracht organiseert. Het plan van aanpak dient in overeenstemming te zijn met de ambitie en doelstellingen voor de Opdracht, zoals beschreven in paragraaf 1.2. en bevat de onderdelen die beschreven zijn in 2.1.3. Neem hier ook de optionele opdracht Ondersteuning Plus (zie paragraaf 2.2.2) in mee. In het plan van aanpak wordt zo veel als mogelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende fasen in de uitvoering zoals beschreven in paragraaf 2.5

Inschrijver beantwoordt in het plan van aanpak *in ieder geval* de volgende vragen en beschrijft de volgende punten.

- Beschrijf op welke wijze u een uniforme werkwijze en kwaliteitstandaard ontwikkelt en borgt zodat er een eenduidig beeld over de werkwijze van inschrijver is –inclusief eventuele onderaannemers– voor inwoners en samenwerkingspartners. Wanneer ingeschreven wordt als Combinatie, gaat u ook in op de werkwijze tussen de Combinanten.
- Beschrijf hoe de organisatorische verantwoordelijkheden inclusief die van de professional helder belegd zijn, ook in situaties waarin zich complexe casuïstiek en veiligheidsvraagstukken voordoen. Neem hierin ook mee hoe de eenduidige gespreks- en verantwoordingslijnen naar de Opdrachtgever georganiseerd worden.

- Beschrijf op welke wijze u de personele en professionele capaciteit afstemt en laat meebewegen met de vraagontwikkeling in de wijken en/of gebieden en van specifieke doelgroepen van de Rijnstreekgemeenten. Wanneer u inschrijft als Combinatie betreft u bovenstaande vraag op de gehele Combinatie.
- Beschrijf hoe u gebruik maakt van innovatieve technologieën zoals digitale instrumenten en informatiegestuurd werken en hoe u dit verder ontwikkelt gedurende de (initiële) looptijd van de Overeenkomst.
- Geef de planning met beschrijving van de implementatie van de Opdracht vanaf het moment van definitieve gunning tot 1 januari 2022, inclusief tussentijdse mijlpalen en hoe u een zorgvuldige overgang realiseert voor inwoners, klanten, vrijwilligers en personeel van huidige aanbieders.
- Beschrijf hoe u gaat monitoren en verantwoorden dat het doel “Iedereen kan zo gewoon en zo zelfstandig mogelijk (gaan/blijven) wonen en leven” gerealiseerd wordt.
- In Bijlage 12 is een vertaling van dit doel in indicatoren met beoogde resultaten (streefpercentages) opgenomen. Geef aan:
 - welke ambitie u heeft op deze resultaten, waarbij de percentages die genoemd zijn in de bijlage als minimum gelden;
 - een realistische onderbouwing van deze resultaten;
 - alternatieven voor indicatoren met onderbouwing als u van mening bent dat deze beter inzicht bieden in het realiseren van de genoemde doelen.

Beoordeling van subgunningscriterium B

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de Opdracht vormgeeft, wil Aanbesteder in ieder geval de bovengenoemde onderwerpen terugzien in het plan van aanpak. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht bij het vormgeven van de aanpak, laten Aanbesteder over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk géén afzonderlijke subgunningscriteria zijn. Aanbesteder beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt in elk geval af van de mate waarin:

- alle punten voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- duidelijk wordt hoe Inschrijver de inwoner centraal stelt zowel bij de implementatie als in de uitvoering van de Opdracht;
- onderbouwd is hoe de samenwerking binnen het consortium georganiseerd is en bijdraagt aan een beter resultaat voor de inwoners;
- duidelijk wordt hoe de interne besluitvorming en gespreksvoering met Opdrachtgever in het consortium georganiseerd is;
- het plan van aanpak de Rijnstreekgemeenten positief verrast.

C – Sturing en verantwoording

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een document te overleggen waarin hij een beschrijving geeft hoe hij invulling geeft aan de sturing op de (effectiviteit en efficiency van de) Opdracht en aan de verantwoording over de uitvoering van de Opdracht.

In dit document dient Inschrijver aan te sluiten bij de ambitie en doelstellingen van de Rijnstreekgemeenten op strategisch partnerschap en informatiegestuurd werken zoals beschreven in paragraaf 2.4.6.

Aanbesteder wenst in dit document in ieder geval de volgende onderwerpen terug te zien:

- Een korte (**max. 2 A4**) visie op interne sturing binnen de organisatie en op de samenwerking met/verantwoording aan Opdrachtgever, waarbij u in ieder geval dient in te gaan op:
 - het continue proces van leren en verbeteren;
 - de wijze van verantwoording geven aan en overleggen met Opdrachtgever;
 - vormgeven van strategisch partnerschap;
 - de interne organisatie en sturing binnen de organisatie / binnen de Combinatie (wanneer u als Combinatie inschrijft).
- Een korte beschrijving (**max. 2 A4**) van uw ervaring met informatiegestuurd werken en hoe u deze inzet binnen deze Opdracht en op welke wijze deze verder met Opdrachtgever ontwikkeld kan worden, gericht op de doelstellingen en indicatoren van deze Opdracht, zoals vastgelegd in Bijlage 12.
- Een selectie van (maximaal) 8 indicatoren (**max 4 A4**; aanvullend op de indicatoren die Inschrijver al heeft beschreven bij subgunningscriterium A, B en D) en die – naar uw mening – het best laten zien dat de doelen van de Rijnstreekgemeenten worden gerealiseerd en dat gewerkt wordt volgens de ambitie en doelstellingen (zie paragraaf 1.2). U kunt hierbij putten uit de indicatoren die in Bijlage 12 zijn opgenomen en die worden opgenomen in een Addendum bij de Overeenkomst. U kunt ook alternatieve indicatoren (deze kunnen zowel kwantitatief van aard zijn als kwalitatief, in het kader van tellen en vertellen) voorstellen die naar uw mening passender zijn om de resultaten en beweging in beeld te brengen. Hierbij moet in ieder geval terug komen:
 - per indicator een onderbouwing waarom u juist deze indicator hebt gekozen;
 - per indicator het resultaat dat u hierop wenst te realiseren;
 - een verdeling van de indicatoren over de drie fases (paragraaf 2.5);
 - de wijze waarop u de resultaten gaat meten.
- Een analyse van de risico's en beheersmaatregelen volgens de systematiek van de kwadranten, zoals beschreven in paragraaf 2.10 en Bijlage 14 (**max. 4 A4**). U geeft daarbij aan welke risico's u als voornaamste ziet, waarbij u de mogelijkheid hebt om ook nieuwe risico's toe te voegen en welke maatregelen u neemt om ervoor te zorgen dat een zo groot mogelijk deel van de risico's van de Opdracht kunnen verschuiven naar het kwadrant rechtsonder (1), zie paragraaf 2.10. Daarbij komen de volgende punten aan de orde:
 - Een inhoudelijke beschrijving van elk van de (maximaal) 10 risico's en een onderbouwing waarom dit risico's zijn voor de uitvoering van de Opdracht. De indeling van de risico's kan bijvoorbeeld naar doelgroep, type ondersteuning of een indeling naar keuze van Inschrijver.

- Een indeling van de risico's in de drie fases, te weten risico's die zich vooral kunnen voordoen tijdens de overdracht- en transitiefase, operationele fase en de volwassen, 'slimme' fase, waarbij er sprake moet zijn van een evenredige verdeling van de risico's over deze fases.
- Een indeling van de risico's op basis van de mate van beïnvloedbaarheid en voorspelbaarheid van de risico's. Deze dienen langs de assen beïnvloedbaarheid en voorspelbaarheid te worden geordend c.q. te worden geplott in één van de risicokwadranten.
- Per risico een beschrijving van de beheersmaatregel(en) en een onderbouwing van deze maatregelen, die moeten leiden tot een verschuiving van een zo groot mogelijk deel van de risico's van kwadrant 2,3 en 4 naar kwadrant 1. Geef daarbij aan binnen welke termijn het risico kan worden gemitigeerd c.q. weggenomen.

Beoordeling van subgunningscriterium C

Ter beoordeling op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan sturing en verantwoording wil Aanbesteder in ieder geval de bovengenoemde onderwerpen terug zien in het antwoord van Inschrijver. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht om aan te geven over de wijze waarop hij sturing en verantwoording vorm geeft, laat Aanbesteder over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke subgunningscriteria zijn. Aanbesteder beoordeelt aldus integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt in elk geval af van de mate waarin binnen de visie:

- alle gevraagde onderwerpen voldoende aandacht hebben gekregen;
- het strategische partnerschap in alle onderwerpen voldoende terug komt;
- de inrichting van sturing en verantwoording bijdraagt aan het realiseren van de doelen van de Rijnstreekgemeenten, het beheersen van de risico's en continu leren en verbeteren;
- het document Aanbesteder positief verrast.

De score van Inschrijver hangt tevens af van de mate waarin bij de indicatoren:

- duidelijk naar voren komt waarom Inschrijver voor deze indicatoren heeft gekozen;
- de beoogde resultaten realistisch zijn;
- de indicatoren smart zijn opgesteld;
- de indicatoren aan tonen hoe/dat de gemeentelijke doelen behaald/gerealiseerd worden.

De score van Inschrijver hangt af van de mate waarin bij de risico's en beheersmaatregelen:

- de risicoanalyse een duidelijke samenhang kent met de inhoudelijke visie op de Opdracht;
- de risico's scherp in beeld zijn bij Inschrijver en hij deze goed weet te onderbouwen;
- de classificatie van risico's in termen van voorspelbaarheid en beïnvloedbaarheid (het plotten in kwadranten) realistisch geformuleerd is;
- de beheersmaatregelen realistisch, haalbaar en goed onderbouwd zijn;

- de strategie en de snelheid waarmee de risico's gemitigeerd worden realistisch is en goed is onderbouwd;
- de ingezette maatregelen bijdragen aan een beweging van kwadrant 2,3 en 4 naar kwadrant 1.

D – Samen werken met partners

Om de beoogde doelen binnen de Opdracht ondersteuning te behalen is samenwerking met andere partijen binnen het sociaal domein een onmisbare succesvoorwaarde. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een document van **max 5 A4** te overleggen, waarin hij laat zien hoe hij een samenhangend aanbod voor inwoners van de Rijnstreekgemeenten met samenwerkingspartners realiseert, zoals omschreven in paragraaf 2.4. Hierin moet hij laten zien hoe hij de verbinding legt tussen/met opdrachten van samenwerkingspartners en hoe de samenwerking wordt vormgegeven.

In dit document dienen *in ieder geval* de volgende onderwerpen terug te komen:

- Geef aan wat u onder samenwerking verstaat.
- Geef aan welke 5 samenwerkingspartners voor u het belangrijkste zijn en waarom. Ga daarbij zo concreet mogelijk in op de volgende punten:
 - hoe u met partners gaat samenwerken;
 - hoe u de onderlinge afstemming borgt;
 - welke relatie u ten opzichte van elkaar heeft;
 - de wijze waarop u samen vorm geeft aan de verbinding tussen/met uw opdracht(en).
- Geef zo concreet mogelijk aan wat deze samenwerking voor de inwoner oplevert.
- Geef aan op welke wijze u samen de beoogde doelen van deze Opdracht gaat behalen en inzichtelijk maakt. Zie ook paragraaf 1.2. Ga daarbij in op de wijze waarop u gaat monitoren en verantwoorden dat de volgende doelstellingen gerealiseerd worden:
 - inwoners ervaren een zorgvuldige overdracht als zij zorg of ondersteuning van een andere aanbieder nodig hebben;
 - inwoners met ondersteuning ervaren dat de aanbieder oog heeft voor problemen op andere levensgebieden.
- In Bijlage 12 is een vertaling van deze doelen in indicatoren met beoogde resultaten (streefpercentages) opgenomen. Geef aan:
 - welke ambitie u heeft op deze resultaten, waarbij de percentages die genoemd zijn in de bijlage als minimum gelden;
 - een realistische onderbouwing van deze resultaten;
 - alternatieven voor indicatoren met onderbouwing als u van mening bent dat deze beter inzicht bieden in het realiseren van de genoemde doelen.

Beoordeling subgunningscriterium D

Ter beoordeling van de wijze waarop Inschrijver de verbinding maakt en de samenwerking met samenwerkingspartners vormgeeft, wil Aanbesteder in ieder geval de bovenstaande onderwerpen terug zien in het antwoord van Inschrijver.

Mogelijke overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht bij het vormgeven van de verbinding/ samenwerking zodat er een samenhangend aanbod voor de inwoners ontstaat, laat Aanbesteder over aan de eigen invulling en het professionele inzicht van Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke subgunningscriteria zijn. Aanbesteder beoordeelt de beantwoording integraal en samenhangend.

De score van Inschrijver hangt in elk geval af van de mate waarin:

- Inschrijver de samenwerking/verbinding concreet vormgeeft;
- duidelijk naar voren komt hoe de Inschrijving tot stand is gekomen in samenwerking met de samenwerkingspartners;
- alle gevraagde onderdelen voldoende aandacht hebben gekregen en realistisch overkomen;
- onderbouwd is hoe de samenwerking/verbinding leidt tot (betere) integrale oplossingen voor de inwoner in zijn specifieke situatie;
- het document Aanbesteder positief verrast.

6.4 Gunningscriterium Prijs

6.4.1 Algemeen

De prijs wordt volledig bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat er slechts één gelegenheid wordt gegeven om een zo scherp mogelijke aanbieding uit te brengen. De prijs wordt opgeven in euro's, inclusief BTW. U dient het prijzenblad (Bijlage 5) geheel in te vullen.

In de prijzen die Inschrijver opgeeft in het prijzenformulier zijn **alle kosten en prijzen verdisconteerd**, die Inschrijver aan de Gemeente in rekening brengt, voor een volledige uitvoering van wat in de Aanbestedingsleidraad, Overeenkomst en de Inschrijving van Inschrijver is opgenomen.

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

6.4.2 Beoordeling van prijs

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

- De beoordeling op prijs zal plaatsvinden op basis van de Totaal gewogen gemiddelde prijs;

- Er kunnen maximaal 400 punten worden behaald. De score op Prijs zal middels de volgende formule worden bepaald:
 - $\text{Score} = 400 * (1 - (\text{Totaal gewogen gemiddelde prijs Inschrijver} - \text{Totaal gewogen gemiddelde prijs laagste Inschrijving}) / \text{Totaal gewogen gemiddelde prijs laagste Inschrijving})$;
 - Deze score telt voor 40% mee voor het totaal.

6.4.3 Toelichting op het Prijzenblad

U dient een inschrijfprijs in voor de uitvoering van de integrale Opdracht ondersteuning per jaar, per gemeente én voor de optionele opdracht Ondersteuning Plus per gemeente, per jaar.

Voor het Verstrekkingenbudget en de optionele opdracht Toegang Plus geeft u géén prijs op. De hoogte van deze budgetten worden bepaald/vastgesteld door Opdrachtgever. De inschrijfprijzen dienen binnen de bandbreedtes te vallen zoals vermeld in de tabellen in paragraaf 2.9.3. Lager of hoger inschrijven leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Bij het prijzenblad (zie Bijlage 5) is een instructie opgenomen over hoe dit formulier in te vullen.

- Voor het berekenen van de gewogen gemiddelde prijs van de hoofdopdracht Ondersteuning tellen voor de Opdracht jaar 2022 en 2023 1x mee, telt jaar 2024 2x mee en tellen jaar 2025 en 2026 3x mee.
- De gewogen gemiddelde prijs van de hoofdopdracht Ondersteuning opgeteld bij de gemiddelde Inschrijfprijs voor de optionele opdracht Ondersteuning Plus, vormt de Totaal gewogen gemiddelde prijs.
- De Totaal gewogen gemiddelde prijs wordt gebruikt voor de beoordeling van de Inschrijving conform de formule in de vorige paragraaf.

6.5 Totaalbeoordeling Beste Prijs–kwaliteitsverhouding

De scores per onderdeel worden vervolgens bij elkaar opgeteld (Kwaliteit + Prijs). De Inschrijver met de hoogste score, na beoordeling van alle (sub)gunningscriteria, is de Inschrijving met de BPKV en is daarmee de winnaar van de aanbestedingsprocedure.

7. Begripsomschrijvingen

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

Aanbesteder	De aanbestedende dienst bestaande uit de drie Opdrachtgevers: de gemeente Alphen aan den Rijn, de gemeente Kaag en Braassem en de gemeente Nieuwkoop. De gemeente Alphen aan den Rijn is penvoerder van deze aanbestedingsprocedure.
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 voorwaarden	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.
Budget	Jaarlijks beschikbaar bedrag voor Opdrachtnemer op basis van de ingediende Inschrijfprijs voor respectievelijk Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop.
Bijlage	Een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad
Combinant	Een onderneming die deelneemt in een Combinatie.
Combinatie	Ondernemingen die gezamenlijk een Inschrijving doen.
Derden	Een onderneming op wie Inschrijver een beroep doet om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen.
Diensten	De door Opdrachtnemer te verrichten diensten, zoals overeengekomen in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
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.

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 Overeenkomst is gesloten.

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.

Kleine aanbieder

Een zorgaanbieder met een jaaromzet en/of balanstotaal kleiner of gelijk aan 2 miljoen euro en die minder dan tien werknemers in dienst heeft. Hieronder vallen ook de vrijgevestigden.

Kritieke Prestatie Indicator–
(KPI)/Indicator

Variabelen of maatstaven die de prestaties van de Opdrachtnemer meten om inzicht in de resultaten te geven. Een indicator meet of de doelstellingen bereikt worden.

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.
Ondersteuning met wonen	Omvat de ondersteuning en opvang voor inwoners die door dak- en/of thuisloosheid en/of een psychische stoornis behoefte hebben aan een vorm van wonen. Voor velen staat dit beter bekend als de maatschappelijke opvang en beschermd wonen.
Ondersteuning Plus	Eén van de twee optionele opdrachten die Opdrachtgever op een later moment kan toevoegen aan de Opdracht. Binnen deze optionele opdracht vallen een vijftal ambulante vormen van ondersteuning die nu nog door centrumgemeente Leiden worden ingekocht voor alle inwoners van Holland Rijnland.
Opleverdatum	Fatale termijn waarbinnen de diensten/levering tot genoegen van Opdrachtgever opgeleverd moet zijn door Opdrachtnemer.
Opdracht	Het in de Aanbestedingsleidraad en de Overeenkomst gevraagde van Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	De betreffende gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die een Opdracht door Aanbesteder gegund heeft gekregen naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding en waarmee vervolgens een Overeenkomst is afgesloten. Indien Opdrachtnemer een Combinatie betreft of een nieuwe entiteit wordt opgericht voor de uitvoering van de Opdracht en het personeel wat wordt ingezet voor de uitvoering van de Opdracht is niet in dienst van de nieuw opgerichte entiteit, wordt onder Opdrachtnemer tevens

	verstaan de moederondernemingen van de afzonderlijke Combinanten.
Overeenkomst	De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel gedurende de daarin bepaalde periode, de voorwaarden inzake de Opdracht en de verstrekking van mogelijk nadere optionele opdrachten vast te leggen. De Concept Overeenkomst is bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.4 in Negometrix.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
Plan van Aanpak	Een beschrijving op welke wijze de opdracht in de praktijk wordt vormgegeven, ten behoeve van het realiseren van de opdracht.
Prijzenblad	Het formulier waarop de Inschrijver de tarieven voor alle gevraagde onderdelen heeft ingevuld.
Programma van Eisen (PVE)	Functionele en technische eisen die door Opdrachtgever gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Het PVE is bijgevoegd onder vragenlijst 1.1.3 in Negometrix.
Social Return	Een investering van Opdrachtnemer dat naast het “gewone” rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert.
Toegang Plus	Eén van de twee optionele opdrachten die Opdrachtgever op een later moment kan toevoegen aan de Opdracht. Binnen deze optionele opdracht valt de toegang tot Ondersteuning met wonen, de (regionaal) specialistische voorzieningen en trajectregie voor de maatwerkvoorziening beschermd wonen.
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.

Verstrekkingsbudget

Het budget dat Opdrachtgever jaarlijks aan Opdrachtnemer beschikbaar stelt voor de financiering van maatwerkvoorzieningen Wmo.