

Cliëntondersteuning WF6 2017

Offerteaanvraag

Ten behoeve van zes Westfriese gemeenten:

Drechterland, Enkhuizen, Koggenland, Medemblik, Opmeer,
en Stede Broec



Gemeente
Drechterland



GEMEENTE
Enkhuizen



Koggenland



GEMEENTE
Medemblik



Gemeente
Opmeer



Gemeente
Stede Broec

Referentie: 1342394

Datum: 12 september 2016

Voorwoord

In deze offerteaanvraag staan de voorwaarden en instructies voor ondernemers die willen deelnemen aan de aanbesteding. Alle andere relevante informatie zoals termijnen, eisen en documenten met betrekking tot deze aanbesteding, staan in de daarvoor bestemde mappen op TenderNed (www.tenderned.nl).

Op de website www.hoorn.nl vindt u ook meer informatie over het van toepassing zijnde inkoop- en aanbestedingsbeleid en de inkoopvoorwaarden van de gemeente Hoorn.

Inhoudsopgave

1	Beschrijving opdracht	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Definities	5
2	Aanbestedingsprocedure	7
2.1	Communicatie	7
2.2	Nota van Inlichtingen	7
2.3	Tijdig melden van onregelmatigheden	7
2.4	Vorbereiding offerte	7
2.5	Uiterlijke ontvangst van offertes	7
2.6	Klachtenprocedure	8
2.7	Opening van de Digitale kluis met offertes	8
2.8	Beoordelingsprocedure	8
2.9	Gunningsbeslissing, standstill- en vervaltermijn	9
2.10	Varianten	9
3	Eisen en voorwaarden	10
3.1	Algemene eisen en voorwaarden	10
3.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	10
3.3	Samenwerkingsverband en beroep op derde(n)	12
4	Eisen	14
4.1	Social Return On Investment	15
5	Gunning	16
5.1	Tarief	16
5.2	Beschrijving	16
5.3	Beoordeling	17

Bijlage 1 Beschrijving cliëntondersteuning

Bijlage 2 Dienstverleningsmatrix

Bijlage 3 Conceptovereenkomst

Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 5 Akkoordverklaring

Bijlage 6 VNG Model Algemene Inkoop voorwaarden voor leveringen en diensten inclusief
addendum regio Noord-Holland-Noord

Bijlage 7 Social Return on Investment (SROI)

1 Beschrijving opdracht

1.1 Algemeen

Deze offerteaanvraag bestaat uit dit document inclusief alle bijlagen en formulieren.

Cliëntondersteuning betreft onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. De hulpvraag van de cliënt moet daarbij zoveel mogelijk integraal en domein overstijgend worden bekeken.

In "Bijlage 1 Beschrijving cliëntondersteuning" leest u wat cliëntondersteuning is en welke eisen van toepassing zijn.

Cliëntondersteuning wordt aangemerkt als dienst die valt onder de procedure voor sociale en andere specifieke diensten. De Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een openbare procedure via TenderNed. Daarbij mogen alle inschrijvers naar aanleiding van de aankondiging inschrijven.

De zes Westfriese gemeenten en het aantal inwoners:

- | | |
|----------------|-----------------|
| - Stede Broec | 21.468 inwoners |
| - Drechterland | 19.355 inwoners |
| - Enkhuizen | 18.275 inwoners |
| - Opmeer | 11.369 inwoners |
| - Koggenland | 22.345 inwoners |
| - Medemblik | 43.146 inwoners |

De gemeente Hoorn treedt op als aanbestedende dienst namens deze zes gemeenten.

De Aanbestedende dienst gunt de opdracht aan alle Inschrijvers die voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden en minimaal een 6 scoren op de ingediende beschrijving.

De Aanbestedende dienst biedt een raamovereenkomst aan. Een raamovereenkomst biedt geen afnamegarantie voor de Inschrijvers. De gemeente Medemblik ondertekent de gunning namens de zes West-Friese gemeenten.

De startdatum voor de raamovereenkomst is 1 januari 2017 en eindigt op 31 december 2017.

De raamovereenkomsten kunnen afzonderlijk voor iedere gemeente drie keer met een jaar worden verlengd, tot uiterlijk 31 december 2020.

1.1.1 Keuze en motivatie samenvoegen (clusteren)

De dienstverleningen aan de zes Westfriese gemeenten worden samengevoegd in één aanbesteding.

- a. Mate van samenhang
- b. Samenstelling markt + invloed samenvoeging op toegang midden- en kleinbedrijf
- c. Gevolgen voor de organisatie en de risico's voor gemeenten en opdrachtnemer

a. Motivering mate van samenhang:

Er bestaat een samenhang omdat de zes West-Friese gemeenten dezelfde diensten met betrekking tot cliëntondersteuning afnemen en zich in dezelfde regio bevinden.

b. Motivering samenstelling markt en invloed samenvoeging op toegang midden- en kleinbedrijf:

De toegang tot de opdracht blijft ondanks het samenvoegen van de opdracht voor voldoende zorgaanbieders mogelijk, mede doordat inschrijvers in combinatie kunnen inschrijven. Dit blijkt ook bij inschrijvingen op andere aanbestedingen van vergelijkbare omvang in deze markt. De materiedeskundigheid wordt gedeeld.

c. Motiveren gevolgen voor de organisatie en de risico's voor gemeenten en opdrachtnemer:

Het doorlopen van een aanbesteding is voor zowel de opdrachtgever als de inschrijvers een arbeidsintensieve en kostbare aangelegenheid. Meerdere identieke aanbestedingen leiden tot meer administratieve handelingen en kosten voor zowel opdrachtgever als inschrijver en bovendien is er een groter risico op fouten. Door de opdrachten samen te voegen in één aanbesteding is er slechts één offerteaanvraag met daarin overzichtelijk alle uitgangspunten en kaders.

Er is een uniforme manier van werken, communiceren en van beoordelen. Dit is zowel in het voordeel van de opdrachtgever als in het voordeel van de potentiële inschrijver. Door de opdrachten samen te voegen in één aanbesteding geeft dit zowel aan de kant van de aanbestedende diensten als aan de kant van het bedrijfsleven een beter beheersbare situatie, omdat de transactiekosten tot een minimum beperkt blijven. Er dient slechts éénmalig een inschrijving te worden ingediend met daarbij alle van belang zijnde verklaringen en toelichtingen, in plaats van een veelvoud hiervan. Dit ligt tevens in lijn met het voornemen van de overheid de administratieve lasten tijdens een aanbestedingsproces te verminderen.

Het verlengen van de overeenkomst is mede afhankelijk van de geleverde prestaties.

1.2 Definities

Gemeenten	De gemeenten Drechterland, Enkhuizen, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec (Westfriese gemeenten).
Inschrijvers	De partijen die een offerte uitbrengen.
Aanbestedende dienst	De gemeente Hoorn namens de 6 Westfriese gemeenten.
Digitale kluis	Inschrijvers dienen hun offerte voor een aanbesteding voor een bepaalde datum in. Deze offertes komen terecht in de Digitale kluis van TenderNed. Na de sluitingsdatum gaat de Digitale kluis open en begint de beoordeling.

Chinese Wall	Hiermee worden de procedures en maatregelen binnen een organisatie aangeduid die belangenverstrengeling tussen de cliëntondersteuners en andere Wmo dienstverleners binnen één organisatie voorkomen. Hiermee worden ook organisatie vallende onder één moederorganisatie bedoeld.
TenderNed	Heeft u een vraag over TenderNed of het gebruik van TenderNed? Neem dan contact op met de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur via 0800 TenderNed (0800 8363376) of servicedesk@TenderNed.nl .
Werkdag	Kalenderdagen met uitzondering van weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de gemeente aangewezen brugdagen.

2 Aanbestedingsprocedure

De gegevens van de gemeente Hoorn, relevante wet- en regelgeving, de procedure en de termijnen staan op TenderNed www.tenderned.nl. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid als de termijnen niet worden gehaald.

2.1 Communicatie

Vanuit uw organisatie verloopt het contact via één contactpersoon. Deze moet gemachtigd zijn om namens de Inschrijver op te treden. Vermeld in de offerte naam, adres en telefoonnummer van de contactpersoon.

De communicatie tijdens het aanbestedingstraject vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

2.2 Nota van Inlichtingen

Alleen vragen die voor uiterlijke datum en tijdstip zoals genoemd op TenderNed in ons bezit zijn, worden beantwoord. Vragen die op een andere wijze bij ons binnenkomen, worden niet in behandeling genomen.

Wij publiceren de antwoorden op de vragen via TenderNed. De vragen en antwoorden maken onderdeel uit van de offerteaanvraag.

Wij behouden ons het recht voor om de regels, eisen, criteria en overige verplichtingen in de nota('s) van inlichtingen te wijzigen. Die wijzigingen worden tijdig gepubliceerd op TenderNed.

2.3 Tijdig melden van onregelmatigheden

Door in te schrijven, verklaart u zich akkoord met opzet en inhoud van de procedure zoals in deze offerte aanvraag is omschreven. Bent u het daar niet mee eens, of vindt u dat de offerte aanvraag niet overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving, wijst u ons daar dan tijdens de vragenronde op.

Van Inschrijvers wordt mede gelet op het aantal bij de aanbesteding betrokken partijen een proactieve houding verwacht teneinde de aanbesteding te doen slagen.

2.4 Voorbereiding offerte

Wij adviseren u om uw offerte in te leveren nadat de laatste nota van inlichtingen is gepubliceerd. Hierdoor bent u optimaal geïnformeerd voor het maken van een offerte.

2.5 Uiterlijke ontvangst van offertes

U dient uw offerte voor de aangegeven sluitingstermijn in te leveren via TenderNed. De verantwoordelijkheid voor het op tijd en juist aanleveren van de offerte ligt bij u. Te laat ingediende offertes zijn ongeldig en worden buiten beschouwing gelaten.

Wij voeren bij gunning geen onderhandelingen: de aanbidding wordt volledig bepaald door de ingeleverde offerte.

2.6 Klachtenprocedure

Bent u het niet mee eens met de opzet en inhoud van de procedure? Of vindt u dat de selectieleidraad of offerteaanvraag niet overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij ons.

Deze klacht moet betrekking hebben op een specifiek onderdeel van deze aanbesteding en dient zo spoedig mogelijk na het ontdekken van de klacht aan ons te worden voorgelegd. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u op de [website](#) van de gemeente Hoorn.

De klachtenprocedure laat uitdrukkelijk onverlet hetgeen is bepaald over het tijdig melden van onregelmatigheden.

2.7 Opening van de Digitale kluis met offertes

Na de sluitingsdatum openen wij de Digitale kluis met offertes. Het proces-verbaal van opening sturen wij via TenderNed naar u op. Het bijwonen van de opening van de Digitale kluis is niet toegestaan.

2.8 Beoordelingsprocedure

Na de opening van de Digitale kluis start de beoordelingsprocedure.

Eerst bepalen wij of de offerte compleet is. Is dat niet het geval, dan verklaren wij de offerte ongeldig en nemen wij deze niet verder mee in de beoordeling. In uitzonderlijke gevallen waarin de gelijke behandeling van Inschrijvers niet in het geding is, kunnen wij u in de gelegenheid stellen om eenvoudig te herstellen fouten te herstellen.

Ten tweede beoordelen we of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Als dit zo is dan nemen wij de offerte niet verder mee in de beoordeling.

Ten derde beoordelen we of u voldoet aan de geschiktheidseisen en of u akkoord gaat met de eisen en voorwaarden. Als dit niet zo is, dan nemen wij de offerte niet verder mee in de beoordeling.

De vierde stap is dat de offerte wordt beoordeeld op basis van het gunningcriterium. Het gunningcriterium wordt beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal vijf teamleden van Wmo gelieerde uitvoerings- en beleidsambtenaren uit de regio West-Friesland. Elke teamlid beoordeelt individueel het gunningcriterium. In een consensusmeeting komt het beoordelingsteam vervolgens tot een unaniem oordeel. Het Inkoopteam Zorg maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam.

Na de sluitingsdatum, kunnen wij u vragen uw offerte te verduidelijken en/ of aan te vullen. Voorwaarde hierbij is dat dit niet leidt tot ongelijke behandeling en/ of concurrentievervalsing.

Wij behouden ons het recht voor de omvang van de eventuele opdracht te wijzigen of de opdracht helemaal niet te gunnen. Als wij besluiten de opdracht niet te gunnen, bestaat geen recht op een vergoeding van de kosten van uw offerte.

2.9 Gunningsbeslissing, standstill- en vervaltermijn

Voordat wij tot een definitieve gunning overgaan, delen wij de voorgenomen gunningsbeslissing zo snel mogelijk mee aan alle Inschrijvers via TenderNed. Bent u het niet eens met het besluit? Dan kunt u een kort geding aanspannen bij de Rechtbank Noord-Holland. Dit kan tot en met 20 kalenderdagen nadat de voorgenomen gunningbeslissing aan alle Inschrijvers is verzonden. Het aanspannen van een kort geding zorgt voor uitstel van de definitieve gunning, tot na de uitspraak in het kort geding.

2.10 Varianten

Het staat u niet vrij om bij uw inschrijving varianten in te leveren.

3 Eisen en voorwaarden

Inschrijvers verklaren in “Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument” (UEA) dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat ze voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Op verzoek van ons, moet alleen de Inschrijver die de opdracht gegund krijgt de genoemde bewijsstukken aanleveren. De Inschrijver moet de documenten binnen zeven Werkdagen na ons verzoek inleveren. Anders wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten.

In “Bijlage 5 Akkoordverklaring” dient u akkoord te gaan met de gestelde eisen.

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en mogelijkheden om samen te werken met andere ondernemers.

3.1 Algemene eisen en voorwaarden

Door in te schrijven gaat u akkoord met de volgende eisen en voorwaarden:

- Uw offerte voldoet onvoorwaardelijk aan de gestelde voorwaarden, voorschriften, eisen, criteria, beschrijving cliëntondersteuning en overige verplichtingen die in deze offerte aanvraag en bijbehorende documenten/ bijlagen zijn genoemd.
- Op de offerte en de overeenkomst die daarop volgt, is het Nederlands recht van toepassing.
- In het geval van een kort geding wordt de geldigheidsduur (gestandsdoeningstermijn) van de offerte verlengd tot twee weken na uitspraak van de rechter.
- Meerdere ondernemingen binnen één concern mogen alleen inschrijven (zelfstandig, in samenwerkingsverband, of als onderaannemer) als zij - op ons verzoek - aantonen dat zij zich onafhankelijk van de andere Inschrijvers hebben opgesteld. Bovendien moeten de Inschrijvers aantonen dat ze hierbij de vertrouwelijkheid in acht hebben genomen. Als ook maar één van deze Inschrijvers dit niet kan aantonen, worden alle Inschrijvers uitgesloten die bij het concern horen.
- Cliëntondersteuning kan niet geboden worden door een aanbieder die tevens geïndiceerde ondersteuning verleend in de regio Westfriesland. Uitzondering hierop zijn die organisaties die aan kunnen tonen dat zij een “Chinese Wall” procedure hebben ingericht.

3.2 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

Inschrijver dient hiertoe stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van de UEA of het aanbrenge van wijzigingen in de UEA kan leiden tot uitsluiting.

3.2.1 Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden zien op persoonlijke omstandigheden van Inschrijvers die voor de Aanbestedende dienst reden kunnen zijn om een Inschrijver uit te sluiten. Wij beoordelen over toepassing van de dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht. Dit zoals vermeld op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Als een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, moet u aangeven welke feiten zich hebben voorgedaan of zich voordoen, de omvang ervan en welke maatregelen u heeft genomen om herhaling te voorkomen en het vertrouwen te herstellen. Als blijkt dat u voldoende maatregelen heeft genomen om herhaling te voorkomen, dan kunnen wij besluiten om uw offerte alsnog verder mee te nemen in de beoordeling.

Op verzoek van de Aanbestedende dienst, moet alleen de Inschrijver die de opdracht gegund krijgt de genoemde bewijsstukken aanleveren. De Inschrijver levert de documenten binnen zeven Werkdagen na ons verzoek in. Anders wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten.

Bewijsstukken
Uittreksel Kamer van Koophandel niet ouder dan zes maanden
Gedragsverklaring Aanbesteden niet ouder dan twee jaar. Voor meer informatie over de gedragsverklaring aanbesteden (GVA), zie de website van de dienst Justis, van het Ministerie van Veiligheid en Justitie: http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaringaanbesteden . https://www.rijksoverheid.nl/documenten/formulieren/2013/03/22/eigen-verklaring-aanbestedingsprocedure-aanbestedende-diensten#
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichting (Belastingdienst) niet ouder dan zes maanden

3.2.2 Geschiktheidseisen

Alleen de gegunde partij toont op verzoek van de gemeente aan dat hij in staat is om de opdracht uit te voeren.

3.2.3 Eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht

Op verzoek van de Aanbestedende dienst, moet(en) alleen de Inschrijvers die de opdracht gegund krijgen de onderstaand genoemde bewijsstukken aanleveren. De Inschrijver levert de documenten binnen zeven Werkdagen na ons verzoek in. Anders wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten.

Bewijsstukken
Een verklaring betreffende de totale omzet over ten hoogste de laatste drie boekjaren. Dit afhankelijk van de oprichtingsdatum of de datum waarop u met uw bedrijf bedrijvigheid bent begonnen. En voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.
Jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening (als de wetgeving van het land waar u bent gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft).

3.2.4 Eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid

U bent technisch- en beroep bekwaam om deze opdracht uit te voeren.

Bewijsstukken en eisen
Inschrijver werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). In dit kwaliteitssysteem zijn de landelijke kwaliteitskaders geïntegreerd.
Inschrijver voldoet aan alle van toepassing zijnde, meest recente en vigerende (kwaliteits-) eisen die voortvloeien uit Wet- en Regelgeving.
Inschrijver verklaart de arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) toe te passen, waaronder het tegengaan van kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie en het toestaan van collectieve onderhandelingen en vakbondsvrijheid.
Het in te zetten personeel, welke beroepsmatig in contact kan komen met cliënten wordt geboden, beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag bij indiensttreding. Deze eis geldt ook voor personeel dat reeds in vaste dienst is. De organisatie monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de Verklaring Omtrent Gedrag. Inschrijver overlegt de Verklaringen Omtrent Gedrag op aanvraag van de Aanbestedende dienst. De kosten hiervan zijn voor Inschrijver.
Inschrijver is cultuursensitief: bij de benadering van cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze – en/of culturele achtergrond en/of seksuele geaardheid van cliënten.
Inschrijver voldoet aan De Wet Normering Topinkomens inclusief het bijbehorende overgangsrecht voor zittende bestuurders.

3.3 Samenwerkingsverband en beroep op derde(n)

3.3.1 Samenwerkingsverband

Het is voor een samenwerkingsverband van organisaties mogelijk om als combinatie in te schrijven op deze opdracht. Elke combinant is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit het deelnemen aan deze aanbesteding.

In het geval van een combinatie dient iedere combinant alle formulieren (waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, zoals gevraagd in deze offerteaanvraag.

3.3.2 Beroep op derde(n)

Indien u niet zelfstandig kunt voldoen aan de in deze paragraaf gestelde geschiktheidseisen, kunt u een beroep doen op een 'derde'. U dient dit aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Onder een 'derde' valt ook een moedermaatschappij. **Let op, deze derde dient apart het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deels) in te vullen.**

U geeft op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan welk gedeelte van de opdracht u voornemens bent aan derden in onder aanneming te geven en welke onderaannemers u inzet. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten aanzien van de uitvoering van de opdracht berust bij de Inschrijver aan wie de opdracht is gegund.

Bewijsstukken
Een verklaring van derde, waarin u verklaard dat u daadwerkelijk over de middelen kan beschikken (indien van toepassing).

4 Eisen

In "Bijlage 1 Beschrijving cliëntondersteuning" staan de specifieke eisen die gelden voor de dienstverleningen.

Inschrijvers moet alle producten te leveren en doelgroepen te bedienen. Inschrijvers kunnen in "Bijlage 2 Dienstverleningsmatrix" aangeven in welke gemeente de diensten worden aangeboden en de specialisaties die u heeft.

Algemene eisen

1. Inschrijver is per 1 januari 2017 in staat de gevraagde dienstverlening aan de inwoners van de gemeenten te bieden.
2. Inschrijver informeert schriftelijk de cliënt of contactpersoon voorafgaande aan de dienstverlening over algemene zaken, klachtenregeling, medezeggenschap en vertrouwenspersoon.
3. Inschrijver maakt bij het bieden van de dienstverlening zoveel mogelijk gebruik van de eigen kracht van de cliënt, zijn omgeving of de kracht van de samenleving. De dienstverlening is gericht op blijvende stimulering van de zelfredzaamheid, passend bij de cliënt.
4. Inschrijver levert cliëntondersteuning zoals beschreven in "Bijlage 1 Beschrijving cliëntondersteuning" passend bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

Informatievoorziening aan gemeenten en cliënten.

5. Inschrijver verstrekt de aanbestedende dienst actief alle informatie die relevant is voor de uitvoering van de overeengekomen ondersteuning.
6. Inschrijver is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, de aanbestedende dienst direct van die omstandigheden schriftelijk in kennis te stellen.
7. Inschrijver stelt één persoon aan als contactpersoon voor de aanbestedende dienst. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Inschrijver. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.
8. Inschrijver is in het bezit van een website, op de website wordt actuele informatie over de cliëntondersteuning gegeven.
9. Inschrijver is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar tegen een lokaal tarief.
10. Inschrijver werkt bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënten naar de partij die de ondersteuning over neemt. Hij levert daarnaast zijn totale cliëntenbestand aan bij de aanbestedende dienst
11. Inschrijver werkt mee aan gegevenslevering voor bestandvergelijkingen op de door de Aanbestedende dienst gestelde data, voorwaarden en sleutels als:
 - BSN
 - Geboortedatum
 - NAW-gegevens
 - Recht (uit AWBZ)
 - Codering (NZA en Wmo)
 - Omvang

De Aanbestedende dienst gebruikt bovenstaande gegevensleveringen om de eigen administratie, de door de zorgkantoren geleverde gegevens en de administratie van de aanbieders te controleren, corrigeren en aan te vullen.

12. Inschrijver werkt mee aan de door de Aanbestedende dienst gestelde nader te bepalen technische eisen, wat betreft berichtenverkeer, passende technische en organisatorische beveiligingseisen en privacy.

Registratie & verantwoording

13. Inschrijver verplicht zich om digitaal gegevens aan te leveren waar de Inschrijver om vraagt. Het gaat onder meer om rapportages en prestatie-indicatoren, waarbij de Aanbestedende dienst zich gebonden weet door de privacywetgeving. Inschrijver garandeert dat registratie betrouwbaar is.
14. Inschrijver registreert en telt een cliënt op basis van BSN eenmaal.
15. Inschrijver koppelt middels managementrapportages terug aan de Aanbestedende dienst wanneer de cliëntondersteuning is gestart en beëindigd. Deze terugkoppeling is een voorwaarde van facturatie.

4.1 Social Return On Investment

Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht u zich om bij gunning 5% van de gefactureerde aanneemsom in te zetten voor Social Return On Investment (verder: SROI).

SROI is het maken van afspraken door een opdrachtgever met een opdrachtnemer over het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij de uitvoering van de inkoop van werken, diensten of leveringen.

Na gunning bent u als opdrachtnemer verantwoordelijk voor de concrete invulling van SROI (hoeveel mensen, welk soort mensen, waar inzetten).

In bijlage 7 vindt u meer informatie over SROI.

5 Gunning

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de gunningcriteria, evenals de wijze van beoordeling.

5.1 Tarief

Het tarief voor cliëntondersteuning vanaf 1 januari 2017 is:

	Tarief	Eenheid
Cliëntondersteuning	€ 62,00	Per uur

Bovenstaand tarief is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Alleen tijd van de zorgprofessional (direct cliëntgebonden tijd) besteed aan contact met de cliënt of het cliëntstelsel. Direct cliëntgebonden tijd kan ook face-to-face-contact zijn of 'op afstand' plaatsvinden (telefonisch, screen-to-screen);
- Indirect cliëntgebonden tijd (waaronder administratie, gesprekken over de cliënt) is verwerkt in de hoogte van het tarief. Indirect cliëntgebonden tijd van de zorgprofessional kan dus niet (separaat) worden gefactureerd;
- Het tarief is inclusief alle indirecte kosten en inclusief BTW.

Indexering

Indexatie kan vanaf 1 januari 2018 plaatsvinden. De voorwaarden waaronder de indexatie kan plaatsvinden, worden in 2017 vastgesteld door de colleges van de zes Westfriese gemeenten. Uitgangspunten zijn onder andere wet- en regelgeving en de begroting.

5.2 Beschrijving

Wij vragen van u voor cliëntondersteuning het volgende aan te leveren:

Een beschrijving van:

- de wijze waarop u de onafhankelijkheid van de cliëntondersteuners vanuit hun professionele autonomie garandeert.
- Hoe u vorm geeft aan de laagdrempeligheid van cliënt ondersteuning

Voorschrift van de beschrijving

De beschrijving dient aan de volgende voorschriften te voldoen:

- De beschrijving is maximaal 1 pagina A4, Lettertype Univers, puntgrootte 10. De beschrijving moet geanonimiseerd worden ingediend. Geanonimiseerd betekent dat er geen bedrijfsnamen, logo's, productnamen, namen van personen in het document mogen worden vermeld waardoor inschrijver kan worden herkend.

5.3 Beoordeling

5.3.1 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf personen, Wmo gelieerde uitvoerings- en beleidsambtenaren uit de regio West-Friesland. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen beschrijving individueel en kent individueel scores toe. Na de individuele beoordeling vindt er een sessie plaats met alle beoordelaars, waar de beoordelingscijfers worden doorgenomen.

Grote afwijkingen tussen beoordelingscijfers onderling worden beargumenteerd doorgesproken en bijgesteld om tot consensuscores komen.

5.3.2 Beoordelingscijfers

De beschrijving voor cliëntondersteuning dient minimaal met een 6 (voldoende) te worden beoordeeld. De door inschrijver aangeleverde beschrijving wordt als volgt beoordeeld:

- | | |
|--------------------|--|
| < 6 = Uitsluiting* | De beschrijving ontbreekt of is dermate onbruikbaar dat het volledig dient te worden aangepast. Uit de beschrijving blijkt niet dat inschrijver het signaleren/opstellen van ondersteuningsplannen op een voldoende wijze ten behoeve van de gemeente zal uitvoeren. |
| 6 = Voldoende | Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het signaleren op een voldoende wijze ten behoeve van de gemeente zal uitvoeren. De beschrijving is voldoende helder. |
| 8 = Goed | Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het signaleren op een goede wijze ten behoeve van de gemeente zal uitvoeren. Er is sprake van een toegevoegde waarde. |
| 10 = Zeer goed | Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het signaleren op een uitstekende wijze ten behoeve van de gemeente zal uitvoeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder. |

*Uitsluiting, oftewel lager dan een 6, betekent dat u bent uitgesloten van de aanbesteding.