

Samenwerkende gemeenten regio Rivierenland

Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel,
West Maas en Waal

**Offerteaanvraag Inkoop Wmo en Jeugdwet
versie geldend vanaf 1 januari 2018**



RIVIERENLAND → **KAN** ← **MEER**
Zorg, welzijn & werk: je kan vaak meer dan je denkt.

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	3
1. Algemeen	5
1.1 Leeswijzer	5
1.2 Doel Offerteaanvraag	6
1.3 Percelen	6
1.4 Vorm van de Raamovereenkomst	7
1.5 Beleidsuitgangspunten Offerteaanvraag	8
2. Procedure	10
2.1 Inleiding	10
2.2 Aanvragen van Offerteaanvraag	10
2.3 Planning	10
2.4 Communicatie	11
2.5 Voorwaarden Inschrijving	12
2.6 Inschrijfvorm	14
2.7. Overgangsbepaling voor Cliënten Zorg in Natura 2015	15
3. Programma van Eisen	16
3.1 Eisen aan de Inschrijver	16
3.2 Minimumeisen	19
3.3 Kwaliteitseisen	19

Begrippenlijst

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

Begrip	Omschrijving
Aanbesteding	De inkoopprocedure zoals beschreven in deze Offerteaanvraag die Opdrachtgever volgt om te komen tot Raamovereenkomsten met Opdrachtnemers met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
Aanbieder	Dit is een organisatie die (maatwerk)voorzieningen aanbiedt of kan aanbieden aan Cliënten die vallen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en/of Jeugdwet.
Akkoordverklaring	Een document waarin de minimumeisen staan vermeld waarmee een Aanbieder akkoord moet gaan om In te kunnen schrijven op de Aanbesteding en dat ondertekend moet worden door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver.
Beroepscode	Algemeen geaccepteerde waarden, normen en regels binnen een beroepsgroep die als leidraad dienen voor goede beroepsuitoefening.
Bijlage	Een Bijlage aan de Offerteaanvraag.
Cliënt	Een Cliënt, met een Woonplaats binnen de gemeentegrenzen van de Opdrachtgever, met een Verwijzing voor de in deze Offerteaanvraag bedoelde Producten.
Combinant	Inschrijvers die inschrijven als combinatie, maar wel afzonderlijk aan de gestelde eisen voldoen en één aanspreekpunt hanteren richting Opdrachtgever.
Eis	Een criterium waaraan de Aanbieder of de door hem geleverde dienstverlening minimaal dient te voldoen om in aanmerking te komen voor een Raamovereenkomst.
Gebiedsteams	(Interdisciplinaire) Teams bestaande uit professionals werkzaam op het terrein van het sociale domein, die per gemeente werkzaam zijn, en een functie hebben in de toeleiding naar ondersteuning en zorg.
Inkoopdocumenten	Alle documenten behorende bij de Aanbesteding 'Inkoop 2016 Wmo en Jeugdwet' waaronder de Offerteaanvraag inclusief Bijlagen, de Nota van Inlichtingen en eventuele herziene documentatie naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen.
Inkoopvoorwaarden	De VNG inkoopvoorwaarden, zoals vastgesteld door het AB van regio Rivierenland d.d. november 2014, terug te vinden in Bijlage 8.
Inschrijver	Een Aanbieder die zich inschrijft op deze Offerteaanvraag.
Inschrijving	De door de Aanbieder ingediende documenten naar aanleiding van deze Offerteaanvraag.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de antwoorden op vragen van Aanbidders zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van de Offerteaanvraag of andere documenten. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag en prevaleert boven het bepaalde in de Offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	De Offerteaanvraag is dit document, inclusief alle Bijlagen waarin de

	Opdracht en de procedure voor contractering beschreven en toegelicht is.
Ondersteuningsplan	Een plan waarin de doelen worden opgenomen die worden nagestreefd met de ingezette ondersteuning. Het plan wordt opgesteld door het Gebiedsteam in dialoog met de Cliënt. De Aanbieder wordt waar wenselijk geconsulteerd.
Opdracht	Het verzoek van de Opdrachtgever tot het verlenen van een Product, zoals bedoeld in deze Offerteaanvraag.
Opdrachtgever	De deelnemende gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Maasdriel, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, West Maas en Waal en Zaltbommel, ieder voor haar eigen deel.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie op basis van deze Offerteaanvraag een Raamovereenkomst is gesloten.
Overbruggingsaanbod	Het ondersteunings- en zorgaanbod waarvoor Opdrachtnemer zorg draagt op het moment dat Opdrachtnemer onverhoopt niet kan voldoen aan de wachttijden behorende bij het feitelijk te leveren Product, zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst. Dit aanbod is te allen tijde passend bij de situatie van de Cliënt.
Perceel	Onder Perceel verstaat Opdrachtgever het Perceel Wmo ambulant, Jeugd ambulant, Residentiële jeugdhulp, Jeugd GGZ en Pleegzorg zoals beschreven in Bijlagen 1 t/m 5.
Product	Die ondersteunings- en zorgvormen die vallen onder de Percelen en waaraan een tarief is gekoppeld. Deze zijn opgenomen in Bijlage 1b t/m 6b.
Raamovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Aanbieder, waarin de voorwaarden en condities zijn geregeld met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht zoals deze is omschreven in deze Offerteaanvraag, specifiek het leveren van ondersteuning en zorg aan Cliënt, en waarvan een concept is opgenomen in Bijlage 7.
Samenwerkingsverklaring	Een verklaring waarmee Opdrachtgevers en Opdrachtnemers, door ondertekening, de intentie, het doel en de randvoorwaarden voor samenwerking op het terrein van de transformatie van ondersteuning en zorg naar elkaar vastleggen (zie Bijlage 9)
Verwijzer	De Opdrachtgever/het Gebiedsteam, de huisarts, de jeugdarts, de specialist of de gecertificeerde instelling.
Verwijzing	Een Verwijzing, op grond van de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, van een Cliënt door een Verwijzer.
Woonplaats	De gemeente waar de Cliënt ingezetene is, of, indien van toepassing, de woonplaats, zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

1. Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag versie 1 januari 2018 Wmo en Jeugdwet van de gemeenten in de regio Rivierenland. De regio omvat het gebied in het midden van Nederland bestaande uit de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, en West Maas en Waal.

Deze gemeenten hebben ervoor gekozen de inkoop van de ondersteuning en zorg, in het kader van de nieuwe taken (vanaf 2015) Wmo en Jeugdwet, gezamenlijk op te pakken. De gemeente Zaltbommel kiest ervoor om voor een gedeelte van de inkoop van ondersteuning en zorg mee te doen in het regionale proces. Voor het overige deel hebben zij gekozen voor een lokaal proces. Om welke Producten het hierbij specifiek gaat, kunt u terugvinden in de invulformulieren die horen bij Bijlagen 1 tot en met 5 en die ingevuld moeten worden op de website.

Omdat het een *informele* samenwerking betreft zullen de uiteindelijke Raamovereenkomsten die voortvloeien uit deze inkoop worden aangegaan per gemeente. Daar waar Opdrachtgever staat, kan het dus één of meerdere gemeente betreffen, zoals ook uit de definitie blijkt. Daar waar regio staat in deze Offerteaanvraag wordt bedoeld alle acht gemeenten in de regio.

In deze Offerteaanvraag wordt beschreven welke Producten Opdrachtgever op welke wijze inkoop en welke procedure wordt gevolgd om te komen tot een Raamovereenkomst.

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 kunt u lezen wat het doel van deze Offerteaanvraag is en welke Percelen de regio onderscheidt in deze Aanbesteding. Daarnaast is de vorm van de Raamovereenkomst beschreven die u met inschrijven op deze Aanbesteding aangaat. Tot slot vindt u in hoofdstuk 1 de beleidsuitgangspunten onderliggend aan deze Aanbesteding terug.

In hoofdstuk 2 vindt u informatie over de gekozen procedure waaronder maar niet uitsluitend het aanvragen van de Inkoopdocumenten, de planning, de wijze van indiening van de Inschrijving, voorwaarden voor Inschrijving en beoordeling en gunning.

In hoofdstuk 3 vindt u de algemene Eisen waaraan alle Opdrachtnemers moeten voldoen.

Bijlagen 1 tot en met 5 bevatten de Percelen, productomschrijvingen, productspecifieke Eisen en de tarieven inclusief conversietabel. Bijlage 6 omvat een beschrijving van de in de algemene Eisen opgenomen functie advies en consultatie. Bijlage 7, 8, 9 en 10 bevatten opeenvolgend de Raamovereenkomst, Algemene Inkoopvoorwaarden, en de Samenwerkingsverklaring.

Tot slot behoren tot deze Offerteaanvraag ook de invulformulieren 1 t/m 5. De digitale versie hiervan kunt u terugvinden op www.RivierenlandKanMeer.nl. Deze moeten online ingevuld worden bij het indienen van een Inschrijving.

1.2 Doel Offerteaanvraag

Het doel van deze Offerteaanvraag is te komen tot Raamovereenkomsten tussen Opdrachtgever en Aanbieders voor de rest van het kalenderjaar 2018, voor het leveren van de Producten die vallen onder de Percelen 1 t/m 5 zoals gedefinieerd in Bijlagen 1 tot en met 5 (Wmo ambulant, Jeugd ambulant, Residentiële jeugdhulp, Jeugd GGZ, Pleegzorg).

Deze Offerteaanvraag staat open voor alle Aanbieders.

In hoofdstuk twee vindt u informatie over de procedure, waaronder ook informatie over hoe u uw Inschrijving moet indienen en aan welke voorwaarden deze moet voldoen zodat u een Raamovereenkomst kunt verwerven.

Omdat Opdrachtgever het in 2018 mogelijk wil maken om gedurende de contractperiode Raamovereenkomsten aan te gaan met (nieuwe) Aanbieders is het vanaf 1 april tot en met 30 april 2018 mogelijk voor Aanbieders die nog geen Raamovereenkomst hebben met Opdrachtgever(s) voor 2018 deze Raamovereenkomst alsnog te verwerven. Voor het verwerven van een Raamovereenkomst in deze periode, voor kalenderjaar 2018, dienen Aanbieders te voldoen aan de voorwaarden en Eisen zoals gesteld in deze Offerteaanvraag. Voor 2018 geldt de mogelijkheid van toetreden in de maanden april en oktober. Daarbij geldt dat Aanbieder daartoe een inschrijving doet via de website www.rivierenlandkanmeer.nl. Een dergelijke Inschrijving gaat gepaard met het aanleveren van dezelfde informatie welke Aanbieders voor kalenderjaar 2016 hebben moeten aanleveren. Indien de Inschrijving niet volledig is, wordt deze afgewezen. Opdrachtgever beslist op een volledig ingediende Inschrijving uiterlijk 13 weken na ontvangst van de Inschrijving.

Bij de bovenstaande toetredingsmogelijkheid gaat het om Aanbieders die nog geen "Raamovereenkomst Kalenderjaar 2016, zorg in het kader van Wmo 2015 en Jeugdwet" hebben met Opdrachtgever. Daarnaast is het voor Aanbieders die al wel een "Raamovereenkomst Kalenderjaar 2016, zorg in het kader van Wmo 2015 en Jeugdwet" hebben, mogelijk om hun productenaanbod uit te breiden, dan wel hun producten in andere gemeenten aan te bieden.

1.3 Percelen

Deze Offerteaanvraag heeft betrekking op onderstaande Percelen:

- 1 Wmo- ambulant (zoals beschreven in Bijlage 1):
Hieronder vallen de voormalige AWBZ onderdelen voor volwassenen zoals begeleiding, dagbesteding/dagopvang en kortdurend verblijf.
- 2 Jeugd Ambulant (zoals beschreven in Bijlage 2):
Hieronder vallen de voormalige ambulante jeugd- AWBZ taken en de J&O taken.
- 3 Residentiële jeugdhulp (zoals beschreven in Bijlage 3):
Hieronder vallen onderdelen van de voormalige residentiële jeugdzorg AWBZ, J&O en beschermd wonen.
- 4 Jeugd- GGZ (zoals beschreven in Bijlage 4):
Hieronder valt zowel de basis GGZ Jeugd als de gespecialiseerde GGZ Jeugd.
- 5 Pleegzorg (zoals beschreven in Bijlage 5)

- 6 Voor Advies en Consultatie schrijft u als Opdrachtnemer niet in. Advies en consultatie gaat om advies van de Opdrachtnemer naar aanleiding van een vraag van een professional uit het Gebiedsteam aan de (specialistische bij) Opdrachtnemer.

Onder elk Perceel vallen meerdere Producten. De productbeschrijvingen, productspecifieke Eisen, tarieven en een conversietabel van de 'oude zorgindeling' naar 'nieuwe zorgindeling' kunt u terugvinden in Bijlagen 1 t/m 6.

Alle Producten in deze Offertaanvraag betreffen (maatwerk)voorzieningen waarvoor een Verwijzing vereist is. Een (maatwerk)voorziening is aanvullend op wat iemand zelf kan en op de beschikbare algemene voorzieningen en vormt samen met de inzet van eigen kracht, hulp uit het sociale netwerk, vrijwillige ondersteuning en/of hulp, en/of mantelzorg, een samenhangend ondersteuningsaanbod. De Verwijzer bepaalt, in samenspraak met de Cliënt, en zo nodig in samenspraak met een Aanbieder welke (maatwerk)voorziening wordt ingezet om de beperking die zij, als gevolg van een beperking/problematiek ervaren, te verminderen dan wel op te heffen.

In de bijgevoegde invulformulieren kunt u zich voor één of meerdere Percelen en Producten inschrijven. Elk Product kent een eigen 'all inclusive' excl. BTW vast tarief. Dat betekent dat er geen andere kosten in rekening kunnen worden gebracht dan het tarief. U dient daarbij ook aan te geven voor welke Opdrachtgever u het Product kunt c.q. wilt leveren. Dat kan één gemeente zijn, maar ook meerdere. De Raamovereenkomsten worden per gemeente afgesloten. Indien u dus een Product(en) voor meerdere gemeenten kunt c.q. wilt leveren kan de uitkomst zijn dat u voor dat (die) Product(en) met meerdere Opdrachtgevers een Raamovereenkomst afsluit. De inhoud van deze Raamovereenkomsten is gelijk.

1.4 Vorm van de Raamovereenkomst

De af te sluiten Raamovereenkomst biedt u als Opdrachtnemer en gemeente als Opdrachtgever de mogelijkheid om een Product te leveren c.q. een Product af te nemen, tegen een vastgesteld 'all inclusive' tarief, op het moment dat er een vraag/behoefte is van een Cliënt. De Raamovereenkomst voorziet dus *niet* in het vastleggen van volumeafspraken c.q. garanties. Dit omdat de regio de keuze van een Cliënt leidend wil laten zijn. Door Opdrachtgever worden daarom ook geen budgetplafonds per Opdrachtnemer vastgesteld zoals in 2015 voor enkele zorgvormen het geval was. Wel worden budgetplafonds per zorgvorm vastgesteld, meer hierover leest u onder 1.5.

De Raamovereenkomst geldt voor de resterende maanden in kalenderjaar 2018. De intentie van Opdrachtgever is om de Raamovereenkomst voor 2018 te verlengen (geen aanbestedingsprocedure). Op deze wijze beoogt Opdrachtgever bij te dragen aan een procedurele/administratieve lastenverlichting. Daarnaast beoogt Opdrachtgever op deze wijze invulling te geven aan de wens om, binnen een open markt, toch langdurige relaties aan te kunnen gaan tussen regio en Aanbieders om samen de transformatie vorm te geven. Aanpassingen in de Raamovereenkomsten voor 2018 zullen mede gebaseerd worden op de resultaten van de samenwerking tussen de regio en Opdrachtnemers op het brede thema transformeren van zorg (zie hiervoor ook paragraaf 1.5), en de op het door het Rijk beschikbaar gestelde budget c.q. mogelijke wijzigingen in wet- en regelgeving.

1.5 Beleidsuitgangspunten Offerteaanvraag

Gemeentelijke kaders

De regio heeft een visie geformuleerd op de transformatie die zou moeten volgen uit de transitie van de taken van Rijk en Provincie naar gemeenten (Visie sociaal domein uit 2013 en Contourennota 2013, www.RivierenlandKanMeer.nl/downloads). Daarnaast heeft de regio in 2014 de Beleidskaders sturing, bekostiging en inkoop jeugdzorg en AWBZ/Wmo Regio Rivierenland vastgesteld (www.RivierenlandKanMeer.nl/downloads).

De regio hanteert daarbij de volgende beleidsuitgangspunten:

1. Focus op de eigen kracht en het sociale netwerk.
2. Van zware zorg naar lichte zorg .
3. Van individueel naar collectief/Van maatwerk naar algemene voorziening.
4. Samenwerken en verbinden; ontschot werken.
5. Keuzevrijheid en cliënttevredenheid.
6. Kwaliteit en innovatie.
7. Betaalbaar, duurzaam en efficiënt ondersteuningssysteem.

Vanuit deze beleidsuitgangspunten vloeien enkele principes voort waaraan zowel de regio als de Opdrachtnemer, bij indiening van zijn Inschrijving, zich aan committeren:

- De Cliënt én zijn of haar ‘gezin’ staan centraal:
 - Dus aanvullend op zijn of haar eigen kracht, en ondersteuning en zorg vanuit zijn of haar sociale netwerk, vrijwillige inzet en algemene voorzieningen;
 - krijgt Cliënt en zijn of haar ‘gezin’ die professionele ondersteuning en zorg die
 - uitgaat van de eigen kracht en eigen regie;
 - aansluit op de situatie en het sociale netwerk van de Cliënt (van aanbod-denken naar vraag-denken, leefwereld van de Cliënt);
 - zo dichtbij mogelijk is;
 - en bijdraagt aan zo veel mogelijk en zo snel mogelijk weer zelfredzaam zijn van de Cliënt (w.o. veilig opvoeden en opgroeien) en het zo veel mogelijk en zo snel mogelijk bevorderen van participatie aan de samenleving.
- Zorg is effectief en efficiënt waardoor de kosten voor professionele zorg lager worden. Dat betekent onder andere (onderzoeken of) :
 - zorgvormen anders kunnen (b.v. van individueel naar groep, daar waar mogelijk combineren van doelgroepen, inzetten van mogelijkheden van internet, etc.);
 - dat afschaling van zwaardere naar lichtere vormen sneller mogelijk wordt (van specialistisch naar algemeen, van intramuraal naar extramuraal);
 - sneller en preventiever ingrijpen om erger te voorkomen.

Samenwerken

De gemeenten in Rivierenland hebben een visie, máár hebben óók aangegeven de transformatie van ondersteuning en zorg samen met Aanbieders op te willen pakken, waarbij nadrukkelijk het agenderen van thema's een gezamenlijke inbreng moet hebben. In 2015 is hiermee gestart met het project ‘De kracht van Samen’ met als onderdelen een Denk en Doe Conferentie, uitwerkingsgroepen en een slotbijeenkomst. De gemeenten in de regio willen samen met Opdrachtnemers hier een vervolg aan geven in 2018.

Bij deze Offerteaanvraag is een Samenwerkingsverklaring bijgevoegd (Bijlage 9) welke mede is opgesteld op basis van uitkomsten van “De kracht van Samen” en marktconsultaties. Het ondertekenen van deze verklaring en het daarmee feitelijk opstarten van de samenwerking loopt sinds begin 2016. Inschrijvers hebben in deze Offerteaanvraag wel de mogelijkheid om aan te geven of ze de verklaring willen ondertekenen door middel van een vinkje in de akkoordverklaring en dus of ze willen participeren in de samenwerking. Gemeenten zijn voornemens om relevante uitkomsten van deze samenwerking mee te nemen in de Raamovereenkomsten voor 2018.

Budgetplafonds per zorgvorm

De regio kiest er voor in 2018 en verder budgetplafonds per zorgvorm vast te stellen. De uitputting per zorgvorm wordt per Opdrachtgever gedurende 2018 gemonitord. De budgetplafonds zijn vastgesteld a.d.h.v. de beweging van zorg en ondersteuning die de regio wil realiseren in het vormgeven van de transformatie (bijv. minder intramuraal, meer ambulant). De zorgvormen en de beweging zijn geschetst in Bijlage 10, versie oktober 2016. Met het doen van een Inschrijving committeert Opdrachtnemer zich aan het faciliteren van deze bewegingen. Het gaat hierbij om een inspanningsverplichting waarover Opdrachtgever en –nemer gedurende 2018 in gesprek kunnen gaan.

Ruimte voor innovatie in 2018

In deze Aanbesteding zijn al een aantal veranderingen doorgevoerd ten opzichte van 2015. Eén daarvan is dat gemeenten Opdrachtnemers gedurende de contractperiode de mogelijkheid willen bieden om tot aanvullende overeenkomsten te komen met Opdrachtgever ten aanzien van innovatieve producten welke niet passen binnen de kaders van deze Offerteaanvraag. Daarom is in de Raamovereenkomst een artikel toegevoegd dat daar ruimte toe biedt (artikel 21 Raamovereenkomst).

2. Procedure

2.1 Inleiding

De Opdrachtgever hanteert een beperkte aanbestedingsprocedure ingevolge artikel 2.39 van de Aanbestedingswet aangezien de in te kopen Dienstverlening (zorg in natura) 2B Diensten betreffen. Bij deze Aanbesteding kunnen alle Aanbieders naar aanleiding van de publicatie van de aankondiging de Offerteaanvraag opvragen en een Inschrijving doen, mits zij voldoen aan alle gestelde Eisen.

De reden dat de regio een openbare procedure hanteert heeft te maken met de keuze van de regio voor een open markt. Iedere Aanbieder - klein of groot, lokaal of (boven)regionaal - die aan de Eisen voldoet, moet kunnen toetreden en een Raamovereenkomst krijgen. Om deze reden kunnen Aanbieders ook tussentijds toetreden (zie ook hoofdstuk 1).

In de Offerteaanvraag houden we rekening met de opbrengsten van de dialoog met Aanbieders gedurende 2015, maar we geven wel duidelijke kaders aan op het terrein van tarifiering en verantwoording. Aanbieders moeten voldoen aan alle voorwaarden en Eisen die gesteld worden in deze Offerteaanvraag om in aanmerking te komen voor een Raamovereenkomst.

In dit hoofdstuk kunt u terugvinden hoe u deze Offerteaanvraag kunt aanvragen, welke planning van toepassing is en hoe de communicatie verloopt tijdens deze Aanbesteding.

Om de Aanbesteding zo soepel mogelijk te laten verlopen, verzoeken wij u zich te houden aan de in deze Offerteaanvraag beschreven instructies. Bij eventuele vragen kunt u die stellen conform de procedure beschreven in hoofdstuk 2 van deze Offerteaanvraag.

2.2 Aanvragen van Offerteaanvraag

a. Downloaden Inkoopdocumenten

Nadat de publicatie van de aankondiging heeft plaatsgevonden kunnen geïnteresseerden de Inkoopdocumenten downloaden via de website www.RivierenlandKanMeer.nl. Op deze website kunt u ook alle gegevens invullen/uploaden die benodigd zijn om een Inschrijving te doen.

b. Wanneer kunt u inschrijven op de Offerteaanvraag

Indien u een nieuwe Aanbieder bent die een of meerdere Producten levert zoals beschreven in Bijlagen 1 t/m 5, of een Aanbieder die voor een of meerdere extra Producten wil inschrijven zoals beschreven in Bijlagen 1 t/m 5, kunt u een Inschrijving indienen volgens de in deze Offerteaanvraag beschreven procedure en de daarbij gestelde planning in paragraaf 2.3.

2.3 Planning

Op 1 april 2018 wordt de inschrijving via de website www.rivierenlandkanmeer.nl open gezet tot en met 30 april 2018.

In die perioden kunnen Inschrijvingen worden gedaan teneinde een Raamovereenkomst te verwerven. Uw Inschrijving wordt, zoals vermeld onder 1.2. binnen een termijn van maximaal 13 weken beoordeeld. Als ingangsdatum wordt de datum gehanteerd waarop alle voor de raamovereenkomst benodigde informatie en bewijsmiddelen in ons bezit zijn. Iedere nieuwe inschrijver die aan de inschrijfvoorwaarden voldoet wordt uitgenodigd voor een kennismaking.

2.4 Communicatie

a. Vragen en antwoorden

Vragen en antwoorden over de procedure, Offerteaanvraag, Bijlagen en Invulformulieren verlopen volgens een Nota van Inlichtingen. Om binnenkomende vragen efficiënt af te kunnen handelen dient u deze daarom uitsluitend te stellen door middel van het invullen van het vragenformulier via de website www.RivierenlandKanMeer.nl. Alle vragen worden doorlopend gecategoriseerd en geanonimiseerd gepubliceerd op de website www.RivierenlandKanMeer.nl. Deze Dynamische Nota van inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Offerteaanvraag. Dit geldt ook voor de twee Nota's van Inlichtingen die gepubliceerd zijn ten tijde van de aanbesteding waarbij de inschrijving sloot op 2 november 2015.

b. Wijze van indienen van de Inschrijving

Inschrijvers moeten hun Inschrijving indienen via de website www.RivierenlandKanMeer.nl. Uitsluitend Inschrijvingen voorzien van alle ingevulde formulieren en rechtsgeldig ondertekend, worden in behandeling genomen. Inschrijvingen die niet aan de voorwaarden zoals beschreven in paragraaf 2.5 voldoen, worden niet in behandeling genomen.

Inschrijver is zich ervan bewust dat de Opdrachtgever enkel de verplichte stukken in beschouwing neemt bij de bepaling of de Inschrijver aan de vereisten voldoet. Additionele bijlagen zijn toegestaan maar maken geen onderdeel uit van de Inschrijving en behoren daarmee niet tot de Inschrijving.

c. Beoordeling en gunning

De beoordeling wordt in een aantal volgtijdelijke fasen uitgevoerd:

- De Opdrachtgever toetst of de Offerteaanvraag volledig is (zijn alle invulformulieren ingevuld, waar nodig voorzien van een rechtsgeldige ondertekening etc.), voldoet aan de gestelde procedurele voorwaarden (paragraaf 2.5), de algemene Eisen zoals beschreven in Hoofdstuk 3 en aan de productspecifieke Eisen voor zover die van toepassing zijn op de zorg en ondersteuning die Inschrijver biedt (Bijlagen 1 t/m 5);
- Alle Inschrijvers die voldoen aan de bovengenoemde criteria komen in principe in aanmerking voor een Raamovereenkomst;
- Contractering: het eventueel opvragen van bewijsstukken, waarna een definitieve Raamovereenkomst wordt opgesteld.

Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden en Eisen, worden uitgesloten van verdere beoordeling.

2.5 Voorwaarden Inschrijving

De Inschrijving moet alle documenten bevatten en voorzien zijn van de juiste ondertekening. Verder zijn onderstaande voorwaarden van toepassing op de Inschrijving.

a. Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Opdrachtgever behandelt alle informatie van de Inschrijver vertrouwelijk. Het is Inschrijver bekend dat de Opdrachtgever gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen worden na afloop niet aan Inschrijvers geretourneerd.

De Opdrachtgever heeft het auteursrecht op de documentatie die in het kader van deze Aanbesteding verstrekt wordt. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan Inschrijvers bekend te maken.

b. Voorbehouden

- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een correctie in de contractering en/of de bijbehorende procedure toe te passen, indien na bekendmaking hiervan (extra) maatregelen door de overheid worden getroffen die van invloed zijn of voortschrijdend inzicht opleveren.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder tot enige schadevergoedingsplicht gehouden te zijn:
 - Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten van contractering;
 - Inschrijvingen op juistheid te controleren;
 - Dat indien bepalingen in de bij deze Offerteaanvraag gevoegde concept Raamovereenkomst en Algemene Voorwaarden (zie Bijlage 7 en 8) strijdig zijn met de in deze Offerteaanvraag gestelde condities, prevaleren de in de Raamovereenkomst gestelde condities;
 - De contractering om moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen. Hieronder verstaat Opdrachtgever mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen of gerechtelijke uitspraken;
 - Wijzigingen aan te brengen in de procedure van contracteren, de Offerteaanvraag of in de aard en omvang van het aanbod wat Opdrachtgever contracteert;
 - Besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens voorbereiding van dit document bij Opdrachtgever niet bekend waren of die Opdrachtgever niet kon voorzien;
 - Er is voor Opdrachtgever geen verplichting tot het aangaan van een Raamovereenkomst met de Inschrijver;
 - Om naar aanleiding van de Inschrijving nadere vragen te stellen;
 - De tijdsplanning te wijzigen.

c. Kostenvergoeding

De Opdrachtgever vergoedt geen kosten voor het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door de Inschrijver gemaakte kosten.

d. Mededinging

Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver de Opdrachtgever niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over het sluiten van een Raamovereenkomst van de Opdracht. Daarnaast wordt geen informatie uitgewisseld over zijn Inschrijving met andere Inschrijvers of met derden.

e. Beroepsmogelijkheid

Op de procedure tot het sluiten van de Raamovereenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de Aanbesteding betrokken partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige Aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de rechtbank Arnhem.

De Inschrijver verliest zijn recht om geschillen voor te leggen wanneer een geschil later dan 20 kalenderdagen na de datum van de verzending van het besluit (om de Raamovereenkomst, c.q. afwijzingsbesluit, het besluit een Inschrijver buiten beschouwing te laten, of een Inschrijving uit te sluiten) bij de bevoegde rechter aanhangig wordt gemaakt, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die na het verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 20 kalenderdagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Genoemde termijn wordt niet verlengd doordat eventueel aan de Opdrachtgever wordt verzocht om het geven van een toelichting.

f. Gestanddoening en terugtrekking

Inschrijvingen dienen voor de duur van 90 kalenderdagen, te rekenen vanaf de sluitingsdatum, gestand te worden gedaan. Een Aanbieder die een Inschrijving heeft ingediend, kan zich niet meer terugtrekken. De Inschrijving is onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn.

Mocht tegen onderhavige procedure een kort geding worden aangespannen, zal de gestandsdoeningstermijn van de offertes automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behouden de gemeenten zich het recht voor de Aanbieders te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

g. Inconsistentie en/of onvolkomenheden

Alle informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag is naar beste kunnen geleverd en met zorg samengesteld. De Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de juistheid of de volledigheid van de informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag van de hand. Aanbieders worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Raamovereenkomst (onder meer door het stellen van vragen in de ronde van Nota van Inlichtingen).

Indien Aanbieder van mening is dat in de Offerteaanvraag een of meerdere Eisen zijn opgenomen waarvan - ook voor een ter zake ervaren, deskundige en goed geoutilleerde onderneming of samenwerkingsverband van ondernemingen - nakoming onmogelijk of onredelijk bezwarend is, zodat nakoming van deze Eis(en) in redelijkheid niet kan worden gevegd, dan dient Aanbieder dit terstond gemotiveerd schriftelijk te melden bij de

Opdrachtgever, dan wel binnen zeven (7) kalenderdagen na ontvangst van het inkoopdocument indien het inkoopdocument waarin de betreffende informatie of bepaling is opgenomen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen is herzien. Indien Aanbieder niet tijdig op de voorgeschreven wijze Opdrachtgever aldus heeft geattendeerd, is Aanbieder niet ontvankelijk in enige (latere) vordering dienaangaande.

Ook bij constatering van eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, bij inconsistenties, andere tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden, dient de Aanbieder de Opdrachtgever hierover onverwijld via Inkoopwmo-jeugd@regiorivierenland.nl te informeren, dan wel binnen zeven (7) kalenderdagen na ontvangst van het inkoopdocument indien het inkoopdocument waarin de betreffende informatie of bepaling is opgenomen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen is herzien.

Indien Aanbieder niet tijdig op de voorgeschreven wijze Opdrachtgever aldus heeft geattendeerd, is Opdrachtgever niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid anderszins.

2.6 Inschrijfvorm

Er zijn drie verschillende manieren om in te schrijven op deze Aanbesteding: als zelfstandige Inschrijver, als hoofd-onderaannemer of als combinatie.. Inschrijver moet dit aangeven in het Invulformulier Eigen Verklaring.

a Zelfstandig

De Inschrijver moet op het Invulformulier Eigen Verklaring invullen of deze van plan is de Opdracht geheel op eigen kracht uit te voeren. Deze Inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna in beginsel niet toegestaan derden in te schakelen voor de Opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij de Opdrachtgever toestemming hiervoor geeft.

b. Hoofd-onderaanneming

Het is toegestaan een gedeelte van de Opdracht in onderaanneming te geven. Een hoofdaannemer kan besluiten om onderaannemers in te schakelen, terwijl deze hoofdaannemer zelf al wel over alle middelen beschikt of terwijl deze zelf niet over alle middelen beschikt. Alleen de hoofdaannemer heeft een contractuele relatie met Opdrachtgever en is hoofdelijk aansprakelijk. Indien de hoofdaannemer niet zelf aan alle Eisen kan voldoen mag deze een beroep doen op de middelen van de onderaannemer mits deze kan aantonen daar daadwerkelijk over te kunnen beschikken. Hiervoor is tenminste een duidelijke verklaring nodig van de onderaannemers.

c. Combinatie

Inschrijvers die inschrijven als combinatie (verder te noemen Combinanten) bundelen als het ware de krachten. Een combinatie kan slechts voor de Raamovereenkomst in aanmerking komen, als de combinatie aantoont, overeenkomstig de voorschriften in de Offerteaanvraag, gezamenlijk te voldoen aan de voorwaarden van de Offerteaanvraag en aan de Eisen zoals beschreven in hoofdstuk 3. Een combinatie wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een penvoerder aan die gerechtigd is namens de Combinatie op te treden.

2.7. Overgangsbepaling voor Cliënten Zorg in Natura 2015

Indien een Opdrachtnemer in 2015 Zorg in Natura (ZIN) leverde aan een Cliënt, en deze zorg loopt door in 2016, dan geldt voor de geleverde zorg in 2016 het tarief en de productindeling zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag en bijbehorende Bijlagen.

3. Programma van Eisen

In dit hoofdstuk staan de algemene Eisen die de Opdrachtgever stelt. Deze zijn derhalve op elke Opdrachtnemer van toepassing. In Bijlage 1 t/m 5 staan per Perceel de productspecifieke Eisen benoemd. Deze zijn van toepassing op Opdrachtnemers die zich hiervoor inschrijven (invulformulier Percelen).

De algemene Eisen bestaan uit:

- De Eisen aan de Inschrijver waaronder:
 - o De algemene gegevens van de Inschrijver;
 - o De Uniforme Eigen Verklaring.
- De minimumeisen
- De kwaliteitseisen

3.1 Eisen aan de Inschrijver

3.1.1 Algemene gegevens

De Inschrijver vult in het Invulformulier Eigen Verklaring de gevraagde algemene gegevens in.

3.1.2 Uniforme Eigen Verklaring (UEV)

Inschrijver vult met betrekking tot zijn Inschrijving de Eigen Verklaring in zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet 2012. De van toepassing zijnde eisen binnen de Uniforme Eigen Verklaring zijn opgenomen in Invulformulier Eigen Verklaring.

In de volgende paragrafen (A t/m D) wordt aangegeven welke onderdelen van de Eigen Verklaring (EV) de Opdrachtgever van toepassing verklaart op deze Aanbesteding en welke Eisen dit betreffen. Inschrijver gaat door ondertekening van de Eigen Verklaring onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud akkoord met alle hieronder beschreven Eisen. In de volgende paragrafen geeft Opdrachtgever ook aan welke bewijsmiddelen de Inschrijver bij zijn Inschrijving dient te overleggen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om in een latere fase de Inschrijver alsnog te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in deze verklaring wordt gesteld, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelneming in deze Aanbesteding.

De Eigen Verklaring dient rechtsgeldig te worden ondertekend door een persoon met vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkens het uittreksel uit het handelsregister (Kamer van Koophandel), eventueel aangevuld met een rechtsgeldig ondertekende volmacht. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie kan worden aangemerkt als het verstrekken van een valse verklaring in de zin van onderdeel 3 van het Invulformulier Eigen Verklaring (Facultatieve Uitsluitingsgronden) en kan leiden tot uitsluiting van deze Aanbesteding.

Op straffe van uitsluiting is het nadrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in door de Opdrachtgever in de Eigen Verklaring reeds ingevulde passages.

Nadat het Invulformulier Eigen Verklaring is ingevuld moet dit, samen met een Akkoordverklaring worden ondertekend. Indien er sprake is van hoofd-onderaannemerschap dient alleen de hoofdaannemer het Invulformulier Eigen Verklaring in te vullen. Indien er sprake is van een combinatie, moeten alle Combinanten deze Eigen Verklaring invullen.

A. Algemene gegevens (Onderdeel 1 Eigen Verklaring EV)

In punt 1 van de Eigen Verklaring geeft Inschrijver het gevraagde op.

B. Uitsluitingsgronden boven de Europese Aanbestedingsdrempel (Punt 2 en 3 EV)

Punt 2 en 3 van de Eigen Verklaring bevatten verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese Aanbestedingsdrempel die Opdrachtgever voor deze Aanbesteding van toepassing verklaart. Door ondertekening van Punt 2 en 3 van de EV geeft Inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de Inschrijver van toepassing zijn. Opdrachtgever stelt deze Eisen, omdat hij wil dat Opdrachtnemers financieel gezond en van onbesproken gedrag zijn.

Bewijsmiddelen overleggen

De Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen bewijsmiddelen te overleggen bij zijn Inschrijving.

C. Geschiktheidseisen (Onderdeel 4 Invulformulier Eigen Verklaring)

Door ondertekening van de EV geeft Inschrijver aan te voldoen aan de Eisen die gesteld zijn met betrekking tot financiële draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en inschrijving in het beroeps- of handelsregister.

C1. Financiële en economische draagkracht (Onderdeel 4 Invulformulier Eigen Verklaring)

Inschrijver moet voldoende financiële en economische draagkracht hebben om zijn continuïteit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen, waardoor de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt. Door ondertekening van de EV geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.

Bewijsmiddelen overleggen

De Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen bewijsmiddelen te overleggen bij zijn Inschrijving.

C2. Bewijs van verzekering (Onderdeel 4 Invulformulier Eigen Verklaring)

De Inschrijver moet adequaat verzekerd zijn tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid.

Bewijsmiddelen overleggen

De Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen bewijsmiddelen te overleggen bij zijn Inschrijving. Opdrachtnemer moet wel in staat zijn om een recent bewijs (< 6 maanden) van adequate verzekering voor bedrijfs-, beroeps-, product-, derden- en werknemersaansprakelijkheid te overleggen aan de Opdrachtgever indien Opdrachtgever hiertoe vraagt. Hiertoe volstaat een kopie van de verzekeringspolis of een gecertificeerde verklaring omtrent de verzekering welke is opgesteld door de verzekeraar. Opdrachtgever heeft ter zake geen onderzoeksplicht.

C3. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (Onderdeel 4 Invulformulier Eigen Verklaring)

Inschrijver moet beschikken over een relevant (landelijk) erkend (gecertificeerd) kwaliteitssysteem- certificaat op basis van of vergelijkbaar met de norm NEN-EN-ISO9001:20208 en/of een eigen kwaliteitshandboek. Indien Inschrijver beschikt over een eigen kwaliteitshandboek, dan moet het een omschrijving van tenminste de volgende onderwerpen bevatten:

- Afhandeling klachten
- Meting klanttevredenheid
- Verbeteracties naar aanleiding van klanttevredenheidsmetingen en/of evaluatie

Bewijsmiddelen overleggen

De Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen bewijsmiddelen te overleggen bij zijn Inschrijving.

C4. Inschrijving in nationale beroeps-/handelsregister (Onderdeel 4 Invulformulier Eigen Verklaring)

Door ondertekening van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver te zijn ingeschreven in het nationale beroeps-/handelsregister conform artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012.

Bewijsmiddelen overleggen

Deelnemer voegt conform artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012 een recente verklaring (niet ouder dan zes maanden) toe. Uit deze verklaring blijkt dat Inschrijver, volgens de eisen die gelden in het land waarin Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps-/handelsregister, dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie. Uit de verklaring dient onder meer te blijken dat degene die de Inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger van Inschrijver is. Inschrijver voegt het bewijs toe aan zijn Inschrijving.

D. Technische specificatie en uitvoeringsvoorwaarden (Onderdeel 5 Invulformulier EV)

Dit onderdeel van de Eigen Verklaring gaat over de sociale doelstelling van Opdrachtgever, namelijk dat een investering door Opdrachtgever, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet Opdrachtgever door Social Return als sociale voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten, waarbij ze van Opdrachtnemers verwacht dat ze een bijdrage leveren aan het arbeidsmarktbeleid of –als dat niet mogelijk is- aan andere maatschappelijke doelstellingen van de Opdrachtgever. Voorbeelden daarvan zijn onderwijs, participatie, zorg en armoedebestrijding.

Via de sociale investering van de Opdrachtnemers wil Opdrachtgever duurzame samenwerking met de markt tot stand brengen, die past bij de veranderingen in bestaande verhoudingen tussen overheid, burgers en bedrijven en die bijvoorbeeld ook formele en informele netwerken met elkaar helpt verbinden.

De toepassing van Social Return kan op verschillende manieren plaatsvinden. Met het ondertekenen van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver de intentie te hebben een sociale tegenprestatie te leveren. Over die tegenprestaties kunnen in een later stadium nadere specifieke afspraken worden gemaakt.

Bewijsmiddelen overleggen

De Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen bewijsmiddelen te overleggen bij zijn Inschrijving.

3.2 Minimumeisen

Inschrijver ondertekent een Akkoordverklaring zowel digitaal als in pdf. Door invulling van onderdeel 8 van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver zonder voorbehoud akkoord te gaan met:

- Alle bepalingen in de Raamovereenkomst die is bijgesloten onder Bijlage 7.
- De tarieven: . De tarieven staan vermeld in Bijlagen 1B t/m 6B, versie geldend vanaf 1-1-2018. Opdrachtgever hanteert per Product vaste tarieven. De reden is uniformiteit, transparantie en verlaging van de administratieve last. Voor het bepalen van het vaste tarief is uitgegaan van de (gewogen) gemiddelde tariefafspraken 2015. Vervolgens is hier het bezuinigingspercentage op in mindering gebracht dat de rijksoverheid landelijk in mindering brengt op de budgetten voor de Wmo en de Jeugdwet. Van dit bezuinigingspercentage is 90% doorgerekend in het tarief. De overige 10% moet via efficiency winst worden gerealiseerd. Daarnaast vindt er geen indexatie plaats van 2015 naar 2016. Uiteindelijk resulteert dit in een bezuinigingspercentage van 2,7%.

Kortom; voor het bepalen van het tarief per product is uitgegaan van het (gewogen) gemiddelde tarief 2015 minus een bezuinigingspercentage van 2,7%. Voor 2017 heeft een indexatie van de tarieven plaatsgevonden. Dit geldt ook voor 2018. Het gaat hierbij om vaste “all inclusive” tarieven excl. BTW. Naast deze tarieven brengt Opdrachtnemer geen andere kosten in rekening bij Opdrachtgever

- Alle kwaliteitseisen en productspecifieke eisen: De kwaliteitseisen staan beschreven in paragraaf 3.3 van de Offerteaanvraag en gelden voor alle Producten. De productspecifieke Eisen gelden uitsluitend voor de Producten waarvoor Inschrijver een Inschrijving doet, zoals beschreven in Bijlagen 1 t/m5.
- De intentie om zich in te spannen de beweging te realiseren van zorg en ondersteuning zoals deze is beschreven in Bijlage 10 ‘Budgetplafonds per zorgvorm, versie oktober 2017’.

In de Akkoordverklaring geeft de Inschrijver ook aan of hij akkoord gaat met de Samenwerkingsverklaring zoals opgenomen in Bijlage 9. Dit is optioneel (zie ook hoofdstuk 1, paragraaf 1.5).

3.3 Kwaliteitseisen

Algemeen

- Eis 1.1 Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.

- Eis 1.2 Opdrachtnemer committeert zich aan reguliere afstemming rondom casuïstiek tussen Opdrachtnemer en Gebiedsteam/Opdrachtgever én levert telefonisch advies zoals omschreven in Bijlage 6. Dit behoort bij de reguliere taak van Opdrachtnemer en daar staat geen vergoeding tegenover.
- Eis 1.3 Opdrachtnemer levert, op verzoek van Gebiedsteams/Opdrachtgever, advies en consultatie zoals omschreven in Bijlage 6 en volgens de tarieven opgenomen in Bijlage 6.
- Eis 1.4 Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van ondersteuning en zorg de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de zorgverlener mogen worden gesteld.
- Eis 1.5 Opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving voor zover deze of artikelen in die wetten van toepassing zijn op de Producten die Opdrachtnemer levert waaronder maar niet uitsluitend de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp), en dergelijke.
- Eis 1.6 De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals, dan wel onderaannemers van de Opdrachtnemer, houden zich aan de voor hen geldende Beroepscode, standaarden, richtlijnen, protocollen, meldcodes, regelgeving en wettelijke eisen. Opdrachtnemer ziet hier ook op toe.
- Eis 1.7 Opdrachtnemer draagt zorg voor bij- en nascholing van in dienst zijnde professionals zodat zij over actuele kennis en vaardigheden beschikken.
- Eis 1.8 Medewerkers zijn, indien van toepassing, geregistreerd volgens de geldende beroeps-registratie.
- Eis 1.9 Personen die beroepsmatig dan wel vanuit een professioneel georganiseerde situatie (professionals en vrijwilligers) in contact kunnen komen met Cliënten, bezitten een verklaring omtrent het gedrag (VOG) die niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de Opdrachtnemer ging werken.
- Eis 1.10 Opdrachtnemer hanteert een kwaliteitssysteem dat door een onafhankelijke derde is goedgekeurd en tenminste gericht is op het monitoren en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van:
- zorg aan Cliënten;
 - personeel dat werkt met Cliënten;
 - Cliëntdossiers;
 - informatiesystemen en financiële systemen.

Het kwaliteitssysteem en informatie uit het kwaliteitssysteem is een onderwerp van gesprek in het reguliere overleg tussen Opdrachtnemer en

Opdrachtgever. Indien gesprekken en informatie die is uitgewisseld over dit onderwerp daar aanleiding toe geven kan Opdrachtgever specifiekere eisen gaan stellen aan Opdrachtnemer inzake het bewaken van de kwaliteit. Hierbij kan een onafhankelijke deskundige derde partij worden betrokken. Indien Opdrachtnemer daar geen gehoor aan kan of wil geven kan dat een grond zijn voor het ontbinden van de Raamovereenkomst.

- Eis 1.11 Opdrachtnemer doet jaarlijks een onderzoek onder Cliënten over de tevredenheid van de Cliënten over de geboden zorg en ondersteuning, en de resultaten die Cliënten ervaren van die geboden zorg en ondersteuning in hun dagelijks leven. De uitkomsten van dit onderzoek zijn een onderwerp in het reguliere overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Eis 1.12 Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is om een cliëntenraad te hebben, is cliëntparticipatie bij Opdrachtnemer ingebed in het beleidsproces. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdens reguliere contacten met Opdrachtgever over de wijze waarop cliëntparticipatie beleidsmatig ingebed is en wat recente activiteiten (twee maanden voorafgaand aan het contactmoment) en resultaten zijn geweest rondom cliëntparticipatie.
- Eis 1.13 De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Cliënt thuis of op een locatie zo dicht mogelijk bij waar de Cliënt woont en bij voorkeur op een tijdstip dat de Cliënt wenst, het Product ontvangt, tenzij de Opdrachtnemer adviseert de Cliënt elders te behandelen of te begeleiden omdat dit in het belang van de Cliënt is.
- Eis 1.14 Indien het Product op locatie wordt geleverd, dient deze locatie geschikt te zijn voor de doelgroep op gebied van toegankelijkheid, bereikbaarheid en veiligheid.

Random Verwijzing

- Eis 1.15 De Opdrachtnemer mag geen Cliënten weigeren op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, seksuele geaardheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook. Indien Opdrachtnemer gegronde redenen heeft om ondersteuning en zorg aan een specifieke Cliënt niet te kunnen leveren dan dient de Opdrachtnemer dit met Opdrachtgever te overleggen. Het beëindigen van ondersteuning bij Cliënten met een lopende indicatie door een Opdrachtnemer kan alleen plaatsvinden na overleg met en met toestemming van Opdrachtgever.
- Eis 1.16 Opdrachtnemer heeft de verplichting te werken conform de afspraken en benoemde resultaten in de Verwijzing. Indien Opdrachtnemer daarvan afwijkt dient daarover gecommuniceerd te worden met Verwijzer. Van elke Verwijzing van een Cliënt stelt de Opdrachtnemer mede daarom vast of de ontvangen Verwijzing juist is. In de Verwijzing dient sprake te zijn van noodzaak tot zorg van de specifieke Producten en een vermoedelijke

diagnose. In de gevallen dat dit niet zo is neemt de Opdrachtnemer contact op met de Verwijzer teneinde een juiste Verwijzing tot stand te brengen.

- Eis 1.17 Opdrachtnemer neemt binnen twee werkdagen na ontvangst van de Verwijzing contact op met de Cliënt.
- Eis 1.18 Opdrachtgever hanteert de Treeknormen zoals opgenomen op <http://vws.rijksopenheid.nl/1058/maximaal-aanvaardbare-wachttijden-treeknormen> en zoals afgesproken tussen zorgverzekeraars en Aanbieders, wanneer het gaat om de domeinen die ook van toepassing zijn op de Producten gedefinieerd in Bijlagen 1 t/m 5. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de zorg binnen de Treeknormen of binnen een korter tijdspad, als dit als eis is opgenomen Bijlage 1 tot en met 5 van de Offerteaanvraag, te verlenen. Wanneer Opdrachtnemer de Treeknormen dreigt te overschrijden, moet Opdrachtnemer zorg dragen voor een Overbruggingsaanbod. Desnoods zal Opdrachtnemer een andere Aanbieder benaderen. Indien Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, doet hij hiervan onmiddellijk mededeling aan Opdrachtgever en Verwijzer.
- Eis 1.19 Indien Verwijzing is gedaan door een andere Verwijzer dan het Gebiedsteam en/of Opdrachtgever meldt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk via I-JW¹ 2.0 het verzoek om toewijzing Jeugdhulp (bericht JW 315) en vervolgens het bericht Start Jeugdhulp (JW 305).
- Eis 1.20 Indien in de loop van het ondersteunings- en zorgtraject of bij de afsluiting ervan blijkt dat de Cliënt verwezen dient te worden naar een andere Aanbieder, zal Opdrachtnemer de Cliënt niet onmiddellijk rechtstreeks verwijzen naar een Aanbieder. Deze Verwijzing dient teruggekoppeld te worden aan de oorspronkelijke Verwijzer. Indien de Verwijzer een andere organisatie was dan het Gebiedsteam dan wel een medewerker van Opdrachtgever vindt ook afstemming plaats met het Gebiedsteam c.q. Opdrachtgever. Er wordt altijd ingezet op een warme overdracht van Cliënt, zowel terug naar Verwijzer/het Gebiedsteam/Opdrachtgever als naar nieuwe Opdrachtnemer.
- Eis 1.21 Opdrachtnemer neemt de Verwijzing op in het dossier.
- Eis 1.22 Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over o.a. de start van de ondersteuning en zorg, wijzigingen in de ondersteuning en zorg en afronding van de ondersteuning en zorg aan Cliënt zo veel als mogelijk via het berichtenverkeer van I-Wmo 2.0 en I-JW 2.0. Daarnaast rapporteert Opdrachtnemer aan Verwijzers niet zijnde Opdrachtgever en/of gebiedsteams tenminste over het moment dat de zorg en ondersteuning aan Cliënt is beëindigd.

¹ Zie ook document I-JW-release 2.0 functionele uitwerking d.d. 1 juli 2015 van zorginstituut Nederland en Vektis.

Rondom Cliënt

- Eis 1.23 Opdrachtnemer neemt kennis, in zoverre de Cliënt daar toestemming voor geeft, van het beschikbare Ondersteuningsplan en de doelen die daarin zijn vastgesteld. Het Ondersteuningsplan wordt door het Gebiedsteam/consulenten werkzaam bij Opdrachtgever, in samenspraak met de Cliënt, opgesteld. Waar nodig wordt een Aanbieder gevraagd om advies of geconsulteerd.
- Eis 1.24 Opdrachtnemer informeert zichzelf, of wel via Cliënt of wel via een (Ondersteunings-)plan en/of Verwijzer, of er meerdere Aanbieders zorg en/of ondersteuning leveren aan Cliënt en zijn of haar huishouden en indien dit het geval is of duidelijk is wie de regie voert rondom Cliënt, zijn of haar huishouden en de betrokken Aanbieders. Naast Aanbieders informeert Opdrachtnemer zichzelf zo goed als mogelijk over eventuele betrokkenheid van mantelzorgers, burenhulp of vrijwillige zorg en ondersteuning en bekijkt hoe de samenwerking daarmee het beste vorm kan krijgen.
- Eis 1.25 Indien onduidelijk is wie de regie heeft meldt Opdrachtnemer dit bij de andere Aanbieders en wordt, vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid, in overleg met Cliënt en indien nodig en/of wenselijk in overleg met Verwijzer en/of het Gebiedsteam, invulling gegeven aan de regierol. Afgesproken wordt wie waar voor hoofdverantwoordelijk wordt, in ieder geval voor de afgestemde ondersteuning en (hoofd)contactpersoon naar de Cliënt. Dit wordt vastgelegd in het Ondersteuningsplan en teruggekoppeld naar Verwijzer en het Gebiedsteam.
- Eis 1.26 Opdrachtnemer informeert zichzelf, of wel via Cliënt of wel via een Ondersteuningsplan (na toestemming van de Cliënt) en/of Verwijzer of er afspraken zijn gemaakt in het kader van het afschalen van zorg. Is dat niet het geval dan neemt Opdrachtnemer contact op met Verwijzer en/of het Gebiedsteam om in overleg te bepalen of dergelijke afspraken toch niet gemaakt moeten en kunnen worden. Opdrachtgever heeft de plicht om bij die Verwijzingen die door functies worden verricht waarop zij rechtstreeks invloed heeft zorg te dragen, indien nodig, voor afspraken in het kader van regie en afschalen van zorg.
- Eis 1.27 Opdrachtnemer sluit indien van toepassing aan op de landelijke verwijzindex risicjongeren.