



**Sociale en andere specifieke diensten Procedure
Onderwerp: Onafhankelijke Cliëntondersteuning
Kenmerk 2020-02**

EG Nummer: 2021/S..-....

Opdrachtgever: Gemeente Groningen

Datum 28 mei 2021

**Opgesteld door:
Projectteam OCO**

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoud

1	Algemene inleiding	- 3 -
2	Begripsbepalingen	- 4 -
3	Opdracht	- 6 -
3.1	Beschrijving van de Opdracht	- 6 -
3.2	Doel van de Opdracht	- 6 -
3.3	Huidige situatie	- 6 -
3.4	Toekomstige situatie	- 6 -
3.5	Tarief	- 7 -
3.6	Facturatie	- 7 -
3.7	Indexatie	- 7 -
3.8	Afbakening	- 8 -
3.9	Opdrachtwaarde	- 9 -
3.10	Overeenkomst	- 9 -
3.11	Contractduur	- 9 -
3.12	Het voorbehoud andere afspraken te maken	- 10 -
3.13	Onzekerheden	- 10 -
3.14	Tussentijds toetreden	- 10 -
3.15	CPV-code	- 10 -
3.16	Motivering clustering	- 10 -
3.17	Motivering percelen	- 10 -
3.18	Social Return	- 10 -
4	Inhoud Opdracht	- 12 -
4.1	Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?	- 12 -
4.2	De ondersteuning	- 12 -
4.3	Doelgroepen	- 13 -
4.4	Toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning	- 13 -
4.5	Duur van onafhankelijke cliëntondersteuning	- 14 -
4.6	Onafhankelijkheid	- 14 -
4.7	Zichtbaarheid	- 14 -
4.8	Productbladen onafhankelijke cliëntondersteuning	- 14 -
5	Procedure	- 18 -
5.1	Planning	- 18 -
5.2	Contactpersoon	- 18 -
5.3	Vragenronde (Nota van inlichtingen)	- 18 -
5.4	Individuele inlichtingen	- 19 -
5.5	Opening van de Inschrijving	- 19 -
6	Voorschriften Inschrijving	- 21 -
6.1	Algemeen	- 21 -
6.2	Instemming	- 21 -
6.3	Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving	- 21 -
6.4	Ondertekening	- 21 -
6.5	Gestanddoeningstermijn Inschrijving	- 23 -
6.6	Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking en/of aanvulling	- 23 -
6.7	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	- 23 -
6.8	Varianten, één Inschrijving, concern	- 23 -
6.9	Aanpassing van het Programma van Eisen	- 24 -
6.10	Vertrouwelijkheid, retourzending	- 24 -
6.11	Contactpersoon Inschrijver	- 24 -
6.12	Mededinging	- 24 -
6.13	Voorbehoud	- 24 -
6.14	Kostenvergoeding	- 24 -

6.15	Ontbinding Overeenkomst	- 25 -
6.16	Klachten	- 25 -
7	Eisen voor deelname	- 26 -
7.1	Algemeen.....	- 26 -
7.2	Eigen Verklaring.....	- 26 -
7.2.1	Bedrijfsgegevens	- 26 -
7.2.2	Uitsluitingsgronden	- 27 -
7.2.3	Voorkennis en Belangenconflict	- 27 -
7.2.4	Gedragsverklaring Aanbesteden	- 27 -
7.2.5	Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	- 28 -
7.3	Akkoordverklaring Offerteaanvraag	- 28 -
7.4	Geschiktheidseisen.....	- 28 -
7.4.1	Economische en financiële draagkracht.....	- 29 -
7.4.2	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	- 29 -
7.5	Aanmelden als samenwerkingsverband (combinatie)	- 31 -
7.6	Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)	- 31 -
7.7	Beroep op derde	- 32 -
7.8	Bewijsmiddelen Eigen Verklaring/verificatiefase.....	- 32 -
8	Beoordeling en gunning.....	- 33 -
8.1	Beoordelingsprocedure	- 33 -
8.2	Gunningscriteria	- 33 -
8.2.1	Gunningscriteria Prijs.....	- 33 -
8.2.2	Gunningscriteria met uitsluitend karakter	- 34 -
8.2.3	Gunningscriterium met een wegingsfactor	- 34 -
8.3	De beoordeling.....	- 36 -
8.3.1	Te hanteren beoordelingsschaal	- 36 -
8.4	Gunningsbeslissing en definitieve gunning.....	- 37 -
8.4.1	Gunningsbeslissing	- 37 -
8.4.2	Overleggen bewijsmiddelen/verificatiefase	- 38 -
8.5	Beoordelingsdocumenten	- 39 -
9	Programma van Eisen	- 40 -

1 Algemene inleiding

Deze Offerteaanvraag bevat informatie over de Sociale en andere Specifieke diensten Procedure (hierna SAS-procedure) voor het verrichten van de dienstverlening Onafhankelijke Cliëntondersteuning (hierna: OCO) aan de gemeente Groningen. De Opdracht is nader omschreven in de hoofdstukken 3 en 4.

Opdrachtgever is het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen vertegenwoordigd door de SSC Inkoop van de gemeente Groningen, Bezoekadres: Gedempte Zuiderdiep 98, Postadres: Postbus 7081, 9701 JB Groningen.

Eén Groningen, één organisatie. Dat is de kern van de organisatieontwikkeling van de gemeente Groningen. Een belangrijke doelstelling is een goede dienstverlening, een efficiënte bedrijfsvoering en meer flexibiliteit en resultaatgerichtheid in de uitvoering. Er wordt gedacht en gehandeld vanuit gezamenlijkheid en samenhang, waarbij integraal wordt samengewerkt in netwerken en ketens. De gemeentelijke organisatie toont één gezicht naar binnen én naar buiten. Kernwaarden van de gemeente Groningen zijn: samenwerken, betrouwbaar, lef, open en daadkrachtig.

De gemeente Groningen werkt aan een Stad waarin samenwerken een sleutelwoord is. Samenwerken om onze maatschappelijke en economische basis te versterken en daarmee kansen te bieden voor Stadgers, ondernemers, bedrijven en instellingen. Om hieraan een zo groot mogelijke bijdrage te leveren zijn de doelen die de gemeente wil bereiken (tevens de speerpunten in het coalitieakkoord) het uitgangspunt voor ons inkoop- en aanbestedingsbeleid, te weten: Duurzaamheid, Social return, Lokale economie en MKB, Innovatie en Bedrijfsvoering.

Voor verdere informatie over de gemeente Groningen en de organisatieonderdelen kunt u terecht op de website <https://gemeente.groningen.nl/>

Omdat de onderhavige Opdracht SAS-procedure als bedoeld in bijlage XIV van richtlijn 2014/24/EU betreft wordt de procedure conform artikel 2.39 Aanbestedingswet 2012 gevolgd. Op deze aanbesteding zijn uitsluitend van toepassing deel 1 Algemene Bepalingen en de paragrafen 2.3.1.2., 2.3.2.1, 2.3.2.2 en 2.3.3.1, afdeling 2.3.4 en paragraaf 2.3.8.9 van hoofdstuk 2.3 van de Aanbestedingswet 2012.

Dit document geeft een beeld van de organisatie, de huidige toestand en de gewenste situatie. In de hoofdstukken komen achtereenvolgens aan de orde:

- de begripsbepalingen;
- de Opdracht;
- de procedurevoorwaarden;
- de (inschrijvings)voorschriften;
- de beoordelings- en gunningsprocedure;
- de Eisen voor deelname waaronder de Geschiktheidseisen;
- de gunningscriteria en het Programma van Eisen.

Alle invuldocumenten en bijlagen, waaronder de van toepassing zijnde algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Groningen, behorend bij de onderwerpen zijn toegevoegd op de Aanbestedingswebsite.

U wordt hierbij uitgenodigd om op basis van deze Offerteaanvraag een Inschrijving te doen.

2 Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zullen in dit document met een hoofdletter worden geschreven.

Aanbestedingswebsite

De software die wordt gebruikt ter ondersteuning van de elektronische uitvoering van de aanbesteding.

Algemene Voorziening

Dit zijn voorzieningen die vrij toegankelijk zijn in de sociale basis van sport, cultuur en welzijn. Deze zijn voor alle inwoners beschikbaar en waar alle inwoners welkom zijn. Voorbeelden hiervan zijn: kinderopvang, sportverenigingen, het wijkcentrum, de schouwburg et cetera.

Eigen Verklaring

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals door de Minister van Economische Zaken als model aangewezen voor de Eigen Verklaring, bedoeld in artikel 2.84 Aanbestedingswet 2012.

Eis

Een criterium waar de dienstverlening aan moet voldoen.

Cliënt:

een ingezetene in de Opdrachtgever Groningen die in aanmerking komt voor onafhankelijke cliëntondersteuning

Gunningsbeslissing

De keuze van de Opdrachtgever voor de ondernemer aan wie hij voornemens is de Opdracht te verlenen of de keuze om geen Opdracht te verlenen.

Inschrijver

De onderneming die de Inschrijving heeft uitgebracht aan de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding.

Inschrijving

Een door de Inschrijver ingediende aanbieding op het door de Opdrachtgever toegezonden Offerteaanvraag

Maatwerkvoorziening

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten ten behoeve van de zelfredzaamheid en de participatie van de Cliënt. Voor een Maatwerkvoorziening is een beschikking (besluit van het college) nodig.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

Sinds 1 januari 2015 is cliëntondersteuning een wettelijke taak voor gemeenten en is gericht op het bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de burger en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, (preventieve) zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Offerteaanvraag

Het aanbestedingsdocument waarin de behoefte van de Opdrachtgever is omschreven. De Offerteaanvraag bestaat uit diverse onderdelen waaronder een Programma van Eisen, een conceptcontract, procedurevoorschriften, voorschriften voor inschrijving, regels voor beoordeling,

Eisen voor deelname en gunningscriteria. Nota's van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag.

Opdracht

De Opdracht zoals omschreven in hoofdstukken 3 en 4.

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Opdrachtnemer

De Inschrijvers waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst afsluit. Onder Opdrachtnemer verstaan we ook alle medewerkers en de door hem ingezette derden die met het gezin werken.

Programma van Eisen

De functionele, technische logistieke, commerciële en overige kwaliteitseisen waaraan Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor de Opdracht. Het Programma van Eisen beschrijft de Eisen die worden gesteld aan het voorwerp van Opdracht.

Overeenkomst

De Overeenkomst is bedoeld voor het plaatsen van toekomstige Opdrachten. We spreken voor de looptijd van de overeenkomst een aantal voorwaarden af (zoals prijs en kwaliteit) waaronder toekomstige zorgopdrachten worden gegund. De Overeenkomst heeft betrekking op de met de zorgaanbieder te contracteren Opdracht.

Social Return On Investment

Het opnemen van een voorwaarde in de aanbesteding die Inschrijvers aanzet tot het aanbieden van (leerwerk)stages en/of het in dienst nemen van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt en/of jongeren.

TenderNed

TenderNed is het aanbestedingssysteem van de Nederlandse overheid. Alle overheden publiceren via het aankondigingsplatform van TenderNed hun nationale en Europese aanbestedingen.

3 Opdracht

3.1 Beschrijving van de Opdracht

Sinds 1 januari 2015 is Onafhankelijke Cliëntondersteuning een wettelijke taak voor de gemeenten en is gericht op het bijdragen 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.

3.2 Doel van de Opdracht

Het doel van deze Opdracht is om vanaf 1 januari 2022, met twee (2) Opdrachtnemers, een Overeenkomst af te sluiten voor OCO om te voldoen aan de wettelijke taak, het bieden van OCO zoals opgenomen in de Wmo 2015. Hierbij is de verplichting dat inwoners gratis en onafhankelijk worden ondersteund bij aanvragen in het sociaal domein (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet). De verplichting voor gemeenten om OCO aan te bieden, geldt voor alle inwoners, van alle leeftijden en over alle levensdomeinen. De OCO voor jeugd en gezin is in de Wmo 2015 geregeld en niet in de Jeugdwet.

Nieuwe wet inburgering

De huidige Inburgeringswet die sinds 2013 van kracht is, blijkt weinig succesvol te zijn. Deze wet sluit onvoldoende aan bij de leefwereld en de mogelijkheden van de nieuwkomers. Met ingang van 1 januari 2021 wordt daarom de nieuwe Wet inburgering ingevoerd. Dit betekent dat de gemeenten nu regie op de uitvoering van deze wet krijgen. Aangezien de gemeente Groningen nu bezig is met de implementatie van deze nieuwe wet, is het momenteel niet te voorzien of duidelijke welk beroep een statushouder kan doen op de OCO. Dit zal in een later stadium verder met de Onafhankelijke Cliëntondersteuner afgestemd moeten worden. De Opdrachtnemer dient met deze ontwikkeling rekening te houden.

3.3 Huidige situatie

Sinds 1 januari 2015 heeft de gemeente Groningen de invulling gegeven aan de wettelijke taak om OCO op verschillende leefgebieden aan te bieden aan de burgers. Gedurende deze jaren heeft de gemeente intensief samengewerkt met de gecontracteerde Opdrachtnemer om de OCO daar waar nodig aan de inwoners te verstrekken. Een nieuwe inkoop is het moment voor de Opdrachtgever om nieuwe ontwikkelingen te vertalen naar inkoopdoelstellingen die zij met deze inkoop wil bereiken. De huidige overeenkomst loopt op 31 december 2021 af.

3.4 Toekomstige situatie

De gemeente Groningen is op zoek naar twee (2) Opdrachtnemers voor het uitvoeren van de dienstverlening 'Onafhankelijke Cliëntondersteuning'.

De gemeente wenst de keuze van twee (2) Opdrachtnemers voor de cliënten zoveel mogelijk in stand te houden. In dat kader behoudt de gemeente zich het recht voor, indien de cliëntaantallen zeer onevenredig zijn verdeeld onder de gegunde Partijen, om nadere afspraken te maken met de Opdrachtnemers hierover.

OCO betreft de directe clientcontacttijd (face to face, digitaal en/of telefonisch contact) tussen de cliëntondersteuner en inwoner en of het sociale netwerk/huisarts/medisch specialist voor het daadwerkelijk verlenen van OCO. Het schrijven van een brief of e-mail valt hier in eerste instantie niet onder. Echter in die gevallen waar sprake is van een brief of e-mail die expliciet wordt

gestuurd als onderdeel van advies of ondersteuning dan kan men spreken van directe clientcontacttijd.

OCO duurt per Cliënt maximaal acht (8) uur, eventueel verspreid over meerdere Dagen. De OCO wordt door middel van deze Offerteaanvraag ingekocht.

3.5 Tarief

Het tarief zoals opgenomen in de Offerteaanvraag geldt voor drie soorten trajecten (licht/middel/zwaar). Het prijspeil bedraagt € 71,74 per uur op 31 december 2021 en wordt jaarlijks op 1 januari geïndexeerd.

Het tarief OCO is, medio 2020, in gezamenlijkheid met de marktpartijen (Onafhankelijk Cliënt ondersteunende organisaties), door middel van het uitvoeren van een kostprijsonderzoek, conform de AmvB reële kostprijs tot stand gekomen. Hierbij zijn alle bekende variabelen (CAO, inschaling, overhead enz.) meegenomen.

Het tarief dat wordt gehanteerd is een integraal tarief waarbij alle voorkomende kosten voor de OCO inbegrepen zijn in het tarief. De wijze waarop de Opdrachtgever het tarief heeft berekend is opgenomen in bijlage 1 "Kostprijsonderzoek". De Opdrachtgever heeft bij die berekening expliciet rekening gehouden met en voldaan aan wettelijke verplichtingen op basis van artikel door artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, de gemeentelijke verordeningen en jurisprudentie.

3.6 Facturatie

De Opdrachtgever werkt met een P*Q-systematiek. Dit betekent dat de Opdrachtnemer zijn geleverde producten in uren/dagdelen/etmalen (Q) vermenigvuldigt met het afgesproken tarief (P) bij de Opdrachtgever mag factureren. Opdrachtnemers mogen alleen factureren wanneer Cliënt de zorg ook daadwerkelijk heeft ontvangen

3.7 Indexatie

Uitgangspunten van de indexatie zijn:

1. Er wordt indexatie toegepast op de volgende onderdelen van het tarief:
personele kosten, materiële kosten en kapitaallasten.
De aandelen hiervan in het tarief zijn respectievelijk 90 %, 8 % en 2 % (verdeling zoals bij ambulante functies).
2. In *bijlage 2 Indexering uitleg en voorbeeld L1* is per kostensoort beschreven welke soorten indexen gebruikt worden. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen voorlopige en definitieve indexaties.
De aandelen uit punt 1 worden als wegingsfactor gebruikt.
3. Het berekende prijspeil 31 december 2020 in het rapport van Significant vormt het startpunt voor indexatie. In de doorrekening van dit prijspeil is de voorlopige mix van indexen voor 2021 meegenomen om tot een prijspeil 31 december 2021 te komen. Dit wordt voor het eerst gecorrigeerd in 2023. Het eerste jaar waarover indexatie plaatsvindt is 2021.
4. Het tarief voor een contractjaar (jaar X) wordt altijd vooraf bepaald. Dit tarief is dan definitief en wordt niet meer gecorrigeerd. Het tarief betreft prijspeil van 31 december voorafgaande aan jaar X + 50% van de voorlopige gewogen indexaties.
5. In *bijlage 2 Indexering uitleg en voorbeeld L2* is uitgelegd hoe de indexen uit bijlage 2 *Indexering uitleg en voorbeeld L1* per saldo 'het totale' indexpercentage van een jaar bepalen. Om de methode inzichtelijk te maken, is met voorbeeld percentages gewerkt
6. In *bijlage 2 Indexering uitleg en voorbeeld L3* is uitgelegd hoe de index-uitkomsten uit bijlage 2 *Indexering uitleg en voorbeeld L2* worden gebruikt voor de berekening van het tarief voor het betreffende jaar.
7. Het tarief voor jaar X is gebaseerd op de volgende indexaties:

- a) Toepassing van de voorlopige gewogen index voor jaar X.
De eerste toepassing hiervan betreft de voorlopige gewogen index voor 2021.
PLUS
- b) Toepassing van correcties vanwege verschillen tussen voorlopige en definitieve indexatie percentages in de jaren vóór jaar X.
De eerste keer dat een dergelijke correctie plaatsvindt is in het jaar 2023. Het gaat dan om het verschil tussen de voorlopige gewogen indexatie voor 2021 en de definitieve gewogen indexatie voor 2021. Deze correctie wordt bekend in de loop van 2022 en wordt voor het eerst toegepast op het tarief voor 2023.
De tweede keer dat een dergelijke correctie plaatsvindt is in het jaar 2024. Het gaat dan om het verschil tussen de voorlopige gewogen indexatie voor 2022 en de definitieve gewogen indexatie voor 2022. Deze correctie wordt bekend in de loop van 2023 en wordt voor het eerst toegepast op het tarief voor 2024.
En zo verder.
8. Wanneer het tarief over het laatste contractjaar is vastgesteld, dan vinden daarna geen correcties meer plaats. Het tarief voor een contractjaar wordt immers altijd vooraf bepaald en is dan definitief.
9. Het laatste contractjaar kan 2024 zijn of, indien de gemeente gebruik maakt van de eenzijdige opties tot verlenging, 2026.

Bijlage 3 Toelichting Indexatie is een Excel bestand met 3 tabbladen voor bijlage 2 Indexering uitleg en voorbeeld L1, L2 en L3 waarin ook de gebruikte formules te zien zijn.

3.8 Afbakening

In deze paragraaf wordt aangegeven waarin de OCO zijn afbakening kent qua wet- en regelgeving met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.

Wet Langdurige Zorg (Wlz)

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de OCO zoals die in de Wmo is genoemd. OCO vanuit de Wlz valt **niet** onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Wel is de gemeente verantwoordelijk voor de OCO voor inwoners die een beroep willen doen op de toegang tot de Wlz. De Wmo regelt de OCO bij de toeleiding naar de Wlz indicatie. Vanaf het moment dat een Wlz indicatie is afgegeven, wordt de OCO vanuit het zorgkantoor geregeld. Hierbij is het van belang dat er sprake is van een warme overdracht tussen de cliëntondersteuners. Bij de inwoners die al een Wlz indicatie hebben, is het zorgkantoor verantwoordelijk voor de OCO. Dit valt dan ook niet onder de scope van de Opdracht.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

De Jeugdwet verplicht gemeenten tot het beschikbaar stellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor Jeugdwetcliënten. De Wmo verplicht gemeenten tot het inrichten van de functie onafhankelijk cliëntondersteuner voor het gehele sociale domein, dus ook voor cliënten van de Jeugdwet. Dit zijn dus twee verschillende functies.

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (hierna: AKJ) voert in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS), het onafhankelijk vertrouwenswerk voor de Jeugdwet landelijk uit. In Groningen is een Opdrachtnemer die deze functie van onafhankelijk vertrouwenspersoon uitvoert als onderaannemer van het AKJ.

Daarnaast voert een Opdrachtnemer middels een subsidierelatie met de gemeente Groningen momenteel de functie van onafhankelijk vertrouwenspersoon sociaal domein voor Groningen uit. De functie van de onafhankelijke vertrouwenspersoon sociaal domein is geen wettelijke verplichting. Opdrachtgever kiest er daarom voor om deze functies niet samen te voegen in de

aanbesteding voor de OCO.

Deze beide vormen van dienstverlening vallen beiden dan ook **niet** binnen de scope van deze Opdracht.

De cliëntondersteuner mag **niet zelf** de hulpverlening uitvoeren. OCO is **niet** bedoeld ter vervanging van individuele begeleiding. De cliëntondersteuner mag wel naar andere vormen van hulp verwijzen. Begeleiding valt daarom ook buiten de scope van de Opdracht.

Kortom de volgende zaken vallen **niet** binnen de scope van OCO-dienstverlening:

- OCO vanuit de Wlz valt **niet** onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever;
- De functie van de onafhankelijke vertrouwenspersoon sociaal domein;
- Het bieden van (individuele) begeleiding en/of het leveren van overbruggingszorg;
- OCO 'er mag niet zelf de hulpverlening uitvoeren;
- OCO is niet bedoeld ter vervanging van individuele begeleiding als Maatwerkvoorziening.

3.9 Opdrachtwaarde

De totale Opdracht voor de dienstverlening OCO omvat een geschatte opdrachtwaarde van € 1.400.000, -- over de initiële contractperiode van twee (2) jaar met een optionele verlenging van twee (2) maal één (1) jaar. Het genoemde bedrag is indicatief en vormt geen garantie voor de toekomst derhalve kunt u geen rechten ontlennen aan deze indicatie.

3.10 Overeenkomst

De Opdrachtgever is met dit inkooptraject voornemens diensten in te kopen door Overeenkomsten te sluiten met twee (2) Opdrachtnemers gedurende een looptijd van twee (2) jaren met een optionele verlenging van een periode van twee (2) keer één (1) jaar. De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2022. Opdrachtnemer kan geen rechten ontlennen aan deze optionele verlenging. Omdat de Opdrachtgever een Overeenkomst wil sluiten kan de Opdrachtgever geen enkele afnamegarantie geven.

Wijzigen van de Overeenkomst

In verband met de transformatie houdt Opdrachtgever zich het recht voor om tussentijds de inhoud van de Overeenkomst aan te mogen passen, binnen de kaders van het aanbestedingsrecht. De Opdrachtgever houdt zich hierbij het recht voor om wijzigingen aan te brengen ten aanzien van de inhoud van de dienstverlening, kwaliteit, de sturing op resultaat, wijzigingen ten aanzien van de resultaatgebieden en/of hoogte van de budgetten. De Gemeente zal in die gevallen een voorstel tot wijziging doen alle gecontracteerde Opdrachtnemers.

De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door beide partijen. Op de te sluiten Overeenkomst zullen uitsluitend de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Groningen 2020 voor leveringen en diensten van toepassing zijn, welke terug te vinden zijn in de bijlagen.

3.11 Contractduur

Opdrachtgever streeft ernaar om meerjarige relaties aan te gaan met contractpartners. Dat geeft zekerheid voor de zorgaanbieders, Cliënten en de gemeente Groningen. Daarnaast geldt ook dat de inhoudelijke ontwikkeling en het wederzijds van elkaar leren zich niet beperkt tot inkoopmomenten of de duur van Overeenkomst van de OCO. Daardoor kan de Overeenkomst de komende jaren inhoudelijk mogelijk wijzigen. Daarom kiest Opdrachtgever voor een contractperiode van tenminste twee jaar met een verlengingsmogelijkheid van twee (2) keer één (1) jaar (totale mogelijke contractduur vier (4) jaar).

3.12 Het voorbehoud andere afspraken te maken

Ondanks het streven om de in Offerteaanvraag beschreven dienstverlening volledig te contracteren, bestaat de mogelijkheid dat deze onvolledig blijft. Indien voor bepaalde diensten of binnen de gemeente Groningen geen of onvoldoende aanbod is gecontracteerd, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om met één (1) of meerdere Opdrachtnemers van OCO aanvullende afspraken te maken. Dit middel mag alleen worden ingezet om de betreffende hiaten in de dienstverlening van een passende oplossing te voorzien.

De Opdrachtgever kan in gezamenlijkheid met gecontracteerde Opdrachtnemer(s) besluiten (gedurende de looptijd van de Overeenkomst) om innovatieve diensten in de bestaande Overeenkomst op te nemen of geconstateerde omissies op te lossen. Ook kunnen niet langer passende of afgenomen diensten worden uit gefaseerd. Op deze wijze kan de Overeenkomst passend worden gemaakt in het veranderende zorglandschap.

3.13 Onzekerheden

Voor deze aanbesteding zijn de volgende onzekerheden van belang om te benoemen omdat ze gedurende de contractperiode van invloed kunnen zijn op (de omvang van) de in te kopen OCO:

- Bezuinigingen vanuit het Rijk;
- Gewijzigde of nieuwe wet- en regelgeving en jurisprudentie.

3.14 Tussentijds toetreden

Deze aanbesteding richt zich op het proces tot het komen van een Overeenkomst OCO. Tijdens de looptijd van de Overeenkomsten worden andere Opdrachtnemers **niet** in de gelegenheid gesteld om een Overeenkomst aan te gaan onder dezelfde voorwaarden als de overige Opdrachtnemers.

3.15 CPV-code

De aard van de gevraagde overheidsopdracht is beschreven in CPV-code 85312310 - Diensten voor begeleiding. Er is sprake van een overheidsopdracht voor diensten.

3.16 Motivering clustering

In deze Opdracht is geen sprake van samenvoeging of clustering met andere entiteiten.

3.17 Motivering percelen

In deze aanbesteding worden geen percelen onderscheiden waarop afzonderlijk kan worden ingeschreven. Er is sprake van één opdracht, de Opdrachtnemers aan wie uiteindelijk wordt gegund zijn verantwoordelijk voor de dienstverlening OCO. Het uitvoeren van deze Opdracht wordt door Opdrachtgever gezien als één logisch samenhangend geheel, het betreft een homogene dienst. Verdeling in percelen leidt bij deze Opdracht tot een kosten opdrijvend effect bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Qua volume zorgt het aanbesteden in één (1) perceel voor een juist volume waarbij zowel grote als kleine partijen kunnen inschrijven. Het verdelen in percelen wijzigt de marktsamenstelling van de aanbesteding niet. Tevens heeft het niet verdelen in percelen geen invloed op de toegang voor de midden- en kleinbedrijven tot de aanbesteding.

3.18 Social Return

De Gemeente heeft besloten om bij deze aanbesteding een Social Return verplichting van toepassing te verklaren. De Opdrachtnemer is in het kader van deze Opdracht verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom in te zetten voor Social Return, door invulling te geven middels personen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Onder *Social Return* verstaan we de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt met als doel het bevorderen van de arbeidsparticipatie. Dit kan o.a. in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. In bijlage 6 staat meer informatie over de invulling van social return.

4 Inhoud Opdracht

4.1 Wat is onafhankelijke clientondersteuning?

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo) zijn gemeenten verplicht om OCO als kosteloze Algemene Voorziening te organiseren voor alle inwoners. Het begrip cliëntondersteuning wordt in de wet als volgt gedefinieerd:

“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”.¹

OCO is zodoende bedoeld voor inwoners die er (tijdelijk) niet in slagen om zelf of met hulp van hun directe omgeving de nodige regie te voeren die nodig is om volwaardig mee te doen in de samenleving.

OCO richt zich op het brede sociaal domein en is gratis beschikbaar voor alle inwoners die daar behoefte aan hebben. Hier is geen tussenkomst van de Gemeente. Daarentegen is een Maatwerkvoorziening een individuele voorziening, waarvoor een formele verleningsbeslissing is vereist.

OCO versterkt de zelfregie en zelfredzaamheid van inwoners. Het neemt de verantwoordelijkheden van inwoners niet over. Het biedt inwoners een steuntje in de rug wanneer zij er tijdelijk niet zelf uitkomen en vragen hebben welke zij niet beantwoord krijgen. De OCO richt zich op het gebruik maken van de eigen mogelijkheden, het eigen netwerk en voorliggende voorzieningen.

De OCO is vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar heeft niet alleen betrekking op ondersteuning die vanuit de Wmo wordt geleverd. Ook op het gebied van de Jeugdwet, Participatiewet, Wet sociale werkvoorziening (WSW), Zorgverzekeringswet (Zvw) en bij aanvragen voor de Wet langdurige zorg (Wlz) kunnen inwoners een beroep doen op de OCO.

4.2 De ondersteuning

De OCO betreft uitsluitend de directe clientcontacttijd. De activiteiten/werkzaamheden waarvoor een vergoeding per uur tegenover staat betreffen de directe clientcontacttijd (face to face -, digitaal -, of telefonisch contact tussen de cliëntondersteuner en cliënt en of het sociale netwerk/huisarts/medisch specialist) hiervan voor het daadwerkelijk verlenen van OCO. Het schrijven van een brief of e-mail valt hier in eerste instantie niet onder. Echter in die gevallen waar sprake is van een brief of e-mail die expliciet wordt gestuurd als onderdeel van advies of ondersteuning dan kan men spreken van directe clientcontacttijd.

¹ Wet maatschappelijke ondersteuning, artikel 1.1.1

Er kan hier geen sprake zijn van stapelingseffect van trajecten. Dit betekent dat één Cliënt op een bepaald moment een ondersteuningsaanvraag indient, waarbij dit in behandeling wordt genomen door de Onafhankelijke Cliëntondersteuner. Dit ondersteuningsvraag kent een begin en een eind. Een Cliënt kan dus niet terugkomen voor dezelfde vraag bij de Onafhankelijke Cliëntondersteuner. Alleen directe en daadwerkelijk geleverde cliëntcontacttijd kan gedeclareerd worden.

De niet cliëntgebonden contacttijd mag niet gedeclareerd worden. Dit betreft de tijd van de hulpverlener die niet is besteed aan de Cliënt, zoals diverse soorten overleg, ziekte, vakantie, verlof, opleiding etc. Deze contacttijd is verdisconteerd in het tarief als opslag.

OCO duurt daarom in principe maar kort, waarbij de exacte duur afhankelijk is van de vragen en de situatie. Als er voor langere tijd ondersteuning nodig is, kan de cliëntondersteuner helpen bij het aanvragen daarvan of doorverwijzen. Opdrachtgever wil als gemeente Groningen een traject van cliëntondersteuning aanbieden voor maximaal acht (8) uren per Cliënt.

De Onafhankelijke Cliëntondersteuner biedt zelf geen hulpverlening, maar verwijst naar vormen van hulp. OCO is ook niet bedoeld ter vervanging van individuele begeleiding maar ter versterking van de zelfregie van Cliënten. Het biedt inwoners onder andere de mogelijkheid om zich te laten bijstaan in de interactie met de gemeente, andere indicatiestellers en zorgaanbieders.

Deze omschrijving maakt meteen ook duidelijk wat een cliëntondersteuner niet doet: het begeleiden van mensen om hun problemen op te lossen. Daarnaast en in aanvulling daarop kan iemand te allen tijde een naastbetrokkene vragen aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Dit noemen we géén cliëntondersteuning.

Opdrachtgever ziet het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente en de OCO Opdrachtnemers het aanbod en de beschikbaarheid zo te regelen dat in de behoefte van de inwoners kan worden voorzien. Het is daarbij van belang dat de Opdrachtnemers kennis uitwisselen en werken in een expertnetwerk, zodat specifieke vragen beantwoord kunnen worden door specialisten (denk aan werk en inkomen of diagnostische toets. De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er korte lijnen zijn tussen de gemeente, Opdrachtnemer en vrijwilligers op het gebied van OCO.

4.3 Doelgroepen

Alle inwoners en/of hun mantelzorgers die daar behoefte aan hebben, kunnen een beroep doen op OCO.

4.4 Toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning

OCO is een Algemene Voorziening, is laagdrempelig en gratis voor alle inwoners die hier gebruik van willen maken. De inwoner kan naar eigen keuze 1 van de 2 gecontracteerde Opdrachtnemers van OCO rechtstreeks benaderen welke past bij zijn specifieke vraag en situatie of kunnen doorverwezen worden naar de Opdrachtnemers via de gemeente. Op de site van de gemeente als van Stichting WIJ Groningen wordt aangegeven welke Opdrachtnemers gecontracteerd zijn voor de OCO. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het zichtbaar maken van zijn dienstverlening aan de cliënten.

Er is geen gemeentelijke beschikking nodig. De gemeente kan inwoners ook zelf doorverwijzen naar gecontracteerde Opdrachtnemers van OCO.

4.5 Duur van onafhankelijke cliëntondersteuning

Na melding van een Cliënt neemt de OCO binnen twee (2) werkdagen contact met Cliënt op. Een eerste afspraak met Cliënt wordt binnen zeven (7) werkdagen na contact met Cliënt gerealiseerd. OCO duurt maximaal acht (8) uur, afhankelijk van de vragen en de situatie.

Indien de OCO langer dan acht (8) uur zal gaan duren, dient hiervoor **vóóraf** toestemming toe worden gevraagd bij de gemeente. Er zijn natuurlijk altijd uitzonderingen mogelijk waarin iemand behoefte heeft aan meer dan acht (8) uren cliëntondersteuning. Mocht dit aan de orde zijn, dan moet de Opdrachtnemer toestemming aan de gemeente Groningen vragen om meer dan acht (8) uren aan cliëntondersteuning in te zetten. De wijze waarop, zal in werkafspraken worden vastgelegd.

Binnen het traject van maximaal acht (8) uren, kent Opdrachtgever de trajecten licht, middel en zwaar. Deze trajecten zijn beschreven in paragraaf 4.8. Binnen deze trajecten zijn verschillende nog nader te bepalen activiteiten te onderscheiden. De trajecten kennen hetzelfde tarief. Het gebruik van deze trajecten heeft een sturings- en monitoringsfunctie.

4.6 Onafhankelijkheid

De wet bepaalt dat OCO onafhankelijk moet zijn. De cliëntondersteuner heeft de vrijheid om binnen professionele standaarden zijn oordeel te vormen zonder inmenging van derden. Daarnaast betekent onafhankelijkheid dat cliëntondersteuners niet betrokken zijn bij toegangsbeslissingen en geen belang hebben ten aanzien van het leveren van verstrekte Maatwerkvoorzieningen in het Sociaal Domein waarvoor de Opdrachtgever overeenkomsten heeft afgesloten.

Cliëntondersteuners mogen geen werkzaamheden uitvoeren of belangen hebben bij een instelling die Maatwerkvoorzieningen in het Sociaal Domein levert voor de aanbestedende dienst.

4.7 Zichtbaarheid

De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het zichtbaar maken van zijn dienstverlening aan Cliënten en is hier actief in. Indien de Cliënt het wenst, vindt het contact plaats thuis bij de Cliënt of op kantoor. De Cliënt ontvangt de contactgegevens van de contactpersoon van de zorgaanbieder (e-mail of telefoonnummer).

4.8 Productbladen onafhankelijke cliëntondersteuning

- Waar in onderstaande beschrijvingen wordt gesproken over het 'keukentafelgesprek' worden alle gesprekken inzake de toegang tot het sociaal domein bedoeld (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet) zoals het keukentafelgesprek Wmo, het gesprek met de Jeugdprofessional om te komen tot een gezinsplan, een aanvraag voor een bijstandsuitkering, een aanvraag voor bijzondere bijstand etc.
- Waar in onderstaande beschrijvingen wordt gesproken over een ondersteuningsplan worden daar alle van toepassing zijnde plannen in het sociaal domein bedoeld, waaronder leveringsplan zorgaanbieder, arrangement zorgaanbieder, PGB plan, gezinsplan jeugd, re-integratieplan etc.

1. Licht traject

Omschrijving	Het telefonisch bereikbaar zijn voor Cliënten om de vraag naar cliëntondersteuning te duiden en de juiste vervolgstappen te bepalen.
Nadere uitwerking	De Opdrachtnemer van de cliëntondersteuning moet op werkdagen telefonisch bereikbaar zijn van 09.00-17.00 uur. Telefonische bereikbaarheid houdt dan in dat een Cliënt een medewerker telefonisch kan spreken of dat er een terugbelverzoek wordt achtergelaten. Indien er een terugbelverzoek wordt achtergelaten door de Cliënt moet de cliëntondersteuner uiterlijk de

	<p>volgende werkdag terugbellen.</p> <p>Vragen die in dit gesprek aan de orde zouden kunnen komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat zijn de specifieke vragen van de Cliënt? Gaat het om een vraag met betrekking tot het Sociaal Domein? Zo niet, dan door verwijzen. • Kunnen er voorliggende voorzieningen, netwerk, informele ondersteuning ingezet worden ? • Duidelijkheid verstrekken over aanvraagprocessen binnen het Sociaal Domein. Is dit voldoende? • Is inzet van Cliëntondersteuning aan de orde? Uitvragen of dit binnen het netwerk geregeld kan worden en inschatten of dit voldoende zou zijn. Zo nee, dan kan er een traject gestart worden (middel of zwaar).
Afbakening	--
Duur traject	Maximaal 1 uur.

2. Middel traject

Omschrijving	<p>In de situaties waarin al een voortraject heeft plaatsgevonden zonder inzet van een cliëntondersteuner, maar waarbij in een later stadium nog wel cliëntondersteuning nodig is, zal traject middel worden ingezet. Hierbij valt te denken aan situaties waarbij bijvoorbeeld het keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden zonder een cliëntondersteuner. In de vervolgacties heeft de Cliënt wel een cliëntondersteuner nodig. Hierbij valt te denken aan het beoordelen van een ondersteuningsplan, het opstellen van een gezinsplan of het meedenken met een reactie op het ondersteuningsplan. Ook indien de Cliënt een lopende indicatie heeft en deze aangepast wil zien, kan in dit stadium een cliëntondersteuner inspringen.</p> <p>Mogelijke activiteiten in dit traject zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een voorbereidingsgesprek. Hierin wordt kennisgemaakt en de vraag verhelderd. • Het aanwezig zijn van de cliëntondersteuner bij eventuele gesprekken over de voorziening. • Een afsluitend gesprek waarin geëvalueerd kan worden.
Nadere uitwerking	<p>Na de telefonische intake zal een voorbereidingsgesprek plaatsvinden. De cliëntondersteuner gaat altijd eerst in gesprek met de Cliënt. In dit gesprek gaat het om de kennismaking en vraagverheldering.</p> <p>Indien de Cliënt dit wenst, zal de cliëntondersteuner aanwezig zijn bij eventuele gesprekken met de St. WIJ, de gemeente of een zorgaanbieder. Hierbij kan de cliëntondersteuner de Cliënt ondersteunen met het onder woorden brengen van de ondersteuningsbehoefte.</p> <p>Bij een evaluatiegesprek zal vooral gekeken worden naar de ervaringen, in hoeverre de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt vervuld is en zal er eventueel geadviseerd kunnen worden over vervolg. Hierbij geldt uitdrukkelijk dat een cliëntondersteuner kan adviseren over de stappen in bezwaar/beroep, maar dit zelf niet gaat behandelen en/of instellen.</p>
Afbakening	<p>Het gaat hier specifiek niet om een volledige ondersteuning in het bezwaar en beroep. De cliëntondersteuner stelt niet zelf een bezwaar of beroepschrift of klacht op. De cliëntondersteuner kan een Cliënt wegwijs maken in de hiervoor bedoelde procedures en eventueel doorverwijzen naar juridische instanties.</p> <p>In situaties waarin een Cliënt voor een persoonsgebonden budget kiest, is</p>

	het aan de Cliënt zelf om een pgb plan op te stellen. Hierbij schrijft een cliëntondersteuner niet mee.
Duur traject	2 t/m 5 uur

3. Zwaar traject

Omschrijving	<p>Het zware traject van de OCO bestaat uit de volledige set van mogelijke activiteiten.</p> <p>Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een voorbereidingsgesprek. Hierin wordt kennisgemaakt en de vraag verhelderd. • Het aanwezig zijn van de cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek. • Het aanwezig zijn van de cliëntondersteuner bij gesprekken over het ondersteuningsplan. <p>Een afsluitend gesprek waarin geëvalueerd kan worden. Mogelijk kan de cliëntondersteuner de weg naar bezwaar en beroep uitleggen. Het gaat hier specifiek niet om een volledige ondersteuning in het bezwaar en beroep. Het volledig inzetten van de voorgaande activiteiten hangt af van de situatie van de Cliënt. Het is dus niet altijd zo dat de volledige set van activiteiten ingezet hoeft te worden. Het voorbereidingsgesprek zal wel altijd plaatsvinden. Afhankelijk hiervan zal worden bepaald wat de vervolgstappen zijn.</p>
Nadere uitwerking	<p>De cliëntondersteuner gaat altijd eerst in gesprek met de Cliënt. Dit is het voorbereidingsgesprek. In dit gesprek gaat het om de kennismaking en vraagverheldering. Ook mantelzorgers en/of huisgenoten kunnen bij dit gesprek betrokken worden. Er wordt duidelijk gemaakt wat de ondersteuningsvraag is van de Cliënt. Hierbij wordt altijd gekeken naar de eigen mogelijkheden van de Cliënt, hoe het sociale netwerk kan bijdragen en of er sprake is van een Algemene Voorziening die van toepassing kan zijn of dat er voorliggende voorzieningen zijn. Indien van toepassing kunnen komende gesprekken met Stichting WIJ Groningen, zorgaanbieders of de gemeente worden voorbereid.</p> <p>Indien een cliëntondersteuner aanwezig is bij een keukentafelgesprek, zal de cliëntondersteuner zich voornamelijk richten op het verhelderen van de ondersteuningsvraag en het verwoorden hiervan. Dit geldt ook bij gesprekken over het ondersteuningsplan. Een cliëntondersteuner kan samen met de Cliënt het ondersteuningsplan beoordelen om te bekijken of de zorg het gevraagde resultaat zal opleveren.</p> <p>Bij een evaluatiegesprek zal vooral gekeken worden naar de ervaringen, in hoeverre de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt vervuld is en zal er eventueel geadviseerd kunnen worden over vervolg. Hierbij geldt uitdrukkelijk dat een cliëntondersteuner kan adviseren over de stappen in bezwaar/beroep, maar dit zelf niet gaat behandelen en/of instellen.</p>
Afbakening	<p>Het gaat hier specifiek niet om een volledige ondersteuning in het bezwaar en beroep. De cliëntondersteuner stelt niet zelf een bezwaar of beroepschrift of klacht op. De cliëntondersteuner kan een Cliënt wegwijs maken in de hiervoor bedoelde procedures en eventueel doorverwijzen naar juridische instanties.</p> <p>In situaties waarin een Cliënt voor een persoonsgebonden budget kiest, is het aan de Cliënt zelf om een PGB plan op te stellen. Hierbij schrijft een</p>

	cliëntondersteuner niet mee.
Duur traject	6 t/m 8 uur

5 Procedure

5.1 Planning

Wijzigingen voorbehouden* wordt het volgende tijdschema aangehouden:

Activiteit	Datum/tijdstip
Verzenden van de aankondiging	28 mei 2021
Uiterste termijn* voor het stellen van vragen	14 juni 2021, 12.00 uur
Nota van inlichtingen	21 juni 2021
Uiterste termijn* voor het stellen van vragen n.a.v. 1^e Nota van inlichtingen	28 juni 2021, 12.00 uur
2 ^{de} nota van inlichtingen	5 juli 2021
Uiterste termijn* van indiening Inschrijvingen	19 juli 2021 12.00 uur
Beoordelen van de Inschrijvingen	19 juli t/m 7 september 2021
Verzending Gunningsbeslissing en afwijzingsbrieven met 20 dagen Alcateltermijn/verificatiefase	8 september 2021
Gunning (sluiten van het contract)	29 september 2021
Start implementatie	1 oktober 2021
Ingangsdatum contract	1 januari 2022

(* de vermelde 'Uiterste termijn(en)' gelden als fatale termijnen c.q. vervaltermijnen. De overige termijnen zijn indicatief en binden Opdrachtgever niet. Wijzigingen worden gecommuniceerd via de nota(s) van inlichtingen en/of op de Aanbestedingswebsite doorgevoerd. Bij tegenstrijdigheid zijn de op de Aanbestedingswebsite aangegeven termijnen leidend.

5.2 Contactpersoon

Voor deze aanbesteding geldt mevrouw Annie van Zwol, telefoonnummer 050 – 367 10 61 als contactpersoon.

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van de gemeente Groningen te benaderen voor het verkrijgen van welke informatie dan ook inzake deze aanbesteding. Het benaderen van medewerkers buiten de genoemde contactpersoon om kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijver.

5.3 Vragenronde (Nota van inlichtingen)

Als u vragen, opmerkingen en/of bezwaren heeft dan verzoeken wij u zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken. U wordt verzocht om per vraag aan te geven:

- over welk document de vraag gaat, bijvoorbeeld de Offerteaanvraag, de Overeenkomst of een specifieke bijlage;
- op welk deel van het document de vraag betrekking heeft;
- in voorkomend geval het nummer van de betreffende Eis vermelden;
- de relevante bladzijde en/of paragraaf.

U dient dit te doen via de Aanbestedingswebsite vóór de in de Planning aangegeven uiterste termijn(en), in de Nederlandse taal en conform het betreffende format. In voorkomend geval dient u hierbij ook de eventuele gevolgen voor u als Inschrijver aan te geven. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vragen die niet tijdig en/of niet op de voorgeschreven wijze zijn ingediend niet in behandeling te nemen.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de van toepassing zijnde overeenkomst. Voor wat betreft vragen of suggesties ten aanzien van de Overeenkomst geldt dat Opdrachtgever bepaalt welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen de Overeenkomst wordt aangepast.

Opdrachtgever zal in de vorm van een (algemene) Nota van inlichtingen de tijdige en op correcte wijze ingediende verzoeken met de bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm op de Aanbestedingswebsite te publiceren. Eventuele aanvullingen en correcties op de Offerteaanvraag door Opdrachtgever worden eveneens gepubliceerd op de Aanbestedingswebsite. De antwoorden, aanvullingen en correcties worden integraal onderdeel van de Offerteaanvraag. Ingeval van strijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

Eventuele onduidelijkheden etc. en/of bezwaren die eerst kenbaar geworden kunnen zijn naar aanleiding van de inhoud van de Nota van inlichtingen, dienen uiterlijk **11 dagen** voor het uiterste tijdstip voor inschrijving via de Aanbestedingswebsite aan de orde worden gesteld.

Maakt Inschrijver van de geboden gelegenheid geen gebruik, dan komt zulks voor risico van Inschrijver en mogen de overige Inschrijvers en de Opdrachtgever er gerechtvaardigd op vertrouwen dat bij Inschrijver geen onduidelijkheden etc. en/of bezwaren aanwezig zijn. Het eerst na de hierboven geboden mogelijkheden aan de orde stellen van onduidelijkheden etc. en/of bezwaren, die voor de Inschrijving kenbaar waren of redelijkerwijs kenbaar hadden moeten zijn, zal op grond van rechtsverwerking en/of opgewekt vertrouwen, leiden tot niet-ontvankelijkheid.

5.4 Individuele inlichtingen

U kunt Opdrachtgever gemotiveerd verzoeken om een vraag en bijbehorend antwoord, niet op te nemen in de algemene Nota's van Inlichtingen. Opdrachtgever kan besluiten om de inlichtingen in dat geval individueel te verstrekken. Opdrachtgever maakt hierbij de afweging of het opnemen in de algemene Nota van Inlichtingen schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde commerciële belangen van de vraagsteller.

U dient gelijktijdig bij het indienen van de vraag aan te geven of u, indien Opdrachtgever de inlichtingen niet van gerechtvaardigd commercieel belang acht, de vraag in dat geval beantwoord wil zien door middel van een algemene Nota van Inlichtingen of dat u de vraag intrekt.

Opdrachtgever verstrekt desbetreffende individuele inlichtingen door middel van een individuele Nota('s) van Inlichtingen. Desbetreffende individuele Nota's van Inlichtingen zijn ondergeschikt aan de algemene Nota's van Inlichtingen. Bij strijdigheid prevaleren de algemene Nota('s) van Inlichtingen.

5.5 Opening van de Inschrijving

De tijdig ingezonden Inschrijvingen zullen na de uiterste termijn van inschrijving worden geopend. Van de opening wordt een proces verbaal opgemaakt waarvan een afschrift via de Aanbestedingswebsite aan alle Inschrijvers wordt verstrekt. In het procesverbaal zal worden opgenomen:

- a. de plaats en de datum van het openen van de inschrijvingen;
- b. een korte aanduiding van de Opdracht;
- c. de namen en de adressen van de Inschrijvers;

- d. (in voorkomend geval) de aanduiding van het perceel, de percelen of het totaal waar de Inschrijver op inschrijft;
- e. de naam, functie en handtekening van degene die de inschrijvingen heeft geopend;
- h. de plaats en de datum van ondertekening van het proces-verbaal.

6 Voorschriften Inschrijving

6.1 Algemeen

Inschrijver wordt gevraagd een Inschrijving uit te brengen op basis van deze Offerteaanvraag met bijlagen en verschenen nota's van inlichtingen. Opdrachtgever volgt een volledig digitaal aanbestedingsproces waarbij, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze Offerteaanvraag, alle gevraagde informatie digitaal door Inschrijver dient te worden aangeleverd via de Aanbestedingswebsite.

6.2 Instemming

Door Inschrijving stemt de Inschrijver in met de inhoud en de voorwaarden van deze Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding en indiening van de Inschrijving via de Aanbestedingswebsite.

6.3 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

Ten aanzien van de vorm en structuur van de in te zenden Inschrijvingen stelt de gemeente Groningen de volgende Eisen:

- de Inschrijving dient elektronisch (digitaal) te worden ingediend via de Aanbestedingswebsite;
- **de Inschrijving dient uiterlijk op de uiterste termijn van indiening te zijn ingediend;**
- de gehele Inschrijving, inclusief bijlagen, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld;
- alle gevraagde informatie en door Inschrijver in te vullen bijlagen dienen te worden aangeleverd op de wijze en in volgorde zoals aangegeven;
- wanneer de Inschrijving na genoemde datum en tijdstip dan wel niet op de voorgeschreven wijze via de Aanbestedingswebsite wordt ingediend wordt deze van beoordeling uitgesloten.

U dient uw Inschrijving in, door 1) alle vragen in de elektronische vragenlijst te beantwoorden 2) de vragenlijst(en) en de nota van inlichtingen af te tekenen en 3) uw complete respons te ondertekenen met uw wachtwoord.

Opdrachtgever wijst erop dat het de verantwoordelijkheid van de Inschrijver is zorg te dragen voor een correcte, volledige en tijdige indiening van zijn respons. Een correcte indiening is op een tweetal manieren te controleren:

1. De status van uw respons in het menu Overzicht aangepast naar 'Ingediend';
2. U ontvangt een e-mail ter bevestiging van de correcte indiening van uw respons.

6.4 Ondertekening

De Inschrijving (inclusief bijlagen), Eigen Verklaring, voorgeschreven invuldocumenten en standaardformulieren, dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. De documenten moeten van een originele handgeschreven handtekening (hierna ook wel een zogenoemde 'natte' handtekening genoemd) door de daartoe rechtsgeldig bevoegde(n) zijn voorzien. De documenten met 'natte' handtekening moeten vervolgens worden gescand, in een PDF bestand opgeslagen en aan de inschrijving worden toegevoegd.

Rechtsgeldigheid dient te blijken uit het bewijs welke volgens de voorschriften van de lidstaat waar Inschrijver is gevestigd van toepassing is (zoals door inschrijving in het beroepsregister of in het handelsregister) dat degene die de handtekening heeft geplaatst ook daadwerkelijk bevoegd is namens de inschrijvende rechtspersoon verplichtingen aan te gaan als door Opdrachtgever

gevraagd in het kader van deze aanbesteding. Uit artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012 blijkt wat als voornoemd te overleggen bewijs kan gelden. Voor in Nederland gevestigde Inschrijvers is dat een uittreksel uit het Handelsregister.

Bij de Inschrijving dient aangegeven te worden onder welk registratienummer van het Handelsregister wordt ingeschreven en indien van toepassing (zoals bij moedermaatschappij/holdings/zusterbedrijven/combinatieleden/onderaannemers e.d.) uit welke registratienummers van het Handelsregister de rechtsgeldige tekenbevoegdheid blijkt. Het uittreksel uit het handelsregister en een eventuele volmacht behoeven niet bij Inschrijving te worden ingediend. De Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen, dient deze bewijsstukken binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Van een rechtsgeldige ondertekening is enkel sprake in de navolgende situaties:

- De (uiteindelijk) ondertekenende bestuurder/gevolmachtigde is een natuurlijke persoon;
- Indien de ondertekenende bestuurder/gevolmachtigde een rechtspersoon is, dient er tevens een uittreksel van de Kamer van Koophandel bijgevoegd te worden van die bestuurder-rechtspersoon waaruit blijkt welke natuurlijke persoon bestuurder/gevolmachtigde van die vennootschap is en of deze bevoegd is de vennootschap te vertegenwoordigen;
- In ieder geval moet op basis van de overlegde stukken door Opdrachtgever vastgesteld kunnen worden welke natuurlijke persoon aan het einde van een keten bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te vertegenwoordigen;
- Als een ondertekenende bestuurder blijkt het uittreksel van de Kamer van Koophandel niet zelfstandig bevoegd is de inschrijvende vennootschap te vertegenwoordigen dienen zijn medebestuurder(s) de in het kader van deze aanbesteding te ondertekenen stukken mede te ondertekenen;
- Als blijkt het uittreksel van de Kamer van Koophandel blijkt dat een ondertekenende gevolmachtigde beperkt bevoegd is (tot een bepaald bedrag) dient het bedrag waarvoor volmacht is verleend voldoende van omvang te zijn om rechtsgeldig verplichtingen aan te kunnen gaan voor de gehele opdracht. Indien deze uit percelen bestaat wordt voor het bepalen van de bevoegdheid uitgegaan van het totaal van alle percelen waarop wordt ingeschreven;
- Als er voor wat betreft de vertegenwoordiging van de vennootschap in het uittreksel van de Kamer van koophandel verwezen wordt naar statuten dienen de relevante passages uit deze statuten te worden meegezonden;
- Als er een specifieke volmacht tot ondertekening van de aanbestedingsstukken is afgegeven dienen de relevante stukken (uittreksel van de Kamer van Koophandel, statuten, e.d.) te zijn bijgevoegd op basis waarvan vastgesteld kan worden dat de volmachtgever bevoegd is een volmacht namens de inschrijvende vennootschap af te geven.

Het bovenstaande geldt, in voorkomend geval ook voor iedere deelnemer van een combinatie, onderaannemers en derden waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Indien de ondertekening ontbreekt of uit de verificatie blijkt dat de ondertekening niet rechtsgeldig is conform het bovenstaande, wordt de Inschrijving (alsnog) terzijde gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

6.5 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

De Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van 90 dagen na de uiterste datum van indiening van de Inschrijving. De Inschrijving is onherroepelijk en zonder voorbehoud. Opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. De Inschrijver stemt reeds hierbij voor alsdan in met een verlenging van de gestanddoeningstermijn tot 14 dagen na een onherroepelijk vonnis, in geval tegen de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt.

6.6 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking en/of aanvulling

Inschrijver dient alle in deze Offerteaanvraag en de Aanbestedingswebsite gestelde vragen te beantwoorden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten, die niet voldoen aan de voorwaarden en/of Eisen uit deze Offerteaanvraag dan wel niet op de voorgeschreven wijze zijn ingediend niet in behandeling te nemen. Opdrachtgever is gerechtigd, doch niet gehouden om aanvulling en/of verduidelijking te vragen van Inschrijver en afgelegde verklaringen en/of overlegde documenten en ingevulde gegevens op juistheid te verifiëren.

Inschrijver dient uitsluitend die gegevens aan te leveren die in deze Offerteaanvraag en de Aanbestedingswebsite worden gevraagd. Het aanleveren van gegevens, waaronder documentatie, waar niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd wordt niet op prijs gesteld en zal niet leiden tot een hogere score.

Het zonder schriftelijke instemming van Opdrachtgever wijzigen van de tekst van door Opdrachtgever verstrekte invuldocumenten/standaarddocumenten kan leiden tot uitsluiting van deelname.

Als op enigerlei wijze uit de gevraagd dan wel ongevraagd aangeleverde gegevens blijkt dat een aangeven conformiteit ('Ja') met een Eis of wens wordt ontkracht wordt dit aangemerkt als een 'Nee'.

6.7 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u niet zelfstandig in het gevraagde kunt voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen. Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

- Ofwel als samenwerkingsverband ('combinatie') waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de offerte alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst;
- Ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

6.8 Varianten, één Inschrijving, concern

Inschrijven op een gedeelte van de Opdracht en varianten zijn niet toegestaan.

Van een concern of groep mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als hoofd- of onderaannemer), indien zij – op verzoek van Opdrachtgever - kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de betrouwbaarheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de

betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

6.9 Aanpassing van het Programma van Eisen

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de pre-bid meeting en/of schriftelijke vragenronde(s) het Programma van Eisen aan te passen. Indien het Programma van Eisen als gevolg hiervan wordt gewijzigd zullen de Inschrijvers hierover via de nota van inlichtingen worden geïnformeerd.

6.10 Vertrouwelijkheid, retourzending

De Opdrachtgever zal alle door de Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij Opdrachtgever daartoe in rechte wordt gedwongen en/of voor zover Opdrachtgever die gegevens in het kader van de motivering van de Gunningbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en/of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Een en ander ter beoordeling van Opdrachtgever.

Alle correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afronding van de aanbesteding niet retour worden gezonden en blijven eigendom van de Opdrachtgever.

6.11 Contactpersoon Inschrijver

Alle correspondentie die voortvloeit uit de Inschrijving zal alleen verzonden worden naar de contactpersoon van Inschrijver die zich als contactpersoon namens Inschrijver bij de contactpersoon van Opdrachtgever bekend heeft gemaakt.

6.12 Mededinging

De Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.

6.13 Voorbehoud

Een Overeenkomst komt eerst tot stand wanneer alle toestemmingen, waaronder van het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen, zijn verkregen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor:

- de procedure om haar moverende redenen op te schorten, te staken of in te trekken;
- de tijdsplanning te wijzigen;
- de Opdracht niet te gunnen.

Met in achtneming van artikel 2.36 Aanbestedingswet 2012 behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om na de gunningbeslissing en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst nieuwe diensten rechtstreeks te gunnen aan de Inschrijver aan wie onderhavige Opdracht wordt gegund.

6.14 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben vanwege het hierboven beschreven voorbehoud en gunning onder opschortende voorwaarde geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Kosten door Inschrijvers gemaakt in deze aanbestedingsprocedure vanwege het opstellen en verzenden van de Inschrijvingen kunnen niet op de Opdrachtgever worden verhaald, ook niet indien de aanbestedingsprocedure wordt gestaakt.

6.15 Ontbinding Overeenkomst

Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met een door Opdrachtgever te bepalen opzegtermijn te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. De betreffende Inschrijver (c.q. Opdrachtnemer) heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoonbaar is, komt de betreffende Inschrijver (c.q. Opdrachtnemer) geen vergoeding toe.

Bij ontbinding en/of beëindiging van de Overeenkomst op grond van het voormelde dan wel een andere wettelijke en/of contractueel overeengekomen ontbindings- of beëindigingsgrond binnen 12 (twaalf) maanden na de datum van verzending van de Gunningbeslissing (§ 8.4.1.) is Opdrachtgever gerechtigd, met in achtneming van het bepaalde in § 8.4.1. de Opdracht te gunnen aan de in rangorde eerstvolgende Inschrijver mits deze zijn Inschrijving gestand doet.

6.16 Klachten

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot vragen of opmerkingen over de aanbestedingsdocumenten of de wijze van aanbesteden. Deze vragen of opmerkingen kunt u stellen aan de contactpersoon tijdens de vragenronde (§ 5.3). Bent u het niet eens met de reactie dan kunt u een klacht indienen. Zie voor de klachtenregeling: https://gemeente.groningen.nl/sites/default/files/klachtenregeling_aanbestedingen_gemeente_groningen.pdf

7 Eisen voor deelname

7.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen die Opdrachtgever stelt aan Inschrijver. In de volgende paragrafen beschrijft Opdrachtgever per criterium welke informatie en wanneer (inschrijvingsfase of verificatiefase) Inschrijver dient toe te voegen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

7.2 Eigen Verklaring

Bij deze aanbesteding wordt gebruikt gemaakt van de Eigen Verklaring. Het gebruik van de Eigen Verklaring houdt in dat Inschrijvers ten behoeve van de beoordeling op de uitsluitingsgronden en bepaalde geschiktheidseisen naast de beantwoording van de vragen op de Aanbestedingswebsite slechts de Eigen Verklaring hoeven af te geven, zonder dat alle gevraagde (bewijs)stukken bij inschrijving moeten worden overlegd. Deze (bewijs)stukken hoeven pas te worden verstrekt door de winnende Inschrijver(s) na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever tijdens de verificatiefase.

Met de invulling en ondertekening en van de Eigen Verklaring verklaart de ondernemer of hij inschrijft als zelfstandig Inschrijver, als hoofdaannemer, als lid van een combinatie of als onderaannemer. Tevens wordt hiermee informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden en het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

De Eigen Verklaring dient te worden ingevuld en ondertekend door:

- de Inschrijver;
- (in voorkomend geval) ieder lid van de combinatie;
- (in voorkomend geval) de derde waar een beroep op wordt gedaan.

De Eigen Verklaring dient bij inschrijving te worden ingediend.

Zie voor invullen en aanleveren de Aanbestedingswebsite.

In het geval van een gebrek in de Eigen Verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) stelt Opdrachtgever de betreffende Inschrijver in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien Opdrachtgever het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.

De Eigen Verklaring dient bij inschrijving te worden ingediend. In de verificatiefase kan Opdrachtgever de winnende Inschrijver verzoeken om de bewijsmiddelen te overleggen: een afschrift van de Gedragsverklaring Aanbesteden (zie § 7.2.4) en een afschrift van de Verklaring Belastingdienst (zie § 7.2.5).

7.2.1 Bedrijfsgegevens

In Deel II van de Eigen Verklaring dienen de gegevens van de eigen onderneming te worden ingevuld. Indien en voor zover er sprake is van meerdere percelen dient ook te worden aangegeven het perceel/de percelen waarop wordt ingeschreven.

7.2.2 Uitsluitingsgronden

Naast de verplichte uitsluitingsgronden van artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 zijn in Deel III van de Eigen Verklaring de voor deze Opdracht van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 aangegeven. Inschrijver dient in de Eigen Verklaring aan te geven in hoeverre voldaan wordt aan de uitsluitingsgronden.

Wanneer een verplichte uitsluitingsgrond en/of een in de Eigen Verklaring aangegeven facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing is, legt Opdrachtgever de Inschrijving in beginsel* ter zijde en komt de betreffende Inschrijver niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, wordt niet uitgesloten.

7.2.2.1 Uitsluitingsgronden toezicht

Inschrijvers bij wie in de afgelopen drie (3) jaar een contract is ontbonden en/of onderzoek loopt en/of niet verlengd is op basis van het resultaat van het onderzoek door de toezichthouder van de gemeente Groningen komen niet in aanmerking voor de uitvoering van de Opdracht.

Bij inschrijving kan worden volstaan met de het indienen van de ondertekende Eigen Verklaring waarmee Inschrijver verklaart deze uitsluitingsgrond niet van toepassing is.

7.2.3 Voorkennis en Belangenconflict

Door 'Nee' te beantwoorden in Deel III onderdeel C 'advisering' en 'betrokken geweest bij de voorbereiding' van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver dat de omstandigheden, zoals beschreven in deze paragraaf niet op hem van toepassing zijn. Bij 'Ja' wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld in de Eigen Verklaring het vermoeden van een belangenconflict en/of voorkennis te weerleggen.

1. Indien een Inschrijver zelf eerder werkzaamheden of diensten heeft verricht ter voorbereiding van de onderhavige Opdracht, dan wel op andere wijze direct of indirect betrokken is (geweest) bij de voorbereiding van de Opdracht, wordt er vermoed sprake te zijn van voorkennis.
2. Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een concern of groep waarvan één of meerdere ondernemingen dergelijke, in lid 1 bedoelde, voorbereidende werkzaamheden of diensten hebben verricht, wordt er vermoed sprake te zijn van belangenverstrengeling.
3. Een Inschrijver kan worden uitgesloten van opdrachtverlening in de gevallen bedoeld in lid 1 en lid 2.
4. Een combinatie kan worden uitgesloten van opdrachtverlening indien de gevallen bedoeld in lid 1 en lid 2 betrekking hebben op één of meerdere van de combinanten.
5. Indien de gevallen bedoeld in lid 1 en lid 2 betrekking hebben op een derde, waarmee Inschrijver beoogt te voldoen aan de Geschiktheidseisen, of op een onderaannemer kan Opdrachtgever besluiten deze derde of onderaannemer niet te accepteren en kan Inschrijver worden uitgesloten van opdrachtverlening.
6. Opdrachtgever stelt Inschrijver in de gelegenheid om het in lid 1 en lid 2 bedoelde vermoeden te weerleggen en aan te tonen dat de eerlijke mededinging niet wordt geschaad door de (eerdere) betrokkenheid van Inschrijver respectievelijk de in lid 2, 4 en 5 bedoelde andere ondernemingen.

7.2.4 Gedragsverklaring Aanbesteden

Als bewijsstuk bij de Eigen Verklaring vraagt Opdrachtgever de winnende Inschrijver een afschrift van de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen. Een GVA is een verklaring dat uit een

onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Deze verklaring wordt door Justis verstrekt namens de minister van Justitie en Veiligheid. De te overleggen GVA mag dan niet ouder zijn dan 2 jaar op tijdstip van indienen Inschrijving. Indien de winnende Inschrijver niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land waar de Inschrijver is gevestigd.

De GVA kan aangevraagd worden via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/>.

NB. Indien Inschrijver nog niet beschikt over een geldige gedragsverklaring aanbesteden, is het advies om deze voortijdig aan te vragen dit in verband met de verwachte lange levertijd. Het kan enkele weken duren voordat u over deze verklaring beschikt.

7.2.5 Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Door 'ja' te beantwoorden in Deel III onderdeel B 'betalingen belastingen en sociale premies' van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver dat zij heeft voldaan aan alle verplichtingen met betrekking tot het betalen van belastingen en sociale premies. Als bewijsstuk bij de Eigen Verklaring vraagt Opdrachtgever de winnende Inschrijver een afschrift van de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen te overleggen. Deze verklaring kan aangevraagd worden bij de belastingdienst via:

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen.

NB. Indien Inschrijver nog niet beschikt over een geldige verklaring betalingsgedrag nakomen fiscale verplichtingen, is het advies om deze voortijdig aan te vragen dit in verband met de verwachte lange levertijd. Het kan enkele weken duren voordat u over deze verklaring beschikt.

7.3 Akkoordverklaring Offerteaanvraag

Inschrijver dient de Akkoordverklaring Offerteaanvraag in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Door middel van het ondertekenen hiervan verklaart Inschrijver aan de in de verklaring gestelde Eisen te voldoen en de in de verklaring gestelde voorwaarden te accepteren.

De Akkoordverklaring Offerteaanvraag dient bij Inschrijving te worden ingediend.

Zie voor invullen en indienen de Aanbestedingswebsite

7.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel in Deel IV van de Eigen Verklaring ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen:

Geschiktheidseisen
Economische en Financiële draagkracht
Technisch bekwaamheid en beroepsbekwaamheid: <ul style="list-style-type: none">- Referenties- Kwaliteitsbewaking
Bevoegdheid beroepsactiviteit: <ul style="list-style-type: none">- Uittreksel Kamer van Koophandel

7.4.1 Economische en financiële draagkracht

Door het ondertekenen van de Eigen Verklaring verklaart Inschrijver:

- a) te beschikken over voldoende financiële- en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele Overeenkomst;
- b) dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- c) dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat;
- d) dat hij adequaat verzekerd is (bedrijfs- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem gesloten wordt, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht adequaat verzekerd houdt. De verzekeringspolis van de Inschrijver biedt dekking voor een bedrag van minimaal € 3.000.000, - per gebeurtenis met een jaarlijkse maximale uitkering van € 5.000.000, -. per contractjaar.

7.4.2 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient ten behoeve van de toets op technische- of beroepsbekwaamheid te voldoen aan de hierna genoemde minimumeis(en).

7.4.2.1 Referenties

Voor onderhavige Opdracht is een kerncompetenties gedefinieerd. De Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijver over de juiste expertise, deskundigheid, capaciteit en ervaring beschikt voor de onderhavige Opdracht. De referentie dient opdrachten te betreffen die in de afgelopen periode drie jaar voorafgaande aan de datum van deze aanbesteding op een vakkundige en regelmatige wijze zijn uitgevoerd en tijdig zijn opgeleverd.

De volgende kerncompetentie is gedefinieerd:

Bieden Onafhankelijke Cliëntondersteuning:

1. Inschrijver heeft voor één (1) Opdrachtgever bij minimaal 80 Cliënten, binnen een periode van twaalf (12) maanden, de dienstverlening OCO succesvol uitgevoerd.

Inschrijver dient per kerncompetentie 1 referentie aan te leveren met vermelding van:

1. NAW-gegevens opdrachtgevende instantie of bedrijf.
2. Het bedrag;
3. jaartal, datum en duur/doorlooptijd;
4. inhoud en beknopte beschrijving van de Opdracht;
5. Contactpersonen van de betreffende Opdrachtgevers;
6. (indien een referentie is uitgevoerd door een derde (onderaannemer) waarmee Inschrijving plaats vindt) NAW-gegevens derde (onderaannemer).

Door het opgeven van een referentie geeft Inschrijver toestemming aan Opdrachtgever om zonder tussenkomst van Inschrijver, voor verificatie contact op te nemen met de genoemde contactpersoon van de referentie.

Bij inschrijving dient Inschrijver de gevraagde gegevens op de Aanbestedingswebsite in te vullen.

Zie voor indienen en invullen de Aanbestedingswebsite.

7.4.2.2 Kwaliteitsbewaking

Door het ondertekenen van de Eigen verklaring verklaart de Inschrijver ook dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitssysteem en voldoet aan de hierna gestelde minimumeis, zoals bijvoorbeeld de internationale normenreeks ISO 9001, HKZ dan wel aantoonbaar gelijkwaardig certificaat. Het certificaat dient te zijn opgesteld door een certificatie-instelling die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Hierbij geldt dat Inschrijver dient te beschikken over ten minste één van de navolgende kwaliteitssystemen met een scope dat betrekking heeft op het object van deze opdracht:

- A. ISO 9001 dat betrekking heeft op ondersteuning als bedoeld in de Wmo en/of Participatiewet;
- B. Harmonisatie Kwaliteitsoordeel in de Zorgsector (HKZ);
- C. Een vergelijkbaar kwaliteitssysteem.

Onder vergelijkbaar wordt verstaan een kwaliteitssysteem met een scope dat betrekking heeft op het object van deze Opdracht en dat voldoet aan de volgende kenmerken:

- de kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. door middel van een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- de aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- de aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen. Onderdeel hiervan is klachtafhandeling, meting klanttevredenheid, verbeteracties naar aanleiding van klanttevredenheidmetingen en/of evaluatie en de kwaliteit van de zorg, op Cliëtniveau (onder andere behandelplan, medicatieveiligheid en omgaan met gedragsproblemen).

Ingeval van combinatie of onderaanneming, is een combinant of Hoofdaannemer uitdrukkelijk verantwoordelijk voor het borgen van de kwaliteit binnen de combinatie en bij de Onderaannemer en is deze aansprakelijk voor eventuele Calamiteiten.

Inschrijver toont dit aan door overlegging van een van het onderstaande:

- beschrijving van het geïmplementeerde kwaliteitssysteem; of
- geldig certificaat volgens de Europese normenreeks ISO 9001:NEN-EN 15224 (ook bekend als 'ISO 9001 voor de zorg'), een HKZ-schema; of
- gelijkwaardige bewijzen van maatregelen.

Ingeval van combinatie of onderaanneming, dient een combinant of onderaannemer afzonderlijk aan de vereisten van kwaliteitszorg te voldoen voor zover dit betrekking heeft op het gedeelte van de gevraagde dienstverlening en of levering dat door de betreffende combinant of onderaannemer uitgevoerd zal worden.

Bij inschrijving kan worden volstaan met de het indienen van de ondertekende Eigen Verklaring waarmee Inschrijver verklaart aan deze geschiktheidseis te voldoen. In de verificatiefase kan Opdrachtgever de winnende Inschrijver(s) verzoeken om de bewijsmiddelen te overleggen.

7.4.2.3 Bevoegdheid beroepsactiviteit

Inschrijver toont zijn bevoegdheid beroepsactiviteit aan door:

- Inschrijving in het Handelsregister Kamer van Koophandel. Het inschrijfnummer dient vermeld te worden in de UEA en bij de bedrijfsgegevens in Negometrix Portal.

Ingeval van combinatie of onderaanneming, dient een combinant of onderaannemer afzonderlijk aan de vereisten van de bevoegdheid beroepsactiviteit te voldoen voor zover dit betrekking heeft op het gedeelte van de gevraagde dienstverlening en/of levering dat door de betreffende combinant of onderaannemer uitgevoerd zal worden.

Bij Inschrijving kan worden volstaan met het indienen van de ondertekende Eigen Verklaring, waarmee Inschrijver verklaart aan deze Geschiktheidseis te voldoen. In de verificatiefase kan Opdrachtgever de winnende Inschrijver(s) verzoeken om de bewijsmiddelen te overleggen.

7.5 Aanmelden als samenwerkingsverband (combinatie)

Indien wordt ingeschreven door een samenwerkingsverband dient de vraag in deel II onderdeel A : Wijze van deelneming" van de Eigen Verklaring met 'Ja' te worden beantwoord. Bij de Inschrijving dient van elke deelnemer een door de betreffende deelnemer ingevulde en ondertekende Eigen Verklaring worden ingediend.

In de Eigen Verklaring dient in het daarvoor bestemde invulveld* voor elke deelnemer de rol binnen het samenwerkingsverband te worden omschreven. Eén (1) deelnemer MOET als penvoerder worden aangemerkt.

*Het bedoelde invulveld heeft de volgende toelichting '(...) a. Vermeld de rol van de ondernemer binnen de combinatie (leider, verantwoordelijk voor specifieke taken enz.)'

Door een Inschrijving in te dienen verklaren de deelnemers van het samenwerkingsverband (combinatie):

1. dat de penvoerder voor (namens) elke deelnemer bevoegd contactpersoon is;
2. dat de in de Inschrijving en Eigen Verklaringen verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en
3. dat zij gezamenlijk, volledig en hoofdelijk instaan de juiste en tijdige nakoming van alle verplichtingen voortvloeiend uit en samenhangend met de onderhavige Opdracht.

Tevens dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband het Standaardformulier Akkoordverklaring Offerteaanvraag in te vullen en te ondertekenen.

7.6 Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer dient in deel II onderdeel D van de Eigen Verklaring de onderaannemer(s) te worden vermeld. Op een onderaannemer mag niet een van de in de Eigen Verklaring van toepassing verklaarde verplichte uitsluitingsgrond en/of facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing zijn.

Bij onderaanneming dient op de Aanbestedingswebsite tevens te worden aangegeven het gedeelte of gedeelten van de Opdracht dat in onderaanneming zal worden uitgegeven en dienen tevens de gegevens van de onderaannemer te worden ingevuld.

Bij inschrijving kan worden volstaan met de het indienen van de ondertekende Eigen Verklaring. In de verificatiefase kan Opdrachtgever de winnende Inschrijver(s) verzoeken om het Standaardformulier Onderaanneming te overleggen.

Het inschakelen van onderaannemers in een later stadium is alleen mogelijk met uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever en onder dezelfde voorwaarden als gesteld in deze paragraaf.

Zie voor invullen en indienen de Aanbestedingswebsite.

7.7 Beroep op derde

Indien Inschrijver ten behoeve van het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep moet doen op een derde dient Inschrijver dit te vermelden in Deel II onderdeel C van de Eigen Verklaring. Bij de Inschrijving dient een door iedere derde waar een beroep op wordt gedaan ingevulde en ondertekende Eigen Verklaring worden ingediend.

De winnende Inschrijver dient in de verificatiefase aan te tonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde. Hierbij dient tevens te worden aangegeven voor welke Geschiktheidseisen een beroep op de derde wordt gedaan.

Dit kan aangetoond worden door het **Standaardformulier Beroep op derde(n)** dat zowel door Inschrijver als door iedere in te schakelen derde ondertekend dient te worden maar kan ook met andere bewijsmiddelen worden aangetoond.

Bij inschrijving kan worden volstaan met de het indienen van de ondertekende Eigen Verklaring. In de verificatiefase kan Opdrachtgever de winnende Inschrijver(s) verzoeken om overlegging van het standaardformulier Beroep op derde(n) dan wel eventuele andere bewijsmiddelen.

Zie voor invullen en indienen de Aanbestedingswebsite.

7.8 Bewijsmiddelen Eigen Verklaring/verificatiefase

Door het ondertekenen van de Eigen Verklaring en de Akkoordverklaring Offerteaanvraag gaat Inschrijver ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om in de verificatiefase de winnende Inschrijver(s) te verplichten bewijsstukken omtrent de verklaring te overleggen, voor zover deze bewijsmiddelen nog niet door de Inschrijver zijn ingediend via de Aanbestedingswebsite. De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver voldoet aan de in de Eigen Verklaring en/of de Akkoordverklaring Offerteaanvraag en aan de in dit hoofdstuk gestelde Eisen en dat de Inschrijving (inclusief bijlagen), Eigen Verklaring, voorgeschreven invuldocumenten en standaardformulieren rechtsgeldig zijn ondertekend. De bewijsmiddelen zijn opgesomd in bijlage Bewijsmiddelen Eigen Verklaring.

8 Beoordeling en gunning

8.1 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats aan de hand van de volgende stappen:

1. Opening van de Inschrijvingen;
2. Controle van de Inschrijvingen aan de hand van hoofdstuk 6 'Voorschriften Inschrijving';
3. Beoordeling van de Inschrijvingen op basis van hoofdstuk 7 'Eisen voor deelname':
 - beoordeling op basis van de uitsluitingsgronden (Uniforme Eigen Verklaring);
 - beoordelen 'Akkoordverklaring Offerteaanvraag';
 - beoordeling op basis van de minimum geschiktheidseisen.
4. Inhoudelijke beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de gunningscriteria.

Stap 1 tot en met 3 wordt uitgevoerd door de medewerkers Inkoop die de aanbestedingsprocedure begeleiden. Als de Inschrijvingen hier aan voldoen worden de Inschrijvingen inhoudelijk beoordeeld (stap 4) door een beoordelingsteam bestaande uit vier (4) vertegenwoordigers vanuit de gemeente Groningen:

- Contractmanager DMO
- Kennisspecialist MO
- Beleidsadviseur MO
- Generalist Wmo

8.2 Gunningcriteria

De 2 (twee) Inschrijvers die eindigen met rangorde 1 en 2 hebben de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV) ingediend en zal de Opdracht gegund krijgen. De Inschrijvingen worden beoordeeld aan de onderstaande kwalitatieve gunningscriteria waaraan punten zijn gekoppeld.

	Gunningcriterium	Punten
G2	Implementatie-uitvoeringsplan	400
G3	Dienstverlening	300
G4	Formeel/Informeel	200
G5	Communicatie	100
	Totaal	1000

8.2.1 Gunningcriteria Prijs

De Opdrachtgever gaat uit van een vast uurtarief, exclusief btw (niet btw plichtig) en inclusief eventuele reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten. Het betreft een vaste prijs, er is geen concurrentie op prijs. Dit betekent dat de Inschrijvers die het hoogste scoort op basis van de wensen (kwaliteit) voor gunning van de opdracht(en) in aanmerking komt. In onderstaand overzicht worden de tarieven per traject getoond. Deze vaste tarieven zijn niet onderhandelbaar.

Vast tarief

Soort traject	Prijspeil per 31 december 2021
Licht	€ 71,74
Middel	€ 71,74
Zwaar	€ 71,74

8.2.2 Gunningscriteria met uitsluitend karakter

Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op het voldoen aan het gunningscriterium met een uitsluitend karakter, te weten het volledig akkoord gaan met het Programma van Eisen,. Het niet voldoen aan dit gunningscriterium met uitsluitend karakter betekent uitsluiting van verdere beoordeling van de Inschrijving.

G 1	Akkoord met het Programma van Eisen
PvE 1	Het Programma van Eisen is beschreven in hoofdstuk 9.

8.2.3 Gunningscriterium met een wegingsfactor

Inschrijvingen die voldoen aan het gunningcriterium met het uitsluitend karakter, beschreven in de vorige paragraaf, worden beoordeeld aan de hand van gunningscriteria waaraan 1000 punten zijn gekoppeld.

	Gunningscriterium	Punten
G2	Implementatie-uitvoeringsplan	400
G3	Dienstverlening	300
G4	Formeel/Informeel	200
G5	Communicatie	100
	Totaal	1000

8.2.3.1 G2 Implementatie-uitvoeringsplan (maximaal 400 punten)

Opdrachtgever acht het van belang dat implementatie van OCO goed verloopt, waardoor de uitvoering van de dienstverlening op ingangsdatum Overeenkomst kan starten. Om deze reden wil Opdrachtgever graag inzicht in welke stappen u neemt om per 1 januari 2022 uitvoering te kunnen geven en hoe u daarbij samenwerkt met ketenpartners.

U dient aan te geven welke stappen (inclusief de weergave van een tijdsplanning) u gaat ondernemen, na eventuele gunning van de Opdracht, om per 1 januari 2022 een juiste uitvoering aan de Overeenkomst te kunnen geven.

U geeft hierbij minimaal aan hoe u de gevraagde dienstverlening vormgeeft en hoe u samenwerkt met de gemeente, lokale organisaties en eventuele informele cliëntondersteuners (denk aan alle mogelijke ketenpartners).

In uw plan dient minimaal het volgende te zijn opgenomen:

- Hoe uw organisatie vanaf 1 januari 2022 kwalitatief en kwantitatief in staat is om deze Opdracht uit te voeren.
- Welke werkproces u hanteert waarin duidelijke stappen onderscheiden zijn (bijvoorbeeld op welke wijze u invulling geeft op de voorbereiding van een keukentafelgesprek).
- Hoe uw organisatie een goede samenwerking nastreeft met alle betrokkenen waaronder de gemeente, lokale organisaties en de OCO (vrijwillige en professionele) en hoe u zorgt voor een warme overdracht indien dit van toepassing zou zijn.
- Beschrijf welke risico's u ziet voor deze Opdracht, zowel met betrekking tot de implementatie als tijdens de looptijd van de Overeenkomst en welke beheersmaatregelen u neemt om deze risico's te minimaliseren.

Voor de wijze van beoordeling zie paragraaf 8.3.1 De beschrijving wordt in zijn geheel beoordeeld en niet onderverdeeld in sub-gunningscriteria. Uw beschrijving van het implementatieplan beslaat maximaal 3 pagina's op A4 formaat (staand).

8.2.3.2 G3 Dienstverlening (maximaal 300 punten)

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de gemeente het belangrijk vindt dat de Opdrachtnemer de eigen kracht van de inwoner inzet. De OCO-dienstverlening is gericht op blijvende stimulering van de zelfredzaamheid. De Opdrachtgever wenst graag inzicht te verkrijgen hoe u dit vormgeeft, Geef aan hoe u middels OCO werkt aan participatie in de samenleving en aan de zelfredzaamheid van de inwoner. Beschrijf daarbij ook hoe u bepaalt wanneer uw inzet niet (meer) nodig is. Denk daarbij aan de bijdrage die OCO kan leveren bij een juiste doorverwijzing en effectieve inzet van de WMO.

In uw beschrijving dient minimaal het volgende te zijn opgenomen:

- Hoe u de eigen kracht van de inwoners versterkt en de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner niet overneemt.
- Hoe uw dienstverlening erop gericht is op de participatie van de Cliënt in de samenleving. Beschrijf daarbij ook hoe u bepaalt wanneer uw inzet niet (meer) nodig is.
- Hoe uw organisatie medewerkers (dan wel onderaannemers) inzet die de kwaliteit, deskundigheid en ervaring hebben om deze Opdracht te kunnen uitvoeren. Denk hierbij minimaal aan scholing, kennis van de sociale kaart van de gemeente Groningen en wet- en regelgeving sociaal domein.

Voor de wijze van beoordeling zie paragraaf 8.3.1 De beschrijving wordt in zijn geheel beoordeeld en niet onderverdeeld in sub-gunningscriteria. Uw beschrijving van de Dienstverlening beslaat maximaal 2 pagina op A4 formaat (staand).

8.2.3.3 G4 Formeel/Informeel (maximaal 200 Punten)

Opdrachtgever wil mogelijkerwijs een koppeling maken van de afstemming tussen de 'vraag' naar OCO en het 'aanbod' van zorg- en vrijwilligersorganisaties. Bij OCO kan gebruik worden gemaakt van zowel formele (professionals) als informele (vrijwilligers, ervaringsdeskundigen) onafhankelijke Cliëntondersteuning. Geef aan hoe u deze koppeling zou maken en inrichten.

In uw beschrijving dient minimaal het volgende te zijn opgenomen:

- Beschrijf hoe u gaat samenwerken met voorkomende informele Onafhankelijke Cliëntondersteuning en ervaringsdeskundigen gaat vormgeven in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst.
- Beschrijf hoe u ervoor gaat zorgen de kennis en daarmee de deskundigheid van de formele als de informele cliëntondersteuner geborgd blijft.

Voor de wijze van beoordeling zie paragraaf 8.3.1 De beschrijving wordt in zijn geheel beoordeeld en niet onderverdeeld in sub-gunningscriteria. Uw beschrijving beslaat maximaal 1 pagina op A4 formaat (staand).

8.2.3.4 G5 Communicatie (maximaal 100 punten)

Beschrijf hoe u uitvoering geeft aan de communicatie. Geef hierbij minimaal aan hoe u invulling geeft aan de bekendheid van OCO verschillende stakeholders en doelgroepen. Onderscheidt hierbij persoonlijke communicatie en publiekscommunicatie (algemene communicatie in de media over de dienstverlening van de Inschrijver). En welk advies geeft u de gemeente om de bekendheid rondom OCO te verbeteren?

In uw beschrijving dient minimaal het volgende te zijn opgenomen:

- Uw organisatie hanteert een proactieve wijze van communicatie. Denk hierbij minimaal aan het vormgeven van persoonlijke communicatie en publiekscommunicatie (algemene communicatie in de media over de dienstverlening van de Opdrachtnemer).
- Beschrijf hoe uw organisatie actief de bekendheid van OCO bij de verschillende stakeholders en doelgroepen gaat bewerkstelligen.
- Beschrijf in uw advies wat u kunt doen zodat de gemeente de bekendheid rondom OCO kan verbeteren.

Voor de wijze van beoordeling zie paragraaf 8.3.1. De beschrijving wordt in zijn geheel beoordeeld en niet onderverdeeld in sub-gunningscriteria. Uw beschrijving van onderdeel communicatie beslaat maximaal 1 pagina op A4 formaat (staand).

8.3 De beoordeling

De beoordelaars uit het beoordelingsteam beoordelen de kwalitatieve gunningscriteria afzonderlijk van elkaar en beoordelen deze absoluut. Dit betekent dat bij de beoordeling een Inschrijving niet vergeleken wordt met andere Inschrijvingen en zijn de scores die een Inschrijving krijgt niet afhankelijk van anderen. Daarnaast beoordeelt het beoordelingsteam elk gunningscriterium integraal. Dit betekent dat de Inschrijving als geheel wordt gezien en niet elk subgunningscriterium apart beoordeeld wordt. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus.

Inschrijver dient haar beschrijvingen aan te leveren op A4 formaat (staand) enkelzijdig in het lettertype Univers of Verdana lettergrootte 10.

Elk gunningscriterium is voorzien van een beperking van het aantal aan te leveren A4. Inschrijver dient zich aan het aantal opgegeven A4 te houden. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde A4 overlegt wordt uitsluitend het toegestane aantal beoordeeld en alle A4 na het maximaal opgegeven wordt niet beoordeeld. Het is toegestaan foto's en/of tabellen in de A4 op te nemen zolang het aantal toegestane A4 niet wordt overschreden. Een voorblad, een inhoudsopgave, een bijlage etc. vallen onder de beperking van het aantal aan te leveren A4 en zullen in de telling worden meegenomen.

8.3.1 Te hanteren beoordelingschaal

Bij de beoordeling van de gunningscriteria G2 t/m G5 wordt de volgende beoordelingschaal gehanteerd.

G2	G3	G4	G5		
0	0	0	0	Ontbreekt, sluit niet aan	Dekt het criterium niet af. De informatie en/of een onderdeel hiervan ontbreekt en/of er is geen antwoord gegeven op één of meer van de gevraagde aspecten en/of het merendeel van de aspecten is niet onderbouwd en/of uitgewerkt.
80	60	40	20	Niet overeenstemmend, sluit slecht aan.	Dekt het criterium slecht af. Inhoudelijk niet relevant en/of voldoet niet aan het criterium en/of de toelichting geeft onvolledige informatie en/of het merendeel van de aspecten is slecht onderbouwd en/of uitgewerkt.
160	120	80	40	Onvoldoende	Dekt het criterium onvoldoende af.

				overeenstemmend, sluit onvoldoende aan.	Enkele belangrijke elementen ontbreken en/of schieten te kort en/of de wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over en/of het blijkt onvoldoende dat aan het merendeel van de gevraagde aspecten wordt voldaan en/of het merendeel van de aspecten is onvoldoende onderbouwd en/ of uitgewerkt.
240	180	120	60	Overeenstemmend, sluit voldoende aan	Dekt het criterium voldoende af. De gevraagde aspecten zijn voldoende onderbouwd en/of uitgewerkt, de toelichting voldoet aan de verwachtingen.
320	240	160	80	Meerwaarde, sluit goed aan.	Dekt het criterium goed af. Voldoet goed aan de verwachtingen en biedt op een aantal onderdelen meerwaarde. Aan alle gevraagde aspecten wordt voldaan en daarbij worden deze aspecten goed onderbouwd en/of uitgewerkt.
400	300	200	100	Onderscheidend, sluit uitstekend aan.	Dekt het criterium uitstekend af. Aan alle gevraagde aspecten wordt voldaan en deze zijn uitstekend onderbouwd en/of uitgewerkt de beschrijving voegt beduidend extra waarde toe aan het oorspronkelijke criterium. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen ten opzichte van het gevraagde in het criterium.

De Inschrijvers met rangorde 1 en 2 krijgen de Opdracht gegund.

Indien er meer dan twee (2) Inschrijvers een gelijke totaalscore behalen dan zijn de Inschrijvingen met de hoogste waarderingen op het gunningscriterium met het hoogste maximaal aantal punten de inschrijvingen met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Is dit ook gelijk, dan is de inschrijving met het op één na hoogste maximaal aantal punten de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding, etc. Mochten de Inschrijvingen op alle Gunningscriteria een gelijke score halen wordt er overgegaan tot (notariële) loting.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Inschrijver die na de beoordeling van de Gunningscriteria de hoogste score heeft een mondelinge toelichting te laten geven op de Inschrijving. Deze mondelinge toelichting dient uitsluitend als verificatie van en toelichting op de Inschrijving en is niet een apart (sub)gunningscriterium. Naar aanleiding van de toelichting kan de beoordeling van de betreffende Inschrijving en ten gevolge hiervan mogelijk ook die van de andere Inschrijvingen worden bijgesteld wat tot een andere rangorde kan leiden.

8.4 Gunningsbeslissing en definitieve gunning

8.4.1 Gunningsbeslissing

Nadat de beoordelingsprocedure geheel is doorlopen en een ranking heeft plaatsgevonden zal Opdrachtgever elke Inschrijver gelijktijdig berichten aan wie Opdrachtgever voornemens is te gunnen. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend.

In de afwijzingsbrieven zullen de relevante redenen van de Gunningsbeslissing en de naam van de begunstigde worden opgenomen. Hierdoor is de afgewezen Inschrijver in staat om te beoordelen

of het voor hem zinvol is om een rechtsmiddel tegen deze Gunningsbeslissing aan te wenden. Opdrachtgever deelt bepaalde gegevens betreffende de Gunningsbeslissing niet mee indien naar haar mening openbaarmaking van die gegevens:

- a) de toepassing van de wet in de weg zou staan;
- b) met het openbaar belang in strijd zou zijn;
- c) de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden; of
- d) afbreuk aan de eerlijke mededinging tussen hen zou kunnen doen.

De Opdrachtgever zal niet eerder de Overeenkomst sluiten dan nadat een termijn van 20 kalenderdagen is verstreken. Voormelde termijn vangt aan op de dag na de datum waarop de mededeling van de Gunningsbeslissing is verzonden. Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de Gunningsbeslissing dient hij binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen een (civiel) kort geding aanhangig te maken bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Noord-Nederland locatie Groningen en een afschrift van deze dagvaarding te zenden aan de Contactpersoon.

Voor de duidelijkheid wordt erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervaltermijn op grond waarvan Inschrijvers niet-ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan de Opdrachtgever is betekend. Deze voorwaarde is opgenomen in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende Inschrijver. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met deze voorwaarde en heeft deze als wederzijds overeengekomen vervalbeding te gelden.

Als binnen bovengenoemde termijn wel een (civiel) kort geding aanhangig is gemaakt, zal de uitspraak worden afgewacht. Die vormt dan vervolgens de basis voor verdere besluitvorming van de Opdrachtgever omtrent de gunning.

Indien een Inschrijver een geschil aan de rechter voorlegt, dient de winnende Inschrijver zich formeel als partij te voegen in het geschil, anders verliest deze zijn recht om geschillen voor te leggen inzake een eventueel (op basis van de uitspraak in eerstgenoemd geschil) gewijzigde Gunningsbeslissing.

8.4.2 Overleggen bewijsmiddelen/verificatiefase

In het bericht aan de winnende Inschrijver(s) over de mededeling van de Gunningsbeslissing, kan Opdrachtgever de winnende Inschrijver(s) verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen, voor zover deze bewijsmiddelen nog niet door de Inschrijver zijn ingediend. De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver voldoet aan de in de Eigen Verklaring en hoofdstuk 7 gestelde Eisen en dat de Inschrijving (inclusief bijlagen), Eigen Verklaring, voorgeschreven invuldocumenten en standaardformulieren rechtsgeldig ondertekend zijn. Inschrijver dient de gevraagde bewijsmiddelen binnen 10 kalenderdagen te overleggen.

Indien de Inschrijver niet binnen 10 kalenderdagen de gevraagde bewijsmiddelen overlegt of Opdrachtgever niet akkoord is met de inhoud of geldigheid van een of meer van de door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen, kan dat er alsnog toe leiden dat de Overeenkomst niet met hem wordt gesloten. In een dergelijk geval zal Opdrachtgever de Inschrijvers hiervan op de hoogte brengen. Opdrachtgever zal dan ook aangeven wat daarvan de gevolgen zijn. Opdrachtgever is dan gerechtigd de beoordeling van de betreffende Offerte en ten gevolge hiervan mogelijk ook die van de andere Offertes bij te stellen wat kan leiden tot een andere ranking in welk geval, met in achtneming van het bepaalde in § 8.4, de Opdracht wordt gegund aan de, na herbeoordeling, winnende Inschrijver(s).

De bewijsmiddelen zijn opgesomd in bijlage Bewijsmiddelen Eigen Verklaring.

NB. Indien Inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, is het advies om deze voortijdig aan te vragen dit in verband met de verwachte lange levertijd. Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Veiligheid en Justitie de aanvraag in ontvangst neemt en behandelt. Zie voor meer informatie www.justis.nl.

Definitieve gunning

Als er geen beletselen zijn (er is geen voorlopige voorziening gevraagd en de bewijsmiddelen zijn tijdig overgelegd en ze voldoen) zal Opdrachtgever bij separaat schrijven overgaan tot (definitieve) gunning.

8.5 Beoordelingsdocumenten

De Opdrachtgever is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning aan de Inschrijvers bekend te maken.

9 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de Eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van Eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze Eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere Eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

Nr.	<u>Algemeen</u>
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van deze Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een Overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Inschrijver verklaart dat hij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
3.	De Algemene voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Uitsluitend de door gemeente Groningen gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de Offerte van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de gemeente Groningen. Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Groningen 2020 voor leveringen en diensten zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota van inlichtingen.
4.	Inschrijver verklaart zich akkoord dat een af te sluiten Overeenkomst eerst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Burgemeester en wethouders van de Gemeente Groningen zijn verkregen.
5.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in zijn response te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde Eisen en wensen ter beschikking stelt.
6.	De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
7.	Inschrijver voldoet en houdt zich aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015); <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeringsbesluit Wmo 2015;

	<ul style="list-style-type: none"> • Jeugdwet; • Participatiewet; • Wet langdurige zorg; • Zorg verzekeringswet; • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).
8.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners conformeren zich aan de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en leven deze na conform de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
9.	De Inschrijver dient aangesloten te zijn bij de branchevereniging BCMB en handelt conform de voorwaarden van de beroepscode van de BCMB.
10.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners kunnen de diversiteit van het aanbod leveren aan de Cliënten bij de uitvoering van de dienstverlening. Deze dienen passend te zijn bij de verschillende doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke, psychische, lichamelijke of zintuiglijke beperking. Zowel voor jongeren als ouderen.
11.	Inschrijver en haar medewerkers zijn bekend met het gemeentelijk beleid: de verordeningen, nadere regels en de beleidsregels en aanverwant beleid van de gemeente Groningen op de desbetreffende werkgebieden. De Inschrijver heeft tevens kennis van de Sociale kaart van de gemeente Groningen.
12.	Inschrijver houdt zich bij de uitvoering van de diensten aan geldende wet- en regelgeving, waaronder de toepasselijke arbeidsrechtelijke regelgeving, zoals bijvoorbeeld de belasting- en sociale zekerheidswet- en regelgeving en de Wet Arbeid Vreemdelingen). Inschrijver zorgt voor de tijdige en volledige betaling van het loon van de door de Inschrijver in te schakelen arbeidskrachten en voor een correcte naleving van de van toepassing zijnde CAO.
13.	Clientondersteuning dient onafhankelijk te zijn. Dit betekent onder meer dat de cliëntondersteuner die de ondersteuning levert, direct nog indirect in de gemeente Groningen betrokken mag zijn bij de uitvoering van de zorg of ondersteuning waar de cliëntondersteuning op is gericht. Een cliëntondersteuner kan daarom niet werkzaam zijn voor een bedrijf of groep van bedrijven die de zorg of ondersteuning levert waar de onafhankelijke cliëntondersteuning op is gericht.
14.	Inschrijver is per 1 januari 2022 in staat de gevraagde dienstverlening te leveren.

Nr.	Uitvoering
15.	Inschrijver zet voor de OCO vakbekwame ondersteuners in die aantoonbaar HBO werk- en denkniveau hebben op het terrein maatschappelijk werk en dienstverlening of vergelijkbare richting.
16.	Er kunnen geen wachtlijsten c.q. wachtrijen zijn voor OCO.
17.	De OCO is kortdurend van aard en wordt doelmatig geleverd. Doelmatig is passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de inwoner en zijn netwerk. Tevens heeft de ondersteuning tot doel om het netwerk van de Cliënt te verstevigen waarmee zwaardere en onnodige zorg wordt voorkomen. De cliëntondersteuner moet dan ook het netwerk van de Cliënt betrekken bij het ondersteuningstraject en deskundigheid aan hen overbrengen.
18.	Onafhankelijke Cliëntondersteuning kent een duidelijk begin- en een eindpunt, waarmee dit ook het kortdurende karakter van OCO bekrachtigd. Begeleiding van de Cliënt is geen taak van de Onafhankelijke Cliëntondersteuner.
19.	Indien een Cliënt na een afgerond ondersteuningsverzoek zich wederom aanmeldt voor een ondersteuningsvraag, dan moet de Inschrijver hierover contact opnemen met de contractmanager van de gemeente Groningen.
20.	Inschrijver biedt maximaal acht uur Onafhankelijke Cliëntondersteuning per Cliënt

	aan. In uitzonderlijke situaties zijn meer uren aan inzet mogelijk. In dit geval vraagt Inschrijver toestemming aan de contactpersoon van de Opdrachtgever voor het inzetten van meer uren.
21.	Inschrijver houdt zich aan de door de Opdrachtgever opgestelde productiebladen omtrent de verschillende soorten trajecten, te weten licht, middel en zwaar. Binnen deze trajecten zijn verschillende activiteiten onderscheiden. De drie soorten trajecten kennen verschillende maximale ureninzet, echter hiervoor geldt hetzelfde uurtarief.
22.	Na melding van een Cliënt neemt de Onafhankelijke cliëntondersteuner binnen twee werkdagen contact op met de Cliënt. Een eerste afspraak met Cliënt dient plaats te vinden binnen zeven werkdagen na contact met Cliënt. Met de Cliënt worden afspraken gemaakt over de start van de dienstverlening en de invulling hiervan.
23.	Inschrijver maakt bij het bieden van de Onafhankelijke Clientondersteuning 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.
24.	Inschrijver draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de WIJ teams en andere actoren binnen het Sociaal Domein. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van de Inschrijver en de professionals in de WIJ teams, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen op het gebied van OCO.
25.	Inschrijver dient een proactieve houding te hebben ten aanzien van overdragen van kennis omtrent de verschillende leefgebieden (WMO, jeugd, wonen, werk en inkomen etc.) aan de professionals in de verschillende WIJ teams van de gemeente Groningen.
26.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners onderhouden zijn/haar kennis voortdurend en aantoonbaar door scholing bij erkende opleidingsinstituten, vakliteratuur bij te houden en door middel van reflectie met collega's.
27.	Inschrijver verleent verantwoorde dienstverlening. Hieronder wordt verstaan, van goed niveau, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt.
28.	Inschrijver is op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar.
29.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners gaan voorafgaand aan de start van de gevraagde dienstverlening na of de ondersteuning in de betreffende situatie uitgevoerd kan worden door het eigen sociaal netwerk.
30.	Op verzoek van de Opdrachtgever zal de Inschrijver voorlichtingsbijeenkomsten of cursussen organiseren voor doelgroepen in de buurt van de cliënten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen, mogelijk in samenwerking met andere Opdrachtnemers.
31.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners betrekken (indien van toepassing) de mantelzorger(s) van de Cliënt in het traject voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning.
32.	Als er geen match is tussen Onafhankelijke Cliëntondersteuner en Cliënt biedt Inschrijver aan de Cliënt de mogelijkheid een andere cliëntondersteuner te kiezen.
33.	Bij benadering van Cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en of seksuele geaardheid van cliënten, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.
34.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners handelen vanuit het perspectief van de Cliënt en zijn in een positie om zodanig te kunnen handelen. Zij nemen de verantwoordelijkheid van de Cliënt niet over en diens (in)formele netwerk.
35.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners beschikken over zodanige communicatieve

	vaardigheden dat zij hun communicatie kunnen afstemmen op de individuele (on)mogelijkheden van de Cliënt. Zij kunnen helder formuleren, samenvatten en reflecteren.
36.	Inschrijver heeft een acceptatieplicht. Dit houdt in dat de Inschrijver geen inwoner als cliënt mag weigeren. Er is de mogelijkheid om af te wijken van deze acceptatieplicht wanneer het in het belang van de inwoner is, dat een andere OCO de ondersteuning levert. De keuze om af te wijken maakt de Opdrachtgever (in overleg met de inwoner en OCO 'er). Bij afwijking of afwijzing van de acceptatieplicht wordt de contractmanager van de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht.
37.	Inschrijver garandeert de continuïteit van de ondersteuning. Dit houdt onder andere in dat een Cliënt de overeengekomen ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en/of ziekte van de cliëntondersteuner blijft ontvangen.
38.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners moeten zich kunnen legitimeren als medewerker(st)er van de organisatie.
39.	Inschrijver stelt professionals beschikbaar met kennis van relevante wetgeving op het terrein van zorg en ondersteuning, Jeugdhulp, Participatiewet en inkomensondersteuning, Wmo, Wet langdurige Zorg en Zorgverzekeringswet. Professionals kennen de lokale sociale kaart van de gemeente Groningen. Onafhankelijke Cliëntondersteuners kennen de werkprocessen van aanvraagtrajecten in het sociaal domein.
40.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners moeten een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift hebben.
41.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners hebben een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
42.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners merken veranderingen op cliëntniveau en hebben hier aandacht hiervoor.
43.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners hebben als vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht van informatie over de Cliënt, tenzij er sprake is van een wettelijke meld/rapportageplicht. In dat geval waarschuwt hij/zij de Cliënt dat hij/zij een wettelijke meldingsplicht heeft.
44.	De OCO loopt tot en met de indicatiestelling in het kader van de Wlz (door het Centrum indicatiestelling Zorg) en eindigt na de het afgegeven van de Wlz-indicatie. Voor mensen met een Wlz-indicatie is de Wlz-uitvoerder verantwoordelijk voor de OCO.
45.	Vanaf het moment dat een Wlz indicatie is afgegeven, wordt de cliëntondersteuning vanuit het zorgkantoor geregeld. Hierbij is het van belang dat er sprake is van een warme overdracht tussen de cliëntondersteuners. De Inschrijver zorgt voor deze warme overdracht tussen Cliëntondersteuners.
46.	Voor de uitvoering van de ondersteuning beschikt Inschrijver over voldoende gekwalificeerd en deskundig personeel in relatie tot de doelgroep. Inschrijver zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties, vaardigheden, ervaring en gedrag die nodig zijn om de benodigde activiteiten c.q. ondersteuning uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen, richtlijnen en protocollen. Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten hieraan voldoen.
47.	De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt verricht in de gemeente Groningen. De onafhankelijke cliëntondersteuning door Opdrachtnemer wordt uitsluitend ingezet voor inwoners van de gemeente Groningen.
48.	De Inschrijver toont aan dat de organisatie beleid heeft over de inzet van personeel

	(inclusief vrijwilligers en ervaringsdeskundigen).
49.	Als de Inschrijver vrijwilligers inzet, dan dient deze inzet van vrijwilligers te voldoen aan het vrijwilligersbeleid van de Inschrijver.

Nr.	Organisatorische Eisen
50.	Inschrijver dient op het moment van ingang Overeenkomst te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over het aanbod OCO, eventuele verwijzingen, contactgegevens en klachtenregeling. De Inschrijver zorgt dat deze website geüpdatet blijft op basis van de laatste wijzigingen.
51.	Inschrijver garandeert dat zijn medewerkers, inclusief stagiaires, die in hun werkzaamheden in contact (kunnen) komen met Cliënten of betrokkenen, in het bezit zijn van een geldig VOG conform artikel 3.5 lid 1 Wmo 2015. Er wordt uitgegaan van een maximale geldigheidsduur van 3 jaar. Let op: alleen op verzoek dient de Inschrijver dat aan te tonen. Inschrijver, althans de betreffende medewerker, dient bij het verstrijken van voornoemde termijn opnieuw een VOG aan te vragen. Nieuwe medewerkers met direct cliëntcontact dienen vóór aanvang van de werkzaamheden bij Inschrijver te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden.
52.	Indien Inschrijver werkt met stagiaires en/of vrijwilligers dan dient hij te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met stagiaires en/of vrijwilligers en welke taken ze morgen verrichten met in achtname van alle relevante wet- en regelgeving. Stagiaires kunnen slechts aanvullend, onder supervisie van het personeel worden ingezet.
53.	Inschrijver hanteert een eigen klachtenregeling en past deze toe indien noodzakelijk. De organisatie maakt haar klachtenregeling en het privacyreglement openbaar op haar website. De wijze van rapporteren met betrekking tot klachten is opgenomen in bijlage 4.
54.	Inschrijver onderhoudt periodiek de informatie van haar organisatie op de sociale kaart.
55.	De Inschrijver draagt er zorg voor dat de algehele communicatie van de aangeboden dienstverlening up to date, laagdrempelig en breed toegankelijk is via verschillende kanalen.
56.	De gemeente streeft naar continuïteit van de dienstverlening, Dit is een van de redenen om 2 (twee) Opdrachtnemers te contracteren. Mocht zich de situatie voordoen dat ontbinding plaats vindt van de Overeenkomst van een van beide Opdrachtnemers, dan dient de andere Opdrachtnemer, op verzoek van de gemeente, met onmiddellijke ingang de rechten en verplichtingen uit de ontbonden Overeenkomst over te nemen tegen de voorwaarden zoals reeds met die Opdrachtnemer overeengekomen. Opdrachtnemer garandeert een dergelijk verzoek te kunnen nakomen. Afhankelijk van de context van de ontbinding, kan de gemeente er ook voor kiezen om een nieuwe tweede Opdrachtnemer te zoeken of opnieuw aan te besteden.

Nr.	Monitoring en sturing
57.	Inschrijver is verantwoordelijk voor (en heeft baat bij) een optimale registratie van de informatie die van belang is voor het goed kunnen uitvoeren van de omschreven werkzaamheden. Inschrijver legt de informatie vast die op dat moment van toepassing is.
58.	Inschrijver werkt volledig mee aan de onderzoeken van de Opdrachtgever inzake de dienstverlening door Inschrijver waarvan (materiële) controles en/of steekproeven onderdeel uit kunnen maken.

59.	De Inschrijver dient bij ingang van de Overeenkomst aantoonbaar te zorgen voor een geautomatiseerde registratie van door de Opdrachtgever nader te bepalen gegevens en verstrekt deze kosteloos.
60.	Inschrijver registreert de gegevens van de Cliënt die een beroep op zijn dienstverlening doet en stelt deze desgevraagd beschikbaar aan de Opdrachtgever, evenwel met inachtneming van de geldende privacy Eisen zoals vermeld in de Overeenkomst.
61.	De Inschrijver levert structureel gedurende de gehele contractperiode op gemeenteniveau bij Opdrachtgever een managementrapportage aan. Onderwerpen die de Opdrachtnemer in ieder geval dient aan te leveren, maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal cliënten; • Gefactureerde bedragen per maand; • Hoeveelheid cliënten uitgesplit per levensgebied; • In- en uitstroom; • Aantal bestede uren per cliënt; • Weergave van aard van uitstroming (algemeen niveau); • Weergave van soort ondersteuningsvragen (algemeen niveau); • Wijze van samenwerking met andere Opdrachtnemers van aanpalende ondersteuning, netwerken en WIJ-organisatie • Uitsplitsing wet per Cliënt; • Doorlooptijden; • Binnengekomen Klachten bij de Opdrachtnemer; • Trends en ontwikkelingen en toelichting.

Nr.	Informatie- en beveiligingseisen
62.	Onafhankelijke Cliëntondersteuners gaan discreet om met vertrouwelijke informatie en houdt rekening hetgeen wettelijk is vastgelegd in de AVG.
63.	Bij het verwerken van persoonsgegevens van de Cliënten wordt de privacywet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de Opdrachtgever en Inschrijver in acht genomen. In de Overeenkomst zijn de voorwaarden voor de verwerkingen persoonsgegevens vastgelegd.
64.	Inschrijver hanteert bij het beheer van (digitale) archiefbescheiden in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995. Hieronder begrepen de toepassing van de geldende Selectielijst van archiefbescheiden van gemeentelijk en intergemeentelijke organen.
65.	Inschrijver voldoet bij Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de wet- en regelgeving omtrent informatiebeveiliging en privacy.

Nr.	Kwaliteit
66.	Inschrijver is verplicht Opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat de Inschrijver betreft, uitgebracht door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of vergelijkbaar orgaan. Ook waar het niet Wmo-taken betreft.
67.	Inschrijver voert minimaal eenmaal per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten worden proactief gedeeld met de Opdrachtgever.
68.	De Inschrijver toont aan op welke wijze hij samenwerkt met andere Opdrachtnemers van aanpalende ondersteuning, netwerken en WIJ-organisatie.
69.	Inschrijver is in het bezit en werkt volgens een calamiteitenprotocol. De Inschrijver meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met impact op de Cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform Protocol meldingen calamiteiten en geweld gemeente

	Groningen (in werking getreden op 19-10-2020). Het protocol is opgenomen als bijlage 5.
70.	<p>De Opdrachtgever is niet alleen verantwoordelijk voor de kwaliteit van het beleid en de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning, maar ook voor het toezicht op de uitvoering en handhaving.</p> <p>Het toezicht heeft betrekking op de volgende taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> · toezicht op de kwaliteit van de geboden ondersteuning. Dit is een continue kwaliteitstoetsing, anders dan cliënttevredenheid dat periodiek wordt onderzocht; · toezicht op oneigenlijk gebruik van ondersteuning door Cliënten en het persoonsgebonden budget; · toezicht op het contract: vaststellen of afspraken worden nageleefd en controle op kwaliteit in de breedste zin van het woord. <p>De Inschrijver dient ten alle tijde medewerking te verlenen aan handelingen door de Opdrachtgever in het kader van toezicht of handhaving.</p>

Nr.	Financiële Eisen
71.	Opdrachtnemer committeert zich aan de jaarlijks vastgestelde tarief door Opdrachtgever. Het tarief is niet onderhandelbaar. Er kunnen géén meerkosten in rekening worden gebracht
72.	<p>Het tarief die wordt gehanteerd is een integrale tarief waarbij alle voorkomende kosten voor de dienstverlening inbegrepen zijn in het tarief. De gekozen procedure van inkoop staat geen tariefonderhandelingen toe.</p> <p>Het tarief zoals vastgelegd in deze Overeenkomst gelden voor de duur van deze Overeenkomst. Jaarlijks wordt een indexering toegepast.</p>
73.	<p>Vanaf januari 2019 kunt u een elektronische factuur sturen naar de gemeente Groningen. E-facturatie heeft veel voordelen, zowel voor u als voor de gemeente Groningen: een snelle betaling doordat uw factuur direct op de juiste plek digitaal bij ons binnenkomt, minder kans op fouten en een besparing op print- en portokosten. De gemeente biedt Opdrachtnemers verschillende mogelijkheden om e-facturen te sturen (een e-factuur is een digitaal XML-bestand met een vaste structuur).</p> <p>Bent u geïnteresseerd en wilt u e-facturen aan ons versturen? Kijk dan voor de opties op de website van onze partner iCreative: https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl</p> <p>E-facturatie heeft onze voorkeur, maar u kunt uw facturen ook per e-mail (pdf) aan ons verzenden op e-mailadres facturendigitaal@groningen.nl.</p> <p>Op de factuur vermeldt de Inschrijver in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens; • Bank/gironummer en de benodigde IBAN –en BIC-gegevens; • BTW-nummer; • KvK-nummer; • Maand waarin de diensten zijn geleverd; • Het factuuradres van de Contractant; • Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; • Een specificatie van de opbouw van de totaalprijs (aantal trajecten per traject * tarief); • Separate bijlage gegevens op cliëntniveau (nader bepaald door de Opdrachtgever) .
74.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de gemeente Groningen kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.

75.	De gemeente dient de uitgaven in het sociaal domein te verantwoorden richting hun eigen accountants en wenst zelf ook zekerheid te hebben over de feitelijke levering van diensten. Het is daarom voor de Opdrachtgever van groot belang dat de Contractant de verantwoordingsgegevens tijdig en correct aanlevert bij de Opdrachtgever. De gemeente wenst na gunning aangaande de financiële verantwoording specifieke afspraken te maken met de gegunde Partij(en). Het aanleveren van een eventuele controleverklaring van een accountant kan daar onderdeel van zijn.
-----	---

Nr.	Contactpersoon/ overleg
76.	Inschrijver zorgt voor een vast contactpersoon ten behoeve van de samenwerking met de Opdrachtgever. Deze contactpersoon is op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de Opdrachtgever. Indien er zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersoon dan wordt de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte gesteld. Ook de Opdrachtgever zorgt voor een vast contactpersoon vanuit contractmanagement voor Opdrachtnemer.
77.	Inschrijver informeert proactief de Opdrachtgever per omgaande over wijzigingen die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.
78.	Inschrijver dient na einddatum van de Overeenkomst of bij voortijdig beëindiging alle medewerking te verlenen om een goede overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen.

Nr.	Social Return on Investment (SROI)
79.	<p>Uitvoeringsvoorwaarde Social Return: Deze Opdracht is door de gemeente Groningen aangemerkt voor het opnemen van een Social Return bepaling. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren.</p> <p>Social-returnverplichting</p> <ol style="list-style-type: none"> 01 De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. 02 De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 2% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return. 03 De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen. 04 De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturninmonitor.nl. 05 De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in het monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. 06 In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden social return" worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht. <p>Door het ondertekenen van de Akkoordverklaring Offerteaanvraag verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met deze voorwaarde(n).</p>