

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Dhr. F.J.M. van den Hoek
Telefoon 5115219 E-mail: fjmvdhoek@haarlem.nl
DV/WMO Reg.nr. 2009/73801
Te kopiëren: bestek
B & W-vergadering van 28 april 2009

Onderwerp

bestek aanbesteding hulp bij het huishouden

DOEL: Besluiten

Het vaststellen van een bestek behoort tot de uitvoerende bevoegdheden van het College.

In het voorliggende bestek is het programma van eisen dat op 21 april 2009 door het College is vastgesteld volledig verwerkt.

In het Portefeuillehoudersoverleg en in de commissie Samenleving is steun uitgesproken voor het PvE en de raamovereenkomst. Er zijn geen voorstellen gedaan voor aanpassingen.

B&W

1. Het college besluit het bestek voor de aanbesteding van de hulp bij het huishouden vast te stellen
2. De kosten van het besluit bedragen € 10,2 miljoen in 2009 en structureel jaarlijks € 10,8 miljoen. Deze kosten zijn reeds verwerkt in de concept-Berap 1-2009 en in de kadernota die in voorbereiding is. Het besluit wordt gedekt uit programma 3 product Wmo individuele voorzieningen.
3. Het bestek wordt via de zogenoemde Aanbestedingskalender op 29 april 2009 openbaar gemaakt.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie verstuurd aan de commissie Samenleving

COLLEGE BESLUIT

Onderwerp: bestek aanbesteding hulp bij het huishouden

Inleiding

Op 21 april heeft het College het Concept-Programma van Eisen en de Concept-raamovereenkomst vastgesteld.

Beide documenten zijn op 22 april besproken in het portefeuillehouderoverleg en op 23 april 2009 in de commissie Samenleving

In het Portefeuillehouderoverleg en in de commissie Samenleving is steun uitgesproken voor het PvE en de raamovereenkomst. Er zijn geen voorstellen gedaan voor aanpassingen.

Besluitpunten college

1. Het college besluit het bestek voor de aanbesteding van de hulp bij het huishouden vast te stellen
2. De kosten van het besluit bedragen € 10,2 miljoen in 2009 en structureel jaarlijks € 10,8 miljoen. Deze kosten zijn reeds verwerkt in de concept-Berap 1-2009 en in de kadernota die in voorbereiding is. Het besluit wordt gedekt uit programma 3 product Wmo individuele voorzieningen.
3. Het bestek wordt via de zogenoemde Aanbestedingskalender op 29 april 2009 openbaar gemaakt.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie verstuurd aan de commissie Samenleving

Beoogd resultaat

Een vastgesteld bestek.

Argumenten

Op basis van een vastgesteld bestek kan de formele aanbestedingsprocedure gestart worden.

Kanttekeningen

Uitvoering

Aan alle colleges van de gemeenten in Zuid-Kennemerland is het bestek voorgelegd. Nadat alle gemeenten in Zuid-Kennemerland het bestek hebben vastgesteld kan op 29 april 2009 tot publicatie worden overgegaan.

Bijlagen

Bestek voor de aanbesteding Hulp bij het huishouden.

Het college van burgemeester en wethouders

Offerteaanvraag Hulp bij het huishouden in het kader van de Wmo 2009

Gemeente Haarlem



Europese aanbestedingsprocedure met als kenmerk **EG 2009/S **MS/JZ/2009/****

Opgesteld door:

Mw. drs. A.M. Struik
Middelen en Services
Afdeling Juridische Zaken
Bureau Advies Inkoop en Aanbesteding

Opdrachtgever:
Dienstverlening
Afdeling WMO-voorzieningen

Datum: 24 april 2009

© 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.

Inhoudsopgave

0	BEGRIPSBEPALINGEN.....	5
1	INLEIDING.....	7
1.1	BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHTGEVENDE GEMEENTEN.....	7
1.2	OFFERTEVERZOEK.....	7
1.3	OPENBARE PROCEDURE.....	7
1.4	DOELSTELLING.....	7
1.5	PLANNING.....	8
1.6	OMVANG.....	8
1.7	HUIDIGE SITUATIE.....	8
2	PLANNING AANBESTEDING.....	9
3	BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT.....	10
3.1	INLEIDING.....	10
3.2	HUISHOUDELIJKE HULP.....	10
3.3	PERCELEN.....	11
3.4	PROGNOSE BEHOEFTE HUISHOUDELIJKE HULP.....	11
4	WIJZE VAN AANBESTEDEN.....	13
4.1	AANKONDIGING EN TE VOLGEN PROCEDURE.....	13
4.2	COMMUNICATIE MET BETREKKING TOT DE AANBESTEDING.....	13
4.3	INDIENING VAN UW INSCHRIJVING.....	13
4.4	BEOORDELINGSPROCEDURE.....	14
4.5	VOORBEHOUD.....	14
4.6	OVERIGE BEPALINGEN.....	14
4.6.1	<i>Inhoud document.....</i>	<i>14</i>
4.6.2	<i>Vertrouwelijkheid.....</i>	<i>15</i>
4.6.3	<i>Kosten.....</i>	<i>15</i>
4.6.4	<i>Voorlopige gunning.....</i>	<i>15</i>
4.6.5	<i>Overeenkomst onder opschortende voorwaarde.....</i>	<i>15</i>
4.6.6	<i>Definitieve gunning.....</i>	<i>15</i>
4.7	AANVULLENDE CONDITIES.....	16
4.7.1	<i>Taal.....</i>	<i>16</i>
4.7.2	<i>Geldigheid.....</i>	<i>16</i>
4.7.3	<i>Overeenkomst.....</i>	<i>16</i>
4.7.4	<i>Strijdigheid.....</i>	<i>16</i>
4.7.5	<i>Combinaties en onderaanneming.....</i>	<i>16</i>
4.7.6	<i>Voorwaarden en uitgangspunten.....</i>	<i>16</i>
4.7.7	<i>Vormvereisten.....</i>	<i>17</i>
4.7.8	<i>Intellectueel eigendom.....</i>	<i>17</i>
4.7.9	<i>Controle.....</i>	<i>17</i>
5.	BEOORDELINGSPROCEDURE.....	18
5.1	BEOORDELINGSPROCEDURE OFFERTETRAJECT.....	18
5.2	BEOORDELING UITSLUITINGSCRITERIA.....	18
5.3	BEOORDELING GESCHIKTHEISCRITERIA.....	18
5.4	BEOORDELING GUNNINGSCRITERIA.....	18
5.5	BEREKENING EINDSCORE.....	18
5.6	BEZWAARPROCEDURE BESLECHTING VAN GESCHILLEN.....	19
6.	UITSLUITINGSCRITERIA.....	20

6.1 TOELICHTING UITSLUITINGSCRITERIA.....	20
7. GESCHIKTHEIDSCRITERIA	22
7.1 GESCHIKTHEIDSEISEN (GSE).....	22
7.2 GSE 1 BEDRIJFSPROFIEL EN KWALITEITSBORGING	22
7.3 GSE 2 KWALITEIT PERSONEEL	22
7.4 GSE 3 FINANCIËLE GEGEVENS	23
7.5 GSE 4 ERVARING (REFERENTIES)	23
8. GUNNINGSCRITERIA	24
8.1 OVERZICHT VAN DE GEHANTEERDE GUNNINGSCRITERIA (GU).....	24
8.2 GU1 JURIDISCHE EISEN.....	24
8.2 GU2 MATERIE-INHOUDELIJKE EISEN (BIJLAGE L)	25
8.3 GU3 MATERIE-INHOUDELIJKE WENSEN (BIJLAGE M)	25
8.4 GU4 PRIJSSTELLING (BIJLAGE N).....	25
9. PROGRAMMA VAN EISEN.....	26
IN ONDERSTAAND HOOFDSTUK ZIJN ALLE MATERIE-INHOUDELIJKE EISEN TEN AANZIEN VAN ONDERHAVIGE OPDRACHT GEFORMULEERD.	26
9.1 ALGEMEEN (AE)	26
9.2 COMMERCIEËLE EISEN (CE)	26
9.3 LOGISTIEKE EISEN (LE)	27
9.4 EISEN TEN AANZIEN VAN DIENSTVERLENING (DVE).....	28
9.5 EISEN TEN AANZIEN VAN PERSONEEL (PE)	29
9.6 EISEN TEN AANZIEN VAN COMMUNICATIE (COME).....	30
9.7 EISEN T.A.V. KLACHTENAFHANDELING (KE).....	31
9.8 EISEN TEN AANZIEN VAN FACTURERING , ADMINISTRATIE EN GEGEVENSVERSTREKKING (FE) 31	31
9.9 EISEN TEN AANZIEN VAN DUURZAAMHEID (DZE).....	31
10. MATERIE-INHOUDELIJKE WENSEN	32
10.1 MATERIE-INHOUDELIJKE WENSEN PERCEEL 1.....	32
10.1.1 Dienstverleningplan	32
10.1.2 Levertijden.....	34
10.1.3 Experimenten.....	34
10.2 MATERIE-INHOUDELIJKE WENSEN PERCEEL 2	36
10.2.1 Dienstverleningplan	36
10.2.2 Wensen ten aanzien van Levertijden	37
10.2.3 Wensen ten aanzien van Verbinding met Awbz-zorg.....	38
11. WENSEN TEN AANZIEN VAN PRIJSOPGAVE	39
10.1 WENSEN TEN AANZIEN VAN PRIJOPGAVE PERCEEL 1 (HUISHOUDELIJKE HULP CATEGORIE 1 EN 2) 39	39
10.2 WENSEN TEN AANZIEN VAN PRIJSOPGAVE PERCEEL 2 (HUISHOUDELIJKE HULP CATEGORIE 3) 40	40
12 BIJLAGEN	41
BIJLAGE A CHECKLIST	41
BIJLAGE B BEDRIJFSGEGEVENS.....	42
BIJLAGE D HOLDINGVERKLARING	47
BIJLAGE E AKKOORDVERKLARING GEZAMENLIJKE EN HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID .	48
BIJLAGE F ONDERAANNEMING.....	49
BIJLAGE G BEDRIJFSPROFIEL, KWALITEITSBORGING EN KWALITEIT PERSONEEL	50
BIJLAGE I CONCEPT RAAMOVEREENKOMST	55
BIJLAGE J ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN GEMEENTE HAARLEM.....	57
BIJLAGE K CONFORMITEITENVERKLARINGEN.....	67

BIJLAGE L	MATERIE-INHOUDELIJKE EISEN	68
BIJLAGE M	MATERIE-INHOUDELIJKE WENSEN PERCEEL 1	74
	<i>Dienstverleningplan</i>	74
	<i>Levertijden</i>	74
	<i>Experimenten</i>	75
BIJLAGE P	MATERIE-INHOUDELIJKE WENSEN PERCEEL 2	76
	<i>Dienstverleningplan</i>	76
	<i>Levertijden</i>	76
	<i>Wensen ten aanzien van Verbinding met Awbz-zorg</i>	77
BIJLAGE N	PRIJSOPGAVE	78

0 Begripsbepalingen

Alphahulp	Medewerker die wordt ingezet voor huishoudelijke verzorging. Een alphahulp is niet in loondienst bij de leverancier, maar is direct werkzaam voor de klant. Het dienstverband valt onder de regeling “dienstverlening aan huis” en moet daarom ook aan de voorwaarden van die regeling voldoen. De klant vervult hierbij de opdrachtgevers- cq werkgeversrol.
Alphahulpconstructie	constructie waarbij de klant de werkgeversrol vervult.
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
Beschikking	Schriftelijk besluit van opdrachtgever naar aanleiding van verzoek van klant voor huishoudelijke verzorging. Hierbij worden aard, omvang en inhoud van de hulp bij het huishouden bepaald.
Bao	Besluit van 16 juli 2005, Stb. 408 en het wijzigingsbesluit van 7 december 2005, Stb 650 houdende regels betreffende procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten.
CAK	Centraal Administratiekantoor
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
Contactuur	De tijd die door de medewerker daadwerkelijk is besteed aan huishoudelijke verzorging, zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument. Contacturen worden vergoed per heel klokuur.
Dagen	Kalenderdagen
Gemeenten	De gemeenten Bennebroek, Bloemendaal (Bennebroek en Bloemendaal zijn gefuseerd), Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort, zijnde opdrachtgevende gemeenten.
Hulp bij het Huishouden	Het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een persoon dan wel van de leefeenheid waartoe een persoon behoort.
Hulp in natura	Hulp bij het huishouden, waarbij de gemeenten dienstverlening organiseren, in plaats van een financiële compensatie te geven, Gemeenten zorgen er dan voor dat de klant hulp bij het huishouden krijgt.
Indicatie	Analyse van de vraag om huishoudelijke verzorging waarmee beoordeeld wordt of de klant die een beroep op huishoudelijke verzorging doet, voldoet aan de gestelde criteria om toegang te krijgen tot huishoudelijke verzorging. Hierbij worden aard, omvang en inhoud van de huishoudelijke verzorging bepaald.

Inschrijver of leverancier	De inschrijvende entiteit (onderneming, onderneming met onderaannemers, organisatie of organisatie met onderaannemers) die een offerte uitbrengt aan de opdrachtgever op basis van deze offerteaanvraag.
Kaderregeling AO/IC	Kaderregeling AO/IC AWBZ zoals deze door de Nederlandse Zorgautoriteit is vastgesteld.
Klacht	Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid door de klant over één of meerdere facetten van de diensverlening.
Klant(en)	De persoon of personen aan wie hulp bij het huishouden wordt verleend.
Leefeenheid	Geheel aan personen, daaronder begrepen echtgenoot en kinderen, waarmee de klant op hetzelfde adres woonachtig is, anders dan in een commerciële huurders- of kostgangersrelatie.
Leveringsopdracht	De schriftelijke opdracht van opdrachtgever aan opdrachtnemer om huishoudelijke verzorging conform de indicatiestelling te leveren.
Offerteaanvraag	Onderhavig document waarin opdrachtgever alle informatie heeft opgenomen die relevant is voor het kunnen uitbrengen van een goede aanbieding in het kader van de Europese aanbesteding waarop deze offerteaanvraag betrekking heeft.
Offerte	Het geheel van aanbiedingsbrief en gevraagde informatie zoals omschreven in hoofdstuk 9 t/m 11 van deze offerteaanvraag.
Opdrachtgever	De besturen van de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort, in deze vertegenwoordigd door de gemeente Haarlem
Opdrachtnemer	De dienstverlener aan wie door de Gemeente Haarlem de opdracht in het kader van deze aanbesteding is gegund.
PGB	Persoonsgebonden budget
Raamovereenkomst	Overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarbij wel de tarieven en voorwaarden zijn vastgelegd, maar waarbij geen volume is afgesproken en er geen afnamegaranties gegeven worden.
Standaardformulier	Formulier dat de opdrachtgever aan deze offerteaanvraag heeft toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de door inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen. De standaardformulieren dienen als dwingend voorgeschreven voorbeeldformaat voor oplevering van informatie.
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wwb	Wet werk en bijstand.
Zorgperiode	Periode van vier weken (28 kalenderdagen) waarin de zorg geleverd wordt. Deze periode is in overeenstemming met de periode-indeling van het CAK

1 Inleiding

1.1 Beschrijving van de opdrachtgevende gemeenten

De gemeenten Haarlem Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort schrijven tezamen een Europese aanbesteding uit.

De gemeente Haarlem treedt op als penvoerder en is enig contactpunt, namens de opdrachtgevende gemeenten, verder te noemen; Opdrachtgever.

De gemeenten werken al enige tijd met elkaar samen op het gebied van Wmo. In 2006 is gezamenlijk een Europese aanbestedingsprocedure gevoerd ten behoeve van de inkoop van huishoudelijke hulp.

De gemeenten liggen dicht bij elkaar en vormen samen regio Zuid-Kennemerland. De gemeente Bloemendaal bestaat uit: Bloemendaal, Overveen, Aerdenhout, Vogelenzang en met ingang van 1 januari 2009 Bennebroek.

In onderstaande tabel zijn een aantal kengetallen van de gemeenten opgenomen.

Bevolkingssamenstelling en totaal aantal geïndiceerde uren Huishoudelijke Hulp 2008						
	Bloemendaal	Haarlem	Haarlemmerliede en Spaarnwoude	Heemstede	Zandvoort	Totaal
Bevolking totaal	21.970	147.595	5.429	25.636	16.664	217.294
Waarvan 65 jr. e.o.	4.962	22.464	797	5.758	3.316	37.297
Indicaties HH (alle categorieën) in uren	58.916	557.356	17.238	88.894	43.303	765.707

Aan deze cijfers kunnen door de inschrijver geen rechten worden ontleend, zij dienen slechts ter indicatie.

1.2 Offerteverzoek

De gemeente Haarlem nodigt u uit om op basis van deze offerteaanvraag een inschrijving te doen in het kader van een openbare Europese aanbestedingsprocedure met betrekking tot Huishoudelijke hulp.

Het aan te besteden project omvat huishoudelijke hulp in natura aan de hiervoor geïndiceerde burgers van de betrokken gemeenten onderverdeeld in twee percelen. Perceel één omvat Huishoudelijke hulp in categorie één en twee. Perceel twee omvat huishoudelijke hulp in categorie drie. Inschrijvers kunnen inschrijven op één- of twee percelen, mits hij in staat is het bij dit perceel gevraagde minimum aantal uur te leveren. Beoordeling en gunning zal plaatsvinden per perceel.

1.3 Openbare procedure

De aanbesteding vindt plaats conform de “openbare procedure” de Richtlijn 2004/18/EG welke naar Nederlands recht is geïmplementeerd middels het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (Bao, besluit van 16 juli 2005 en wijzigingsbesluit van 7 december 2005). Op de aanbestedingsprocedure is voorts Nederlands recht aanvullend van toepassing.

1.4 Doelstelling

De doelstelling van dit project is te komen tot raamovereenkomsten voor de “Huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo” op basis van de economisch meest voordelige inschrijving. Daarbij is het streven om voor perceel één minimaal vijf leveranciers- en voor perceel twee minimaal drie leveranciers te selecteren. Voor huishoudelijke hulp is opdrachtgever op zoek naar opdrachtnemers die, in alle deelnemende gemeenten hulp bij het huishouden kan leveren.

Van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij kwalitatief goede, op de specifieke situatie afgestemde, huishoudelijke verzorging bieden, aan burgers met een beperking, die zo snel mogelijk wordt ingezet en waarbij er geen sprake is van wachtlijsten.

1.5 Planning

De ingangsdatum voor de nieuw af te sluiten overeenkomst is 1 oktober 2009. De overeenkomst krijgt een looptijd van 2 jaar met een mogelijkheid tot verlenging met twee keer één jaar.

1.6 Omvang

Huishoudelijke hulp omvat het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden eventueel aangevuld met het ondersteunen bij de organisatie van het huishouden of het verlenen van hulp bij een ontregelde huishouding. Daarnaast wordt van de opdrachtnemers verwacht dat zijn personeel signalen van verandering met betrekking tot de cliënt en zijn huishouding oppakt en zorgt dat deze signalen opvolging krijgen.

Het aantal geïndiceerde uren voor huishoudelijke hulp bedroeg in 2008 ongeveer 765.000 uur voor de gemeenten gezamenlijk. Dit aantal is gebaseerd op het gemiddelde van de geïndiceerde klasse.

1.7 Huidige situatie

In 2006 hebben de gemeenten gezamenlijk een aanbestedingsprocedure gevolgd voor de inkoop van huishoudelijke hulp.

Sinds 1 januari 2007 heeft de gemeente Haarlem (i.s.m. omliggende gemeenten) een raamovereenkomst afgesloten met zes aanbieders hulp bij het huishouden. Van deze 6 aanbieders zijn er 3 gefuseerd in 2007. De raamovereenkomst met deze opdrachtnemers loopt tot 1 januari 2009 maar is verlengd tot 1 oktober 2009.

De gemeente Haarlem heeft een raamovereenkomst met meer leveranciers afgesloten om de burgers vrijheid te bieden in het kiezen voor de leverancier die zij het meest geschikt achten.

In verband met leveringsproblemen is deze keuzevrijheid in de praktijk beperkt gebleken.

Van het aantal geïndiceerde uren is ongeveer 70% ook daadwerkelijk geleverd door de verschillende opdrachtnemers. Daarnaast bleek het voor opdrachtnemers moeilijk om aan hun administratieve verplichtingen te voldoen.

Op grond hiervan is besloten een nieuwe aanbesteding te starten en niet van de maximale verlengingsopties gebruik te maken.

2 Planning aanbesteding

Onderstaand treft u onder voorbehoud van tussentijdse wijziging(en) de globale planning van deze aanbesteding aan:

Fase	Datum
Verzending aankondiging	27 april 2009
Offerteaanvraag beschikbaar op www.aanbestedingskalender.nl	29 april 2009
Inleverdatum vragen	13 mei 2009 voor 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	20 mei 2009 voor 15.00 uur
Sluitingsdatum indienen offertes	16 juni 2009 voor 12.00 uur
Voorlopige gunning	30 juni 2009
Definitieve gunning	15 juli 2009
Contractering	1 augustus 2009
Ingangsdatum dienstverlening	1 oktober 2009

3 Beschrijving van de opdracht

3.1 Inleiding

Het aan te besteden project omvat huishoudelijke hulp in natura aan de hiervoor geïndiceerde burgers van de betrokken gemeenten.

Op 1 januari 2007 is de Wmo ingevoerd, daarmee hebben gemeenten de wettelijke verplichting zorg te dragen voor de uitvoering van huishoudelijke hulp ten behoeve van burgers die beperkingen ervaren in hun zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer.

Met de overheveling van huishoudelijke hulp van de AWBZ naar de Wmo is beoogd meer samenhang te creëren tussen wonen, welzijn en diensten.

De gemeenten hebben de plicht om keuzevrijheid voor burgers te garanderen ten aanzien van aanbieders van huishoudelijke hulp. Op grond van deze aanbesteding zal er daarom met meerdere leveranciers een raamovereenkomst afgesloten worden.

3.2 Huishoudelijke hulp

Burgers die voor huishoudelijke hulp in aanmerking komen hebben de vrijheid te kiezen voor drie verschillende verstrekkingvormen; te weten hulp in natura, een persoonsgebonden budget of (na de wetswijziging Wmo gepland voor 01-01-2010) voor een financiële vergoeding.

De Hulp bij het Huishouden moet worden verstrekt aan alle klanten die hiervoor in aanmerking komen, ongeacht persoonlijke situatie, achtergrond, afkomst leeftijd en/of gezinssamenstelling.

Oprachtgever onderscheidt de volgende 3 categorieën Hulp bij het huishouden, waarbij de categorie indeling gebaseerd is op het Protocol Huishoudelijke Verzorging Centrum Indicatiestelling Zorg:

Categorie	Activiteiten
<u>Categorie 1 (HH1)</u> Huishoudelijke werkzaamheden	Zwaar huishoudelijk werk Licht huishoudelijk werk De was doen Boodschappen doen Zorgen voor broodmaaltijd Zorgen voor warme maaltijd Huishoudelijke spullen in orde houden Actief signaleren van veranderingen in de gezondheid, sociale situatie en behoefte aan meer of andere zorg
<u>Categorie 2* (HH2)</u> Organisatie van het huishouden	Anderen helpen in huis met zelfverzorging Anderen helpen in huis bij bereiden maaltijd Opvang en/of verzorging van jonge kinderen Dagelijkse organisatie van het huishouden
<u>Categorie 3* (HH3)</u> Hulp bij ontregelde huishouding in verband met psychische stoornis	Psychosociale begeleiding, Advies, instructie en voorlichting Beide gerelateerd aan het voeren van een huishouding.

* Let op : De categorieën zijn **cumulatief**. Daarmee wordt bedoeld dat de volgende categorie geen aparte kwalificaties bevat, maar extra kwalificaties bovenop de vorige categorie (categorie 2 is categorie 1 plus de extra's onder categorie 2, categorie 3 is categorie 1 en 2 plus de extra's onder categorie 3).

Aanvragen voor Hulp bij het huishouden worden door klanten (aanvragers) ingediend bij opdrachtgever of bij een door opdrachtgever aangewezen Loket.

Oprachtgever beoordeelt de aanvragen, stelt een indicatie en neemt een besluit.

Bij de keuze voor Hulp bij huishouden in de vorm van zorg in natura, schakelt opdrachtgever de door de klant gekozen aanbieder in, om de gevraagde hulp te leveren.

Naast een indicatie in categorieën wordt er in klassen geïndiceerd welke bepalend zijn voor het aantal uur hulp dat de klant krijgt. In de beschikking is zowel de te leveren categorie Hulp bij het huishouden als de klasse vermeld.

Opdrachtgever stelt de beschikking op en verstuurt gelijktijdig de beschikking naar de klant en een leveringsopdracht (in de vorm van een kopie van de beschikking) naar de aanbieder van keuze, waarna de aanbieder gehouden is de hulp zoals die in de beschikking beschreven is, te verlenen als de klant zich bij hem aanmeldt.

3.3 Percelen

De Hulp bij het Huishouden is onderverdeeld in de categorieën HH1, HH2 en HH3. De opdracht is verdeeld in de volgende percelen:

Perceel 1: “Huishoudelijke werkzaamheden en organisatie van het huishouden”.

Dit is huishoudelijke hulp in Categorie 1 en Categorie 2. Waarbij inschrijver voor dit perceel dient te verklaren minimaal 10.000 uur per jaar te kunnen leveren, in alle deelnemende gemeenten.

Perceel 2: “Huishoudelijke hulp bij een ontregelde huishouding”.

Dit is huishoudelijke hulp in Categorie 3. Waarbij inschrijver voor dit perceel dient te verklaren minimaal 2.500 uur per jaar te kunnen leveren, in alle deelnemende gemeenten.

Perceel	Categorie	Minimaal te leveren
1	HH1 en HH2	10.000 uur
2	HH3	2.500 uur

Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend. Vanwege de keuzevrijheid van klanten kan opdrachtgever geen afnamegaranties geven.

Een aanbieder kan inschrijven op één of beide percelen, mits hij in staat is om het bij het perceel genoemde minimum aantal uren Hulp bij het huishouden te leveren. Het genoemde aantal minimaal te leveren uren wordt gehanteerd als een toelatingsdrempel.

Naast deze toelatingdrempel vraagt opdrachtgever aan inschrijver om bij zijn inschrijving aan te geven hoeveel uur hij per perceel verwacht te kunnen leveren. Opdrachtgever vraagt de inschrijver om een reële prognose op te geven. De verwachting van het aantal te leveren uren zal worden gebruikt bij de gunning om het benodigde aantal leveranciers vast te stellen.

3.4 Prognose behoefte Huishoudelijke hulp

De prognose van de totale omvang van de Hulp bij het huishouden is in onderstaande tabel weergegeven. De werkelijke verhouding tussen de categorieën is op dit moment HH1 40%, HH2 55%, HH3 5%.

Verwacht wordt dat de trend in de verhouding tussen de categorieën zich verder beweegt in de richting van een verhouding HH1 60%, HH2 30%, HH3 10%.

Verder is de verwachting dat de vraag naar Hulp bij het huishouden zich de komende jaren enigszins stabiliseert.

Prognose behoefte Hulp bij het Huishouden per gemeente:

Gemeente	HH Categorie 1	HH Categorie 2	HH Categorie 3
Bloemendaal	22.800	34.700	1.300
Haarlem	234.000	331.600	4.200
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	6.800	10.000	500
Heemstede	41.700	42.400	4.500
Zandvoort	12.700	26.300	2.300
Totaal prognose	318.000	445.000	11.000

De prognose van het aantal uren is gebaseerd op het gemiddelde aantal uren van de geïndiceerde klasse per 1 januari 2009. Bovenstaande cijfers zijn een schatting. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

EUROPESE AANBESTEDINGSPROCEDURE

4 Wijze van aanbesteden

4.1 Aankondiging en te volgen procedure

De gemeente Haarlem heeft de aankondiging gedaan van de aanbesteding van een overheidsopdracht voor Huishoudelijke hulp WMO conform de Openbare aanbestedingsprocedure van het Besluit aanbesteding voor overheidsopdrachten (Bao).

Op dit dienstverlening is de volgende CPV code van toepassing; CPV 79622000-0.

De publicatie heeft plaatsgevonden op de website www.aanbestedingskalender.nl onder nummer EG 2009/S

Alle documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding zijn rechtstreeks te downloaden via www.aanbestedingskalender.nl

4.2 Communicatie met betrekking tot de aanbesteding

Contactpersoon voor deze aanbesteding is mevrouw A.M. Struik, team Advies Inkoop en Aanbesteding van de afdeling Juridische Zaken. Bij afwezigheid mw. J.E. Kamp.

Bezoekadres: Zuider Buiten Spaarne 22, 2012 AA Haarlem

Postadres: Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Fax : 023 – 5115171

E-mail : tender@haarlem.nl

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde schriftelijk of per e-mail te geschieden, onder vermelding van “Aanbesteding < >” EG 2009/S < >; MS/JZ/2009/< >

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

Voor de inschrijvers wordt een inlichtingenronde georganiseerd.

Vragen van inschrijvers dienen uiterlijk op 13 mei 2009 vóór 12.00 uur in het bezit te zijn van mw. A.M. Struik op het e-mailadres tender@haarlem.nl. Wij ontvangen vragen bij voorkeur zo vroeg mogelijk.

Deze vragen (mits tijdig ingediend) zullen vervolgens met bijbehorende antwoorden uiterlijk 20 mei voor 15.00 uur geanonimiseerd in de vorm van een ‘Nota van Inlichtingen’ op www.aanbestedingskalender.nl worden gepubliceerd.

4.3 Indiening van uw inschrijving

Uw inschrijving dient uiterlijk op 16 juni 2009 om 12.00 uur in bezit te zijn van de aanbestedende dienst. De inschrijver wordt verzocht de, in dit document gevraagde, informatie, zowel algemeen als specifiek, volledig te beantwoorden en deze (aangevuld met de checklist en alle bewijsstukken) als complete set binnen de gestelde termijn te verstrekken.

1. De indiening van de originele ondertekende inschrijving dient **per post of directe bezorging** te geschieden.
2. Op de blanco envelop (blanco verpakking) dient duidelijk zichtbaar vermeld te worden:

<p>Offerte “Huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo 2009” Gemeente Haarlem Aanbesteding nr. EG 2009/S< >; MS/JZ/2009/< > Persoonlijk: Niet openen voor 16 juni 2009, 12.00 uur.</p>

3. De offerte dient gestructureerd te worden volgens de in Bijlage A opgenomen checklist, waarin tevens wordt verwezen naar de standaardformulieren en verklaringen. U hanteert verder strikt de indeling van dit offerte-aanvraagdocument en daarbij nadrukkelijk de gehanteerde nummering en tabblad indeling.
4. Stukken die niet op genoemde datum en tijdstip in het bezit zijn van bovenstaande contactpersoon zullen niet bij de selectie en gunning betrokken worden. **Het risico van te late indiening is voor rekening van de inschrijver.**
5. Uw inschrijving dient in viervoud te worden aangeleverd:
 - 2 losbladige exemplaren voorzien van tabbladen in een ringband
 - 2 zwart/wit kopieën
6. De offerte wordt voorzien van voorblad met titel en datum en wordt afgedrukt op papier met logo van de eigen organisatie.
7. De offerte is voorzien van een aanbiedingsbrief, rechtsgeldig door een daartoe gemachtigde persoon ondertekend.
8. Daarnaast levert u uw offerte op CD-rom

Er wordt met nadruk op gewezen dat de Opdrachtgever na ontvangst van de stukken in principe **niet** zal verzoeken om eventuele ontbrekende informatie alsnog op te sturen. De inschrijving dient dus direct alle gevraagde informatie en bewijsstukken te bevatten.

U ontvangt bij indiening van de offerte een ontvangstbevestiging (direct bij aflevering aan de balie of per post).

4.4 Beoordelingsprocedure

De offertes worden door een ter zake kundig beoordelingsteam, waarin verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn, beoordeeld. De inschrijvingen worden eerst beoordeeld op de voorwaarden voor deze aanbesteding, de zogenaamde uitsluitingscriteria (zie hoofdstuk < >). Daarna worden de offertes beoordeeld op de selectiecriteria (zie hoofdstuk < >) en de gunningscriteria (zie hoofdstuk < >). Deze criteria, en de wijze waarop deze worden beoordeeld, zijn vastgelegd in een beoordelingsleidraad. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige aanbidding (EMVI). Dit houdt in dat de aanbidding beoordeeld zal worden op prijs en kwaliteit. Tijdens de beoordeling kan het beoordelingsteam eventueel verduidelijking vragen aan inschrijvers over de inhoud van hun offerte.

4.5 Voorbehoud

De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan:

- de aanbestedingsprocedure stop te zetten, op te schorten dan wel tijdelijk of definitief te beëindigen;
- de planning te wijzigen (behoudens uiteraard de wettelijk gestelde termijnen);
- de opdracht of gedeelten van de opdracht niet te gunnen.

4.6 Overige bepalingen

4.6.1 Inhoud document

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u mw. A.M. Struik hier schriftelijk van op de hoogte te stellen op het in paragraaf 4.2 vermelde adres. Indien naderhand blijkt dat deze offerteaanvraag tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door inschrijvers zijn opgemerkt en aangemeld, zijn deze voor risico van de inschrijver.

Opdrachtgever sluit elke vorm van aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onvolkomenheden of onduidelijkheden volledig uit.

4.6.2 Vertrouwelijkheid

Informatie over de aanbestedende dienst zal volstrekt vertrouwelijk worden behandeld en is uitsluitend bestemd voor medewerkers van de inschrijver ten behoeve van het indienen van de offerte in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever zal de inschrijvingen met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen. Deze zullen uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

Opdrachtgever is niet verplicht (interne) documenten als beoordelingsmatrices en/of -resultaten, evaluaties en adviezen betreffende de selectie en gunning beschikbaar te stellen.

4.6.3 Kosten

De door de inschrijver gemaakte kosten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure komen geheel voor eigen rekening van de inschrijver.

4.6.4 Voorlopige gunning

Er wordt naar gestreefd om op 30 juni 2009 de selectie en gunning af te ronden. De geselecteerde inschrijver ontvangt bericht m.b.t. de voorlopige gunning.

Gelijktijdig met het bekendmaken van de voorlopige gunningbeslissing aan degene met wie de overeenkomst gesloten wordt, zullen de afgewezen inschrijvers van die beslissing in kennis worden gesteld. Zij ontvangen daarover een brief (per post en per email) met een korte motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen offerte en de naam van de begunstigde. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de opdrachtgever.

Iedere belanghebbende die het niet met de voorlopige gunningbeslissing eens is, kan binnen een termijn van 15 dagen een civiel kort geding aanspannen. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

De gemeente Haarlem wijst arbitrage nadrukkelijk van de hand. Hierin is bevoegd de rechter te Haarlem.

4.6.5 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde

Nadat de beslissing is genomen aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund (voorlopige gunning), wordt daarmee een overeenkomst gesloten onder de opschortende voorwaarde dat er binnen een periode van 15 kalenderdagen na dagtekening (de zgn. Alcateltermijn) van de gunningsbrief geen civiel kort geding is aangespannen tegen de voorlopige gunningbeslissing.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 15 dagen een civiel of arbitraal kort geding wordt aangespannen, wordt de overeenkomst tevens aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de uitspraak in kort geding inhoudt dat de gunning niet onrechtmatig is.

4.6.6 Definitieve gunning

Indien er binnen de Alcateltermijn door geen van de inschrijvers bezwaar gemaakt is tegen de voorlopige gunning, wordt de gunning definitief. Het definitieve gunningsbesluit wordt dan aan de winnende partij(en) bekend gemaakt. Indien de overige partijen na de Alcateltermijn geen bericht ontvangen hebben kunnen zij er vanuit gaan dat zij de opdracht niet krijgen.

4.7 Aanvullende condities

4.7.1 Taal

De in te dienen documenten, inclusief bijlagen en technische documentatie, dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. De te voeren taal voor communicatie en correspondentie tijdens deze aanbestedingsprocedure is Nederlands. Contracteren geschiedt uitsluitend in de Nederlandse taal.

4.7.2 Geldigheid

De offerte dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na de uiterste datum van inschrijving. Gedurende deze periode is de offerte onvoorwaardelijk en bindend. In de offerte op te nemen tarieven dienen te worden uitgedrukt in Euro's, exclusief BTW en inclusief BTW.

4.7.3 Overeenkomst

De Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlem zijn van toepassing. Deze zijn vastgesteld door de raad van de gemeente Haarlem op 12 februari 2003 (FD/BB 2003/8), zoals gedeponeed onder nummer 228935 bij de kamer van Koophandel te Amsterdam ¹

Bij de gunning zal gebruik worden gemaakt van een door Opdrachtgever opgestelde concept-raamovereenkomst welke deel uitmaakt van deze offerteaanvraag. Hierbij zal het Nederlands recht van toepassing zijn.

De algemene voorwaarden van de opdrachtnemer worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

4.7.4 Strijdigheid

Bij eventuele strijdigheid in de door de leverancier aangeleverde offerte zal de gemeente Haarlem uitgaan van het voor haar meest gunstige.

4.7.5 Combinaties en onderaanneming

Het vormen van combinaties/consortia, na indienen van de offerte, anders dan waarvan aanmelding heeft plaatsgevonden is niet toegestaan. Indien men gebruik maakt van onderaannemers, dient men bij de inschrijving exact aan te geven welke onderaannemers voor welke activiteiten zullen worden ingezet.

Combinaties/consortia zullen op basis van de in bijlage F aan te leveren informatie worden beoordeeld als één inschrijver. U dient duidelijk te vermelden welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie/het consortium worden uitgevoerd. Daarnaast is het van belang dat u aangeeft wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus contactpersoon/aanspreekpunt voor de gemeente Haarlem.

Indien een inschrijving wordt ingezonden door een combinatie/consortium dient ieder lid van de combinatie/het consortium een verklaring te ondertekenen en in te leveren ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht.

4.7.6 Voorwaarden en uitgangspunten

Met uw aanmelding gaat u akkoord met de in deze leidraad geformuleerde voorwaarden en overige bepalingen en uitgangspunten.

4.7.7 Vormvereisten

De Gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor de door inschrijvers ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedures, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.

4.7.8 Intellectueel eigendom

Inschrijvingen en overige door inschrijvers in het kader van deze aanbesteding aangedragen documenten en informatie worden op het moment van ontvangst eigendom van de Gemeente.

4.7.9 Controle

De Gemeente kan de door inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist verstrekken van informatie en/of invullen van de formulieren kan door de Gemeente Haarlem worden aangemerkt als het afleggen van een valse verklaring en kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5. Beoordelingsprocedure

5.1 Beoordelingsprocedure offertetraject

De inschrijvingen worden door een multidisciplinair beoordelingsteam op basis van een aantal uitsluitings-, geschiktheids- en gunningscriteria beoordeeld. Deze criteria, en de wijze waarop deze worden beoordeeld, zijn vastgelegd in de beoordelingsleidraad.

- A: Inschrijvingen worden ten eerste beoordeeld op een aantal uitsluitingscriteria. De uitsluitingscriteria worden gebruikt om de **toelating van de inschrijving** te bepalen.
- B: Vervolgens worden de inschrijvingen beoordeeld op geschiktheidscriteria, die gericht zijn op de **geschiktheid** van de inschrijver.
- C: Tenslotte worden de offertes beoordeeld op de gunningscriteria, die gericht zijn op **de inhoud** van de offerte (de inschrijving). De gunningscriteria bestaan uit materie-inhoudelijke eisen en materie-inhoudelijke eisen.

De uitsluitingscriteria, geschiktheidscriteria en gunningseisen zijn criteria met een uitsluitend karakter. De gunningswensen zijn criteria met een onderscheidend karakter.

5.2 Beoordeling Uitsluitingscriteria

Inschrijvers die niet voldoen aan één (of meer) van deze criteria worden uitgesloten van verdere beoordeling. De uitsluitingscriteria die als knock-out criteria worden gehanteerd, zijn nader omschreven in Hoofdstuk 6.

5.3 Beoordeling geschiktheiscriteria

Inschrijvers die niet voldoen aan één (of meer) van deze criteria worden uitgesloten van verdere beoordeling. De geschiktheidscriteria die als knock-out criteria worden gehanteerd, zijn nader omschreven in Hoofdstuk 7.

5.4 Beoordeling gunningscriteria

In de gunningsfase zal de offerte beoordeeld worden op basis van de opgegeven gunningcriteria. Toetsing van de gunningcriteria vindt plaats op basis van de mate waarin en de wijze waarop u daaraan (op basis van de in dit document gedefinieerde eisen en wensen) als leverancier kunt voldoen. De gunning vindt plaats op basis van Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

De gunningscriteria bestaan uit eisen en wensen. De eisen zijn omschreven in Hoofdstuk 8 en 9. De wensen met betrekking tot de gunning zijn beschreven in hoofdstuk 10 en 11.

5.5 Berekening eindscore

Per perceel zal berekend worden welke inschrijver de meeste punten gehaald heeft.

Op grond van de behaalde punten wordt er een rangordening gemaakt waarbij de leverancier met het hoogste aantal punten bovenaan staat en de leverancier met het laagste aantal punten onderaan.

Opdrachtgever matcht de totale urenvraag van opdrachtgever voor perceel één en twee aan de opgegeven verwachte te leveren uren door inschrijvers.

Opdrachtgever gunt aan de aanbieders op basis van de rangordening (inschrijver met hoogste score als eerste enz.) totdat het verwachte aantal te leveren uren minimaal in overeenstemming is met de prognose van de vraag.

In ieder geval wordt er naar er naar gestreefd om voor perceel één, met vijf leveranciers een raamovereenkomst af te sluiten en voor perceel twee met drie leveranciers.

Dit betekent dat indien met een lager aantal aanbieders aan de vraag kan worden voldaan én meer aanbieders hebben ingeschreven, toch aan vijf aanbieders wordt gegund voor perceel één en aan drie aanbieders voor perceel twee.

De inschrijvers met het hoogst aantal punten (behaald op materie-inhoudelijke wensen en de prijs), en die nodig zijn om in de zorgbehoefte te voorzien, zijn de inschrijvers aan wie de opdracht voorlopig zal worden gegund en met wie de contractbesprekingen zullen worden gestart.

5.6 Bezwaarprocedure Beslechting van geschillen

Ieder geschil tussen de bij de aanbestedingsprocedure betrokkenen dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Haarlem.

Onder betrokkenen wordt tevens verstaan een vereniging van ondernemers met volledige rechtsbevoegdheid, die zich ten doel stelt zowel de collectieve als de individuele belangen van haar leden te behartigen.

Een betrokkene die een geschil aanhangig wenst te maken, dient dit niet later dan 15 dagen na de datum van voorlopige gunning van de opdracht aanhangig te maken, tenzij het verschil voortvloeit uit een omstandigheid, welke eerst na verloop van die periode is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken.

6. Uitsluitingscriteria

Inschrijvingen worden ten eerste beoordeeld op uitsluitingscriteria. Deze criteria worden gebruikt om de toelating van de inschrijving te bepalen. Het zijn zogenaamde Knock-out criteria.

Alle inschrijvingen worden beoordeeld op onderstaande uitsluitingscriteria.

Inschrijvingen die niet voldoen aan één (of meer) van deze criteria worden uitgesloten van verdere beoordeling.

Eis	Uitsluitingscriteria	Bijlage
U1	Offerte compleet en in viervoud	A
U2	Offerte 16 juni 2009 voor 12.00 uur ingediend	A
U3	Offerte in het Nederlands gesteld	A
U4	Alle standaardformulieren en –verklaringen uit bijlagen bijgevoegd, ingevuld en ondertekend.	A
U5	Aanbiedingsbrief ondertekend door rechtsgeldig vertegenwoordiger	A
U6	Checklist ingevuld en toegevoegd	A
U7	Bedrijfsgegevens, inschrijving Handelsregister	B
U8	Eigen verklaring	C
U9	Holdingsverklaring	D
U10	Akkoord verklaring aansprakelijkheid	E
U11	Onderaanneming	F

6.1 Toelichting Uitsluitingscriteria

U6 Checklist ingevuld en toegevoegd

De in Bijlage A opgenomen checklist dient direct achter de aanbiedingsbrief in de offerte te worden opgenomen.

U7 Bedrijfsgegevens / Inschrijving Handelsregister

De bedrijfsgegevens zoals opgenomen in Bijlage B, dienen voor de inschrijver, en elke der combinaties en/of onderaannemers te worden aangeleverd achter tabblad 1.

Inschrijvers voegen een recente verklaring (niet ouder dan 6 maanden) toe, waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land waarin de onderneming is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister (art. 47 BAO). Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel deze functie.

U8 Eigen Verklaring

De inschrijver dient door middel van de Eigen Verklaring (Bijlage C) te verklaren dat **geen** van de in artikel 45, lid 1 en artikel 45, lid 3, onder a tot en met g, van het BAO genoemde situaties van toepassing is.

Indien een inschrijver zich bevindt in één van de omstandigheden, genoemd in artikel 45 lid 3, onder a tot en met g, van het BAO wordt hij uitgesloten van opdrachtverlening. Om te achterhalen of van één van deze omstandigheden sprake is, dient inschrijver bijgaande vragenlijst in te vullen (bijlage C).

Een ingevulde vragenlijst geldt als een Eigen verklaring van de inschrijver. Dit betekent dat de formele bewijsstukken genoemd in die vragenlijst pas overgelegd hoeven te worden wanneer daartoe schriftelijk door Opdrachtgever wordt verzocht.

Met de Eigen Verklaring geeft de inschrijver ook aan dat de onderneming zich niet schuldig heeft gemaakt dan wel schuldig maakt aan afspraken inzake marktverdeling, prijsafspraken en/of andere afspraken, die een eerlijke mededinging trachten te voorkomen en welke ten nadele van opdrachtgever kunnen zijn.

U9 Holdingverklaring

De ondertekende holdingverklaring dient door de inschrijver conform Bijlage D te worden opgenomen.

U10 Accoord verklaring aansprakelijkheid

De akkoordverklaring gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid moet door middel van bijlage E vastgelegd worden.

U11 Onderaanneming

De verantwoordelijkheid ten aanzien van de inhuur van derden dient de inschrijver aan te geven door middel van bijlage F.

7. Geschiktheidscriteria

Alle inschrijvingen die voldoen aan de uitsluitingscriteria worden beoordeeld op geschiktheidscriteria, die gericht zijn op de geschiktheid van de inschrijver.

De geschiktheidscriteria zijn geformuleerd als eisen waaraan de inschrijving dient te voldoen.

Het zijn zogenaamde Knock-out criteria, dat wil zeggen dat inschrijvingen die niet voldoen aan één (of meer) van deze criteria uitgesloten worden van verdere beoordeling.

7.1 Geschiktheidseisen (GSE)

Eis	Geschiktheids criterium	Bijlage
GSE 1	Bedrijfsprofiel en kwaliteitsborging	G
GSE 2	Kwaliteit personeel	G
GSE 3	Financiële gegevens	G
GSE 4	Ervaring/Referenties	H

7.2 GSE 1 Bedrijfsprofiel en kwaliteitsborging

Inschrijvers dienen de kernactiviteiten, het bedrijfsprofiel, de hiërarchische structuur te beschrijven en organogram bij te voegen.

Inschrijver kan aantonen dat hij voldoet aan de eisen de de Kwaliteitswet Zorginstellingen of soortgelijke kwalificaties (HKZ-thuiszorg). De Inschrijver beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem voor de functie Huishoudelijke verzorging. Indien opdrachtgever daarom vraagt kan Inschrijver een kopie van het geldige certificaat en een kopie van de laatst uitgevoerde audit leveren.

Inschrijver verklaart dat de organisatie van de inschrijver op peildatum 1 april 2008 (in het kader van gelaagd en gefaseerd toezicht zoals uitgevoerd door de inspectie voor de Gezondheidszorg) niet is aangemerkt als een organisatie met een verhoogd risico, noch dat er sprake is van repressief toezicht.

Inschrijver beschikt over een klachtenreglement conform Wet Klachtrecht Cliënten zorgsector.

Inschrijver beschikt over agressieprotocol.

Inschrijver beschikt over medezeggenschapsreglement.

Inschrijver beschikt over privacyreglement dat voldoet aan de Wet bescherming persoonsgegevens.

De inschrijver verklaart te voldoen en zich te houden aan de wettelijke eisen die van toepassing zijn op het verlenen van hulp bij het huishouden en aanbieders daarvan en is gehouden de ARBO- gezondheids- en milieuvoorschriften in acht te nemen.

De inschrijver voldoet aan de geldende wetgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.

De inschrijver houdt zich aan de bepalingen uit de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (CAO VVT).

7.3 GSE 2 Kwaliteit personeel

Inschrijver zorgt voor opleiding en scholing van personeel bij aanvang dienstverband en gedurende looptijd overeenkomst en geeft een beschrijving van de wijze waarop dat gebeurt.

Inschrijver verklaart integriteit van medewerkers te toetsen en geeft aan op welke wijze dit gebeurt.

Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers veilig te werk gaan met betrekking tot het gebruik van hulpmiddelen alsook de beheersing van risicovolle situaties en geeft aan op welke wijze dit gebeurt.

7.4 GSE 3 Financiële gegevens

De inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht en voldoende personeel te beschikken om de gevraagde dienstverlening te kunnen uitvoeren en de daarbij horende verplichtingen te kunnen nakomen.

Om inzicht te krijgen in uw financiële en economische draagkracht wordt u verzocht enkele financiële gegevens aan te leveren. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de voorlopige gunning aan inschrijvers die de opdracht voorlopig gegund krijgen vragen om binnen 3 werkdagen bewijsstukken te overleggen teneinde de financiële en economische draagkracht van de inschrijver aan te tonen. Het gaat hierbij om een uittreksel van de balans en winst- en verliesrekening van het boekjaar 2008 (of indien 2008 nog niet beschikbaar is, van het boekjaar 2007) en indien wettelijk/statutair verplicht de bijbehorende accountantsverklaring.

7.5 GSE 4 Ervaring (referenties)

Inschrijvers dienen om hun ervaring aan te tonen gegevens inzake referenties te overleggen. Men dient hiervoor het model zoals opgenomen in Bijlage H te hanteren.

Ter beoordeling van de bekwaamheid dient inschrijver twee referenties van “vergelijkbare opdrachten” te overleggen die de inschrijver over de afgelopen twee jaar heeft verricht (2007, 2008).

Met vergelijkbare afgeronde opdrachten wordt bedoeld opdrachten die qua omvang en inhoud vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht.

De referentie moet tevens een door de opdrachtgever ondertekende tevredenheidsverklaring bevatten.

De gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor om referenties te checken.

8. Gunningscriteria

De inschrijvingen die voldoen aan de uitsluitings- en geschiktheidscriteria worden vervolgens beoordeeld op de gunningscriteria.

Gunningscriteria worden gebruikt om de inschrijving te beoordelen op geschiktheid.

De gunningscriteria bestaan uit juridische-, materie-inhoudelijke eisen, materie-inhoudelijke wensen en de prijs. Op de onderdelen prijs en materie-inhoudelijke wensen kunnen maximaal 100 punten verdiend worden.

8.1 Overzicht van de gehanteerde gunningscriteria (GU)

Eis	Hoofdstuk	Gunningscriterium	Bijlage	Weging	Maximaal aantal punten
GU1	8	Juridische eisen	I ,J, K	Knock-out	
GU2	9	Materie-inhoudelijke eisen	L	Knock-out	
GU3	10	Materie-inhoudelijke wensen	M		80 punten
GU4	11	Prijs	N		20 punten

De inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk aan alle juridische- (GU1) en materie-inhoudelijke eisen (GU2) te voldoen.

Inschrijvingen die niet aan alle juridische- en materie-inhoudelijke eisen voldoen worden uitgesloten van verdere deelneming. Voor beide percelen gelden dezelfde juridische- en materie-inhoudelijke eisen. De materie-inhoudelijke wensen voor perceel één en voor perceel twee zijn apart beschreven in hoofdstuk 10.

8.2 GU1 Juridische eisen

Raamovereenkomst (Bijlage I)

De inschrijver dient kennis te nemen van de concept raamovereenkomst. Indien er artikelen in de raamovereenkomst staan waarmee de inschrijver niet kan instemmen dient hij een alternatieve formulering voor te stellen via de Nota van Inlichtingen. Wijzigingen / aanvullingen die middels de Nota van Inlichtingen door de gemeente Haarlem geaccordeerd worden, worden in de definitieve overeenkomst opgenomen.

Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Haarlem (Bijlage J)

De algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlem zijn van toepassing. De algemene voorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. De inschrijver neemt kennis van deze voorwaarden en stemt in met deze voorwaarden door middel van ondertekening van de conformiteitenverklaring.

Conformiteitenverklaring (Bijlage K)

Door middel van ondertekening van de conformiteitenverklaring geeft de inschrijver aan akkoord te gaan met de overeenkomst inclusief aanvullingen op grond van de Nota van Inlichtingen en de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlem.

8.2 GU2 Materie-inhoudelijke Eisen (Bijlage L)

Inschrijvers dienen door middel van bijlage M aan te tonen dat zij voldoen aan de materie-inhoudelijke eisen, zoals deze zijn beschreven in Hoofdstuk 9 Programma van Eisen van deze offerteaanvraag.

8.3 GU3 Materie-inhoudelijke wensen (Bijlage M)

In hoofdstuk 10 van deze offerteaanvraag zijn de materie-inhoudelijke wensen opgenomen uit het Programma van Eisen. Aan de hand van bijlage O dient de inschrijver zijn antwoorden op de vragen kenbaar te maken.

8.4 GU4 Prijsstelling (Bijlage N)

In hoofdstuk 11 zijn de wensen ten aanzien van de prijs opgenomen.

9. Programma van eisen

In onderstaand hoofdstuk zijn alle materie-inhoudelijke eisen ten aanzien van onderhavige opdracht geformuleerd.

	Paragraaf	Criterium	Weging	Bijlage
AE	9.1	Algemene eisen	Knock-out	
CE	9.2	Commerciële eisen	Knock-out	
LE	9.3	Logistieke eisen	Knock-out	
DVE	9.4	Eisen ten aanzien van dienstverlening	Knock-out	
PSE	9.5	Eisen ten aanzien van het personeel	Knock-out	
ComE	9.6	Eisen ten aanzien van communicatie	Knock-out	
KE	9.7	Eisen ten aanzien van klachtenafhandeling	Knock-out	
FE	9.8	Eisen ten aanzien van facturering	Knock-out	
DZE	9.9	Eisen ten aanzien van duurzaamheid	Knock-out	

Oprachtnemer verklaart deze opdracht te kunnen uitvoeren op grond van onderstaande geformuleerde eisen en wensen.

9.1 Algemeen (AE)

Inschrijver die zich inschrijft voor perceel 1 is in staat HH1 en HH2 conform de gestelde eisen te leveren voor minimaal 10.000 uur per jaar.

Inschrijver die zich inschrijft voor perceel 2 is in staat HH3 conform de gestelde eisen te leveren voor minimaal 2500 uur per jaar.

Daarnaast dient inschrijver per categorie aan te geven wat het aantal uur is dat hij jaarlijks kan leveren. Het moet hier om een reële inschatting gaan.

Aanbieder dient een dienstverleningsplan op te stellen en bij te voegen. Voor een nadere omschrijving van de inhoud van het dienstverleningsplan wordt verwezen naar Hoofdstuk 10.1.1.

9.2 Commerciële eisen (CE)

U doet een opgave van prijzen volgens het schema zoals opgenomen in bijlage N.

Oprachtgever heeft ten behoeve van de Hulp bij het huishouden de volgende minimum- en maximumtarieven vastgesteld:

Categorie	Minimumtarief per contactuur excl. Btw	Maximumtarief per contactuur excl. Btw
HH1	€ 20,35	€ 22,35
HH2	€ 22,75	€ 24,75
HH3	€ 24,85	€ 26,85

Oprachtgever eist dat inschrijver in ieder geval de minimumprijs per contactuur offreert. Voor zover inschrijver een hogere prijs opgeeft én daarmee binnen de prijstabel blijft, wordt deze betrokken bij de gunning. Indien inschrijver lagere prijzen offreert dan het minimumtarief of hogere prijzen dan het maximum tarief wordt de inschrijver uitgesloten.

Bij de vaststelling van de genoemde tarieven is opdrachtgever niet uitgegaan van een minimaal maar van een reëel tarief. Genoemde uurtarieven zijn all-in tarieven per contactuur waarin alle kosten zijn inbegrepen, zoals zorgvoorbereiding, reistijd, administratieve handelingen, opleiding/training/bijscholing,

verzamenen en aanleveren van managementinformatie, evaluatie, medewerking aan onderzoeken en overleg. Het voorgaande is geen limitatieve opsomming.

De geoffreerde prijzen liggen vast tot 1 oktober 2010.

Na 1 oktober 2010 kan opdrachtnemer het tarief indexerend, zoals vastgelegd in de raamovereenkomst in artikel 10 Tarieven.

9.3 Logistieke eisen (LE)

Leveringstermijn en leveringsplicht

In geval opdrachtgever Hulp bij het huishouden in de vorm van zorg in natura toekent, laat opdrachtgever de klant een gecontracteerde aanbieder kiezen. Daarna ontvangt de aanbieder van keuze van opdrachtgever een leveringsopdracht (bijvoorbeeld in de vorm van een kopie van de beschikking) waarin de categorie en klasse voor de te leveren Hulp bij het huishouden zijn vastgelegd.

Ten aanzien van de levering van de Hulp bij het huishouden gelden de volgende dwingende uitgangspunten:

Aanbieder neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de (nieuwe) cliënt. In dit contact worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

- wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking;
- het voorleggen aan de cliënt van de mogelijkheden van de aanbieder;
- de termijn waarbinnen aanbieder kan leveren.

Aanbieder levert de Hulp bij het huishouden direct, doch uiterlijk binnen maximaal 2 weken, nadat de leveringsopdracht door hem is ontvangen. Voor HH1 dient binnen deze 14 dagen het juiste personeel ingezet te worden. Voor HH2 dient het juiste personeel in ieder geval binnen 28 dagen te worden ingezet. Voor HH3 geldt dat binnen 14 dagen geleverd moet worden met het juiste personeel. De te leveren uren dienen van aanvang af aan te vallen binnen de juiste klasse.

Aanbieder levert in spoedgevallen Hulp bij het huishouden binnen maximaal 48 uur (spoedgevallen worden bepaald door opdrachtgever op indicatie van bijvoorbeeld een arts, ziekenhuis etc.).

Aanbieder heeft een leveringsplicht zodra hij de leveringsopdracht heeft ontvangen en levert binnen de gestelde termijnen Hulp bij het huishouden.

Levering uren volgens klassen

Het aantal te leveren uren wordt bepaald door opdrachtgever en wordt weergegeven in een klasse.

Opdrachtgever hanteert de volgende klassen:

Klasse	Uren per week
1	0 t/m 2 uur
2	>2 t/m 4 uur
3	>4 t/m 7 uur
4	>7 t/m 10 uur
5	>10 t/m 13 uur
6	>13 t/m 16 uur

Aanbieder dient het aantal te leveren uren Hulp bij het huishouden te bepalen in overleg met de klant. Het maximum aantal uren van de geïndiceerde klasse mag in ieder geval niet overschreden worden. De ondergrens van de klasse is het minimum aantal uren te leveren Hulp bij het huishouden. Van deze ondergrens mag aanbieder alleen afwijken op uitdrukkelijk en aantoonbaar verzoek van de klant. De afspraak hierover wordt vastgelegd in het hulpverleningsdossier waarbij de klant tekent voor akkoord.

De aanbieder kan in overleg met de klant het aantal te leveren uren Hulp bij het huishouden gespreid uitvoeren binnen de betreffende zorgperiode van vier weken. De afspraak hierover tussen opdrachtnemer

en klant wordt vastgelegd in het hulpverleningsdossier. Overdracht van geïndiceerde uren naar een andere zorgperiode is niet toegestaan.

9.4 Eisen ten aanzien van dienstverlening (DVE)

Afstemming dienstverlening

Aanbieder stemt de dagen en tijdstippen dat de medewerker Hulp bij het huishouden wordt ingezet af met de klant en met mogelijk andere dienstverleners, vrijwilligers en/of mantelzorgers.

Indien op een bepaald moment om zwaarwegende redenen moet worden afgeweken van de afgesproken dag en/of het afgesproken tijdstip, wordt de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld.

Continuïteit dienstverlening

Opdrachtgever vindt continuïteit in de inzet van de medewerker voor de klant belangrijk. Onder continuïteit verstaat opdrachtgever dat de klant er zo veel mogelijk van uit moet kunnen gaan dat dezelfde medewerker bij hem/haar wordt ingezet.

Bij verlof van de medewerker dient aanbieder vervanging vooraf te regelen. Bij ziekte van de medewerker dient vervanging ingezet te zijn op het eerstvolgende leveringsmoment Hulp bij het huishouden.

Om te voorkomen dat door ziekte, verlof of uitval van de medewerker de klant geen Hulp bij het huishouden krijgt, moet de aanbieder kwalitatief goede vervanging/back-up geregeld hebben. Zo nodig zet aanbieder uitzendkrachten in zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De kwaliteit van de Hulp bij het huishouden dient uiteraard ook bij vervanging volledig gegarandeerd te zijn.

Invulling van de signaleringsplicht

Aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek en psychische), sociale situatie en behoefte van de klant aan meer of andere zorg.

Om aan deze taak adequaat invulling te kunnen geven verwacht, dient aanbieder aan de volgende eisen te kunnen voldoen:

- a. Medewerkers voor Hulp bij het huishouden dienen in zowel de categorie 1, 2 als 3 actief te signaleren;
- b. Aanbieder geeft aan alle medewerkers Hulp bij het huishouden voorlichting en/of scholing over de signaleringsplicht;
- c. Medewerkers Hulp bij het huishouden communiceren over gesignaleerde veranderingen in de situatie van de klant met de contactpersoon bij aanbieder;
- d. Voor zover gesignaleerde veranderingen mogelijk kunnen leiden tot een ander besluit van opdrachtgever informeert aanbieder zo spoedig mogelijk opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijze van steekproef te controleren of aanbieder aan de signaleringsplicht voldoet.

9.5 Eisen ten aanzien van personeel (PE)

Aanbieder zet bij de uitvoering van de raamovereenkomst alleen medewerkers in die in loondienst zijn en conform CAO (VVT) worden uitbetaald.

Nieuwe aanbieders dienen met de huidige aanbieders van de Hulp bij het huishouden (waarvan het contract eindigt) in overleg te treden over de overname van personeel dat met ontslag wordt bedreigd als gevolg van de wisseling van aanbieders na de aanbesteding.

Competenties personeel met direct cliëntencontact

Opdrachtgever verwacht van alle personeel dat een direct contact met cliënten heeft:

- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- goede kennis van de aard en inhoud van het proces hulp bij het huishouden;
- beheersing van de Nederlandse taal.

Van aanbieder wordt verwacht dat hij zijn personeel selecteert op bovengenoemde competenties.

Competenties medewerkers Hulp bij het huishouden

De medewerkers die aanbieder inzet voor de Hulp bij het huishouden, voldoen minimaal aan de volgende competenties en handelen in overeenstemming met:

- een servicegericht en klantvriendelijke instelling;
- goede sociale en communicatieve vaardigheden;
- ervaring met werkzaamheden Hulp bij het huishouden;
- affiniteit met de doelgroep;
- het kunnen signaleren van bijzonderheden en veranderingen in de situatie van de klant;
- inlevingsvermogen en hulpvaardigheid;
- respecteert de eigen levensstijl van de klant en betracht daarover discretie;
- betrouwbaar en gemotiveerd;
- beheersing van de Nederlandse taal;
- verantwoordelijkheid voor een goede communicatie met de klant over zijn/haar ervaringen, wensen en voorkeuren.

Van aanbieder wordt verwacht dat hij medewerkers selecteert op bovengenoemde competenties en genoemde handelswijze communiceert met de door hem in te zetten medewerker.

Aanbieder signaleert en corrigeert overtredingen en treft bij herhaling passende maatregelen, bv. in de vorm van vervanging van de betreffende medewerker.

Functie-eisen medewerkers

Aan de in te zetten medewerker worden minimaal de functie-eisen gesteld als opgenomen in onderstaande tabel:

	HH1	HH2	HH3
Omschrijving	Praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en materiaal-kennis. Medewerker is op de hoogte van en houdt zich aan de algemeen gangbare eisen op het gebied van hygiëne en maaltijdbereiding.	Idem als HH1, aangevuld met organiserend vermogen	Idem als HH1 en 2, aangevuld met: basale kennis van ziektebeelden
Opleiding	Geen specifieke vooropleiding.	Diploma Thuishulp A, of gelijkwaardig opleidings- en/of werkervaringsniveau.	Diploma Verzorgingshulp B, of gelijkwaardig opleidings- en/of werkervaringsniveau

Aanbieder beschikt over een systematiek waarmee hij het ontbreken van geëiste kwalificaties en/of functie-eisen signaleert en corrigerende maatregelen neemt.

Legitimatie

De medewerker Hulp bij het huishouden dient zich bij de klant te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

9.6 Eisen ten aanzien van Communicatie (ComE)

Bereikbaarheid

Aanbieder is tijdens de uitvoering van de overeenkomst bereikbaar via e-mail en telefonisch op werkdagen ten minste van 8.00 tot 17.00 uur.

Hulpverleningsdossier

De afspraken tussen aanbieder en klant worden vastgelegd in een hulpverleningsdossier. Hierin is een logboek opgenomen waarin exact wordt vastgelegd waaruit de Hulp bij het huishouden voor de klant bestaat. Het hulpverleningsdossier wordt, iedere keer nadat de klant Hulp bij het huishouden heeft ontvangen, bijgewerkt.

Het individuele hulpverleningsdossier moet in ieder geval de volgende onderwerpen bevatten:

- Categorie te leveren Hulp bij het huishouden;
- Aantal uren hulp en indicatieduur;
- Dag en tijdstip waarop de hulp wordt verleend;
- Een voortgangsrapportage betreffende de verleende hulp;
- Gegevens medewerker Hulp bij het huishouden (naam);
- Contactpersoon bij aanbieder (naam);
- Bereikbaarheid aanbieder (adres, telefoonnummer, website en e-mailgegevens, openingstijden);
- Informatie over klachtenregeling, cliëntenraad en privacy.

Periodiek overleg

Aanbieder en opdrachtgever voeren minimaal eenmaal per kwartaal periodiek overleg. In deze overleggen kunnen de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Kwaliteitsbeleid van de instelling (kwaliteitsverslagen);
- Levering:
 - Kwaliteit personeel;
 - Wachttijden;
 - Continuïteit;
 - Clienttevredenheidsonderzoek;
 - Benchmarkonderzoeken;
- Rapportage van het aantal en de aard van de klachten en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld, conform een door de Opdrachtgever (in samenspraak met de Opdrachtnemer) op te stellen format;
- Rapportages van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- Aard en omvang van de Hulpverlening door de Opdrachtnemer evenals de daarmee samenhangende kosten en gewenste capaciteitsontwikkeling;
- De wijze van registratie;
- Afstemming van de managementinformatie;
- Resultaten uit de administratieve controle en de financiële afhandeling.

Cliënttevredenheidsonderzoeken

Opdrachtgever voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Van aanbieder wordt verwacht dat hij hieraan zijn medewerking verleent. Medewerking kan bestaan uit het leveren van de benodigde gegevens.

9.7 Eisen t.a.v. klachtenafhandeling (KE)

Zorgvuldige klachtenafhandeling

Van aanbieder wordt verwacht dat hij op een goede professionele wijze om gaat met klachten van klanten over de door of namens hem uitgevoerde dienstverlening. De afhandeling van klachten dient minimaal te voldoen aan de Wet klachten Cliënten Zorgsector. Aanbieder registreert alle, zowel mondelinge als schriftelijke klachten, evenals de wijze waarop afhandeling van de klachten heeft plaats gevonden. Aanbieder stuurt aan de klant een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en onder welk nummer de klacht is geregistreerd. De afhandeling van klachten richting de klant vindt binnen vier weken na ontvangst van de klacht plaats en dient altijd schriftelijk te gebeuren. Aanbieder voorziet de afhandeling van een motivering die in verhouding is met de ernst van de klacht. Hij geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.

9.8 Eisen ten aanzien van facturering , administratie en gegevensverstrekking (FE)

Facturatie aan Opdrachtgever

Aanbieder factureert aan opdrachtgever binnen 30 dagen na afloop van een zorgperiode van 4 weken. Facturatie over een zorgperiode vindt eenmaal plaats. Eventuele correcties op de factuur moeten binnen 28 dagen na verzending van de oorspronkelijke factuur worden ingediend. Aanbieder dient alleen de werkelijke aan de klant geleverde uren Hulp bij het huishouden factureren voor zover deze uren passen binnen de afgegeven beschikking/leveringsopdracht. Aanbieder factureert in overeenstemming met het overeengekomen tarief per contactuur voor de van toepassing zijnde categorie.

Naast een papieren factuur dient aanbieder binnen 30 dagen na het verlopen van de zorgperiode een digitale factuur met bijbehorend gegevensbestand in te zenden naar opdrachtgever.

Het format voor het aan te leveren gegevensbestand is opgenomen in de administratieve bijlage bij de raamovereenkomst.

Centraal Administratiekantoor (CAK)

De informatie betreffende de geleverde Hulp bij het huishouden aan individuele klanten wordt door de aanbieder behalve aan opdrachtgever mede verstrekt aan het CAK die door de wetgever is aangewezen als uitvoerende instantie voor vaststelling en inning van eigen bijdragen. Dit volgens de specificaties en eisen van deze organisatie en binnen 30 dagen na afloop van iedere periode van 4 weken.

9.9 Eisen ten aanzien van Duurzaamheid (DZE)

De opdrachtgever wil de deelname van uitkeringsgerechtigden aan het reguliere arbeidsproces bevorderen. Het gaat hier specifiek om personen die afhankelijk zijn van een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand die verstrekt wordt door één van de gemeenten in de regio Zuid-Kennemerland. Een mogelijkheid hiertoe is om een aantal van de toekomstige medewerkers voor de huishoudelijke hulp gericht uit deze groep te werven en de daarvoor in aanmerking komende en geselecteerde kandidaten een arbeids(re)integratietraject aan te bieden dat resulteert in een reguliere arbeidsovereenkomst. Voor nadere informatie over de uitvoering van deze regeling dient inschrijver contact op te nemen met opdrachtgever.

10. Materie-Inhoudelijke wensen

De inschrijvingen die voldoen aan de materie-inhoudelijke eisen worden vervolgens beoordeeld op de prijs en materie-inhoudelijke wensen. Naast de prijs waarmee 20 punten verdiend kunnen worden, kunnen er 80 punten verdiend worden met materie-inhoudelijke wensen.

10.1 Materie-inhoudelijke wensen Perceel 1

De materie-inhoudelijke wensen bestaan voor dit perceel uit onderstaande onderwerpen.

	Criterium	Weging	Bijlage
DW	Wensen ten aanzien van dienstverleningsplan	Maximaal 35 punten	M
LW	Wensen ten aanzien van de levertijden	Maximaal 40 punten	M
EW	Wensen ten aanzien van deelname experimenten	Maximaal 5 punten	M
Totaal		80 punten	

10.1.1 Dienstverleningsplan

Dienstverleningsplan: maximaal 35 punten

Inschrijver dient een dienstverleningsplan bij te voegen. Dit dienstverleningsplan kan leiden tot maximaal 35 punten.

Dienstverleningsplan	Beoordeling, maximaal:
Implementatie	7 punten
Organiseren van de Hulp bij het huishouden	7 punten
Bereikbaarheid	7 punten
Samenwerking/afstemming in de lokale infrastructuur	7 punten
Risicomanagement	7 punten

Opdrachtgever hecht veel waarde aan onder andere de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, een correcte bejegening van de klant en een heldere communicatie met de klant over de dienstverlening. Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld in een dienstverleningsplan aan te geven hoe zij de gevraagde dienstverlening kunnen waarborgen.

Inschrijver dient in het op te stellen dienstverleningsplan in te gaan op de volgende onderdelen:

Implementatie

Organiseren van de Hulp bij het huishouden

Bereikbaarheid

Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Risicomanagement

Ad 1. Implementatie

Het onderdeel implementatie van het dienstverleningsplan heeft betrekking op het traject vanaf de datum van gunning tot aan de inwerkingtreding van de overeenkomst. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat op de gewenste startdatum de Hulp bij het huishouden goed van start kan gaan. Uitgangspunt is dat de klant zo min mogelijk (nadelige) gevolgen mag ervaren van de implementatie en eventuele veranderingen in de dienstverlening. Opdrachtgever verzoekt de inschrijver aandacht te besteden aan de volgende onderdelen:

Organisatie van de implementatie:

Maatregelen en acties die de inschrijver gaat nemen om een tijdige en juiste start van de Hulp bij het huishouden volgens de eisen van dit aanbestedingsdocument te garanderen;

Tijdplanning en acties die inschrijver van opdrachtgever verwacht om zijn actieplan conform tijdplanning te kunnen uitvoeren;

Wijze en momenten waarop inschrijver de huidige en nieuwe klanten gaat informeren over de manier waarop de Hulp bij het huishouden vanaf de ingang van de nieuwe overeenkomst plaatsvindt;

Wijze waarop inschrijver de informatie-uitwisseling en afstemming met andere organisaties, die betrokken zijn bij het verlenen van Hulp bij het huishouden, gaat vormgeven tijdens de implementatiefase.

Werven, opleiden en instrueren van personeel:

Wijze waarop inschrijver er voor zorgt dat er op de ingangsdatum van de overeenkomst voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar zal zijn voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening;

Wijze waarop het personeel in de implementatiefase wordt voorbereid op de te verrichten werkzaamheden.

Ad 2. Organiseren van de Hulp bij het huishouden

De Hulp bij het huishouden dient uitgevoerd te worden conform het gestelde in het Programma van Eisen en de concept Raamovereenkomst. Opdrachtgever verneemt graag van de inschrijver hoe hij de kwaliteit van deze uitvoering gaat garanderen.

Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat uw medewerkers gekwalificeerd zijn en blijven;

Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat zoveel mogelijk een vaste medewerker wordt ingezet;

Wijze waarop u om zult gaan met afwezigheid van de vaste medewerkers door ziekte, verlof of andere oorzaken.

Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat uw medewerkers over de benodigde klantinformatie beschikken voor de uitvoering van de Hulp bij het huishouden;

Wijze waarop u invulling gaat geven aan de signaalfunctie;

Wijze waarop u andere dienstverleners gaat informeren over de gemaakte afspraken aangaande Hulp bij het huishouden en over relevante wijzigingen in de situatie van de klant;

Wijze waarop u om zult gaan met de inzet van spoedzorg.

Ad 3. Bereikbaarheid en communicatie met de klant

Wijze waarop u (naast de telefonische bereikbaarheid) bereikbaar bent voor de opdrachtgever en de klant. Geeft daarbij aan op welke manier klanten bij u terecht kunnen met vragen over hun aanvraag, vragen over de uitvoering van de Hulp bij het huishouden en met klachten c.q. ervaringen en hoe u deze vragen zult beantwoorden.

Ad 4. Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Een deel van de klanten heeft naast Hulp bij het huishouden ook andere zorg en/of maakt gebruik van welzijnsdiensten. Opdrachtgever hecht, vooral voor klanten die zijn aangewezen op Hulp bij het huishouden in categorie 3, aan een goede afstemming tussen al deze functies binnen de lokale (sociale) infrastructuur.

Wijze waarop de taken van de medewerker Hulp bij het huishouden en de verleners van overige (professionele) diensten op elkaar afgestemd gaan worden. Besteedt daarbij aandacht aan de afstemmingsmomenten die u ziet, welke activiteiten u hierin onderneemt en op welke wijze dit verankerd zal worden in uw bedrijfsvoering.

Ad 5. Risicomanagement

Interne en externe risico's die volgens u de uitvoering van de gevraagde dienstverlening kunnen (gaan) verstoren;

Beheersmaatregelen die u gaat nemen om deze risico's te voorkomen dan wel te beheersen en welke acties u daarbij van opdrachtgever verwacht.

10.1.2 Levertijden

Opdrachtgever heeft aangegeven dat de Hulp bij het huishouden in ieder geval geleverd moet worden binnen maximaal 14 dagen, nadat de leveringsopdracht door hem is ontvangen.

Voor HH1 dient binnen deze 14 dagen het juiste personeel ingezet te worden.

Voor HH2 dient het juiste personeel in ieder geval binnen 28 dagen te worden ingezet.

Indien inschrijver een voorstel doet voor snellere levering dan de eis volgt een score, afhankelijk van de leveringstermijn, van maximaal 20 punten per onderdeel. In totaliteit kan op het onderdeel levertijden maximaal 40 punten worden gescoord.

a. Levertijd Hulp bij het huishouden

Inschrijver heeft de mogelijkheid om aan te geven hoeveel eerder dan de eis van 14 dagen hij de hulp kan leveren. Uitgangspunt is het moment van ontvangst van de leveringsopdracht. Bij dit onderdeel hoeft de juiste categorie Hulp bij het huishouden voor HH2 nog niet te worden geleverd maar wel het aantal uren van de toegekende klasse.

Termijn	Beoordeling
< 4 dagen	20 punten
4 dagen, < 8 dagen	12 punten
8 dagen, < 14 dagen	6 punten
14 dagen	0 punten

b. Levertijd juiste categorie Hulp bij het huishouden voor HH2

Termijn	Beoordeling
< 7 dagen	20 punten
7 dagen, < 14 dagen	12 punten
14 dagen, < 21 dagen	8 punten
21 dagen, < 28 dagen	4 punten
28 dagen	0 punten

Inschrijver is gehouden aan de nakoming van de opgegeven termijnen, opdrachtgever zal dit monitoren. In de uitvoering zal het niet nakomen van de door inschrijver opgegeven levertijden leiden tot een boete.

10.1.3 Experimenten

Opdrachtgever vraagt aan inschrijver om zich uit te spreken over de bereidheid om mee te werken aan de experimenten zoals beschreven bij de experimenten. Als inschrijver hiertoe bereid is, leidt dit tot een toekenning van 5 punten.

Bereidheid om een bijdrage te leveren aan experimenten

Experiment 1:

De gemeente Haarlem is voornemens om in een tweetal wijken een experiment uit te voeren ter versterking van de Civil Society. De gedetailleerde uitwerking van het experiment is nog niet beschikbaar. Wel is duidelijk dat de voorziening hulp bij het huishouden bij het experiment betrokken zal worden. Ten minste zal er een web-site ontwikkeld worden waarop klanten zelf Hulp bij het huishouden kunnen arrangeren. Het is de bedoeling dat klanten zowel buurtbewoners als professionele aanbieders kunnen inschakelen voor de hulp bij het huishouden.

Van opdrachtgever wordt verwacht een aantal individuele hulpverleners beschikbaar te stellen om te participeren in het arrangeren van hulp bij het huishouden via de te ontwikkelen web-site.

Experiment 2:

Opdrachtgever overweegt om tijdens de looptijd van de nieuwe raamovereenkomst een experiment op te zetten waarbij de Hulp van het huishouden uitsluitend is gericht op huishoudelijke werkzaamheden (HH1) die in een beperkte vorm worden ingevuld en signalering in ieder geval geen onderdeel uitmaakt van de taken.

In geval van nadere invulling van dit experiment is een van de uitgangspunten dat alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt deze vorm van hulp zal worden ingezet.

Van inschrijver wordt gevraagd aan te geven of hij bereid is mee te werken aan verdere uitwerking van de experimenten en eventuele uitvoering daarvan.

10.2 Materie-inhoudelijke wensen perceel 2

De materie-inhoudelijke wensen bestaan voor dit perceel uit onderstaande onderwerpen.

	Criterium	Weging	Bijlage
DW	Wensen ten aanzien van dienstverleningsplan	Maximaal 35 punten	
LW	Wensen ten aanzien van de levertijden	Maximaal 40 punten	
VBW	Wensen ten aanzien van verbinding met AWBZ-zorg	Maximaal 5 punten	
Totaal		80 punten	

10.2.1 Dienstverleningplan

Dienstverleningsplan: maximaal 35 punten

Inschrijver dient een dienstverleningsplan bij te voegen. Dit dienstverleningsplan kan leiden tot maximaal 35 punten.

Dienstverleningsplan	Beoordeling, maximaal:
Implementatie	7 punten
Organiseren van de Hulp bij het huishouden	7 punten
Bereikbaarheid	7 punten
Samenwerking/afstemming in de lokale infrastructuur	7 punten
Risicomanagement	7 punten

Opdrachtgever hecht veel waarde aan onder andere de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, een correcte bejegening van de klant en een heldere communicatie met de klant over de dienstverlening. Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld in een dienstverleningsplan aan te geven hoe zij de gevraagde dienstverlening kunnen waarborgen.

Inschrijver dient in het op te stellen dienstverleningsplan in te gaan op de volgende onderdelen:

Implementatie

Organiseren van de Hulp bij het huishouden

Bereikbaarheid

Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Risicomanagement

Ad 1. *Implementatie*

Het onderdeel implementatie van het dienstverleningsplan heeft betrekking op het traject vanaf de datum van gunning tot aan de inwerkingtreding van de overeenkomst. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat op de gewenste startdatum de Hulp bij het huishouden goed van start kan gaan. Uitgangspunt is dat de klant zo min mogelijk (nadelige) gevolgen mag ervaren van de implementatie en eventuele veranderingen in de dienstverlening. Opdrachtgever verzoekt de inschrijver aandacht te besteden aan de volgende onderdelen:

Organisatie van de implementatie:

Maatregelen en acties die de inschrijver gaat nemen om een tijdige en juiste start van de Hulp bij het huishouden volgens de eisen van dit aanbestedingsdocument te garanderen;

Tijdplanning en acties die inschrijver van opdrachtgever verwacht om zijn actieplan conform tijdplanning te kunnen uitvoeren;

Wijze en momenten waarop inschrijver de huidige en nieuwe klanten gaat informeren over de manier waarop de Hulp bij het huishouden vanaf de ingang van de nieuwe overeenkomst plaatsvindt;

Wijze waarop inschrijver de informatie-uitwisseling en afstemming met andere organisaties, die betrokken zijn bij het verlenen van Hulp bij het huishouden, gaat vormgeven tijdens de implementatiefase.

Werven, opleiden en instrueren van personeel:

Wijze waarop inschrijver er voor zorgt dat er op de ingangsdatum van de overeenkomst voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar zal zijn voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening;
Wijze waarop het personeel in de implementatiefase wordt voorbereid op de te verrichten werkzaamheden.

Ad 2. Organiseren van de Hulp bij het huishouden

De Hulp bij het huishouden dient uitgevoerd te worden conform het gestelde in het Programma van Eisen en de concept Raamovereenkomst. Opdrachtgever verneemt graag van de inschrijver hoe hij de kwaliteit van deze uitvoering gaat garanderen.

Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat uw medewerkers gekwalificeerd zijn en blijven;
Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat zoveel mogelijk een vaste medewerker wordt ingezet;
Wijze waarop u om zult gaan met afwezigheid van de vaste medewerkers door ziekte, verlof of andere oorzaken.
Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat uw medewerkers over de benodigde klantinformatie beschikken voor de uitvoering van de Hulp bij het huishouden;
Wijze waarop u invulling gaat geven aan de signaalfunctie;
Wijze waarop u andere dienstverleners gaat informeren over de gemaakte afspraken aangaande Hulp bij het huishouden en over relevante wijzigingen in de situatie van de klant;
Wijze waarop u om zult gaan met de inzet van spoedzorg.

Ad 3. Bereikbaarheid en communicatie met de klant

Wijze waarop u bereikbaar bent voor de opdrachtgever en de klant. Geeft daarbij aan op welke manier klanten bij u terecht kunnen met vragen over hun aanvraag, vragen over de uitvoering van de Hulp bij het huishouden en met klachten c.q. ervaringen en hoe u deze vragen zult beantwoorden.

Ad 4. Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Een deel van de klanten heeft naast Hulp bij het huishouden ook andere zorg en/of maakt gebruik van welzijnsdiensten. Opdrachtgever hecht, vooral voor klanten die zijn aangewezen op Hulp bij het huishouden in categorie 3, aan een goede afstemming tussen al deze functies binnen de lokale (sociale) infrastructuur.

Wijze waarop de taken van de medewerker Hulp bij het huishouden en de verleners van overige (professionele) diensten op elkaar afgestemd gaan worden. Besteedt daarbij aandacht aan de afstemmingsmomenten die u ziet, welke activiteiten u hierin onderneemt en op welke wijze dit verankerd zal worden in uw bedrijfsvoering.

Ad 5. Risicomanagement

Interne en externe risico's die volgens u de uitvoering van de gevraagde dienstverlening kunnen (gaan) verstoren;
Beheersmaatregelen die u gaat nemen om deze risico's te voorkomen dan wel te beheersen en welke acties u daarbij van opdrachtgever verwacht.

10.2.2 Wensen ten aanzien van Levertijden

Opdrachtgever heeft aangegeven dat de Hulp bij het huishouden in ieder geval geleverd moet worden binnen maximaal 14 dagen, nadat de leveringsopdracht door hem is ontvangen.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om aan te geven hoeveel eerder dan de eis van 14 dagen hij de hulp kan leveren. Uitgangspunt is het moment van ontvangst van de leveringsopdracht. Indien inschrijver een voorstel doet voor snellere levering dan de eis volgt een score, afhankelijk van de leveringstermijn, van maximaal 40 punten.

Termijn	Beoordeling
< 4 dagen	40 punten
4 dagen, < 8 dagen	24 punten
8 dagen, < 14 dagen	12 punten
14 dagen	0 punten

Inschrijver is gehouden aan de nakoming van deze termijnen, opdrachtgever zal dit monitoren. In de uitvoering zal het niet nakomen van de door inschrijver opgegeven levertijden leiden tot een boete.

10.2.3 Wensen ten aanzien van Verbinding met Awbz-zorg

Om kwalitatief zo goed mogelijk invulling te geven aan de Hulp bij het huishouden categorie 3 vindt opdrachtgever het belangrijk dat de verbinding met extramurale Awbz-zorg is gewaarborgd bijvoorbeeld doordat aanbieder ook zelf extramurale Awbz-zorg levert of een duurzame samenwerking heeft met een organisatie die deze zorg levert.

Van inschrijver wordt gevraagd aan te geven of en zo ja op welke wijze hij de verbinding met extramurale Awbz-zorg waarborgt. Voor de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven, kan maximaal 5 punten worden toegekend.

11. Wensen ten aanzien van prijsopgave

De inschrijvingen die voldoen aan de materie-inhoudelijke eisen worden vervolgens beoordeeld op de prijs en materie-inhoudelijke wensen.

In dit hoofdstuk zijn de wensen ten aanzien van de prijsopgave geformuleerd.

Met de prijsopgave kan een inschrijver maximaal 20 punten verdienen.

Indien de inschrijver zich inschrijft voor de minimumprijs kan er een maximaal aantal punten verdiend worden en vice versa.

10.1 Wensen ten aanzien van prijopgave perceel 1 (Huishoudelijke hulp categorie 1 en 2)

Bij inschrijving voor het minimumtarief van € 20,35 voor categorie 1 en € 22,75 voor categorie 2 volgt een score van maximaal 20 punten. Inschrijver heeft de mogelijkheid voor een hoger tarief in te schrijven waarbij de inschrijver uitsluitend de keuze heeft uit de in onderstaande tabel genoemde bedragen.

Een prijs beneden het minimumtarief óf boven het maximumtarief voor één van de categorieën Hulp bij het huishouden leidt tot uitsluiting.

Bedrag in euro's excl. BTW Categorie 1	Beoordeling Categorie 1	Bedrag in euro's excl. BTW Categorie 2	Beoordeling Categorie 2
€ 20,35	10 punten	€ 22,75	10 punten
€ 20,55	9 punten	€ 22,95	9 punten
€ 20,75	8 punten	€ 23,15	8 punten
€ 20,95	7 punten	€ 23,35	7 punten
€ 21,15	6 punten	€ 23,55	6 punten
€ 21,35	5 punten	€ 23,75	5 punten
€ 21,55	4 punten	€ 23,95	4 punten
€ 21,75	3 punten	€ 24,15	3 punten
€ 21,95	2 punten	€ 24,35	2 punten
€ 22,15	1 punt	€ 24,55	1 punt
€ 22,35	0 punt	€ 24,75	0 punt

10.2 Wensen ten aanzien van prijsopgave perceel 2 (Huishoudelijke hulp categorie 3)

Bij inschrijving voor het minimumtarief van € 24,85 voor categorie 3 volgt een score van maximaal 20 punten. Inschrijver heeft de mogelijkheid voor een hoger tarief in te schrijven waarbij de inschrijver uitsluitend de keuze heeft uit de in onderstaande tabel genoemde bedragen.

Een prijs beneden het minimumtarief óf boven het maximumtarief Hulp bij het huishouden leidt tot uitsluiting.

Bedrag in euro's excl. BTW Categorie 3	Beoordeling Categorie 3
€ 24,85	20 punten
€ 25,05	18 punten
€ 25,25	16 punten
€ 25,45	14 punten
€ 25,65	12 punten
€ 25,85	10 punten
€ 26,05	8 punten
€ 26,25	6 punten
€ 26,45	4 punten
€ 26,65	2 punt
€ 26,85	0 punt

12 Bijlagen

Bijlage A Checklist

De offerte dient te worden opgebouwd conform de onderstaande structuur. De ingevulde en ondertekende checklist dient, op de in hoofdstuk 2 (en 3) vermeld wijze, aan de offerte te worden toegevoegd. In de kolom 'Betreft vraag...' wordt verwezen naar de plaats in de offerteaanvraag waar een bepaalde vraag is gesteld. In de kolom 'Omschrijving...' is een korte omschrijving van deze vraag opgenomen.

Bestek	Crit.	Omschrijving vraag/gevraagde	Voldoet	Bijlage
Hfdst. 6	U1	Offerte compleet en in tweevoud?	Ja / nee	A
Hfdst. 6	U2	Offerte 16 juni, voor 12.00 uur	Ja / nee	A
Hfdst. 6	U3	Offerte in het Nederlands gesteld?	Ja / nee	A
	U4	Alle standaardformulieren en standaardverklaringen uit bijlagen ingevuld, bijgevoegd en ondertekend?	Ja / nee	A
		Aanbieding		
	U5	De aanbiedingsbrief (ondertekend door rechtsgeldig vertegenwoordiger)	Ja / nee	A
		Bijlagen		
	U6	Checklist ingevuld en toegevoegd	Ja / nee	A
		Uitsluitingscriteria:gegevens, verklaringen, bewijsstukken	<i>Tabblad 1</i>	
Hfdst. 6	U7	Bedrijfsgegevens en (kopie)inschrijving beroepen en/of Nederlands handelsregister (niet ouder dan 6 maanden)	Ja / Nee	B
Hfdst. 6	U8	Eigen Verklaring BAO art. 45 lid,1 en lid 3 a-g	Ja / Nee	C
Hfdst. 6	U9	Holdingverklaring	Ja / Nee	D
Hfdst. 6	U10	Akkoord verklaring aansprakelijkheid	Ja / Nee	E
Hfdst. 6	U11	Onderaanneming	Ja / Nee	F
		Geschiktheids-criteria	<i>Tabblad 2</i>	
Hfdst. 7	GSE1	Bedrijfsprofiel en kwaliteitsborging	Ja / Nee	G
Hfdst. 7	GSE2	Kwaliteit personeel	Ja / Nee	G
Hfdst. 7	GSE3	Financiële gegevens	Ja / Nee	G
Hfdst. 7	GSE4	Referenties	Ja / Nee	H
		Gunningscriteria	<i>Tabblad 3</i>	
Hfdst. 8	G1	Juridische eisen	Ja / Nee	I,J,K
Hfdst. 8	G2	Materie-inhoudelijke eisen	Ja / Nee	L
Hfdst. 8	G3	Materie-inhoudelijke wensen	Ja / Nee	M
Hfdst. 8	G4	Prijs	Ja / Nee	N

Naam (en functie) inschrijver:.....

Datum:.....2009

Handtekening:.....

Bijlage B Bedrijfsgegevens

1 Algemene vragen

Vraag	Antwoord
a. Naam van de onderneming	naam
Vestigingsadres:	adres, postcode en woon- of vestigingsplaats
Postadres:	postbusnummer
Postcode en plaats:	postcode gemeente
Land:	land van vestiging
Telefoonnummer:	nummer
Telefaxnummer:	nummer
BTW registratie	nummer
b. Naam van de rechtsgeldige vertegenwoordiger die het formulier namens de onderneming invult:	naam
Vestigingsadres:	adres, postcode en woon- of vestigingsplaats
Postadres:	postbusnummer
Postcode en plaats:	postcode gemeente
Land:	land van vestiging
Telefoonnummer:	nummer
Telefaxnummer:	nummer
c. Rechtsvorm van de onderneming:	BV / CV/ NV / VOF / anders, te weten
d. De handelsnaam of handelsnamen waarvan de onderneming gebruik maakt of heeft gemaakt:	naam
e. Geef aan op welke wijze de onderneming wordt gefinancierd:	wijze van financiering
f. Persoon van rechtswege beslissingsbevoegd voor de onderneming voor deze opdracht:	naam en voorletters
Vestigingsadres:	adres, postcode en woon- of vestigingsplaats
Postadres:	postbusnummer
Postcode en plaats:	postcode gemeente
g. Contactpersoon van de onderneming:	naam en voorletters
Telefoonnummer:	nummer
E-mail adres contactpersoon:	e-mailadres

datum

te plaats

door, naam en voorletters, functie

als rechtsgeldig vertegenwoordiger van onderneming

Handtekening:

Inschrijving Nationaal Handelsregister (art. 47 BAO)

U dient een recent (niet ouder dan 6 maanden) bewijs van inschrijving van de onderneming (of kopie) in het handelsregister (KvK) of voor het land van herkomst van de onderneming daarvoor geldende documenten in de aanbidding op te nemen.

Verklaring dat de onderneming zich niet bevindt in situaties als bedoeld in artikel 45, lid 1 en artikel 45, lid 3, onder a tot en met g van het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten.	Paraaf inschrijver	
<p>Verkeert de onderneming in staat van faillissement, vereffening, surséance van betaling of akkoord, of heeft de onderneming zijn werkzaamheden gestaakt of verkeert hij in een andere soortgelijke toestand ingevolge een gelijkaardige procedure van de nationale wettelijke regeling? Ja / nee</p> <p>Zo ja, vermeld de desbetreffende toestand. Op een desbetreffend verzoek van de aanbestedende dienst moet een verklaring van de griffier of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst worden overlegd die niet meer dan 6 maanden oud is. De onderneming staat er voor in dat deze verklaring op het moment dat deze wordt overlegd overeenstemt met de werkelijke situatie waarin de onderneming zich op dat moment bevindt.</p>	Ja / Nee	
<p>Is het faillissement van de onderneming aangevraagd of is tegen de onderneming een procedure van vereffening of surséance van betaling of akkoord dan wel een andere soortgelijke procedure die in de nationaal wettelijke regeling is voorzien, aanhangig gemaakt? Ja / nee</p> <p>Zo ja, vermeld de desbetreffende toestand. Op een desbetreffend verzoek van de aanbestedende dienst moet een verklaring van de griffier of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst worden overlegd die niet meer dan 6 maanden oud is. De onderneming staat er voor in dat deze verklaring op het moment dat deze wordt overlegd overeenstemt met de werkelijke situatie waarin de onderneming zich op dat moment bevindt.</p>	Ja / Nee	
<p>Is de onderneming in de vier jaar voorafgaand aan deze aanbestedingsprocedure bij een rechterlijke beslissing die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld geweest voor een delict dat de beroepsmoraliteit van de onderneming in het gedrang brengt als bedoeld in artikel 5 van de Beleidsregels integriteit en uitsluiting bij aanbestedingen in BIBOB-sectoren? Ja / nee</p> <p>Zo ja, vermeld de aard van het delict en de opgelegde straf of maatregel. Op een desbetreffend verzoek van de aanbestedende dienst moet een Verklaring Omtrent het Gedrag van de onderneming of de beschikking waarin afgifte van die verklaring wordt geweigerd of een vergelijkbare verklaring of beschikking uit het land van herkomst worden overlegd die niet meer dan 6 maanden oud is. De onderneming staat er voor in dat deze verklaring op het moment dat deze wordt overlegd overeenstemt met de werkelijke situatie waarin de onderneming zich op dat moment bevindt.</p>	Ja / Nee	

<p>Heeft de onderneming in de vier jaar voorafgaand aan deze aanbestedingsprocedure in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout begaan als bedoeld in artikel 6 van de Beleidsregels integriteit en uitsluiting bij aanbestedingen in BIBOB-sectoren? Ja / nee</p> <p>Zo ja, vermeld de aard van de fout en de eventueel opgelegde straf of maatregel. Op een desbetreffend verzoek van de aanbestedende dienst moet een Verklaring Omtrent het Gedrag van de onderneming of de beschikking waarin afgifte van die verklaring wordt geweigerd of een vergelijkbare verklaring of beschikking uit het land van herkomst worden overlegd die niet meer dan 6 maanden oud is. De onderneming staat er voor in dat deze verklaring op het moment dat deze wordt overlegd overeenstemt met de werkelijke situatie waarin de onderneming zich op dat moment bevindt.</p>	Ja / Nee	
<p>Heeft de onderneming aan zijn verplichtingen voldaan ten aanzien van de betaling van de sociale - verzekeringsbijdragen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is of van het land van de aanbestedende dienst? Ja / nee</p> <p>Op een daartoe strekkend verzoek van de aanbestedende dienst dient een verklaring van het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst te worden overgelegd die niet meer dan 6 maanden oud is. De onderneming staat er voor in dat deze verklaring op het moment dat deze wordt overlegd overeenstemt met de werkelijke situatie waarin de onderneming zich op dat moment bevindt.</p> <p>Zo nee, vermeld dan eventuele lopende betalingsregelingen.</p>	Ja / Nee	
<p>Heeft de onderneming aan zijn verplichtingen voldaan ten aanzien van de betaling van zijn belastingen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land van de aanbestedende dienst? Ja / nee</p> <p>Vermeld eventuele lopende betalingsregelingen. Op een daartoe strekkend verzoek van de aanbestedende dienst dient een verklaring van de Inspecteur der Belastingen of een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst te worden overgelegd die niet meer dan 6 maanden oud is. De onderneming staat er voor in dat deze verklaring op het moment dat deze wordt overlegd overeenstemt met de werkelijke situatie waarin de onderneming zich op dat moment bevindt.</p>	Ja / Nee	
<p>Heeft de onderneming zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die in overeenstemming met de criteria voor de kwalitatieve selectie of de uitsluitingscriteria kunnen worden verlangd (of heeft de onderneming deze inlichtingen niet verstrekt)? Ja / nee</p> <p>Zo ja, vermeld de aard hiervan en de eventueel opgelegde straf of maatregel.</p>	Ja / Nee	
<p>Verklaring dat de onderneming zich <u>niet</u> bevindt in de volgende situaties.</p>	Paraaf inschrijver	
<p>De onderneming zich niet schuldig heeft gemaakt dan wel schuldig maakt aan afspraken inzake marktverdeling, prijsafspraken en/of andere afspraken, die een eerlijke mededinging trachten te</p>		

voorkomen en welke ten nadele van opdrachtgevers kunnen zijn.	
---	--

Verklaring met betrekking tot het overleggen van recente officiële bewijsstukken.	Paraaf inschrijver
Hij er mee akkoord gaat dat de Gemeente Haarlem zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze verklaring wordt verklaard, dan wordt inschrijver uitgesloten zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.	
Verklaring aansprakelijkheidsverzekeringen	Paraaf inschrijver
Zijn onderneming adequaat is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.	
Zijn onderneming adequaat is verzekerd tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bij een eventuele gunning van de opdracht aan zijn onderneming een dergelijke verzekering tijdig zal afsluiten.	
Verklaring geheimhouding, publiciteit, screening van personeel en taal	Paraaf inschrijver
Vanuit zijn onderneming geen enkele informatie welke in het kader van dit project en/of gedurende de uitvoering van de eventueel aan hem gegunde raamovereenkomst beschikbaar komt, aan derden ter beschikking zal worden gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers of hulppersonen;	
Functionarissen van zijn onderneming zich onthouden van verklaringen van welke aard dan ook, die andere betrokkenen kunnen schaden;	
Vanuit zijn onderneming, of door zijn onderneming voor het onderhavige project eventueel in te schakelen partners, onderaannemers of hulppersonen geen publiciteit aan dit project zal worden gegeven, anders dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.	
Hierbij verklaart ondergetekende dat het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de dienst belaste personeelsleden de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele fase;	
Verklaring uitsluiting belangenverstrengeling	Paraaf inschrijver
Hij ervoor zal zorgdragen dat belangenverstrengeling uitgesloten wordt; Hij in het geval wanneer de mogelijkheid bestaat dat belangenverstrengeling in enige vorm op zou kunnen treden hij te	

allen tijde afziet van een af te sluiten nadere overeenkomst.	
---	--

Ondertekening	
Ondergetekende verklaart de vragen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn. Daarnaast levert inschrijver indien opdrachtgever hierom vraagt, de bewijsstukken aan waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan de eisen zoals gesteld in deze verklaring. Inschrijver dient bewijsstukken binnen twee dagen na voorlopige gunning te kunnen aanleveren.	
Naam	
Functie	
Handtekening	
Datum	
Plaats	
Bedrijfsnaam	

Bijlage D Holdingverklaring

Afhankelijk van de situatie van de leverancier onderstaande verklaring aanpassen c.q. doorhalen wat niet van toepassing is.

Indien wel van toepassing*:

Hierbij verklaart ondergetekende dat de hieronder vermelde holding zich namens de aanbiedende partij (hierna: leverancier) zich bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien, in overeenstemming met artikel 2:403 sub f BW.

Indien niet van toepassing*:

Hierbij verklaart ondergetekende dat de holding verklaring niet van toepassing is.

Noot: het mede ondertekenen namens de 'Holding' is in dit geval dus niet van toepassing, enkel namens de leverancier zelf.

Holding:

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Leverancier:

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage E Akkoordverklaring gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid

Hierbij verklaren ondergetekenden (inschrijver en onderaannemers) akkoord te gaan met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de opdracht, bij een eventuele gunning.

Noot: alle leden van de combinatie moeten deze verklaring invullen of medeondertekenen.

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage F Onderaanneming

Indien inschrijver de uitvoering van werkzaamheden uitbesteedt aan en/of inhuurt bij derden, verklaart inschrijver akkoord te gaan met onderstaande eisen:

Eis	Omschrijving	Akkoord
1.	Dat Inschrijver te allen tijde volledig verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze werkzaamheden en de daaruit voortvloeiende resultaten.	Ja / Nee
2.	Dat Inschrijver bereid is Opdrachtgever te vrijwaren van alle aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de wet (o.a. de Wet Ketenaansprakelijkheid).	Ja / Nee
3.	Dat gebruikmaking van een onderaannemer niet anders geschiedt dan na schriftelijk verzoek van gegadigde daartoe en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.	Ja / Nee
4.	Dat Inschrijver voor elke voor het werk in te schakelen onderaannemer, de documenten conform bijlage B, Bedrijfsgegevens, na een verzoek daartoe kan overleggen en zo nodig te verifiëren aan de hand van authentieke stukken.	Ja / Nee
5.	Dat Inschrijver minimaal 50% van de productie behorende bij de opdracht voor zijn rekening neemt.	Ja / Nee

Als de beantwoording van de in bijlage B genoemde vragen door een onderaannemer van de inschrijver daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever besluiten dat de door de inschrijver gekozen onderaannemer niet wordt geaccepteerd.

Ondertekening	
Ondergetekende verklaart de vragen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.	
Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage G Bedrijfsprofiel, kwaliteitsborging en kwaliteit personeel

GSE 1 Bedrijfsprofiel en kwaliteitsborging

Eis	Omschrijving	Akkoord
1.	Inschrijver geeft een beschrijving van kernactiviteiten, bedrijfsprofiel en hiërarchische structuur.	Ja / Nee
1a.	Kernactiviteiten: Bedrijfsprofiel: Hiërarchische structuur:	
2.	Inschrijver voegt organogram als bijlage aan inschrijving toe.	Ja / Nee
3.	Inschrijver kan aantonen dat hij voldoet aan de eisen de de Kwaliteitswet Zorginstellingen of soortgelijke kwalificaties (HKZ-thuiszorg) en kan daarvan desgevraagd bewijsstukken leveren.	Ja / Nee
4.	De Inschrijver beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem voor de functie Huishoudelijke verzorging	Ja / Nee
5.	Indien opdrachtgever daarom vraagt kan Inschrijver een kopie van het geldige certificaat en een kopie van de laatst uitgevoerde audit leveren.	Ja / Nee
6.	Inschrijver beschikt over een klachtenreglement conform Wet Klachtrecht Cliënten zorgsector.	Ja / Nee
7.	Inschrijver verklaart dat de organisatie van de inschrijver op peildatum 1 april 2008 (in het kader van gelaagd en gefaseerd toezicht zoals uitgevoerd door de inspectie voor de Gezondheidszorg) niet is aangemerkt als een organisatie met een verhoogd risico, noch dat er sprake is van repressief toezicht.	Ja / Nee
8.	Inschrijver beschikt over agressieprotocol.	Ja / Nee
9.	Inschrijver beschikt over medezeggenschapsreglement.	Ja / Nee
10.	Inschrijver beschikt over privacyreglement dat voldoet aan de Wet bescherming persoonsgegevens.	Ja / Nee
11.	Inschrijver verklaart te voldoen en zich te houden aan de wettelijke eisen die van toepassing zijn op het verlenen van hulp bij het huishouden en gehouden de ARBO-, gezondheids- en milieu-voorschriften in acht te nemen.	Ja / Nee
12.	Inschrijver voldoet aan geldende wetgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.	Ja / Nee
13.	Inschrijver houdt zich aan de bepalingen uit de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (CAO-VVT)	Ja / Nee

GSE 2 Kwaliteit personeel

Eis	Omschrijving	Akkoord
1.	Inschrijver zorgt voor opleiding en scholing van personeel bij aanvang dienstverband en gedurende looptijd overeenkomst en geeft een beschrijving van de wijze waarop dat gebeurt.	Ja / Nee
1a.	Scholing bij aanvang dienstverband: Scholing gedurende looptijd overeenkomst:	
2.	Inschrijver verklaart integriteit van medewerkers te toetsen en geeft aan op welke wijze dit gebeurt.	Ja / Nee
3.	Inschrijver draagt er zorg voor dat medewerkers veilig te werk gaan met betrekking tot het gebruik van hulpmiddelen alsook de beheersing van risicovolle situaties en geeft aan op welke wijze dit gebeurt.	Ja / Nee
3a.	Veilig gebruik hulpmiddelen: Beheersing risicovolle situaties:	

GSE3 Financiële gegevens

Eis	Omschrijving	Akkoord
1.	De inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht en voldoende personeel te beschikken om de gevraagde dienstverlening te kunnen uitvoeren en de daarbij horende verplichtingen te kunnen nakomen.	Ja / Nee
2.	Inschrijver verklaart over het boekjaar 2007 minimaal een positieve solvabiliteit behaald te hebben van 1% <.	Ja / Nee
3.	Inschrijver verklaart dat over het boekjaar 2007 een current ratio te hebben tussen de 1 en 2.	Ja / Nee
4.	Inschrijver verklaart dat over het boekjaar 2007 een quick ratio te hebben van minimaal 1 (1 <).	Ja / Nee

Hierbij verklaart ondergetekende dat deze desgewenst, voorafgaand aan uitnodiging tot inschrijving, op het eerste verzoek van Gemeente Haarlem binnen 3 dagen na een dergelijk verzoek bewijsstukken zal overleggen ten einde de financiële en economische draagkracht van de dienstverlener aan te tonen.

Het gaat hierbij om een uittreksel van de balans en winst- en verliesrekening van het boekjaar 2008 (of indien 2008 nog niet beschikbaar is, van het boekjaar 2007) en indien wettelijk/statutair verplicht de bijbehorende accountantsverklaring. Indien de bewijsstukken niet overeenkomen met het verklaarde bij GSE 3 zal de inschrijver alsnog worden uitgesloten.

Naam:	
Functie:	
Bedrijf:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage H Specificatie Referentie

Per referentie dient u één formulier in te vullen.

Referentieproject		
1	Adres gegevens	
	Opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaats	
	Contactpersoon	
	Telefoonnummer	
2	Algemene Informatie	
	Startdatum opdracht	
	Einddatum opdracht	
	Gewerkt in combinatie	Ja / Nee
	Opdrachtwaarde	€
	Algemene beschrijving organisatie opdrachtgever	
3	Omschrijving opdracht	
	Titel	
	U dient hieronder aan te geven welke relevante werkzaamheden u op dit project heeft verricht: Omvang Inhoud Contractduur	

	Rol en toegevoegde waarde gegadigde, onder andere:o.a.: Beoogde resultaat behaald?	
--	--	--

Bijlage I Concept raamovereenkomst

Bijlage J Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Haarlem

Algemene Inkoopvoorwaarden (hierna te noemen ‘AIV’) van de Gemeente Haarlem gevestigd te Haarlem.

Onder de in deze algemene inkoopvoorwaarden gehanteerde begrippen wordt verstaan:

Leverancier: *Degene met wie schriftelijk levering van roerende zaken of het verrichten van diensten wordt of is overeengekomen.*

Goederen: *Roerende zaken welke worden geleverd op grond van een overeenkomst tussen de Gemeente Leverancier en een Leverancier.*

Verrichten van diensten: *Het uitvoeren van werkzaamheden.*

1. Toepasselijkheid

- 1.1. **Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten met betrekking tot de levering van goederen en/of diensten aan de Gemeente Haarlem, tenzij in bijzondere gevallen specifieke regels zijn gedeponeed.**
- 1.2. **Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten waarin de Gemeente Haarlem als koper c.q. opdrachtgever optreedt.**
- 1.3. **De AIV zijn volledig van toepassing, behalve voor zover schriftelijk anders is overeengekomen.**
- 1.4. **De toepasselijkheid van algemene voorwaarden die de leverancier gebruikt, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze expliciet in een te sluiten overeenkomst door de Gemeente Haarlem zijn aanvaard.**
- 1.5. **Indien de leverancier gebruik maakt van diensten van derden in welke vorm dan ook dan zal de leverancier bedingen dat zij eveneens aan deze algemene voorwaarden zullen zijn gebonden.**

2. Totstandkoming overeenkomst

- 2.1. Alle aanbieding van een Leverancier dienen schriftelijk te worden gedaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Elk aanbod van een Leverancier is onherroepelijk gedurende een termijn van dertig (30) dagen nadat het aanbod door de Gemeente Haarlem is ontvangen of in het geval van een inschrijving dertig (30) dagen na sluiting van de inschrijving. De Gemeente Haarlem kan bij de uitnodiging voor het uitbrengen van een aanbod schriftelijk van deze termijn afwijken.
- 2.3. Een overeenkomst komt niet eerder tot stand dan nadat de Gemeente Haarlem het aanbod van de Leverancier schriftelijk heeft aanvaard dan wel een mondelinge aanvaarding schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.4. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik gemaakt wordt van door de Gemeente Haarlem ter beschikking gestelde of door haar goedgekeurde tekeningen, modellen, specificaties, instructies, keuringsvoorschriften of dergelijke, maken deze deel uit van de overeenkomst.
- 2.5. Wijziging van of aanvulling op de overeenkomst kan alleen schriftelijk plaatsvinden.

3. Inschrijvingen

- 3.1. Bij inschrijvingen moet elke Leverancier die een aanbod wenst te doen zijn inschrijvingsbiljet uiterlijk op het tijdstip waarop de inschrijving sluit, gesloten in de daartoe door de Gemeente Haarlem toegezonden envelop, zonder kosten voor de Gemeente Haarlem, (doen) afleveren op het

- daarop vermelde adres. Een leverancier mag een andere envelop gebruiken, mits hij de toegezonden envelop op die andere bevestigt.
- 3.2. Indien bij een inschrijving het aanbod niet gedaan wordt conform het gestelde in lid 1 van dit artikel heeft de Gemeente Haarlem het recht het aanbod te kwalificeren als ongeldig gedaan.
 - 3.3. De Gemeente Haarlem zal de enveloppen met de inschrijvingsbiljetten eerst na het sluiten van de inschrijving openen.
 - 3.4. Inschrijvingsbiljetten die niet uiterlijk op het tijdstip waarop de inschrijving sluit bij de Gemeente Haarlem zijn afgeleverd zijn ongeldig, tenzij de Gemeente Haarlem op grond van bijzondere omstandigheden anders beslist.
 - 3.5. In afwijking van het onder lid 1, 2, 3 en 4 van dit artikel gestelde geldt dat indien de inschrijving een procedure betreft, zoals beschreven in voorschriften van de Europese Gemeenschappen in de Richtlijnen 'Leveringen', 'Diensten' of 'Werken' dan wel toekomstige Europese richtlijnen die als opvolgers beschouwd moeten worden van deze richtlijnen, deze Europese richtlijnen van kracht zijn.

4. Prijs

- 4.1. De overeengekomen prijs is vast, tenzij de overeenkomst tussen de Gemeente Haarlem en de Leverancier de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de prijsaanpassing plaatsvindt.
- 4.2. Eventuele prijsaanpassingen kunnen pas dan worden geëffectueerd, nadat de Gemeente Haarlem hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- 4.3. Indien zich na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden voordoen die bij de totstandkoming van de overeenkomst niet waren te voorzien en die hun invloed hebben op prijsbepalende factoren als loonkosten of materiaalprijzen, is de Leverancier niet gerechtigd de Gemeente Haarlem hiervoor een prijsverhoging te berekenen, tenzij de Gemeente Haarlem hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- 4.4. De overeengekomen prijs is *exclusief* omzetbelasting (BTW) met aparte vermelding op de factuur van: de overeengekomen prijs en de BTW en een specificatie van de levering, alsmede de vermelding van de contactpersoon van de Gemeente Haarlem.
- 4.5. De overeengekomen prijs is *inclusief* alle kosten en rechten, transport(-verzekering), verpakking, reis- en verblijfkosten, keuringen, beproevingen, certificaten, gebruiksaanwijzingen en dergelijke.
- 4.6. De overeengekomen prijs luidt in Euro's (€).
- 4.7. De prijzen zijn gebaseerd op de leveringsconditie 'Franco Inclusief Rechten' op de overeengekomen plaats van levering.

5. Leveringscondities

- 5.1 Levering geschiedt 'Franco Inclusief Rechten' op de overeengekomen plaats van levering, op het overeengekomen tijdstip en binnen de overeengekomen termijn.
- 5.2 Het onder lid 1 van dit artikel gestelde brengt met zich mee dat voor alle vormen van transport geldt dat de leverancier het transport zal regelen en de kosten voor zijn rekening komen tot aan de overeengekomen plaats van levering, althans de onder lid 3 van dit artikel genoemde plaats, inclusief het lossen en de eventuele doorvoer. De Leverancier exporteert en regelt eventuele transitformaliteiten, importeert en betaalt alle kosten, importheffingen en BTW. Ten aanzien van de verzekering gelden geen andere afspraken dan dat de Leverancier hiervoor zelf zorg draagt.
- 5.3 Indien de Gemeente Haarlem voordat de levering heeft plaatsgevonden, verlangt dat levering zal geschieden op een andere plaats dan de eerder overeengekomen, dan is de Leverancier verplicht hieraan te voldoen, indien deze andere plaats van levering binnen het grondgebied van de Gemeente Haarlem gelegen is.
- 5.4 De Gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor niet overeengekomen (deel-)leveringen voor rekening en risico van de leverancier te retourneren. In geval niet de overeengekomen hoeveelheden en/of kwaliteit worden geleverd en in geval deze afwijking groter is dan binnen de

desbetreffende branche gebruikelijk, is de Gemeente Haarlem gerechtigd het meerdere en in geval van minder de gehele levering te weigeren en / of voor rekening van de Leverancier te retourneren.

- 5.5 Op verzoek van de Gemeente Haarlem is de leverancier gehouden de Gemeente Haarlem een productieplanning of uitvoeringsplanning te verstrekken en/of medewerking te verlenen aan een voortgangscntrole.

6. Levertijd

- 6.1. De Leverancier is verplicht de overeenkomst binnen de in de overeenkomst vermelde termijn(en) uit te voeren.
- 6.2. Als moment waarop de goederen geleverd dienen te worden of te verrichten diensten uitgevoerd dienen te zijn geldt de dag en eventueel het tijdstip die op de overeenkomst staat of staan vermeld.
- 6.3. Indien de Leverancier op enige wijze vervroegd wenst na te komen is daarvoor de schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem vereist. Ook bij vervroegde nakoming zal de Gemeente Haarlem betalen conform de overeengekomen betalingstermijn vanaf de oorspronkelijk overeengekomen leveringsdatum.
- 6.4. In geval de Gemeente Haarlem wegens bijzondere omstandigheden niet in staat is de levering op het overeengekomen tijdstip te ontvangen dan wel de te verrichten diensten niet kunnen worden uitgevoerd, zal de Leverancier op verzoek van de Gemeente Haarlem de levering of de te verrichten diensten uitstellen gedurende een door de Gemeente Haarlem te bepalen redelijke periode.
- 6.5. De in de overeenkomst vermelde levertijd is bindend en geldt als fatale termijn. Indien de Leverancier een overschrijding van de levertijd verwacht zal hij dit zonder uitstel schriftelijk onder opgaaf van redenen aan de Gemeente Haarlem mededelen, onverminderd het bepaalde in het volgende lid van dit artikel.
- 6.6. Bij overschrijding van de levertijd is de Gemeente Haarlem gerechtigd, mits in redelijkheid, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de overeenkomst door middel van een schrijven met bericht van ontvangst buiten rechte te ontbinden. Een en ander met alle gevolgen als omschreven in artikel 24 (ontbinding). De Gemeente Haarlem is tot ontbinding niet gerechtigd indien de Leverancier kan aantonen in zijn belangen bij ontbinding van de overeenkomst meer te worden geschaad dan de belangen van de Gemeente Haarlem ingeval van vertraagde uitvoering van de levering. De Leverancier is in dat geval aansprakelijk voor de door de Gemeente Haarlem geleden schade.
- 6.7. Bij overschrijding van de levertijd als gevolg van overmacht aan de zijde van de Leverancier of als gevolg van het niet tijdig aan de Leverancier ter beschikking stellen van goederen, diensten, tekeningen, berekeningen en andere voor de Leverancier noodzakelijk geachte gegevens, ontstaat geen recht tot annulering van de opdracht dan wel ontbinding van de overeenkomst, noch tot weigering van goederen of uitvoering van werken of het eisen van enige schadevergoeding, mits de Gemeente Haarlem schriftelijk verklaart met de overschrijding van de levertijd akkoord te zijn.

7. Conformiteit

- 7.1. De afgeleverde goederen moeten aan de overeenkomst beantwoorden. Zij beantwoorden niet aan de overeenkomst, indien zijn niet de eigenschappen bezitten die de Gemeente Haarlem op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
- 7.2. Voor zover geen nadere beschrijving van de aan de goederen te stellen eisen is gegeven, dienen zij in ieder geval van goede kwaliteit te zijn en tenminste aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen.
- 7.3. De Gemeente Haarlem kan er geen beroep op doen dat de goederen niet aan de overeenkomst beantwoorden, indien hij de Leverancier daarvan niet in kennis heeft gesteld binnen vier (4) weken nadat hij dit heeft ontdekt. Indien echter de Leverancier de goederen keurt of controleert, moet de kennisgeving van tekortkomingen die hij daarbij redelijkerwijs had behoren te ontdekken, geschieden binnen vier (4) weken nadat de keuring of controle is voltooid.

8. Uitvoering en kwaliteit van de verrichte diensten

- 8.1. Het resultaat van de verrichte diensten dient te voldoen aan het gestelde in de overeenkomst. De werkzaamheden dienen met goed vakmanschap te zijn uitgevoerd. De Leverancier zal voor het verrichten van diensten uitsluitend gebruik maken van betrouwbare en vakkundige personen.
- 8.2. De Leverancier dient voor hij met het verrichten van diensten begint met de Gemeente Haarlem af te spreken van welk gedeelte van de terreinen en gebouwen in verband met de uitvoering gebruik mag worden gemaakt. Daarbij wordt tevens afgesproken welke nutsvoorzieningen de Leverancier bij de Gemeente Haarlem mag gebruiken.
- 8.3. De Leverancier moet het verrichten van diensten onderbreken als naar het oordeel van de Gemeente Haarlem haar bedrijfsomstandigheden dit noodzakelijk maken. Heeft deze onderbreking bij de Leverancier een kostenverhoging tot gevolg dan wordt hierover overleg gepleegd tussen de Leverancier en de Gemeente Haarlem.
- 8.4. Indien de diensten dan wel eventuele aanvullende diensten naar de mening van de Gemeente Haarlem niet zijn uitgevoerd conform de vereisten zoals beschreven in de overeenkomst en / of het personeel van Leverancier zich bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet houdt aan alle voorwaarden van de overeenkomst, zal de Gemeente Haarlem hiervan onverwijld de Leverancier op de hoogte stellen. De Leverancier zal onmiddellijk alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde zeker te stellen dat de Diensten en eventuele aanvullende diensten worden uitgevoerd in overeenstemming met de eisen in de overeenkomst.

9. Personeel

- 9.1 Leverancier zal bij een overeenkomst voor het verrichten van diensten eigen werknemers inzetten, dan wel door haar opgeleide uitzendkrachten. Het is Leverancier, behoudens toestemming van de Gemeente Haarlem, niet zondermeer toegestaan eenmaal ingezette personeel te vervangen tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Indien een personeelslid van Leverancier moet worden vervangen, zal de Leverancier zorg dragen voor een adequate vervanging waarbij in geen geval sprake is van een vermindering van het kwaliteitsniveau. De daarmee gemoeide kosten, bijvoorbeeld voor het inwerken, is voor rekening van de Leverancier. Bij vakantie of ziekte van ingezette personeel vindt direct, dan wel binnen vier (4) uren vervanging plaats.
- 9.2 Het inschakelen van werknemers van derden is slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem.
- 9.3 De Leverancier draagt zorg voor de afdracht van de omzetbelasting, de loonbelasting en de premies sociale verzekeringswetten die zijn verschuldigd naar aanleiding van het uitvoeren van de overeenkomst en de Leverancier verleent in dit opzicht de Gemeente Haarlem volledige vrijwaring. Indien werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst langer duren dan drie maanden heeft de Gemeente Haarlem het recht ieder kwartaal een schriftelijke opgave te ontvangen van de accountant van de Leverancier waaruit diens nakoming van zijn verplichting tot afdracht blijkt. Leverancier zal de Gemeente Haarlem volledig vrijwaren van aansprakelijkheid inzake de Wet Ketenaansprakelijkheid.
- 9.4 Indien de Gemeente Haarlem hiervoor gegronde redenen heeft kan zij aan personen die zijn ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst de toegang tot haar terreinen en gebouwen ontzeggen. In dat geval is de Leverancier gehouden zo spoedig mogelijk voor acceptabele vervanging te zorgen conform het gestelde in lid 1 van dit artikel.

10. Aanvullende diensten

- 10.1. Indien Leverancier tijdens het verrichten van de diensten ontdekt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die tijdens het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet konden worden voorzien, dient de Leverancier hiervan zo spoedig mogelijk melding te maken bij Opdrachtgever.

De aanvullende werkzaamheden kunnen slechts na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem voor haar rekening worden uitgevoerd.

11. Hulpmiddelen

- 11.1. De Leverancier draagt zelf zorg voor de noodzakelijke (hulp)materialen, gereedschappen, machines, werkkleding en veiligheidsmiddelen.
- 11.2. Voor het gebruik van materialen, gereedschappen en machines van de Gemeente Haarlem dient de Leverancier te beschikken over voorafgaande toestemming van de Gemeente Haarlem. Het gebruik is voor rekening en risico van de Leverancier en de Leverancier is volledig aansprakelijk voor alle schade die door het gebruik mocht ontstaan.
- 11.3. Door de Gemeente Haarlem ter beschikking gestelde, dan wel voor rekening van de Gemeente Haarlem door de Leverancier aangeschafte en/of vervaardigde materialen, tekeningen, modellen, instructies, specificaties en overige hulpmiddelen blijven eigendom van de Gemeente Haarlem c.q. worden eigendom van de Gemeente Haarlem op het moment van aanschaf of vervaardiging, tenzij anders schriftelijk overeen wordt gekomen.
- 11.4. De Leverancier is verplicht de in het vorige lid bedoelde hulpmiddelen zodanig te merken dat deze herkenbaar zijn als eigendom van de Gemeente Haarlem, deze in goede staat te houden en voor zijn risico te nemen zolang de Leverancier ten aanzien van deze hulpmiddelen als houder optreedt.
- 11.5. Verandering aan de bedoelde hulpmiddelen evenals het aanwenden van deze hulpmiddelen voor of in verband met enig ander doel van de levering aan de Gemeente Haarlem, is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem. Goedkeuring laat de garantieverplichtingen van de Leverancier evenwel onverlet.

12. Kwaliteit, Garantie en Keuring

- 12.1. Met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst zal de Leverancier:
 - a. geheel voldoen aan alle relevante wetten en regels van overheidswege;
 - b. in het bezit zijn en handelen volgens alle bij de wet verplichte vergunningen;
 - c. op de hoogte zijn van alle geldende en relevante regels, procedures en beleidsvoorschriften van de Gemeente Haarlem, welke de Gemeente Haarlem aan de Leverancier op verzoek ter beschikking zal stellen, en deze volgen met betrekking tot onder andere gedrag, gezondheid, veiligheid op het werk, beveiliging, geheimhouding en brand- en ongevalrisico's;
 - d. de kosten dragen die voortvloeien uit de naleving van de onder lid 12.1.a tot en met lid 12.1.c genoemde verplichtingen.

Leverancier zal de Gemeente Haarlem schadeloos stellen en vrijwaren van elke aansprakelijkheid voor schade die de Gemeente Haarlem, dan wel een derde, lijdt als gevolg van het feit dat Leverancier niet heeft voldaan aan bovengenoemde regels.
- 12.2. Afhankelijk van de aard van de geleverde goederen en/of prestaties wordt na op- of aflevering of voltooiing tussen de Gemeente Haarlem en de Leverancier een garantietermijn overeengekomen van tenminste twaalf (12) maanden. Indien echter door Leverancier in het algemeen een langere garantietermijn wordt aangehouden dan twaalf (12) maanden geldt deze langere garantietermijn.
- 12.3. Garantiebescheiden zijn gesteld in de Nederlandse taal.
- 12.4. De Gemeente Haarlem is te allen tijde gerechtigd tot keuring van de goederen. De keuring kan plaatsvinden zowel voorafgaand aan, tijdens of na de levering.
- 12.5. Bij afkeuring na levering blijven risico en eigendom bij de Leverancier. De Gemeente Haarlem zal van een eventuele afkeuring schriftelijk mededeling doen aan de Leverancier.
- 12.6. Eventuele betaling van de factuur houdt uitdrukkelijk niet in dat de goederen door de Gemeente Haarlem zijn goedgekeurd.
- 12.7. Bij afkeuring zijn alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Leverancier en heeft de Gemeente Haarlem het recht om, onverminderd al haar overige rechten, waaronder opschorting van betaling, de Leverancier alsnog in de gelegenheid te stellen om voor behoorlijke nakoming van de overeenkomst te zorgen.

13. Betaling

- 13.1. Facturatie door Leverancier geschiedt nadat de goederen zijn geleverd en/of de diensten zijn verricht, tenzij bij schriftelijke overeenkomst met de Gemeente Haarlem hiervan wordt afgeweken.
- 13.2. De door de Gemeente Haarlem te betalen bedragen voor de geleverde goederen en/of verrichte diensten zullen door de Leverancier worden gefactureerd en in tweevoud worden verzonden.
- 13.3. De facturen zullen tenminste de volgende gegevens bevatten:
- Factuurdatum
 - Nummer van de opdracht
 - Specificatie van de geleverde goederen en/of diensten en aantallen
 - Naam Opdrachtgever
 - BTW
- Facturen worden per post verstuurd naar het factuuradres zoals vermeld in de overeenkomst. De Leverancier zal met betrekking tot de facturering naar aanwijzingen van de Gemeente Haarlem handelen.
- 13.4. De Gemeente Haarlem zal facturen binnen dertig dagen na ontvangst voldoen, mits deze facturen voldoen aan de gegevens zoals gespecificeerd in lid 2 van dit artikel en tenzij de situatie zoals beschreven in lid 4 of 5 van dit artikel zich voordoet. Indien de factuur niet voldoet aan de gegevens zoals genoemd in lid 2 van dit artikel zal de Gemeente Haarlem de Leverancier hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.
- 13.5. Indien er volgens de Gemeente Haarlem gebreken kleven aan een geleverd goed en/of een dienst niet deugdelijk is verricht, is de Gemeente Haarlem gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de geleverde goederen en/of verrichte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. De Gemeente Haarlem is in dat geval niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de goederen uit dezelfde zending c.q. levering waaromtrent geen klachten zijn kenbaar gemaakt.
- 13.6. Indien de Gemeente Haarlem een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft de Gemeente het recht het betwiste bedrag niet te betalen. De Gemeente Haarlem zal de Leverancier op de hoogte stellen van de redenen en partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld, is Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
- 13.7. Kredietbeperkings toeslagen worden door de Gemeente Haarlem niet aanvaard.
- 13.8. De bij de goederen behorende bescheiden zoals certificaten, paklijsten, attesten, instructieboeken, reservedelen-lijst, onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen met de op- of aflevering van de goederen en/of diensten te worden meegeleverd. Indien de bij de goederen behorende bescheiden ontbreken heeft de Gemeente Haarlem het recht de betaling op te schorten.
- 13.9. Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de Gemeente Haarlem heeft jegens de Leverancier.

14. Voorschot

- 14.1. Indien de Gemeente Haarlem met de Leverancier een voorschot op de te betalen prijs overeenkomt, dient Leverancier aan de Gemeente Haarlem een afroepgarantie te overleggen opgesteld door een instelling of rechtspersoon als bedoeld in artikel 2 lid 4 van het besluit Verlening Voorschotten 1994 voor de terugbetaling van het voorschot conform het model in Bijlage A.
- 14.2. Telkens wanneer de Gemeente Haarlem een gedeelte van de prijs moet betalen, wordt een overeenkomstig gedeelte van het voorschot daarmee verrekend, ongeacht of de vordering tot betaling van de prijs op een derde is overgegaan. De afroepgarantie zal dienovereenkomstig worden verminderd.
- 14.3. Indien niet binnen de overeengekomen termijn op de overeengekomen plaats goederen en/of diensten zijn geleverd respectievelijk verricht, dan wel niet beantwoorden aan het gestelde in de overeenkomst, is de Leverancier de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd over de tijd

dat de tekortkoming voortduurt, ongeacht of de tekortkoming aan de Leverancier kan worden toegerekend.

15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Gemeente Haarlem is het de Leverancier niet toegestaan de overeenkomst over te dragen aan derden.
- 15.2. De Gemeente Haarlem heeft het recht aan de toestemming voorwaarden te verbinden.
- 15.3. De Leverancier blijft volledig aansprakelijk en verantwoordelijk met betrekking tot door derden in verband met de opdracht voor de Gemeente Haarlem verrichte diensten of geleverde producten en vrijwaart de Gemeente Haarlem tegen elke aansprakelijkheid inzake de Wet Ketenaansprakelijkheid.

16. Verpakking en transport

- 16.1. De Leverancier draagt zorg voor een behoorlijke verpakking en een zodanige beveiliging en vervoer van de goederen, dat deze in goede staat het afleveradres bereiken en het lossen aldaar veilig kan geschieden. De Leverancier is er voor verantwoordelijk dat de (inter)nationale voorschriften inzake verpakking en vervoer door hem alsmede door de door hem gecontracteerde vervoerders worden nageleefd.
- 16.2. Alle verpakkingen, met uitzondering van leenemballage wordt bij levering eigendom van de Gemeente Haarlem. Als de Gemeente Haarlem dit wenst dient de Leverancier emballage terug te nemen zonder daarvoor de Gemeente Haarlem kosten in rekening te brengen.
- 16.3. Leenemballage dient door de Leverancier duidelijk als zodanig te worden gekenmerkt.
- 16.4. Retourzending van leenemballage geschiedt voor rekening en risico van de Leverancier naar een door hem op te geven bestemming.
- 16.5. De Leverancier dient er naar te streven de goederen zodanig te verpakken dat zo weinig mogelijk milieubelasting ontstaat. Leverancier dient er voor te zorgen dat de wijze van verpakken van de goederen en deze verpakking op zich zelf ook op andere wijze geen bedreiging voor de veiligheid, welzijn of gezondheid kunnen vormen. Dit alles beoordeeld volgens de stand van de wetenschap ten tijde van de levering.

17. Milieugevaarlijke stoffen

- 17.1. De Leverancier dient voor het tot stand komen van de overeenkomst schriftelijk te melden of de aangeboden en te leveren goederen milieugevaarlijke stoffen bevatten, die vrij kunnen komen zowel tijdens het normale gebruik, alsook bij storingen, reparaties, onderhoud of calamiteiten, het verwijderen, opslaan, storten, verplaatsen, afvoeren, dan wel vernietigen aan het einde van de levensduur van de desbetreffende goederen.
- 17.2. Indien dit het geval is dient de Leverancier bij de aflevering een duidelijke instructie te voegen met preventieve maatregelen hoe het vrijkomen dient te worden voorkomen. Bovendien dient de Leverancier de maatregelen te vermelden, die getroffen dienen te worden om personeel en medewerkers van de Gemeente Haarlem in geval van vrijkomen van deze stoffen te beschermen.

18. Risico en eigendomsovergang

- 18.1. De eigendom van de goederen gaat over op de Gemeente Haarlem op het kritisch moment zoals bepaald onder 18.2, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 18.2. Het kritisch moment met betrekking tot het risico voor de goederen en de kosten is het moment dat de verkoper de goederen aan de koper ter beschikking stelt op de onder artikel 5 genoemde plaats van levering.

- 18.3. Indien door de Gemeente Haarlem in het kader van de overeenkomst deelbetalingen worden verricht vooruitlopend op de gehele levering, verschaft de Leverancier aan de Gemeente Haarlem bij deze het eigendom van elk afzonderlijk goed, inclusief onderdelen en materialen op het moment dat dit in het bedrijf van de Leverancier aanwezig is. Dit geldt eveneens in geval van fabricage, waarvan door de Leverancier met fabricage is aangevangen, voor zover deelbetalingen op die goederen of fabricage betrekking hebben.
- 18.4. Indien door de Gemeente Haarlem in het kader van de overeenkomst tot het leveren van een prestatie in de vorm van een dienst of een advies deelbetalingen worden verricht vooruitlopend op de gehele levering van deze dienst of dit advies, verschaft de Leverancier de Gemeente Haarlem de eigendom van de rechten op dat deel dat reeds werd geleverd. Het staat de Gemeente Haarlem vrij over deze resultaten te beschikken, zoals bepaald in de oorspronkelijke overeenkomst.
- 18.5. De Leverancier dient de eigendommen van de Gemeente Haarlem als zodanig te markeren en veilig te bewaren tot het moment van aflevering aan de Gemeente Haarlem. De Leverancier zal derden geen toegang tot deze goederen verlenen of deze op tentoonstellingen laten zien of hierover beschikken of aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem.

19. Geheimhouding

- 19.1. De Leverancier, diens personeel en degenen die door de Leverancier zijn ingehuurd zijn verplicht tot volledige geheimhouding ten aanzien van alle gegevens die hen uit hoofde van de relatie met de Gemeente Haarlem ter kennis zijn gekomen. Het is de Leverancier verboden de bedoelde informatie aan te wenden voor eigen gebruik of gebruik door derden.
- 19.2. De Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit handelen in strijd met de verplichtingen in lid 1 van dit artikel.
- 19.3. De Leverancier conformeert zich aan de werkwijze van de Gemeente Haarlem ten aanzien van het informeren van de pers. Dit houdt in dat het de Leverancier niet is toegestaan informatie te verstrekken aan de pers die verband houdt met aan de aan de Leverancier verleende opdracht zonder medeweten en toestemming van de Gemeente Haarlem. Indien de Leverancier wordt benaderd door de pers dan zal deze voor beantwoording eerst contact opnemen met de gemeentelijke woordvoerder of degene die tijdens zijn of haar afwezigheid deze verantwoordelijkheden waarneemt.
- 19.4. De verplichting tot geheimhouding blijft ook na de uitvoering van de overeenkomst onverminderd van kracht.

20. Intellectueel eigendom

- 20.1 Leverancier stelt de Gemeente Haarlem schadeloos en vrijwaart deze tegen alle schade die mocht ontstaan ten gevolge van enige door of vanwege de Leverancier veroorzaakte inbreuk of gepretendeerde inbreuk op welke intellectueel of industrieel eigendomsrecht of overig recht van derden dan ook.
- 20.2 Ten aanzien van de door de Gemeente Haarlem verschaftte tekeningen, ramingen, schema's, ontwerpen en dergelijke behoudt de Gemeente Haarlem zich het eigendoms- en auteursrecht voor. Deze mogen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Gemeente Haarlem noch geheel, noch gedeeltelijk worden gekopieerd en/of aan derden worden getoond of ter hand gesteld, of door de Leverancier worden gebruikt ter vervaardiging van goederen of uitvoering van soortgelijke werken voor derden.
- 20.3 Het intellectueel eigendomsrecht op alle informatie die de Leverancier in het kader van de overeenkomst vervaardigt en/of verstrekt berust te allen tijde bij de Gemeente Haarlem. De Gemeente Haarlem verkrijgt daarmee het vrije gebruiksrecht. De vergoeding voor dit gebruiksrecht is in de prijs inbegrepen.

21. Cessieverbod en verrekening

- 21.1 Het is de Leverancier behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem verboden om zijn vorderingen op de Gemeente Haarlem over te dragen aan derden.
- 21.2 De Gemeente Haarlem is steeds bevoegd al hetgeen de Gemeente Haarlem schuldig is aan de Leverancier, te verrekenen met hetgeen de Leverancier of de aan de Leverancier gelieerde vennootschappen al dan niet opeisbaar, onder voorwaarde of tijdsbepaling aan de Gemeente Haarlem schuldig is of zijn.

22. Wijzigingen

- 22.1 De Gemeente Haarlem is op redelijke gronden gerechtigd te verlangen dat de ordergrootte en/of de hoedanigheid van de te leveren goederen en/of prestaties wordt gewijzigd. De Gemeente Haarlem is gerechtigd modificaties aan te brengen in tekeningen, modellen, instructies, specificaties en dergelijke met betrekking tot de te leveren goederen of prestaties.
- 22.2 Indien een wijziging naar het oordeel van de Leverancier gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of levertijd zal de Leverancier, alvorens aan die wijziging gevolg te geven, de Gemeente Haarlem hierover binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk informeren. Indien deze gevolgen voor de prijs en/of levertijd naar het oordeel van de Gemeente Haarlem onredelijk zijn in verhouding tot de aard en de omvang van de wijzigingen heeft de Gemeente Haarlem het recht om de overeenkomst te ontbinden, tenzij dit gelet op de omstandigheden onredelijk zou zijn.
- 22.3 Een ontbinding op grond van het vorige lid geeft geen der partijen een recht op vergoeding van enigerlei schade.
- 22.4 Het is Leverancier niet toegestaan wijzigingen aan goederen of prestaties aan te brengen of uit te voeren zonder schriftelijke opdracht of schriftelijke toestemming van de Gemeente Haarlem.

23. Aansprakelijkheid

- 23.1 De Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die door de Gemeente Haarlem of derden wordt geleden als gevolg van een gebrek in zijn product dat daardoor niet de veiligheid biedt die men gerechtvaardigd is te verwachten.
- 23.2 De Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die door de Gemeente Haarlem of derden wordt geleden als gevolg van handelen of nalaten van hemzelf of zijn personeel of van diegenen die door hem bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken.
- 23.3 De Leverancier vrijwaart de Gemeente Haarlem voor aanspraken van derden op vergoeding van schade op grond van aansprakelijkheid als bedoeld in de beide vorige leden en zal op het eerste verzoek van de Gemeente Haarlem een schikking treffen met deze derden, dan wel zich in rechte, in plaats van of gezamenlijk met de Gemeente Haarlem – een en ander ter beoordeling van de Gemeente Haarlem – verweren tegen aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld.
- 23.4 Voor toepassing van dit artikel worden personeelsleden en medewerkers van de Gemeente Haarlem mede als derden aangemerkt.
- 23.5 De Gemeente Haarlem kan van de Leverancier verlangen zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren en geeft de Gemeente Haarlem desgewenst inzage in de polissen.

24. Ontbinding

- 24.1 Indien de Leverancier een verplichting uit hoofde van de overeenkomst of van andere daaruit voortvloeiende overeenkomsten niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt, alsmede in geval van faillissement of surseance van betaling en ingeval van stillegging, liquidatie of overname of enig daarmee vergelijkbare toestand van de onderneming van de Leverancier, is de Leverancier van rechtswege in verzuim. De Gemeente Haarlem heeft in deze gevallen het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te

beëindigen door middel van een schrijven met bericht van ontvangst aan de Leverancier en/of betalingsverplichtingen op te schorten en/of uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk voor rekening van de Leverancier aan derden op te dragen zonder dat de Gemeente Haarlem tot enige schadevergoeding gehouden is, onverminderd eventuele aan de Gemeente Haarlem verder toekomende rechten daaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding.

- 24.2 Onverminderd alle andere rechten kan de Gemeente Haarlem een overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien door de Leverancier of een van zijn ondergeschikten of vertegenwoordigers enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon, die behoort tot de ambtenaren in dienst van de Gemeente Haarlem, of het vaste of tijdelijk personeel van de Gemeente Haarlem, of aan een van haar vertegenwoordigers.

25. Overmacht

- 25.1 Indien een van de partijen de verplichtingen uit de overeenkomst als gevolg van een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) geheel of gedeeltelijk niet kan nakomen, wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort voor de duur dat niet kan worden nagekomen zonder dat partijen ten opzichte van elkaar tot schadevergoeding zijn verplicht.
- 25.2 De partij die zich op niet toerekenbare tekortkoming beroept dient aan de andere partij kenbaar te maken binnen 24 uur na het intreden van de overmachtsituatie. De eerstgenoemde partij dient het beroep op een niet toerekenbare tekortkoming tegenover de wederpartij met bewijs te staven.
- 25.3 Gebeurtenissen als stakingen en werkonderbrekingen vormen geen aanleiding tot een beroep op niet toerekenbare tekortkoming, evenmin als wanprestatie van toeleveranciers of anderen van wie Leverancier goederen en/of diensten betreft.
- 25.4 Indien de overmachtsituatie langer duurt dan dertig (30) kalenderdagen, of indien deze langere duur al eerder vaststaat, heeft de wederpartij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen. Partijen zijn ten opzichte van elkaar niet tot schadevergoeding verplicht.

26. Toepasselijk recht

- 26.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 26.2 Indien en voor zover enige bepalingen in deze algemene inkoopvoorwaarden strijdig zouden zijn met huidige en toekomstige in Nederland geldende wetten en richtlijnen, is uitsluitend de betreffende bepaling niet van toepassing. Deze bepaling zal in dat geval worden vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk de bedoeling van de partijen ten tijde van de overeenkomst benadert.

27. Bevoegde rechter

- 27.1 Alle geschillen die tussen de Gemeente Haarlem en de Leverancier bestaan zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Haarlem, tenzij de Gemeente Haarlem aan een overigens bevoegde rechter de voorkeur geeft.

De gemeente Haarlem, krachtens volmacht van de burgemeester vertegenwoordigd door *R. de Nieuwe, directeur van de Facilitaire Dienst van de gemeente Haarlem* ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 14 januari 2003, Reg.nr. FD/BB 2003/02

Bijlage K Conformiteitenverklaringen

VERKLARING

Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de voorwaarden en eisen in deze selectieleidraad en meer in het bijzonder van de hieronder als bijlage T toegevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden Haarlem (AIV Haarlem) en de concept-raam overeenkomst bijlage S en geeft door middel van onderstaande ondertekening aan dat hij:

Onverkort akkoord gaat met de selectieleidraad, de AIV Haarlem en de conceptraamovereenkomst

of

Niet onverkort akkoord gaat met de selectieleidraad, de AIV Haarlem en de conceptraamovereenkomst

Naam

Naam

Datum

Datum

Handtekening

Handtekening

Functie

Functie

De voorwaarden en eisen waarmee u niet onverkort akkoord gaat, dienen op een afzonderlijke gewaarmerkte bijlage, voorzien van firmanaam, te worden aangegeven.

U dient daarbij expliciet te verwijzen naar het artikel en de alinea waarop dit betrekking heeft. Tevens kunt u in deze bijlage aanvullende voorwaarden opgeven. Hierbij aan te geven of deze voorwaarden voor u absoluut noodzakelijk of wenselijk zijn.

Indien u onverkort akkoord gaat en dit door middel van ondertekening heeft aangegeven en desondanks in de aanbieding een voorbehoud maakt ten aanzien van enige voorwaarde of eis, dan prevaleert de ondertekening 'onverkort akkoord' zoals hier aangegeven.

Bijlage L Materie-inhoudelijke eisen

Algemene eisen (AE)

Inschrijver dient aan te geven voor welk perceel (of percelen) hij zich inschrijft en akkoord te gaan met het minimale aantal uur dat voor dat perceel geleverd moet worden.

Perceel	Categorie	Minimaal aantal te leveren uren zorg per jaar	Voor akkoord*	Toelichting**
1	HH 1 en HH2	10.000 uur	Ja / Nee	
2	HH3	2.500 uur	Ja / Nee	

* Omcirkelen wat van toepassing is.

** De toelichting kunt u gebruiken om aan te geven waar dit onderdeel in de offerte terug te vinden of om nadere uitleg te geven.

Daarnaast dient inschrijver (die zich voor meer dan het minimale aantal uur inschrijft) per categorie een reële prognose te geven van het aantal uur dat hij jaarlijks kan leveren.

Perceel	Categorie	Reële Prognose aantal te leveren uren zorg per jaar	Voor akkoord*	Toelichting**
1	HH 1		Ja / Nee	
1	HH2		Ja / Nee	
2	HH3		Ja / Nee	

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Aanbieder dient een dienstverleningplan op te stellen en bij te voegen. Voor een nadere omschrijving van de inhoud van het dienstverleningplan wordt verwezen naar Hoofdstuk 10.1.1.	Ja / Nee	

Commerciële eisen (CE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	U doet een opgave van prijzen volgens het schema zoals opgenomen in bijlage N	Ja / Nee	
2.	De geoffreerde prijzen liggen vast tot 1 oktober 2010.	Ja / Nee	
3.	Na 1 oktober 2010 kan opdrachtnemer het tarief indexeren zoals vastgelegd in de overeenkomst in artikel 10 Tarieven.	Ja / Nee	
4.	Inschrijver is akkoord met voorgestelde minimumtarieven: HH1 € 20,35 HH2 € 22,75 HH3 € 24,85	Ja / Nee	
5.	Inschrijver offreert niet onder de gestelde minimumprijzen en boven de gestelde maximumprijzen.	Ja / Nee	
6.	Genoemde uurtarieven zijn all-in tarieven per contactuur waarin alle kosten zijn inbegrepen, zoals zorgvoorbereiding, reistijd, administratieve handelingen, opleiding/training/bijtscholing, verzamelen en aanleveren van managementinformatie, evaluatie, medewerking aan onderzoeken en overleg. Het voorgaande is geen limitatieve opsomming.	Ja / Nee	

Logistieke eisen (LE)

Logistieke eisen			
Nr.	Vraag	Voldoet	Toelichting
1	Aanbieder neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de (nieuwe) cliënt.	Ja / Nee	
2	In dit eerste contact worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking; - het voorleggen aan de cliënt van de mogelijkheden van de aanbieder; - de termijn waarbinnen aanbieder kan leveren.	Ja / Nee	
3	Aanbieder levert de Hulp bij het huishouden <u>direct</u> , doch uiterlijk binnen maximaal 14 dagen, nadat de leveringsopdracht door hem is ontvangen.	Ja / Nee	
4	Voor HH1 dient binnen deze 14 dagen het juiste personeel ingezet te worden	Ja / Nee/ nvt ***	
5	Voor HH2 dient het juiste personeel in ieder geval binnen 28 dagen te worden ingezet.	Ja / Nee / nvt.	
6	Voor HH3 geldt dat binnen 14 dagen geleverd moet worden met het juiste personeel.	Ja / Nee / nvt.	
7	De te leveren uren dienen bij aanvang te vallen binnen de juiste klasse	Ja / Nee	
8	Aanbieder levert in spoedgevallen Hulp bij het huishouden binnen maximaal 48 uur (spoedgevallen worden bepaald door opdrachtgever op indicatie van bijvoorbeeld een arts, ziekenhuis etc.).	Ja /Nee	
9	Aanbieder heeft een leveringsplicht zodra hij de leveringsopdracht heeft ontvangen en levert binnen de gestelde termijnen Hulp bij het huishouden.	Ja / Nee	
10	Aanbieder dient het aantal te leveren uren Hulp bij het huishouden te bepalen in overleg met de klant, mits het maximum aantal uren van de geïndiceerde klasse niet overschreden wordt.	Ja / Nee	
11	De ondergrens van de klasse is het minimum aantal uren te leveren Hulp bij het huishouden. Van deze ondergrens mag aanbieder alleen afwijken op uitdrukkelijk verzoek van de klant, waarbij de afspraak hierover wordt vastgelegd in het hulpverleningsdossier waarbij de klant tekent voor akkoord.	Ja / Nee	
12	De aanbieder kan in overleg met de klant het aantal te leveren uren Hulp bij het huishouden gespreid uitvoeren binnen de betreffende zorgperiode van vier weken. De afspraak hierover tussen opdrachtnemer en klant wordt vastgelegd in het hulpverleningsdossier.	Ja / Nee	
13	Overdracht van geïndiceerde uren naar een andere zorgperiode is niet toegestaan.	Ja / Nee	

*** nvt. Indien inschrijver zich niet voor dit perceel inschrijft.

Eisen ten aanzien van dienstverlening (DVE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Aanbieder stemt de dagen en tijdstippen dat de medewerker Hulp bij het huishouden wordt ingezet af met de klant en met mogelijk andere dienstverleners, vrijwilligers en/of mantelzorgers.	Ja / Nee	
2.	Indien op een bepaald moment om zwaarwegende redenen moet worden	Ja / Nee	

	afgeweken van de afgesproken dag en/of het afgesproken tijdstip, wordt de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld.		
3.	Aanbieder zorg dragen voor maximale continuïteit in de inzet van vaste medewerkers voor klanten	Ja / Nee	
4.	Bij verlof van de medewerker dient aanbieder vervanging vooraf te regelen.	Ja / Nee	
5.	Bij ziekte van de medewerker moet vervanging ingezet te zijn op het eerstvolgende leveringsmoment Hulp bij het huishouden.	Ja / Nee	
6.	Om te voorkomen dat door ziekte, verlof of uitval van de medewerker de klant geen Hulp bij het huishouden krijgt, heeft de aanbieder kwalitatief goede vervanging/back-up geregeld.	Ja / Nee	
7.	Zo nodig zet aanbieder uitzendkrachten in zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.	Ja / Nee	
8.	De kwaliteit van Hulp bij het huishouden dient ook bij vervanging volledig gegerandeerd te zijn.	Ja / Nee	
9.	Medewerkers voor Hulp bij het huishouden dienen in zowel de categorie 1, 2 als 3 actief te signaleren m.b.t. veranderingen in fysieke of psychische gezondheid, sociale situatie of zorgbehoefte van de klant.	Ja / Nee	
10.	Aanbieder geeft aan alle medewerkers Hulp bij het huishouden voorlichting en/of scholing over de signaleringsplicht	Ja / Nee	
11.	Medewerkers Hulp bij het huishouden communiceren over gesignaleerde veranderingen in de situatie van de klant met de contactpersoon bij aanbieder	Ja / Nee	
12.	Voor zover gesignaleerde veranderingen mogelijk kunnen leiden tot een ander besluit van opdrachtgever informeert aanbieder zo spoedig mogelijk opdrachtgever.	Ja / Nee	
13.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijze van steekproef te controleren of aanbieder aan de signaleringsplicht voldoet.	Ja / Nee	

Eisen ten aanzien van personeel (PE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Aanbieder zet bij de uitvoering van de raamovereenkomst alleen medewerkers in die in loondienst zijn en conform CAO (VVT) worden uitbetaald.	Ja / Nee	
2.	Nieuwe aanbieders treden in overleg met de oude (huidige) aanbieders van de Hulp bij het huishouden, over de overname van personeel dat met ontslag wordt bedreigd als gevolg van de wisseling van aanbieders na de aanbesteding.	Ja / Nee	
3.	Opdrachtgever verwacht van alle personeel dat een direct contact met cliënten heeft: - een servicegerichte en klantvriendelijke instelling; - goede sociale en communicatieve vaardigheden; - goede kennis van de aard en inhoud van het proces hulp bij het huishouden; - goede beheersing van de Nederlandse taal.	Ja / Nee	
4.	Van aanbieder selecteert zijn personeel selecteert op bovengenoemde competenties.	Ja / Nee	
5.	Medewerkers hulp bij het huishouden beschikken over een servicegerichte en klantvriendelijke instelling	Ja / Nee	
6.	Medewerkers hulp bij het huishouden beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden	Ja / Nee	
7.	Medewerkers hulp bij het huishouden hebben ervaring met de	Ja / Nee	

	werkzaamheden behorende bij hulp bij het huishouden		
8.	Medewerkers hulp bij het huishouden hebben affiniteit met de doelgroep	Ja / Nee	
9.	Medewerkers hulp bij het huishouden signaleren bijzonderheden en veranderingen in de psychische, fysieke of sociale situatie van de klant	Ja / Nee	
10.	Medewerkers hulp bij het huishouden beschikken over inlevingsvermogen en hulpvaardigheid	Ja / Nee	
11.	Medewerkers hulp bij het huishouden respecteren de eigen levensstijl van de klant en betrachten daarover discretie	Ja / Nee	
12.	Medewerkers hulp bij het huishouden zijn betrouwbaar en gemotiveerd	Ja / Nee	
13.	Medewerkers hulp bij het huishouden beheersen de Nederlandse taal	Ja / Nee	
14.	Medewerkers hulp bij het huishouden kunnen goed communiceren met de klant over zijn/haar ervaringen, wensen en voorkeuren.	Ja / Nee	
15.	Aanbieder selecteert medewerkers hulp bij het huishouden op bovengenoemde competenties en genoemde handelswijze communiceert met de door hem in te zetten medewerker.	Ja / Nee	
16.	Aanbieder communiceert genoemde handelswijze met medewerkers hulp bij het huishouden.	Ja / Nee	
17.	De medewerker Hulp bij het huishouden dient zich bij de klant te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.	Ja / Nee	
18.	Aanbieder beschikt over een systematiek waarmee hij bij het ontbreken van geëiste kwalificaties en/of functie-eisen signaleert en corrigerende maatregelen neemt.	Ja / Nee	

Functie-eisen medewerkers HH1 waaraan medewerkers minimaal dienen te voldoen
(invullen als u op perceel 1 inschrijft)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Medewerker HH1 heeft praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en materiaalkennis.	Ja / Nee	
2.	Medewerker HH1 is op de hoogte van en houdt zich aan de algemeen gangbare eisen op het gebied van hygiëne en maaltijdbereiding.	Ja / Nee	
3.	Voor medewerkers HH1 is geen specifieke vooropleiding vereist	Ja / Nee	

Functie-eisen medewerkers HH2 waaraan medewerkers minimaal dienen te voldoen
(invullen als u op perceel 1 inschrijft)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Medewerker HH2 heeft praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en materiaalkennis.	Ja / Nee	
2.	Medewerker HH2 is op de hoogte van en houdt zich aan de algemeen gangbare eisen op het gebied van hygiëne en maaltijdbereiding.	Ja / Nee	
3.	Medewerker HH2 beschikt over organiserend vermogen	Ja / Nee	
4.	Medewerker HH2 beschikt over diploma huishulp A, of gelijkwaardig opleidings- en/of werkervaringsniveau.	Ja / Nee	

Functie-eisen medewerkers HH3 waaraan medewerkers minimaal dienen te voldoen
(invullen als u op perceel 2 inschrijft)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Medewerker HH3 heeft praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en materiaalkennis.	Ja / Nee	
2.	Medewerker HH3 is op de hoogte van en houdt zich aan de algemeen gangbare eisen op het gebied van hygiëne en maaltijdbereiding.	Ja / Nee	
3.	Medewerker HH3 beschikt over organiserend vermogen	Ja / Nee	
4.	Medewerker HH3 beschikt over basale kennis van ziektebeelden	Ja / Nee	
5.	Medewerker HH3 beschikt over Diploma Verzorgingshulp B of gelijkwaardig opleidings- en/of werkervaringsniveau.	Ja / Nee	

Eisen ten aanzien van Communicatie (ComE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Aanbieder is tijdens de uitvoering van de overeenkomst bereikbaar via e-mail en telefonisch op werkdagen ten minste van 8.00 tot 17.00 uur.	Ja / Nee	
2	Aanbieder levert aan iedere klant een individueel hulpverleningsdossier (in multomap) dat bij de klant in huis blijft.	Ja / Nee	
3	Het individuele hulpverleningsdossier moet in ieder geval de volgende onderwerpen bevatten: Categorie te leveren Hulp bij het huishouden; Aantal uren hulp en indicatieduur; Dag en tijdstip waarop de hulp wordt verleend; Een voortgangsrapportage betreffende de verleende hulp; Gegevens medewerker Hulp bij het huishouden (naam); Contactpersoon bij aanbieder (naam); Bereikbaarheid aanbieder (adres, telefoonnummer, website en e-mailgegevens, openingstijden); Informatie over klachtenregeling, cliëntenraad en privacy.	Ja / Nee	
4.	De afspraken tussen aanbieder en klant worden vastgelegd in een hulpverleningsdossier	Ja / Nee	
5.	Het hulpverleningsdossier bevat een logboek waarin exact wordt vastgelegd waaruit de Hulp bij het huishouden voor de klant bestaat.	Ja / Nee	
6.	Het hulpverleningsdossier wordt, iedere keer nadat de klant Hulp bij het huishouden heeft ontvangen, bijgewerkt.		
	Aanbieder en opdrachtgever voeren minimaal eenmaal per kwartaal periodiek overleg. In deze overleggen kunnen de volgende onderwerpen aan bod komen: Kwaliteitsbeleid van de instelling (kwaliteitsverslagen); Levering: Kwaliteit personeel; Wachttijden; Continuïteit; Clienttevredenheidsonderzoek; Benchmarkonderzoeken; Rapportage van het aantal en de aard van de klachten en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld, conform een door de Opdrachtgever (in samenspraak met de Opdrachtnemer) op te stellen format; Rapportages van de Inspectie voor de Gezondheidszorg; Aard en omvang van de Hulpverlening door de Opdrachtnemer evenals de daarmee samenhangende kosten en gewenste capaciteitsontwikkeling; De wijze van registratie; Afstemming van de managementinformatie; Resultaten uit de administratieve controle en de financiële afhandeling.		
	Aanbieder verleent medewerking aan jaarlijks (door opdrachtgever uit te voeren) cliënttevredenheidsonderzoek in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. verwacht dat hij hieraan zijn medewerking verleent.		

Eisen t.a.v. klachtenafhandeling (KE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
-----	-------	----------	---------------

1.	Aanbieder gaat op een goede professionele wijze om gaat met klachten van klanten over de door (of namens) hem uitgevoerde dienstverlening.	Ja / Nee	
2.	De afhandeling van klachten voldoet aan de Wet klachten Cliënten Zorgsector.	Ja / Nee	
3.	Aanbieder registreert alle, zowel mondelinge als schriftelijke klachten, evenals de wijze waarop afhandeling van de klachten heeft plaats gevonden.	Ja / Nee	
4.	Aanbieder stuurt aan de klant een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en onder welk nummer de klacht is geregistreerd.	Ja / Nee	
5.	De afhandeling van klachten richting de klant vindt binnen vier weken na ontvangst van de klacht plaats en dient altijd schriftelijk te gebeuren.	Ja / Nee	
6.	Aanbieder voorziet de schriftelijke klacht-afhandeling van een motivering die in verhouding is met de ernst van de klacht. Hij geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.	Ja / Nee	

Eisen ten aanzien van facturering, administratie en gegevensverstrekking (FE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Aanbieder factureert aan opdrachtgever binnen 30 dagen na afloop van een zorgperiode van 4 weken.	Ja / Nee	
2.	Facturatie over een zorgperiode vindt eenmaal plaats.	Ja / Nee	
3.	Eventuele correcties op de factuur worden binnen 28 dagen na verzending van de oorspronkelijke factuur ingediend.	Ja / Nee	
4.	Aanbieder dient alleen de werkelijke aan de klant geleverde uren Hulp bij het huishouden factureren voor zover deze uren passen binnen de afgegeven beschikking/leveringsopdracht.	Ja / Nee	
5.	Aanbieder factureert in overeenstemming met het overeengekomen tarief per contactuur voor de van toepassing zijnde categorie.	Ja / Nee	
6.	Naast een papieren factuur dient aanbieder binnen 30 dagen na het verlopen van de zorgperiode een digitale factuur met bijbehorend gegevensbestand in te zenden naar opdrachtgever.	Ja / Nee	
7.	Het aan te leveren gegevensbestand is opgesteld volgens het door opdrachtgever opgesteld format.	Ja / Nee	
8.	De informatie betreffende de geleverde Hulp bij het huishouden aan individuele klanten wordt door de aanbieder behalve aan opdrachtgever mede verstrekt aan het CAK die door de wetgever is aangewezen als uitvoerende instantie voor vaststelling en inning van eigen bijdragen. Dit volgens de specificaties en eisen van deze organisatie en binnen 30 dagen na afloop van iedere periode van 4 weken.	Ja / Nee	

Eisen ten aanzien van Duurzaamheid (DZE)

Nr.	Vraag	Voldoet*	Toelichting**
1.	Opdrachtnemer zal maximale inspanningen verrichten om voor de uitvoering van deze opdracht 5% werklozen, stagiaires of mensen die vallen onder de Wet sociale werkvoorziening in te zetten.	Ja / Nee	
2.	Voor nadere informatie over de uitvoering van deze regeling neemt inschrijver contact op met opdrachtgever.	Ja / Nee	

Bijlage M Materie-inhoudelijke wensen Perceel 1

Dienstverleningsplan

Inschrijver dient een dienstverleningsplan aan de offerte toe te voegen.
Dit dienstverleningsplan kan leiden tot maximaal 35 punten.

Inschrijver dient in het op te stellen dienstverleningsplan in te gaan op de volgende onderdelen:

Implementatie

Organiseren van de Hulp bij het huishouden

Bereikbaarheid Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Risicomanagement

Een nadere omschrijving van deze onderdelen is te vinden in Hoofdstuk 10.1.1

Levertijden

a. Levertijd Hulp bij het huishouden (conform uren van toegekende klasse)

Inschrijver heeft de mogelijkheid om aan te geven hoeveel eerder dan de eis van 14 dagen hij de hulp kan leveren. Uitgangspunt is het moment van ontvangst van de leveringsopdracht. Bij dit onderdeel hoeft de juiste personeel personeel voor HH2 nog niet te worden geleverd maar wel het aantal uren van de toegekende klasse.

Termijn	Beoordeling
< 4 dagen	20 punten
4 dagen, < 8 dagen	12 punten
8 dagen, < 14 dagen	6 punten
14 dagen	0 punten

Inschrijver dient in onderstaande tabellen aan te geven (door middel van akkoord) welke levertijd hij kan garanderen met betrekking tot perceel 1 (HH1 en HH2)

Perceel 1	
Levertijd Hulp bij het huishouden conform aantal uren van toegekende klasse	
Termijn	Voor akkoord
< 4 dagen (binnen 4 dagen)	Ja / Nee
4 dagen < 8 dagen (binnen 8 dagen)	Ja / Nee
8 dagen, < 14 dagen (binnen 14 dagen)	Ja / Nee
14 dagen (na 14 dagen)	Ja / Nee

Inschrijver is gehouden aan de nakoming van de opgegeven termijnen, opdrachtgever zal dit monitoren.
In de uitvoering zal het niet nakomen van de door inschrijver opgegeven levertijden leiden tot een boete.

b. Levertijd juiste categorie Hulp bij het huishouden voor HH2

Termijn	Beoordeling
< 7 dagen	20 punten
7 dagen, < 14 dagen	12 punten
14 dagen, < 21 dagen	8 punten
21 dagen, < 28 dagen	4 punten
28 dagen	0 punten

Perceel 1	
Levertijd juiste categorie Hulp bij het huishouden voor HH2	
Termijn	Voor akkoord
< 7 dagen (binnen 7 dagen)	Ja / Nee
7 dagen < 14 dagen (binnen 14 dagen)	Ja / Nee
14 dagen, < 21 dagen (binnen 21 dagen)	Ja / Nee
21 dagen , < 28 dagen (binnen 28 dagen)	Ja / Nee
28 dagen	Ja / Nee

Inschrijver is gehouden aan de nakoming van de opgegeven termijnen, opdrachtgever zal dit monitoren. In de uitvoering zal het niet nakomen van de door inschrijver opgegeven levertijden leiden tot een boete.

Experimenten

Opdrachtgever vraagt aan inschrijver om zich uit te spreken over de bereidheid om mee te werken aan de experimenten zoals beschreven bij de experimenten in hoofdstuk 10.1.3. Als inschrijver hiertoe bereid is, leidt dit tot een toekenning van 5 punten.

Perceel 1	
Vraag	Voor akkoord
Deelname aan experiment 1 en 2	Ja / Nee

Bijlage P Materie-inhoudelijke wensen Perceel 2

Dienstverleningplan

Inschrijver dient een dienstverleningsplan aan de offerte toe te voegen.
Dit dienstverleningsplan kan leiden tot maximaal 35 punten.

Inschrijver dient in het op te stellen dienstverleningsplan in te gaan op de volgende onderdelen:

Implementatie

Organiseren van de Hulp bij het huishouden

Bereikbaarheid Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Risicomanagement

Een nadere omschrijving van deze onderdelen is te vinden in Hoofdstuk 10.2.1

Levertijden

Inschrijver heeft de mogelijkheid om aan te geven hoeveel eerder dan de eis van 14 dagen hij de hulp kan leveren. Uitgangspunt is het moment van ontvangst van de leveringsopdracht.

Indien inschrijver een voorstel doet voor snellere levering dan de eis volgt een score, afhankelijk van de leveringstermijn, van maximaal 40 punten.

Termijn	Beoordeling
< 4 dagen	40 punten
4 dagen, < 8 dagen	24 punten
8 dagen, < 14 dagen	12 punten
14 dagen	0 punten

Inschrijver dient in onderstaande tabel aan te geven (door middel van akkoord) welke levertijd hij kan garanderen met betrekking tot perceel 2 (HH3)

Perceel 2 (HH3)	
Levertijd Hulp bij het huishouden conform aantal uren van toegekende klasse	
Termijn	Voor akkoord
< 4 dagen (binnen 4 dagen)	Ja / Nee
4 dagen < 8 dagen (binnen 8 dagen)	Ja / Nee
8 dagen, < 14 dagen (binnen 14 dagen)	Ja / Nee
14 dagen (na 14 dagen)	Ja / Nee

Inschrijver is gehouden aan de nakoming van deze termijnen, opdrachtgever zal dit monitoren.

In de uitvoering zal het niet nakomen van de door inschrijver opgegeven levertijden leiden tot een boete.

Wensen ten aanzien van Verbinding met Awbz-zorg

Om kwalitatief zo goed mogelijk invulling te geven aan de Hulp bij het huishouden categorie 3 vindt opdrachtgever het belangrijk dat de verbinding met extramurale Awbz-zorg is gewaarborgd bijvoorbeeld doordat aanbieder ook zelf extramurale Awbz-zorg levert of een duurzame samenwerking heeft met een organisatie die deze zorg levert.

Van inschrijver wordt gevraagd aan te geven of en zo ja op welke wijze hij de verbinding met extramurale Awbz-zorg waarborgt. Voor de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven, kan maximaal 5 punten worden toegekend.

Perceel 2	
Vraag	Voor akkoord
Inschrijver staat garant voor voor verbinding met AWBZ-zorg	Ja / Nee
Omschrijving van de wijze waarop verbinding met AWBZ-zorg georganiseerd is.	

Bijlage N Prijsopgave

Bij inschrijving op Perceel 1 voor het minimumtarief van € 20,35 voor categorie 1 en € 22,75 voor categorie 2 volgt een score van maximaal 20 punten.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor een hoger tarief in te schrijven, hiervoor worden punten in mindering gebracht (zie onderstaande tabel).

Een prijs beneden het minimumtarief óf boven het maximumtarief voor één van de categorieën Hulp bij het huishouden leidt tot uitsluiting.

Bedrag in euro's excl. BTW Categorie 1	Beoordeling Categorie 1	Bedrag in euro's excl. BTW Categorie 2	Beoordeling Categorie 2
€ 20,35	10 punten	€ 22,75	10 punten
€ 20,55	9 punten	€ 22,95	9 punten
€ 20,75	8 punten	€ 23,15	8 punten
€ 20,95	7 punten	€ 23,35	7 punten
€ 21,15	6 punten	€ 23,55	6 punten
€ 21,35	5 punten	€ 23,75	5 punten
€ 21,55	4 punten	€ 23,95	4 punten
€ 21,75	3 punten	€ 24,15	3 punten
€ 21,95	2 punten	€ 24,35	2 punten
€ 22,15	1 punt	€ 24,55	1 punt
€ 22,35	0 punt	€ 24,75	0 punt

Genoemde uurtarieven zijn all-in tarieven per contactuur waarin alle kosten zijn inbegrepen, zoals zorgvoorbereiding, reistijd, administratieve handelingen, opleiding/training/bijscholing, verzamelen en aanleveren van managementinformatie, evaluatie, medewerking aan onderzoeken en overleg. Het voorgaande is geen limitatieve opsomming. Alle tarieven zijn exclusief BTW aangezien thuiszorginstellingen niet BTW plichtig zijn.

Voor perceel 1 doet u een prijsopgave volgens onderstaande tabel., waarbij u uitsluitend bedragen op kunt geven zoals die zijn opgegeven in bovenstaande tabel.

Prijsopgave Perceel 1	
Categorie	Uurtarief exclusief BTW
HH1	€
HH2	€

Bij inschrijving op Perceel 2

voor het minimumtarief van € 24,85 voor categorie 3 volgt een score van maximaal 20 punten. Inschrijver heeft de mogelijkheid voor een hoger tarief in te schrijven waarbij de inschrijver de keuze heeft uit de in onderstaande tabel genoemde bedragen.

Een prijs beneden het minimumtarief óf boven het maximumtarief Hulp bij het huishouden leidt tot uitsluiting.

Bedrag in euro's excl. BTW Categorie 3	Beoordeling Categorie 3
€ 24,85	20 punten
€ 25,05	18 punten
€ 25,25	16 punten
€ 25,45	14 punten
€ 25,65	12 punten
€ 25,85	10 punten
€ 26,05	8 punten
€ 26,25	6 punten
€ 26,45	4 punten
€ 26,65	2 punt
€ 26,85	0 punt

Voor perceel 2 doet u een prijsopgave volgens onderstaande tabel., waarbij u uitsluitend bedragen op kunt geven zoals die zijn opgegeven in bovenstaande tabel.

Prijsopgave Perceel 2	
Categorie	Uurtarief exclusief BTW
HH3	€