

Met zorg aanbesteden

*Aanbesteden hulp bij het huishouden
'versus' publieke belangen in de zorg*



Hatice Kucukbal & Kelly Walraven

Met zorg aanbesteden

*Aanbesteden hulp bij het huishouden
'versus' publieke belangen in de zorg*



Universiteit Twente 
Public Administration – MEL
Enschede, 22 november 2007
mr.drs. M. Harmsen
mr.dr. M.A. Heldeweg

Samenvatting



Samenvatting

De belangen van de cliënt op het gebied van kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid werden niet optimaal gewaarborgd door de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Met andere woorden, de AWBZ functioneerde niet naar behoren. De wet stimuleerde de mensen te weinig om eigen verantwoordelijkheid te nemen en bood bovendien te weinig samenhang in voorzieningen, waardoor een soort van 'lappendeken' was ontstaan. Tevens ontbrak het vaak aan een sluitende keten van zorg en hulp zoals mensen die nodig hadden. Ten slotte zou bij ongewijzigd beleid en de toenemende vergrijzing de AWBZ-premie oplopen van 12,55% in 2006 tot wel 25% in 2020. Voornoemde knelpunten zijn aanleiding geweest voor het kabinet om een lokaal stelsel van maatschappelijke ondersteuning op te zetten dat beter aansluit bij de behoefte van mensen aan ondersteuning in hun directe omgeving en dat de verantwoordelijkheden ook duidelijk regelt.

Dit stelsel heeft gestalte gekregen in de vorm van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het primaire uitgangspunt van de Wmo laat zich eigenlijk in één woord samenvatten: meedoen. Het doel van de Wmo is driedelig: participatie van alle burgers mogelijk maken en bevorderen, beheersen van de groei van de kosten van de AWBZ én samenhang creëren in maatschappelijke ondersteuningsvoorzieningen. Het kabinet vat deze drie doelen samen in de slogan: "zelf wat zelf kan, lokaal wat lokaal kan en verzekerd wat verzekerd moet".

De huishoudelijke verzorging maakte tot de invoering van de Wmo deel uit van de AWBZ. Met de overgang van de huishoudelijke verzorging uit de AWBZ naar de Wmo is gekozen voor een nieuwe term: de hulp bij het huishouden. Ondanks een verandering in terminologie hebben de huishoudelijke verzorging en de hulp bij het huishouden een viertal aspecten gemeen: indicatiestelling, keuzevrijheid, alphahulpverlening en eigen bijdrage. De hulp bij het huishouden onder de Wmo kent daarnaast echter nog een vijfde aspect, te weten aanbesteding. Aangezien aanbesteding in de zorg een betrekkelijk nieuw fenomeen is waarbij het publiek belang bovendien een zeer grote rol speelt, staat bij ons de vraag centraal *op welke wijze de publieke belangen in de zorg, nu de gemeente de hulp bij het huishouden organiseert middels aanbesteding, zo optimaal mogelijk gewaarborgd kunnen worden*. Alvorens nader wordt ingegaan op het begrip aanbesteding dienen de publieke belangen in de zorg duidelijk geïdentificeerd te worden.

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) onderscheidt op hoofdlijnen drie publieke belangen in de zorg: kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Borging van het publiek belang kwaliteit houdt in dat de zorgverlening moet voldoen aan een bepaald minimumniveau van kwaliteit, ook wel verantwoorde zorg genoemd. Toegankelijkheid heeft betrekking op drie aspecten, te weten voldoende bereikbaarheid, beschikbaarheid van zorg (fysieke toegankelijkheid) en financiële toegankelijkheid. Bij betaalbaarheid wordt meestal onderscheid gemaakt tussen macro-betaalbaarheid en micro-betaalbaarheid. Om daadwerkelijk te kunnen bepalen op welke wijze de publieke belangen in de zorg met de aanbesteding zo optimaal mogelijk gewaarborgd kunnen worden, is een operationalisatie van deze publieke belangen noodzakelijk. Het door ons gehanteerde meetinstrument bestaat uit indicatoren opgesteld door het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM).

De overheid tracht voornoemde drie publieke belangen met de Wmo te waarborgen door enerzijds publieke verantwoordelijkheden en sturingsmogelijkheden te versterken, anderzijds marktprikkels te introduceren. De introductie van marktprikkels heeft gestalte gekregen in de vorm van aanbesteding, waarbij de aanbestedende dienst gehouden is aan de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht te weten gelijke behandeling, transparantie, objectiviteit, proportionaliteit en wederzijdse erkenning. Deze beginselen kunnen als een algemene waarborg worden gezien, aangezien zij ervoor zorgen dat het aanbestedingsproces 'correct' verloopt. In het Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten (Bao) kunnen nog eens drie waarborgen onderscheiden worden: het type dienst, de aanbestedingsprocedure én het contract of de overeenkomst.

Een zeer belangrijk aspect uit deze aanbestedingsprocedure, te weten het op te stellen bestek, is aanvullend geanalyseerd om vast te kunnen stellen in hoeverre de aanbestedende dienst daadwerkelijk getracht heeft een bijdrage te leveren aan het waarborgen van de publieke belangen. Aangezien grofweg twee aanbestedingsmodellen onderscheiden kunnen worden, is gekozen voor

een bestek opgesteld als onderdeel van het normale aanbestedingsmodel (bestek regio Twente) en een bestek opgesteld als onderdeel van het Zeeuwse model (bestek Zeeuwse gemeenten).

Op basis van onze analyse kan geconcludeerd worden dat op het niveau van bestekken veel waarborgen zijn ingebouwd. Naar ons idee kan gesteld worden dat beide aanbestedende diensten bij het opstellen van het bestek zo veel mogelijk getracht hebben een vertaalslag te maken van de drie publieke belangen en de bijbehorende indicatoren naar de selectie- en gunningscriteria. Er zijn daarentegen ook, zowel in het bestek van regio Twente als het bestek van de Zeeuwse gemeenten, aspecten ingebouwd die, naast in enkele gevallen een positieve, ook een negatieve uitwerking kunnen hebben. Het gaat hierbij om de aspecten 'offreren op prijs' en 'maximum aantal partijen per perceel' respectievelijk 'ongelimiteerd aantal aanbieders' en 'vaste prijs'. Het zullen met name deze aspecten zijn die als uitgangspunt worden genomen bij het beantwoorden van de centrale vraag.

Alvorens een antwoord te kunnen geven op deze centrale vraag, is het van belang het begrip '*zo optimaal mogelijk*' nader te omschrijven. Naar ons idee kunnen de publieke belangen zo optimaal mogelijk gewaarborgd worden door als aanbestedende dienst in het op te stellen bestek allereerst te streven naar het maximaliseren van de waarborgen. Daarnaast is het van belang de aspecten met een negatieve uitwerking zoveel mogelijk te reduceren.

Een maximalisatie kan 'vanzelfsprekend' bereikt worden door uit zowel het bestek van regio Twente als het bestek van de Zeeuwse gemeenten al dié aspecten op te nemen die een waarborg bevatten en dus op geen van de drie publieke belangen een negatieve uitwerking hebben.

Het reduceren van de aspecten die, naast in enkele gevallen een positieve, een negatieve uitwerking kunnen hebben, vergt daarentegen een meer doordachte aanpak: voor deze aspecten moet een 'oplossing' worden bedacht. De oplossing moet zodanig zijn dat de negatieve uitwerking die deze aspecten bevatten zoveel mogelijk worden gereduceerd zonder dat het positieve effect, dat enkele van deze aspecten in zich dragen, verloren gaat. Zoals reeds vermeld gaat het in het bestek van regio Twente om de aspecten 'offreren op prijs' en 'maximum aantal partijen per perceel' en in het bestek van de Zeeuwse gemeenten om de aspecten 'ongelimiteerd aantal aanbieders' en 'vaste prijs'. Deze aspecten zijn door ons teruggevoerd naar twee hoofdknelpunten: prijs en aantal aanbieders. Aangezien deze knelpunten een onlosmakelijk onderdeel vormen van het bestek, is nader onderzocht op welke wijze de prijs en het aantal aanbieders zó vormgegeven kunnen worden dat de publieke belangen zo optimaal mogelijk worden gewaarborgd.

Concurreren op prijs kan worden gezien als één van de belangrijkste voorwaarden om te komen tot een optimale marktwerking. Om de publieke belangen zo optimaal mogelijk te kunnen waarborgen, dient op basis van het door ons verrichte onderzoek allereerst gekozen te worden voor het offreren op prijs waarbij naast een maximum echter ook een minimum wordt vastgesteld, oftewel het hanteren van een bandbreedte. Door een minimum kan immers worden voorkomen dat onder de kostprijs wordt geoffreerd. Het is hierbij wel van zéér groot belang dat er gedegen (onafhankelijk) onderzoek wordt gedaan naar de hoogte van een minimum prijs. Ten tweede dient gekozen te worden voor een gelimiteerd aantal aanbieders. Door de limiet vast te stellen op circa 5 – 7 aanbieders kan naast het toezicht op de aanbieders en de controle/sturing door de aanbestedende dienst ook de keuzevrijheid gewaarborgd worden. Om een uitspraak te kunnen doen over de meest optimale hoeveelheid aanbieders zal echter wederom nader onderzoek noodzakelijk zijn.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat de publieke belangen in de zorg zo optimaal mogelijk gewaarborgd kunnen worden door een hybride aanbestedingsmodel. Dit hybride aanbestedingsmodel is een variant waarbij in het op te stellen bestek de volgende aspecten moeten worden opgenomen:

- alle waarborgen uit de bestekken van regio Twente en de Zeeuwse gemeenten
- offreren binnen een door de aanbestedende dienst vastgestelde bandbreedte
- hanteren van een gelimiteerd aantal aanbieders waarbij de limiet wordt vastgesteld op 5 – 7 aanbieders

Inhoudsopgave



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Voorwoord	10
Inleiding	12
Deel 1	
1. De aanleiding.....	16
1.1 Het Nederlandse zorgstelsel: geschiedenis	16
1.2 AWBZ: invoering & inhoud.....	16
1.3 Knelpunten in de AWBZ	18
1.3.1 <i>Individualisering, keuzevrijheid en verantwoordelijkheid</i>	18
1.3.2 <i>Een lappendeken: weinig samenhang</i>	19
1.3.3 <i>Een groeiende AWBZ</i>	19
1.3.4 <i>Onduidelijke verantwoordelijkheden en onsamenhangende voorzieningen</i>	19
1.4 Samenvatting	19
2. Wet maatschappelijke ondersteuning	21
2.1 Het doel van de Wmo	21
2.2 Huishoudelijke verzorging in de AWBZ: kernaspecten.....	23
2.2.1 <i>De indicatiestelling onder de AWBZ</i>	23
2.2.2 <i>Keuzevrijheid in de AWBZ</i>	24
2.2.3 <i>Alphahulpverlening</i>	24
2.2.4 <i>Eigen bijdrage in de AWBZ</i>	24
2.3 Hulp bij het huishouden in de Wmo: kernaspecten	24
2.3.1 <i>Indicatiestelling onder de Wmo</i>	24
2.3.2 <i>Keuzevrijheid en alphahulpverlening</i>	25
2.3.3 <i>Eigen bijdrage in de Wmo</i>	25
2.3.4 <i>Aanbestedingsplicht voor de gemeente</i>	25
2.4 Samenvatting	26
Deel 2	
3. Publieke belangen	28
3.1 Publieke belangen volgens de WRR.....	28
3.1.1 <i>De wat-vraag</i>	28
3.1.2 <i>De hoe-vraag</i>	28
3.2 Publieke belangen in de zorg	29
3.3 Operationaliseren van publieke belangen in de zorg	30
3.3.1 <i>Publiek belang: kwaliteit</i>	31
3.3.2 <i>Publiek belang: toegankelijkheid</i>	34
3.3.3 <i>Publiek belang: betaalbaarheid</i>	37
3.4 Samenvatting	39
4. Marktwerving	40
4.1 Introductie marktwerving.....	40
4.2 Herpositionering van de overheid	40
4.2.1 <i>Geschiedenis</i>	41
4.3 Markt- en overheidsfalen & gereguleerd marktmechanisme	42
4.3.1 <i>Overheidsfalen bestrijden door concurrentie</i>	43
4.3.2 <i>Wmo & gereguleerd marktmechanisme</i>	44
4.4 Hulp bij het huishouden: aanbesteding	45
4.4.1 <i>Aanbesteden: geschiedenis</i>	45
4.4.2 <i>Aanbesteden: context</i>	46
4.5 Samenvatting	48

Deel 3

5. Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten & waarborgen	50
5.1 Waarborg: algemene beginselen aanbestedingsrecht	50
5.2 Waarborg: type dienst	50
5.3 Waarborg: aanbestedingsprocedure.....	51
5.4 Waarborg: afsluiten van een contract of overeenkomst	53
5.5 Samenvatting	53
6. Bestekken & waarborgen.....	55
6.1 Gehanteerde onderzoeksmethode	55
6.1.1 Aanbestedingsmodellen.....	55
6.1.2 Bestek.....	56
6.1.3 Methode van analyse.....	57
6.2 Analyse bestek regio Twente.....	58
6.2.1 Publiek belang: kwaliteit.....	59
6.2.2 Publiek belang: toegankelijkheid	61
6.2.3 Publiek belang: betaalbaarheid	64
6.2.4 Conclusie analyse.....	66
6.3 Analyse bestek Zeeuwse gemeenten	67
6.3.1 Publiek belang: kwaliteit.....	68
6.3.2 Publiek belang: toegankelijkheid	70
6.3.3 Publiek belang: betaalbaarheid	71
6.3.4 Conclusie analyse.....	73
6.4 Samenvatting	74

Deel 4

7. Conclusie.....	76
7.1 Maximaliseren van waarborgen	76
7.2 Reduceren van aspecten met negatieve uitwerking.....	76
7.3 Optimaal aanbestedingsmodel: hybride.....	78
Lijst gebruikte afkortingen.....	81
Literatuurlijst	84

Bijlage I	Posterpresentatie symposium
Bijlage II	Toezicht en handhaving
Bijlage III	Wetstekst Wet maatschappelijke ondersteuning
Bijlage IV	Wetstekst Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten
Bijlage V	Bestek regio Twente
Bijlage VI	Bestek Zeeuwse gemeenten
Bijlage VII	Waarborgen bestekken

Voorwoord



Voorwoord

Met de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) per 1 januari 2007 is de gemeente verantwoordelijk geworden voor de maatschappelijke ondersteuning. Eén van de meest in het oog springende nieuwe verantwoordelijkheden van gemeenten is de verantwoordelijkheid voor de hulp bij het huishouden. Vanuit het compensatiebeginsel dienen gemeenten te beslissen welke diensten en voorzieningen in het kader van de Wmo worden aangeboden en wie die diensten en voorzieningen zullen leveren. Bij dergelijke beslissingen dient de gemeente de Europese aanbestedingsregels in acht te nemen.

‘Dimidium facti qui coepit habet’ oftewel ‘goed begonnen is half gewonnen’.

Thuiszorginstellingen krijgen bij het aanbesteden van de hulp bij het huishouden maar één kans om een offerte uit te brengen. Om een gunning te ‘winnen’ dienen deze instellingen dan ook optimaal in te spelen op de wensen van gemeenten.

De onderwerpen publiek belang en aanbesteding vormen de essentie van onze Masterthesis. Het feit dat het kabinet deze twee op het oog tegenstrijdige onderwerpen combineert, doet bij ons de vraag rijzen of de publieke belangen in de zorg, nu de gemeente de hulp bij het huishouden organiseert middels aanbesteding, wel worden gewaarborgd. Deze vraag is voor ons dan ook aanleiding geweest nader onderzoek te verrichten. De resultaten van het onderzoek zijn in dit rapport weergegeven.

Ondanks het feit dat wij op voorhand geen voorstanders waren van aanbesteding in de zorg heeft een verdieping en nadere analyse ons toch aan het denken gezet. Ook het symposium ‘Aanbesteding & Recht’ van 22 juni 2007 heeft hieraan een belangrijke bijdrage geleverd.¹ Dit is voornamelijk te wijten aan de vele verschillende aspecten die deze beide onderwerpen rijk zijn. Met dit rapport wordt beoogd meer inzicht te verschaffen in deze aspecten en wij hopen dan ook dat het resultaat van onze analyse u aanstaat.

Wij willen iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van dit rapport hartelijk danken. In het bijzonder gaat onze dank uit naar de heer M.A. Heldeweg en de heer M. Harmsen, beide werkzaam bij de Faculteit Management en Bestuur van de Universiteit Twente.

Enschede, 22 november 2007

*Hatice Kucukbal
Kelly Walraven*

¹ Voor onze posterpresentatie, getoond op het symposium ‘Aanbesteding & Recht’ van 22 juni 2007, wordt verwezen naar bijlage I: *Posterpresentatie symposium*.

Inleiding



Inleiding

De gezondheidszorg in Nederland bevindt zich in een snel veranderende omgeving waarin steeds meer elementen van marktwerking, zoals aanbesteding, worden geïntroduceerd. Een voorbeeld hiervan is de per 1 januari 2007 inwerking getreden Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Met de komst van de Wmo wordt de uitvoering van de hulp bij het huishouden, voorheen de huishoudelijke verzorging onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), een taak van de gemeente. Om de huishoudelijke hulp vanuit de gemeente te regelen, sluit zij contracten met zorgaanbieders. Welke aanbieders dat zijn, is via een Europese aanbesteding bepaald.

De invoering van de Wmo heeft veel media-aandacht gekregen. Naast de positieve effecten die met deze aanbesteding worden beoogd, zijn het toch voornamelijk de negatieve effecten die de boventoon voeren:

“De Wmo zorgt voor veel maatschappelijke onrust. Thuiszorgwerkers protesteren in Den Haag, burgers zijn boos omdat ze hun vertrouwde zorgverlener kwijtraken. Thuiszorgorganisaties verliezen duizenden klanten en moeten werknemers ontslaan.”²

“Marktwerking is funest voor kwaliteit thuiszorg. De WMO heeft geleid tot het ontslaan van goed opgeleide thuiszorgers en een slechtere zorg voor patiënten. Daarom moet de marktwerking uit de WMO.”³

“Waarom geen kwaliteit meer maar een veredeld schoonmaakbedrijf die als een razende komt schoonmaken maar onvoldoende aandacht heeft voor de eenzame ouderen. Ouderen die met hun lichamelijke en psychische problemen niet zitten te wachten op een dweil maar op een stukje empathie en compassie.”⁴

Er kan gesteld worden dat aanbesteden een diep ingrijpend proces betreft dat consequenties kan hebben voor onder andere de financiële positie van de zorginstellingen, het personeel, de kwaliteit van de dienstverlening en de werking van de zorgmarkt. De onderwerpen publiek belang en aanbesteding vormen dan ook de essentie van dit onderzoek. Het feit dat het kabinet deze twee op het oog tegenstrijdige onderwerpen combineert, doet bij ons de vraag rijzen of de kwaliteit van de zorg wel gewaarborgd blijft. Deze bij ons sterk aanwezige twijfel heeft zich vertaald in de volgende centrale vraag:

Op welke wijze kunnen de publieke belangen in de zorg, nu de gemeente ten gevolge van de op 1 januari 2007 inwerking getreden Wmo de hulp bij het huishouden organiseert middels aanbesteding, zo optimaal mogelijk gewaarborgd worden?

Alvorens een antwoord te kunnen geven op deze centrale vraag, dient de achterliggende gedachte van de overheveling van de huishoudelijke verzorging onder de AWBZ naar de hulp bij het huishouden onder de Wmo helder gemaakt te worden. De volgende twee onderzoeksvragen dienen het voorgenoemde inzichtelijk te maken:

1. *Wat is de aanleiding tot organisatie van de hulp bij het huishouden via de Wmo?*
2. *Wat is het doel van de Wmo en wat zijn de kernaspecten van zowel de huishoudelijke verzorging onder de AWBZ als de hulp bij het huishouden onder de Wmo?*

Nu de achterliggende gedachte helder is, dienen voor het beantwoorden van de centrale vraag allereerst de kernaspecten van het onderzoek – publiek belang en aanbesteding – duidelijk te worden gemaakt. Hiervoor zijn de volgende twee onderzoeksvragen opgesteld:

3. *Wat wordt verstaan onder een publiek belang, hoe worden de verantwoordelijkheden voor de publieke belangen verdeeld en hoe zijn de publieke belangen geoperationaliseerd in de zorg?*

² Zorgvisie/Archief, (2007), *Bestuurders verolgen over aanbesteding Wmo*, http://www.zorgvisiearchief.nl/web/secure/article_full.cfm?id=29984&start=1, geraadpleegd op 6 september 2007.

³ Kant, A., Palm, I. (2007), *Marktwerking is funest voor kwaliteit thuiszorg*, Socialistische Partij, http://www.sp.nl/zorg/opinies/807/Marktwerking_is_funest_voor_kwaliteit_thuiszorg.html, geraadpleegd op 6 september 2007.

⁴ Kant, A. e.a. (2007), *Wmo in uitvoering: Verslag van een landelijk meldpunt en een quickscan onder 58 SP-afdelingen*, <http://www.sp.nl/nieuws/nwsoverz/div/0702wmoinuitvoering.pdf>, geraadpleegd op 6 september 2007.

4. *Wat is de achterliggende gedachte van marktwerking, hoe is marktwerking vormgegeven binnen de Wmo – in het bijzonder de hulp bij het huishouden – en wat is de context van marktwerking: aanbesteding?*

Vervolgens is gekozen voor een nadere analyse van de algemene wetgeving inzake aanbesteding en de op te stellen bestekken. De volgende twee onderzoeksvragen zijn in het kader van deze analyse opgesteld:

5. *Welke waarborgen voor de publieke belangen in de zorg zijn ingebouwd in de algemene wetgeving inzake aanbesteding?*
6. *Welke waarborgen voor de publieke belangen in de zorg zijn ingebouwd op het niveau van bestekken?*

Nu deze kernaspecten nader uitgewerkt zijn, kan in hoofdstuk 7 daadwerkelijk worden getracht een antwoord te geven op de centrale vraag.

Methode van onderzoek

Deze Masterthesis vormt een kwalitatief en descriptief onderzoek op basis waarvan conclusies worden getrokken. Er is gebruik gemaakt van diverse methoden om informatie op de geformuleerde onderzoeksvragen te verkrijgen. Het gaat hierbij met name om literatuuronderzoek en onderzoek op internet. Een antwoord op de centrale vraag is echter voornamelijk tot stand gekomen door een analyse van bestekken en een uitwerking van de indicator domeinen, zoals opgesteld door het RIVM. De wijze waarop gebruik is gemaakt van de diverse vormen van dataverzameling wordt hieronder per onderzoeksvraag toegelicht.

- Onderzoeksvraag 1:

Bij het beantwoorden van onderzoeksvraag 1 is gebruik gemaakt van onder andere onderzoek op internet, handreikingen⁵ en brieven⁶.

- Onderzoeksvraag 2:

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag 2 is voornamelijk gebruik gemaakt van handreikingen welke tot stand zijn gekomen in opdracht van het ministerie van VWS en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Er is bovendien gebruik gemaakt van de wetteksten Wmo (en bijbehorende Memorie van Toelichting) én het Bao en onderzoek op internet

- Onderzoeksvraag 3:

Middels rapporten – welke zijn opgesteld door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) en ministerie van VWS – en de door het RIVM gehanteerde indicator domeinen is getracht een antwoord te geven op onderzoeksvraag 3. Ook is gebruik gemaakt van beleidsonderzoeken, artikelen in diverse vakbladen en onderzoek op internet.

- Onderzoeksvraag 4:

Bij het beantwoorden van onderzoeksvraag 4 is gebruik gemaakt van artikelen in diverse vakbladen, literatuuronderzoek, handreikingen en onderzoek op internet.

- Onderzoeksvraag 5:

Naast onderzoek op internet is algemene wetgeving inzake aanbesteding nader bestudeerd om tot een antwoord te komen op onderzoeksvraag 5.

- Onderzoeksvraag 6:

Door middel van de door het RIVM gehanteerde indicator domeinen en een analyse van bestekken is getracht een antwoord te geven op onderzoeksvraag 6. Aanvullend is gebruik gemaakt van onderzoek op internet en zijn onderzoeksrapporten bestudeerd.

⁵ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, *Overzicht gereedschapskist*, <http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/Gereedschapskist/Overzicht/> geraadpleegd op 24 augustus 2007.

Versterking Cliënten Positie, (2006), *Handreiking Europees aanbesteden in de Wmo*, handreiking voor lokale belangenbehartigers,

<http://www.programmavcp.nl/files/uploads/WMObestanden/Handreiking%20europese%20aanbesteding%20augustus%202006%20beknopt.doc>, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

⁶ Hierbij wordt verwezen naar brieven van de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) en het ministerie van VWS.

Het rapport bestaat uit vier delen, welke onderverdeeld zijn in zeven hoofdstukken. Dit omwille van een duidelijke afbakening van de behandelde onderwerpen. Het eerste deel is opgebouwd uit twee hoofdstukken: de aanleiding en de Wmo. Deel twee bevat de twee hoofdstukken waarin marktwerking en publieke belangen nader worden uitgewerkt. In deel drie worden vervolgens de waarborgen uit zowel de algemene wetgeving inzake aanbesteding (hoofdstuk vijf) als de gehanteerde bestekken (hoofdstuk zes) geanalyseerd. Het rapport sluit in hoofdstuk zeven (deel vier) af met een conclusie. Bovendien zijn in het rapport een lijst met gebruikte afkortingen en een literatuurlijst opgenomen. Aangezien het rapport dient te bestaan uit de kern van het onderzoek, is een aparte bijlage samengesteld met naslagwerk onder andere bestaande uit: wetteksten, bestekken en (door ons opgestelde) documentatie over toezicht en handhaving⁷.

⁷ Bijlage II: documentatie Toezicht en Handhaving

Deel 1



Hoofdstuk 1 De aanleiding

- 1.1 Het Nederlandse zorgstelsel: geschiedenis
- 1.2 AWBZ: invoering & inhoud
- 1.3 Knelpunten in de AWBZ
 - 1.3.1 Individualisering, keuzevrijheid en verantwoordelijkheid*
 - 1.3.2 Een lappendeken: weinig samenhang*
 - 1.3.3 Een groeiende AWBZ*
 - 1.3.4 Onduidelijke verantwoordelijkheden en onsamenvhangende voorzieningen*
- 1.4 Samenvatting

Hoofdstuk 2 Wet maatschappelijke ondersteuning

- 2.1 Het doel van de Wmo
- 2.2 Huishoudelijke verzorging in de AWBZ: kernaspecten
 - 2.2.1 De indicatiestelling onder de AWBZ*
 - 2.2.2 Keuzevrijheid in de AWBZ*
 - 2.2.3 Alphahulpverlening*
 - 2.2.4 Eigen bijdrage in de AWBZ*
- 2.3 Hulp bij het huishouden in de Wmo: kernaspecten
 - 2.3.1 Indicatiestelling onder de Wmo*
 - 2.3.2 Keuzevrijheid en alphahulpverlening*
 - 2.3.3 Eigen bijdrage in de Wmo*
 - 2.3.4 Aanbestedingsplicht voor de gemeente*
- 2.4 Samenvatting

1. De aanleiding

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag: wat is de aanleiding tot organisatie van de hulp bij het huishouden via de Wmo? Paragraaf 1.1 belicht de geschiedenis van het Nederlandse zorgstelsel. In paragraaf 1.2 worden de invoering en de inhoud van de AWBZ beschreven. Paragraaf 1.3 besteedt aandacht aan de knelpunten in de AWBZ. Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

1.1 Het Nederlandse zorgstelsel: geschiedenis

Paragraaf 1.1 is gebaseerd op het dossier 'AWBZ-achtergrond', opgesteld door Zorgverzekeraars Nederland.⁸ De geschiedenis van het oude Nederlandse zorgstelsel gaat terug tot 1847. In dit jaar werd het Algemeen Ziekenfonds voor Amsterdam (AZA) opgericht. Door de leden zelf beheerde ziekenfondsen, de onderlinge, kwamen pas dertig jaar later tot stand. Het eerste, het Algemeen Onderling Ziekenfonds (AOZ), ontstond op grond van onvrede over het AZA. Niet dat de leden over het fonds ontevreden waren, maar het AZA-bestuur weigerde een deel van de reserves voor het bouwen van arbeiderswoningen te gebruiken.⁹ De Amsterdamse timmerlieden zetten de aanzet tot de oprichting van talloze fondsen in Nederland, waarmee de arbeidsbeweging het lot van de 'verworpenen der aarde' wilde verbeteren. Deze onderlinge verzekeringen van arbeiders en vakbonden vormen een gezichtsbepalend deel van het ziekenfondswezen. Hier ontstond de ziekenfondsverzekering voor 'minder bedeeden'. De geneeskundige zorg ontwikkelt zich in Nederland rond 1900 in snel tempo. De huisarts verleent de meeste zorg. De medisch specialist is echter in opkomst. De verzekering van de medische zorg ligt voornamelijk in handen van ziekenfondsen. Deze organisaties, voortgekomen uit het particuliere initiatief, bestaan in verschillende juridische vormen. Zo zijn er commerciële ziekenfondsen, onderlinge ziekenfondsen, bedrijfsziekenfondsen en doktersfondsen. Er is sprake van een vrije markt. In 1903 dient Abraham Kuyper¹⁰ een wetsvoorstel in dat de invoering van een ziekenfonds- en zieketwet moet regelen. Het gaat om een verplichte verzekering van ziekengeld en een zo volledig mogelijk pakket medische zorg. Maar Kuyper's plannen worden geen werkelijkheid. Voordat zijn wetsvoorstel in het parlement kan worden behandeld, valt het kabinet-Kuyper. Vanaf 1 november 1941 is het uit met de vrije markt voor ziekenfondsen. Onder dwang van de Duitse bezetter wordt het Ziekenfondsbesluit afgekondigd en worden alle werknemers met een inkomen beneden de landelijk vastgestelde loongrens verplicht zich aan te sluiten bij een erkend ziekenfonds. Het verzekerde pakket bevat niet alleen vergoeding van de zorg van artsen, tandartsen en geneesmiddelen, maar ook van zware risico's zoals ziekenhuis- en sanatoriumverpleging. Werknemers met een inkomen boven de loongrens en niet-werknemers (bijvoorbeeld ambtenaren) kunnen zich van zorg verzekeren door een vrijwillige ziekenfondsverzekering of een ziektekostenverzekering af te sluiten. Het overheidstoezicht wordt uitgeoefend door de Commissaris van het Staatstoezicht, de latere Ziekenfondsraad. De ziekenfondsen ondergaan als gevolg van het Ziekenfondsbesluit een ware gedaantewisseling. Van private, risicodragende organisaties veranderen zij in publiekrechtelijke uitvoeringsorganen. De overheid bepaalt de hoogte van de premie, de omvang van het pakket en de kring van verzekerden.

1.2 AWBZ: invoering & inhoud

De AWBZ is dertig jaar geleden ingevoerd om gehandicapten en chronisch zieken meer zorg en meer sociale zekerheid te geven. Er waren te weinig voorzieningen mede doordat die betaald moesten worden uit allerlei geldpotjes, bijstandsgeld of eigen middelen. Het bleek niet of nauwelijks mogelijk het risico van chronische aandoeningen en beperkingen particulier te verzekeren, terwijl

⁸ Brendel, C. (17 december 2005), Zorgstelsel: Kaal houten bankje voor fonds patiënt, *Algemeen Dagblad*, <http://www.ad.nl/zorgstelsel/article86889.ece>, geraadpleegd op 17 april 2007.

Zorgverzekeraars Nederland, AWBZ: kern van de zaak, <http://www.zn.nl/Dossiers/10AWBZ/index.asp>, geraadpleegd op 17 april 2007.

⁹ Comanje, K.P. (1999), Ziekenfondsen en arbeidsbeweging van Amsterdam tot West-Europa, *Tijdschrift voor sociale geschiedenis*, <http://www.iisg.nl/~tvsg/recensies-2002-1.pdf>, geraadpleegd op 11 augustus 2007.

¹⁰ Abraham Kuyper heeft in 1879 de eerste politieke partij in Nederland, de Anti-Revolutionaire Partij (ARP), opgericht.

een collectieve verzekering ontbrak. Daardoor werden veel mensen veroordeeld tot een marginaal bestaan van geldzorgen, onvoldoende voorzieningen en sociaal isolement.¹¹ Minister Veldkamp lanceert in 1966 het idee van een volksverzekering tegen dit soort zware medische risico's. Zijn bedoeling is alle ingezetenen van Nederland verplicht te verzekeren voor de kosten van opname en verpleging voor chronische zieken, gehandicapten en zwakzinnigen. Zijn opvolger Roolvink loodst de plannen in 1967 door het parlement. In 1968 treedt de AWBZ in werking.¹² De AWBZ is een volksverzekering. Dit houdt in dat alle inwoners van Nederland premie betalen en dat iedereen, die aan de gestelde eisen voldoet, recht heeft op zorg. Door de jaren heen zijn zowel onderdelen aan de AWBZ toegevoegd als bij de verzekering weggehaald. Grofweg zijn binnen de AWBZ drie sectoren te onderscheiden: de verpleging en verzorging (V&V, die voornamelijk gericht is op ouderen), de gehandicaptenzorg (GHZ) en de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). De uitvoering, met alle bijkomende administratieve en financiële werkzaamheden, wordt neergelegd bij de zorgkantoren als uitvoeringsorganen. De financiering van de AWBZ bestaat uit eigen bijdragen, rijksbijdragen en premies.¹³

Wanneer mensen tegenwoordig AWBZ-zorg nodig hebben, dienen zij eerst een indicatie te verkrijgen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Deze indicatie geeft de consument recht op zorg (artikel 9b, lid 1 AWBZ). De zorgverzekeraars zijn ervoor verantwoordelijk dat de consument deze zorg ook daadwerkelijk krijgt. Deze zorgverzekeraars hebben de uitvoering van de AWBZ overgedragen aan de zorgkantoren. Dit zijn zelfstandig werkende kantoren - nauw gelieerd aan de zorgverzekeraar ter plekke - die zorgvraag en zorgaanbod in een specifieke regio zo goed mogelijk op elkaar trachten af te stemmen.¹⁴ Dit kan door middel van:

- verstrekking van een persoonsgebonden budget (pgb);
- verstrekking van zorg in natura.

Wanneer de consument kiest voor een pgb, krijgt hij een geldbedrag waarmee hij zelf de benodigde zorg kan inkopen. De consument begeeft zich dan direct op de zorginkoopmarkt. Zorg in natura wordt door het zorgkantoor ingekocht bij de zorgaanbieders die toegelaten zijn om AWBZ-zorg te leveren. Hierbij heeft het zorgkantoor contracteervrijheid voor de extramurale AWBZ-zorg; dit betekent dat het niet alle toegelaten zorgaanbieders hoeft te contracteren. Wel is er een zorgplicht, die inhoudt dat het zorgkantoor voldoende zorg moet inkopen om aan de (rechtmatige) zorgvraag van zijn verzekerden te voldoen. Voor de intramurale AWBZ geldt voorts nog een contracteerplicht. De consument die heeft gekozen voor zorg in natura, kan voor het daadwerkelijk verkrijgen van zorg een keuze maken uit alle aanbieders die met het zorgkantoor een contract hebben voor de daadwerkelijke zorgverlening.

In de AWBZ volgen de ontwikkelingen elkaar in snel tempo op. Hieronder volgt een korte schets van de belangrijkste ontwikkelingen in de AWBZ in de afgelopen jaren:

- Al in 1999 heeft het ministerie van VWS met de nota *Zicht op zorg* een begin gemaakt met de modernisering van de AWBZ. Centraal stond en staat daarin het creëren van keuzemogelijkheden voor de zorgvrager. Deze kan kiezen tussen de zorg zelf regelen met een pgb en zorg in natura. Binnen de zorg in natura zijn de keuzemogelijkheden toegenomen door de komst van meer aanbieders en meer diversiteit in zorgproducten. In de gemoderniseerde AWBZ vervult het zorgkantoor in de regio voor zijn verzekerde inwoners een zeer belangrijke functie als uitvoerder van de AWBZ. Als zodanig is het zorgkantoor verantwoordelijk voor het contracteren van zorgaanbieders zodat er voldoende zorg in de regio is, zowel in kwalitatieve als kwantitatieve zin. Gegeven deze taken wordt het zorgkantoor een belangrijke speler in het kader van de kostenbeheersing. De aanbieder van zorg concentreert zich op zijn kerntaak, te weten het verlenen van zorg aan cliënten, die geïndiceerd zijn.

¹¹ Zorgverzekeraars Nederland, *AWBZ: kern van de zaak*, <http://www.zn.nl/Dossiers/10AWBZ/index.asp>, geraadpleegd op 17 april 2007.

¹² Zorgverzekeraars Nederland, 1968: *Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) van kracht*, http://www.zn.nl/Actueel/Perscentrum/Feitenencijfers/1968_AWBZ.asp, geraadpleegd op 17 april 2007.

¹³ Nederlandse Zorgautoriteit, (2007), *Care voor de Toekomst: Uitvoeringstoets Overhevelen zorgkantoor taken, Voorstellen voor de korte en de lange termijn*, http://www.minvws.nl/images/nza-rapport-care-voor-de-toekomst_tcm19-145284.pdf, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

¹⁴ Zorgverzekeraars Nederland, *AWBZ: achtergrond*, <http://www.zn.nl/Dossiers/10AWBZ/index.asp>, geraadpleegd op 17 april 2007.

- Vanaf 2003 worden de aanspraken in de AWBZ geformuleerd in zeven AWBZ-brede functies en klassen. Deze functies zijn *huishoudelijke verzorging*, *persoonlijke verzorging*, *verpleging*, *ondersteunende begeleiding*, *activerende begeleiding*, *behandeling* en *verblijf*. Deze indeling wordt in 2005 gevolgd door een functiegerichte bekostiging. In eerste instantie gaat het hierbij om de extramurale prestaties, dat wil zeggen dat de intramurale functie *verblijf* en daaraan gekoppelde functies voorlopig nog niet op de nieuwe manier worden bekostigd.
- Indiciestelling vindt sinds april 2003 op basis van functies plaats. In eerste instantie gebeurde dit onder verantwoordelijkheid van gemeenten door de Regionale Indicatie Organen (RIO). Deze RIO's zijn in 2005 landelijk gebundeld tot het CIZ.
- Door de aanspraken te definiëren in zeven functies, is het mogelijk om in de indicatiestelling, de bekostiging en de levering van de zorg meer invulling te geven aan het beleidsvoornemen¹⁵ om tot een scheiding van wonen en zorg te komen. Door de functiegerichte benadering kan meer bewust gekozen worden voor wel of geen indicatie voor de functie verblijf.
- In 2004 is de contracteerplicht voor de extramurale zorg afgeschaft. Als gevolg hiervan kunnen zorgkantoren een vrije keuze maken uit het zorgaanbod in de regio en zijn niet langer verplicht om al het zorgaanbod in de regio te contracteren.¹⁶ De gedachte hierbij was dat dit zou leiden tot een groter aantal aanbieders, meer concurrentie en daardoor een betere prijs/kwaliteitverhouding van het aanbod.
- Geconfronteerd met jaarlijkse overschrijdingen van het macrobudgettaire kader heeft de staatssecretaris van VWS eind 2004 besloten tot regionaal afgeperkte budgetten, de zogeheten financiële contracteerruimte. Binnen vooraf bepaalde financiële kaders heeft het zorgkantoor de ruimte om productieafspraken te maken met de zorgaanbieders in de regio. De contracteerruimte vormt de begrenzing voor deze afspraken.
- Huishoudelijke verzorging vormt vanaf 1 januari 2007 niet langer een afzonderlijke functie in het kader van de AWBZ. Vanaf die datum kunnen mensen hulp bij het huishouden verkrijgen via de gemeenten en wel op basis van de Wmo.¹⁷

1.3 Knelpunten in de AWBZ

De paragrafen 1.3.1 tot en met 1.3.4 zijn gebaseerd op de brief van 23 april 2004, '*Op weg naar een bestendig stelsel voor langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning*', van het ministerie van VWS aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.¹⁸ De AWBZ leidt niet tot een optimale behartiging van de belangen van de consument op het gebied van kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Kortom, de AWBZ werkt niet goed. De bevolking krijgt niet de zorg waar zij om vraagt en waarop zij recht heeft. Ook dat moet beter. En dan is er nog het probleem van de uitgaven. De uitgaven voor AWBZ-zorg zijn niet goed te beheersen en de gevolgen van de vergrijzing moeten nog komen.¹⁹

1.3.1 Individualisering, keuzevrijheid en verantwoordelijkheid

Uit paragraaf 2.1 van deze brief blijkt dat de vraag naar zorg en ondersteuning van burgers toeneemt als gevolg van de vergrijzing en de steeds hogere verwachtingen die ontstaan over wat de overheid allemaal kan bieden. Deze steeds hogere verwachtingen zijn volgens het ministerie van VWS veroorzaakt doordat een sterk accent kwam te liggen op het incasseren van verzekerde rechten. Dit was het gevolg van een in 1999 succesvolle gang van burgers en belangenorganisaties

¹⁵ Beleidsvoornemen in 2001 naar aanleiding van een motie van Nancy Dankers.

¹⁶ College Bouw Zorginstellingen, (2004), *Kennisplein: opheffing contracteerplicht AWBZ extramuraal*, <http://www.bouwcollege.nl/smartsite.shtml?id=3877>, geraadpleegd op 17 april 2007.

¹⁷ Nederlandse Zorgautoriteit, (2007), *Care voor de Toekomst: Uitvoeringstoets Overhevelen zorgkantoortaken, Voorstellen voor de korte en de lange termijn*, http://www.minvws.nl/images/nza-rapport-care-voor-de-toekomst_tcm19-145284.pdf, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

¹⁸ Brief ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport van 23 april 2004, nr. DVVO-U-2475093, *Op weg naar een bestendig stelsel voor langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning*, http://www.minvws.nl/images/kb_awbz_tcm19-99030.pdf, geraadpleegd op 18 april 2007.

¹⁹ Brief Raad voor de Volksgezondheid & Zorg van 28 januari 2005, nr. 4341.1-16, *Brief advies Wmo*, <http://www.rvz.net/data/download/wmo.pdf>, geraadpleegd op 9 augustus 2007.

naar de rechter voor wat betreft het opeisen van die verzekerde rechten. Waar het vroeger gewoon was dat mensen zelf de verantwoordelijkheid namen door bijvoorbeeld zelf maatregelen te treffen, is de laatste jaren een verschuiving naar de AWBZ opgetreden. Het ministerie stelde dat de overheid te weinig heeft gedaan om de eigen verantwoordelijkheid van mensen te stimuleren.

1.3.2 Een lappendeken: weinig samenhang

Het kabinet vindt dat er te weinig samenhang is in voorzieningen voor het zo veel en zo lang mogelijk zelfstandig functioneren van ouderen, gehandicapten en chronische psychiatrische patiënten. Burgers met beperkingen zijn te snel aangewezen op specifieke voorzieningen. Ook zijn er veel verschillende regelingen die op diverse niveaus de zelfstandigheid van de burger proberen te bevorderen. Al deze regelingen hebben eigen voorwaarden en een eigen toegang; er is een soort van 'lappendeken' ontstaan. Bovendien ontbreekt het vaak aan een sluitende keten van zorg en hulp zoals mensen die nodig hebben: overheden en instanties gaan telkens over maar een deel van de ondersteuning. Burgers hebben ook last van het feit dat zij met verschillende instanties te maken hebben die soms verschillende belangen hebben. Zij klagen over verkokerd denken, onvoldoende maatwerk, een onpersoonlijke benadering en moeten hetzelfde verhaal meerdere keren aan verschillende instanties vertellen. Kortom, er kan gesteld worden dat de 'lappendeken' het voor de burger onoverzichtelijk en ingewikkeld maakt om zorg en ondersteuning 'op maat' te regelen.

1.3.3 Een groeiende AWBZ

De AWBZ is een belangrijk wettelijk instrument om op een solidaire manier tegemoet te komen aan de behoefte aan zorg. De AWBZ ging van oudsher over onverzekerbare risico's zoals de gevolgen van chronische ziekten, lichamelijke en verstandelijke handicaps en de opname in verpleeghuizen. Inmiddels kost de AWBZ veel geld. De belasting- en premiebetaler betaalde in 2006 12,55% van zijn salaris aan AWBZ-premie. Bij ongewijzigd beleid en de toenemende vergrijzing zou dit oplopen tot 25% in 2020. Die forse stijging van de uitgaven komt onder meer doordat de AWBZ is uitgebreid met een groot aantal vormen van zorg en welzijn. Daarbij ging het aanvankelijk in de eerste plaats om het bieden van een passende financiering voor voorzieningen die voorheen op de rijksbegroting stonden. Geleidelijk groeide echter het pakket van verzekerde aanspraken, waardoor een overmaat aan voorzieningen ontstond. Hierdoor werden mensen onvoldoende gestimuleerd om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Mede om die reden is de AWBZ de afgelopen jaren aangepast en meer gericht op de vraag van de burger.

1.3.4 Onduidelijke verantwoordelijkheden en onsamenvangende voorzieningen

Uit paragraaf 2.4 van de brief volgt ten slotte dat de verantwoordelijkheden niet altijd duidelijk zijn verdeeld. Daardoor bestaat enerzijds het gevaar van overlap en anderzijds het gevaar van 'gaten' in de zorg en ondersteuning, wat afwenteling op de AWBZ in de hand kan werken.

Voorgenoemde vier knelpunten zijn aanleiding voor het kabinet om een lokaal stelsel van maatschappelijke ondersteuning op te zetten dat beter aansluit bij de behoefte van mensen aan ondersteuning in hun directe omgeving en dat de verantwoordelijkheden ook duidelijk regelt. Hiervoor komt de Wet maatschappelijke ondersteuning.

1.4 Samenvatting

Volgens zowel de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) als het ministerie van VWS worden de belangen van de cliënt op het gebied van kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid niet optimaal gewaarborgd door de AWBZ. Met andere woorden, de AWBZ functioneert niet naar behoren. Waar het vroeger gewoon was dat mensen zelf verantwoordelijkheid namen, is de laatste jaren een verschuiving naar de AWBZ opgetreden. Deze verschuiving werd veroorzaakt doordat de AWBZ werd uitgebreid met een groot aantal vormen van zorg en welzijn en het pakket aan verzekerde aanspraken groeide. De overheid stimuleerde de mensen op deze wijze te weinig om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Hiernaast biedt de AWBZ te weinig samenhang in voorzieningen. Burgers met beperkingen zijn te snel aangewezen op specifieke voorzieningen en bovendien zijn er veel verschillende regelingen waardoor een soort van 'lappendeken' is ontstaan.

Tevens ontbreekt het vaak aan een sluitende keten van zorg en hulp zoals mensen die nodig hebben. Een laatste, maar ook zeer belangrijke aanleiding tot organisatie van de hulp bij het huishouden via de Wmo, is een forse stijging van de AWBZ-premie. Bij ongewijzigd beleid en de toenemende vergrijzing kan deze premie oplopen van 12,55% in 2006 tot wel 25% in 2020.

2. Wet maatschappelijke ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag: wat is het doel van de Wmo en wat zijn de kernaspecten van zowel de huishoudelijke verzorging onder de AWBZ als de hulp bij het huishouden onder de Wmo? Paragraaf 2.1 beschrijft de drie doelen van de Wmo. In paragraaf 2.2 worden de kernaspecten van de huishoudelijke verzorging onder de AWBZ toegelicht: indicatiestelling, keuzevrijheid, alphahulpverlening en eigen bijdrage. Paragraaf 2.3 zet diezelfde vier kernaspecten uiteen, maar nu van de hulp bij het huishouden onder de Wmo. Bovendien komt in deze paragraaf een vijfde kernapect aan de orde, te weten de aanbestedingsplicht voor de gemeente. Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

2.1 Het doel van de Wmo

‘Meedoen’ is het devies van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meedoen over de volle breedte van de Nederlandse bevolking: jong en oud, ongeacht iemands maatschappelijke of economische positie, ongeacht beperkingen. Voor veel mensen is deelnemen aan de samenleving en zich inzetten voor anderen een vanzelfsprekendheid. Soms lukt dat meedoen niet op eigen kracht. Mensen indien nodig ondersteunen in hun bijdrage aan de samenleving, het herstellen van de zelfredzaamheid, mensen toerusten om maatschappelijk te participeren, daar gaat het om.²⁰

Het kabinet wil dit motto ‘meedoen’ bereiken door zorg en ondersteuning aan burgers op een andere manier te regelen. Er is een krachtige, sociale structuur nodig, waar zelforganisatie, maatschappelijke binding en eigen verantwoordelijkheid een belangrijke plaats innemen. Daarvoor acht het kabinet een samenhangend beleid van belang op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, wonen en welzijn en op aanpalende terreinen. Voor het kabinet is de Wmo één van de antwoorden op de vragen waarmee de samenleving geconfronteerd wordt als gevolg van demografische, sociaal-culturele en sociaal-economische ontwikkelingen, nu en in de toekomst. In de Wmo²¹ worden de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), de Welzijnswet, een deel uit de AWBZ en een deel uit de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV) opgenomen.²²

Het doel van de Wmo is driedelig. De onderstaande uitwerking van deze drie doelen is gebaseerd op het rapport *‘Lokalisering van maatschappelijke ondersteuning, voorwaarden voor een succesvolle Wmo’*, opgesteld in juni 2005 door de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO). Allereerst heeft de Wmo tot doel *de participatie van alle burgers mogelijk te maken en te bevorderen*. Dat geldt in principe voor iedereen: oud en jong, gehandicapt en niet-gehandicapt, mét en zonder problemen. Enerzijds wil het kabinet bereiken dat burgers, meer dan zij nu doen, voor zichzelf zorgen en elkaar ondersteunen. Burgers zouden in eerste instantie zelf oplossingen moeten bedenken voor problemen die zich in hun sociale omgeving voordoen. Anderzijds wil het kabinet ervoor zorgen dat degenen die dat op eigen kracht onvoldoende lukt, daartoe de benodigde ondersteuning krijgen. Het betreft dan bijvoorbeeld mensen met een beperking, ouderen in een isolement of burgers die de hulpverlening niet weten te vinden waarvoor de gemeente ondersteuningsarrangementen zou moeten organiseren. Dit is in artikel 1 Wmo beschreven in de vorm van negen prestatievelden, op elk waarvan van de gemeente inspanningen worden verwacht.

Deze negen prestatievelden zijn:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.

²⁰ Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, (2006), *Hoofddlijnen Wet Maatschappelijke Ondersteuning*, http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/DD01C939-26A4-474E-838E-09E5D63DF23F/0/Bijlage4_DoelenachtergrondenvandeWMOdef.doc, geraadpleegd op 19 april 2007.

²¹ Bijlage III: Wettekst Wet maatschappelijke ondersteuning.

²² Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, (2006), *Hoofddlijnen Wet Maatschappelijke Ondersteuning*, http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/DD01C939-26A4-474E-838E-09E5D63DF23F/0/Bijlage4_DoelenachtergrondenvandeWMOdef.doc, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. Het bieden van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bieden van ambulante verslavingszorg.

Een tweede doel van de Wmo is *het beheersen van de groei van de kosten van de AWBZ*. Het kabinet wil daarmee bereiken dat – ook op de lange termijn – de zorg aan mensen met een ernstige, zeer langdurige hulpvraag gewaarborgd en betaalbaar kan blijven. Aangezien thans sprake is van een overschrijding van het beschikbare budget voor de zorg die met de AWBZ wordt bekostigd, wil het kabinet dat de zorg die via de AWBZ verzekerd is, beperkt blijft tot zware chronische en continue zorg. Het kabinet doelt dan in ieder geval op ernstig lichamelijk of verstandelijk gehandicapten, dementerende ouderen en chronisch psychiatrische patiënten. “Voor deze groepen”, aldus het kabinet, “moeten voldoende voorzieningen van behoorlijke kwaliteit beschikbaar zijn, zonodig met verblijf in een instelling.”²³ Mensen die nog zelfstandig kunnen wonen en slechts huishoudelijke zorg nodig hebben, kunnen daarentegen geen aanspraken meer maken op de AWBZ. Zij zullen zich tot hun gemeente moeten wenden en – daaraan voorafgaand – tot hun eigen sociale netwerk. Met deze nadruk op het benutten van het eigen netwerk streeft het kabinet ernaar de omvang van de mantelzorg en informele zorg te vergroten en de vraag naar de (dure) professionele AWBZ-zorg te verkleinen.

Ten derde wil het kabinet met de Wmo *samenhang creëren in maatschappelijke ondersteuningsvoorzieningen*. Op dit moment zijn de verschillende ondersteuningsvoorzieningen onvoldoende op elkaar afgestemd: de AWBZ, de Wvg, de Welzijnswet en de openbare (geestelijke) gezondheidszorg zijn elk op hun eigen wijze geregeld. Het kabinet spreekt van een onoverzichtelijke ‘lappendeken’ die de burger niet ten goede komt. Deze ‘lappendeken’ zal als het aan het kabinet ligt dan ook opgaan in één overzichtelijke Wmo. Bovendien kunnen gemeenten te zijner tijd andere voorzieningen, zoals op het terrein van werk, inkomen en bijstand, in verband brengen met de maatschappelijke ondersteuning die in de Wmo wordt geregeld. Met het samenbrengen van al deze verantwoordelijkheden op lokaal niveau kunnen gemeenten een sluitende keten van zorg en ondersteuning realiseren. De burger profiteert daar volgens het kabinet van omdat zijn deelname aan het maatschappelijke verkeer zo in den brede wordt bevorderd. Ten slotte zouden de gemeenten meer mogelijkheden krijgen om de burger zorg en ondersteuning op maat te leveren.²⁴

Het kabinet vat deze drie doelen samen in de slogan: “zelf wat zelf kan, lokaal wat lokaal kan en verzekerd wat verzekerd moet”. Met ‘zelf wat zelf kan’ doelt het kabinet op zijn definitie van meedoen: “niet alles van een ander of de overheid verwachten, maar zelf verantwoordelijkheid nemen.” Dit betekent dat het kabinet voor een deel van de AWBZ-voorzieningen het verzekeringsstelsel (uitgevoerd door de zorgkantoren van de verzekeraars) in wil ruilen voor een gedecentraliseerd systeem (de gemeenten). Het deel dat uit de AWBZ wordt overgeheveld naar de Wmo vormt het onderwerp van dit rapport. Het betreft de huishoudelijke verzorging.²⁵

²³ Loef, H. (2004), *Verkenning Wmo*, In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, <http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/EA51576B-0702-4206-B1A2-614E735F5245/0/15VerkenningWmoNijmegen.pdf>, geraadpleegd op 10 september 2007.

²⁴ Manshanden, J.G. Mootz, M. e.a. (2005), *Lokalisering van maatschappelijke ondersteuning: voorwaarden voor een succesvolle Wmo*. Raad voor maatschappelijke ontwikkeling, advies 36, <http://www.adviesorgaan-rmo.nl/downloads/advies/RMO%20advies%2036.pdf>, geraadpleegd op 19 april 2007.

²⁵ Loef, H. (2004), *Verkenning Wmo*, In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, <http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/EA51576B-0702-4206-B1A2-614E735F5245/0/15VerkenningWmoNijmegen.pdf>, geraadpleegd op 19 april 2007.

2.2 Huishoudelijke verzorging in de AWBZ: kernaspecten

Huishoudelijke verzorging maakte tot de invoering van de Wmo deel uit van de AWBZ. Zoals reeds eerder vermeld is de AWBZ een volksverzekering en alle mensen die in Nederland wonen zijn verzekerd in het kader van deze AWBZ. In het besluit zorgaanspraken AWBZ wordt huishoudelijke verzorging als volgt gedefinieerd:

"Huishoudelijke verzorging omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem die of dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van de verzekerde dan wel van de leefeenheid waartoe de verzekerde behoort, te verlenen door een instelling."

Concreet betekent dit dat de functie huishoudelijke verzorging gericht is op:

- activiteiten om het huishouden en het gezin 'draaiende' te houden. Het kan hierbij gaan om het overnemen van taken of het begeleiden ervan;
- de organisatie van het huishouden in verband met chronische ziekte of beperkingen en;
- het verzorgen en opvangen van jonge kinderen in verband met uitval van de primaire verzorger(s) en afwezigheid van informele zorg.

Het gaat primair om het ondersteunen of overnemen van taken. In beperkte mate kan begeleiding deel uitmaken van huishoudelijke verzorging. Dan gaat het om personen die in nauwe samenhang met huishoudelijke verzorging enige ondersteuning nodig hebben zodat ze gestimuleerd worden activiteiten uit te voeren.²⁶

2.2.1 De indicatiestelling onder de AWBZ

De aanvraag voor huishoudelijke verzorging onder de AWBZ begon met een indicatiestelling. Deze indicatiestelling was aanvankelijk een verantwoordelijkheid van (samenwerkende) gemeenten. Het regionaal indicatieorgaan (RIO) bepaalde op welke zorg iemand recht had en in welke mate. Omdat de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van mening was dat er één onafhankelijke en objectieve toegangspoort voor de AWBZ-zorg moest komen, werd de indicatiestelling per 1 januari 2005 gecentraliseerd: het CIZ voerde de indicatiestelling uit. Het CIZ gaf een beschikking af en stuurde deze door naar het zorgkantoor. Het zorgkantoor regelde vervolgens dat de zorg werd uitgevoerd.²⁷

Voor indicatiestelling door het CIZ moest altijd een (medische) grondslag zijn. Daarnaast werkte het CIZ met het werkdocument 'Gebruikelijke Zorg'; dit is een landelijk document en bovendien officiële regelgeving.²⁸ In dit document wordt ervan uitgegaan dat de 'leefeenheid' van de zorgvrager primair verantwoordelijk is en blijft voor het functioneren van het huishouden. Tot de leefeenheid worden ook mantelzorgers gerekend die niet direct tot het gemeenschappelijke huishouden behoren. In het document is gedetailleerd uitgewerkt wat van partners, inwonende huisgenoten en kinderen kan worden gevraagd. Zo is er bijvoorbeeld voor kinderen bij verschillende leeftijdscategorieën beschreven welke taken zij kunnen uitvoeren: kinderen vanaf 13 jaar kunnen hun eigen kamer opruimen en dergelijke. Het CIZ keek ook of er voorliggende voorzieningen zijn zoals kinderopvang, maaltijdservice, tuin- en klusdiensten en boodschappenservice.²⁹

²⁶ Mulder, F. Quist, H. (2005), *Handreiking huishoudelijke verzorging in de Wmo*, http://www.wmoadviesgroep.nl/wmo/files/handreiking_huishoudelijke_verzorging.pdf, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

²⁷ Pijkeren, G. van, *Uitvoering indicatiestelling AWBZ krijgt centrale aansturing*, Centrum Indicatiestelling Zorg, Persbericht, www.ciz.nl/sf.cgi?3458, geraadpleegd op 12 augustus 2007.

²⁸ Centrum Indicatiestelling Zorg, (2005), *Werkdocument: Gebruikelijke Zorg*, <http://www.ciz.nl/sf.cgi?4538>, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

²⁹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, (2006), *Indicatiestelling (Enkelvoudige) Huishoudelijke Verzorging in het kader van de WMO*, http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/5CA1C3B0-BF26-42D7-8462-53060CBBEEB4/0/hoornIndicatie_stellingHV.doc, geraadpleegd op 19 april 2007.

2.2.2 Keuzevrijheid in de AWBZ

In de AWBZ werd de cliënt de keuze voorgelegd tussen zorg in natura en het pgb. Dit gebeurde meestal al bij binnenkomst van de hulpvraag of het invullen van het formulier. Bij iedere zorgfunctie kreeg de cliënt de keuze of hij voor die functie een pgb wilde. Met een pgb kreeg de cliënt geld om zelf zorg in te kopen. Wanneer niet gekozen werd voor een pgb, ontving de cliënt zorg in natura.

2.2.3 Alphahulpverlening

Mensen die alleen lichte huishoudelijke verzorging nodig hadden, konden in de regel kiezen voor alphahulpverlening. Het takenpakket bevatte onder meer stofzuigen, stof afnemen, toilet en douche schoonmaken, vloeren en houtwerk doen, was verzorging en deuren afnemen. Aan alphahulpverleners werden geen opleidingseisen gesteld en zij waren zodoende goedkope arbeidskrachten. Bij alphahulp bestond een arbeidsovereenkomst tussen cliënt en alphahulpverlener, waarbij de door het zorgkantoor gecontracteerde zorginstelling zorg droeg voor de arbeidsbemiddeling en periodiek een uitkering doorsluisde naar de cliënt, die daarmee vervolgens de alphahulpverlener loon kon uitbetalen. In sommige situaties was de zorginstelling gemachtigd door de cliënt om het loon rechtstreeks aan de alphahulp uit te keren. De 'alphacliënt' betaalde op het terrein van AWBZ-gefinancierde extramurale zorg een eigen bijdrage

2.2.4 Eigen bijdrage in de AWBZ

Voor een deel van de AWBZ-zorg moest een eigen bijdrage worden betaald die geïnd werd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Motief voor de eigen bijdrage voor intramurale zorg was een besparing van kosten bij de cliënt omdat de instelling een aantal dagelijkse kosten voor haar rekening nam, zoals voeding en huisvesting. Het motief voor de eigen bijdrage voor extramurale zorg was een andere: de verzekerden prikkelen tot een doelmatiger gebruik van zorg. Het innen van een eigen bijdrage in de extramurale zorg kende daarmee vooral een besparingsmotief voor de overheid (lagere zorguitgaven). De eigen bijdrages werden geregeld in het Bijdragebesluit Zorg.³⁰

2.3 Hulp bij het huishouden in de Wmo: kernaspecten

Met de Wmo krijgt de gemeente een ruimere verantwoordelijkheid voor het beleid voor mensen met beperkingen of problemen. De gemeente dient zorg te dragen voor het versterken van de sociale samenhang, het voorkomen van problemen en het bevorderen van deelname aan de maatschappij. Hierbij krijgt de gemeente veel beleidsvrijheid, waardoor zij kan zorgen voor lokaal maatwerk en samenhangend beleid. Een van de nieuwe taken die bij de gemeente komt te liggen is het organiseren van de hulp bij het huishouden, voorheen de huishoudelijke verzorging. Dit vloeit voort uit het compensatiebeginsel welke is opgenomen in artikel 4 Wmo. Dit beginsel luidt als volgt:

“De opdracht aan het gemeentebestuur om personen met aantoonbare beperkingen op grond van ziekte of gebrek door het treffen van voorzieningen een gelijkwaardige uitgangsspositie te verschaffen zodat zij zelfredzaam zijn en in staat tot maatschappelijke participatie.”

Dit beginsel heeft tot gevolg dat de gemeente verantwoordelijk is oplossingen te bieden aan burgers met beperkingen via het treffen van voorzieningen, die hen in staat stellen een huishouden te voeren. Het betreft een resultaatverplichting: de gemeente moet een passende oplossing vinden. In de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan deze verplichting heeft zij beleidsruimte.

2.3.1 Indicatiestelling onder de Wmo

In de Wmo is, in tegenstelling tot in de AWBZ, geen verplichting opgenomen om te indiceren. De gemeente is vrij om te bepalen of zij wil indiceren, welke criteria gesteld worden en door wie de indicatiestelling uitgevoerd wordt. Als gekozen wordt om niet te indiceren, betekent dit dat alle aanvragen gehonoreerd zullen worden. Er wordt dan niet gekeken of ondersteuning bij de hulp bij het huishouden wel nodig is en of er mogelijk huisgenoten of familieleden zijn die taken kunnen overnemen. Doordat naar verwachting de komende jaren de vraag naar zorg alleen al door de

³⁰ GGZ Beleid, (2006), *Eigen bijdrage AWBZ*, <http://www.ggzbeleid.nl/bekeigenbijdragen.html>, geraadpleegd op 19 april 2007.

vergrijzing zal toenemen, rijst de vraag of de budgetten die de gemeente krijgt voldoende zullen zijn om aan alle zorgvragen te voldoen. Naar ons idee zal indiceren dan ook noodzakelijk zijn aangezien anders alle zorgvragen gehonoreerd moeten worden. De indicatiestelling wordt in veel gevallen uitbesteed aan het CIZ of een extern indicatiebureau. Gemeenten zijn echter niet verplicht het CIZ in te schakelen en hebben een eigen beleidsvrijheid.³¹

2.3.2 Keuzevrijheid en alphahulpverlening

Onder de Wmo blijven de aspecten zorg in natura, pgb en alphahulpverlening bestaan. Toch kan op het gebied van keuzevrijheid en alphahulpverlening het één en ander mogelijk veranderen als gevolg van de verplichte aanbesteding van de hulp bij het huishouden. De keuzevrijheid kan door de aanbesteding enigszins beperkt worden, gezien het feit dat slechts een beperkt aantal aanbieders een gunning krijgt. Bovendien zal naar verwachting een groter beroep worden gedaan op alphahulpverlening. Hierop wordt echter nader ingegaan in hoofdstuk 6, uitwerking van de bestekken.

2.3.3 Eigen bijdrage in de Wmo

De ministerraad heeft ingestemd met de eigen bijdrageregeling voor de Wmo, welke bij Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) van 29 september 2006 is vastgesteld. In deze AMvB staat dat de vaststelling van de eigen bijdrage en de inning wordt gedaan door het CAK. Een burger die gebruik maakt van voorzieningen uit de AWBZ, de Wmo of een combinatie van beide, ontvangt in alle gevallen nog slechts één rekening voor de inning van de gezamenlijke eigen bijdragen. Voor de inning van de eigen bijdrage is dus gekozen voor een minder belastend systeem. Doordat gemeenten grote vrijheid hebben bij de uitvoering van de Wmo, zijn zij bevoegd zelf te bepalen of er een eigen bijdrage wordt gevraagd en kunnen zij ook bepalen of deze al dan niet inkomensafhankelijk zal zijn. Wel wordt in de AMvB een maximum gesteld aan eigen bijdrage dat per vier weken van de burger gevraagd mag worden voor Wmo-voorzieningen en AWBZ-zorg samen.³²

2.3.4 Aanbestedingsplicht voor de gemeente

Met de komst van de Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor de hulp bij het huishouden. Zoals eerder vermeld dienen gemeenten vanuit het compensatiebeginsel te beslissen welke diensten en voorzieningen in het kader van de Wmo worden aangeboden en door wie die diensten en voorzieningen worden geleverd. Bij beslissingen met betrekking tot de inkoop van de hulp bij het huishouden, dient de gemeente de Europese aanbestedingsregels in acht te nemen (artikel 7 Bao³³). Met deze regelgeving is beoogd algemeen geldende afspraken vast te leggen en gelijke randvoorwaarden te creëren voor alle betrokken partijen. In de praktijk blijkt echter dat Europees aanbesteden voor gemeenten, die niet dagelijks werken met deze materie, één grote zoektocht is: procedures en voorschriften maken het aanbesteden tot een schijnbaar gecompliceerde zaak en ook zijn de gevolgen op voorhand vaak niet duidelijk.³⁴

Per 16 juli 2005 is aanbesteden geregeld in het Besluit aanbestedingsregels overheidsopdrachten (Bao) en het Besluit aanbestedingen speciale sectoren (Bass). In deze besluiten is ondermeer bepaald dat bepaalde instanties en met name de (semi) overheid niet vrij zijn in de keuze van hun opdrachtnemers. Op 20 september 2006 is de nieuwe Aanbestedingswet door de Tweede Kamer aangenomen. Met deze nieuwe Aanbestedingswet wil het kabinet een modern wettelijk kader voor het aanbesteden maken. De nieuwe wet schept de mogelijkheid om op nationaal niveau nadere regels te stellen ter aanvulling of verduidelijking van de Europese aanbestedingsrichtlijnen. Hierdoor wordt een betere uitvoering van de Europese en internationale aanbestedingsverplichtingen bereikt. De nieuwe Aanbestedingswet is een raamwet, dat wil zeggen dat deze alleen hoofdzaken regelt. De concrete uitwerking zal net als bij de huidige wet voornamelijk in regelgeving op het niveau van

³¹ MvT, *Kamerstukken II* 2004-2005, 30 131, nr. 3, p. 12/13

³² Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, (2006), *Regeling eigen bijdrage Wmo*, <http://www.minvws.nl/persberichten/dmo/2006/regeling-eigen-bijdrage-wmo.asp>, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

³³ Bijlage IV: Wettekst Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten.

³⁴ Aanbestedingszaak, <http://www.aanbestedingszaak.nl/cms/index.php?page=home>, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

een AMvB plaatsvinden. Het Bao en het Bass, momenteel twee aparte besluiten, zullen te zijner tijd onder de nieuwe Aanbestedingswet worden gehangen. Er komen echter geen nieuwe AMvB's. De aanvullende regelgeving zal dan ook in de AMvB's Bao en Bass worden opgenomen.³⁵

2.4 Samenvatting

Het primaire uitgangspunt van de Wmo laat zich eigenlijk in één woord samenvatten: meedoen. Het doel van de Wmo is drieledig. Ten eerste heeft de Wmo zich tot doel gesteld de participatie van alle burgers mogelijk te maken en te bevorderen. Dit is in artikel 1 Wmo beschreven in de vorm van negen prestatievelden. Een tweede doel van de Wmo is het beheersen van de groei van de kosten van de AWBZ. Hiermee wil het kabinet dat de zorg aan mensen met een ernstige, zeer langdurige hulpvraag gewaarborgd en betaalbaar blijft. Samenhang creëren in maatschappelijke ondersteuningsvoorzieningen is een derde en laatste doel van de Wmo. De 'lappendeken' zal als het aan het kabinet ligt opgaan in één overzichtelijke Wmo. Bovendien kan met dit derde doel een sluitende keten van zorg en ondersteuning gerealiseerd worden. Het kabinet vat deze drie doelen samen in de slogan: "zelf wat zelf kan, lokaal wat lokaal kan en verzekerd wat verzekerd moet".

De hulp bij het huishouden onder de Wmo en de huishoudelijke verzorging onder de AWBZ hebben een viertal aspecten gemeen: indicatiestelling, keuzevrijheid, alphahulpverlening en eigen bijdrage. Huishoudelijke verzorging maakte tot de invoering van de Wmo deel uit van de AWBZ. Om in aanmerking te komen voor huishoudelijke verzorging, was een indicatiestelling vereist. Sinds 1 januari 2005 voert het CIZ landelijk deze indicatiestelling uit: een taak die voorheen door het RIO werd uitgevoerd. Nu met de komst van de Wmo de hulp bij huishouden, voorheen huishoudelijke verzorging, is ondergebracht onder prestatieveld 6, is er geen verplichting meer om te indiceren. De gemeenten zijn vrij om te bepalen of zij willen indiceren, welke criteria gesteld worden en door wie de indicatiestelling uitgevoerd wordt.

De twee aspecten keuzevrijheid en alphahulpverlening blijven zowel onder de AWBZ als onder de Wmo een feit. Wel is het mogelijk dat door de Wmo en de aanbesteding die hiermee gepaard gaat, veranderingen optreden: de keuzevrijheid kan enigszins beperkt worden en het kan zijn dat een groter beroep wordt gedaan op alphahulpverlening.

Middels het vierde aspect, te weten de eigen bijdrage, kon de overheid verzekerden prikkelen tot een doelmatiger gebruik van de AWBZ-zorg. Deze eigen bijdrage heeft ook onder de Wmo een plek gekregen. Door de grote vrijheid die gemeenten hebben bij de uitvoering van de Wmo, zijn zij in tegenstelling tot onder de AWBZ bevoegd zelf te bepalen of een eigen bijdrage wordt gevraagd. In een AMvB is echter wel een maximale eigen bijdrage vastgesteld.

Bij de behandeling van de kernaspecten van de hulp bij het huishouden onder de Wmo mag een vijfde aspect niet ontbreken, aanbesteding. De komst van de Wmo maakte gemeenten verantwoordelijk voor het organiseren van de hulp bij het huishouden. Hierbij dienen zij wel de wet- en regelgeving rond aanbesteding in acht te nemen. Het begrip aanbesteding en de hieraan gerelateerde aanbestedingsprocedure worden in hoofdstuk 4 nader toegelicht.

³⁵ Ministerie van Economische Zaken, *Markt en Consument: aanbestedingen*, <http://www.minez.nl/content.jsp?objectid=140472>, geraadpleegd op 19 augustus 2007.

Deel 2



Hoofdstuk 3 Publieke belangen

3.1 Publieke belangen volgens de WRR

3.1.1 *De wat-vraag*

3.1.2 *De hoe-vraag*

3.2 Publieke belangen in de zorg

3.3 Operationaliseren van publieke belangen in de zorg

3.3.1 *Publiek belang: kwaliteit*

3.3.2 *Publiek belang: toegankelijkheid*

3.3.3 *Publiek belang: betaalbaarheid*

3.4 Samenvatting

Hoofdstuk 4 Marktwerving en aanbesteding

4.1 Introductie marktwerving

4.2 Herpositionering van de overheid

4.2.1 *Geschiedenis*

4.3 Markt- en overheidsfalen & geregeuleerd marktmechanisme

4.3.1 *Overheidsfalen bestrijden door concurrentie*

4.3.2 *Wmo & gereguleerd marktmechanisme*

4.4 Hulp bij het huishouden: aanbesteding

4.4.1 *Aanbesteden: geschiedenis*

4.4.2 *Aanbesteden: context*

4.5 Samenvatting

3. Publieke belangen

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag: wat wordt verstaan onder 'een publiek belang', hoe worden de verantwoordelijkheden voor de publieke belangen verdeeld en hoe zijn de publieke belangen geoperationaliseerd in de zorg? Paragraaf 3.1 beschrijft allereerst de publieke belangen waarvoor de overheid een eindverantwoordelijkheid moet dragen. Vervolgens wordt de operationele verantwoordelijkheid voor deze publieke belangen nader toegelicht. Paragraaf 3.2 zet de publieke belangen in de zorg uiteen: kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Om uiteindelijk te kunnen bepalen of de publieke belangen in de zorg worden gewaarborgd, is het eerst noodzakelijk deze te operationaliseren. Deze operationalisatie wordt behandeld in paragraaf 3.3. Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

3.1 Publieke belangen volgens de WRR

De WRR behandelt in het rapport *'Het borgen van publiek belang'* de vraag hoe de behartiging van publieke belangen het beste verdeeld kan worden over de publieke en de private sector.³⁶ In dit rapport worden twee hoofdvragen onderscheiden, namelijk:

1. De *wat-vraag*: voor welke belangen moet de overheid een eindverantwoordelijkheid dragen?
2. De *hoe-vraag*: wie draagt de operationele verantwoordelijkheid voor de belangen waarvoor de overheid een eindverantwoordelijkheid op zich heeft genomen?

De eerste vraag betreft de *doelstelling* van de overheid om aan de behartiging van bepaalde maatschappelijke belangen te willen bijdragen. De tweede vraag gaat over de *wijze* waarop deze betrokkenheid vorm moet krijgen: hoe moeten bij het realiseren van deze publieke belangen de verantwoordelijkheden over publieke en private organisaties worden verdeeld?

3.1.1 De wat-vraag

De wat-vraag wordt verhelderd door een onderscheid te maken tussen individuele, maatschappelijke en publieke belangen. Aan dit onderscheid liggen politieke, normatieve opvattingen ten grondslag. Vaak vallen individuele belangen samen met maatschappelijke belangen. Belangen zijn maatschappelijke belangen als hun behartiging voor de samenleving als geheel gewenst is. Zo wordt algemeen aangenomen dat het een maatschappelijk belang is dat trainen rijden, dijken worden onderhouden, straten zijn verlicht, hygiëne wordt betracht en vervuiling van het milieu wordt tegengegaan. Niet alleen individuele burgers hebben daarbij immers belang, ook de samenleving als geheel. Voor de behartiging van veel maatschappelijke belangen is echter geen overheid nodig. Hierbij kan gedacht worden aan het kopen van kranten en kijken naar tv-stations die in private handen zijn. Wel kan afgevraagd worden of de producten en/of diensten die van maatschappelijk belang zijn zonder overheidsbemoeienis ook van voldoende kwaliteit zal zijn en of deze voldoende toegankelijk zullen zijn. Het is dus belangrijk om een onderscheid te maken tussen maatschappelijke en publieke belangen. Volgens de WRR is sprake van een publiek belang indien de overheid zich de behartiging van een maatschappelijk belang aantrekt op grond van de overtuiging dat dit belang anders niet goed tot zijn recht komt. Het zich aantrekken van maatschappelijke belangen als publiek belang betekent dat de overheid het tot doelstelling van haar beleid maakt om dit belang te behartigen. Bij publieke belangen schept de overheid dan ook verwachtingen waarop burgers redelijkerwijs mogen afgaan. Bij de wat-vraag gaat het overigens om de vraag of de overheid zich een bepaald maatschappelijk belang moet aantrekken. Moet de overheid een eindverantwoordelijkheid op zich nemen opdat belangen die voor de samenleving als geheel van belang zijn, ook daadwerkelijk worden behartigd? Daarmee is de wat-vraag bij uitstek een politieke vraag.

3.1.2 De hoe-vraag

Indien de overheid zich een bepaald belang aantrekt is nog niet aangegeven *hoe* de overheid haar eindverantwoordelijkheid vorm moet geven. Dit kan in principe op vele manieren. Bij de hoe-vraag

³⁶ Derksen, W. Meurs, P.M. (2000), *Het borgen van publiek belang*, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, <http://www.wrr.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=1uYyWRZ1zySvobBaqys3l14uVxDU@t5G7cL9!zmQ!2AD1FlodrhoUhCp3M4aGxJh&objectid=2545&!dsname=default&!sapidir=/gvisapi/>, geraadpleegd op 26 juni 2007.

staat centraal of de overheid haar eindverantwoordelijkheid op eigen kracht moet waarmaken of door private partijen erbij in te schakelen. Het gaat dan om het toedelen van de operationele verantwoordelijkheid aan publieke dan wel private organisaties. De behartiging van publieke belangen kan nooit geheel aan private partijen worden overgelaten. Er zou dan geen sprake meer zijn van een eindverantwoordelijkheid van de overheid en dus geen sprake meer zijn van publieke belangen. De invulling van de publieke belangen is afhankelijk van politieke en maatschappelijke voorkeuren en kan dus naar tijd en plaats verschillen. Daarnaast is de reikwijdte van de ministeriële verantwoordelijkheid per beleidsterrein verschillend. Voor alle publieke taken geldt echter dat expliciet geformuleerd dient te worden aan welke eisen de uitvoering ervan moet voldoen, zodat er geen misverstand kan bestaan over de verantwoordelijkheid van de overheid. De ministeriële verantwoordelijkheid brengt mee dat een minister door het parlement ter verantwoording kan worden geroepen indien één van deze belangen in het geding is.

3.2 Publieke belangen in de zorg

Aangezien in dit onderzoek de zorgsector centraal staat, dient te worden onderzocht op welke wijze invulling is gegeven aan de publieke belangen in de zorg. Artikel 22 Grondwet verwoordt het recht op gezondheidszorg als een *verantwoordelijkheid van de overheid* ten aanzien van de kwaliteit, de beschikbaarheid, de financiële toegankelijkheid van de gezondheidszorg en de bescherming van de gezondheid van burgers. Dientengevolge onderscheidt het ministerie van VWS de volgende drie publieke belangen: kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid.³⁷

Kwaliteit

Kwaliteit van zorg is een onderdeel van kwaliteit van leven en behelst relationele, professionele, organisatorische en omgevingsaspecten. Niet alleen hebben cliënten behoefte aan goede behandeling, vernieuwende hulpmiddelen, verzorging en verpleging naar de laatste stand van de wetenschap, verleend door professionals die daarvoor adequaat geschoold zijn, vaak hebben zij (ook) behoefte aan goed gestroomlijnde zorg van verschillende aanbieders en/of professionals. Goede samenwerking op het terrein van de zorg voor cliënten in de breedste zin van het woord maakt dat cliënten deze zorg kwalitatief hoog waarderen.³⁸

Borging van het publieke belang kwaliteit houdt in dat de zorgverlening moet voldoen aan een bepaald minimumniveau van kwaliteit, ook wel verantwoorde zorg genoemd. Een minimumkwaliteitsniveau wordt niet zonder meer gegarandeerd door de markt. De (minimum)kwaliteit van zorg wordt door de overheid in ieder geval geborgd door de Wet op de Beroepen in de Individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Deze wet reguleert de mogelijkheid om medische handelingen te verrichten. Alleen zorgverleners die in het register van deze Wet geregistreerd staan mogen dergelijke handelingen verrichten. Daarnaast houdt de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) toezicht op de geleverde kwaliteit van zorg, onder meer op basis van de Kwaliteitswet zorginstellingen. Uitgangspunt van die wet is dat aanbieders verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van zorg die zij leveren. Idealiter ontwikkelen aanbieders samen met andere veldpartijen (beroepsbeoefenaren, verzekeraars en patiënten/consumenten) normen voor verantwoorde zorg, waaraan individuele aanbieders vervolgens door de IGZ worden getoetst.

Toegankelijkheid

In Nederland wordt veel waarde gehecht aan de toegankelijkheid van zorg. Er zijn drie relevante aspecten van toegankelijkheid te onderscheiden: voldoende bereikbaarheid en beschikbaarheid van zorg (fysieke toegankelijkheid) en financiële toegankelijkheid. Bereikbaarheid heeft betrekking op een bepaalde mate van geografische spreiding van het zorgaanbod. Beschikbaarheid betreft een acceptabele toegangstijd. Daarnaast speelt financiële toegankelijkheid een rol, waarbij weer

³⁷ GGZ beleid, (2004-2005), *Toekomst AWBZ: Eindrapportage van de werkgroep Organisatie romp AWBZ*, Interdepartementaal Beleidsonderzoek, nr. 4 http://www.ggzbeleid.nl/pdfzoz/IBO_toekomstAWBZ_0606.pdf geraadpleegd op 24 augustus 2007.

³⁸ Brief ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport van 28 januari 2005, nr. 28 439, *Evaluatie Kwaliteitswet Zorginstellingen*, <http://rijksbegroting.minfin.nl/rijksbegroting.nl/3f796a8b0c124a509deb174235c9037fx1084x56708x85.php?usetemplate=078545a074d2eb9f6fb3ecd3c09d1281> geraadpleegd op 26 juni 2007.

onderscheid kan worden gemaakt tussen risicosolidariteit en inkomenssolidariteit.³⁹ Bij risicosolidariteit gaat het om solidariteit tussen goede en slechte risico's, waarbij de goede risico's een deel van de kosten van de slechte risico's op zich nemen. Bij inkomenssolidariteit gaat het om het garanderen van een bepaalde mate van toegankelijkheid voor mensen met weinig financiële draagkracht.

Betaalbaarheid

Bij betaalbaarheid wordt meestal onderscheid gemaakt tussen macro-betalbaarheid en micro-betalbaarheid. Macro-betalbaarheid heeft betrekking op de houdbaarheid van de totale kosten van de gezondheidszorg in Nederland. Micro-betalbaarheid heeft betrekking op het al dan niet doelmatig werken van zorgmarkten. Er kunnen drie vormen van doelmatigheid worden onderscheiden, technische doelmatigheid, allocatieve doelmatigheid en dynamische doelmatigheid. Technische doelmatigheid wordt bereikt indien productiemiddelen zo worden ingezet dat de productie maximaal is. Er is sprake van allocatieve doelmatigheid als het zorgaanbod (prijs/kwaliteit) aansluit bij de zorgvraag. Van dynamische doelmatigheid is sprake indien ook op lange termijn de markt doelmatig is. Het gaat dan om de vraag of innovaties voldoende tot stand komen en voldoende worden geïmplementeerd.

3.3 Operationaliseren van publieke belangen in de zorg

Paragraaf 3.3 is geheel gebaseerd op het rapport 'Zorgbalans', opgesteld door het RIVM.⁴⁰ Om daadwerkelijk te kunnen bepalen of met de aanbesteding van de hulp bij het huishouden de publieke belangen in de zorg gewaarborgd worden, is een operationalisatie van deze publieke belangen noodzakelijk. Zoals reeds vermeld zijn door het ministerie van VWS indicator domeinen benoemd.

Publieke belangen in de zorg	Indicator domeinen
Kwaliteit	Effectiviteit Vraaggerichtheid Veiligheid Accreditatie of certificering Innovatie
Toegankelijkheid	Keuzevrijheid Tijdigheid acute en reguliere zorg Sociale toegankelijkheid: zorg naar behoefte Financiële toegankelijkheid Geografische bereikbaarheid Personeelsaanbod en beroepenstructuur
Betalbaarheid/kosten	Macrokosten Werking zorgmarkt Arbeidsproductiviteit Financiële positie zorginstellingen

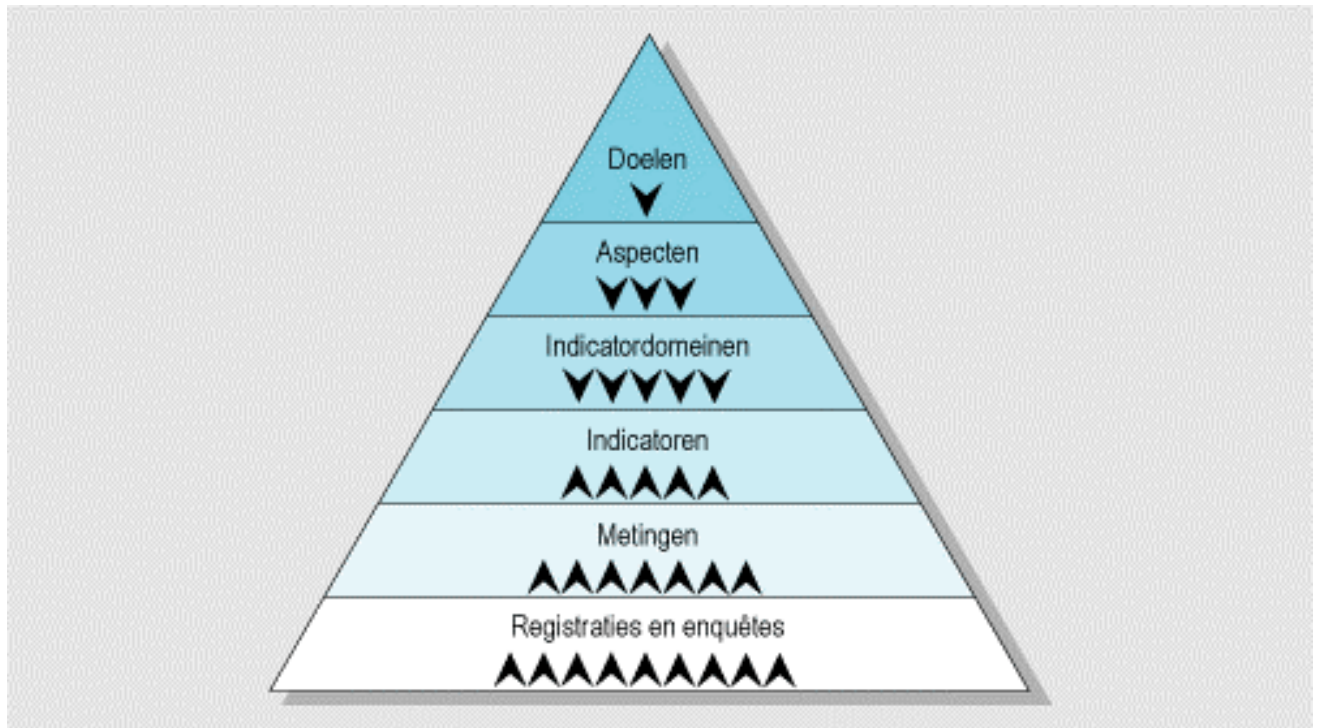
Tabel 3.1

Deze indicator domeinen zijn door het RIVM meetbaar gemaakt aan de hand van circa 125 indicatoren. De Zorgbalans geeft op basis van deze 125 indicatoren signalen af over de Nederlandse gezondheidszorg. Het doel is om tot een samenhangend beeld van de prestaties van de Nederlandse gezondheidszorg te komen. Hierbij is voor het internationale perspectief gekozen. Omdat normen waaraan prestaties kunnen worden afgemeten veelal ontbreken, wordt gekeken hoe andere, vergelijkbare landen presteren. Aangezien in dit rapport de hulp bij het huishouden en niet de gehele Nederlandse gezondheidszorg als uitgangspunt wordt genomen, zijn enkel die indicatoren gebruikt die relevant zijn in het kader van dit onderzoek.

³⁹ Raad voor de Volksgezondheid & Zorg, (2005), *Houdbare solidariteit in de gezondheidszorg*, http://www.rvz.net/cgi-bin/adv.pl?adv_reID=98&chap_reID=4&last=1, geraadpleegd op 6 juni 2007.

⁴⁰ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, (2006), *Zorgbalans: Op weg naar de volgende zorgbalans*, http://www.rivm.nl/vtv/object_class/zb_informatie.html geraadpleegd op 24 augustus 2007.

De onderstaande indicatorpiramide toont de stappen die liggen tussen de doelstelling van de Zorgbalans en de concrete metingen in het zorgsysteem die gebruikt zijn om de doelstelling te verwezenlijken.



Figuur 3.1

Aan de top van de piramide staan de drie publieke belangen: kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Aan elk daarvan zijn indicator domeinen onderscheiden, welke zijn voorzien van meetbare (prestatie-)indicatoren. De metingen vinden plaats in registraties en enquêtes. Het is van belang dat dit gebeurt met behulp van gevalideerde en betrouwbare meetinstrumenten.

Het proces van de Zorgbalans is zowel top-down als bottom-up. Een aantal pijlen in de piramide wijst omlaag en andere wijzen omhoog. Dat geeft het proces van de Zorgbalans weer. Enerzijds is er top-down en conceptueel geredeneerd: welke gegevens zijn idealiter nodig om een zinvol beeld van het functioneren van het zorgsysteem te geven. Anderzijds is bottom-up gekeken welke gegevens in bestaande rapportages beschikbaar zijn. Om een breed begrip als kwaliteit van zorg te meten zijn in theorie vele verschillende meetinstrumenten nodig. Omgekeerd kan een bepaald gegeven of meetinstrument gebruikt worden om inzicht te verkrijgen in meerdere aspecten van de zorg.

Om een beter beeld te krijgen van de publieke belangen en de daarbij behorende indicator domeinen wordt hieronder een nadere omschrijving gegeven. Deze omschrijving is gebaseerd op het rapport 'Zorgbalans – de prestaties van de Nederlandse gezondheidszorg in 2004'.⁴¹

3.3.1 Publiek belang: kwaliteit

Effectiviteit: hoe effectief is de langdurige zorg?

Waarom en hoe meten we de effectiviteit van langdurige zorg? Ongeveer 10-20% van de mensen in Nederland is chronisch ziek en een groot aantal mensen heeft last van langdurige beperkingen. De beperkingen variëren van licht tot zeer ernstig. Deze mensen maken vaak langdurig gebruik van hulpmiddelen en van thuiszorg, verzorging, verpleging of (hulp vanuit de) gehandicaptenzorg (care). In tegenstelling tot de curatieve zorg die gericht is op herstel, richt deze zorg zich op ondersteuning.

⁴¹ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, (2006), *Zorgbalans: De prestaties van de Nederlandse gezondheidszorg in 2004*, <http://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/260602001.pdf>, geraadpleegd op 24 augustus 2007.

De nadruk ligt daarbij op het behoud van een zo goed mogelijke kwaliteit van leven en zelfstandigheid, en het zo veel mogelijk thuis blijven wonen of in aangepaste woonvormen. Bij de effectiviteit van de care gaat het om het leveren van 'verantwoorde zorg'. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan het ondersteunen van mensen, zodat zij zoveel mogelijk het leven kunnen leiden zoals zij dat willen en gewend zijn, en de dingen te kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau die doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt⁴².

De zorg voor mensen met langdurige beperkingen is zeer divers en varieert van lichte zorg (hulpmiddelen en lichte vormen van thuiszorg voor mensen met lichte beperkingen) tot intensieve, langdurige zorg voor zwaar gehandicapten en voor ouderen in verpleeghuizen. De (beperkte) set van indicatoren tracht zowel een beeld te geven van lichte als intensieve vormen van langdurige zorg, en is ook in die volgorde opgebouwd. Met de selectie van indicatoren waarover op dit moment gegevens beschikbaar zijn en waarbij de nadruk ligt op de sector verpleging en verzorging, wordt echter geen uitputtend beeld gegeven van de effectiviteit van alle langdurige zorgonderdelen. Om de effectiviteit van langdurige zorg te kunnen bepalen, meet het RIVM een achttal indicatoren. Om te kunnen bepalen of het publiek belang *kwaliteit: effectiviteit* met de aanbesteding van de hulp bij het huishouden gewaarborgd blijft, zijn echter alleen de volgende vier indicatoren van belang:

- het percentage personen met beperkingen in de algemene bevolking dat aangeeft dat het verstrekte hulpmiddel zijn/haar probleem oplost;
- de cliëntervaringen, bijvoorbeeld door middel van een enquête, in de thuiszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen en gehandicaptenzorg;
- het percentage patiënten met decubitus in de thuiszorg en verpleeg- en verzorgingshuizen en;
- het percentage thuiszorg- respectievelijk verpleeghuispatiënten dat jaarlijks een ziekenhuisopname ondergaat.⁴³

Vraaggerichtheid: hoe ervaren consumenten de gezondheidszorg?

Waarom en hoe meten we ervaringen van consumenten? In de gezondheidszorg staan consumenten centraal. De ervaringen en tevredenheid van consumenten vormen dan ook vanzelfsprekend een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van zorg. De laatste jaren is er een toenemende belangstelling voor het meten van feitelijke ervaringen van zorgconsumenten. Voorbeelden daarvan zijn het groeiende aantal benchmarkonderzoeken. Zorgaanbieders kunnen met deze informatie hun diensten verbeteren. Voor consumenten kan deze informatie bijdragen tot het maken van een afgewogen keuze voor een zorgaanbieder.

Het oordeel van consumenten wordt ten eerste bepaald door het algemene consumentenvertrouwen te meten: heeft de Nederlander vertrouwen in het systeem van de gezondheidszorg, ongeacht het daadwerkelijke gebruik?

Het vertrouwen van de consument in de Nederlandse gezondheidszorg wordt sinds 1997 gemeten onder de leden van het Consumentenpanel met behulp van een vragenlijst. Dit is een samenwerkingsproject tussen het NIVEL en de Consumentenbond. Met de vragenlijst wordt achterhaald hoeveel vertrouwen de Nederlandse bevolking nu en in de toekomst in diverse zorgaanbieders en diverse aspecten van de gezondheidszorg heeft. De vragenlijst wordt jaarlijks afgenomen onder 1.500 huishoudens in Nederland.

Ten tweede meet men de ervaringen van consumenten: wat vindt de gebruiker van de verleende zorg? De ervaringen van consumenten kunnen op drie manieren worden ingevuld:

1. Algemene gebruikservaringen

Hierbij wordt een oordeel (rapportcijfers) gegeven over de genoten gezondheidszorg en procesaspecten van de genoten zorg zoals betrouwbaarheid medewerkers, betrouwbaarheid organisatie, deskundigheid (inhoud), aandacht voor veiligheid, planning en levering, bejegening

⁴² Arcares, (2005), *Op weg naar normen voor verantwoorde zorg*. Cliënt maakt uit wat kwaliteit van leven inhoudt. Persbericht. Utrecht: Arcares.

⁴³ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe effectief is de langdurige zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5076n26736.html, geraadpleegd op 4 juli 2007.

(inhoud), bereikbaarheid, informatie, flexibiliteit, cliëntgerichtheid, communicatie, communicatie zorgplan, ondersteuning, aandacht voor mantelzorg

2. Sectorspecifieke gebruikservaringen

Deze ervaringen betreffen voorzieningen die door een kleiner deel van de bevolking worden gebruikt. Ervaringen worden onder meer gepeild door middel van cliëntenraadplegingen in verschillende benchmarkonderzoeken, zoals de benchmark Thuiszorg, Verpleging en Verzorging, het Ziekenhuisvergelijkingssysteem en de GGZ-thermometer. Een probleem hierbij is het gebrek aan onderlinge vergelijkbaarheid van de ervaringen.

3. Ervaringen van chronische patiënten en gehandicapten

Ook hiervoor bestaan vragenlijsten die onder specifieke patiëntengroepen worden afgenomen. Patiënten kunnen worden gerekruteerd via patiëntenverenigingen of medische dossiers.⁴⁴

Patiëntveiligheid: hoe staat het met de patiëntveiligheid?

Waarom en hoe meten we patiëntveiligheid? Zowel internationaal als in Nederland is er een toenemende aandacht voor patiëntveiligheid. Patiëntveiligheid kan worden gedefinieerd als 'het (nagenoeg) ontbreken van (de kans op) schade aan de patiënt die ontstaat door het niet volgens de professionele standaard handelen van hulpverleners en/of door tekortkomingen van het zorgsysteem'⁴⁵.

Op het gebied van patiëntveiligheid zijn wereldwijd vele indicatoren ontwikkeld. Het doel van de Zorgbalans is om uiteindelijk de bij patiëntveiligheid beschreven indicatoren te vergelijken op internationaal niveau, bijvoorbeeld met de 'patient safety indicators' van de OECD⁴⁶. Met dit als uitgangspunt zijn zoveel mogelijk indicatoren geselecteerd die al geregistreerd worden in Nederland, en is waar mogelijk aangesloten bij de in de literatuur bekende indicatoren. Van de zes indicatoren die door het RIVM worden gehanteerd is in het kader van dit onderzoek slechts één relevant: de prevalentie decubitus in de langdurige zorg. Decubitus wordt internationaal gezien als een betrouwbare maat voor de kwaliteit van de verpleging in de langdurige zorg. Deze indicator is reeds aan de orde gekomen bij effectiviteit van langdurige zorg.⁴⁷

Accreditatie en certificering: hoe ver zijn zorginstellingen en zorgaanbieders met hun kwaliteitssysteem?

Waarom en hoe meten we kwaliteitsactiviteiten in zorginstellingen? In de jaren negentig is een aantal wetten in werking getreden als kader voor de kwaliteit van zorgaanbieders en de versteviging van de positie van cliënten. In de Kwaliteitswet zorginstellingen (Kzi) is geregeld dat zorginstellingen verantwoorde zorg moeten leveren op basis van gecontroleerde zelfregulering. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen zijn ingesteld om de inbreng van patiënten- en consumentenorganisaties te waarborgen.

Dit wettelijk kader vereist dat zorginstellingen hun organisatie op een bepaalde wijze inrichten, waarbij ze zelf systematisch aandacht schenken aan de bewaking, beheersing en bevordering van de kwaliteit van de zorg. Een indicator die de borging van kwaliteit kan weergeven, is de beschikbaarheid van een kwaliteitssysteem. Met behulp van certificatie of accreditatie kunnen zorginstellingen vervolgens extern beoordeeld worden op hun kwaliteitssysteem. Het RIVM hanteert de volgende vier indicatoren om de *kwaliteit: accreditatie en certificering* te kunnen meten:

- Het percentage instellingen dat geaccrediteerd of gecertificeerd is. In de thuiszorg meet men het aantal instellingen dat HKZ gecertificeerd is.
- Het percentage instellingen dat beschikt over de nodige documenten met betrekking tot kwaliteitsbeleid. Onder de nodige documenten wordt verstaan:
 - o Missie of visie op schrift
 - o Kwaliteitsjaarverslag

⁴⁴ Delnoij D. Asbroek, G. ten, Arah O, e.a. (2005), *Wat vinden Nederlanders van de gezondheidszorg en zorgverzekering?* Eerste landelijke resultaten van de nederlandse vertaling van de CAHPS 3.0 Adult Commercial Questionnaire, Utrecht: Nivel.

⁴⁵ Cuperus-Bosma, J.M, Wagner, C. Wal, G. van der, (2005), Veiligheid van patiënten in ziekenhuizen. *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*, 149(39): 2153-2156.

⁴⁶ Organisatie voor economische samenwerking en ontwikkeling (OECD)

⁴⁷ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe staat het met de patiëntveiligheid?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5100n26738.html, geraadpleegd op 4 juli 2007.

- o Kwaliteitsbeleid op schrift
 - o Kwaliteitswerkplan voor de instelling
 - o Kwaliteitshandboek
- Het percentage instellingen dat bepaalde procedures of protocollen hanteert, waarin de handelwijze bij risicovolle of complexe processen is vastgelegd. Het gaat hierbij om procedures en protocollen met betrekking tot:
 - o Specifieke behandeling, verrichting of begeleiding
 - o Voorbehouden behandelingen
 - o Routing van de patiënt, cliënt of bewoner van aanmelding tot afsluiting
 - o Medische hulpmiddelen
 - o Voorlichting aan patiënt, cliënt of bewoner
 - o Kritische momenten in zorg- en dienstverleningsproces
 - o Specifieke doelgroepen of diagnosegroepen
 - o Samenwerking met en overdracht aan andere zorgaanbieders
- Het percentage instellingen dat (deel)systemen hanteert voor feedback van patiënten en gebruikers. De volgende deelsystemen kunnen hiervoor gebruikt worden:
 - o Cliënten- of familieraad
 - o Tevredenheidsonderzoek gebruikers
 - o Behoeftesonderzoek gebruikers⁴⁸

Innovatie: hoe innovatief is de gezondheidszorg?

Waarom en hoe meten we innovatie in de zorg? Toepassing van innovaties kunnen ervoor zorgen dat bestaande aandoeningen effectiever kunnen worden bestreden waardoor de gezondheid van de Nederlander gedurende een groter aantal levensjaren op een hoog niveau blijft. Verbeterde behandelmethoden kunnen er namelijk voor zorgen dat eerder betere diagnoses worden gesteld, dat er sneller en effectiever kan worden behandeld en dat er minder complicaties plaatsvinden in de herstelperiode. Het begrip innovatie is breed en wordt veelal gebruikt voor alles wat nieuw is. Bij deze indicator worden product- en procesinnovaties behandeld. Onder productinnovaties worden gerekend alle nieuwe technieken en materialen die in de zorg worden gebruikt en onder procesinnovatie worden de organisatorische vernieuwing van zorgprocessen verstaan.

Van de zes indicatoren die door het RIVM zijn opgesteld zijn slechts twee relevant:

- Investerings in ontwikkelingsonderzoek in de zorgsector, internationale vergelijking. Men meet het percentage van het bbp dat Nederland investeert in ontwikkelingsonderzoek in de zorgsector.
- Toepassing van ICT op diverse vlakken in de zorgsector. In de thuiszorg kan het gebruik van een gecomputeriseerde en gestandaardiseerde informatieverzameling als een effectief hulpmiddel dienen.

3.3.2 Publiek belang: toegankelijkheid

Keuzevrijheid: hoe staat het met de keuzevrijheid in de toegang tot de zorg?

Waarom en hoe meten we 'kiezen in de zorg'? Een belangrijke beleidsdoelstelling van de afgelopen jaren is het vergroten van de keuzevrijheid voor patiënten en andere partijen in de zorg. De veronderstelling is dat de kwaliteit van de zorg verbetert als de patiënt meer keuzemogelijkheden heeft, en dus meer in staat is zelf de zorg te kiezen die bij zijn of haar zorgbehoeften past. Bovendien is de hoop dat het vergroten van keuzemogelijkheden de concurrentie tussen zorgverzekeraars en tussen zorgaanbieders vergroot, en zo de kosten(groei) zal reduceren.

De keuzevrijheid is op twee, voor dit onderzoek relevante, manieren meetbaar gemaakt:

- Ten eerste meet men het aantal personen met een pgb, aangezien dit een indicatie is voor het belang dat men hecht aan het hebben van keuzevrijheid. Mensen die kiezen voor een pgb doen dit immers omdat ze op deze manier vrij zijn in de keuze voor een zorgverlener. Ondanks dat het pgb wel een zeer grote rol speelt bij de aankoop van de hulp bij het huishouden, is deze indicator niet relevant in het kader van onze hoofdvraag: bij de

⁴⁸ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe ver zijn zorginstellingen en zorgaanbieders met hun kwaliteitssysteem?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o4935n26739.html, geraadpleegd op 4 juli 2007.

aanbesteding van de hulp bij het huishouden gaat het namelijk enkel om de aankoop van de zorg in natura, waardoor het pgb niet uitgewerkt dient te worden.

- Ten tweede kijkt men naar het aantal mensen dat behoefte heeft aan keuzemogelijkheden. Het is dus belangrijk te meten in hoeverre keuzemogelijkheden gecreëerd worden.⁴⁹

Tijdigheid reguliere zorg: hoe lang wordt er gewacht op reguliere zorg?

Waarom en hoe meten we het wachten op reguliere zorg? Lange wachtlijsten duiden op schaarste, verminderde keuzevrijheid en verminderde toegankelijkheid. Lange wachttijden kunnen nadelig zijn voor een adequate hulp en de gezondheid of het welzijn van de patiënt soms zelfs ernstig in gevaar brengen. Verder kunnen ze de tevredenheid van patiënten en burgers negatief beïnvloeden. Wachttijden behoeven binnen bepaalde grenzen overigens geen probleem te vormen en kunnen zelfs nut hebben voor de patiënt (bedenktijd) en de logistiek (efficiënt gebruik van middelen).

Voor de thuiszorg is enkel de wachttijd als indicator van belang. Hierbij wordt de wachttijd bepaald door de (verwachte) tijdsduur tot behandeling te meten.⁵⁰

Zorg naar behoefte: is de toegankelijkheid voor iedereen naar behoefte?

Waarom en hoe meten we toegankelijkheid naar behoefte? Een goede toegankelijkheid van de zorg is een voorwaarde voor een zorgverlening die past bij de behoefte van de patiënt. Bij de overige onderdelen van toegankelijkheid wordt vooral ingegaan op de verschillende barrières die de toegang tot de zorg zouden kunnen belemmeren. In deze paragraaf ligt de nadruk op het resultaat: krijgen patiënten in principe de zorg die zij nodig hebben gezien hun gezondheidstoestand? Ook als patiënten wel toegang hebben tot zorg, maar niet tot kwalitatief goede zorg, is de zorg immers onvoldoende toegankelijk.

Op bevolkingsniveau is een vaak gebruikte toets voor de toegankelijkheid van de zorg, of bevolkingsgroepen met een verhoogde kans op een slechtere gezondheidstoestand (kwetsbare groepen) voldoende zorg krijgen. De volgende groepen met een gemiddeld slechtere of kwetsbare gezondheidstoestand worden bij de operationalisatie van de zorg naar behoefte door het RIVM onderscheiden: hoger/lager opgeleiden, allochtonen, mensen woonachtig in achterstandswijken, dak- en thuislozen, asielzoekers en illegalen. Ondanks dat de door het RIVM onderscheiden maatschappelijk kwetsbare bevolkingsgroepen als zeer beperkt kunnen worden gezien, geven zij samen toch een indruk hoe de Nederlandse gezondheidszorg gericht is op de zorg voor deze burgers. De indruk wordt dan ook bepaald door:

- De gezondheidsverschillen en het zorggebruik naar opleiding te meten.
- Het zorggebruik naar etniciteit vast te stellen. Hierbij onderzoekt men de verschillen in zorggebruik tussen allochtone groepen.
- Het zorggebruik door mensen uit achterstandswijken en asielzoekers te meten.

Financiële toegankelijkheid: hoe is de financiële toegankelijkheid van de zorg?

Waarom en hoe meten we financiële toegankelijkheid? Financiële toegankelijkheid is een basisvoorwaarde voor het functioneren van een zorgsysteem. Wanneer burgers vanwege kosten afzien van noodzakelijke zorg, kan dit hun gezondheid schaden. Het garanderen van de financiële toegankelijkheid van de zorg is al vele jaren een belangrijke doelstelling van het Nederlandse overheidsbeleid. Verschillen in inkomen mogen niet leiden tot onaanvaardbare verschillen in de toegang tot de zorg. Tegelijkertijd mogen de kosten van de gezondheidszorg niet te zwaar drukken op de economie en de koopkracht van de burger. De laatste jaren doet de overheid een toenemend beroep op de eigen financiële verantwoordelijkheid van de burger om de stijgende zorgkosten te beteugelen. Stijgende zorgkosten worden daarom niet altijd volledig gecompenseerd.

De door het RIVM gebruikte indicatoren belichten verschillende aspecten van financiële toegankelijkheid. Het enige aspect dat echter een rol speelt bij de vraag of de publieke belangen in

⁴⁹ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe staat het met de keuzevrijheid in de toegang tot de zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5039n26742.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

⁵⁰ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe lang wordt er gewacht op reguliere zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5061n26748.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

de zorg gewaarborgd worden nu de gemeente de hulp bij het huishouden aanbesteedt, is het aandeel eigen betalingen in de zorg ten opzichte van de totale uitgaven aan zorg.⁵¹

Geografische bereikbaarheid: hoe is de geografische bereikbaarheid en regionale spreiding van de zorg?

Waarom en hoe meten we de geografische bereikbaarheid? Hoe meer zorgvoorzieningen in een bepaald gebied aanwezig zijn, des te beter is deze zorg voor inwoners in de omgeving bereikbaar. Als er meer dan één zorgvoorziening in de nabijheid beschikbaar is, dan is er in principe ook de mogelijkheid om te kiezen tussen voorzieningen aanwezig. Voorkeuren en professionele normen voor geografische bereikbaarheid en spreiding verschillen naar type zorg. Dat heeft voor een belangrijk deel te maken met de functie van de voorziening en het aantal patiënten dat er gebruik van maakt en de optimale schaalgrootte van de voorzieningen die daar het gevolg van is. Vooral voorzieningen voor acute zorg, eerstelijns- en preventieve voorzieningen waar veel mensen vaak een beroep op doen, dienen goed bereikbaar te zijn (zie bereikbaarheid acute zorg).

De wijze waarop het RIVM de bereikbaarheid en spreiding van zorg heeft geoperationaliseerd, vertoont geen enkele relatie met de aanbesteding van de hulp bij het huishouden en de vraag of de publieke belangen in de zorg hierdoor wel of niet gewaarborgd worden. Kortom, de *toegankelijkheid: geografische bereikbaarheid* kan niet worden gemeten en dientengevolge niet worden gewaarborgd.

Personeelsaanbod en beroepenstructuur 1: is er voldoende personeel?

Waarom en hoe meten we de beschikbaarheid van personeel? Personeelstekorten in de gezondheidszorg wegen maatschappelijk zwaar. Dreigende tekorten krijgen dan ook veel aandacht, bijvoorbeeld van media en beleidsmakers. Dat de samenleving zoveel belang hecht aan personeelsvoorziening in de zorg is begrijpelijk. Zorgverleners verlenen immers een dienst die raakt aan wat door de meeste mensen als het hoogste goed wordt beschouwd: gezondheid. Tekorten aan menskracht in de zorg kunnen leiden tot onwenselijke situaties. Enkele zaken die kunnen voortkomen uit personeelstekorten komen aan bod in de onderwerpen over wachttijden, toegankelijkheid naar behoefte, financiële toegankelijkheid en bereikbaarheid.

Het RIVM meet de beschikbaarheid van personeel aan de hand van een vijftal indicatoren. Hiervan zijn de volgende van belang bij de aanbesteding van de hulp bij het huishouden:

- Allereerst meet het RIVM het aantal moeilijk vervulbare vacatures en het kortdurend verzuim. Het aantal vacatures in de gezondheidszorg geeft een indicatie van de behoefte aan personeel binnen de sector. Het aantal moeilijk vervulbare vacatures geeft daarnaast een indruk van de omvang van de als problematisch ervaren tekorten.
- Ten tweede meet het RIVM het verzuimpercentage in de zorg. Deze indicator is van groot belang aangezien uit onderzoek⁵² is gebleken dat in de thuiszorg het meest verzuimd wordt (8,3%).
- De derde indicator is de te verwachten beschikbaarheid van personeel en dus ook de daaruit voortvloeiende mogelijke tekorten aan personeel.⁵³

Personeelsaanbod en beroepenstructuur 2: hoe ontwikkelt de beroepen- en opleidingsstructuur zich?

Waarom en hoe meten we veranderingen in beroepen en opleidingen? Om ook in de toekomst de zorg toegankelijk te houden, is het van belang dat taken op een efficiënte manier worden verdeeld. Twee vragen spelen hierbij een belangrijke rol: hoe kunnen taken zo doelmatig mogelijk worden verdeeld terwijl tegelijkertijd kwaliteit en veiligheid voor patiënten optimaal gewaarborgd blijven? En: hoe kan de opleidingsstructuur hier zo goed mogelijk op aansluiten? De vraag hoe taken beter kunnen worden verdeeld, krijgt momenteel veel aandacht. Dat geldt ook voor de structuur waarbinnen zorgverleners worden opgeleid. Het is niet eenvoudig zonet onmogelijk om een volledig beeld van de ontwikkeling van de beroepen- en opleidingsstructuur te schetsen. Veel voorgenomen veranderingen vergen namelijk veel tijd, bijvoorbeeld omdat er geheel nieuwe opleidingen voor moeten worden ontwikkeld. Over deze zaken kunnen nog geen empirische

⁵¹ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe is de financiële toegankelijkheid van de zorg?*

http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5074n26744.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

⁵² Vernet verzuimnetwerk BV. *Het ziekteverzuim stijgt in de gezondheidszorg*. Persbericht.

⁵³ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Is er voldoende personeel?*

http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5122n26746.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

gegevens worden gerapporteerd. Daarom wordt een aantal indicatoren voorgesteld die in de toekomst een vollediger beeld kunnen geven.

Aan de hand van zeven indicatoren tracht het RIVM een beeld te schetsen van ontwikkelingen die thans gaande zijn. De indicatoren die in het kader van dit onderzoek invloed kunnen hebben, zijn:

- het percentage werkenden in de verpleging en verzorging naar kwalificatieniveau per branche en;
- het aandeel mensen dat informele zorg oftewel mantelzorg verleent.⁵⁴

Onder informele zorg wordt verstaan: 'zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meer leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie'.⁵⁵ Zoals ook reeds vermeld onder toegankelijkheid: keuzevrijheid, is deze indicator wel relevant voor de hulp bij het huishouden, maar echter niet voor de aanbesteding van deze hulp. Hierbij is wederom alleen de zorg in natura belangrijk en niet de 'zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven'.

3.3.3 Publiek belang: betaalbaarheid

Macrokosten: hoe ontwikkelen de macrokosten zich?

Waarom en hoe meten we macrokosten? Betaalbaarheid vormt een belangrijk thema in de gezondheidszorg. Het is daarom belangrijk te weten hoe hoog de zorgkosten zijn, en hoe de kostenontwikkeling verloopt, zowel in de tijd als in vergelijking met andere landen. Het RIVM heeft de volgende indicatoren vastgesteld om de *betaalbaarheid: macrokosten* meetbaar te maken:

- Uitgaven aan de gezondheidszorg volgens het Budgettair Kader Zorg (VWS)
- Uitgaven aan de gezondheidszorg volgens de Zorgrekeningen (CBS)
- Uitgaven aan de gezondheidszorg volgens het System of Health Accounts (OECD)
- Uitgaven per financieringsbron voor de BKZ-relevante zorg
- Aandeel van de zorgkosten in het bruto binnenlands product
- Aandeel van de zorgkosten in de toename van het bruto binnenlands product
- Prijsontwikkeling in en volumeontwikkeling van de zorg
- Zorgkosten per hoofd van de bevolking

De indicatoren die bovenstaand worden genoemd, worden gemeten om de ontwikkeling van de macrokosten te kunnen bepalen.⁵⁶

Werking zorgmarkt: werkt de zorgmarkt?

Waarom en hoe meten we de werking van de zorgmarkt? Op een aantal gebieden is ruimte gecreëerd voor marktwerking in de zorg. Marktwerking is echter wel een relatief nieuw fenomeen in de zorgsector. Middels marktwerking wil de overheid financiële prikkels creëren om een betaalbare, toegankelijke en kwalitatief goede zorgverlening te realiseren. Dit is ook het geval bij de inkoop van de hulp bij het huishouden, doordat hierop de Europese aanbestedingsrichtlijnen van toepassing zijn. Aanbesteding wordt door de gemeente als instrument ingezet ter stimulering van een gunstiger prijs/kwaliteit verhouding van de hulp bij het huishouden.

Onderzoeken naar de zorgmarkt zijn onder meer uitgevoerd door het College Tarieven Gezondheidszorg/Zorgautoriteit in oprichting (CTG/ZAio) en het College Toezicht Zorgverzekeringen (CTZ). Hiernaast is ook onderzoek verricht naar marktwerking door de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). In navolging van CTG/ZAio en CTZ wordt in de Zorgbalans ten behoeve van het monitoren van de zorgmarkt, onderscheid gemaakt tussen uitkomstindicatoren, structuurindicatoren en gedragsindicatoren. Aangezien zowel de uitkomstindicatoren als de gedragsindicatoren toegespitst zijn op de zorgverzekeringsmarkt, wordt alleen aandacht besteed aan de structuurindicatoren. De structuurindicatoren geven informatie over bepaalde kenmerken van de zorgmarkt die invloed op het functioneren van de markt kunnen hebben en zijn onderverdeeld in de volgende 'subindicatoren':

- Marktconcentraties zorgaanbieders en verzekeraars

⁵⁴ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe ontwikkelt de beroepen- en opleidingsstructuur zich?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5140n26745.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

⁵⁵ Kwekkeboom, M.H. (1990), *Het licht onder de korenmaat. Informele zorg in Nederland*, Den Haag: Vuga.

⁵⁶ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe ontwikkelen de macrokosten zich?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5200n26753.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

De concentratie wordt gemeten door middel van de Herfindahl-Hirschman Index (HHI). Dit is de som van de gekwadrateerde marktaandelen van alle aanbieders of vragers. De waarde varieert van 0 tot 10.000, waarbij hogere waarden een hogere concentratie aangeven. Grofweg kan vanaf een waarde van 2000 gesproken worden van een hoge marktconcentratie met bedreiging van gezonde concurrentie.

- Toetredingsbarrières tot zorgmarkt

Hoge toetredingsbarrières in combinatie met een hoge marktconcentratie leiden mogelijk tot minder concurrentie in de zorgmarkt. Toetredingsbarrières kunnen onder meer worden veroorzaakt door regelgeving (dus 'toelating' tot de markt), de hoogte van de benodigde investeringen of door het gedrag van aanbieders. Ten aanzien van de toetredingsbarrières in de extramurale AWBZ-zorg, concludeert CTG/ZAio dat naamsbekendheid en het opbouwen van een netwerk van verwijzende instanties mogelijke toetredingsbarrières vormen voor nieuwkomers.

- Verticale integratie

Verticale integratie (samenwerkingsverbanden binnen een zorgketen) kan nadelige invloed hebben op de concurrentie op de markt, vooral indien gecombineerd met horizontale integratie die leidt tot een grote zorgaanbieder in de keten. Er zijn echter geen systematische gegevens beschikbaar die het mogelijk maken om de (gemiddelde) mate van verticale integratie van de verschillende schakels van de zorgketen te bepalen. In het Visiedocument extramurale AWBZ-zorg van CTG/ZAio⁵⁷ wordt opgemerkt dat verticale fusies tussen zorgaanbieders van AWBZ-zorg een veel voorkomend fenomeen zijn, maar kwantitatieve gegevens ontbreken. Verticale fusies tussen verpleeghuizen, woonzorgcentra en thuiszorginstellingen komen steeds vaker voor. Hoewel concrete cijfers van verticale integratie ontbreken, kan als indicatie worden opgemerkt dat 10 van de top 50 grootste zorgaanbieders "gemengde zorgconcerns" zijn.⁵⁸

Arbeidsproductiviteit: hoe is het gesteld met de arbeidsproductiviteit in de zorg?

Waarom en hoe meten we arbeidsproductiviteit? De vraag naar zorg groeit onder andere door demografische ontwikkelingen. Om het zorgpeil op niveau te houden, is het dus noodzakelijk dat de arbeidsproductiviteit in de zorg stijgt. Arbeidsproductiviteit in het algemeen is de hoeveelheid geleverd product, gedeeld door de geleverde inspanning (input / output):

- de output

Omdat het vinden van een valide maat voor het product gezondheid niet goed lukt, worden in bestaande rapportages bijna altijd procesindicatoren of outputindicatoren gebruikt. Deze indicatoren betreffen bijvoorbeeld het aantal verpleegdagen, het aantal behandelde patiënten of het aantal verrichtingen in ziekenhuizen. Echter, de relatie tussen dit type indicatoren en de gezondheidssuitkomst is vaak onduidelijk.

- de input

De input is eenvoudiger te operationaliseren. Drie gangbare maten zijn: de personeelsomvang in voltijds equivalenten (fte's), het aantal gewerkte (mens)uren, het aantal gewerkte (mens)uren maal tarief in euro's.

Het meten van arbeidsproductiviteit in de gezondheidszorg blijkt echter moeilijk operationaliseerbaar te zijn.⁵⁹ Drie verschillende instituten hebben een poging ondernomen het productievolume in de zorg vast te stellen: Prismant, CBS en SCP⁶⁰. Prismant berekent het productievolume uit het aantal patiënten en bewoners waarbij wordt gecorrigeerd voor zorgzwaarte op basis van procesindicatoren. Het SCP leidt het productievolume af van het zorggebruik maar corrigeert voor zorgzwaarte op basis van leeftijdspecifieke gewichten. Het CBS gebruikt in het algemeen de omzet of de productiewaarde om het productievolume te meten. Om een uitspraak te

⁵⁷ College Tarieven Gezondheidszorg/Zorgautoriteit i.o. en CTZ, (2005), *Visiedocument extramurale AWBZ-zorg: analyse en aanbevelingen voor concurrentie*, Utrecht: CTG/ZAio.

⁵⁸ PricewaterhouseCoopers en ZorgVisie, (2005), *Gezondheidszorg Top 100, ZorgVisie magazine*, 35(10).

Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Werkt de zorgmarkt?*

http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5211n26751.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

⁵⁹ Dell, M.W, Meulen, L. van der, (2005) *Arbeidsproductiviteit in de zorg*. Utrecht: Prismant.

⁶⁰ Prismant, instituut van en voor de zorg (Prismant), Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

kunnen doen over de arbeidsproductiviteit, bepaalt het RIVM of er in de verschillende zorgsectoren sprake is van een toe- of afname in de arbeidsproductiviteit op basis van productievolume.⁶¹

Financiële positie zorginstellingen: hoe is de financiële positie van zorginstellingen?

Waarom en hoe meten we de financiële positie van zorginstellingen? Het zorgaanbod is in Nederland georganiseerd vanuit particulier initiatief. Daarbij is in toenemende mate sprake van marktwerking, waardoor de financiële verantwoordelijkheid van zorgaanbieders toeneemt. Voor de maatschappij is het belangrijk dat een bepaald niveau aan aanbod van zorg gegarandeerd is. Een te slechte financiële positie van instellingen zou dit in de weg kunnen staan. Daarbij komt bij dat de ontwikkeling van de financiële positie ook een indicatie geeft van de werking van de markt. Een sterke toename van financiële reserves kan er namelijk op wijzen dat de zorg te duur is ingekocht en het prijsmechanisme niet goed heeft gewerkt.

In dit onderwerp brengt het RIVM de financiële positie van intramurale zorginstellingen binnen drie sectoren in kaart: ziekenhuizen, gehandicaptenzorg en verpleging en verzorging. De extramurale instellingen en vrije beroepsbeoefenaren blijven, vanwege het feit dat gegevens over extramurale instellingen en individuele beroepsbeoefenaren ontbreken, buiten beschouwing. Aangezien de *betalbaarheid: financiële positie zorginstellingen* in het kader van ons onderzoek van groot belang is en deze enkel door het ontbreken van gegevens buiten beschouwing worden gelaten, zijn de volgende indicatoren door ons wel gehanteerd:

- Rentabiliteit (verhouding tussen het bedrijfsresultaat en de omzet)
- Solvabiliteit (verhouding tussen eigen vermogen en bedrijfsomzet)
- Liquiditeit (verhouding tussen de vlottende activa en het budget volgens de Wet tarieven gezondheidszorg)
- Reserve aanvaarbare kosten (instellingen zijn nu immers zelf risicodragend!)
- Participatiegraad in het Waarborgfonds voor de Zorgsector⁶²

3.4 Samenvatting

Het WRR-rapport *“Het borgen van publiek belang”* onderscheidt twee hoofdvragen met betrekking tot publieke belangen: de wat-vraag en de hoe-vraag. Bij de wat-vraag gaat het om de vraag of de overheid zich een bepaald maatschappelijk belang moet aantrekken. Wanneer behartiging van belangen voor de samenleving als geheel gewenst is spreekt men van een maatschappelijk belang. Een maatschappelijk belang kan echter veranderen in een publiek belang als de overheid de verantwoordelijkheid overneemt omdat zij vreest dat het belang anders onvoldoende wordt behartigd.

“Er is sprake van een publiek belang indien de overheid zich de behartiging van een maatschappelijk belang aantrekt op grond van de overtuiging dat dit belang anders niet goed tot zijn recht komt.”

Bij de hoe-vraag staat centraal hoe de overheid haar eindverantwoordelijkheid moet waarmaken. Een antwoord op de hoe-vraag kan niet worden gegeven zonder dat de wat-vraag is beantwoord. Om te kunnen beoordelen op welke wijze de overheid haar eindverantwoordelijkheid het beste kan waarmaken, moet duidelijk zijn waarom de overheid zich het betreffende belang heeft aangetrokken. Het ministerie van VWS onderscheidt op hoofdlijnen drie publieke belangen in de zorg: kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Borging van het publieke belang kwaliteit houdt in dat de zorgverlening moet voldoen aan een bepaald minimumniveau van kwaliteit, ook wel verantwoorde zorg genoemd. Toegankelijkheid heeft betrekking op drie relevante aspecten, namelijk voldoende bereikbaarheid en beschikbaarheid van zorg (fysieke toegankelijkheid) en financiële toegankelijkheid. Bij betaalbaarheid wordt meestal onderscheid gemaakt tussen macro-betaalbaarheid en micro-betaalbaarheid. Om deze drie publieke belangen te kunnen operationaliseren en meetbaar te maken is gebruik gemaakt van de indicator domeinen welke zijn opgesteld door het RIVM.

⁶¹ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe is het gesteld met de arbeidsproductiviteit in de zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5149n26750.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

⁶² Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe is de financiële positie van zorginstellingen?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5089n26752.html, geraadpleegd op 5 juli 2007.

4. Marktwerking

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag: wat is de achterliggende gedachte van marktwerking, hoe is marktwerking vormgegeven binnen de Wmo – in het bijzonder de hulp bij het huishouden – en wat is de context van marktwerking: aanbesteding? Paragraaf 4.1 beschrijft de wijze waarop marktwerking haar intrede heeft gedaan in Nederland. In paragraaf 4.2 wordt de herpositionering van de overheid, zoals deze zich in Nederland heeft voltrokken, nader toegelicht. Paragraaf 4.3 richt zich op het markt- en overheidsfalen en het gereguleerde marktmechanisme in de vorm van aanbesteding. Paragraaf 4.4 beschrijft de geschiedenis van aanbesteding en de inhoud van het aanbestedingsproces. Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

4.1 Introductie marktwerking

In het artikel *"25 jaar privatisering en deregulering en 10 jaar marktwerking"* stelt Van Damme het volgende: "In Nederland heeft men veel vertrouwen in privé initiatief en vindt men in het algemeen dat de overheid zich terughoudend moet opstellen. De Nederlandse overheid gebruikt de markt daar waar mogelijk en corrigeert marktfalen". *The Economist*⁶³ heeft in 2002 Nederland bewonderend opgemerkt:

"The Dutch have understood and accepted two things that many other Europeans find doctrinally objectionable. One is that it does not matter who delivers public services, so long as the job is well done; the other is that competition, in some form, can help to make that more likely".

Toen het eerste kabinet Lubbers (CDA/VVD) in 1982 aantrad, werd 70% van het belastbare inkomen door de overheid herverdeeld, was het overheidstekort 11% van het BBP en waren inflatie en werkloosheid hoog. Lubbers' 'no nonsense' kabinet koos 'meer markt, minder overheid' als motto en startte privatiserings- en dereguleringsoperaties om de overheidssector kleiner te maken, het tekort geringer, de marktsector sterker en de welvaart hoger. Het initiatief lag bij minister Onno Ruding van Financiën. In het beleidsplan uit 1983 werd een brede definitie van privatisering gehanteerd, welke kon worden onderscheiden in drie vormen: verzelfstandiging, outsourcing en afstoting. Bij verzelfstandiging wordt een overheidsdienst op afstand geplaatst en meer autonomie gegeven, outsourcing impliceert private productie onder regie van de overheid, en afstoten is privatisering in de echte betekenis van het woord: verkoop aan private partijen. Het eerste paarse kabinet dat onder premier Wim Kok in 1994 aantrad verlegde het accent van privatisering naar marktwerking, mede door middel van de grote 'MDW-operatie' (marktwerking, deregulering en wetgevingskwaliteit). Met deze MDW-operatie wilde het kabinet Kok enerzijds de kwaliteit van de wetgeving bevorderen door gebruik te maken van het marktwerkingsinstrument, anderzijds de marktwerking versterken door de kwaliteit van de wetgeving te verhogen. Helaas was er in de eerste fase van het beleid te weinig besef dat concurrentie ook 'gemaakt' moet worden en niet vanzelf ontstaat als de markt geliberaliseerd en gedereguleerd wordt. Een tweede prioriteit voor het kabinet Kok was de herziening van de mededingingswetgeving in 1998, zodat sindsdien ook hier mededingingsbeperkende afspraken en fusies én misbruik van economische machtspositie verboden zijn. Het derde belangrijke beleidsspoor van het paarse kabinet was de liberalisering van netwerksectoren. Deze liberalisering werd ook door Brussel aangemoedigd: de overheidsmonopolies moesten verdwijnen om Europese marktintegratie mogelijk te maken.⁶⁴

4.2 Herpositionering van de overheid

Paragraaf 4.2 is gebaseerd op het artikel *"De spelregels van de Wmo"* geschreven door A. de Roo, gepubliceerd in *Zorg Management* magazine nr. 3 2007.

Begin jaren '80 is als het ware de herpositionering van de overheid in Nederland ingezet. Commissies Geelhoed en Vonhoff wezen de weg terug naar een overheid die systeemverantwoordelijk is. De overheid dient randvoorwaarden te scheppen voor een goed

⁶³ Het Britse weekblad *The Economist* is een invloedrijk opinieblad met een oplage van ongeveer één miljoen.

⁶⁴ Damme, E. van, *25 jaar privatisering en deregulering en 10 jaar marktwerking*, Universiteit van Tilburg, <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=60254>, geraadpleegd op 26 juni 2007.

functionerende samenleving en dient de verdere invulling daarvan aan derden over te laten. Doordat in de zorgsector overdracht plaats vindt van beleidsverantwoordelijkheden aan burgers en door henzelf ingerichte en bestuurde organisaties, ontkomt ook deze sector niet aan de terugtocht van de overheid.

Dit is echter niet het geval in de Wmo. Hierin wordt de beleidsverantwoordelijkheid van de lokale overheid voor de ouderenzorg, langdurig zieken en gehandicapten juist groter. De wet staat dan ook haaks op de brede maatschappelijke consensus over de terugtocht van de overheid. Er is echter bijna geen kritiek geuit door voorstanders van marktwerking, terwijl er toch delen van de AWBZ zijn overgeheveld naar lokale overheden met hun vaste inkomen uit het gemeentefonds en hun positie als monopolist. Hierdoor hebben gemeenten de bestaanszekerheden die volgens het marktdenken ten koste gaan van de kwaliteit van dienstverlening van innovatief handelen en efficiënte besteding van geld. Kortom, waarom wordt het streven naar systeemverantwoordelijkheid hier ingeruild voor veel verstrekkender beleidsbevoegdheden?

4.2.1 Geschiedenis

Aan het begin van de twintigste eeuw hadden gemeenten een Gemeentelijke Geneeskundige Dienst met eigen artsen voor minvermogende burgers. Er waren gemeentelijke ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen en gemeenten hadden bemoeienis met het kruiswerk en de gezinszorg. Door de herpositionering van de overheid verdwenen al deze verantwoordelijkheden eind vorige eeuw. De gemeentelijke zorginstellingen werden geprivatiseerd en gemeentelijke financiering van bijvoorbeeld thuiszorg werd afgebouwd toen deze instellingen in de AWBZ werden ondergebracht. Op deze wijze verdween de lokale overheid uit de zorg. Al gauw kregen de grotere gemeenten spijt: zij zochten een weg terug. Deze weg werd ingezet met de rol die gemeenten kregen in de Wvg. Vervolgens kregen zij greep op de indicatiestelling in de AWBZ. Nu, met de komst van de Wmo, krijgen zij ook nog eens de beleidsregie en financiële verantwoordelijkheid over de huishoudelijke zorg, het vrijwilligerswerk en allerlei welzijnsvoorzieningen terug.

Steun voor gemeenten die een weg terug zochten, is gekomen uit onderdelen van het overheidsapparaat waar men zich zorgen maakt over de stijgende uitgaven in de langdurige zorg. Eind jaren '80 onderkende het ministerie van Financiën een groot probleem en zocht zij naar mogelijkheden om het verzekeringskarakter van de AWBZ in te perken. In het ambtelijk jargon gaat het om het 'dichtschröien' van het open eind karakter van de verzekering. Dat kan onder meer door verzekeringsrechten om te zetten in subsidieregelingen waar een budget aan is gekoppeld. In de afgelopen 15 jaar heeft de overheid dan ook alle gelegenheden benut om onderdelen van de AWBZ om te zetten in zulke subsidieregelingen. Met de Wmo kan op politiek aanvaardbare wijze een deel van het AWBZ-verzekeringspakket worden omgezet in gebudgetteerde gemeentelijke voorzieningen.

En zo komt het dat zich in Nederland een tweeledige, in zichzelf strijdige, maatschappelijke ontwikkeling voltrekt. Enerzijds zet de overheid zichzelf welbewust en op geleide van marktwerking, op afstand in de gezondheidszorg. En intussen tuipt diezelfde overheid gemeenten flink op met bestuurlijke bevoegdheden in de zorg die nog niet zo lang geleden zijn afgestoten. Deze strijdigheid valt volgens De Roo te verklaren als een tijdelijke terugval in het proces van herpositionering van de overheid. Maar er is volgens hem ook een andere, meer verstrekkende verklaring mogelijk. De herpositionering verloopt als een proces waarin grenzen worden afgetast, overschreden en hersteld. Wat nu op gemeentelijk niveau gebeurt, kan dan worden begrepen als een duurzame correctie op een te ver doorgeschoten terugtrekkende overheid.

Voor deze laatste verklaring valt veel te zeggen. De terugtocht van de gemeenten was volledig, waardoor de zorg op lokaal niveau geheel afhankelijk werd van het onderlinge spel van aanbieders en zorgkantoren. Een dergelijk situatie past niet in de Nederlandse traditie, die zich kenmerkt door hybride publiek-private verhoudingen waarin de overheid altijd partij is. De komst van de Wmo is dan ook te zien als een herstel van het primaat van de gemengde publiek-private ordening in de zorg. Er kunnen periodes zijn waarin, zoals de afgelopen 15 jaar, de balans geheel naar één kant doorslaat. Maar dat is in de Nederlandse maatschappelijke verhoudingen een onnatuurlijke situatie. En het is dan een kwestie van tijd voordat het evenwicht wordt hersteld.

In het geval van de Wmo hoeft niet langer te worden gezocht naar de grens die door het terugtreden van de gemeenten in de zorg is overschreden. Gemeenten worden geconfronteerd met burgers die zich zorgen maken over de erosie van het sociale leefklimaat. Ze beschouwen het daarom als een kerntaak om de plaatselijke sociale infrastructuur te versterken. Veel aandacht geven ze daarbij aan sociaal kwetsbare groepen en hun inbedding in de lokale sociale netwerken. Bij het uitvoeren van die taak lopen gemeenten tegen het feit aan dat ze het bijbehorend beleidsinstrumentarium onder invloed van het marktdenken de deur uit hebben gedaan. De Wmo brengt dat instrumentarium terug.⁶⁵

4.3 Markt- en overheidsfalen & gereguleerd marktmechanisme

De onderstaande paragraaf is zowel gebaseerd op het boek *“Recht en efficiëntie: een inleiding in de economische analyse van het recht”*, geschreven door dr. B.C.J. van Velthoven en dr. P.W. van Wijck als op de oratie *“De zorg is toch geen markt? Laveren tussen marktfalen en overheidsfalen in de gezondheidszorg”*, geschreven door dr. F.T. Schut.

Markteconomen hebben aangetoond dat de markt kan leiden tot een optimale allocatieve efficiëntie, waardoor de collectieve welvaart wordt gemaximaliseerd. Dat is het geval als de markt aan bepaalde technische voorwaarden voldoet. Deze marktform betreft het model van volledig vrije mededinging, ook wel het ‘VVM-model’ genoemd. Voorwaarden zijn onder meer een gegeven prijs; geen marktmacht van vraders of aanbieders en dus voldoende vraders en aanbieders; volledige informatie en dus markttransparantie; homogene consumentenvoorkeuren; geen schaalvoordelen, externe effecten of collectieve goederen. Als aan al die voorwaarden wordt voldaan kan op die manier het bekende Pareto-optimum wordt bereikt.

*De maatschappelijke welvaart neemt toe en het nut van één of meer leden van de samenleving wordt groter zonder dat het nut van enig ander lid van de samenleving kleiner wordt. Er is dan sprake van een Pareto-verbetering. Een Pareto-optimum houdt in dat er geen Pareto-verbetering meer mogelijk is.*⁶⁶

Als aan de voorwaarden voor het VVM-model niet wordt voldaan, is er sprake van marktfalen. Te weinig vraders of aanbieders leidt tot marktmacht, waardoor prijzen niet meer gegeven zijn maar kunnen worden gezet. Onvolledige informatie leidt tot een asymmetrische markt en zet vraders of aanbieders op achterstand. Heterogene consumentenvoorkeuren maken productdifferentiatie, marktsegmentatie en monopolievorming mogelijk. Schaalvoordelen leiden tot natuurlijke monopolies en externe effecten tot prijsvertekening. Marktwerving en het tegengaan van bepaalde categorieën van marktfalen vormen samen het fundament van de moderne Nederlandse en Europese mededingingspolitiek. In het mededingingsbeleid wordt het ideaaltypische VVM-model vertaald in realistische concepten van ‘workable competition’ en ‘contestable markets’, ofwel ‘werkbare mededinging’ en ‘betwistbare markten’.

Sterke en zwakke kanten van marktwerving	
Sterkte kanten	Zwakke kanten (marktfalen)
- efficiënte allocatie	- marktmacht van vraders en aanbieders
- lage prijzen	- onzekerheid en onvolledige informatie
- innovatie	- heterogene consumentenvoorkeuren
- individuele keuzevrijheid	- externe effecten en opportunistisch gedrag

Tabel 4.1

Marktfalen maakt het dus noodzakelijk dat de overheid ingrijpt in het economisch proces. Echter ook overheidsingrijpen kent net als marktwerving karakteristieke tekortkomingen: het overheidsfalen. Productie van goederen, regelgeving of financiering door de overheid neemt prikkels weg om zo efficiënt mogelijk te handelen. Wanneer lagere overheden of instanties rekeningen kunnen doorschuiven naar het Rijk, verdwijnt de prikkel voor kostenbeheersing. Overheidsproductie kan eveneens inefficiënties oproepen, wanneer de overheid als monopolist in een markt optreedt.

⁶⁵ Roo, A. de, (2007), “De spelregels van de Wmo”, *Zorg Management magazine*, nr. 3.

⁶⁶ Velthoven, B.C.J. van, Wijck, P.W. van, (2001), *Recht en efficiëntie: Een inleiding in de economische analyse van het recht*, Deventer: Kluwer.

Van oudsher staan veel economen wantrouwend tegenover een vrije markt in de gezondheidszorg. Zelfs Adam Smith, door velen beschouwd als de grondlegger van de economische wetenschap en voorvechter van een vrije markt, had er weinig vertrouwen in dat de onzichtbare hand in gezondheidszorg onfeilbaar zou werken. Ook de Nobelprijswinnaar Kenneth Arrow zette in een klassiek artikel in de *American Economic Review* (1963) uiteen waarom juist in de gezondheidszorg de markt niet goed kan werken.

Volgens Kenneth Arrow (grondlegger van de gezondheidseconomie) kan juist in de gezondheidszorg de markt niet goed werken. Door de grote mate van onzekerheid over het tijdstip, aard, omvang en effect van de zorg, leidt de markt niet tot optimale uitkomsten. De markt kan alleen goed werken als vragers en aanbieders onafhankelijk van elkaar opereren en goed geïnformeerd zijn over de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening. Arrow's these is dat de specifieke instituties in de zorgsector een direct gevolg zijn van het falen van de markt. De herwaardering van de rol van de markt in de gezondheidszorg komt dan ook voort uit ontevredenheid over de werking van deze instituties. De instituties hebben de markt echter vrijwel volledig uitgeschakeld. Marktfalen lijkt te zijn vervangen door overheidsfalen.⁶⁷

Door de grote mate van onzekerheid over het tijdstip, aard, omvang en effect van de zorg, leidt een vrije markt volgens Arrow niet tot optimale uitkomsten. De markt kan alleen goed werken als vragers en aanbieders onafhankelijk van elkaar opereren en goed geïnformeerd zijn over de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening. Maar in de gezondheidszorg is de informatie sterk ongelijk verdeeld over vragers en aanbieders. Tevens wijst Arrow erop dat veel individuen zich bekommeren om de gezondheid van anderen, waardoor zij het niet acceptabel vinden dat koopkracht de toegang tot gezondheidszorg bepaalt, zoals het geval zou zijn op een vrije markt. Het afwijzen van vrije marktwerking is wat anders dan het categorisch afwijzen van elke vorm van marktwerking. In de gezondheidszorg wordt binnen de publieke sector en binnen de non-profit sector geconcurrereerd met behulp van vouchersystemen en persoonsgebonden budgetten. Met deze instrumenten wordt niet langer het aanbod gesubsidieerd, maar de vraag gefaciliteerd. Op deze manier worden publieke dienstverleners gedwongen 'maatschappelijke ondernemingen' te worden, die hun diensten moeten afzetten op een (echte of quasi-)markt van vragers en daarmee hun inkomsten moeten verwerven. Daarmee zijn zij niet ook langer afhankelijk van de overheid, maar worden zij gedwongen tot meer klant- en marktgerichtheid. Op deze manier worden er meer efficiëntieprikkels in het systeem ingebouwd.

4.3.1 Overheidsfalen bestrijden door concurrentie

Concurrentie kan plaats vinden op een echte markt, maar ook binnen de publieke sector en in de non-profit sector kunnen concurrentiemechanismen worden ingebouwd. In dat geval wordt gesproken van een 'gereguleerd marktmechanisme'. Scholen kunnen best met elkaar concurreren om de cliënten, evenals zorgaanbieders en woningcorporaties, zonder dat daar markten met echte ruiltransacties aan te pas komen. Zulke markten worden 'quasi-markten' genoemd. Op een quasi-markt worden goederen en diensten wel overgedragen door ruiltransacties, maar omdat deze transacties niet vanzelf goed functioneren wordt het vrije marktmechanisme ingeruild voor een, met name aan aanbodzijde, hiërarchisch gereguleerd marktmechanisme. De regulering richt zich vooral op:

- Aanbodselectie

Er is anders dan op de vrije markt bij regulering door aanbodselectie geen vrije toe- of uittreding van aanbieders; voor toetreding is toestemming vereist. Toestemming geschiedt in de vorm van een vergunning (bij concurrentie *op* de markt; met meerdere aanbieders) of een concessie (bij concurrentie *om* de markt; met één aanbieder).

- Prijsbeleid en aanbodsturing

De eenmaal geselecteerde aanbieders treden in vrijwillige ruiltransacties met hun cliënten in deze quasi-markt, net als op de vrije markt. Aan de geselecteerde aanbieders worden echter wel eisen

⁶⁷ Schut, F.T., (2003), *De zorg is toch geen markt? Laveren tussen marktfalen en overheidsfalen in de gezondheidszorg*, oratie, Erasmus Universiteit Rotterdam.

opgelegd in de vorm van prijsbeleid (tarieven in de gezondheidszorg) en aanbodsturing (budgettoewijzing in de gezondheidszorg).⁶⁸

Van aanbodregulering naar vraagsturing

In het Nederlandse zorgsysteem kunnen drie markten worden onderscheiden: de zorgverzekeringenmarkt, de zorginkoopmarkt en de zorgmarkt. Elk van deze markten wordt in hoge mate door middel van wetten gereguleerd door de overheid, waardoor men ook wel spreekt van een aanbodgereguleerd zorgsysteem. Toch is in de afgelopen jaren duidelijk geworden dat deze wetgeving geen garantie geeft dat het aanbod van voorzieningen aan de groeiende en veranderende vraag tegemoetkomt. De overheid heeft haar beleid daarom verlengd naar vraagsturing. Ze probeert meer keuzemogelijkheden te creëren en de doelmatigheid te bevorderen. Doordat in de zorg steeds meer vraaggericht te werk wordt gegaan, komt er meer ruimte voor marktwerking en commercieel aanbod. Dit leidt tot hybridisering van een sterk door de overheid gedomineerd veld van publieke en private partijen naar een meer marktgerichte omgeving. Daarentegen krijgt de lokale overheid in de Wmo juist meer verantwoordelijkheden en taken, wat ook zorgt voor hybridisering maar dan weer richting het publieke domein. Kort gezegd worden met de Wmo enerzijds marktprikkels geïntroduceerd en anderzijds de publieke verantwoordelijkheid en sturingsmogelijkheden van de gemeenten versterkt.⁶⁹

4.3.2 Wmo & gereguleerd marktmechanisme

Marktwerking is onlosmakelijk verbonden met de terugtrekkende overheid. Maar lagere overheden die zich versterken om te kunnen werken aan de sociale infrastructuur, kiezen daarmee voor duurzame relaties met hun ingezetenen in plaats van de zakelijke afstandelijkheid van de markt. Ze streven naar vitalisering van en vervlechting met sociale netwerken op lokaal niveau. In de praktijk kost het gemeenten echter grote moeite hierbij het marktdenken los te laten. Dat wordt onder meer geïllustreerd door de gang van zaken rond de inkoop van huishoudelijke zorg. In het marktdenken moet die zorg worden ingekocht via een Europese aanbestedingsprocedure. Enkele gemeenten, zoals de Zeeuwse gemeenten, hebben de aanbesteding omgebogen tot een toelatingsprocedure voor de lokale markt bij een vaste prijsstelling.

Naar oordeel van De Roo⁷⁰ hebben de meeste gemeenten zich ondoordacht gestort op het Europees aanbesteden. Als monopolisten hebben ze daarbij ongeremd eisen gesteld aan potentiële aanbieders. En ze hebben vooral de prijsconcurrentie op gang gebracht, omdat de inkomenspositie van veel gemeenten zich structureel op een bestuurlijk bestaansminimum bevindt. Dat minimum valt af te lezen aan het achterstallige onderhoud van de openbare ruimte. In de zorg openbaart het zich in de chronisch ontoereikende bekostiging van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). De aanbesteding van huishoudelijke zorg is een voorbeeld geworden van afwenteling van kosten door monopolisten op hun toeleveranciers. Er is een prijsoorlog tussen aanbieders ontketend met onvermijdelijke gevolgen voor de servicekwaliteit. Door de oplopende prijsdruk krijgt de huishoudelijke zorg in hoog tempo het karakter van een schoonmaakdienst en verdwijnt de warme dimensie van die zorg definitief uit beeld. Doordat gemeenten ondoordacht zijn gaan aanbesteden heeft aanbesteding de deur wijd open gezet voor aanbieders van elders die geen boodschap hebben aan de versterking van de sociale infrastructuur ter plaatse. Bovendien worden lokale aanbieders die geen gunning krijgen 'afhankelijk' van deze bovenlokale organisaties, wat wederom geen versterking betekent van de lokale netwerken. Het netto effect is dus een verzwakking van sociale netwerken in plaats van versterking ervan. Concluderend stelt De Roo dat de Wmo gemeenten en zorgaanbieders goede kansen biedt om de service/kwaliteit te leveren waarop de samenleving wacht. Maar dan moeten ze wel de spelregels van de markt achter zich laten en zich de spelregels van effectief netwerkmanagement eigen maken.⁷¹

⁶⁸ Heldeweg, M.A., (2006), *Bestuursrecht en beleid*, Groningen-Houten: Wolters-Noordhoff.

⁶⁹ Putter, K., Hout, E. van e.a., (2006), *Lokaal verzorgd: verschuivend bestuur en hybridisering in de zorg en dienstverlening*, Tilburg: Sdu Uitgevers B.V.

⁷⁰ Roo, A. de, (2007), "De spelregels van de Wmo", *Zorg Management magazine*, nr. 3.

⁷¹ Roo, A. de, (2007), "De spelregels van de Wmo", *Zorg Management magazine*, nr. 3.

4.4 Hulp bij het huishouden: aanbesteding

Hoewel de wet- en regelgeving met betrekking tot aanbesteding met de komst van de Wmo niet veranderd is, blijkt er in de praktijk grote behoefte aan kennis over aanbesteding. Dit heeft te maken met het volgende:

- De overheid hecht groot belang aan een correcte naleving van de Europese wet- en regelgeving, waar de aanbestedingsregels deel van uitmaken. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het interdepartementale project op het gebied van inkoop en aanbesteden, de oprichting van Europa Decentraal en de uitbreiding van de accountantscontrole bij gemeenten waar ook gelet wordt op de naleving van wet- en regelgeving.
- De Europese richtlijnen voor aanbesteding van diensten en leveringen blijken niet altijd voor alle betrokken partijen even duidelijk te zijn.
- In de Wmo wordt het primaat bij de private uitvoering gelegd. Dit houdt in dat gemeenten bij voorkeur private partijen moeten inschakelen bij de uitvoering van het gemeentelijk beleid. Ze zullen dus diensten en voorzieningen moeten inkopen en/of subsidiëren.
- De Wmo brengt nieuwe ontwikkelingen in de markt teweeg: nieuwe aanbidders zullen straks bij gemeenten aankloppen. Gemeenten moeten een weg vinden om hiermee om te gaan en moeten tevens de kwaliteit van de geleverde diensten kunnen garanderen.⁷²

4.4.1 Aanbesteden: geschiedenis

Deze paragraaf is gebaseerd op de brochure *'Aandacht voor aanbesteden: Goed besteed, maatschappelijk verantwoord aanbesteden binnen de Europese regels'* welke in juni 2006 is opgesteld door M. van den Berg en I. van den Burg.

Nederland kent een lange geschiedenis als het om aanbestedingsregels gaat. Die geschiedenis begint in 1815 en loopt door tot de dag van vandaag. Openbaar aanbesteden werd voor de Rijksoverheid voor het eerst verplicht gesteld bij Koninklijk Besluit in 1815. Het ging om *'alle aannemingen van werken en leverancien ten behoeve van den lande, meerder dan vijf honderd guldens'*. Doel van het besluit was ook toen al: een doelmatig beheer van middelen en het bestrijden van corruptie onder ambtenaren. De regels uit dit Koninklijk Besluit werden, samen met enkele andere regels voor overheidsopdrachten, opnieuw bekrachtigd in de Comptabiliteitswet van 1927. Het basisbedrag waarop de wet van toepassing was lag natuurlijk wel een stuk hoger: op 2500 gulden.

De eerste Europese regels met betrekking tot de aanbesteding van overheidsopdrachten ontstonden pas begin jaren '70. Ze waren bedoeld om het streven naar een vrije, eerlijke concurrentie binnen de EU (toen nog de Europese Economische Gemeenschap (EEG)) te stimuleren. Halverwege de jaren '80 concludeerde de Europese Commissie dat deze regels 'verre van toereikend' waren en ging zij over tot het ontwerp van coördinatierichtlijnen. Die hadden als oogmerk de nationale wetgevingen naar elkaar toe te buigen en ervoor te zorgen dat het doorlopen van de aanbestedingsprocedures uniform zou worden. De belangrijkste wetgeving op het gebied van aanbestedingen werd in die tijd nog gevormd door vier Europese aanbestedingsrichtlijnen voor: Levering, Diensten, Werken en Nutssector.⁷³ Nationale wetgevers worden geacht deze richtlijnen om te zetten naar dwingende regels van nationaal recht. Nederland maakt hierbij stevast gebruik van de zogeheten verwijzingsmethode. Die komt erop neer dat nationale regelgeving⁷⁴ zoveel mogelijk verwijst naar de inhoudelijke bepalingen van de Europese richtlijnen. Er wordt dus geen vertaalslag gemaakt naar de eigen nationale context.

Halverwege de jaren '80, begin jaren '90 was de stand van zaken rond de Nederlandse aanbestedingsregels verbrokkeld. De regels blonken niet uit in duidelijkheid en inzichtelijkheid. Bovendien vormden ze een ware lappendeken. De Nederlandse regering besloot tot één nationaal wettelijk kader dat als kapstok moest dienen voor het gehele aanbestedingsrecht. Dat werd de

⁷² Kuypers, P., Velden, M. van der, (2006), *Handreiking inkopen en aanbesteden in de Wmo*, http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/25032ED8-6DFA-48F9-91E4-DD14BE797D92/0/inkopen_aanbested_zw_v02.pdf, geraadpleegd op 16 juni 2007.

⁷³ Brief Vereniging van Nederlandse Gemeenten van 14 mei 2004, FEI/2004000924 Lbr. 04/38, http://www.vng.nl/Documenten/vngdocumenten/Ledenbrief_FEI-2004000924.pdf, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

⁷⁴ Hierbij kan men denken aan BAW 1973, UAR 1986 en UAR-EG 1991.

Raamwet EEG-voorschriften aanbestedingen (Stb. 1993, 212).⁷⁵ Een belangrijk artikel in deze Raamwet is artikel 2. Daarin staat dat alle communautaire regels inzake overheidsopdrachten via AMvB's worden omgezet naar Nederlandse wetgeving. In de jaren na 1993 werden wijzigingen in de Europese richtlijnen telkens met behulp van dergelijke AMvB's in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd.

In 1998 maakte de Europese Commissie bekend dat de aanbestedingsrichtlijnen aan modernisering toe waren.⁷⁶ Ze wilde de vier richtlijnen vereenvoudigen, verduidelijken en aanpassen aan het digitale tijdperk. Deze operatie werd in 2004 afgerond. Sindsdien zijn er nog maar twee Europese richtlijnen inzake overheidsopdrachten. De drie richtlijnen inzake Levering, Diensten en Werken werden samengebracht in één richtlijn, de zogenaamde klassieke richtlijn (2004/18/EG). De aanbesteding binnen de nutssector is nog steeds in een afzonderlijke richtlijn geregeld, de zogenaamde sectorspecifieke richtlijn (2004/17/EG). De verduidelijking zit vooral in het feit dat diverse uitspraken van het Hof van Justitie in de richtlijnen zijn verwerkt. Die uitspraken geven met name ook antwoord op de vraag of, en zo ja in hoeverre, sociale en milieutechnische voorwaarden in een aanbestedingsprocedure mogen worden meegewogen.

De aanpassing aan het digitale tijdperk heeft geresulteerd in elektronische procedurevormen, zoals de elektronische veiling en het dynamisch aankoopstelsel. In 2001 werd in Nederland de Parlementaire Enquête Bouwnijverheid gehouden. Naar aanleiding van de uitkomsten daarvan besloot het kabinet om de bestaande Uniforme Aanbestedingsreglementen te vervangen door één nieuw aanbestedingsreglement, het Aanbestedingsreglement Werken (ARW 2004). De richtlijnen uit 2004 zijn omgezet in het Bao en het Bass. Bij deze gelegenheid is het ARW 2004 tevens vervangen door het ARW 2005. Wederom werd hierbij voornamelijk gebruik gemaakt van de verwijzingsmethode, maar minister Brinkhorst van Economische Zaken gaf bij de presentatie ervan aan dat dit slechts voorlopige wetgeving betrof. Hij beloofde dat een daadwerkelijke vertaalslag zijn beslag zou krijgen in een nieuwe Aanbestedingswet.⁷⁷ Zoals reeds in paragraaf 3.3.4 vermeld, is de nieuwe Aanbestedingswet in 2006 van kracht geworden.

4.4.2 Aanbesteden: context

Onder aanbesteden kan in dit verband worden verstaan:

“Het proces waarmee de gemeente op basis van een vooraf vastgestelde procedure en vooraf vastgestelde en bekend gemaakte eisen, aanbieders in de gelegenheid stelt mee te dingen naar de uitvoering van een bepaalde activiteit of de levering van bepaalde producten.”⁷⁸

Algemeen

Overheidsopdrachten vallen onder de regels van Europese aanbesteding. Het ministerie van Economische Zaken omschrijft het doel van Europees aanbesteden als volgt: “het openstellen van de markt door de overheid voor alle bedrijven in de Europese Unie, ongeacht het land waar ze zijn gevestigd, waarbij aanbieders een eerlijke kans moeten krijgen”.⁷⁹ Voor Europees aanbesteden gelden zogenaamde drempelbedragen. Boven het drempelbedrag moet aanbesteed worden. Onder het drempelbedrag hoeft niet Europees aanbesteed te worden, maar zijn wel de algemene beginselen, welke in paragraaf 6.1 aan de orde komen, van toepassing. Gezien de omvang van het budget voor de hulp bij het huishouden, moet de gemeente veelal Europees aanbesteden. Opsplitsen van de opdracht om tot een lager bedrag per opdracht te komen en niet Europees aan te besteden is verboden. De Europese aanbestedingsregels dwingen de overheden namelijk alle gelijksoortige opdrachten bij elkaar op te tellen om zo te kunnen bepalen of de totale waarde boven

⁷⁵ Staatscourant 15 mei 2001, 9 mei 2001/Nr. 450.2001.001241, *Beleidsregels aanbesteding van werken*.

⁷⁶ Mededeling van de Europese Commissie: *De overheidsopdrachten in de Europese Unie*, COM(1998)143 def. van 11 maart 1998.

⁷⁷ Berg, M. van den, Burg, I. van den, (2006), *Aandacht voor aanbesteden: goed besteed*. Maatschappelijk verantwoord aanbesteden binnen de Europese regels, <http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/CFC78BB6-D17E-44BB-AF8B-11677C2782A3/0/BrochureEuropeesAanbesteden.pdf>, geraadpleegd op 17 april 2007.

⁷⁸ Versterking Cliënten Positie, (2006), *Handreiking Europees aanbesteden in de Wmo*, <http://www.programmavcp.nl/files/uploads/WMObestanden/Handreiking%20europees%20aanbesteding%20augustus%202006%20beknopt.doc>, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

⁷⁹ Ministerie van Economische Zaken, *Markt en Consument: aanbestedingen*, <http://www.minez.nl/content.jsp?objectid=140472>, geraadpleegd op 17 april 2007.

de drempelwaarden komt. Het aanbesteden van alle opdrachten in één keer is daarentegen niet verplicht. Dit betekent dat opdrachten op grond van de Wmo wel weer opgesplitst kunnen worden, zodat de gemeente meerdere aanbieders kan contracteren om zodoende voldoende keuzemogelijkheden te bieden.⁸⁰

Aanbestedingsprocedure

Gemeenten zijn zonder meer verplicht de Europese regels met betrekking tot de aanbesteding te volgen. De overgangsbepalingen in de Wmo (artikel 41) maken het mogelijk om uiterlijk tot oktober 2007 de tijd te nemen voor het afronden van de aanbestedingsprocedures. De overgangsbepalingen regelen dat, zolang gemeenten geen verordening individuele voorzieningen⁸¹ hebben vastgesteld, zij moeten handelen conform de bepalingen van de AWBZ en de Wvg. Het ligt dan voor de hand dat in deze overgangperiode gemeenten de bestaande contracten met aanbieders verlengen. De overgangperiode kan en mag niet onnodig opgerekt worden. Gemeenten moeten, als zij gebruik willen maken van de overgangsbepalingen, intussen wél starten met de aanbestedingsprocedure voor de situatie na de overgang.

Deze procedure kent standaard de volgende negen stappen:

- De opdrachtgever maakt een keuze voor het *uitvoeren van een aanbesteding*. Het resultaat is een besluit om de aanbestedingsprocedure te starten. Daarbij is het van belang dat de aanbestedende dienst een marktverkenning uitvoert en dat er bestuurlijke besluitvorming plaatsvindt betreffende de aanbesteding evenals dat potentiële risico's in kaart zijn gebracht.
- De opdrachtgever stelt een *bestek* op. Een bestek is een belangrijk document waarin de opdrachtgever de inhoud van de opdracht beschrijft. Om welke opdracht gaat het, voor welke periode, welke eisen worden aan de opdracht gesteld en wat zijn de selectie- en gunningscriteria evenals de uitsluitingsgronden. Ook dient te zijn beschreven hoe de weging van de verschillende gunningscriteria in de uiteindelijke beoordeling wordt meegenomen evenals een procedure voor het indienen van bezwaar indien een opdracht niet gegund wordt.
- De opdrachtgever *maakt de aanbesteding bekend*. Europese aanbestedingen worden bij de Europese databank gepubliceerd. Een opdrachtgever kan ook zelf bedrijven benaderen en uitnodigen om mee te doen met een aanbesteding als het geen Europese aanbesteding betreft. Met de bekendmaking is een aanbesteding officieel begonnen.
- De opdrachtnemers *vragen het bestek op* bij de opdrachtgever. De databank moet informatie geven over hoe het bestek opgevraagd kan worden. In deze fase wordt, zeker voor de complexere opdrachten, veelal een inlichtingenbijeenkomst opgezet ook wel 'prebid'-bijeenkomsten genoemd. Een 'prebid'-meeting is een soort informatiebijeenkomst waar alle inschrijvende partijen vragen kunnen stellen. Een dergelijke bijeenkomst wordt niet voor alle tenders (aanbestedingen) georganiseerd. Bij elke tender bestaat in elk geval wel de mogelijkheid om schriftelijke vragen te stellen. Alle vragen en antwoorden worden toegestuurd aan de geïnteresseerde inschrijvers of worden op een website gepubliceerd, de zogeheten 'nota van inlichtingen'. Goede verslaglegging is in deze fase van groot belang evenals aandacht voor de beginselen van gelijke behandeling, transparantie en objectiviteit.
- De opdrachtnemers *schrijven een offerte*. De periode waarin een offerte geschreven moet worden wordt de inschrijvingstermijn genoemd. Veelal gaat het om korte tijdstrajecten waarbinnen de offertes geschreven moeten worden.
- De opdrachtnemers *leveren de offerte in* bij de opdrachtgever. Het is zaak strikt de aanwijzingen en gestelde deadlines te volgen. Overschrijdingen van de deadline of het niet zodanig aanleveren van gevraagde informatie zoals vermeld in het bestek betekent onherroepelijk uitsluiting.

⁸⁰ Versterking Cliënten Positie, (2006), *Handreiking Europees aanbesteden in de Wmo*, <http://www.programmavcp.nl/files/uploads/WMObestanden/Handreiking%20europees%20aanbesteding%20augustus%202006%20beknopt.doc>, geraadpleegd op 16 augustus 2007.

⁸¹ In een verordening individuele voorzieningen wordt vorm gegeven aan het compensatiebeginsel zonder de regels van de Wet voorzieningen gehandicapten en de regels rond de functie huishoudelijke verzorging uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten geheel los te laten.

- De opdrachtgever *beoordeelt de offertes* en kiest de beste opdrachtnemer aan wie de opdracht gegund wordt. Aan de hand van objectieve criteria dient een beoordeling van de offertes plaats te vinden die van tevoren bekend zijn gemaakt. De aanbestedende dienst neemt op basis van de rangschikking van de aanbiedingen het besluit aan welke onderneming de opdracht zal worden gegund. Alvorens de opdracht definitief gegund wordt, moet aan alle individuele inschrijvers bekend worden gemaakt dat het voornemen is om de opdracht te gunnen aan een onderneming die bij naam genoemd wordt en wat de relatieve voordelen zijn van de aanbidding die als beste is geëindigd.
- Opdrachtnemers kunnen *bezwaar indienen* over de gemaakte keuze of het gevolgde traject. Opdrachtnemers die niet akkoord zijn met het genomen besluit worden in staat gesteld bezwaar in te dienen. De termijn om iets tegen de voorgenomen gunning te ondernemen is minimaal twee weken, maar moet overigens in het bestek vermeld zijn.
- De opdrachtgever *sluit het contract* met de opdrachtnemer. Wanneer een keuze is gemaakt wordt een contract getekend met de opdrachtnemer waarmee de aanbesteding formeel is afgelopen. Met het sluiten van een contract en het afronden van de bezwaarprocedure is de aanbesteding formeel afgerond. Wel moet de opdrachtnemer daarna de opdracht voorbereiden en dan starten met uitvoering van de opdracht volgens contract.

4.5 Samenvatting

Om het overheidstekort te reduceren, de overheidssector te verkleinen, de marktsector te versterken en de welvaart te verhogen, koos het eerste kabinet Lubbers dat in 1982 aantrad '*meer markt, minder overheid*' als motto. Hiervoor hanteerde dit kabinet privatisering in de vorm van verzelfstandiging, outsourcing en afstoting. In 1994 verlegde het eerste paarse kabinet Kok het accent van privatisering naar marktwerking door middel van de grote 'MDW-operatie' (marktwerking, deregulering en wetgevingskwaliteit). Al met al kan gesteld worden dat de herpositionering van de overheid op geleide van marktwerking begin jaren '80 is ingezet: de overheid schiep randvoorwaarden en liet een verdere invulling aan derden over.

Onder de Wmo kan echter niet meer gesproken worden over een 'terugtocht' van de overheid: de lokale overheid krijgt in de Wmo juist meer verantwoordelijkheden en taken wat zorgt voor hybridisering richting het publieke domein. Daarentegen verlengt diezelfde overheid, door meer keuzemogelijkheden te creëren en de doelmatigheid te bevorderen, haar beleid van aanbodsturing naar vraagsturing, waardoor wederom hybridisering plaatsvindt maar nu richting het private domein. Met de Wmo worden dus enerzijds publieke verantwoordelijkheden en sturingsmogelijkheden versterkt, anderzijds ook marktprikkels geïntroduceerd.

De introductie van marktprikkels heeft gestalte gekregen in de vorm van aanbesteding. Het doel van aanbesteding is immers de marktwerking voor overheidsopdrachten te vergroten om tot een zo gunstig mogelijk inkoopresultaat te komen. De aanbestedingsprocedure die gemeenten verplicht moeten doorlopen bij de inkoop van de hulp bij het huishouden, bestaat uit negen stappen. De procedure vangt aan met een keuze voor het *uitvoeren van een aanbesteding* en het *opstellen van een bestek* en wordt formeel afgerond met het *sluiten van een contract/overeenkomst*.

Deel 3



Hoofdstuk 5 Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten & waarborgen

- 5.1 Waarborg: algemene beginselen aanbestedingsrecht
- 5.2 Waarborg: type dienst
- 5.3 Waarborg: aanbestedingsprocedure
- 5.4 Waarborg: afsluiten van een contract of overeenkomst
- 5.5 Samenvatting

Hoofdstuk 6 Bestekken & waarborgen

- 6.1 Gehanteerde onderzoeksmethode
 - 6.1.1 *Aanbestedingsmodellen*
 - 6.1.2 *Bestek*
 - 6.1.3 *Methode van analyse*
- 6.2 Analyse bestek regio Twente
 - 6.2.1 *Publiek belang: kwaliteit*
 - 6.2.2 *Publiek belang: toegankelijkheid*
 - 6.2.3 *Publiek belang: betaalbaarheid*
 - 6.2.4 *Conclusie analyse*
- 6.3 Analyse bestek Zeeuwse gemeenten
 - 6.3.1 *Publiek belang: kwaliteit*
 - 6.3.2 *Publiek belang: toegankelijkheid*
 - 6.3.3 *Publiek belang: betaalbaarheid*
 - 6.3.4 *Conclusie analyse*
- 6.4 Samenvatting

5. Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten & waarborgen

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag: welke waarborgen voor de publieke belangen in de zorg zijn ingebouwd in de algemene wetgeving inzake aanbesteding? Paragraaf 5.1 beschrijft de eerste waarborg, te weten de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht. In paragraaf 5.2 wordt toegelicht waarom het type dienst: 2A- en 2B-dienst, als waarborg kan worden gezien voor de publieke belangen. Paragraaf 5.3 richt zich op de aanbestedingsprocedure en de waarborgen die deze procedure in zich draagt. In paragraaf 5.4 wordt uiteengezet op welke wijze een contract of overeenkomst kan dienen als een waarborg voor de publieke belangen. Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

Aanbesteden is geregeld in het Bao en het Bass. Deze twee besluiten zijn de implementatie van twee Europese aanbestedingsrichtlijnen (2004/17/EG en 2004/18/EG). In hoofdstuk 4 is reeds een beschrijving gegeven van de inhoud van het aanbesteden, de verschillende aanbestedingsprocedures en de relatie met de Wmo. Aangezien de vraag centraal staat op welke wijze de publieke belangen – nu de gemeente met de komst van de Wmo de hulp bij het huishouden organiseert door middel van aanbesteding – zo optimaal mogelijk gewaarborgd kunnen worden, wordt in dit derde deel ten eerste het Bao nader geanalyseerd. Deze analyse houdt in dat wordt gekeken naar de waarborgen die het Bao bevat voor het verwezenlijken van de drie publieke belangen die kunnen worden onderscheiden in de zorg en de daarbij behorende indicator domeinen.

5.1 Waarborg: algemene beginselen aanbestedingsrecht

Gedurende het proces van aanbesteden is de gemeente, hierna te noemen: de aanbestedende dienst, gebonden aan een aantal formele procedureregels. De algemene beginselen van het aanbestedingsrecht zijn:

- Gelijke behandeling: geen discriminatie tussen dienstverleners

Het is niet toegestaan bedrijven op voorhand de gelegenheid te ontnemen om mee te dingen naar een opdracht. Het is wel mogelijk voorkeursbedrijven te attenderen op het feit dat de aanbestedende dienst een aanbestedingsprocedure gaat starten.

- Transparantie: de procedure moet doorzichtig zijn en daarmee controleerbaar

Transparantie vereist onder andere openbaarheid van de gevolgde procedure, bijvoorbeeld door middel van publicatie van een (voor)aankondiging van de aanbesteding in dagbladen, kranten of op een (gemeentelijke) website.

- Objectiviteit

Er moet een helder bestek of programma van eisen zijn geformuleerd met objectieve gunningcriteria.

- Proportionaliteit

De gekozen maatregelen en criteria moeten zowel noodzakelijk als passend zijn met het oog op hetgeen de aanbestedende dienst wil bereiken. De gestelde eisen mogen niet te zwaar zijn in verhouding tot de opdracht.

- Wederzijdse erkenning

Lidstaten van de EU moeten diensten van ondernemingen uit andere lidstaten toelaten voor zover die diensten op gelijkwaardige wijze beantwoorden aan de legitieme doelstellingen van de lidstaat van bestemming.⁸²

5.2 Waarborg: type dienst

De aanbestedingswetgeving maakt een onderscheid in aan te besteden werken, leveringen en diensten. 'Hulp bij het huishouden' is een dienst. In § 6 van het Bao wordt een nader onderscheid gemaakt tussen 2A- en 2B-diensten (artikel 20 t/m 22). Het verschil tussen beide categorieën is dat

⁸² Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, *Gemeenteloket*, http://gemeenteloket.szw.nl/index.cfm?fuseaction=dsp_dossier&set_id=1752&link_id=100855, geraadpleegd op 17 juni 2007.

bij de aanbesteding van 2A-diensten alle regels van de aanbestedingswetgeving van toepassing zijn (artikel 23 t/m 57) terwijl dat bij 2B-diensten niet het geval is (slechts artikel 23 t/m 35 lid 12-16).

Schoonmaakdiensten zijn een 2A-dienst. Gezondheidsdiensten en Maatschappelijke diensten zijn daarentegen een 2B-dienst. In de dienst 'hulp bij het huishouden' is sprake van een samenloop van schoonmaak-, gezondheidsdiensten en maatschappelijke diensten. Uit Europese jurisprudentie volgt dan dat beoordeeld moet worden welk onderdeel (de 2A- of de 2B-dienst) het grootste gedeelte vormt van de opdracht. Indien 2A-diensten het grootste onderdeel vormen dan wordt de dienst in zijn geheel als 2A dienst aangemerkt, indien 2B diensten het grootste onderdeel vormen dan wordt de dienst in zijn geheel uiteraard als 2B-dienst aangemerkt.

Gezien het feit dat schoonmaakdiensten het grootste onderdeel vormen van de opdracht 'hulp bij het huishouden', stelt Factum Aanbestedingsadvies zich, tot het Europese Hof van Justitie anders uitwijst, op het standpunt dat sprake is van een 2A-dienst en dat dus de aanbestedingswetgeving in zijn geheel van toepassing is. Dat betekent ook dat bij het aanbesteden van hulp bij het huishouden geen eigen procedures gevolgd kunnen worden maar alleen een openbare of niet openbare procedure.⁸³ Aangezien de 2B-procedure alleen is toegestaan wanneer zorg en welzijnsdiensten meer dan de helft uitmaken van de verwachte kosten van de totale opdracht, verwachtte ook de VNG dat deze voorwaarde voor de hulp bij het huishouden niet snel gehaald zou worden, aangezien schoonmaken een 2A-dienst is. Een ruime meerderheid van de gemeenten die een bestek hebben opgesteld zijn uitgegaan van de 2A-procedure, ook omdat deze procedure altijd is toegestaan ('veilige weg').⁸⁴

De 2A-procedure betekent dat men geheel gebonden is aan het Bao en geen eigen procedures mag volgen. Bij 2B-diensten kan de aanbestedende dienst, met inachtneming van een aantal aanbestedingsrechtelijke beginselen, de procedure zelf inrichten en is dus vrijer in de uitvoering daarvan. Aangezien het niet verplicht is gesteld in de Wmo deze 2A-procedure te volgen en men dus ook voor de 2B-procedure mag kiezen (mits goed onderbouwd), dient naar ons idee wel afgevraagd te worden hoe het gesteld is met het waarborgen van de publieke belangen in de zorg.

5.3 Waarborg: aanbestedingsprocedure

Aangezien in paragraaf 4.4.2 reeds een uitgebreide beschrijving is gegeven van de aanbestedingsprocedure volgt onderstaand (slechts) een korte samenvatting. De procedure voor een aanbesteding bestaat uit de volgende stappen:

1. Het maken van een keuze over het al dan niet toepassen van een aanbestedingsprocedure, welke aanbestedingsprocedure, op welk moment en voor welke periode. Hierbij wordt gekozen voor een openbare of een niet-openbare procedure (artikel 28 lid 1).

De aanbestedende dienst heeft bij de aanbesteding van de hulp bij het huishouden een vrije keuze voor een openbare of een niet-openbare aanbesteding. Bij een openbare aanbesteding kunnen alle zorgaanbieders die willen meedingen, zich inschrijven. Bij een niet-openbare aanbesteding kunnen alle zorgaanbieders verzoeken om deel te mogen nemen aan de aanbesteding. Echter, alleen de zorgaanbieders die door de aanbestedende dienst worden geselecteerd, mogen zich inschrijven voor de aanbesteding. Vervolgens wordt de inschrijving van deze aanbieders, evenals bij een openbare aanbesteding, beoordeeld door de aanbestedende dienst. Zowel de openbare als de niet-openbare procedure bevatten waarborgen. Bij een openbare procedure:

- maken meer aanbieders kans op de aanbesteding, wat de marktwerking stimuleert;
- heeft de aanbestedende dienst de keuze uit zoveel mogelijk aanbieders;
- kan de aanbesteding gezien worden als meer transparant.

Bij een niet-openbare procedure kan daarentegen de voorselectie gezien worden als een goede mogelijkheid om vroeg in de aanbestedingsprocedure te selecteren en er op die manier zekerder

⁸³ Factum Wmo Aanbestedingsadvies, *Het aanbesteden van hulp bij het huishouden; een korte uiteenzetting*, <http://www.wmoaanbesteden.nl/page/H.H..php#2a>, geraadpleegd op 19 juni 2007.

⁸⁴ Scholten, C. (2007), *Aanbesteding Hulp bij het Huishouden*, Research voor Beleid, Projectnummer: B3295, http://www.minvws.nl/images/ra-eindrapport-aanbesteding-hulp-bij-het-huishouden_tcm19-145923.pdf, geraadpleegd op 20 juni 2007.

van te zijn dat de aanbieders, die uiteindelijk de gunning krijgen, voldoen aan de minimumkwaliteitseisen die de aanbestedende dienst heeft gesteld.

2. Het opstellen van het programma van eisen en het bestek

In de aanbestedingsprocedure worden eisen geformuleerd met betrekking tot de kwaliteit van de zorg. Deze kwaliteitscriteria worden in het voortraject van een Europese aanbesteding vastgelegd in een programma van eisen en wensen. Dit programma van eisen en wensen is het belangrijkste inhoudelijke onderdeel van het aanbestedingsdocument, dat ook wel bestek wordt genoemd. Als het bestek eenmaal gepubliceerd is en de aanbesteding van start is gegaan, kan de aanbestedende dienst niet gemakkelijk op haar eigen eisen en wensen terugkomen. Het bestek bestaat, naast het programma van eisen en wensen, uit de uitsluitingscriteria, de selectiecriteria, de wegingsfactoren voor de selectiecriteria en de gunningscriteria. Wanneer een aanbieder niet aan de uitsluitingscriteria (artikel 45: uitsluitingsgronden) voldoet, kan deze zich niet inschrijven. In dit stadium wordt reeds 'het kaf van het koren wordt gescheiden'.

Artikel 44 lid 2 stelt: *“Een aanbestedende dienst kan minimumeisen inzake draagkracht en bekwaamheden als bedoeld in de artikelen 48 en 49 stellen waaraan de gegadigden en de inschrijvers dienen te voldoen.”* Artikel 48 gaat vervolgens nader in op de financiële en economische draagkracht van de aanbieders en artikel 49 spreekt over het beoordelen en controleren van de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van de aanbieders. In deze zogenaamde selectiecriteria staan de criteria die de keuze van de aanbieder bepalen. Aspecten die een rol spelen bij het beoordelen van de verschillende aanbieders zijn bijvoorbeeld de prijs, de levertijd, de kwaliteit en dergelijke. Minimumeisen dienen te worden vermeld in de aankondiging van de overheidsopdracht. In de leden 5 en 6 van artikel 44 wordt gesproken over een minimum aantal gegadigden dat uitgenodigd moet worden. Lid 8 zegt ten slotte dat de aanbestedende dienst dient te waarborgen dat het aantal inschrijvingen in de slotfase zodanig is dat daadwerkelijke mededinging kan worden gegarandeerd. Ook kan een aanbestedende dienst, om zekerheid te verkrijgen over de kwaliteit van een aanbieder, overlegging verlangen van door onafhankelijke instanties opgestelde verklaringen dat de ondernemer aan de kwaliteitsnormen voldoet (artikel 50).

Op basis van het bestek worden aanbieders uitgenodigd om een aanbieding te doen. De aanbestedende dienst kan vervolgens kiezen voor de aanbieding met de laagste prijs of voor de economische meest voordelige aanbieding (artikel 54). In het laatste geval is een afweging mogelijk op basis van de beste prijs/kwaliteitverhouding. Hiervoor dient de aanbestedende dienst het relatieve gewicht van elk van de door hem gekozen criteria te specificeren voor de uiteindelijke bepaling van de economisch meest voordelige inschrijving. Het gewicht kan worden uitgedrukt door middel van een marge met een passend verschil tussen minimum en maximum.

3. Bekendmaking van de aanbesteding (meestal in het publicatieblad van de EG, soms ook op andere wijze)

De aankondigingen worden nader behandeld in §9, de artikelen 35 t/m 37, van het Bao. Zowel deze artikelen als de vereisten uit bijlage 4 waarborgen dat een ieder op de hoogte wordt gesteld en zich dus in kan schrijven.

In artikel 36 lid 4 staat: *“Een aanbestedende dienst maakt de aankondiging en de inhoud ervan niet openbaar vóór de datum waarop zij aan de Commissie wordt toegezonden.”* Dit moet waarborgen dat er geen partijen bevoordeeld kunnen worden: gelijke kansen voor iedere inschrijver.

4. Informatiebijeenkomst voor potentiële inschrijvers op de aanbesteding (niet voor cliëntenorganisaties)

§ 11 gaat in op de verstrekking van informatie (artikel 40 t/m 43). Na ontvangst van een aanvraag dient de aanbestedende dienst een beschrijvend document toe te zenden. De informatiebijeenkomst kan geschieden in de vorm van een 'prebid-bijeenkomst'. Tijdens deze bijeenkomst wordt door de aanbestedende dienst nadere inlichtingen verstrekt op vooraf door de potentiële inschrijvers ingediende vragen en/of onduidelijkheden, welke voortvloeien uit het toegezonden document. Deze bijeenkomst kan dienen als een goede waarborg voor de verdere aanbestedingsprocedure.

5. Opdrachtnemers hebben een beperkte tijd (meestal 52 dagen) voor het inleveren van een offerte. Termijnen en procedures worden zeer strikt gehanteerd.

Vanwege de tijdsdruk waarmee het organiseren van de inkoop van de hulp bij het huishouden middels aanbesteding gepaard ging, dienden, naast de aanbestedende dienst, ook de zorgaanbieders op korte termijn de nodige documenten opgesteld te hebben. Aangezien de offerte bepalend is voor het wel of niet verkrijgen van een gunning is van groot belang dat deze offerte zorgvuldig, goed doordacht en niet overhaast wordt opgesteld. Vanwege het feit dat er slechts beperkte tijd beschikbaar gesteld was, rijst bij ons de vraag of aanbesteding nu wel leidt tot het meest optimale resultaat. Zal een mooi verwoorde offerte nu niet zwaarder wegen dan kwalitatief goede dienstverlening? Het zou toch moeten zijn 'geen woorden maar daden'?

6. De aanbestedende dienst beoordeelt de offerte aan de hand van de hierboven benoemde criteria. De aanbieder(s) worden aangewezen en de verliezers ontvangen gemotiveerd bericht.

Artikel 41 bevat de verplichting dat de aanbestedende dienst gegadigden en inschrijvers in kennis stelt van de beslissingen die zijn genomen. Lid 2 bevat een extra waarborg in de vorm van een verplichte motivering: *"Op verzoek van een betrokken partij stelt een aanbestedende dienst iedere afgewezen gegadigde zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van zijn schriftelijk verzoek, in kennis van de redenen voor de afwijzing."* Dit is naar ons idee een motiveringsbeginsel, welke kan dienen als een waarborg voor gelijke behandeling. Wanneer een zorginstelling het idee heeft dat de procedure niet eerlijk is verlopen, kan deze vragen om een reden voor afwijzing. De gegeven motivatie zou vervolgens weer als basis kunnen dienen voor bezwaar en/of beroep tegen de aanbestedingsprocedure. Artikel 43 verplicht de aanbestedende dienst bovendien een proces-verbaal op te stellen, waarin naast de namen van de afgewezen aanbieders ook de namen van de uitgekozen aanbieders worden genoemd met een motivering van die keuze. Dit proces verbaal is een extra document welke moet waarborgen dat er eerlijk gehandeld wordt (non-discriminatie beginsel).

5.4 Waarborg: afsluiten van een contract of overeenkomst

Een openbare aanbestedingsprocedure duurt ongeveer 6 maanden. Deze procedure eindigt middels het sluiten van een contract of een overeenkomst met de uitgekozen aanbieders. Een waarborg kan gevonden worden in de duur van een contract of overeenkomst. Een contract of overeenkomst kan voor kortere of langere duur worden afgesloten. De Wmo bevat met betrekking tot de looptijd van een overeenkomst geen voorschriften. Het Bao stelt enkel een maximale looptijd vast, te weten vier jaar (artikel 32 lid 5). Een kortere duur kan tot meer onzekerheid leiden voor de cliënt. Een langere duur kan daarentegen tot problemen leiden wanneer de kwaliteit van de geleverde diensten onvoldoende blijkt te zijn. In dit kader is het in ieder geval van belang heldere afspraken te maken over evaluatiecriteria en evaluatiemomenten en over ontbindende voorwaarden. Uit deze aanbestedingsprocedure volgt voor de cliënt dat hij vervolgens kan kiezen tussen de aanbieders waar de aanbestedende dienst een contract mee heeft gesloten. Dat kunnen drie, maar ook 20 aanbieders zijn. Dit is per gemeente verschillend. Wil de cliënt zorg van een andere aanbieder dan door de gemeente gecontracteerd ontvangen, dan kan dat alleen door het aanvragen van een pgb. Dan ligt de keuze volledig in handen van de cliënt.⁸⁵

5.5 Samenvatting

De aanbestedende dienst is gehouden aan de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht te weten gelijke behandeling, transparantie, objectiviteit, proportionaliteit en wederzijdse erkenning. Deze beginselen kunnen als een algemene waarborg worden gezien, aangezien zij ervoor zorgen dat het aanbestedingsproces 'correct' verloopt. Op deze wijze worden tevens indirect de publieke belangen in de zorg, zoals een goede werking van de zorgmarkt, gewaarborgd.

⁸⁵ Zorgbelang Nederland: Overijssel, *Aanbesteding in de Wmo*, <http://www.zorgbelangoverijssel.nl/php/downloaditem.php?id=226>, geraadpleegd op 20 juni 2007.

In het Bao kunnen daarnaast nog eens drie waarborgen onderscheiden worden: het type dienst, de aanbestedingsprocedure én het contract of de overeenkomst. Voor wat betreft het type dienst spreekt het Bao over een 2A- en 2B-dienst, waarbij gesteld kan worden dat een 2A-dienst meer waarborgen bevat dan een 2B-dienst. Ten tweede kunnen de volgende aspecten uit de aanbestedingsprocedure, welke eerder is beschreven, aangemerkt worden als een waarborg: de soort procedure (openbare of niet-openbare), het bestek (programma van eisen en wensen, uitsluitingscriteria en selectie- en gunningscriteria), de bekendmaking, de informatiebijeenkomst (prebid-bijeenkomst), de termijnen en procedures én de beoordeling van de offertes. Ten slotte kan het contract of de overeenkomst, en dan met name de duur, dienen als een waarborg voor de publieke belangen in de zorg.

6. Bestekken & waarborgen

Alvorens in dit hoofdstuk een antwoord kan worden gegeven op de vraag welke waarborgen voor de publieke belangen in de zorg zijn ingebouwd op het niveau van bestekken, wordt in paragraaf 6.1 de door ons gehanteerde onderzoeksmethode behandeld. Er wordt hierbij nader ingegaan op de aanbestedingsmodellen, de bestekken en de methode van analyse. In de paragrafen 6.2 en 6.3 wordt vervolgens uiteengezet welke aspecten uit het bestek van regio Twente⁸⁶ respectievelijk het bestek van de Zeeuwse gemeenten⁸⁷ wél en welke aspecten geen waarborg bevatten. Het hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

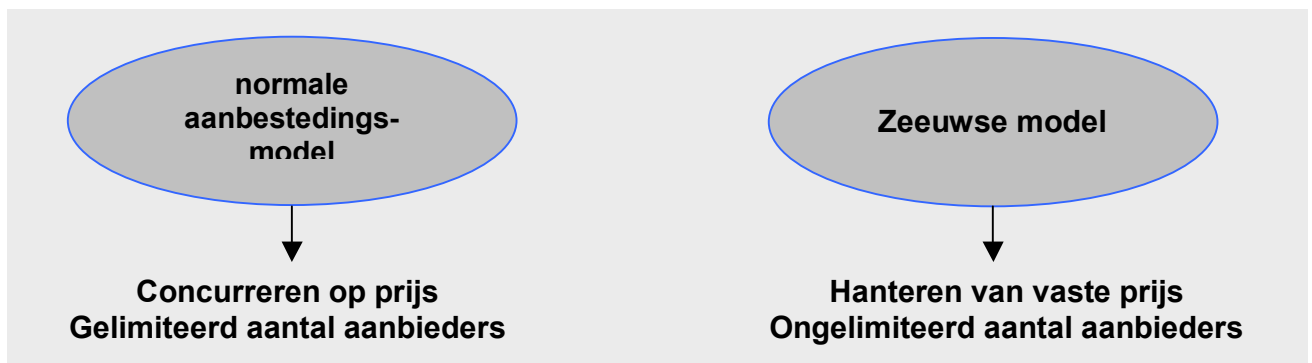
6.1 Gehanteerde onderzoeksmethode

In het kader van dit onderzoek is een verdiepende studie uitgevoerd naar bestekken en de waarborgen die deze in zich dragen. Er is hierbij gekozen voor een tweetal bestekken, te weten het bestek van regio Twente en het bestek van de Zeeuwse gemeenten. In deze paragraaf wordt allereerst beschreven welke aanbestedingsmodellen onderscheiden kunnen worden. Vervolgens wordt onderbouwd waarom gekozen is voor een tweetal bestekken én waarom hierbij de keuze gevallen is op de bestekken van regio Twente en de Zeeuwse gemeenten. Ten slotte wordt onze methode van analyse behandeld.

6.1.1 Aanbestedingsmodellen

Het Ministerie van VWS heeft Research voor Beleid gevraagd de aanbesteding van de hulp bij het huishouden te onderzoeken. In het eindrapport 'Aanbesteding Hulp bij het Huishouden'⁸⁸ wordt verslag gedaan van dit onderzoek. Research voor Beleid onderscheidt in dit rapport meerdere aanbestedingsmodellen, te weten:

- het normale aanbestedingsmodel, met concurrentie op prijs en kwaliteit
- het Zeeuwse model, met een vaste prijs en concurrentie op kwaliteit
- overige aanbestedingsmodellen



Figuur 6.1

Uit het onderzoek blijkt dat de helft van de gemeenten (52%) heeft gekozen voor een normale aanbesteding. Eén op de vijf gemeenten (18%) heeft gekozen voor het Zeeuwse model. Drie van de tien gemeenten hebben gebruik gemaakt van een ander aanbestedingsmodel.

Normale aanbestedingsmodel

Bij de keuze voor het normale aanbestedingsmodel speelden voor gemeenten met name twee overwegingen mee. De eerste overweging was dat gemeenten vooraf nog weinig zicht hadden op de prijs-kwaliteitverhouding van de hulp bij het huishouden en het lastig vonden vooraf een prijs te bepalen. De tweede overweging was de wens inzicht te hebben in het verband tussen de prijs en kwaliteit die aanbieders bieden en op zowel prijs als kwaliteit te kunnen wegen.

⁸⁶ Bijlage V: Bestek regio Twente.

⁸⁷ Bijlage VI: Bestek Zeeuwse gemeenten.

⁸⁸ Scholten, C. (2007), *Aanbesteding Hulp bij het Huishouden*, Research voor Beleid, Projectnummer: B3295, http://www.minvws.nl/images/ra-eindrapport-aanbesteding-hulp-bij-het-huishouden_tcm19-145923.pdf, geraadpleegd op 22 september 2007.

Het Zeeuwse model

Eén op de vijf gemeenten (18%) heeft in navolging van de provincie Zeeland gekozen voor het Zeeuwse model. Bij het Zeeuwse model wordt de prijs door de gemeente vastgesteld en concurreren de aanbieders op kwaliteit. Met alle aanbieders die aan de kwaliteitseisen in het bestek voldoen, wordt een raamcontract afgesloten. Bij de keuze voor het Zeeuwse model speelden verschillende overwegingen een rol:

- De keuze voor een vaste prijs biedt vooraf duidelijkheid aan de aanbieder wat de gemeente bereid is te betalen voor de hulp bij het huishouden.
- Keuzevrijheid voor de cliënt uit een groot aantal aanbieders.
- De mogelijkheid voor de cliënt om in ieder geval de oude aanbieder te behouden (mits deze voldoet aan de in het bestek gestelde kwaliteitseisen).
- De cliënt bepaalt hoeveel volume aan zorg bij welke aanbieder wordt ingekocht.
- Het Zeeuwse model is een goede manier om de samenwerking tussen zorgaanbieders in de regio te behouden én te stimuleren, omdat alle aanbieders gegund worden.

Het Zeeuwse model is geïntroduceerd met de komst van de Wmo en geldt dus vooralsnog alleen in de thuiszorg. Het oorspronkelijke idee blijkt echter afkomstig van de gemeenten op Walcheren, waar enkele jaren geleden het collectief vervoer al op een vergelijkbare wijze was aanbesteed. Het Zeeuwse model is een bijzondere variant voor de aanbesteding van de thuiszorg door de gemeente: in plaats van zorginstellingen vooral op prijs met elkaar te laten concurreren, hebben de Zeeuwse gemeenten de nadruk gelegd op concurrentie op kwaliteit.⁸⁹

6.1.2 Bestek

Een zeer belangrijke stap uit de aanbestedingsprocedure wordt gevormd door het opstellen van een bestek. Een bestek is een document waarin de opdrachtgever de inhoud van de opdracht beschrijft: om welke opdracht gaat het, voor welke periode, welke eisen worden aan de opdracht gesteld en wat zijn de selectie- en gunningscriteria evenals de uitsluitingsgronden. Ook dient te worden beschreven hoe de weging van de verschillende gunningscriteria in de uiteindelijke beoordeling wordt meegenomen evenals een procedure voor het indienen van bezwaar indien een opdracht niet gegund wordt.

Omdat een bestek kan worden aangemerkt als een document waarin gemeenten nadere eisen kunnen stellen aan de zorgaanbieders, kan naar ons idee gesteld worden dat juist een bestek door de gemeenten dient te worden gezien als hét middel om de publieke belangen in de zorg te kunnen waarborgen.

Geanalyseerde bestekken

In dit hoofdstuk wordt getracht een antwoord te vinden op de vraag welke waarborgen voor de publieke belangen in de zorg zijn ingebouwd op het niveau van bestekken. Aangezien het onmogelijk is deze vraag voor alle bestekken te beantwoorden, is ons onderzoek beperkt tot een tweetal bestekken. De overweging die ten grondslag ligt aan de beperking tot twee bestekken is als volgt: de bestekken zijn te omvangrijk en de beschikbare tijd is te beperkt om meer bestekken per model (het normale aanbestedingsmodel en het Zeeuwse model) te kunnen analyseren.

Bij de selectie van de bestekken is rekening gehouden met een spreiding op enkel het aanbestedingsmodel. Dit betekent dat gekozen is voor een bestek opgesteld als onderdeel van het normale aanbestedingsmodel en een bestek opgesteld als onderdeel van het Zeeuwse model. Aangezien echter het overgrote deel van de gemeenten in Nederland gebruik heeft gemaakt van het normale aanbestedingsmodel en het Zeeuwse model, 52% respectievelijk 18%, en dit onderzoek zich beperkt tot een tweetal bestekken, is een nadere selectie noodzakelijk. Voorafgaand aan deze selectie is besloten in beide gevallen te kiezen voor een samenwerkingsverband van gemeenten, aangezien een bestek dan niet representatief is voor slechts één, maar voor meerdere gemeenten.

⁸⁹ Binnenlands Bestuur, (2007), *Zeeuwse trots*, http://www.cda-bestuurdersvereniging.nl/hs_leesverder.asp?ContentID=1513, geraadpleegd 26 september 2007.

Na een verdieping in zowel de modellen als de samenwerkingsverbanden is uiteindelijk de keuze gevallen op:

- het bestek van regio Twente

Tijdens het symposium⁹⁰ is het samenwerkingsverband van 14 gemeenten in de regio Twente uitgebreid aan de orde gekomen. Doordat deze gemeenten bij de aanbesteding gebruik hebben gemaakt van het normale aanbestedingsmodel, is het bestek van regio Twente voor nadere analyse geselecteerd.

- het bestek van de Zeeuwse gemeenten

Omdat het Zeeuwse model het product is van een samenwerking en regelmatig overleg tussen dertien Zeeuwse gemeenten, is in het geval van het Zeeuwse model gekozen voor het bestek van deze gemeenten.

6.1.3 Methode van analyse

Aan de hand van de indicator domeinen en de bijbehorende indicatoren, welke beide reeds uitgebreid zijn behandeld in paragraaf 3.3, vindt een analyse van de bestekken plaats. Onderstaand nogmaals kort een overzicht van de drie publieke belangen in de zorg en de indicator domeinen.

Publieke belangen in de zorg	Indicator domeinen
Kwaliteit	Effectiviteit Vraaggerichtheid Veiligheid Accreditatie of certificering Innovatie
Toegankelijkheid	Keuzevrijheid Tijdigheid acute en reguliere zorg Sociale toegankelijkheid: zorg naar behoefte Financiële toegankelijkheid Geografische bereikbaarheid Personeelsaanbod en beroepenstructuur
Betaalbaarheid/kosten	Macrokosten Werking zorgmarkt Arbeidsproductiviteit Financiële positie zorginstellingen

Tabel 6.1

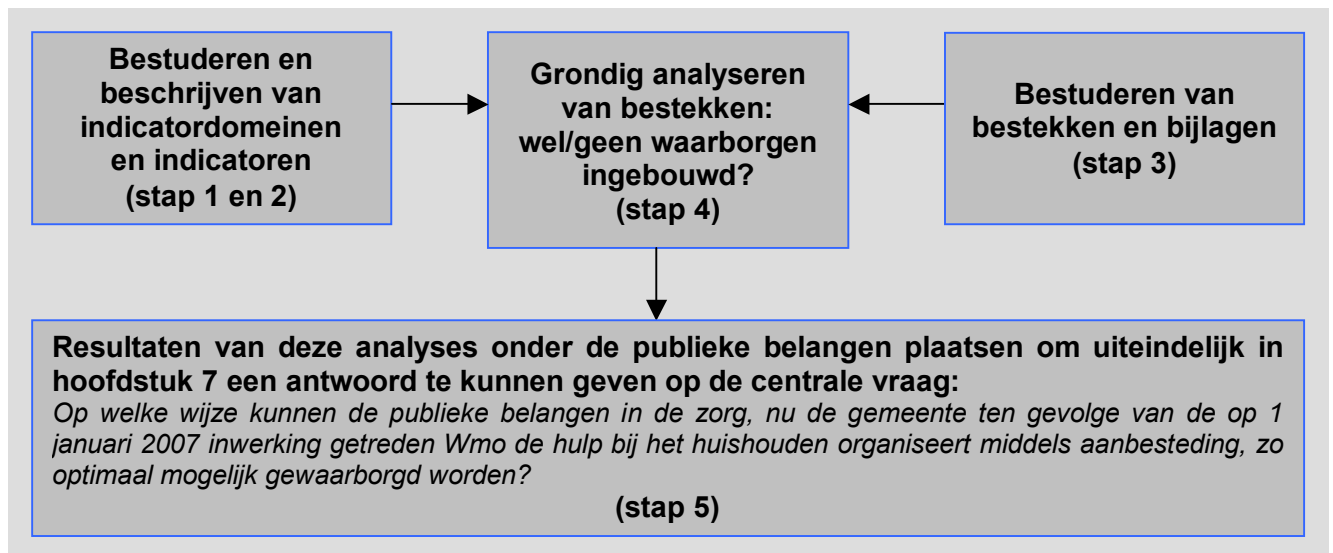
De analyse is opgebouwd uit een aantal stappen:

1. Het bestuderen van de door het RIVM vastgestelde indicator domeinen en bijbehorende indicatoren.
2. Het geven van een beschrijving van enkel de in het kader van dit onderzoek relevante indicatoren.
3. Het bestuderen van de bestekken en de bijlagen.
4. De verschillende onderdelen van het bestek grondig analyseren: bevatten deze wel of juist geen waarborgen voor de publieke belangen in de zorg?

In deze stap wordt bepaald of de gemeenten bij de invulling van het bestek aspecten hebben ingebouwd die een waarborg voor de publieke belangen in zich dragen. Een aspect kan worden aangemerkt als een waarborg wanneer deze kan worden vertaald naar één van de relevante indicatoren. Omdat het ook echter voor kan komen dat een opgenomen aspect een negatieve uitwerking kan hebben op de publieke belangen, wordt dit aspect aangemerkt als geen waarborg.

5. De resultaten van deze analyse plaatsen onder de drie publieke belangen en de bijbehorende indicator domeinen om uiteindelijk in hoofdstuk 7 een antwoord te kunnen geven op de centrale vraag.

⁹⁰ Symposium 'Aanbesteding & Recht' Saxion Hogeschool Enschede van 22 juni 2007

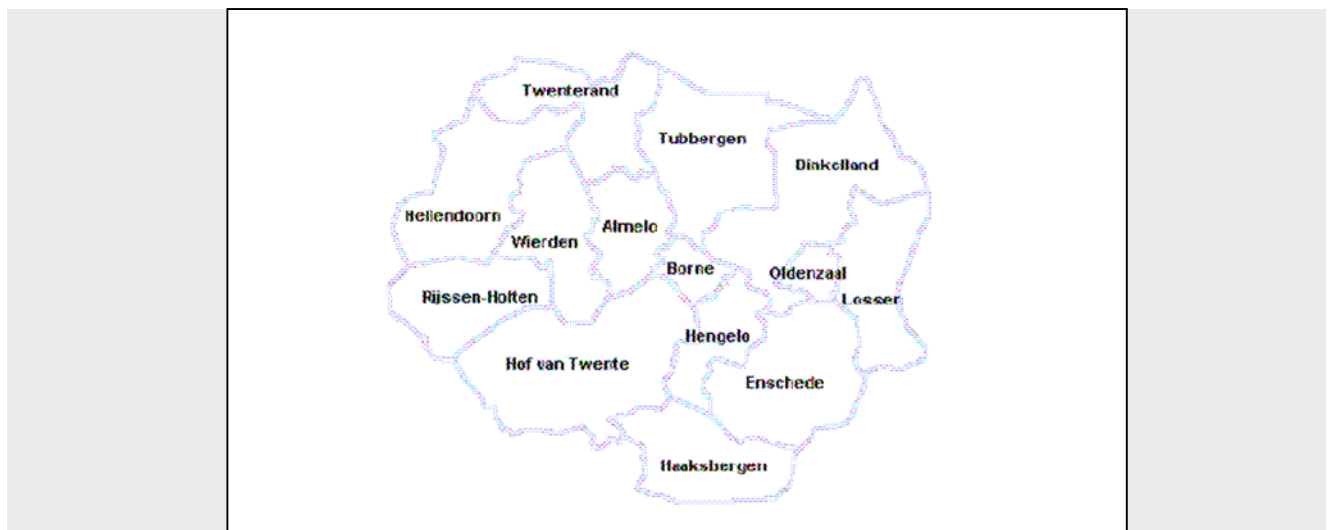


Figuur 6.2

6.2 Analyse bestek regio Twente

Om te kunnen bepalen in hoeverre de publieke belangen met het normale aanbestedingsmodel gewaarborgd worden, is zoals eerder vermeld het bestek van regio Twente geanalyseerd. Voor een uitgebreide beschrijving en onderbouwing van deze analyse wordt verwezen naar bijlage VII, *geanalyseerde bestekken en de waarborgen*.

Gemeenten uit de regio Twente hebben besloten de uitvoering van de hulp bij het huishouden uit te besteden aan professionele organisaties. De gemeenten die deelnemen aan deze gezamenlijke aanbesteding zijn: Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden (oftewel de aanbestedende dienst).



Figuur 6.3

Het bestek van regio Twente bevat de spelregels en voorwaarden voor de aanbesteding, de eisen en wensen met betrekking tot selectie en gunning en de van toepassing zijnde formats. Op basis van dit bestek worden door de aanbestedende dienst de offertes van de inschrijvers beoordeeld.

In het bestek van regio Twente zijn een aantal aspecten te onderscheiden die wel en/of juist geen waarborg bevatten voor het publiek belang kwaliteit. In deze paragraaf worden deze aspecten per publiek belang – kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid – in hoofdlijnen uiteengezet. Ook

wordt beschreven op welke wijze deze aspecten kunnen worden vertaald naar de indicatoren. Deze indicatoren worden omwille van de duidelijkheid cursief aangeduid.

6.2.1 Publiek belang: kwaliteit

Effectiviteit

Het aspect dat wel een waarborg bevat voor de effectiviteit:

- **Actieve signaleringsfunctie met betrekking tot het functioneren van klanten**

De effectiviteit van de langdurige zorg wordt gemeten aan de hand van *de mate waarin een hulpmiddel een probleem oplost*. Doordat ten gevolge van de actieve signaleringsfunctie de opdrachtnemer tot herindicatie dient over te gaan wanneer het verstrekte hulpmiddel het probleem niet oplost, kan middels dit aspect de effectiviteit worden gewaarborgd.

Het aspect dat geen waarborg bevat voor de effectiviteit:

- **Offeren op prijs**

Om in aanmerking te komen voor een gunning dienen de opdrachtnemers te offren op prijs én kwaliteit. Doordat geen minimum tarieven zijn vastgesteld, kan de aanbesteding tot gevolg hebben dat zeer laag geoffreerd wordt. Hierdoor gaan de opdrachtnemers zich meer beroepen op goedkopere en minder ervaren krachten, wat tot gevolg kan hebben dat de actieve signaleringsfunctie kan verslechteren. Een verslechtering kan, zoals reeds onder het bovenstaande aspect beschreven, ervoor zorgen dat *het verstrekte hulpmiddel het probleem niet oplost*.

Vraaggerichtheid

De aspecten die wel een waarborg bevatten voor de vraaggerichtheid:

- **Duur contract**

De aanbestedende dienst geeft het raamcontract een maximale duur van 2 jaar met optioneel een verlenging van 2 maal 1 jaar. Het contract wordt enkel verlengd bij goed presteren van de opdrachtnemer, waardoor de opdrachtnemer in feite 'verplicht' is *cliëntgericht* te werk te gaan.

- **Cliënt kiest zorgleverancier**

De cliënt kiest een zorgleverancier en bepaalt dus ook het volume aan zorg. Doordat de cliënt haar keuze naar verwachting grotendeels zal baseren op procesaspecten als *betrouwbaarheid medewerkers, betrouwbaarheid organisatie, deskundigheid (inhoud) en cliëntgerichtheid*, zal de leverancier op deze aspecten noodzakelijkerwijs goed moeten scoren.

- **Waarborgen van gegarandeerde capaciteit**

De aanbestedende dienst eist dat de opdrachtnemers de in de inschrijvingen gegarandeerde capaciteit moeten kunnen waarborgen. Het mag dus niet voorkomen dat een opdrachtnemer, wanneer deze voor meerdere percelen een gunning krijgt, niet kan voldoen aan de opgegeven (gegarandeerde) *planning en levering*.

- **Voldoen aan eisen omtrent financiële en economische draagkracht**

De opdrachtnemers moeten een verklaring met betrekking tot economische draagkracht ondertekenen. Door deze verklaring te tekenen verklaart men dat men voldoet aan de gestelde financiële en bedrijfseconomische eisen en daarmee over voldoende financiële en economische draagkracht beschikt om de dienstverlening als vermeld in de offerteaanvraag te kunnen vervullen. De aanbestedende dienst wil er door middel van deze verklaring voor zorgen dat de continuïteit van de dienstverlening, en dus ook de *levering van zorg*, niet in gevaar komt.

- **Overzicht van minimaal vergelijkbare opdrachten overleggen**

De opdrachtnemers moeten een overzicht overleggen van alle minimaal vergelijkbare opdrachten die de inschrijvende instelling gedurende de afgelopen twee jaren heeft uitgevoerd. Op deze wijze kan zowel de *deskundigheid van de medewerkers* als de *betrouwbaarheid van de organisatie en de medewerkers* worden gewaarborgd.

- **Inzetten van vakbekwaam en ervaren personeel**

Uit onderzoek⁹¹ is gebleken dat men in de zorg zeer tevreden is over inhoudelijke aspecten als *betrouwbaarheid van de medewerkers, bejegening en deskundigheid*. Door het opnemen van dit aspect tracht de aanbestedende dienst te waarborgen dat deze tevredenheid behouden blijft.

⁹¹ RegioMarge, Prismant

- **Individueel ondersteuningsplan**

Afspraken over het starten, aanpassen of voortzetten van de overeengekomen ondersteuningsverlening moeten worden vastgelegd in een individueel ondersteuningsplan. Door afspraken vast te laten leggen, kan de aanbestedende dienst waarborgen dat wordt *gecommuniceerd over het ondersteuningsplan* en dus vraaggericht wordt gehandeld.

- **Telefonische bereikbaarheid**

De opdrachtnemers dienen 7 dagen per week van 8:00 tot 20:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. Bovendien vereist de aanbestedende dienst dat de opdrachtnemers 24 uur per dag, 7 dagen per week, informatie over de organisatie via internet aan klanten ter beschikking stellen. Op deze wijze kan de tevredenheid over *informatievoorziening en bereikbaarheid* gewaarborgd worden.

- **Zorgdragen voor passende vervanging**

De opdrachtnemers dienen in geval van ziekte, verlof of andere oorzaken binnen 5 werkdagen zorg te dragen voor passende vervanging ten behoeve van de continuering van de dienstverlening aan de betreffende klanten. Door dit aspect op te nemen in het bestek tracht de aanbestedende dienst de *betrouwbaarheid van de organisatie* en de *planning en levering* te waarborgen.

- **Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken**

De *ervaringen en tevredenheid van klanten* vormen belangrijke indicatoren voor de kwaliteit van de zorg. Omdat de aanbestedende dienst in het bestek aangeeft regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken (KTO'en) te zullen uitvoeren, toont de dienst aan veel waarde te hechten aan het cliëntenoordeel over de geleverde zorg.

- **Opleggen van een boete**

Indien niet conform de opgegeven invulling van eisen en wensen wordt gepresteerd, zal de aanbestedende dienst overgaan tot het opleggen van een boete. Aangezien het opleggen van een boete als stimulans kan worden gezien om goed te presteren en een goede prestatie zich uiteindelijk zal vertalen naar *tevreden klanten*, kan dit aspect als een waarborg worden aangemerkt.

De aspecten die geen waarborg bevatten voor de vraaggerichtheid:

- **Constructie van hoofd-/onderaanneming**

Ondanks dat de aanbestedende dienst met het toestaan van een constructie van hoofd-/onderaanneming, waarbij communicatie en bedrijfsuiting uitsluitend plaatsvinden vanuit de hoofdaannemer, de *betrouwbaarheid van zowel de organisatie als de medewerkers* zal willen waarborgen, kan naar onze mening dit aspect juist niet als waarborg worden aangemerkt. Clienten hebben keuzevrijheid en kiezen vaak voor een instelling vanwege bijvoorbeeld goede ervaringen en bekendheid met de medewerkers. Doordat geen onderscheid (zoals in de vorm van logo's) mag worden gemaakt tussen hoofdaannemer en onderaannemer(s), kan het voorkomen dat ondanks dat men bewust kiest voor instelling X, de dienst geleverd wordt door onderaannemer Y.

- **Offreren op prijs**

Het bestek verplicht de opdrachtnemers tarieven per klokeer HH1 en HH2 op te geven, waarbij zij vastgestelde maxima niet mogen overschrijden. Omdat de beoordeling van de offertes op kwaliteit én prijs plaatsvindt, kan dit aspect tot gevolg hebben dat zeer laag geoffreerd wordt (soms zelfs onder de kostprijs). Hierdoor zal de arbeidsproductiviteit omhoog gaan en *cliëntgerichtheid* mogelijk vervangen worden door taakgerichtheid.

Accreditatie en certificering

De aspecten die wel een waarborg bevatten voor de accreditatie en certificering:

- **AWBZ-erkenning**

De aanbestedende dienst acht het noodzakelijk dat opdrachtnemers over een AWBZ-erkenning beschikken of aantoonbaar in procedure zijn om deze erkenning binnen 6 maanden na startdatum van het raamcontract te behalen. Met behulp van *procedures en protocollen* – onder andere met betrekking tot samenwerking met en overdracht aan andere zorgaanbieders – kan beoordeeld worden of de kwaliteit gewaarborgd wordt. Dit aspect draagt bij aan de borging van de continuïteit in de AWBZ keten en kan dan ook als een waarborg worden gezien.

- **Certificaat**

De opdrachtnemers moeten een kopie van een door een onafhankelijke derde afgegeven certificaat overleggen waaruit blijkt dat voldaan wordt aan onafhankelijke (Europese) kwaliteitsnormen (zoals

ISO, HKZ) of een beschreven en toetsbaar kwaliteitssysteem. Volgens het RIVM kan de beschikbaarheid van een *kwaliteitssysteem* de borging van kwaliteit weergeven.

- **Kwaliteitswet Zorginstellingen en Wet bescherming persoonsgegevens**

In de jaren negentig is een aantal wetten in werking getreden als kader voor de kwaliteit van zorgaanbieders en de versteviging van de positie van cliënten. Door de opdrachtnemers te laten voldoen aan de Kwaliteitswet Zorginstellingen (Kzi) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), kan de kwaliteit worden gewaarborgd.

- **Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)**

Doordat de opdrachtnemers de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) toe moeten passen bij de uitvoer van de dienstverlening, dienen zij over (*deel*)systemen⁹² te beschikken voor feedback van patiënten en gebruikers.

- **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen**

De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de opdrachtnemers de medezeggenschap van klanten borgen conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Wederom dienen opdrachtnemers als gevolg van deze wet over (*deel*)systemen te beschikken voor feedback van patiënten en gebruikers.

- **Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken**

De aanbestedende dienst geeft in het bestek aan regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken (KTO'en) uit te zullen voeren. De dienst toont hiermee aan waarde te hechten aan (*deel*)systemen op het gebied van feedback van patiënten en gebruikers.

- **Samenwerking tussen opdrachtnemers**

De aanbestedende dienst verwacht een constructieve en coöperatieve samenwerking tussen de verschillende opdrachtnemers – onder andere ten behoeve van gezamenlijk gebruik van (digitale) infrastructuur, kantoren/backoffice en steunpunten/locaties. Aangezien hiervoor *procedures en protocollen* met betrekking tot samenwerking met en overdracht aan andere zorgaanbieders zullen worden gehanteerd, vormt dit aspect een waarborg.

Het aspect dat geen waarborg bevat voor de accreditatie en certificering:

- **Samenwerking tussen opdrachtnemers**

Ondanks het feit dat de aanbestedende dienst een constructieve en coöperatieve samenwerking tussen de verschillende opdrachtnemers verwacht, dient afgevraagd te worden of de samenwerking in de keten (en dus ook het hanteren van *procedures en protocollen* hiervoor) wel gewaarborgd wordt. Aanbesteding kan immers tot gevolg hebben dat partijen tegen elkaar worden uitgespeeld, waardoor de ketenzorg kan afbrokkelen.

Innovatie

Het aspect dat een waarborg bevat voor de innovatie:

- **AZR systeem**

De opdrachtnemers dienen te beschikken over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR systeem (AWBZ-brede Zorgregistratie). Omdat door dit aspect het *toepassen van ICT* in de zorgsector wordt gestimuleerd, kan het AZR systeem als waarborg worden gezien.

6.2.2 Publiek belang: toegankelijkheid

Keuzevrijheid

De aspecten die een waarborg bevatten voor de keuzevrijheid:

- **Aantal te contracteren opdrachtnemers tenminste 3**

De aanbestedende dienst heeft bepaald dat het aantal te contracteren opdrachtnemers in geval van gunning tenminste 3 bedraagt. Op deze wijze tracht de dienst *keuzemogelijkheden te creëren*.

- **Cliënt kiest zorgleverancier**

De aanbestedende dienst wenst per perceel⁹³ meerdere opdrachtnemers te contracteren. De aanbestedende dienst creëert *keuzevrijheid* door geen garantie te geven voor de uitvoer van een

⁹² Een deelsysteem is een onderdeel van het kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteit van een deel van de zorgverlening door middel van cyclische processen systematisch wordt bewaakt. Met behulp van deze processen wordt gemeten of de zorg aan de gestelde eisen voldoet op basis waarvan verbeteringen kunnen worden aangebracht.

bepaald deel van het betreffende perceel en dus de cliënt het uiteindelijke zorgvolume te laten bepalen dat een opdrachtnemer mag leveren.

- **Wisselen van zorgaanbieder**

In het bestek is opgenomen dat cliënten gedurende de geldigheidstermijn van de indicatie over de mogelijkheid beschikken te wisselen van zorgaanbieder. Dit betekent dat de cliënt, ook na een eerste keuze te hebben gemaakt, over *keuzevrijheid* blijft beschikken.

Tijdigheid reguliere zorg

De aspecten die een waarborg bevatten voor de tijdigheid van de reguliere zorg:

- **Waarborgen van gegarandeerde capaciteit**

De aanbestedende dienst eist dat de opdrachtnemers de in de inschrijvingen gegarandeerde capaciteit moeten kunnen waarborgen. Wanneer een opdrachtnemer voor meerdere percelen een gunning krijgt, betekent dit niet alleen dat aan alle vraag moet worden voldaan, maar ook dat binnen een bepaald tijdsbestek moet worden geleverd. Er mogen geen (langere) *wachttijden* ontstaan.

- **Leveren binnen vastgesteld aantal dagen**

De opdrachtnemers zijn verplicht binnen 5 werkdagen na aanvraag HH1 of HH2 en bij spoedaanvragen binnen 2 werkdagen na aanvraag HH1 of HH2 te leveren. In 2001-2003 was er voor verpleging en verzorging een daling van de wachttijden na plaatsing op de wachtlijst te zien. In de thuiszorg vond echter een stijging plaats.⁹⁴ Met dit aspect wordt door de aanbestedende dienst een poging ondernomen deze *wachttijden te reduceren*, waardoor het naar ons idee kan worden aangemerkt als een waarborg.

- **Zorgdragen voor passende vervanging**

De opdrachtnemers dienen in geval van ziekte, verlof of andere oorzaken binnen 5 werkdagen zorg te dragen voor passende vervanging ten behoeve van de continuering van de dienstverlening aan de betreffende klanten. Ook met dit aspect wordt door de aanbestedende dienst een poging ondernomen de *wachttijden te reduceren*.

- **Informatie verschaffen**

Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer beïnvloeden, zijn de opdrachtnemers verplicht de aanbestedende dienst hierover op een tijdige en adequate wijze te informeren. Wanneer de continuïteit in gevaar dreigt te komen, mag dit niet leiden tot langere wachttijden voor de cliënt. De aanbestedende dienst tracht dan ook door middel van dit aspect *vertraging in de dienstverlening* te voorkomen.

Zorg naar behoefte

Het aspect dat een waarborg bevat voor de zorg naar behoefte:

- **Zorg verlenen bij verschillende doelgroepen**

Doordat in het bestek opgenomen is dat de opdrachtnemers de hulp bij het huishouden moeten kunnen verzorgen bij verschillende doelgroepen – dit betekent bij groepen met een bepaalde geloofsovertuiging, etnische minderheden, al dan niet de Nederlandse taal machtig, en mensen die uitsluitend de Twentse taal machtig zijn – wordt gewaarborgd dat *alle doelgroepen* in principe de zorg krijgen die zij nodig hebben gezien hun gezondheidstoestand.

Personeelsaanbod en beroepenstructuur

Het aspect dat een waarborg bevat voor het personeelsaanbod en de beroepenstructuur:

- **Aannemen van werkzoekenden of WSW-ers en overname personeel**

De opdrachtnemers zijn bij het aannemen van nieuwe medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst in alle gevallen verplicht eerst in overleg te treden met de betreffende gemeente over de inschakeling van werkzoekenden of WSW-ers op de beschikbare vacature(s). Bovendien moeten de opdrachtnemers in de offerte aangeven op welke wijze zij geschikt personeel overnemen van (huidige) zorgleveranciers die werkzaam zijn binnen het/de betreffende perc(e)el(en). Middels deze beide aspecten wordt niet alleen getracht de *personeelstekorten* binnen

⁹³ Hoewel de gemeenten gezamenlijk optrekken in dit aanbestedingsproces, resulteert deze aanbesteding in overeenkomsten tussen de individuele deelnemende gemeenten en de winnende inschrijver(s) per perceel (gemeente).

⁹⁴ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe lang wordt er gewacht op reguliere zorg?*

http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5065n26748.html, geraadpleegd 29 september 2007.

de thuiszorg te verminderen, maar bovendien gezorgd voor een zo optimaal mogelijke borging van de kwaliteit voor klanten.

De aspecten die geen waarborg bevatten voor het personeelsaanbod en de beroepenstructuur:

- **Maximum aantal partijen per perceel**

De aanbestedende dienst contracteert per perceel een maximum aantal opdrachtnemers. Instellingen die voorheen de dienst leverden kunnen door de aanbesteding, wanneer zij geen gunning krijgen, grote volumes aan zorg verliezen. Dit kan tot gevolg hebben dat de continuïteit van instellingen in gevaar komt, waardoor de werkgelegenheid niet gewaarborgd kan worden. Noodgedwongen ontslagen zullen in dit geval onoverkomelijk zijn, waardoor het *percentage werkenden in de zorg* zal sterk afnemen en de *beroepenstructuur* zal veranderen.

- **Inzetten van vakbekwaam en ervaren personeel**

De aanbestedende dienst acht de inzet van vakbekwaam en ervaren personeel van groot belang. Ondanks het feit dat de aanbestedende dienst dit aspect heeft opgenomen om het personeelsaanbod en de beroepenstructuur te kunnen waarborgen, dient men zich af te vragen in hoeverre het publieke belang met dit aspect wel daadwerkelijk gewaarborgd wordt:

In bijlage 5 van het bestek wordt een nadere omschrijving gegeven van de functievereisten voor HH1 en HH2: voor HH1 is geen diploma vereist, voor HH2 diploma helpende kwalificatieniveau 2 (welzijn en zorg). Zal dit niet tot gevolg hebben dat voor HH1 alphahulpen ingezet worden en voor HH2 enkel helpenden met niveau 2? Zal hier niet logischerwijs uit voortvloeien dat de *helpenden met niveau 1, 3, 4 en 5 uit de thuiszorg verdwijnen*, aangezien door de laag geoffreerde tarieven (waarover later meer) niet méér zorg wordt verleend dan noodzakelijk? En wat zullen de gevolgen zijn voor het huidige personeel wanneer inderdaad voor HH1, dit betekent in 85% van de gevallen, alphahulpen ingezet worden?⁹⁵ Zal het huidige personeel nu niet noodgedwongen voor de volgende keuze worden geplaatst: ontslag of als alphahulp aan de slag? Niet alleen is op alphahulpen een slechter CAO van toepassing: de alphahulp valt niet onder de sociale verzekeringen en draagt zelf het risico van werkloosheid en invaliditeit⁹⁶. Ook zullen de werknemers die niet aan de slag willen als alphahulp in de 'bakken' komen van diezelfde aanbestedende dienst en opnieuw bemiddeld moeten worden.

- **Zorgdragen voor passende vervanging**

In geval van ziekte, verlof of andere oorzaken is de opdrachtnemer verplicht zorg te dragen voor passende vervanging binnen 5 werkdagen. Alleen al door de aanbesteding zelf verkeren echter veel werknemers in onzekerheid: zal men zijn/haar baan, onder dezelfde arbeidsvoorwaarden, wel of niet kunnen behouden? Deze onzekerheid kan psychische klachten en uiteindelijk verzuim tot gevolg hebben. Omdat uit onderzoek⁹⁷ is gebleken dat vooral in de thuiszorg veel wordt verzuimd, dient juist in deze branche gewaarborgd te worden dat het *verzuimpercentage* niet nog meer toeneemt. Ook kan gesteld worden dat met het opnemen van dit aspect niet de oorzaak wordt aangepakt maar enkel het gevolg ("wanneer er verzuimd wordt, dient er vervangend personeel te zijn"). Aangezien dus met zowel het instrument van aanbesteding als het opnemen van dit aspect het *verzuimpercentage* niet wordt gereduceerd, vormt dit aspect geen waarborg.

- **Offreren op prijs**

Het bestek verplicht de opdrachtnemers tarieven per klokuur HH1 en HH2 op te geven, waarbij zij vastgestelde maxima niet mogen overschrijden. Dit kan tot resultaat hebben dat door aanbesteding de tarieven zeer laag worden vastgesteld; wellicht zelfs onder de kostprijs, zoals reeds gebleken is uit de eerste onderzoeksresultaten⁹⁸. Gaan zeer lage tarieven én het aspect 'inzetten van vakbekwaam en ervaren personeel' wel samen? Lage tarieven zullen tot gevolg hebben dat

⁹⁵ Scholten, C. (2007), *Aanbesteding Hulp bij het Huishouden*, Research voor Beleid, Projectnummer: B3295, http://www.minvws.nl/images/ra-eindrapport-aanbesteding-hulp-bij-het-huishouden_tcm19-145923.pdf, geraadpleegd op 20 juni 2007.

⁹⁶ ABVAKABO FNV, (2007), *Wmo moet dat nou zo?*

http://www.abvakabofnv.nl/docs/bijlagen/200704/notitie_WMO_moet_dat_nou_zo.pdf, geraadpleegd op 18 juni 2007.

⁹⁷ Vernet verzuimnetwerk BV. *Het ziekteverzuim stijgt in de gezondheidszorg*. Persbericht.

⁹⁸ Deloitte, (2007), *Tarieven hulp bij het huishouden moeten omhoog*,

http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D163647,00.html, geraadpleegd op 18 juli 2007.

Kerk in Actie, *Vragen en mogelijke knelpunten in de Wmo*,

http://www.kerkinactie.nl/site/uploadedDocs/A3_knelpunten_WMO.pdf, geraadpleegd op 18 juli 2007.

instellingen zich steeds vaker gaan beroepen op goedkopere krachten zoals alphahulpverleners, waardoor de *beroepenstructuur* geheel anders van opzet wordt. Omdat het beschikbare budget van een instelling bovendien bepaalt of er wel of niet geïnvesteerd kan worden in opleidingen, zullen lage tarieven ook negatieve gevolgen hebben voor de scholing van personeel en de *opleidingsstructuur*.

6.2.3 Publiek belang: betaalbaarheid

Macrokosten

Het aspect dat een waarborg bevat voor de macrokosten:

- **Offreren op prijs**

Uit onderzoek⁹⁹ is gebleken dat de laatste jaren de uitgaven aan de zorg stijgen. Door de opdrachtnemers niet alleen te laten concurreren op kwaliteit maar ook op prijs en bovendien maximum uurtarieven vast te stellen, tracht de aanbestedende dienst de *zorgkosten* te verminderen. Omdat de gemeente te maken heeft met een budget en zelf opdraait voor negatieve financiële resultaten, kan dit aspect aangemerkt worden als een waarborg.

Werking zorgmarkt

De aspecten die een waarborg bevatten voor de werking van de zorgmarkt:

- **Openbare aanbesteding**

De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een openbare aanbesteding, welke resulteert in overeenkomsten tussen de individuele deelnemende gemeenten en de winnende inschrijver(s) per perceel. Bij een openbare procedure maken, in tegenstelling tot bij een niet-openbare procedure, meer opdrachtnemers kans op de aanbesteding. Dit aspect beoogt dan ook de *marktwerking te stimuleren* en kan diensgevolge als waarborg worden gezien.

- **Clïënt kiest zorgleverancier**

De aanbestedende dienst wenst per perceel meerdere opdrachtnemers te contracteren. Door geen garantie te geven voor de uitvoer van een bepaald deel van het betreffende perceel en dus de cliënt het uiteindelijke zorgvolume te laten bepalen dat een opdrachtnemer mag leveren, moeten opdrachtnemers *blijven concurreren* om (voldoende) diensten te kunnen leveren.

- **Aantal te contracteren opdrachtnemers tenminste 3**

De aanbestedende dienst heeft bepaald dat het aantal te contracteren opdrachtnemers in geval van gunning tenminste 3 bedraagt. Door een minimum te stellen wordt een allereerste poging ondernomen het ontstaan van een *hoge marktconcentratie*¹⁰⁰, en dus ook de kans op bedreiging van gezonde concurrentie, te vermijden.

- **Voldoen aan eisen omtrent financiële en economische draagkracht**

De opdrachtnemers moeten een verklaring met betrekking tot economische draagkracht ondertekenen. Voor de maatschappij is het belangrijk dat een bepaald aanbodniveau van zorg gegarandeerd is. Een te slechte financiële positie van instellingen zou dit echter in de weg kunnen staan. De ontwikkeling van de financiële positie geeft ook een indicatie van de werking van de markt. Een sterke toename van financiële reserves kan er namelijk op wijzen dat de zorg te duur is ingekocht en het *prijsmechanisme* niet goed heeft gewerkt.

Het aspect dat geen waarborg bevat voor de werking van de zorgmarkt:

- **Toelichtende presentatie**

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor inschrijvers uit te nodigen voor een toelichtende presentatie op de ingediende offerte. Hieruit volgt dat de aanbestedende dienst beschikt over de mogelijkheid inschrijvers een toelichting (en geen aanvulling) op hun inschrijving te vragen. Omdat de presentatie fungeert als een toelichting op de door inschrijver ingediende offerte, kan daarmee de puntentoekenning voor de verschillende subcriteria worden beïnvloed. Ditzelfde geldt ook voor overige mondelinge of schriftelijke toelichtingen die de aanbestedende dienst kan

⁹⁹ CBS, 2006c; CBS, 2005t; VWS, 2006c; OECD Health Data

¹⁰⁰ De concentratie wordt gemeten door middel van de Herfindahl-Hirschman Index (HHI). Dit is de som van de gekwadeerde marktaandeelen van alle aanbieders of vragers. De waarde varieert van 0 tot 10.000, waarbij hogere waarden een hogere concentratie aangeven. Grofweg kan vanaf een waarde van 2000 gesproken worden van een hoge marktconcentratie met bedreiging van gezonde concurrentie.

opvragen. Naar ons idee zouden, om een *goede werking van de zorgmarkt wel te kunnen waarborgen*, alle inschrijvers moeten worden uitgenodigd tot het geven van een toelichtende presentatie.

Arbeidsproductiviteit

De aspecten die een waarborg bevatten voor de arbeidsproductiviteit:

- **Waarborgen van gegarandeerde capaciteit**

De aanbestedende dienst eist dat de opdrachtnemers de in de inschrijvingen gegarandeerde capaciteit moeten kunnen waarborgen. Door onder andere demografische ontwikkelingen groeit de vraag naar zorg. De prognoses voorspellen dat in 2025 22% van de beroepsbevolking in de zorg nodig is om aan de stijgende zorgvraag te kunnen voldoen (VWS, 2003o). Om het zorgpeil op niveau te houden zal het dus ook noodzakelijk zijn dat de arbeidsproductiviteit (*aantal cliënten dat geholpen wordt binnen een bepaalde tijd*) in de thuiszorg stijgt. Om die reden kan dit aspect aangemerkt worden als een waarborg.

- **Offreren op prijs**

Het bestek verplicht de opdrachtnemers tarieven per klokuur HH1 en HH2 op te geven, waarbij zij vastgestelde maxima niet mogen overschrijden. Zoals reeds eerder beschreven kan dit tot resultaat hebben de tarieven zeer laag worden vastgesteld. Ook deze lage tarieven kunnen ervoor zorgen dat de arbeidsproductiviteit (*aantal cliënten dat geholpen wordt binnen een bepaalde tijd*) in de thuiszorg omhoog gaat.

Financiële positie zorginstellingen

De aspecten die een waarborg bevatten voor de financiële positie van de zorginstellingen:

- **Economisch meest voordelige aanbidding**

De beoordeling van de offertes kan geschieden op basis van de economisch meest voordelige aanbidding óf de laagste prijs. De aanbestedende dienst hanteert het principe van de economisch meest voordelige aanbidding, wat betekent dat beoordeling van de offertes plaatsvindt op basis van prijs én kwalitatieve aspecten. Wanneer men had gekozen voor het criterium van de laagste prijs, zou de prijs naar alle waarschijnlijkheid nog lager zijn uitgevallen dan nu al het geval is, waardoor indicatoren als *rentabiliteit* en *solvabiliteit* zouden dalen.

- **Voldoen aan eisen omtrent financiële en economische draagkracht**

Bijlage 9 van het bestek is een verklaring met betrekking tot economische draagkracht. In deze verklaring wordt gevraagd opgaaf te doen van de *liquiditeit* en *solvabiliteit*, zodat de aanbestedende dienst kan beoordelen of de opdrachtnemer over voldoende financiële en economische draagkracht beschikt om de dienstverlening als vermeld in de offerteaanvraag te vervullen.

De aspecten die geen waarborg bevatten voor de financiële positie van de zorginstellingen:

- **Maximum aantal partijen per perceel**

De aanbestedende dienst contracteert per perceel een maximum aantal opdrachtnemers. Instellingen die voorheen de dienst leverden kunnen door de aanbesteding, wanneer zij geen gunning krijgen, grote volumes aan zorg verliezen. Hierdoor kan de *financiële positie* niet gewaarborgd worden en de continuïteit van instellingen in gevaar komen.

- **Geen verplichting om te gunnen**

De aanbestedende dienst is niet verplicht de opdracht te gunnen en de inschrijvers hebben in dat geval geen aanspraak jegens de aanbestedende dienst op vergoeding van hun kosten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aangezien met een aanbestedingsprocedure veel kosten gemoeid gaan, kan de *financiële positie* in gevaar komen.

Naar onze mening speelt de precontractuele fase in dit geval een rol. Op het aanbesteden van overheidsopdrachten zijn naast de algemene beginselen van behoorlijk bestuur ook de civielrechtelijke normen met betrekking tot precontractuele rechtsverhoudingen van toepassing. Belangrijk om te constateren is dat civielrechtelijk gezien het aanbesteden de precontractuele fase is, de fase voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst. Het aanbesteden is een uitnodiging tot het doen van een aanbod, waarna in beginsel door middel van aanvaarding door de

aanbesteder (de gunning) de overeenkomst tot stand komt.¹⁰¹ De precontractuele fase zou betekenen dat de aanbestedende dienst niet ‘zomaar’ kan besluiten de opdracht geheel niet te gunnen: zij kan aansprakelijk worden gesteld en de tegenpartij een schadevergoeding verschuldigd zijn. Omdat de Hoge Raad in een recent arrest¹⁰² echter nadere regels heeft geformuleerd omtrent de precontractuele fase, waardoor aansprakelijkheid voor afgebroken onderhandelingen in de praktijk niet snel zal worden aangenomen, kan de precontractuele fase niet als waarborg dienen.

- **Offeren op prijs**

Het bestek verplicht de opdrachtnemers tarieven per klokuur HH1 en HH2 op te geven, waarbij zij vastgestelde maxima niet mogen overschrijden. Deloitte Consulting heeft onderzoek gedaan naar de financiële huishouding bij verschillende thuiszorginstellingen. Hieruit blijkt dat gemeenten de tarieven voor hulp bij het huishouden met 2,5% tot 7,5% moeten verhogen om te zorgen dat de meerderheid van de thuiszorginstellingen kunnen overleven. Uit de ervaringen van Deloitte bij thuiszorginstellingen blijkt dat zelfs instellingen die de overhead tot een minimum terugbrengen financieel niet uitkomen met de lage vergoeding die verscheidene gemeenten nu geven.¹⁰³ Door opdrachtnemers te laten offereën op prijs, kan de *financiële positie* van de instellingen niet gewaarborgd worden.

6.2.4 Conclusie analyse

In de onderstaande tabel worden de aspecten die een waarborg bevatten (Wel), de aspecten die zowel een waarborg als geen waarborg bevatten (Wel/geen) én de aspecten die geen waarborg bevatten (Geen) overzichtelijk weergegeven.

	Wel	Wel/geen	Geen
Kwaliteit	Actieve signaleringsfunctie	Samenwerking tussen opdrachtnemers	Offeren op prijs
	Duur contract		
	Cliënt kiest zorgleverancier		
	Waarborgen gegarandeerde capaciteit		
	Financiële en economische draagkracht		
	Overzicht min. vergelijkbare opdrachten		
	Inzetten vakbekwaam en ervaren personeel		
	Ondersteuningsplan		
	Telefonische bereikbaarheid		
	Passende vervanging		Constructie hoofd-/onderaanneming
	Klanttevredenheidsonderzoeken		
	Opleggen boete		
	AWBZ-erkenning		
	Certificaat		
	Kwaliteitswet Zorginstellingen en Wet bescherming persoonsgegevens		
	Wet Klachtenrecht Clienten Zorgsector		
	Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen		
	AZR systeem		

¹⁰¹ Het waterschap Velt en Vecht, (2002), *Beleidsregels aanbesteding van werken, leveringen en diensten*, kenmerk: 3856/BM/pd/2002, <http://www.veltenvecht.nl/aspx/download.aspx?File=/contents/library/7/beleidsregelsaanbestedingvanwerkenleveringenendienstenwaterschapveltenvecht.doc>, geraadpleegd op 19 juli 2007.

¹⁰² Hoge Raad 12 augustus 2005, LJN AT7337, CO4/163HR

¹⁰³ Deloitte, (2007), *Tarieven hulp bij het huishouden moeten omhoog*, http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D163647,00.html, geraadpleegd op 18 juli 2007.

Toegankelijkheid	Aantal te contracteren opdrachtnemers tenminste 3	Zorgdragen voor passende vervanging	Maximum aantal partijen per perceel
	Cliënt kiest zorgleverancier		Inzetten vakbekwaam en ervaren personeel
	Wisselen van zorgaanbieder		Offreren op prijs
	Waarborgen gegarandeerde capaciteit		
	Leveren binnen vastgesteld aantal dagen		
	Informatie verschaffen		
	Zorg verlenen bij verschillende doelgroepen		
	Aannemen werkzoekenden en WSW-ers en overnemen personeel		
Betaalbaarheid	Openbare aanbesteding	Offreren op prijs	Toelichtende presentatie
	Cliënt kiest zorgleverancier		
	Aantal te contracteren opdrachtnemers tenminste 3		Maximum aantal partijen per perceel
	Financiële en economische draagkracht		
	Waarborgen gegarandeerde capaciteit		Geen verplichting om te gunnen
	Economisch meest voordelige aanbieder		

Tabel 6.2

Op basis van deze tabel kan allereerst geconcludeerd worden dat er veel waarborgen in het bestek zijn ingebouwd. Dit is met name het geval voor het publiek belang kwaliteit. Wanneer vervolgens gekeken wordt naar de aspecten die wel/geen waarborg bevatten én de aspecten die geen waarborg bevatten, kan vastgesteld worden dat het aspect 'offreren op prijs' alle drie de publieke belangen niet waarborgt. Ook het aspect 'maximum aantal partijen per perceel' bevat voor zowel de toegankelijkheid als de betaalbaarheid geen waarborg.

6.3 Analyse bestek Zeeuwse gemeenten

Om te kunnen bepalen in hoeverre de publieke belangen met het Zeeuwse model gewaarborgd worden, is zoals eerder vermeld het bestek van de Zeeuwse gemeenten geanalyseerd. Voor een uitgebreide beschrijving en onderbouwing van deze analyse wordt verwezen naar bijlage VII, *geanalyseerde bestekken en de waarborgen*.

De aanbesteding van de hulp bij het huishouden wordt georganiseerd vanuit de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten. Deze vereniging vertegenwoordigt de volgende gemeenten (in alfabetische volgorde): Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Middelburg, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland, Sluis, Terneuzen, Tholen, Veere en Vlissingen (oftewel de aanbestedende dienst).



Figuur 6.4

De voorgenoemde dertien Zeeuwse gemeenten hebben in een eensgezinde en effectieve operatie kennis en middelen gebundeld welke heeft geleid tot één bestek voor de inkoop van hulp bij het huishouden. Dit bestek begint met de beschrijving van het aanbestedingskader: een omschrijving van de opdracht, de duur van de raamovereenkomst, de vaste vergoeding én de planning. Daarnaast bevat het bestek de algemene voorwaarden, de minimumeisen inschrijving, de geschiktheideisen inschrijver en een programma van eisen.

In het bestek van de Zeeuwse gemeenten zijn een aantal aspecten te onderscheiden die wel en/of juist geen waarborg bevatten voor het publiek belang. In deze paragraaf worden wederom deze aspecten per publiek belang – kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid – in hoofdlijnen uiteengezet. Ook wordt beschreven op welke wijze deze aspecten kunnen worden vertaald naar de indicatoren. Deze indicatoren worden omwille van de duidelijkheid cursief aangeduid.

6.3.1 Publiek belang: kwaliteit

Effectiviteit

De aspecten die een waarborg bevatten voor de effectiviteit:

- **Passende hulp aan de cliënten leveren**

Bij de effectiviteit van de zorg gaat het om het leveren van ‘verantwoorde zorg’. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan het ondersteunen van mensen, zodat zij zoveel mogelijk het leven kunnen leiden zoals zij dat willen en gewend zijn. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau die doeltreffend (*verstrekte hulpmiddel lost probleem op*), doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.¹⁰⁴ Door het opnemen van dit aspect in het bestek wordt getracht de effectiviteit te waarborgen.

- **Alle relevante afspraken vastleggen in een hulpovereenkomst**

Door het opstellen van een hulpovereenkomst kan bepaald worden of de cliënt ook daadwerkelijk de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft. Het gaat hierbij dus wederom om verantwoorde zorg en *de mate waarin een hulpmiddel een probleem oplost*.

- **Continu leveren van kwalitatief verantwoorde hulp**

De aanbieder wordt door het opnemen van dit aspect ‘verplicht’ gesteld om *verantwoorde zorg* te leveren. Zoals eerder vermeld is verantwoorde zorg, zorg van goed niveau die doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

Vraaggerichtheid

De aspecten die een waarborg bevatten voor de vraaggerichtheid:

- **Ongelimiteerd aantal aanbieders**

Binnen het Zeeuwse model heeft de cliënt een grote keuzevrijheid wat kan leiden tot een betere dienstverlening met meer maatwerk. Doordat de cliënt immers het volume aan zorg bepaalt, zullen de aanbieders zich kwalitatief moeten onderscheiden van de concurrenten. Een ongelimiteerd aantal aanbieders kan dan ook aangemerkt worden als een waarborg voor procesaspecten als *cliëntgerichtheid, ondersteuning, planning en levering, ondersteuning en deskundigheid*.

- **Aanbieders selecteren op kwaliteit tegen een door de gemeenten vastgestelde prijs**

In de gezondheidszorg staan de cliënten centraal, waarbij *ervaringen en tevredenheid* worden gemeten om de kwaliteit van zorg te kunnen bepalen. De aanbestedende dienst zal dan ook bij het opstellen van kwaliteitseisen rekening moeten houden met de ervaringen van de cliënten. Aangezien de aanbieder moet voldoen aan deze kwaliteitseisen om een gunning te verkrijgen, kan de vraaggerichtheid door dit aspect worden gewaarborgd.

- **Gemeente verstrekt aan de cliënt de volledige lijst van aanbieders én de cliënt kan hulp afnemen van de aanbieder die het meest past bij de kwalitatieve wensen**

De cliënt bepaalt dus het volume aan zorg dat elke aanbieder uiteindelijk zal leveren. Hierdoor zullen de aanbieders beter in moeten spelen op de wensen en behoeften van de cliënten. Aangezien bij het maken van een keuze de *ervaringen van de cliënt* van groot belang zijn, dient de

¹⁰⁴ Arcares, (2005), *Op weg naar normen voor verantwoorde zorg*. Cliënt maakt uit wat kwaliteit van leven inhoudt. Persbericht. Utrecht: Arcares.

aanbieder zorg te dragen voor een *betrouwbare organisatie* en *deskundigheid* en zal zij *cliëntgericht* te werk moeten gaan.

- **Duur contract**

De aanbestedende dienst geeft het raamcontract een maximale duur van 2 jaar met optioneel een verlenging van 2 maal 1 jaar. Hierdoor wordt een contract enkel verlengd bij goed presteren van de opdrachtnemer en wordt de opdrachtnemer in feite ‘verplicht’ *cliëntgericht* te werk te gaan.

- **Goede kennis van de Nederlandse taal**

Om de cliënt goed te kunnen ondersteunen is het noodzakelijk dat het personeel van de zorginstellingen beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal. Hierdoor kan de *communicatie (zorgplan)* worden gewaarborgd.

- **Tussentijdse opzegging door de cliënt**

Doordat de cliënt zonder opgave van reden en zonder opzegtermijn tussentijds de zorg kan opzeggen, zullen de aanbieders zich noodzakelijkerwijs moeten richten op het leveren van *kwalitatief goede zorg* om op deze manier de cliënt te kunnen behouden. Dit aspect kan dan ook worden aangemerkt als een waarborg voor de vraaggerichtheid.

- **Klachtenprocedures en tevredenheidsmetingen**

Door te beschikken over een goede klachtenprocedure en door tevredenheidsmetingen uit te voeren kan de aanbieder beter inspelen op de wensen en behoeften van de cliënt, wat de *tevredenheid* ten goede kan komen.

- **Wet bescherming persoonsgegevens en Privacyreglement**

Bovengenoemd aspect kan als een waarborg dienen voor de *betrouwbaarheid van de organisatie*.

- **Cliënten faciliteren bij de administratieve handelingen**

Bij de hulp bij het huishouden gaat het om het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een cliënt. Ook het *ondersteunen van cliënten* bij de administratieve handelingen (welke zijn gerelateerd aan het verkrijgen van de hulp bij de huishouding) maakt hiervan een onderdeel uit.

- **Informatie beschikbaar stellen**

Door dit aspect op te nemen tracht de aanbestedende dienst ervoor te zorgen dat *informatie* beschikbaar wordt gesteld, welke de cliënt nodig heeft om een objectieve keuze te kunnen maken. Bovendien wordt de aanbieder door dit aspect gestimuleerd te *communiceren* over de zorg.

- **Hulpovereenkomst/ hulpdossier/ hulpplannen**

Afspraken over het starten, aanpassen of voortzetten van de overeengekomen ondersteuningsverlening moeten worden vastgelegd in een hulpovereenkomst. Door afspraken vast te laten leggen, kan de aanbestedende dienst waarborgen dat wordt *gecommuniceerd over het ondersteuningsplan* en dus vraaggericht wordt gehandeld.

- **Inzetten van hulpverleners inzetten die voldoen aan de profielen**

Met behulp van dit aspect tracht de aanbestedende dienst de *deskundigheid en de betrouwbaarheid van de medewerkers* te waarborgen.

- **Verplichte levering zorg**

Met dit aspect wil de aanbestedende dienst waarborgen dat de aanbieder waarmee een raamovereenkomst is afgesloten de gevraagde hulp van een cliënt *levert*.

Het aspect dat geen waarborg bevat voor de vraaggerichtheid:

- **Ongelimiteerd aantal aanbieders**

Alle aanbieders die aan de gestelde kwaliteitseisen kunnen voldoen mogen zorg leveren. Dit betekent dat er sprake zal zijn van een groot aantal aanbieders, waardoor het voor de cliënt moeilijk kan zijn om een *afgewogen keuze* te maken voor een zorgaanbieder. Bovendien kunnen de controle- en sturingsmogelijkheden van gemeenten bij een groot aantal aanbieders onvoldoende zijn, waardoor gemeenten moeilijker kunnen bepalen of wordt voldaan aan de eisen en wensen van de cliënten én moeilijker kunnen aan- en/of bijsturen.

Accreditatie en certificering

De aspecten die een waarborg bevatten voor de accreditatie en certificering:

- **Protocol klachtenprocedure en medezeggenschap van cliënten**

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) zijn ingesteld om de inbreng van patiënten- en consumentenorganisaties te waarborgen.¹⁰⁵ De aanbieder zal als gevolg van deze wetten systemen moeten hanteren voor *feedback van patiënten en gebruikers*.

- **Opgave doen van de maatregelen die zijn getroffen om de kwaliteit te waarborgen**

In de Kwaliteitswet zorginstellingen (Kzi) is geregeld dat zorginstellingen verantwoorde zorg moeten leveren op basis van gecontroleerde zelfregulering. De Kzi vereist dat zorginstellingen de organisatie op een bepaalde wijze inrichten, waarbij ze zelf systematisch aandacht schenken aan de bewaking, beheersing en bevordering van de kwaliteit van de zorg (bijvoorbeeld door het hanteren van *procedures en protocollen*).¹⁰⁶

- **Periodiek uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken**

Het indicator domein accreditatie en certificering wordt onder andere gemeten aan de hand van het percentage instellingen dat systemen hanteert voor *feedback van patiënten en gebruikers*. Een tevredenheidsonderzoek is een systeem dat hiervoor gebruikt kan worden.

- **Beschikken over een kwaliteitscertificaat**

Met behulp van certificering of accreditatie kunnen zorginstellingen extern beoordeeld worden op hun kwaliteitssysteem. Door aanbieders verplicht te laten beschikken over een kwaliteitscertificaat tracht de aanbestedende dienst de kwaliteit te waarborgen.

Innovatie

Het aspect dat een waarborg bevat voor de innovatie:

- **Beschikken over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR-systeem**

Met de AWBZ-brede zorgregistratie (AZR) wordt beoogd dat het CIZ en de zorgaanbieders ter ondersteuning van het proces van indicatiestelling, zorgtoewijzing, wachtlijstbeheer en zorgverlening, op gestandaardiseerde wijze digitaal informatie uitwisselen. In de thuiszorg kan het gebruik van een gecomputeriseerde en gestandaardiseerde informatieverzameling als een effectief hulpmiddel dienen. Omdat *toepassing van ICT op diverse vlakken in de zorgsector* één van de door het RIVM opgestelde indicatoren is, kan dit aspect als waarborg worden aangemerkt.

6.3.2 Publiek belang: toegankelijkheid

Keuzevrijheid

De aspecten die een waarborg bevatten voor de keuzevrijheid:

- **Ongelimiteerd aantal aanbieders**

Een belangrijke beleidsdoelstelling van de afgelopen jaren is volgens het RIVM het vergroten van de keuzevrijheid voor patiënten en andere partijen in de zorg. De veronderstelling is dat de kwaliteit van de zorg verbetert als de patiënt meer keuzemogelijkheden heeft en dus meer in staat is zelf de zorg te kiezen die bij zijn of haar zorgbehoeften past.¹⁰⁷ Het RIVM meet dit indicator domein door te kijken in hoeverre *keuzemogelijkheden* worden gecreëerd. Doordat er geen maximum is gesteld aan het aantal aanbieders heeft de cliënt binnen het Zeeuwse model een ruime keuzemogelijkheid.

- **Tussentijdse opzegging**

Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk zonder opgave van reden en zonder opzegtermijn. Door het opnemen van dit aspect zorgt de aanbestedende dienst ervoor dat de *keuzevrijheid* ook in een later stadium gewaarborgd blijft.

Tijdigheid reguliere zorg

De aspecten die een waarborg bevatten voor de tijdigheid van de reguliere zorg:

- **Zorgvuldige overgang**

De cliënt die op het moment dat de Wmo in werking treedt een geldige (AWBZ-)indicatie voor huishoudelijke verzorging heeft, behoudt de rechten en verplichtingen op grond van de AWBZ tot

¹⁰⁵ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe ver zijn zorginstellingen en zorgaanbieders met hun kwaliteitssysteem?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o4935n26739.html, geraadpleegd op 29 september 2007.

¹⁰⁶ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe ver zijn zorginstellingen en zorgaanbieders met hun kwaliteitssysteem?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o4935n26739.html, geraadpleegd op 29 september 2007.

¹⁰⁷ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe staat het met de keuzevrijheid in de toegang tot de zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5039n26742.html, geraadpleegd op 29 september 2007.

maximaal een jaar na inwerkingtreding van de Wmo. Wanneer dit overgangsrecht niet in het leven zou zijn geroepen, zouden alle cliënten – dus ook de cliënten die reeds over een geldige indicatie beschikken – opnieuw geïndiceerd moeten worden, wat lange *wachttijden* tot gevolg zou kunnen hebben. Dit aspect wordt dan ook als waarborg aangemerkt.

- **Hulp start binnen 5 werkdagen na ontvangst van een (her)indicatiebesluit**

Het is de bedoeling dat onder de Wmo de gemeente ervoor zorgt dat de benodigde zorg voor de cliënt *tijdig* beschikbaar is. Door dit aspect in het bestek op te nemen, kan de gemeente de tijdigheid van de zorg waarborgen.

- **Hanteren van protocollen ten aanzien van wachtlijsten en verlening speedhulp**

Lange wachttijden kunnen nadelig zijn voor een adequate hulp en kunnen de tevredenheid van cliënten negatief beïnvloeden. Hierbij wordt de wachttijd bepaald door de (verwachte) tijdsduur tot behandeling te meten.¹⁰⁸ Door het hanteren van deze protocollen als vereiste op te nemen, onderneemt de aanbestedende dienst een poging om de *wachttijden* te beperken.

Personeelsaanbod en beroepenstructuur

Het aspect dat een waarborg bevat voor het personeelsaanbod en de beroepenstructuur:

- **Vaste prijs**

Bij het Zeeuwse model mogen alle instellingen die aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen zorg leveren. De huidige aanbieders vallen hierdoor niet plotseling uit de boot, hetgeen de continuïteit van de zorg en de werkgelegenheid ten goede komt. In de regio Twente moeten de aanbieders daarentegen voldoen aan de geformuleerde kwaliteitscriteria én tegen de laagste prijs zijn ingeschreven om in aanmerking te komen voor een gunning. Dit normale aanbestedingsmodel kan, zoals reeds in paragraaf 6.2.2 vermeld, de nodige gevolgen hebben voor het personeel. Aanbieders die geen gunning krijgen kunnen grote volumes aan zorg verliezen, waardoor de positie van het personeel in gevaar kan komen. In de Wmo is namelijk niet geregeld dat overdracht van werknemers moet geschieden met behoud van rechten en plichten¹⁰⁹ In het Zeeuwse model spelen vanwege een vaste prijs deze problemen een aanzienlijk kleinere rol, waardoor dit aspect kan worden aangemerkt als een waarborg voor het *personeelsaanbod en de beroepenstructuur*.

- **Samenwerking**

Door gebruik te maken van samenwerking in de vorm van een onderaannemerschap kan ontslag van personeel worden beperkt. Het personeel van de verliezende aanbieder kan dan immers actief blijven en bovendien zal de aanbieder die een gunning verkrijgt niet te maken krijgen met grote *personeelstekorten*.

6.3.3 Publiek belang: betaalbaarheid

Macrokosten

Het aspect dat een waarborg bevat voor de macrokosten:

- **Vaste prijs**

Enkel wanneer een vaste prijs zo wordt vastgesteld dat de *zorgkosten* dalen, kan een vaste prijs als een waarborg dienen voor de betaalbaarheid. Of de prijs zoals vastgesteld door de Zeeuwse gemeenten zal leiden tot een daling van de zorgkosten, zal moeten blijken. Hierover kunnen door ons geen uitspraken worden gedaan.

Werking zorgmarkt

De aspecten die een waarborg bevatten voor de werking van de zorgmarkt:

- **Vaste prijs**

Door het hanteren van een vaste prijs wordt voor 'kleine' aanbieders meer ruimte gecreëerd, aangezien zij niet hoeven te concurreren op prijs. Er is sprake van gelijkwaardige kansen voor alle

¹⁰⁸ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe lang wordt er gewacht op reguliere zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5061n26748.html, geraadpleegd op 29 september 2007.

¹⁰⁹ Velde, F. van der, Smeets, R.C.K.H. e.a., (2007), *Onderzoek Prismant in opdracht van Stichting FAOT, De Wet maatschappelijke ondersteuning en de arbeidsmarkt van de thuiszorg: eindrapport*, http://www.unie.nl/cms/publish/content/downloadaddocument.asp?document_id=2147 geraadpleegd op 29 september 2007.

zorgaanbieders die aan de kwaliteitseisen voldoen. De *toetredingsbarrières tot de zorgmarkt* zijn hierdoor lager.

- **Openbare aanbesteding**

Middels marktwerking wil de overheid financiële prikkels creëren om een betaalbare, toegankelijke en kwalitatief goede zorgverlening te realiseren. Dit is ook het geval bij de inkoop van de hulp bij het huishouden, doordat hierop de Europese aanbestedingsrichtlijnen van toepassing zijn. Aanbesteding wordt door de gemeente als instrument ingezet ter stimulering van een gunstiger prijs/kwaliteit verhouding van de hulp bij het huishouden.¹¹⁰ Een openbare aanbesteding is een aanbesteding die algemeen bekend wordt gemaakt en waarbij een ieder zich kan inschrijven. Meer aanbieders leidt tot meer concurrentie, wat op haar beurt weer leidt tot meer *marktwerking*.

- **Ontwikkelingen met betrekking tot de bedrijfsvoering meedelen**

De aanbieders moeten alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot de bedrijfsvoering (onder andere fusies) meedelen aan de aanbestedende dienst. Samenwerkingsverbanden binnen een zorgketen kunnen een nadelige invloed hebben op de concurrentie. Door het opnemen van dit aspect tracht de aanbestedende dienst de *werking van de zorgmarkt* te waarborgen.

Het aspect dat geen waarborg bevat voor de werking van de zorgmarkt:

- **Vaste prijs**

Zoals hierboven vermeld wordt aanbesteden als instrument ingezet om een gunstiger prijs/kwaliteitverhouding van de hulp bij het huishouden te stimuleren. Door het stellen van een vaste prijs *werkt de markt* dus niet optimaal.

Financiële positie zorginstellingen

De aspecten die een waarborg bevatten voor de financiële positie zorginstellingen:

- **Vaste prijs**

Door een vaste prijs te stellen hoeven de aanbieders niet op prijs te concurreren en dus niet (vaak noodgedwongen) onder de kostprijs te offeren. Met dit aspect kan de *financiële positie* van de aanbieders gewaarborgd worden en komt de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar.

- **Financiële draagkracht**

Voor de maatschappij is het belangrijk dat een bepaald niveau aan aanbod van zorg gegarandeerd is. Een te slechte financiële positie van instellingen zou dit in de weg kunnen staan.¹¹¹ Doordat de aanbieders moeten beschikken over voldoende financiële draagkracht (*liquiditeit en solvabiliteit*) en een financieel jaarverslag moeten verstrekken, kan de betaalbaarheid gewaarborgd worden.

¹¹⁰ PricewaterhouseCoopers en ZorgVisie, (2005), Gezondheidszorg Top 100, *ZorgVisie magazine*, 35(10). Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Werkt de zorgmarkt?*

http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5211n26751.html, geraadpleegd op 30 september 2007.

¹¹¹ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe is de financiële positie van zorginstellingen?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5089n26752.html, geraadpleegd op 30 september 2007.

6.3.4 Conclusie analyse

In de onderstaande tabel worden de aspecten die een waarborg bevatten (Wel), de aspecten die zowel een waarborg als geen waarborg bevatten (Wel/geen) én de aspecten die geen waarborg bevatten (Geen) overzichtelijk weergegeven.

	Wel	Wel/geen	Geen
Kwaliteit	Passende hulp leveren	Ongelimiteerd aantal aanbieders	
	Hulpovereenkomst/hulpdossier/hulpplan		
	Verantwoorde hulp leveren		
	Ongelimiteerd aantal aanbieders		
	Vaste prijs		
	Cliënt kiest aanbieder		
	Duur contract		
	Goede kennis Nederlandse taal		
	Tussentijdse opzegging		
	Klachtenprocedures/ tevredenheidsmetingen		
	Wet bescherming persoonsgegevens		
	Faciliteren bij administratieve handelingen		
	Informatie beschikbaar stellen		
	Hulpverleners voldoen aan de profielen		
	Verplichte levering zorg		
	Klachtenprocedure en medezeggenschap		
	Maatregelen om kwaliteit te waarborgen		
	Beschikken over een kwaliteitscertificaat		
	AZR systeem		
Toegankelijkheid	Ongelimiteerd aantal aanbieders		
	Tussentijdse opzegging		
	Zorgvuldige overgang		
	Leveren binnen vastgesteld aantal dagen		
	Protocollen wachtlijsten en spoedhulp		
	Vaste prijs		
	Samenwerking (onderaannemerschap)		
Betaalbaarheid	Openbare aanbesteding	Vaste prijs	
	Ontwikkelingen melden mbt bedrijfsvoering		
	Financiële draagkracht		

Tabel 6.3

Op basis van deze tabel kan geconcludeerd worden dat ook in het bestek van de Zeeuwse gemeenten veel waarborgen zijn ingebouwd. Het valt op dat het publiek belang kwaliteit de meeste waarborgen in zich draagt en de betaalbaarheid relatief weinig waarborgen bevat. Wanneer

vervolgens gekeken wordt naar de aspecten die wel/geen waarborg bevatten én de aspecten die geen waarborg bevatten, kan allereerst vastgesteld worden dat geen enkel aspect aanwezig is in de kolom 'Geen'. Bovendien zijn in de kolom 'Wel/geen' slechts twee aspecten te onderscheiden: een ongelimiteerd aantal aanbieders en een vaste prijs.

6.4 Samenvatting

Op basis van onze analyse kan geconcludeerd worden dat in zowel het bestek van regio Twente als het bestek van de Zeeuwse gemeenten veel waarborgen zijn ingebouwd. Dit is met name het geval voor het publiek belang kwaliteit. Wanneer vervolgens gekeken wordt naar de aspecten die wel/geen waarborg bevatten én de aspecten die geen waarborg bevatten, valt op dat in het bestek van regio Twente de aspecten 'offreren op prijs' en 'maximum aantal partijen per perceel' een negatieve uitwerking hebben op 3 respectievelijk 2 van de publieke belangen. In het bestek van de Zeeuwse gemeenten is geen enkel aspect aanwezig in de kolom 'Geen'. Wel zijn twee aspecten te onderscheiden die naast een positieve ook een negatieve uitwerking hebben op de publieke belangen, te weten een ongelimiteerd aantal aanbieders en een vaste prijs.

Kortom, op het niveau van bestekken – het bestek van regio Twente én het bestek van de Zeeuwse gemeenten – zijn veel waarborgen ingebouwd. Er kan naar ons idee gesteld worden dat beide aanbestedende diensten bij het opstellen van het bestek, zo veel mogelijk getracht hebben een vertaalslag te maken van de drie publieke belangen en de bijbehorende indicatoren naar de selectie- en gunningscriteria. Er zijn daarentegen ook aspecten ingebouwd die een negatieve uitwerking kunnen hebben. Het zullen met name deze aspecten zijn die als uitgangspunt worden genomen bij het beantwoorden van de centrale vraag in het volgende hoofdstuk.

Deel 4



Hoofdstuk 7 Conclusie

- 7.1 Maximaliseren van waarborgen
- 7.2 Reduceren van aspecten met negatieve uitwerking
- 7.3 Optimaal aanbestedingsmodel: hybride

7. Conclusie

Dit rapport wordt afgesloten met een antwoord op de vraag die in dit onderzoek centraal staat:

Op welke wijze kunnen de publieke belangen in de zorg, nu de gemeente ten gevolge van de op 1 januari 2007 inwerking getreden Wmo de hulp bij het huishouden organiseert middels aanbesteding, zo optimaal mogelijk gewaarborgd worden?

In hoofdstuk 6 is reeds geconcludeerd dat in zowel het bestek van regio Twente als het bestek van de Zeeuwse gemeenten veel waarborgen zijn ingebouwd. Er zijn daarentegen ook aspecten ingebouwd die, naast in enkele gevallen een positieve, een negatieve uitwerking kunnen hebben. Het zullen met name deze aspecten zijn die als uitgangspunt worden genomen bij het beantwoorden van de centrale vraag.

Alvorens een antwoord te kunnen geven, is het van belang het begrip 'optimaal' uit onze centrale vraag nader te omschrijven. Naar ons idee kunnen de publieke belangen zo optimaal mogelijk gewaarborgd worden door als aanbestedende dienst in het op te stellen bestek allereerst te streven naar het maximaliseren van de waarborgen. Daarnaast is het van belang de aspecten met een negatieve uitwerking zoveel mogelijk te reduceren.

7.1 Maximaliseren van waarborgen

Een maximalisatie kan 'vanzelfsprekend' bereikt worden door uit zowel het bestek van regio Twente als het bestek van de Zeeuwse gemeenten al dié aspecten op te nemen die 'slechts' een waarborg bevatten en dus op geen van de drie publieke belangen een negatieve uitwerking hebben. Deze aspecten worden in de onderstaande tabel nogmaals kort weergegeven.

Actieve signaleringsfunctie	Financiële en economische draagkracht	Wet Klachtenrecht Clienten Zorgsector
Duur contract	Overzicht min. vergelijkbare opdrachten	Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen
Client kiest zorgleverancier	Inzetten vakbekwaam en ervaren personeel	AZR systeem
Passende hulp leveren	Ondersteuningsplan	Aantal te contracteren opdrachtnemers tenminste 3
Verantwoorde hulp leveren	Telefonische bereikbaarheid	Wisselen van zorgaanbieder
Goede kennis Nederlandse taal	Passende vervanging	Leveren binnen vastgesteld aantal dagen
Faciliteren bij administratieve handelingen	Klanttevredenheidsonderzoeken	Informatie verschaffen
Verplichte levering zorg	Opleggen boete	Zorg verlenen bij verschillende doelgroepen
Zorgvuldige overgang	AWBZ-erkenning	Aannemen werkzoekenden en WSW-ers en overnemen personeel
Protocollen wachtlijsten en spoedhulp	Certificaat	Openbare aanbesteding
Waarborgen gegarandeerde capaciteit	Kwaliteitswet Zorginstellingen en Wet bescherming persoonsgegevens	Economisch meest voordelige aanbidding

Tabel 7.1

7.2 Reduceren van aspecten met negatieve uitwerking

Het reduceren van de aspecten die, naast in enkele gevallen een positieve, een negatieve uitwerking kunnen hebben, vergt daarentegen een meer doordachte aanpak: voor deze aspecten moet een 'oplossing' worden bedacht. Deze 'oplossing' moet zodanig zijn dat de negatieve uitwerking die deze aspecten bevatten zoveel mogelijk worden gereduceerd zonder dat het positieve effect, dat enkele van deze aspecten in zich dragen, verloren gaat.

In de onderstaande tabellen worden de aspecten die, naast in enkele gevallen een positieve, een negatieve uitwerking kunnen hebben, nogmaals per bestek weergegeven.

Bestek regio Twente	
Wel/geen	Geen
Offreren op prijs	Maximum aantal aanbieders
Zorgdragen voor passende vervanging	Constructie hoofd-/onderaanneming
Samenwerking tussen opdrachtnemers	Toelichtende presentatie
Inzetten vakbekwaam en ervaren personeel	Geen verplichting om te gunnen

Tabel 7.2

Bestek Zeeuwse gemeenten	
Wel/geen	Geen
Vaste prijs	
Ongelimiteerd aantal aanbieders	

Tabel 7.3

Uit deze tabel kan afgeleid worden dat van twee aspecten uit het bestek van de Zeeuwse gemeenten, vaste prijs en ongelimiteerd aantal aanbieders, de tegenovergestelde variant in het bestek van regio Twente te vinden is: offreren op prijs respectievelijk maximum aantal aanbieders. De prijs en het aantal aanbieders worden door ons dan ook als twee hoofdknelpunten gezien. Aangezien deze knelpunten bovendien een onlosmakelijk onderdeel vormen van het bestek, is nader onderzocht op welke wijze de prijs en het aantal aanbieders zó vormgegeven kunnen worden dat de publieke belangen zo optimaal mogelijk worden gewaarborgd.

Om tot een zo optimaal mogelijke variant te komen voor zowel de prijs als het aantal aanbieders, worden allereerst de positieve en negatieve effecten van het offreren op prijs én een vaste prijs respectievelijk een maximum aantal aanbieders én een ongelimiteerd aantal aanbieders nogmaals kort weergegeven. Aansluitend zal op basis van deze effecten een zo optimaal mogelijke variant worden beschreven. Dit betekent dus een variant waarbij de negatieve effecten zoveel mogelijk zijn gereduceerd zonder dat het positieve effect, dat enkele van deze aspecten in zich dragen, verloren gaat.

Prijs

Omdat uit recent onderzoek van Deloitte¹¹² is gebleken dat bij het offreren op prijs de prijs vaak zeer laag wordt vastgesteld, soms zelfs onder de kostprijs, wordt uitgegaan van een vaste prijs die hoger ligt dan de prijs die tot stand komt als gevolg van offreren.

Allereerst nogmaals kort de voor- en nadelen van het offreren op prijs. Concurrenieren op prijs kan worden gezien als één van de belangrijkste voorwaarden om te komen tot een optimale marktwerking. Doordat met aanbesteding marktwerking wordt beoogd, kan het offreren op prijs worden aangemerkt als een voordeel. Daarnaast kan het offreren op prijs instellingen prikkelen tot innovatie en kan het tot gevolg hebben dat instellingen kritischer naar zichzelf gaan kijken.

Naast deze voordelen zijn de nodige nadelen te onderscheiden. Ten eerste kunnen instellingen gaan offreren onder de kostprijs waardoor de financiële positie – en in het uiterste geval zelfs de continuïteit van de dienstverlening – in het geding kan komen. Ook kan het offreren op prijs nadelige gevolgen hebben voor de positie van het personeel. Instellingen kunnen zich meer gaan beroepen op alphahulpverleners, duurder (hoger opgeleid) personeel ontslaan/contracten om gaan zetten, besluiten geen contracten meer te verlengen en minder aandacht besteden aan het opleiden van personeel. Ten derde kunnen instellingen, vanwege de lage tarieven, meer taakgericht dan klantgericht te werk gaan. En ondanks het feit dat innovatie reeds genoemd is als voordeel, kan innovatie ook als nadeel worden aangemerkt: door het offreren op prijs is namelijk vaak minder of zelfs geen budget beschikbaar om te innoveren. Ten slotte kunnen kleine aanbieders door de

¹¹² Deloitte, (2007), *Tarieven hulp bij het huishouden moeten omhoog*, http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/Tarieven_hulp_bij_het_huishouden_moeten_omhoog.pdf, geraadpleegd 18 juli 2007.

aanbesteding en voornamelijk door de op te stellen offertes, minder kans maken op een gunning¹¹³, wat een aanleiding kan zijn tot samenwerken en/of fuseren. Deze samenwerkingen/fusies kunnen op hun beurt weer een negatieve invloed hebben op de werking van de zorgmarkt.

Wat betreft de voor- en nadelen van een vaste prijs kan het volgende worden gesteld. Alle bovengenoemde nadelen kunnen, doordat wordt uitgegaan van een vaste prijs die hoger ligt dan de prijs die tot stand komt als gevolg van offrenen, vertaald worden naar voordelen van een vaste prijs. Deze voordelen dienen dan ook niet nogmaals herhaald te worden. Een aanvullend voordeel van een vaste prijs is dat instellingen zich zowel bij als na de aanbesteding volledig kunnen richten op kwaliteit: zij dienen zich kwalitatief te onderscheiden in plaats van op prijs. Net zoals de nadelen van een flexibele prijs kunnen worden vertaald naar voordelen van een vaste prijs geldt dit ook andersom. Door het hanteren van een vaste prijs kan geen optimale marktwerking tot stand komen. Daarnaast kan het ook moeilijk zijn te bepalen wat kan worden verstaan onder een reële vaste prijs voor HH1 en HH2.

Aantal aanbieders

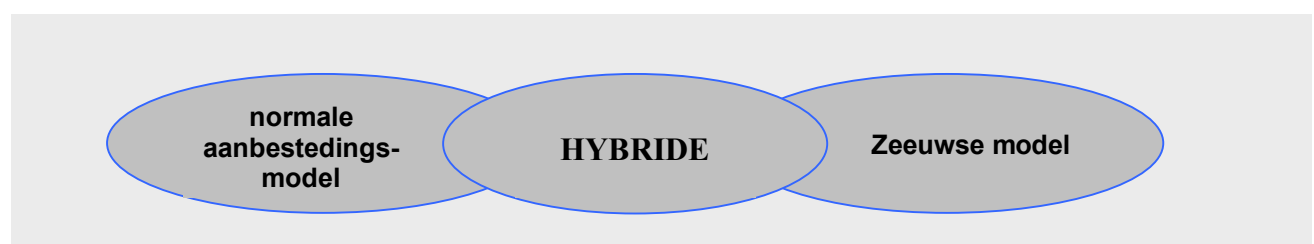
Allereerst de voor- en nadelen van een ongelimiteerd aantal aanbieders. Als eerste voordeel kan worden genoemd dat sprake is van een grote keuzevrijheid voor de cliënt. Doordat alle aanbieders die voldoen aan de kwaliteitseisen een gunning krijgen, heeft de cliënt bovendien een grotere kans dat zij haar huidige (vertrouwde) zorgverlener kan behouden. Ten tweede kan een ongelimiteerd aantal aanbieders zorgen voor meer concurrentie. Deze concurrentie kan de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen en dienen als een sterke stimulans tot innovatie.

Naast deze twee voordelen kunnen ook nadelen beschreven worden. Zo kan een ongelimiteerd aantal aanbieders tot gevolg hebben dat de aanbestedende dienst over onvoldoende mogelijkheden beschikt om al deze aanbieders te kunnen controleren en waar nodig aan- en/of bij te sturen. Tevens kan het voor de cliënt onoverzichtelijk worden wanneer zij een objectieve keuze wil maken uit een zeer groot aantal aanbieders; de cliënt 'ziet door de bomen het bos niet meer'.

Hiertegenover de voor- en nadelen van een gelimiteerd aantal aanbieders. Ook in dit geval kunnen zowel alle bovengenoemde nadelen als voordelen van een ongelimiteerd aantal aanbieders vertaald worden naar voordelen respectievelijk nadelen van een gelimiteerd aantal aanbieders. Deze dienen dan ook niet nogmaals herhaald te worden. Wel dient een aanvullend nadeel met betrekking tot een gelimiteerd aantal aanbieders genoemd te worden: in tegenstelling tot bij een ongelimiteerd aantal aanbieders kunnen instellingen bij een gelimiteerd aantal aanbieders namelijk sneller geneigd zijn onderlinge afspraken te maken.

7.3 Optimaal aanbestedingsmodel: hybride

Dit hoofdstuk zal worden afgesloten met een antwoord op onze centrale vraag. In zowel het bestek van regio Twente als het bestek van de Zeeuwse gemeenten zijn veel waarborgen ingebouwd. Er zijn daarentegen ook aspecten opgenomen die, naast in enkele gevallen een positieve, een negatieve uitwerking kunnen hebben. Het zijn met name deze aspecten die als uitgangspunt zijn genomen bij het vaststellen van een zo optimaal mogelijk aanbestedingsmodel. Op basis van het door ons verrichte onderzoek dient geconcludeerd te worden dat de publieke belangen in de zorg zo optimaal mogelijk gewaarborgd kunnen worden door een hybride aanbestedingsmodel.



Figuur 7.1

¹¹³ Tulkens, I.C. Marsman, C.A. e.a. (2006), Inspectie Werk en Inkomen, *Aanbesteden van re-integratieopdrachten door gemeenten*, www.reintegratiemeldpunt.nl/admin/editor/files.asp?id=170, geraadpleegd op 13 augustus 2007.

Dit hybride aanbestedingsmodel is een variant waarbij ten eerste de aspecten die een waarborg bevatten zijn gemaximaliseerd. Dit betekent dat ten minste de aspecten uit tabel 7.1 in het bestek moeten worden opgenomen. Op deze wijze kan de aanbestedende dienst nooit om deze aspecten heen en kunnen de publieke belangen in de zorg (zoveel mogelijk) gewaarborgd worden.

Ten tweede zijn in dit model de aspecten die een negatief effect kunnen hebben zoveel mogelijk gereduceerd zonder dat het positieve effect, dat enkele van deze aspecten in zich dragen, verloren gaat. Het reduceren wordt gerealiseerd door:

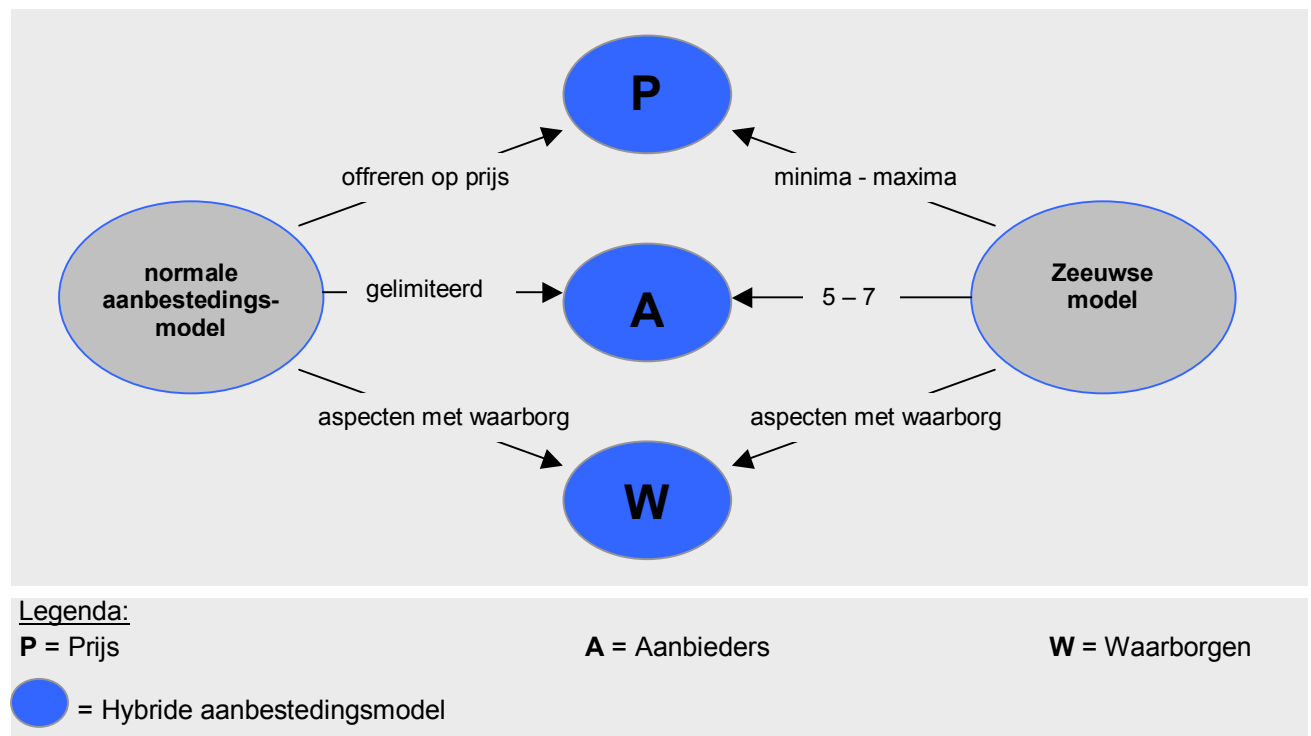
- Het offrenen op prijs waarbij een door de aanbestedende dienst vastgestelde **minima** en maxima niet mogen worden overschreden

Uit paragraaf 7.2 blijkt dat het offrenen op prijs, ondanks het feit dat hierdoor wel een optimale marktwerking tot stand komt, toch vooral een negatieve uitwerking op de publieke belangen heeft. Dit is voornamelijk het gevolg van een zeer laag vastgesteld prijs die veelal onder de kostprijs ligt. Wij zijn dan ook van mening dat, om de publieke belangen zo optimaal mogelijk te kunnen waarborgen, er wel gekozen dient te worden voor offrenen op prijs waarbij naast een maximum echter ook een minimum wordt vastgesteld. Door een minimum kan immers worden voorkomen dat onder de kostprijs wordt geoffreerd (mits dit minimum niet lager dan de kostprijs wordt vastgesteld). Het is hierbij (dus) wel van zéér groot belang dat er gedegen (onafhankelijk) onderzoek wordt gedaan naar de hoogte van een minimum prijs.

Kortom, offrenen binnen een door de aanbestedende dienst vastgestelde bandbreedte.

- Het hanteren van een gelimiteerd aantal aanbieders, waarbij de limiet wordt vastgesteld op 5 – 7 aanbieders

Door een limiet te stellen aan het aantal aanbieders zal in eerste instantie de keuzevrijheid van de cliënt worden beperkt. Wanneer naar ons idee deze limiet echter wordt vastgesteld op circa 5 – 7 aanbieders, kan deze keuzevrijheid wél worden gewaarborgd. Het is bovendien mogelijk dat de cliënt die voorkeur heeft voor een niet gecontracteerde zorgaanbieder, met behulp van een pgb deze alsnog inhuurt. Daarnaast wordt, door de limiet vast te stellen op 5 – 7 aanbieders en niet op bijvoorbeeld drie, het risico beperkt dat aanbieders onderling afspraken gaan maken. Ook kunnen zowel het toezicht op de aanbieders als de controle/sturing door de aanbestedende dienst beter uitgevoerd worden. Om een uitspraak te kunnen doen over de meest optimale hoeveelheid aanbieders zal wederom nader onderzoek noodzakelijk zijn.



Figuur 7.2

Lijst gebruikte afkortingen



Lijst gebruikte afkortingen

AFM	Autoriteit Financiële Markten
AMM	Aanmerkelijke Marktmacht
AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur
AOZ	Algemeen Onderling Ziekenfonds
ARW	Aanbestedingsreglement Werken
AWB	Algemene Wet Bestuursrecht
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AZA	Algemeen Ziekenfonds voor Amsterdam
AZR	AWBZ-brede Zorgregistratie
Bao	Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten
Bass	Besluit aanbestedingen specifieke sectoren
BW	Burgerlijke Wetboek
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CTG	College Tarieven Gezondheidszorg
CTZ	College toezicht zorgverzekeringen
CvZ	College van Zorgverzekeraars
DTe	Directie Toezicht energie
EEG	Europese Economische Gemeenschap
EU	Europese Unie
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
HH	Hulp bij het huishouden
HHI	Herfindahl-Hirschman Index
HV	Huishoudelijke Verzorging
IBO	Interdepartementaal Beleidsonderzoek
IGZ	Inspectie Gezondheidszorg
KTO	Klanttevredenheidsonderzoeken
Kzi	Kwaliteitswet zorginstellingen
LVT	Landelijke Vereniging voor Thuiszorg
MDW	Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit
MW	Mededingingswet
NMa	Nederlandse Mededingingsautoriteit
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OPTA	Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit
Pgb	Persoonsgebonden budget
RIO	Regionale Indicatie Organen
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
RMO	Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SER	Sociaal Economische Raad
UAR	Uniform Aanbestedingsreglement
VK	Vervoerskamer
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WCPV	Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens
Wet BIG	Wet op de Beroepen in de Individuele gezondheidszorg
WKCZ	Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector
WMCZ	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WMG	Wet Marktordening Gezondheidszorg

WMH	Wet op de medische hulpmiddelen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Wvg	Wet voorzieningen gehandicapten
WWB	Wet Werk en Bijstand
WTZi	Wet Toelating Zorginstellingen
ZBO	Zelfstandige bestuursorgaan
ZFW	Ziekenfonds Wet
ZN	Zorgverzekeraars Nederland
ZVW	Zorg Verzekeringswet

Literatuurlijst



Literatuurlijst

ABVAKABO FNV, (2007), *Wmo moet dat nou zo?*

Albers, C.L.G.F.H. (2004), Overheidsaansprakelijkheid voor gebrekkig toezicht en ontoereikende handhaving, *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht* 6, p. 201.

Algemene Rekenkamer, (2003/2004), Rapport van de werkgroep Verzelfstandigde Organisaties op Rijksniveau, *Een herkenbare staat: investeren in de overheid*. Interdepartementaal Beleidsonderzoek, nr. 1.

Arcares, (2005), *Op weg naar normen voor verantwoorde zorg*. Cliënt maakt uit wat kwaliteit van leven inhoudt. Persbericht. Utrecht: Arcares.

Baarsma B. (2005), Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam, *Nederland Toezichtland: een economisch perspectief*, Amsterdam.

Berg, M. van den, Burg, I. van den, (2006), *Aandacht voor aanbesteden: goed besteed. Maatschappelijk verantwoord aanbesteden binnen de Europese regels*, Sociaal-Democratische Fractie in het Europees Parlement.

Brief ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport van 23 april 2004, nr. DVVO-U-2475093, *Op weg naar een bestendig stelsel voor langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning*.

Brief ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport van 28 januari 2005, nr. 28 439, *Evaluatie Kwaliteitswet Zorginstellingen*.

Brief Raad voor de Volksgezondheid & Zorg van 28 januari 2005, nr. 4341.1-16, *Brief Advies Wmo*.

Brief Vereniging van Nederlandse Gemeenten van 14 mei 2004, FEI/2004000924 Lbr. 04/38.

Broekmans, T. (2007), Vernieuwing aan de basis, *Zorg Visie*, nummer 1 jaargang 37.

Centrum Indicatiestelling Zorg, (2005), *Werkdocument: Gebruikelijke Zorg*.

Companje, K.P. (1999), Ziekenfondsen en arbeidsbeweging van Amsterdam tot West-Europa, *Tijdschrift voor sociale geschiedenis*.

College Tarieven Gezondheidszorg/Zorgautoriteit i.o, en CTZ, (2005), *Visiedocument extramurale AWBZ-zorg: analyse en aanbevelingen voor concurrentie*, Utrecht: CTG/ZAio.

Cuperus-Bosma, J.M, Wagner, C. Wal, G. van der, (2005), Veiligheid van patiënten in ziekenhuizen. *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*, 149(39): 2153-2156.

Dam, C.C. van, (2006), *Aansprakelijkheid van toezichthouders: een analyse van de aansprakelijkheidsrisico's voor toezichthouders wegens inadequaat handhavingstoezicht en enige aanbevelingen voor toekomstig beleid*, London: British Institute of International and Comparative Law.

Damme, E. van, *25 jaar privatisering en deregulering en 10 jaar marktwerking*, Universiteit van Tilburg.

Dell, M.W, Meulen, L. van der, (2005) *Arbeidsproductiviteit in de zorg*. Utrecht: Prismant.

Delnoij D. Asbroek, G. ten, Arah O, e.a. (2005), *Wat vinden Nederlanders van de gezondheidszorg en zorgverzekering?* Eerste landelijke resultaten van de nederlandse vertaling van de CAHPS 3.0 Adult Commercial Questionnaire, Utrecht: Nivel.

Derksen, W. Meurs, P.M. (2000), Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Het borgen van publiek belang*, Den Haag: Sdu uitgevers.

Droomers, M. Foets, M. e.a. (2005) *Factsheet allochtonen en zorggebruik*, Rotterdam: Bilthoven.

Ellenkamp, J.H. (2007), *Met zorg aanbesteden: consequenties van aanbesteden voor de zorgsector*, Eindwerkstuk in het kader van MBA-H, Erasmus Universiteit Rotterdam.

- Essen, G. van, Smeets R. e.a. ((2006), *Branchebelang Thuiszorg Nederland, Wmo en de arbeidsmarkt van de thuiszorg: rapportage 1^e meting*, Utrecht: Prismant.
- Factum Wmo Aanbestedingsadvies, *Het aanbesteden van hulp bij het huishouden; een korte uiteenzetting*.
- Geurts, P. (1999), *Van probleem naar onderzoek*, Bussum: Coutinho.
- GGZ beleid, (2004-2005), *Toekomst AWBZ: Eindrapportage van de werkgroep Organisatie romp AWBZ*, Interdepartementaal Beleidsonderzoek, nr. 4.
- Grix, J. (2004), *The foundations of research*, New York: Palgrave: Macmillan.
- Heldeweg, M.A. (2006), *Bestuursrecht en beleid*, Groningen-Houten: Wolters-Noordhoff.
- Heldeweg, M.A. (17 januari 2007), sheets hoorcollege overheid en markt, *Juridische leerstukken: Handhaving*.
- Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, (2006), *Zorgbalans: De prestaties van de Nederlandse gezondheidszorg in 2004*.
- Het waterschap Velt en Vecht, (2002), *Beleidsregels aanbesteding van werken, leveringen en diensten*, kenmerk: 3856/BM/pd/2002.
- Kant, A. e.a. (2007), *Wmo in uitvoering: Verslag van een landelijk meldpunt en een quickscan onder 58 SP-afdelingen*.
- Kuypers, P., Velden, M. van der, (2006), *Handreiking inkopen en aanbesteden in de Wmo*, Den Haag: Quantas.
- Kwekkeboom, M.H. (1990), *Het licht onder de korenmaat*. Informele zorg in Nederland. Den Haag: Vuga.
- Loef, H. (2004), *Verkenning Wmo*, In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten.
- Manshanden, J.G. Mootz, M. e.a. (2005), *Lokalisering van maatschappelijke ondersteuning: voorwaarden voor een succesvolle Wmo*. Raad voor maatschappelijke ontwikkeling, advies 36, Den Haag.
- Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, (2006), *Hoofdlijnen Wet Maatschappelijke Ondersteuning*.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, (2006), *Indicatiestelling (Enkelvoudige) Huishoudelijke Verzorging in het kader van de WMO*.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, *Overzicht gereedschapskist*.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Vereniging Nederlandse Gemeenten, (2006), *Regeling eigen bijdrage Wmo*.
- Mulder, F. Quist, H. (2005), *Handreiking huishoudelijke verzorging in de Wmo*, Den Haag: Quantas.
- MvT, *Kamerstukken II 2004-2005*, 30 131, nr. 3, p. 12/13.
- Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg, *Overheid: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen*.
- Nederlandse Zorgautoriteit, (2007), *Care voor de Toekomst: Uitvoeringstoets Overhevelen zorgkantoortaken, Voorstellen voor de korte en de lange termijn*.
- Nederlandse Zorgautoriteit, (2006), *Consultatiedocument: Aanmerkelijke Marktmacht in de Zorg*.
- Nieuwsbrief Vermogensrecht, 22 september 2005, nr. 3.
- Pijkeren, G. van, Centrum Indicatiestelling Zorg, *Uitvoering indicatiestelling AWBZ krijgt centrale aansturing*. Persbericht.

Putter, K., Hout, E. van e.a., (2006), *Lokaal verzorgd: verschuivend bestuur en hybridisering in de zorg en dienstverlening*, Tilburg: Sdu Uitgevers B.V.

PricewaterhouseCoopers en ZorgVisie, (2005), *Gezondheidszorg Top 100*, *ZorgVisie magazine*, 35(10).

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, (2003), *De wensen van zorgcliënten in Europa*, Zoetermeer: RVZ.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, (2005), *Houdbare solidariteit in de gezondheidszorg*, Zoetermeer: RVZ.

Roo, A. de, (2007), "De spelregels van de Wmo", *Zorg Management magazine*, nr. 3.

Scholten, C. (2007), *Aanbesteding Hulp bij het Huishouden*, onderzoek in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, Research voor Beleid, Projectnummer: B3295.

Schut, F.T. (2003), *De zorg is toch geen markt? Laveren tussen marktfalen en overheidsfalen in de gezondheidszorg*, Erasmus Universiteit Rotterdam.

Sluijs, E.M, Wagner, C. (2000), *Kwaliteitssystemen in zorginstellingen; de stand van zaken in 2000*. Utrecht: Nivel.

Staatscourant 15 mei 2001, 9 mei 2001/Nr. 450.2001.001241, *Beleidsregels aanbesteding van werken*.

Steehouder, M. Jansen, C. e.a. (1991), *Leren Communiceren, handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie*, Groningen: Wolters-Noordhoff.

Tulkens, I.C. Marsman, C.A. e.a. (2006), Inspectie Werk en Inkomen, *Aanbesteden van re-integratieopdrachten door gemeenten*.

Velthoven, B.C.J. van, Wijck, P.W. van, (2001), *Recht en efficiëntie: Een inleiding in de economische analyse van het recht*, Deventer: Kluwer.

Vernet verzuimnetwerk BV. *Het ziekteverzuim stijgt in de gezondheidszorg*. Persbericht.

Versterking Cliënten Positie, (2006), *Handreiking Europees aanbesteden in de Wmo: handreiking voor lokale belangenbehartigers*.

Websites

<http://www.aanbestedingszaak.nl>

<http://www.abvakabofnv.nl>

<http://www.ad.nl>

<http://www.adviesorgaan-rmo.nl>

<http://arno.uvt.nl>

<http://www.bouwcollege.nl>

<http://www.branchebelang-thuiszorg.nl>

<http://www.ciz.nl>

<http://www.debrauw.com>

<http://www.deloitte.com>

<http://www.erasmuscmdz.nl>

<http://www.ggzbeleid.nl>

<http://www.igz.nl>

<http://www.iisg.nl>

<http://www.invoeringwmo.nl>
<http://www.kerkinactie.nl>
<http://www.minez.nl>
<http://www.minvws.nl>
<http://www.nivel.nl>
<http://www.nza.nl>
<http://www.programmavcp.nl>
<http://www.reintegratiemeldpunt.nl>
<http://www.rekenkamer.nl>
<http://rijksbegroting.minfin.nl>
<http://www.rivm.nl>
<http://www.rvz.net>
<http://www.sp.nl>
<http://www.veltenvecht.nl>
<http://www.vng.nl>
<http://www.wikipedia.nl>
<http://www.wmoadviesgroep.nl>
<http://www.wrr.nl>
<http://www.zorgbelangoverijssel.nl>
<http://www.zorgvisiearchief.nl>
<http://www.zn.nl>

Met zorg aanbesteden

*Aanbesteden hulp bij het huishouden
'versus' publieke belangen in de zorg*



Bijlagen
Hatice Kucukbal & Kelly Walraven

Inhoud bijlagen



Bijlage I	Posterpresentatie symposium.....	4
Bijlage II	Toezicht en handhaving.....	8
Bijlage III	Wettekst Wet maatschappelijke ondersteuning.....	15
Bijlage IV	Wettekst Besluit aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten.....	24
Bijlage V	Bestek regio Twente.....	62
Bijlage VI	Bestek Zeeuwse gemeenten.....	99
Bijlage VII	Waarborgen bestekken.....	137

Bijlage I

Posterpresentatie symposium



‘De Wmo onder de loep’

Hatice Kucukbal & Kelly Walraven
Management, Economics and Law

Overheid _____ Hybride _____ Markt



Worden de publieke belangen, nu de gemeente met de komst van de Wmo de hulp bij het huishouden organiseert door middel van aanbesteding, voldoende gewaarborgd?

Publieke belangen & indicatoren

Kwaliteit	Toegankelijkheid	Betaalbaarheid
Effectiviteit	Keuzevrijheid	Macrokosten
Vraaggericht- heid	Tijdigheid acute en reguliere zorg	Werking zorgmarkt
Veiligheid	Sociale toegankelijkheid: zorg naar behoefte	Arbeidsproduc- tiviteit
Accreditatie of certificering	Financiële toegankelijkheid	Financiële positie van zorginstellingen
Innovatie	Geografische bereikbaarheid	
	Personeelsaanbod en beroepenstructuur	

(Onze) definitie van ‘gewaarborgd’

‘Passende waarborgen’: waarborgen moeten effectief & efficiënt zijn, zonder dat het marktmechanisme weer wordt uitgeschakeld.

Aanbesteding & waarborgen van publieke belangen: waar zitten de mogelijke knelpunten?

Kwaliteit?

- *Inschrijven op de aanbesteding: mogelijk voor een ieder
- *Selectie- en gunningscriteria: verhouding prijs/kwaliteit
- *Offreren onder de kostprijs
- *Kostenbeheersing en efficiencyverhoging
- *Meer alphahulpen
- *Meer taakgericht dan klantgericht

Toegankelijkheid?

- *Geen recht maar een voorziening
- *Beleidsvrijheid versus rechtsgelijkheid: o.a. regeling eigen bijdrage
- *Minder vaste contracten, ontslaan van duurder personeel, omzetten bestaande contracten naar alphahulpcontracten
- *Kosten doorschuiven naar AWBZ: verpleeghuisindicatie

Betaalbaarheid?

- *Uitvoeringsbudget van 67 miljoen: (on)voldoende
- *Uitgaven 2005 basis voor macro-budget 2007: (ir)reëel
- *Geen geormerkt budget: geldstromen voor andere doeleinden
- *Veranderen van organisatiestructuur door onderaannemerschap, samenwerking en fusies: invloed op werking van zorgmarkt
- *Aanbieders zonder gunning stimuleren pgb: aanbieders met gunning onder druk

Bijlage II

Toezicht en handhaving



Toezicht en handhaving

Aangezien het bij de centrale vraag draait om de begrippen 'marktwerving' versus 'publiek belang', is het naar ons idee van belang bij een derde begrip stil te staan: 'toezicht'. Paragraaf 2.1 geeft enkele definities van toezicht/toezichthouders om kenbaar te maken dat dit begrip op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden. In paragraaf 2.2 belicht de ontstaansgeschiedenis van toezicht. Paragraaf 2.3 geeft een beschrijving van de markttoezichthouders, het uitgangspunt 'beginselplicht tot handhaving' en de aansprakelijkheid. In paragraaf 2.4 besteed aandacht aan de toezichthouders die belast zijn met toezicht op de zorgmarkt.

2.1 Toezicht: verschillende definities

Van Dale omschrijft toezicht als:

"Het waken dat een persoon of zaak zich gedraagt of bevindt, dat een handeling geschiedt, overeenkomstig een bepaalde norm."

Centraal staat dus het handhaven van een norm. Die norm kan door de overheid in een wet of regel zijn opgelegd. Steeds als de overheid een nieuwe norm instelt (middels een wet of regel), is toezicht nodig om te kijken of de norm wordt nageleefd. Bij elke wet die de overheid uitvaardigt of bij elke regeling die wordt ingevoerd, wordt een toezichtrelatie gecreëerd. De opstapeling van toezicht, ook wel meervoudig toezicht, heeft dus ook te maken met de opstapeling van regel- en wetgeving. Van meervoudig toezicht is sprake wanneer meerdere toezichthouders zich vanuit verschillende toezichtkaders richten op hetzelfde toezichtobject.

De zorgmarkt wordt ook gekenmerkt door meervoudig toezicht. Op deze markt zijn, naast de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), ook de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) belast met het toezicht houden.

Artikel 5:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) omschrijft toezichthouders als:

"Personen die bij of krachtens wettelijk voorschrift belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift."

De bevoegdheden van een toezichthouder staan vermeld in de artikelen 5:15 en verder van de Awb en betreffen onder andere het vorderen van inlichtingen, vorderen van inzage van zakelijke gegevens en bescheiden, betreden van plaatsen, onderzoek van zaken of vervoermiddelen en het vorderen van medewerking. Toezichthouders kunnen worden aangewezen zowel *bij* wettelijk voorschrift (direct in de genoemde verordeningen) als *krachtens* wettelijk voorschrift (op basis van de genoemde verordeningen). Een toezichthouder is dus een organisatie die in opdracht van de overheid optreedt als marktmeester of waakhond die het motief hebben om bepaalde normen te handhaven.

Een andere veel gebruikte definitie van toezicht komt van de Algemene Rekenkamer die toezicht omschrijft als:

"Het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de gestelde eisen, het zich vervolgens vormen van een oordeel daarover en het eventueel interveniëren naar aanleiding van dat oordeel."

De SER (2005) definieert toezicht ruimer en onderscheidt drie elementen in toezicht:

- *Verticaal toezicht (de formele hiërarchische verantwoordingsstructuur die loopt van de politiek verantwoordelijke instantie, vaak de minister, naar de uitvoerende instelling).*
- *Intern toezicht (de verantwoording en controle binnen de instellingen zelf, de relatie tussen het bestuur en de controlerende organen).*
- *Horizontaal toezicht (de inspraak van en informatievoorziening aan derde partijen zoals gebruikers en maatschappelijke organisaties).¹¹⁴*

¹¹⁴ Baarsma B., (2005), Stichting voor Economisch Onderzoek der Universiteit van Amsterdam, *Nederland Toezichtland: een economisch perspectief*, <http://preview.seo.hippo6.castaserver.com/assets/binaries/publicaties/rapporten/2005/792.pdf>, geraadpleegd op 28 juni 2007.

2.2 Toezicht: ontstaansgeschiedenis

De paragrafen 2.2 en 2.3 zijn gebaseerd op het onderzoek Aansprakelijkheid van Toezichthouders: een analyse enige aanbevelingen voor toekomstig beleid, uitgevoerd door Prof. Dr. Cees C. van Dam.¹¹⁵

Toezicht en handhaving van regelgeving in diverse marktsectoren is sinds de jaren 90 ondergebracht bij aparte, min of meer los van de overheid functionerende, toezichthouders. Ondanks het feit dat de 'toezichthouderij' in die tijd snel groeide, was van een overheidsbrede visie nog geen sprake. Een belangrijke stap tot een visie op toezicht is dan ook pas te vinden in de *Kaderstellende visie op toezicht* uit 2001.¹¹⁶ In juli 2004 verscheen daarnaast het interdepartementale beleidsonderzoek van de werkgroep Kohnstamm naar Verzelfstandigde Organisaties op Rijksniveau (ibo-vor). Deze werkgroep heeft bekeken hoe de verantwoordingslijnen tussen rijksoverheid en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's) duidelijker vormgegeven kunnen worden, met name in staatsrechtelijke zin. Volgens het rapport is er winst te boeken in termen van staatsrechtelijke duidelijkheid. Er zijn geen aanwijzingen dat zelfstandige bestuursorganen disfunctioneren, maar er heerst wel onduidelijkheid over de reikwijdte van de ministeriële verantwoordelijkheid.¹¹⁷ Het onderzoek en het daarop volgende kabinetsstandpunt zijn van belang voor de organisatorische positionering van het markttoezicht en van de verhouding tussen de minister en de toezichthouder.

Tijdens de behandeling van de begroting van het ministerie van Economische Zaken is daarnaast de motie Heemskerk c.s. aangenomen, waarin de regering werd verzocht om een helder standpunt in te nemen over markttoezichthouders in Nederland.¹¹⁸ Ter beantwoording van deze motie heeft de minister van Economische Zaken in juni 2004 de visie van de regering op markttoezichthouders aan de Tweede Kamer gestuurd.¹¹⁹ Hierin beoogt de minister duidelijkheid te verschaffen over de rol die het markttoezicht heeft en de wijze waarop dat markttoezicht georganiseerd is. *Visie op markttoezicht* heeft met name betrekking op de volgende zes markttoezichthouders: de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA), de Directie Toezicht energie (DTe), de Vervoerkamer (VK) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). In *Visie op Markttoezicht* merkt de minister van Economische Zaken onder meer op dat de overheid steeds minder zelf speler op de markt is en zich meer en meer beperkt tot het scheppen van waarborgen voor het publieke belang.

*'De aandacht voor de regulering van markten is daarmee de laatste decennia sterk toegenomen. Recentelijk komt daarbij de vraagzijde (versterken van de positie van de consument) steeds nadrukkelijker in de belangstelling te staan. Ik ben van mening dat een sterke markt om een sterke overheid vraagt. De overheid laat meer over aan de markt, maar daar waar de overheid een eigen rol heeft moet deze nadrukkelijk(er) worden ingevuld. Allereerst is er de kaderstellende rol: het bepalen van het speelveld en de spelregels. Vervolgens is er het toezicht (de scheidsrechtersrol): blijven maatschappelijke partijen als burgers en bedrijven binnen de lijnen van dat speelveld en handelen zij in overeenstemming met de spelregels? Een overheid borgt aldus de publieke belangen door heldere randvoorwaarden voor marktpartijen te formuleren en door toezicht te houden op naleving van deze spelregels.'*¹²⁰

¹¹⁵ Dam, C.C. van, (2006), *Aansprakelijkheid van toezichthouders: een analyse van de aansprakelijkheidsrisico's voor toezichthouders wegens inadequaat handhavingstoezicht en enige aanbevelingen voor toekomstig beleid*, London: British Institute of International and Comparative Law.

¹¹⁶ Dit is de kabinetsreactie op het rapport *Vertrouwen in onafhankelijkheid* van de Commissie Borghouts. Zie Kamerstukken II, 2000-2001, 27 831, nr. 1. Zie reeds Commissie Holtslag, *De ministeriële verantwoordelijkheid ondersteund* en het kabinetsstandpunt daarover in Kamerstukken II, 1998-1999, 26 200 VII, nr. 48; MDW werkgroep Toezicht op nutssectoren (Commissie Visser), *Zicht op toezicht*, 1997 en het kabinetsstandpunt daarover in Kamerstukken II, 1997-1998, 24 036, nr. 37.

¹¹⁷ Algemene Rekenkamer, *IBO-VOR - Een herkenbare staat: investeren in de overheid*, <http://www.rekenkamer.nl/cgi-bin/as.cgi/0282000/c/start/file=/9282301/modules/f/h5ynpt5f>, geraadpleegd op 28 juli 2007.

¹¹⁸ Motie van het lid Heemskerk c.s., Kamerstukken II, 2003-2004, 29 200 XIII, nr 5.

¹¹⁹ *Visie op markttoezicht* (Bijlage bij Kamerstukken II, 2003-2004, 29 200 XIII, nr 50).

¹²⁰ *Visie op markttoezicht*, p. 2-3.

2.3 Toezichthouders

In de *Kaderstellende visie op toezicht* wordt over het doel van toezicht het volgende opgemerkt:

*'Het is een middel om te achterhalen of burgers, bedrijven en overheden zich houden aan de gestelde regels, om misstanden te signaleren, en het is een instrument om vertrouwen bij burgers, belanghebbenden en onder toezicht staande organisaties te scheppen.'*¹²¹

Met andere woorden kan gesteld worden dat toezichthouders een bijdrage leveren aan het verminderen van maatschappelijke risico's en bevorderen het vertrouwen van het publiek in de markt of in de instellingen waarop toezicht wordt gehouden. Ondanks dat in Nederland een grote verscheidenheid aan toezichthouders actief is, hebben de meeste gemeen dat zij cruciale maatschappelijke belangen zoals veiligheid, gezondheid en marktwerking beschermen. Voor toezicht en handhaving kunnen toezichthouders gebruik maken van verschillende sancties:

- herstel sancties
 - o last onder bestuursdwang,
 - o last onder dwangsom
 - o intrekken begunstigende beslissing
- bestraffende sancties
 - o bestuurlijke boete
 - o intrekken begunstigende beslissing¹²²

2.3.1 Beginselplicht tot handhaving

De Afdeling Rechtspraak van de Raad van State heeft aan het eind van de jaren negentig in het bestuursrecht voor overheden een 'beginselplicht tot handhaving' ontwikkeld. Deze beginselplicht is geen absolute plicht want het bestuursorgaan kan die plicht terzijde schuiven. Het bestuursorgaan moet dit echter wel voldoende motiveren.¹²³ In 2004 heeft de Afdeling Rechtspraak een nieuwe formulering gekozen voor de beginselplicht tot handhaving. Deze luidt als volgt:

*'Gelet op het algemeen belang dat is gediend met handhaving, zal in geval van overtreding van een wettelijk voorschrift het bestuursorgaan dat bevoegd is om bestuursdwang met bestuursdwang of een last onder dwangsom op te treden, in de regel van deze bevoegdheid gebruik moeten maken. Slechts onder bijzondere omstandigheden mag van het bestuursorgaan worden gevergd, dit niet te doen. Dit kan zich voordoen indien concreet uitzicht op legalisatie bestaat. Voorts kan handhavend optreden zodanig onevenredig zijn in verhouding tot de daarmee te dienen belangen dat van optreden in die concrete situatie behoort te worden afgezien.'*¹²⁴

De beginselplicht tot handhaving brengt met zich mee dat een openbaar lichaam ook in gevallen waarin geen sprake is van 'een in zeer ernstige mate tekortschieten, opzettelijk of roekeloos onjuist gegeven adviezen en/of een in redelijkheid geboden meer intensieve controle', aansprakelijk zou kunnen worden geacht voor schade ontstaan door gebrekkig toezicht en ontoereikende handhaving.¹²⁵ Gezien het slot van de formulering van de Raad van State bestaat er weliswaar een niet te verwaarlozen ruimte om van handhaving af te zien maar in een dergelijk geval rust op het bestuursorgaan een motiveringsplicht waarom het daartoe in een concreet geval heeft besloten.

¹²¹ Kamerstukken II, 2001-2002, 27 831, nr 3, p. 5. In soortgelijke zin Kamerstukken II, 2003-2004, 29 708, nr. 3, p. 29 (Wft); Kamerstukken II, 1998-1999, 21 038, nr 3 (Memorie van Toelichting), p. 3-4 (Wte). Zie voorts over het doel van toezicht Giesen (2005), p. 31-35 en Van Rossum (2001), p. 20.

¹²² Heldeweg, M.A., (17 januari 2007), sheets hoorcollege overheid en markt, *Juridische leerstukken: Handhaving*.

¹²³ Zie onder meer Afd. Bestuursrechtspraak RvS 2 februari 1998, AB 1998, 181, m.nt. FM; Afd.

Bestuursrechtspraak RvS 18 juni 1998, AB 1999, 28, nt. J. Struiksma; Afd. Bestuursrechtspraak RvS 12 februari 1999, AB 1999, 321, nt. JSt. Zie voorts Van Buuren, Jurgens en Michiels (1999), p. 111 e.v.

¹²⁴ ABRvS 21 juli 2004, AB 2004, 293, m.nt. J. Struiksma; ABRvS 11 augustus 2004, AB 2004, 444, m.nt. F.R. Vermeer; ABRvS 18 augustus 2004, AB 2004, 424, m.t. RW.

¹²⁵ Albers, C.L.G.F.H. (2004), Overheidsaansprakelijkheid voor gebrekkig toezicht en ontoereikende handhaving, *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht* 6, p. 201-211

2.3.2 Aansprakelijkheid

Veelal worden aan het aansprakelijkheidsrecht twee belangrijke functies toegekend. In de eerste plaats wordt gesteld dat de dreiging van aansprakelijkheid een preventieve werking kan hebben: het kan personen, organisaties, bedrijven en overheid weerhouden van onrechtmatig gedrag.¹²⁶ Er is op dit terrein echter geen empirisch onderzoek voorhanden. Wel is uit de praktijk gebleken dat toezichthouders leren van rechterlijke uitspraken. Als tweede belangrijke functie van het aansprakelijkheidsrecht wordt het verkrijgen van schadevergoeding beschouwd: benadeelden hebben recht op schadevergoeding indien zij door onrechtmatig handelen van een ander of door een oorzaak die voor diens risico komt, schade lijden.

Schending van de bestuursrechtelijke norm – in beginsel handhaven – door een overheidslichaam impliceert dat het overheidslichaam in civielrechtelijke zin in beginsel onrechtmatig heeft gehandeld. Met andere woorden: voor het niet-handhaven zal het overheidslichaam zwaarwegende argumenten moeten aanvoeren. Ontbreken die argumenten, dan handelt het overheidslichaam in beginsel onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 BW. Indien een toezichthouder onrechtmatig heeft gehandeld betekent dit nog niet dat hij ook automatisch voor de schade aansprakelijk is. Toezichthouders kunnen slechts aansprakelijk zijn indien de door de toezichthouder geschonden wettelijke norm strekt tot bescherming tegen de schade zoals de benadeelde die heeft geleden (relativiteitsvereiste) én de schade in causaal verband staat met de toerekenbare onrechtmatige daad van de toezichthouder. Hierbij wordt bovendien rekening gehouden met het feit dat een toezichthouder een publiekrechtelijke taak uitoefent en daarbij een zekere mate van beleidsvrijheid geniet. Aangezien de rechter geen extreem hoge eisen stelt aan de kwaliteit van toezicht en rekening houdt met de beleidsvrijheid van de toezichthouder én bovendien een toezichthouder niet verplicht is schade voor derden onder alle omstandigheden te voorkomen, kan gesteld worden dat een redelijk handelend toezichthouder geen reëel aansprakelijkheidsrisico loopt.¹²⁷

2.4 Toezichthouders in de zorg

De zorg is in toenemende mate onderhevig aan de prikkels van de gereguleerde markt. Deze verandering in de zorg vraagt onder meer om een goed toezicht. De toezichthouders die belast zijn met toezicht op de zorgmarkt zijn de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Nederlandse Zorgautoriteit en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

2.4.1 Nederlandse Mededingingsautoriteit

De titel 'belangrijkste toezichthouder van Nederland' kan worden toegekend aan de NMa. Deze organisatie ziet toe op eerlijke concurrentie in Nederland. De NMa bestrijdt kartelvorming, het maken van prijsafspraken en partijen die misbruik maken van een economische machtspositie en ze toetst fusies en overnames. De organisatie houdt toezicht op alle sectoren, dus ook de zorgsector.

De Mededingingswet (Mw), die algemene concurrentieregels bevat en wordt gehandhaafd door de NMa, is onverkort van toepassing op zorgmarkten.

De NZa sluit daarom bij haar toepassing van het instrument van de Aanmerkelijke Marktmacht (AMM)¹²⁸ aan bij ontwikkelingen in het algemene mededingingsbeleid en treedt op na nauw overleg

¹²⁶ Zie onder meer Faure en Hartlief (2002), p. 18 e.v.; De Mot, *NJB* 2001, p. 1670 e.v.; Barendrecht, *NJB* 2002, p. 605 e.v.; Hartlief en Tjittes, *NJB* 2004, p. 1583. Zie in meer algemene zin over de verhouding tussen aansprakelijkheidsrecht en preventie M. van Dam (2001) en Visscher (2005), beiden met verdere verwijzingen.

¹²⁷ Dam, C.C. van, (2006), *Aansprakelijkheid van toezichthouders: een analyse van de aansprakelijkheidsrisico's voor toezichthouders wegens inadequaat handhavingstoezicht en enige aanbevelingen voor toekomstig beleid*, London: British Institute of International and Comparative Law.

Albers, C.L.G.F.H. (2004), Overheidsaansprakelijkheid voor gebrekkig toezicht en ontoereikende handhaving, *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht* 6, p. 201-211

¹²⁸ Volgens artikel 47 Wmg wordt onder aanmerkelijke marktmacht verstaan: 'de positie van een of meer zorgaanbieders of ziektekostenverzekeraars om alleen dan wel gezamenlijk de ontwikkeling van daadwerkelijke concurrentie op de Nederlandse markt of een deel daarvan te kunnen belemmeren door de mogelijkheid zich in belangrijke mate onafhankelijk te gedragen van: zijn concurrenten; ziektekostenverzekeraars, als het een zorgaanbieder betreft; zorgaanbieders, als het een ziektekostenverzekeraar betreft of consumenten.'

en afstemming met de NMa. Het AMM-instrument houdt in dat de NZa de bevoegdheid heeft vóóraf ('ex ante') verplichtingen op te leggen om te voorkómen dat partijen met AMM overgaan tot uitsluiting en uitbuiting. De NMa kan daarentegen op basis van het algemene mededingingsrecht alleen achteraf ('ex post') misbruik van een economische machtspositie aanpakken. De reden waarom de NZa de bevoegdheid heeft om ex ante verplichtingen op te leggen, is dat de zorgsector zich in een overgangsfase van gereguleerde naar geliberaliseerde markten bevindt. Om daadwerkelijke concurrentie tot ontwikkeling te brengen en uitkomsten te leveren die vergelijkbaar zijn met die in daadwerkelijk concurrerende markten, is een intensiever toezicht nodig door een sectorspecifieke toezichthouder. Met behulp van het AMM-instrument maakt en bewaakt de NZa zorgmarkten ten behoeve van de waarborging van de publieke belangen voor de consument en functioneert zij in aanvulling op het algemene mededingingstoezicht van de NMa en de Europese Commissie. Bij gevallen die zowel door de NMa op basis van de Mw als door de NZa op basis van de Wmg kunnen worden behandeld, heeft de NZa voorrang op grond van artikel 18 Wmg.¹²⁹

Het grootste deel van de thuiszorginstellingen is door de komst van de Wmo actiever geworden op het gebied van samenwerking of fusies. Het behoort tot één van de taken van de NMa te onderzoeken of de concurrentie mogelijk wordt belemmerd op de markt. Wanneer de NMa tot de conclusie komt dat dit mogelijk het geval is, kan zij besluiten dat voor het tot stand brengen van de fusie een vergunning vereist is. De NMa doet dan nader onderzoek naar de gevolgen van deze fusie voor de concurrentie. Ook wanneer de NMa een redelijk vermoeden van overtreding van de mededingingswet heeft, kan zij besluiten om onder andere invallen te doen bij de desbetreffende instellingen. Zo heeft de NMa 12 juli jl. invallen gedaan bij diverse vestigingen van thuiszorginstellingen. Het vermoeden bestaat dat betrokken instellingen afspraken maken over de verdeling van de zorgmarkt in de regio.¹³⁰

2.4.2 Nederlandse Zorgautoriteit

Op 1 oktober 2006 is de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) inwerking getreden. Het doel van de Wmg is het bewerkstelligen van vraaggestuurde marktwerking en concurrerend gedrag van marktpartijen. Dit dient om grotere efficiency, meer keuzemogelijkheden voor consumenten en lagere kosten voor kwalitatief betere zorg te bereiken. Anders verwoord: marktwerking wordt ingezet ten behoeve van het consumentenbelang, geconcretiseerd in de publieke belangen toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid. Voor het toezicht op dit proces heeft de Wmg de NZa in het leven geroepen als marktmeester voor de zorginkoopmarkten, de zorgverzekeringsmarkten en de zorgverleningsmarkten. De NZa ziet hierbij zowel toe op gereguleerde markten als op geliberaliseerde markten en stelt bij de uitoefening van haar taken het algemeen consumentenbelang voorop.

De NZa houdt toezicht op de publieke belangen in de zorg: deze zorg moet toegankelijk, kwalitatief goed en bovendien betaalbaar zijn en blijven voor de consument. Zoals eerder aangegeven is het invoeren van vraaggestuurde marktwerking een belangrijk instrument om de zorgaanbieders te stimuleren om te concurreren om de gunst van de consument. Die marktwerking kan tekort schieten waar AMM bestaat die bepaalde zorgaanbieders of zorgverzekeraars in staat stelt zich onafhankelijk van de andere marktpartijen te gedragen, zodat zij hun concurrenten kunnen uitsluiten en/of consumenten kunnen uitbuiten. Het begrip economische machtspositie in het algemene (Europese en Nederlandse) mededingingsrecht sluit nauw aan bij het voorgenoemde AAM begrip. Wanneer sprake is van AMM kan de NZa verplichtingen opleggen om gedrag van marktpartijen te disciplineren. Op deze wijze streeft de NZa naar het scheppen van een gelijk speelveld. Het AMM-instrument is echter niet het enige instrument van de NZa om marktwerking te bevorderen: het dient als aanvulling op de algemene instrumenten die dienen om markten te liberaliseren en algemeen marktfalen op te lossen. Bij deze algemene maatregelen kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het nemen van maatregelen ter bevordering van transparantie,

¹²⁹ Nederlandse Zorgautoriteit, (2006), *Consultatiedocument Aanmerkelijke Marktmacht in de Zorg*, <http://www.nza.nl/nza/Nieuws/23064/>, geraadpleegd op 27 juni 2007.

¹³⁰ Mos, B. (12 juli 2007), Nma doet invallen bij thuiszorginstellingen, *Telegraaf*, <http://www.telegraaf.nl/binnenland/67358021/NMAdoetinvallebijthuiszorginstellingen.html>, geraadpleegd op 8 augustus 2007.

het afbreken van toetredingsdrempels en directe ingrepen in de prijsvorming met efficiëncyprikkels (zoals een prijsplafond op basis van maatstafconcurrentie). AMM is relevant waar in specifieke gevallen mededingingsproblemen bestaan die door deze algemene maatregelen niet of onvoldoende opgelost kunnen worden.

2.4.3 Inspectie voor de Gezondheidszorg

De missie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) is in het kort samen te vatten als 'het bevorderen van een veilige, effectieve en patiëntgerichte zorg'. De IGZ houdt toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en bewaakt de rechten van de cliënt. De IGZ houdt toezicht op basis van 24 wetten, waarvan er vier relevant zijn in het kader van de Wmo, hulp bij het huishouden:

1. Kwaliteitswet zorginstellingen (Kzi): deze wet heeft tot doel dat de zorgaanbieder de eigen kwaliteit bewaakt, beheerst en verbetert. De wet noemt vier kwaliteitseisen waaraan een zorgaanbieder moet voldoen: verantwoorde zorg, op kwaliteit gericht beleid, het opzetten van een kwaliteitssysteem en het maken van een jaarverslag.
2. Wet toelating zorginstellingen (WTZi): het doel van de WTZi is geleidelijk meer vrijheid en verantwoordelijkheid voor de zorginstellingen te creëren door minder overheidsbemoeienis met de capaciteit en de bouw van zorginstellingen. Om de zorg te mogen leveren die ten laste komt van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de AWBZ moeten zorginstellingen een toelating hebben.
3. Wet op de medische hulpmiddelen (WMH): deze wet regelt de kwaliteitseisen aan en de keuring van medische hulpmiddelen. De wet- en regelgeving bepaalt dat het merendeel van de medische hulpmiddelen alleen op de markt mag komen wanneer deze hulpmiddelen een CE-markering hebben.
4. Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ): deze wet omvat het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid en het gebruiken van klachten om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. Zij verplicht een klachtenregeling in het leven te roepen. Zij hebben daarbij betrekkelijk grote vrijheid. Zij moeten slechts een beperkt aantal in de wet opgenomen regels in acht nemen. In 2005 is de WKCZ gewijzigd. De handhaving van deze wet was vooral in handen van de patiënten die van hun klachtrecht gebruik wilden maken. Door de wijziging van deze wet is het toezicht op de WKCZ nu opgedragen aan de IGZ. Om een beter beeld te krijgen van de klachten en van hoe klachtencommissies klachten behandelen zijn in de wet regels opgenomen over de jaarlijkse verslaglegging. De inspectie heeft geen direct inzicht in de bij een klachtencommissie ingediende individuele klachten. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling daarvan en voor het nemen van adequate maatregelen op basis van de uitkomst van de klachtenbehandeling ligt nadrukkelijk bij de instelling. Daarop is in de WKCZ één uitzondering: de klachtencommissie moet bij de inspectie melden wanneer zij naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld.¹³¹

Afgezien van de WMH, zijn de bovengenoemde wetten opgenomen in de bestekken van zowel de regio Twente als de Zeeuwse gemeenten. Doordat de IGZ handelt op basis van voorgenoemde wetten, kan zij toezicht houden op de instellingen die de hulp bij het huishouden ten gevolge van de aanbesteding mogen leveren. Op deze wijze kan zij een bijdrage leveren aan het waarborgen van de publieke belangen in de zorg.

¹³¹ Staatstoezicht op de volksgezondheid inspectie voor de gezondheidszorg, *Toezicht*, <http://www.igz.nl/toezicht1/Wetten>, geraadpleegd op 27 juni 2007.

Bijlage III

Wetstekst Wmo



30 131 Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning)

A GEWIJZIGD VOORSTEL VAN WET

14 februari 2006

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz. Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten: Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is nieuwe regels te stellen betreffende maatschappelijke ondersteuning en daarbij de rol van de gemeente te versterken; Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

§ 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
 - b. mantelzorg: langdurige zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan een hulpbehoevende door personen uit diens directe omgeving, waarbij zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt;
 - c. maatschappelijke opvang: het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meer problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
 - d. vrouwenopvang: het tijdelijk bieden van onderdak en begeleiding aan vrouwen die, al dan niet gedwongen, de thuissituatie hebben verlaten in verband met problemen van relationele aard of geweld;
 - e. openbare geestelijke gezondheidszorg: het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg, het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg;
 - f. verslavingsbeleid: maatschappelijke zorg gericht op verslaafden, alle individuele geneeskundige verslavingszorg daaronder niet begrepen, en preventie van verslavingsproblemen, met inbegrip van activiteiten in het kader van de bestrijding van overlast door verslaving;
 - g. maatschappelijke ondersteuning:
 - 1°. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
 - 2°. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
 - 3°. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
 - 4°. het ondersteunen van mantelzorgers daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarmaken, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers;
 - 5°. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
 - 6°. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
 - 7°. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd;
 - 8°. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
 - 9°. het bevorderen van verslavingsbeleid;
 - h. huishoudelijke verzorging: 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;
 - i. steunfunctiewerk: activiteiten die het uitvoeren of voorbereiden daarvan, ondersteunen van het door de gemeente te voeren beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning.
2. Voor de toepassing van deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt gelijkgesteld met:
- a. echtgenoot: geregistreerde partner;
 - b. gehuwd: als partner geregistreerd.
3. Voor de toepassing van deze wet en van de tot haar uitvoering genomen besluiten wordt:
- a. als gehuwd of als echtgenoot mede aangemerkt de ongehuwde meerderjarige die met een andere ongehuwde meerderjarige een gezamenlijke huishouding voert, tenzij het betreft een bloedverwant in de eerste graad;
 - b. als ongehuwd mede aangemerkt degene die duurzaam gescheiden leeft van de persoon met wie hij gehuwd is.
4. Van een gezamenlijke huishouding is sprake indien twee personen hun hoofdverblijf in dezelfde woning hebben en zij blijf geven zorg te dragen voor elkaar door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding dan wel anderszins.
5. Een gezamenlijke huishouding wordt in ieder geval aanwezig geacht indien de betrokkenen hun hoofdverblijf hebben in dezelfde woning en:
- a. zij met elkaar gehuwd zijn geweest of eerder voor de toepassing van deze wet daarmee gelijk zijn gesteld,
 - b. uit hun relatie een kind is geboren of erkenning heeft plaatsgevonden van een kind van de een door de ander,
 - c. zij zich wederzijds verplicht hebben tot een bijdrage aan de huishouding krachtens een geldend samenlevingscontract, of

- d. zij op grond van een registratie worden aangemerkt als een gezamenlijke huishouding die naar aard en strekking overeenkomt met de gezamenlijke huishouding, bedoeld in het vierde lid.
6. Bij algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld welke registraties, en gedurende welk tijdvak, in aanmerking worden genomen voor de toepassing van het vijfde lid, onderdeel d.
7. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld ten aanzien van hetgeen wordt verstaan onder het blijk geven zorg te dragen voor een ander, zoals bedoeld in het vierde lid.

Artikel 2

Er bestaat geen aanspraak op maatschappelijke ondersteuning voor zover met betrekking tot de problematiek die in het gegeven geval aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat.

§ 2. Gemeenteraad en college van burgemeester en wethouders

Artikel 3

1. De gemeenteraad stelt een of meer plannen vast, die richting geven aan de door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders te nemen beslissingen betreffende maatschappelijke ondersteuning.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.
3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - a. wat de gemeentelijke doelstellingen zijn op de verschillende in artikel 1, eerste lid, onder g, genoemde onderdelen van maatschappelijke ondersteuning;
 - b. hoe het samenhangende beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning zal worden uitgevoerd en welke acties in de door het plan bestreken periode zullen worden ondernomen;
 - c. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - d. welke maatregelen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd;
 - e. welke maatregelen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders nemen om voor degene aan wie maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdelen 2°, 5° en 6°, wordt verleend, keuzevrijheid te bieden met betrekking tot de activiteiten van maatschappelijke ondersteuning;
 - f. op welke wijze de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders zich hebben vergewist van de behoeften van kleine doelgroepen.

Artikel 4

1. Ter compensatie van de beperkingen die een persoon als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdeel 4°, 5° en 6°, ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie, treft het college van burgemeester en wethouders voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die hem in staat stellen:
 - a. een huishouden te voeren;
 - b. zich te verplaatsen in en om de woning;
 - c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
 - d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.
2. Bij het bepalen van de voorzieningen houdt het college van burgemeester en wethouders rekening met de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager van de voorzieningen, alsmede met de capaciteit van de aanvrager om uit een oogpunt van kosten zelf in maatregelen te voorzien.

Artikel 5

1. De gemeenteraad stelt met inachtneming van het bepaalde bij of krachtens deze wet bij verordening regels vast over de door het college van burgemeester en wethouders te verlenen individuele voorzieningen en de voorwaarden waaronder personen die aanspraak hebben op dergelijke voorzieningen recht hebben op het ontvangen van die voorziening in natura, het ontvangen van een financiële tegemoetkoming of een persoonsgebonden budget.
2. De verordening, bedoeld in het eerste lid, bevat ten minste de bepaling:
 - a. op welke wijze de toegang tot het aanvragen van individuele voorzieningen in samenhang met voorzieningen op het gebied van wonen en zorg als bedoeld in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is geregeld;
 - b. op welke wijze de verkrijging van individuele voorzieningen samenhangend afgestemd op de situatie van de aanvrager worden bepaald.

Artikel 6

Het college van burgemeester en wethouders biedt personen die aanspraak hebben op een individuele voorziening de keuze tussen het ontvangen van een voorziening in natura of het ontvangen van een hiermee vergelijkbaar persoonsgebonden budget, tenzij hiertegen overwegende bezwaren bestaan.

Artikel 7

1. Op de persoonsgebonden budgetten en de financiële tegemoetkomingen is titel 4.2 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing.
2. Een persoonsgebonden budget en een financiële tegemoetkoming voor een bouwkundige of woontechnische ingreep in of aan een woonruimte wordt verleend aan de eigenaar van de woonruimte. Artikel 6 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8

1. Een vreemdeling kan voor het verlenen van een individuele voorziening slechts in aanmerking komen indien hij rechtmatig verblijf houdt in de zin van artikel 8, onder a tot en met e en l, van de Vreemdelingenwet 2000.
2. In afwijking van het eerste lid kunnen in bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te noemen gevallen, zo nodig in afwijking van artikel 10 van de Vreemdelingenwet 2000, bij of krachtens die maatregel aan te geven categorieën niet-rechtmatig in Nederland verblijvende vreemdelingen, geheel of gedeeltelijk in aanmerking komen voor bij die maatregel aan te geven individuele voorzieningen. Het in aanmerking komen voor een individuele voorziening geeft een vreemdeling geen recht op rechtmatig verblijf.
3. In de in het tweede lid genoemde maatregel kan worden bepaald dat het college van burgemeester en wethouders zorg draagt voor het verlenen van bij die maatregel aangewezen voorzieningen.

Artikel 9

1. Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks voor 1 juli:
 - a. de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand is gekomen, en
 - b. bij ministeriële regeling aangewezen gegevens over de prestaties van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning betreffende het voorgaande kalenderjaar.
2. Het college van burgemeester en wethouders verstrekt jaarlijks voor 1 juli aan Onze Minister of een door Onze Minister aangewezen instelling de in het eerste lid omschreven gegevens.
3. Onze Minister draagt er zorg voor dat op basis van de door de gemeente verstrekte gegevens voor 1 januari volgend op de in het tweede lid genoemde datum een rapportage wordt opgesteld en gepubliceerd waarin de gegevens van de gemeenten worden vergeleken.

Artikel 10

1. Het college van burgemeester en wethouders laat het verlenen van maatschappelijke ondersteuning zoveel mogelijk verrichten door derden.
2. Het college van burgemeester en wethouders betreft zaken die in het kader van het verlenen van maatschappelijke ondersteuning aan een persoon in eigendom worden overgedragen of in bruikleen worden gegeven, van derden, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

Artikel 11

1. Het college van burgemeester en wethouders betreft de ingezetenen van de gemeente en in de gemeente een belang hebbende natuurlijke en rechtspersonen bij de voorbereiding van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, op de wijze voorzien in de krachtens artikel 150 van de Gemeentewet vastgestelde verordening.
2. Het college van burgemeester en wethouders stelt ingezetenen van de gemeente en in de gemeente belang hebbende natuurlijke en rechtspersonen vroegtijdig in de gelegenheid zelfstandig voorstellen voor het beleid inzake maatschappelijke ondersteuning te doen.
3. Het college van burgemeester en wethouders verschaft informatie die nodig is ter uitvoering van het bepaalde in het eerste en tweede lid.
4. Onverminderd het eerste lid vergewist het college van burgemeester en wethouders zich bij de voorbereiding van het beleid tevens van de belangen en behoeften van ingezetenen die hun belangen en behoeften niet goed kenbaar kunnen maken.

Artikel 12

1. Alvorens een voordracht tot vaststelling door de gemeenteraad te doen, vraagt het college van burgemeester en wethouders over het ontwerp-plan advies aan de gezamenlijke vertegenwoordigers van representatieve organisaties van de kant van vragers op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.
2. Het college van burgemeester en wethouders voegt bij de voordracht tot vaststelling door de gemeenteraad tevens een motivering hoe het de belangen en behoeften van personen als bedoeld in artikel 11, tweede lid, heeft gewogen.

§ 3. Provinciale staten en gedeputeerde staten

Artikel 13

Provinciale staten onderscheidenlijk gedeputeerde staten dragen zorg voor het voeren van beleid betreffende het steunfunctiewerk.

Artikel 14

1. De gemeenteraad onderscheidenlijk het college van burgemeester en wethouders van de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht worden voor de toepassing van artikel 13 gelijkgesteld met provinciale staten onderscheidenlijk gedeputeerde staten.
2. De in het eerste lid genoemde gemeenten worden ten aanzien van het beleid inzake steunfunctiewerk voor minderheden niet gelijk gesteld met een provincie.

§ 4. Eigen bijdrage

Artikel 15

1. De gemeenteraad kan bij verordening bepalen dat een persoon van 18 jaren of ouder aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend, voor zover die ondersteuning bestaat uit het verlenen van een individuele voorziening of een

persoonsgebonden budget en niet bestaat uit een aan hem verleende financiële tegemoetkoming, een eigen bijdrage is verschuldigd.

2. De hoogte van de eigen bijdrage kan voor de verschillende soorten van maatschappelijke ondersteuning verschillend worden vastgesteld en mede afhankelijk gesteld worden van het inkomen van degene aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend en van zijn echtgenoot.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de eigen bijdrage.

Artikel 16

Een eigen bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door een door Onze Minister aan te wijzen rechtspersoon.

Artikel 17

Indien naar het oordeel van Onze Minister de rechtspersoon, bedoeld in artikel 16, zijn in dat artikel omschreven taak niet langer naar behoren verricht, kan Onze Minister bepalen dat de bevoegdheden die met die taak verband houden niet langer aan die rechtspersoon toekomen. De betrokken bevoegdheden gaan in dat geval over op Onze Minister.

Artikel 18

1. Gemeenten, samenwerkingsverbanden van gemeenten en de rechtspersoon, bedoeld in artikel 16, kunnen het sociaal-fiscaalnummer van een persoon die een eigen bijdrage verschuldigd is, gebruiken voor zover dat noodzakelijk is ter uitvoering van artikel 19, onderscheidenlijk artikel 16, waarbij eveneens van dat nummer gebruik kan worden gemaakt:

a. in het verkeer met de persoon op wie het nummer betrekking heeft, en

b. in hun contacten met de personen en instanties voor zover deze zelf gemachtigd zijn tot het gebruik van het sociaal-fiscaalnummer.

2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing ter zake van de uitvoering van deze wet op bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen personen en instellingen.

§ 4a. Financiële tegemoetkomingen

Artikel 19

1. De hoogte van de financiële tegemoetkomingen kan voor de verschillende soorten van maatschappelijke ondersteuning verschillend worden vastgesteld en mede afhankelijk gesteld worden van het inkomen van degene aan wie maatschappelijke ondersteuning is verleend en van zijn echtgenoot.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de financiële tegemoetkomingen.

§ 5. Specifieke uitkeringen

Artikel 20

1. Onze Minister kan aan bij algemene maatregel van bestuur aangewezen gemeenten een specifieke uitkering verstrekken ten behoeve van beleid op het terrein van openbare geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang en verslavingsbeleid.

2. Onze Minister kan aan bij algemene maatregel van bestuur aangewezen gemeenten een specifieke uitkering verstrekken ten behoeve van beleid op het terrein van vrouwenopvang.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld ten aanzien van:

a. het bedrag van de uitkering dan wel de wijze waarop dit bedrag wordt bepaald;

b. de aanvraag van een uitkering en de besluitvorming daarover;

c. de aan de verlening van een uitkering verbonden verplichtingen;

d. de vaststelling van de uitkering;

e. de intrekking of wijziging van de beschikking tot verlening en vaststelling van de uitkering;

f. de betaling, de terugvordering van de uitkering alsmede het verlenen van voorschotten op de uitkering.

4. Een gemeente waaraan een uitkering als bedoeld in het eerste of tweede lid wordt verstrekt en die financiële middelen verstrekt aan instellingen, draagt er zorg voor dat die instellingen overeenkomstig door Onze Minister bij ministeriële regeling te stellen regels hun werkzaamheden registreren en de geregistreerde gegevens verstrekken aan een door Onze Minister daartoe aangewezen instelling.

5. Een gemeente die een uitkering als bedoeld in het eerste of tweede lid ontvangt, overlegt over de besteding van die uitkering met de omringende gemeenten.

6. De door gemeenten ingevolge het eerste en tweede lid bekostigde voorzieningen op het terrein van maatschappelijke opvang en verslavingsbeleid zijn toegankelijk voor iedereen die in Nederland woont.

§ 6. Stimuleringsuitkeringen

Artikel 21

1. Onze Minister kan aan gemeenten een uitkering verstrekken ten behoeve van de stimulering van de maatschappelijke ondersteuning.

2. Artikel 20, derde lid, is van toepassing.

§ 7. Gegevensverstrekking

Artikel 22

1. Het college van burgemeester en wethouders verstrekt desgevraagd kosteloos aan Onze Minister de gegevens die hij met betrekking tot deze wet nodig heeft.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verstrekken van de in het eerste lid bedoelde gegevens.

Artikel 23

De rijksbelastingdienst verstrekt:

- a. het college van burgemeester en wethouders de persoonsgegevens die voor het college noodzakelijk zijn voor de uitvoering van artikel 19, en
- b. de rechtspersoon, bedoeld in artikel 16, de persoonsgegevens die voor die rechtspersoon noodzakelijk zijn voor de uitvoering van artikel 16.

§ 8. Evaluatiebepaling

Artikel 24

Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van deze wet, en vervolgens telkens na vier jaar, aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze wet in de praktijk.

§ 9. Overige bepalingen

Artikel 25

Roerende zaken, voor de aanschaf waarvan krachtens deze wet een financiële tegemoetkoming is verstrekt, die zijn aangeschaft met een persoonsgebonden budget of die krachtens deze wet in eigendom of bruikleen zijn verleend, zijn niet vatbaar voor vervreemding, verpanding, belening of beslag, zolang die roerende zaken voor de rechthebbende op die zaken nodig zijn. Elk beding strijdig met dit artikel is nietig.

Artikel 26

1. De motivering van een beschikking op een aanvraag om een individuele voorziening vermeldt op welke wijze de genomen beschikking bijdraagt aan het behouden en het bevorderen van de zelfredzaamheid en de normale maatschappelijke participatie van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
2. Bij een beslissing op het bezwaar als bedoeld in artikel 7:12 van de Algemene wet bestuursrecht en een beslissing op het beroep als bedoeld in artikel 7:26 van de Algemene wet bestuursrecht is het eerste lid van overeenkomstige toepassing.

§ 10. Wijziging van andere wetten

Artikel 27

De Kaderwet volksgezondheidssubsidies wordt als volgt gewijzigd:

- A. In artikel 2 worden, onder vervanging van de punt aan het slot van onderdeel c door een puntkomma, twee onderdelen toegevoegd, luidende:
 - d. de maatschappelijke zorg, voor zover van landelijke betekenis;
 - e. de sport, voor zover van landelijke betekenis.
- B. Artikel 3 wordt gewijzigd als volgt:
 1. In het tweede lid vervalt onderdeel i en wordt tevens de puntkomma aan het slot van onderdeel h vervangen door een punt.
 2. Een derde lid wordt toegevoegd, luidende:

3. Onze Minister kan de uitvoering van een algemene maatregel van bestuur of een ministeriële regeling als bedoeld in het eerste lid, met inbegrip van het nemen van besluiten op grond van deze regels, delegeren aan andere bestuursorganen.
- C. Artikel 11 komt te luiden:

Artikel 28

Artikel 1, eerste lid, onder b, onderdeel 2° onder b, van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen komt te luiden: b. door Onze Minister op grond van Kaderwet VWS-subsidies of een gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning;.

Artikel 29

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector wordt gewijzigd als volgt:

1. Artikel 1, eerste lid, onder b, onderdeel 1°, onder b, komt te luiden:
 - b. maatschappelijke ondersteuning wordt geboden door derden als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning;.
2. In artikel 1, eerste lid, onder d, tweede en derde lid, wordt «maatschappelijke zorg» telkens vervangen door: maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 30

Artikel 2, tweede lid, onderdeel f, van de Wet collectieve preventie volksgezondheid komt te luiden: f. het bieden van psychosociale hulp bij rampen.

Artikel 31

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek wordt als volgt gewijzigd:

- A. Artikel 255 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid, onder a, vervalt de zinsnede: , als bedoeld in artikel 1 lid 1 onder a, van de Wet voorzieningen gehandicapten,.
2. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:
3. Onder gehandicapte in het eerste lid wordt verstaan een persoon die ten gevolge van ziekte of gebrek aantoonbare beperkingen ondervindt.
- B. Artikel 274 wordt als volgt gewijzigd:
 1. In het derde lid, onder b, vervalt de zinsnede: als bedoeld in artikel 1 lid 1 onder a, van de Wet voorzieningen gehandicapten.
 2. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:
 6. Onder gehandicapte in het derde lid wordt verstaan een persoon die ten gevolge van ziekte of gebrek aantoonbare beperkingen ondervindt.

Artikel 32

1. Indien op het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet het bij koninklijke boodschap van 5 januari 2004 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Woningwet (Kamerstukken II 2003/2004, 29 392, nrs. 1–2) (verbetering handhaafbaarheid en handhaving bouwregelgeving), nog niet tot wet is verheven en in werking is getreden, wordt artikel 15a van de Woningwet als volgt gewijzigd:
- a. In het eerste lid vervalt de zinsnede: in de zin van artikel 1, eerste lid, van de Wet voorzieningen gehandicapten.
 - b. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:
 4. Onder gehandicapte in het eerste lid wordt verstaan een persoon die ten gevolge van ziekte of gebrek aantoonbare beperkingen ondervindt.
 2. In het geval, bedoeld in het eerste lid, wordt in het in dat lid genoemde voorstel van wet, nadat dat tot wet is verheven, in artikel I, onderdeel L, in artikel 16 van de Woningwet «de Wet voorzieningen gehandicapten» vervangen door: de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 33

Indien op het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet het bij koninklijke boodschap van 5 januari 2004 ingediende voorstel van wet tot wijziging van de Woningwet (Kamerstukken II 2003/2004, 29 392, nrs. 1–2) (verbetering handhaafbaarheid en handhaving bouwregelgeving), na tot wet te zijn verheven, in werking is getreden, wordt in artikel 16 van de Woningwet «de Wet voorzieningen gehandicapten» vervangen door: de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 34

In artikel 67, vierde lid, van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens wordt «2, onder d, van de Welzijnswet 1994 (Stb. 447)» vervangen door: 1, eerste lid, onderdeel g, onder 7°, van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 35

Artikel 24, vierde lid, van de Wet inburgering nieuwkomers komt te luiden:

4. Voor zover deze wet of de Wet educatie en beroepsonderwijs daarin niet voorziet, alsmede indien nodig in afwijking van het bij of krachtens deze wetten bepaalde, worden bij ministeriële regeling regels vastgesteld ten behoeve van een goede invoering van deze wet of de Wet educatie en beroepsonderwijs, zoals gewijzigd door deze wet.

Artikel 36

De Wet kinderopvang wordt als volgt gewijzigd:

A Artikel 90 komt te luiden:

Artikel 90

1. Het college van burgemeester en wethouders neemt in het register, bedoeld in artikel 46, de kindercentra en gastouderbureaus op die op het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet kinderopvang blijken een door de betrokken gemeente verstrekte verklaring of vergunning voldoen aan de krachtens de Welzijnswet 1994 gestelde eisen met betrekking tot de kwaliteit, zoals deze wet luidde voor 1 januari 2005. Artikel 46 is van toepassing.
 2. Een houder van een kindercentrum of gastouderbureau als bedoeld in het eerste lid verstrekt desgevraagd aan het college de gegevens, bedoeld in artikel 45, tweede lid. Hoofdstuk 5 is van overeenkomstige toepassing.
 3. Personen die op het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet kinderopvang werkzaam zijn bij een kindercentrum of bij een gastouderbureau dan wel gastouders die op dat tijdstip gastouderopvang bieden door tussenkomst van een gastouderbureau, leggen aan de houder binnen twee maanden na de inwerkingtreding een verklaring over als bedoeld in artikel 50, tweede lid. Voor de toepassing van de eerste volzin wordt met een verklaring als bedoeld in artikel 50, tweede lid, gelijkgesteld een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de Wet op de justitiële documentatie en op de verklaringen omtrent het gedrag.
- B Artikel 97 komt te luiden:

Artikel 97

Ten aanzien van voor het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet kinderopvang door het Rijk en gemeenten op grond van de Welzijnswet 1994 verleende subsidies en uitkeringen aan kinderopvang, voorzover dat kinderopvang betreft waarop deze wet van toepassing is, blijft het bepaalde bij of krachtens de Welzijnswet 1994, zoals dat laatstelijk voor 1 januari 2005 luidde, van toepassing op de financiële verantwoording, vaststelling en uitbetaling van die subsidies en uitkeringen.

Artikel 37

In Bijlage C van de Beroepswet wordt na onderdeel 24d een onderdeel ingevoegd, luidende als volgt: 24e. Wet maatschappelijke ondersteuning.

§ 11. Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 38

1. Na de inwerkingtreding van artikel 20 van deze wet berust het Besluit brede doeluitkering sociaal, integratie en veiligheid op het eerste en tweede lid van dat artikel.
2. Na de inwerkingtreding van artikel 21 van deze wet berusten de Tijdelijke stimuleringsregeling advies- en steunpunten huiselijk geweld en de Tijdelijke stimuleringsregeling buurt, onderwijs en sport op dat artikel.

Artikel 39

De Welzijnswet 1994 wordt ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijft:

- a. op de financiële verantwoording, vaststelling en uitbetaling van op grond van de Welzijnswet 1994 verleende subsidies en uitkeringen, aangevraagde en aan te vragen subsidies en uitkeringen tot aan het tijdstip van inwerkingtreding van de wet;
- b. in wettelijke procedures en rechtsgedingen tegen besluiten die op grond van de Welzijnswet 1994 zijn genomen, dan wel op tegen deze besluiten in te stellen of ingestelde beroepen, zowel in eerste aanleg als in verdere instantie.

Artikel 40

1. De Wet voorzieningen gehandicapten wordt ingetrokken, met dien verstande dat:

- a. zij van toepassing blijft op de financiële verantwoording, vaststelling en uitbetaling van op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten verleende uitkeringen, aangevraagde en aan te vragen uitkeringen tot aan het tijdstip van inwerkingtreding van de wet;
 - b. artikel 9 van de Wet voorzieningen gehandicapten van toepassing blijft op roerende zaken, voor de aanschaf waarvan met toepassing van of krachtens die wet een financiële vergoeding is verleend, dan wel die met toepassing van of krachtens die wet in eigendom of bruikleen zijn verleend;
 - c. andere rechten en verplichtingen dan die die voortvloeien uit artikel 9 van de Wet voorzieningen gehandicapten als bedoeld onder b, die gelden op het tijdstip van de inwerkingtreding van deze wet met betrekking tot een beschikking waarbij op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten een voorziening is verleend, blijven gelden gedurende de looptijd van de beschikking, doch ten hoogste een jaar na de inwerkingtreding van deze wet;
 - d. zij van toepassing blijft ten aanzien van een aanvraag om een woonvoorziening, vervoersvoorziening of rolstoel tot drie maanden nadat de gemeenteraad de verordening, bedoeld in artikel 5 van deze wet, heeft vastgesteld, doch uiterlijk tot een jaar na de inwerkingtreding van deze wet.
2. Indien op een aanvraag als bedoeld in het eerste lid, onder d, met toepassing van de Wet voorzieningen gehandicapten bij beschikking een voorziening is verleend, blijven de andere rechten en verplichtingen dan die die voortvloeien uit artikel 9 van die wet als bedoeld in het eerste lid, onder b, met betrekking tot die beschikking gelden gedurende de looptijd van de beschikking, doch ten hoogste een jaar na de inwerkingtreding van deze wet.
 3. In wettelijke procedures en rechtsgedingen tegen besluiten die op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten zijn genomen, dan wel op tegen deze besluiten in te stellen of ingestelde beroepen, blijven, zowel in eerste aanleg als in verdere instantie, de regels van toepassing, die golden voor de intrekking van die wet.

Artikel 41

1. In afwijking van artikel 1, eerste lid, onder h, wordt in dit artikel verstaan onder huishoudelijke verzorging: het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem die of dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van een persoon dan wel van de leefeenheid waartoe een persoon behoort, te verlenen door een instelling.
2. De aanspraken op zorg, bedoeld in artikel 6, eerste lid, van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, omvatten niet huishoudelijke verzorging ten behoeve van het behoud van zelfstandig functioneren of deelname aan het maatschappelijke verkeer.
3. De rechten en verplichtingen die gelden op het tijdstip van de inwerkingtreding van deze wet met betrekking tot huishoudelijke verzorging waarvoor op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten een indicatiebesluit is afgegeven voor de inwerkingtreding van deze wet, tenzij de verzekerde in het buitenland woont, blijven gelden gedurende de looptijd van het indicatiebesluit, doch ten hoogste een jaar na de inwerkingtreding van deze wet, met dien verstande dat het college van burgemeester en wethouders in de plaats treedt van de zorgverzekeraar van betrokkene, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder b, van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, en dat betrokkene de bijdrage in de kosten, bedoeld in artikel 6, vierde lid, van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, aan het college van burgemeester en wethouders is verschuldigd.
4. Op een aanvraag om huishoudelijke verzorging wordt door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar betrokkene woont, tot drie maanden nadat de gemeenteraad de verordening, bedoeld in artikel 5, heeft vastgesteld, doch uiterlijk tot een jaar na de inwerkingtreding van deze wet, een beslissing genomen overeenkomstig de regels zoals die voor de inwerkingtreding van deze wet op deze verzorging van toepassing waren, met dien verstande dat het college van burgemeester en wethouders optreedt als onafhankelijk indicatieorgaan als bedoeld in artikel 9a van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

5. Indien op grond van het vierde lid op een aanvraag een indicatiebesluit voor huishoudelijke verzorging is afgegeven, is het derde lid van overeenkomstige toepassing.

6. In wettelijke procedures en rechtsgedingen tegen besluiten betreffende huishoudelijke verzorging die op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten zijn genomen, dan wel op tegen deze besluiten in te stellen of ingestelde beroepen, blijft, zowel in eerste aanleg als in verdere instantie, het bepaalde bij of krachtens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten van toepassing.

Artikel 42

Deze wet treedt in werking met ingang van 1 januari 2007.

Artikel 43

Deze wet wordt aangehaald als: Wet maatschappelijke ondersteuning. Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden. Gegeven De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Bijlage IV

Wettekst Bao



Besluit van 16 juli 2005, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten)

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Op de voordracht van Onze Minister van Economische Zaken van 22 december 2004, nr. WJZ 4082228;
Gelet op richtlijn nr. 2004/18/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (PbEG L 134) en de artikelen 2 en 3 van de Raamwet EEG-voorschriften aanbestedingen;

De Raad van State gehoord (advies van 4 april 2005, nr. W10.04.0637/II);

Gezien het nader rapport van Onze Minister van Economische Zaken van 11 juli 2005, nr. WJZ 5033370;

Hebben goedgevonden en verstaan:

§ 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder:

- a. Onze Minister: Onze Minister van Economische Zaken;
- b. Commissie: de Commissie van de Europese Gemeenschappen;
- c. Overeenkomst inzake overheidsopdrachten: de op 15 april 1995 te Marrakech tot stand gekomen Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (Trb. 1994, 235);
- d. aannemer: een ieder die de uitvoering van werken op de markt aanbiedt;
- e. leverancier: een ieder die producten op de markt aanbiedt;
- f. dienstverlener: een ieder die diensten op de markt aanbiedt;
- g. werk: het product van een geheel van bouwkundige of civieltechnische werken dat ertoe bestemd is als zodanig een economische of technische functie te vervullen;
- h. overheidsopdracht voor werken: een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen een of meer aannemers en een of meer aanbestedende diensten is gesloten en betrekking heeft op:
 - 1°. de uitvoering of het ontwerp en de uitvoering:
 - van werken in het kader van een van de werkzaamheden, genoemd in bijlage 1, of
 - van een werk, of
 - 2°. het laten uitvoeren met welke middelen dan ook van een werk dat aan de door de aanbestedende dienst vastgestelde eisen voldoet;
- i. overheidsopdracht voor leveringen: een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen een of meer leveranciers en een of meer aanbestedende diensten is gesloten en betrekking heeft op:
 - 1°. de aankoop, leasing, huur of huurkoop, met of zonder koopoptie, van producten, of
 - 2°. de levering van producten en zijdelings betrekking heeft op werkzaamheden voor het aanbrengen en installeren van die levering;
- j. overheidsopdracht voor diensten: een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die tussen een of meer dienstverleners en een of meer aanbestedende diensten is gesloten en betrekking heeft op:
 - 1°. het verrichten van de diensten, bedoeld in bijlage 2, of
 - 2°. het leveren van producten en het verrichten van de diensten, bedoeld in bijlage 2, waarvan de waarde van de desbetreffende diensten hoger is dan die van de in de overheidsopdracht opgenomen producten, of
 - 3°. het verrichten van de diensten, bedoeld in bijlage 2, en van werkzaamheden, genoemd in bijlage 1, waarbij de werkzaamheden bijkomstig zijn ten opzichte van het verrichten van de diensten;
- k. overheidsopdracht: een overheidsopdracht voor werken, een overheidsopdracht voor leveringen of een overheidsopdracht voor diensten;
- l. concessieovereenkomst voor openbare werken: een overeenkomst met dezelfde kenmerken als een overheidsopdracht voor werken, waarbij de tegenprestatie voor de uit te voeren werken in ieder geval bestaat uit het recht het werk te exploiteren, al dan niet gecombineerd met een prijs;
- m. concessieovereenkomst voor diensten: een overeenkomst met dezelfde kenmerken als een overheidsopdracht voor diensten met uitzondering van het feit dat de tegenprestatie voor de te verrichten diensten bestaat uit het recht de dienst te exploiteren, al dan niet gecombineerd met een prijs;

n. raamovereenkomst: een overeenkomst tussen een of meer aanbestedende diensten en een of meer ondernemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te gunnen overheidsopdrachten vast te leggen;

o. dynamisch aankoopstelsel: een elektronisch proces voor het doen van gangbare aankopen, met algemeen op de markt beschikbare kenmerken, beperkt in de tijd en gedurende de gehele looptijd open voor een ondernemer die voldoet aan de selectiecriteria en die overeenkomstig de eisen van het beschrijvend document een indicatieve inschrijving heeft ingediend;

p. elektronische veiling: een zich herhalend elektronisch proces voor de presentatie van nieuwe, verlaagde prijzen of van nieuwe waarden voor bepaalde elementen van de inschrijvingen, dat plaatsvindt na de eerste volledige beoordeling van de inschrijvingen en dat klassering op basis van elektronische verwerking mogelijk maakt;

q. publiekrechtelijke instelling: een instelling die is opgericht met het specifieke doel te voorzien in behoeften van algemeen belang, niet zijnde van industriële of commerciële aard, die rechtspersoonlijkheid bezit en waarvan:

1°. de activiteiten in hoofdzaak door de staat, een provincie, een gemeente, een waterschap of een andere publiekrechtelijke instelling worden gefinancierd,

2°. het beheer onderworpen is aan toezicht door de staat, een provincie, een gemeente, een waterschap of een andere publiekrechtelijke instelling, of

3°. de leden van het bestuur, het leidinggevend of het toezichthoudend orgaan voor meer dan de helft door de staat, een provincie, een gemeente, een waterschap of andere publiekrechtelijke instellingen zijn aangewezen;

r. aanbestedende dienst: de staat, een provincie, een gemeente, een waterschap, een publiekrechtelijke instelling of een samenwerkingsverband van deze overheden of publiekrechtelijke instellingen;

s. aankoopcentrale: een aanbestedende dienst die voor aanbestedende diensten bestemde leveringen of diensten verwerft, overheidsopdrachten gunt of raamovereenkomsten sluit met betrekking tot voor aanbestedende diensten bestemde werken, leveringen of diensten;

t. openbare procedure: een procedure waarbij ondernemers mogen inschrijven;

u. niet-openbare procedure: een procedure waaraan ondernemers mogen verzoeken deel te nemen, maar waarbij alleen de door de aanbestedende dienst aangezochte ondernemers mogen inschrijven;

v. concurrentiegericht dialoog: een procedure waaraan alle ondernemers mogen verzoeken deel te nemen en waarbij de aanbestedende dienst een dialoog voert met de tot de procedure toegelaten ondernemers, ten einde een of meer oplossingen te zoeken die aan de behoeften van de aanbestedende dienst beantwoorden en op grond waarvan de geselecteerde ondernemers zullen worden uitgenodigd om in te schrijven;

w. bijzonder complexe overheidsopdracht: een overheidsopdracht waarbij de aanbestedende dienst objectief gezien niet in staat is de technische middelen overeenkomstig artikel 23, derde lid, onderdelen b, c of d, te bepalen of niet in staat is de juridische of financiële voorwaarden van een project te specificeren;

x. procedure van gunning door onderhandelingen: een procedure waarbij de aanbestedende dienst met door hem gekozen ondernemers overleg pleegt en door onderhandelingen met een of meer van hen de voorwaarden van de overheidsopdracht vaststelt;

y. prijsvraag: een procedure die tot doel heeft de aanbestedende dienst een plan of ontwerp te verschaffen dat na een oproep tot mededinging door een jury wordt geselecteerd, al dan niet met toekenning van prijzen;

z. inschrijver: een ondernemer die een inschrijving heeft ingediend;

aa. gegadigde: een ondernemer die heeft verzocht om een uitnodiging tot deelneming aan een niet-openbare procedure, aan een procedure van gunning door onderhandelingen of aan een concurrentiegericht dialoog;

bb. elektronisch middel: een middel waarbij gebruik wordt gemaakt van elektronische apparatuur voor gegevensverwerking, met inbegrip van digitale compressie en gegevensopslag, en van verspreiding, overbrenging en ontvangst door middel van draden, straalverbindingen, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;

cc. CPC: de nomenclatuur van de centrale productclassificatie (gemeenschappelijke indeling van de producten) van de Verenigde Naties;

dd. CPV: de Gemeenschappelijke Woordenlijst Overheidsopdrachten, vastgesteld bij verordening (EG) nr. 2195/2002 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 5 november 2002 betreffende de gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten (CPV) (PbEG L 340);

ee. NACE: de statistische nomenclatuur van economische activiteiten in de Europese Gemeenschappen, vastgesteld bij verordening (EEG) nr. 3037/90 van de Raad van de Europese gemeenschappen van 9 oktober 1990 betreffende de statistische nomenclatuur van de economische activiteiten in de Europese Gemeenschap (PbEG L 293);

ff. openbaar telecommunicatienet: de openbare telecommunicatie-infrastructuur waarmee signalen tussen bepaalde eindstations van het net kunnen worden overgebracht door middel van draden, straalverbindingen, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;

gg. eindstation van het net: het geheel van materiële verbindingen en van technische toegangsspecificaties die deel uitmaken van het openbare telecommunicatienet en die nodig zijn om toegang tot dit openbare net te krijgen en met behulp daarvan doeltreffend te communiceren;

hh. openbare telecommunicatiedienst: een telecommunicatiedienst waarvan het aanbod aan een of meer telecommunicatieorganisaties specifiek is opgedragen;

ii. telecommunicatiedienst: de dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat in het overbrengen en doorgeven van signalen op het openbare telecommunicatienet door middel van telecommunicatieprocédés, met uitzondering van radio-omroep en televisie;

jj. erkende organisatie: een testlaboratorium, een ijklaboratorium of inspectie- of certificatieorganisatie die voldoet aan de toepasselijke Europese normen;

kk. verbonden onderneming: een onderneming:

- 1°. waarop een concessiehouder direct of indirect een overheersende invloed kan uitoefenen, of
- 2°. die een overheersende invloed kan uitoefenen op de concessiehouder, of
- 3°. die, tezamen met de concessiehouder, onderworpen is aan de overheersende invloed van een andere onderneming uit hoofde van eigendom, financiële deelneming of op haar van toepassing zijnde voorschriften;

ll. technische specificatie: in geval van

- 1°. overheidsopdrachten voor werken: een technische voorschrift dat een omschrijving geeft van de vereiste kenmerken van een werk, een materiaal, een product of een levering en aan de hand waarvan op objectieve wijze een werk, een materiaal, een product of een levering zodanig kan worden omschreven dat dit beantwoordt aan het gebruik waarvoor het door de aanbestedende dienst is bestemd;
- 2°. overheidsopdrachten voor leveringen of overheidsopdrachten voor diensten: een specificatie die voorkomt in een document ter omschrijving van de vereiste kenmerken van een product of dienst;

mm. norm: een technische specificatie die door een erkende normalisatie-instelling voor herhaalde of voortdurende toepassing is goedgekeurd, waarvan de inachtneming niet verplicht is en die tot een van de normen, bedoeld in onderdelen nn tot en met rr, behoort;

nn. internationale norm: een norm die door een internationale normalisatie-instelling wordt aangenomen en ter beschikking van het publiek wordt gesteld;

oo. Europese norm: een norm die door een Europese normalisatie-instelling wordt aangenomen en ter beschikking van het publiek wordt gesteld;

pp. nationale norm: een norm die door een nationale normalisatie-instelling wordt aangenomen en ter beschikking van het publiek wordt gesteld;

qq. Europese technische goedkeuring: een op de bevinding dat aan de essentiële eisen wordt voldaan gebaseerde, gunstig uitgevallen technische beoordeling waarbij een product, gezien zijn intrinsieke eigenschappen en de voor de toepassing en het gebruik ervan vastgestelde voorwaarden, geschikt wordt verklaard voor het gebruik voor bouwdoeleinden door een erkende organisatie;

rr. gemeenschappelijke technische specificatie: een technische specificatie die is opgesteld volgens een door de lidstaten van de Europese Unie erkende procedure die in het Publicatieblad van de Europese Unie wordt bekendgemaakt;

ss. technisch referentiekader: een ander product dan de officiële normen, dat door de Europese normalisatie-instellingen is opgesteld volgens procedures die aan de ontwikkeling van de marktbehoeften zijn aangepast;

tt. richtlijn nr. 89/665/EEG: richtlijn nr. 89/665/EEG van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 21 december 1989 houdende de coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende de toepassing van de beroepsprocedures inzake het plaatsen van overheidsopdrachten voor leveringen en voor de uitvoering van werken (PbEG L 395);

uu. richtlijn nr. 92/50/EEG: richtlijn nr. 92/50/EEG van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 18 juni 1992 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor dienstverlening (PbEG L 209), naar de tekst zoals deze gold op de dag voor intrekking van deze richtlijn;

vv. richtlijn nr. 93/36/EEG: richtlijn nr. 93/36/EEG van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 14 juni 1993 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor leveringen (PbEG L 199), naar de tekst zoals deze gold op de dag voor intrekking van deze richtlijn;

ww. richtlijn nr. 93/37/EEG: richtlijn nr. 93/37/EEG van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 14 juni 1993 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor de uitvoering van werken (PbEG L 199), naar de tekst zoals deze gold op de dag voor intrekking van deze richtlijn;

xx. [vervallen;]

yy. richtlijn nr. 2004/18/EG: richtlijn nr. 2004/18/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 31 maart 2004 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (PbEG L 134);
zz. elektronische handtekening: een handtekening als bedoeld in artikel 15a, vierde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek;

aaa. geavanceerde elektronische handtekening: een handtekening die voldoet aan de eisen van artikel 15a, tweede lid, onderdelen a tot en met f, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek;

bbb. uitsluitend recht: een recht dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van een bestuursorgaan aan een onderneming wordt verleend, waarbij voor die onderneming het recht wordt voorbehouden om binnen een bepaald geografisch gebied een dienst te verrichten of een activiteit uit te oefenen;

ccc. bijzonder recht: een recht dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van een bestuursorgaan aan een beperkt aantal ondernemingen wordt verleend en waarbij binnen een bepaald geografisch gebied:

- 1°. het aantal van deze ondernemingen die een dienst mogen verrichten of een activiteit mogen uitoefenen op een andere wijze dan volgens objectieve, evenredige en niet-discriminerende criteria tot twee of meer wordt beperkt,
- 2°. verscheidene concurrerende ondernemingen die een dienst mogen verrichten of een activiteit mogen uitoefenen op een andere wijze dan volgens deze criteria worden aangewezen, of
- 3°. aan een of meer ondernemingen die een dienst mogen verrichten of een activiteit mogen uitoefenen op een andere wijze dan volgens deze criteria voordelen worden toegekend waardoor enige andere onderneming aanzienlijk wordt belemmerd in de mogelijkheid om dezelfde activiteiten binnen hetzelfde geografische gebied onder in wezen gelijkwaardige voorwaarden uit te oefenen;

ddd. kopersprofiel: een beschrijving van de aanbestedende dienst en zijn inkoopbeleid;

eee. beschrijvend document: een document waarin de overheidsopdracht, de aanbestedende dienst, de te volgen aanbestedingsprocedure, en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht;

fff. gunningsbeslissing: de keuze van de aanbestedende dienst voor de ondernemer met wie hij een raamovereenkomst wil sluiten of aan wie hij een overheidsopdracht wil gunnen;

ggg. ondernemer: aannemer, leverancier of dienstverlener;

hhh. schriftelijk: elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd, en vervolgens medegedeeld, dat met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie kan bevatten;

iii. aanbestedingsstukken: alle documenten in een aanbestedingsprocedure.

§ 2. Non-discriminatie, toekenning van bijzondere of uitsluitende rechten en openbaarheid van vertrouwelijk informatie

Artikel 2

Een aanbestedende dienst behandelt ondernemers op gelijke en niet-discriminerende wijze en handelt transparant.

Artikel 3

Wanneer een aanbestedende dienst aan een natuurlijke persoon of rechtspersoon die zelf geen aanbestedende dienst is, een bijzonder recht of een uitsluitend recht verleent om openbare diensten te verlenen, wordt bij de verlening van die rechten, bepaald dat deze natuurlijke persoon of rechtspersoon, bij de overheidsopdrachten voor leveringen die het in het kader van deze activiteit aan derden gunt, het beginsel van niet-discriminatie op grond van de nationaliteit naleeft.

Artikel 4

1. Een aanbestedende dienst wijst gegadigden of inschrijvers die gerechtigd zijn de desbetreffende verrichting uit te voeren, niet af louter op grond van het feit dat zij een natuurlijke persoon of een rechtspersoon zouden moeten zijn.
2. Voor overheidsopdrachten voor diensten, overheidsopdrachten voor werken en overheidsopdrachten voor leveringen die bijkomende diensten of werkzaamheden voor aanbrengen en installeren inhouden, kan een aanbestedende dienst van een rechtspersoon verlangen dat deze in de inschrijving of in het verzoek tot

deelneming de namen en de beroepskwalificaties vermeldt van de personen die met de uitvoering worden belast.

3. Een samenwerkingsverband van ondernemers kan zich inschrijven of zich als gegadigde opgeven.
4. Een aanbestedende dienst verlangt voor de indiening van een inschrijving of een verzoek tot deelneming van een samenwerkingsverband van ondernemers niet dat het samenwerkingsverband van ondernemers een bepaalde rechtsvorm heeft.
5. Een aanbestedende dienst kan van een samenwerkingsverband waaraan de overheidsopdracht wordt gegund, eisen dat het een bepaalde rechtsvorm aanneemt, mits dit voor de goede uitvoering van de overheidsopdracht nodig is.

Artikel 5

1. Een aanbestedende dienst wendt zich zonder discriminatie en onder dezelfde voorwaarden als die welke hij voor gegadigden of inschrijvers in Nederland stelt, tot ondernemers in andere lidstaten van de Europese Unie en in overige staten die partij zijn bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, die voldoen aan de vereisten gesteld krachtens richtlijn nr. 2004/18/EG, en handelt hierbij transparant.
2. Een aanbestedende dienst past bij het gunnen van overheidsopdrachten op ondernemers uit de andere lidstaten van de Europese Unie even gunstige voorwaarden toe als die welke hij bij de tenuitvoerlegging van de in het kader van de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten, op ondernemers van derde landen toepast.

Artikel 6

Onverminderd de artikelen 29, 35, 36 en 41 en met inachtneming van de Wet openbaarheid van bestuur maakt een aanbestedende dienst de vertrouwelijke informatie die hem door een ondernemer is verstrekt niet openbaar.

§ 3. Drempelbedragen

Artikel 7

Dit besluit is van toepassing op overheidsopdrachten waarvan de geraamde waarde exclusief omzetbelasting gelijk is aan of groter dan:

- a. het bedrag, genoemd in artikel 7, onderdeel a, van richtlijn nr. 2004/18/EG:
 - 1°. voor andere dan de overheidsopdrachten voor leveringen en overheidsopdrachten voor diensten, bedoeld in onderdeel b, onder 3°, gegund door of vanwege de Staat, of
 - 2°. voor overheidsopdrachten voor leveringen gegund door onderdelen van de Staat, die op het gebied van de defensie werkzaam zijn indien deze overheidsopdrachten betrekking hebben op producten die onder bijlage 3 vallen;
- b. het bedrag, genoemd in artikel 7, onderdeel b van richtlijn nr. 2004/18/EG:
 - 1°. voor overheidsopdrachten voor leveringen en overheidsopdrachten voor diensten gegund door andere aanbestedende diensten dan de Staat, of
 - 2°. voor overheidsopdrachten voor leveringen gegund door onderdelen van de Staat, die op het gebied van de defensie werkzaam zijn indien deze overheidsopdrachten betrekking hebben op producten die niet onder bijlage 3 vallen, of
 - 3°. voor overheidsopdrachten voor diensten gegund door een aanbestedende dienst met het oog op:
 - diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A, categorie 8,
 - telecommunicatiediensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A, categorie 5 waarvan CPV-posten overeenkomen met de CPC-indelingen 7524, 7525 en 7526, of
 - diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel B.
- c. het bedrag, genoemd in artikel 7, onderdeel c, van richtlijn nr. 2004/18/EG voor overheidsopdrachten voor werken.

Artikel 8

1. Dit besluit is van toepassing op:

a. de gunning van overheidsopdrachten voor werken die voor meer dan 50 procent rechtstreeks door aanbestedende diensten worden gesubsidieerd en waarvan de geraamde waarde, exclusief omzetbelasting, ten minste gelijk is aan het bedrag genoemd in artikel 8, onderdeel a, van richtlijn nr. 2004/18/EG, wanneer deze opdrachten betrekking hebben op:

1°. civieltechnische werkzaamheden als bedoeld in bijlage 1, of

2°. bouwwerken voor ziekenhuizen, inrichtingen voor sportbeoefening, recreatie en vrijetijdsbesteding, school- en universiteitsgebouwen en gebouwen met een administratieve bestemming;

b. de gunning van overheidsopdrachten voor diensten die voor meer dan 50 procent rechtstreeks door aanbestedende diensten worden gesubsidieerd en waarvan de geraamde waarde, exclusief omzetbelasting, ten minste gelijk is aan het bedrag genoemd in artikel 8, onderdeel b, van richtlijn 2004/18/EG, wanneer deze overheidsopdrachten verband houden met een opdracht voor werken als bedoeld in onderdeel a.

2. Een subsidie-ontvanger als bedoeld in het eerste lid verstrekt een overheidsopdracht als bedoeld in het eerste lid overeenkomstig dit besluit.

Artikel 9

1. Een aanbestedende dienst baseert de berekening van de geraamde waarde van een overheidsopdracht op het totale bedrag, exclusief omzetbelasting. Bij deze berekening wordt rekening gehouden met het geraamde totaalbedrag, met inbegrip van de eventuele opties en eventuele verlengingen van het contract.

2. Wanneer de aanbestedende dienst voorziet in prijzengeld of betalingen aan gegadigden of inschrijvers, berekent hij deze door in de geraamde waarde van de overheidsopdracht.

3. De raming, bedoeld in het eerste lid, geldt op het tijdstip van verzending van de aankondiging van de overheidsopdracht overeenkomstig artikel 35, negende lid, of, wanneer deze aankondiging niet vereist is, op het tijdstip waarop de procedure voor de gunning van de overheidsopdracht door de aanbestedende dienst wordt ingeleid.

4. Een aanbestedende dienst onttrekt zich niet aan dit besluit door voorgenomen werken of voorgenomen aankopen ter verkrijging van bepaalde hoeveelheden leveringen of diensten te splitsen of bijzondere regels te gebruiken voor de berekening van de geraamde waarde van de overheidsopdrachten.

5. Bij de berekening van de geraamde waarde van overheidsopdrachten voor werken houdt de aanbestedende dienst rekening met de waarde van de werken, en met de geraamde totale waarde van de voor de uitvoering van het werk noodzakelijke goederen die door de aanbestedende dienst ter beschikking van de aannemer zijn gesteld.

6. Wanneer een voorgenomen werk of een voorgenomen aankoop van diensten leidt tot overheidsopdrachten die gelijktijdig in afzonderlijke percelen worden gegund, neemt de aanbestedende dienst de geraamde totale waarde van deze percelen als grondslag.

7. Wanneer de samengetelde waarde van de percelen, bedoeld in het zesde lid, gelijk is aan of groter is dan het in artikel 7 bepaalde drempelbedrag, is dit besluit van toepassing op de gunning van elk perceel.

8. Dit besluit is niet van toepassing op percelen als bedoeld in het zesde lid waarvan de geraamde totale waarde, exclusief omzetbelasting:

a. minder dan € 80.000 bedraagt voor overheidsopdrachten voor diensten of

b. minder dan € 1.000.000 voor overheidsopdrachten voor werken,

mits het samengestelde bedrag van de percelen waarvoor is afgeweken niet meer dan 20 procent van de totale waarde van alle percelen omvat.

9. Wanneer een voorgenomen verkrijging van homogene leveringen aanleiding kan geven tot overheidsopdrachten die gelijktijdig in afzonderlijke percelen worden gegund, neemt de aanbestedende

dienst de geraamde totale waarde van deze percelen als grondslag voor de toepassing van artikel 7, eerste lid, onderdelen a en b.

10. Wanneer de samengetelde waarde van de percelen, bedoeld in het negende lid, gelijk is aan of groter is dan het drempelbedrag, genoemd in artikel 7, is dit besluit van toepassing op de gunning van elk perceel.
11. Dit besluit is niet van toepassing op percelen als bedoeld in het negende lid, waarvan de geraamde waarde, exclusief omzetbelasting, minder dan € 80.000 bedraagt, mits het samengestelde bedrag van de percelen niet meer dan 20 procent van de totale waarde van alle percelen omvat.
12. In het geval van overheidsopdrachten voor leveringen die betrekking hebben op leasing, huur of huurkoop van producten wordt de waarde van de overheidsopdracht op de volgende grondslag geraamd:
 - a. bij overheidsopdrachten voor leveringen met een vaste looptijd: de totale geraamde waarde voor de gehele looptijd wanneer die ten hoogste twaalf maanden bedraagt, dan wel de totale waarde wanneer de looptijd meer dan twaalf maanden bedraagt, met inbegrip van de geraamde restwaarde;
 - b. bij overheidsopdrachten voor leveringen voor onbepaalde duur of waarvan de looptijd niet kan worden bepaald: het maandelijks te betalen bedrag vermenigvuldigd met 48.
13. In het geval van overheidsopdrachten voor leveringen of overheidsopdrachten voor diensten die met een zekere regelmaat worden verleend of die bestemd zijn om gedurende een bepaalde periode te worden hernieuwd, neemt de aanbestedende dienst voor de berekening van de geraamde waarde van de overheidsopdracht als grondslag:
 - a. de totale reële waarde van de tijdens het voorafgaande boekjaar of tijdens de voorafgaande twaalf maanden gegunde soortgelijke opeenvolgende overheidsopdrachten voor leveringen of overheidsopdrachten voor diensten, indien mogelijk gecorrigeerd voor verwachte wijzigingen in hoeveelheid of waarde gedurende de twaalf maanden volgende op de eerste opdracht, of
 - b. de geraamde totale waarde van de opeenvolgende overheidsopdrachten voor leveringen of overheidsopdrachten voor diensten over de twaalf maanden volgende op de eerste levering of over het boekjaar, indien dit zich over meer dan twaalf maanden uitstrekt.
14. Een aanbestedende dienst maakt de keuze van de methode van berekening van de geraamde waarde van een overheidsopdracht niet met de intentie om de overheidsopdracht aan dit besluit te onttrekken.
15. Een aanbestedende dienst raamt de waarde van overheidsopdrachten voor diensten:
 - a. wanneer het verzekeringsdiensten betreft: de te betalen premie en andere vormen van schadeloosstelling,
 - b. wanneer het bankdiensten en andere financiële diensten betreft: honoraria, provisies en rente, en andere vormen van beloning,
 - c. wanneer het overheidsopdrachten betreffende een ontwerp betreft: de te betalen honoraria, provisies en andere wijzen van bezoldiging,
 - d. wanneer het overheidsopdrachten betreft waarin geen totale prijs is vermeld en die een vaste looptijd hebben die gelijk is aan of korter is dan 48 maanden: de totale geraamde waarde voor de gehele looptijd, of
 - e. wanneer het overheidsopdrachten betreft waarin geen totale prijs is vermeld en die voor onbepaalde duur zijn of een looptijd hebben die langer is dan 48 maanden: het maandelijks te betalen bedrag vermenigvuldigd met 48.
16. Bij de berekening van de waarde van een raamovereenkomst of een dynamisch aankoopstelsel gaat de aanbestedende dienst uit van de geraamde maximale waarde, exclusief omzetbelasting, van alle voor de totale duur van de raamovereenkomst of van het dynamisch aankoopstelsel voorgenomen overheidsopdrachten.

§ 4. Uitgesloten opdrachten

Artikel 10

Dit besluit is niet van toepassing op overheidsopdrachten die door aanbestedende diensten op het gebied van defensie worden gegund en die vallen onder de reikwijdte van artikel 296 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap.

Artikel 11

1. Dit besluit is niet van toepassing op: overheidsopdrachten die

- a. in het kader van het Besluit aanbestedingen speciale sectoren worden gegund door aanbestedende diensten die een of meer van de in de artikelen 3 tot en met 5 en artikel 7 van het Besluit aanbestedingen speciale sectoren genoemde activiteiten uitoefenen en die voor deze activiteiten worden gegund,
- b. op grond van de artikelen 5, tweede lid, 19, 26 en 30 van het Besluit aanbestedingen speciale sectoren van het toepassingsgebied zijn uitgesloten.

2. Dit besluit is tot 31 december 2008 van toepassing op overheidsopdrachten die worden gegund door aanbestedende diensten die de activiteiten, bedoeld in artikel 6 van het Besluit aanbestedingen speciale sectoren, uitoefenen en die voor deze activiteiten worden gegund.

Artikel 12

Dit besluit is niet van toepassing op overheidsopdrachten die in hoofdzaak tot doel hebben de aanbestedende diensten in staat te stellen openbare telecommunicatienetten beschikbaar te stellen of te exploiteren of aan het publiek een of meer telecommunicatiediensten te verlenen.

Artikel 13

Dit besluit is niet van toepassing op overheidsopdrachten die geheim zijn verklaard of waarvan de uitvoering overeenkomstig de geldende wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen met bijzondere veiligheidsmaatregelen gepaard moet gaan of wanneer de bescherming van de wezenlijke belangen van het land zulks vereist.

Artikel 14

1. Dit besluit is niet van toepassing op overheidsopdrachten waarvoor andere procedurevoorschriften gelden en die worden gegund:

- a. krachtens een tussen het Koninkrijk der Nederlanden en een of meer derde landen overeenkomstig het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap gesloten internationale overeenkomst betreffende leveringen of werken die bestemd zijn voor de gemeenschappelijke verwezenlijking of exploitatie van een werk door de ondertekenende staten, of betreffende diensten die bestemd zijn voor de gemeenschappelijke verwezenlijking of exploitatie van een project door de ondertekenende staten, of
- b. krachtens een in verband met de legering van strijdkrachten gesloten internationale overeenkomst betreffende ondernemingen in Nederland of in een derde land, of
- c. volgens de specifieke procedure van een internationale organisatie.

2. Een aanbestedende dienst brengt een internationale overeenkomst als bedoeld in het eerste lid, onderdeel

- a, ter kennis van de Commissie.

Artikel 15

Dit besluit is niet van toepassing op overheidsopdrachten voor diensten:

- a. betreffende de verwerving of huur, ongeacht de financiële modaliteiten ervan, van grond, bestaande gebouwen of andere onroerende zaken of betreffende de rechten hierop, met uitzondering van de

overeenkomsten betreffende financiële diensten die voorafgaand aan, gelijktijdig met of als vervolg op het koop- of huurcontract worden gesloten,
b. betreffende de aankoop, de ontwikkeling, de productie of de coproductie van programmamateriaal bestemd voor uitzendingen door radio-omroeporganisaties en overeenkomsten betreffende zendtijd,
c. betreffende diensten van arbitrage en bemiddeling,
d. op financieel gebied betreffende de uitgifte, de aankoop, de verkoop en de overdracht van effecten of andere financiële instrumenten en door de centrale banken verleende diensten,
e. inzake arbeidsovereenkomsten, of
f. betreffende diensten voor onderzoek en ontwikkeling, met uitzondering van die waarvan de resultaten in hun geheel aan de aanbestedende dienst toekomen voor gebruik ervan in de uitoefening van zijn eigen werkzaamheden, mits de dienstverlening volledig door de aanbestedende dienst wordt beloond.

Artikel 16

Dit besluit is niet van toepassing op concessieovereenkomsten voor diensten.

Artikel 17

Dit besluit is niet van toepassing op overheidsopdrachten voor diensten die door een aanbestedende dienst worden gegund aan een andere aanbestedende dienst of aan een samenwerkingsverband van aanbestedende diensten, op basis van een uitsluitend recht dat deze aanbestedende dienst geniet, mits dit uitsluitend recht met het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap verenigbaar is.

§ 5. Specifieke situaties

Artikel 18

1. Een aanbestedende dienst kan via een aankoopcentrale overheidsopdrachten gunnen.
2. De aanbestedende dienst, die via een aankoopcentrale gunt, wordt geacht dit besluit te hebben nageleefd, indien de aankoopcentrale, bedoeld in het eerste lid, dit besluit heeft nageleefd.

Artikel 19

1. Een aanbestedende dienst kan de deelneming aan procedures voor de gunning van overheidsopdrachten voorbehouden aan sociale werkvoorzieningen als bedoeld in artikel 1, onderdeel e, van het Besluit uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken, indien de meerderheid van de bij de uitvoering van de betreffende overheidsopdracht betrokken werknemers personen met een handicap zijn die wegens de aard of de ernst van hun handicaps geen beroepsactiviteit in normale omstandigheden kunnen uitoefenen.
2. Een aanbestedende dienst vermeldt in de aankondiging dat de overheidsopdracht is voorbehouden aan sociale werkvoorzieningen als bedoeld in het eerste lid.

§ 6. Overheidsopdrachten voor diensten inzake bijlage 2, onderdeel A of onderdeel B

Artikel 20

Een aanbestedende dienst past bij het gunnen van een overheidsopdracht voor diensten die betrekking heeft op diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A de artikelen 23 tot en met 57 toe.

Artikel 21

Een aanbestedende dienst past bij het gunnen van een overheidsopdracht voor diensten die betrekking heeft op diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel B de artikelen 23 en 35, twaalfde tot en met zestiende lid, toe.

Artikel 22

Een aanbestedende dienst past bij het gunnen van een overheidsopdracht voor diensten die zowel betrekking heeft op diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A als op diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel B toe:

- a. de artikelen 23 tot en met 57, indien de waarde van de diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A hoger is dan die van de diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel B;
- b. de artikelen 23 en 35, twaalfde tot en met zestiende lid, indien de waarde van de diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A niet hoger is dan die van de diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel B.

§ 7. Voorschriften betreffende aanbestedingsstukken en technische specificaties

Artikel 23

1. Een aanbestedende dienst neemt de technische specificaties op in de aanbestedingsstukken.
2. De technische specificaties bieden de inschrijvers gelijke toegang en leiden niet tot ongerechtvaardigde belemmeringen in de mededinging voor de openstelling van overheidsopdrachten.
3. Een aanbestedende dienst formuleert de technische specificaties:
 - a. door verwijzing naar technische specificaties en naar nationale normen waarin Europese normen zijn omgezet, de Europese technische goedkeuringen, de gemeenschappelijke technische specificaties, internationale normen, andere door de Europese normalisatie-instellingen opgestelde technische referentiesystemen, of, bij ontstentenis daarvan, de nationale normen, de nationale technische goedkeuringen dan wel de nationale technische specificaties inzake het ontwerpen, het berekenen en het uitvoeren van werken en het gebruik van producten,
 - b. in termen van prestatie-eisen en functionele eisen, waaronder milieukeurmerken, die zodanig nauwkeurig zijn bepaald dat de inschrijvers het voorwerp van de overheidsopdracht kunnen bepalen en de aanbestedende dienst de overheidsopdracht kan gunnen,
 - c. in termen van prestatie-eisen en functionele eisen als bedoeld in onderdeel b, waarbij onder vermoeden van overeenstemming met deze prestatie-eisen en functionele eisen wordt verwezen naar de specificaties, bedoeld in onderdeel a, of
 - d. door verwijzing naar de specificaties, bedoeld in onderdeel a, voor bepaalde kenmerken, en verwijzing naar de prestatie-eisen en functionele eisen, bedoeld in onderdeel b, voor andere kenmerken.
4. Een aanbestedende dienst vergezelt een verwijzing als bedoeld in het derde lid, onderdeel a van de woorden «of gelijkwaardig».
5. Wanneer een aanbestedende dienst verwijst naar de specificaties, bedoeld in het derde lid, onderdeel a, kan hij een inschrijving niet afwijzen met de reden dat de aangeboden producten en diensten niet beantwoorden aan de specificaties waarnaar hij heeft verwezen, indien de inschrijver in zijn inschrijving tot voldoening van de aanbestedende dienst aantoonst dat de door hem voorgestelde oplossingen op gelijkwaardige wijze voldoen aan de eisen die in de technische specificaties zijn bepaald.
6. Een aanbestedende dienst wijst, wanneer hij gebruik maakt van de in het derde lid, onderdeel b en c, geboden mogelijkheid prestatie-eisen of functionele eisen te stellen, een aanbod van werken, producten of diensten niet af indien die beantwoordt aan een nationale norm waarin een Europese norm is omgezet, aan een Europese technische goedkeuring, aan een gemeenschappelijke technische specificatie, aan een internationale norm of aan een door een Europese normalisatie-instelling opgestelde technisch referentiesysteem, wanneer deze specificaties betrekking hebben op de prestaties of functionele eisen die hij heeft voorgescreven.
7. Een inschrijver toont in zijn inschrijving aan dat het product, de dienst of het werk in overeenstemming is met de norm en voldoet aan de functionele en prestatie-eisen van de aanbestedende dienst.
8. Een aanbestedende dienst die milieukeurmerken voorschrijft door verwijzing naar prestatie-eisen of functionele eisen als bedoeld in het derde lid, onderdeel b, kan gebruik maken van de gedetailleerde specificaties of van gedeelten daarvan, zoals vastgesteld in milieukeuren, voorzover:

- a. die geschikt zijn voor de omschrijving van de kenmerken van de leveringen of diensten waarop de overheidsopdracht betrekking heeft,
 - b. de vereisten voor de keur zijn ontwikkeld op grond van wetenschappelijke gegevens,
 - c. de milieukeuren zijn aangenomen via een proces waaraan alle betrokkenen, zoals overheidsinstanties, consumenten, fabrikanten, kleinhandel en milieuorganisaties kunnen deelnemen, en
 - d. de keuren toegankelijk zijn voor alle betrokken partijen.
9. Een aanbestedende dienst kan aangeven dat de van een milieukeur voorziene producten of diensten worden geacht te voldoen aan de technische specificaties van het beschrijvend document. De aanbestedende dienst aanvaardt hierbij elk ander passend bewijsmiddel, zoals een technisch dossier van de fabrikant of een testverslag van een erkende organisatie.
10. Een aanbestedende dienst aanvaardt certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde erkende organisaties.
11. Een aanbestedende dienst maakt in de technische specificaties geen melding van een bepaald fabrikaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, noch van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, waardoor bepaalde ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of geëlimineerd, tenzij dit door het voorwerp van de overheidsopdracht gerechtvaardigd wordt.
12. Een aanbestedende dienst mag de melding of verwijzing, bedoeld in het elfde lid, opnemen in de technische specificatie wanneer:
- a. een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van het voorwerp van de overheidsopdracht niet mogelijk is door toepassing van het derde en vijfde lid, en
 - b. deze melding of verwijzing vergezeld gaat van de woorden «of gelijkwaardig».

Artikel 24

- 1. Een aanbestedende dienst kan de inschrijvers toestaan varianten voor te stellen, wanneer voor de gunning het criterium van de economisch meest voordelige inschrijving wordt gehanteerd.
- 2. Een aanbestedende dienst vermeldt in de aankondiging van de overheidsopdracht of hij varianten toestaat. Een aanbestedende dienst staat alleen varianten toe wanneer hij in de aankondiging heeft vermeld dat deze zijn toegestaan.
- 3. Een aanbestedende dienst die varianten toestaat, vermeldt in het beschrijvend document aan welke minimumeisen deze varianten ten minste voldoen, en hoe zij worden ingediend.
- 4. Een aanbestedende dienst houdt alleen rekening met de varianten die aan de gestelde minimumeisen voldoen.
- 5. Bij procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor leveringen of overheidsopdrachten voor diensten wijst een aanbestedende dienst die varianten heeft toegestaan, een variant niet af uitsluitend omdat deze, indien deze werd gekozen, veeleer tot een overheidsopdracht voor diensten dan tot een overheidsopdracht voor leveringen, dan wel veeleer tot een overheidsopdracht voor leveringen dan tot een overheidsopdracht voor diensten zou leiden.

Artikel 25

In het beschrijvend document kan een aanbestedende dienst een inschrijver verzoeken om in zijn inschrijving aan te geven welk gedeelte van de overheidsopdracht hij voornemens is aan derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

Artikel 26

Een aanbestedende dienst kan bijzondere voorwaarden verbinden aan de uitvoering van een overheidsopdracht, mits dergelijke voorwaarden met het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap verenigbaar zijn en in de aankondiging of het beschrijvend document vermeld zijn. De

voorwaarden waaronder de overheidsopdracht wordt uitgevoerd, kunnen verband houden met sociale of milieuoverwegingen.

Artikel 27

1. In het beschrijvend document geeft een aanbestedende dienst aan bij welk orgaan de gegadigden of inschrijvers informatie kunnen verkrijgen over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland of, indien de verrichtingen buiten Nederland worden uitgevoerd, die gelden in het gebied of de plaats waar de verrichtingen worden uitgevoerd en die gedurende de uitvoering van de overheidsopdracht op die verrichtingen van toepassing zullen zijn.
2. Een aanbestedende dienst verzoekt de inschrijvers of de gegadigden aan te geven dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd.

§ 8. Procedures

Artikel 28

1. Een aanbestedende dienst maakt voor het gunnen van overheidsopdrachten gebruik van de openbare procedure of de niet-openbare procedure.
2. In de gevallen en de omstandigheden die in artikel 29 zijn vermeld, kan een aanbestedende dienst zijn overheidsopdrachten door middel van de concurrentiegerichtte dialoog gunnen.
3. In de gevallen en omstandigheden zoals bepaald in de artikelen 30 en 31, kan een aanbestedende dienst gebruik maken van een procedure van gunning door onderhandelingen, met of zonder mededeling van de aankondiging van de overheidsopdracht.

Artikel 29

1. Voor bijzonder complexe overheidsopdrachten kan een aanbestedende dienst, voor zover hij van oordeel is dat de toepassing van openbare procedures of niet-openbare procedures het niet mogelijk maakt de overheidsopdracht te gunnen, gebruik maken van de concurrentiegerichtte dialoog overeenkomstig dit artikel.
2. De gunning van de overheidsopdracht geschiedt op basis van het criterium van de economisch meest voordelige inschrijving.
3. Een aanbestedende dienst maakt een aankondiging van een overheidsopdracht bekend waarin hij zijn behoeften en eisen vermeldt, die door hem in die aankondiging of in een beschrijvend document worden omschreven.
4. Een aanbestedende dienst opent met de overeenkomstig de artikelen 44 tot en met 53 geselecteerde gegadigden een dialoog met het doel te bepalen welke middelen geschikt zijn om zo goed mogelijk aan de behoeften van de aanbestedende dienst te voldoen. Tijdens deze dialoog kan de aanbestedende dienst met de geselecteerde gegadigden alle aspecten van de overheidsopdracht bespreken.
5. Tijdens de dialoog waarborgt de aanbestedende dienst de gelijke behandeling van alle inschrijvers en verstrekt hij geen informatie die sommige inschrijvers kan bevoordelen boven andere.
6. Een aanbestedende dienst deelt de voorgestelde oplossingen of andere door een deelnemer aan de dialoog verstrekte vertrouwelijke inlichtingen niet aan de andere deelnemers mee zonder de instemming van eerstgenoemde deelnemer.
7. Een aanbestedende dienst kan bepalen dat de procedure in opeenvolgende fasen verloopt, zodat het aantal in de dialoofase te bespreken oplossingen kan worden beperkt aan de hand van de gunningscriteria die in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document zijn

vermeld. Een aanbestedende dienst vermeldt deze mogelijkheid in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document.

8. Een aanbestedende dienst zet de dialoog voort totdat hij, zo nodig na vergelijking, kan aangeven welke oplossingen aan zijn behoeften kunnen voldoen.
9. Nadat een aanbestedende dienst de dialoog heeft beëindigd en de deelnemers daarvan op de hoogte heeft gesteld, verzoekt hij de deelnemers om hun definitieve inschrijvingen in te dienen op basis van de tijdens de dialoog voorgelegde en gespecificeerde oplossingen.
10. De inschrijver voorziet er in dat de inschrijving, bedoeld in het negende lid, alle vereiste en noodzakelijke elementen voor de uitvoering van het project bevat.
11. Een aanbestedende dienst kan de inschrijver verzoeken om de inschrijving toe te lichten of nauwkeuriger te omschrijven.
12. Wanneer een verzoek als bedoeld in het elfde lid wordt gedaan wijzigt de inschrijver de basiselementen van de inschrijving of de aanbesteding niet wezenlijk.
13. Een aanbestedende dienst beoordeelt de ontvangen inschrijvingen op basis van de in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document bepaalde gunningscriteria en kiest de economisch voordeligste inschrijving overeenkomstig artikel 54.
14. Op verzoek van een aanbestedende dienst kan de inschrijver waarvan de inschrijving is aangewezen als de economisch voordeligste inschrijving, verzocht worden aspecten van zijn inschrijving te verduidelijken of in de inschrijving opgenomen verbintenissen te bevestigen, op voorwaarde dat dit de inhoudelijke aspecten van de inschrijving of van de aankondiging ongewijzigd laat en niet leidt of dreigt te leiden tot concurrentievervalsing of discriminatie.
15. Een aanbestedende dienst kan voorzien in prijzen of betalingen aan de deelnemers aan de dialoog.

Artikel 30

1. Een aanbestedende dienst kan voor het gunnen van zijn overheidsopdrachten gebruik maken van een procedure van gunning door onderhandelingen na voorafgaande mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht:
 - a. indien in het kader van een openbare procedure of niet-openbare procedure of een concurrentiegericht dialoog inschrijvingen zijn gedaan die onregelmatig zijn, of indien inschrijvingen zijn gedaan die onaanvaardbaar zijn op grond van de artikelen 4, 24, 25, 27, 44 tot en met 54 en 57, mits de oorspronkelijke voorwaarden van de overheidsopdracht niet wezenlijk worden gewijzigd,
 - b. in buitengewone gevallen, wanneer het werken, leveringen of diensten betreft waarvan de aard en de onzekere omstandigheden een vaststelling vooraf van de totale prijs niet mogelijk maken,
 - c. wanneer, in het geval van overheidsopdrachten voor diensten als bedoeld in categorie 6 van bijlage 2, onderdeel A, en intellectuele diensten, vanwege de aard van de te verlenen diensten de specificaties voor de overheidsopdracht niet voldoende nauwkeurig kunnen worden vastgesteld om de opdracht overeenkomstig de voorschriften inzake de openbare procedure of de niet-openbare procedure door de keuze van de beste inschrijving te gunnen, of
 - d. in het geval van overheidsopdrachten voor werken, wanneer het werken betreft die worden uitgevoerd ten behoeve van onderzoek, proefneming of ontwikkeling, en zonder het doel winst te maken of de kosten van onderzoek en ontwikkeling te dekken.
2. Een aanbestedende dienst kan, wanneer de omstandigheden, bedoeld in het eerste lid, aanhef en onderdeel a, zich voordoen, van de mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht afzien, indien hij bij de procedure van gunning door onderhandelingen alleen de inschrijvers betreft die voldoen aan de criteria van de artikelen 45 tot en met 53 en die gedurende de voorafgaande openbare procedure of niet-openbare procedure of concurrentiegericht dialoog inschrijvingen hebben ingediend die aan de formele eisen van de procedure voor het gunnen van overheidsopdrachten voldoen.

3. In de gevallen, bedoeld in het eerste en tweede lid, onderhandelt de aanbestedende dienst met de inschrijvers over de door de inschrijvers ingediende inschrijvingen, teneinde deze aan te passen aan de eisen die hij in de aankondiging van de overheidsopdracht, het beschrijvend document en de eventuele aanvullende documenten heeft gesteld en teneinde het beste bod, bedoeld in artikel 54, eerste lid, te zoeken.
4. Tijdens de onderhandelingen waarborgt de aanbestedende dienst de gelijke behandeling van alle inschrijvers, en verstrekt geen informatie, waardoor bepaalde inschrijvers boven andere inschrijvers bevoordeeld kunnen worden.
5. Een aanbestedende dienst kan bepalen dat de procedure van gunning door onderhandelingen in opeenvolgende fasen verloopt, zodat het aantal inschrijvingen waarover onderhandeld wordt, door toepassing van de gunningscriteria die in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document zijn vermeld, verminderd wordt. Een aanbestedende dienst vermeldt in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document dat van deze mogelijkheid gebruik kan worden gemaakt.

Artikel 31

1. Een aanbestedende dienst kan voor het gunnen van zijn overheidsopdrachten gebruik maken van een procedure van gunning door onderhandelingen zonder voorafgaande mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht:
 - a. wanneer, in het kader van een openbare procedure of een niet-openbare procedure, geen of geen geschikte inschrijvingen of geen verzoeken om een uitnodiging tot deelneming zijn ingediend, mits de oorspronkelijke voorwaarden van de overheidsopdracht niet wezenlijk worden gewijzigd en de Commissie op haar verzoek een verslag wordt overgelegd,
 - b. wanneer de overheidsopdracht om technische of artistieke redenen of om redenen van bescherming van uitsluitende rechten slechts aan een bepaalde ondernemer kan worden toevertrouwd, of
 - c. voor zover zulks strikt noodzakelijk is, ingeval de termijnen voor de openbare procedure of de niet-openbare procedure dan wel voor de procedure van gunning door onderhandelingen met mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht als bedoeld in artikel 30 wegens dwingende spoed, als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet kon worden voorzien en niet aan de aanbestedende dienst te wijten is, niet in acht kunnen worden genomen.
2. Een aanbestedende dienst kan overheidsopdrachten voor leveringen gunnen na een procedure van gunning door onderhandelingen zonder voorafgaande mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht in de volgende gevallen:
 - a. wanneer het producten betreft die voor onderzoek, proefneming, studie of ontwikkeling worden vervaardigd en welke niet voor de productie in grote hoeveelheden zijn bedoeld om de commerciële haalbaarheid van het product vast te stellen of de kosten van onderzoek en ontwikkeling te delgen,
 - b. voor door de oorspronkelijke leverancier verrichte aanvullende leveringen die:
 - bestemd zijn voor gedeeltelijke vernieuwing van leveringen of installaties voor courant gebruik, of
 - voor de uitbreiding van bestaande leveringen of installaties,
 wanneer verandering van leverancier de aanbestedende dienst ertoe zou verplichten apparatuur aan te schaffen met andere technische eigenschappen, zodat onverenigbaarheid ontstaat of zich bij gebruik en onderhoud onevenredige technische moeilijkheden voordoen, mits de looptijd van deze overheidsopdrachten voor leveringen en nabestellingen niet langer is dan drie jaar,
 - c. voor op een grondstoffenmarkt genoteerde en aangekochte leveringen, of
 - d. voor de aankoop van leveringen tegen bijzonder gunstige voorwaarden bij een leverancier die definitief zijn handelsactiviteit stopzet, bij curatoren of vereffenaars van een faillissement of een vonnis of bij de toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.
3. Een aanbestedende dienst kan een overheidsopdracht voor diensten gunnen na een procedure van gunning door onderhandelingen zonder voorafgaande mededeling van een aankondiging, wanneer die opdracht voortvloeit uit een prijsvraag en volgens de toepasselijke voorschriften aan de winnaar of aan een van de winnaars van die prijsvraag dient te worden gegund. In dit laatste geval nodigt de aanbestedende dienst alle winnaars van de prijsvraag tot de onderhandelingen uit.

4. Een aanbestedende dienst kan een overheidsopdracht voor werken of een overheidsopdracht voor diensten gunnen na een procedure van gunning door onderhandelingen zonder voorafgaande aankondiging in de volgende gevallen:

a. voor aanvullende werken of diensten die noch in het oorspronkelijk gegunde ontwerp, noch in de oorspronkelijk gegunde overheidsopdracht voor werken of overheidsopdracht voor diensten waren opgenomen, onder de volgende voorwaarden:

- 1°. de aanvullende werken of diensten zijn ten gevolge van een onvoorziene omstandigheid voor de uitvoering van deze overheidsopdracht noodzakelijk geworden;
- 2°. de gunning geschiedt aan de aannemer of dienstverlener die de oorspronkelijke overheidsopdracht voor werken of overheidsopdracht voor diensten uitvoert, en
- 3°. het totale bedrag van de voor de aanvullende werken of diensten gegunde overheidsopdracht voor werken of overheidsopdracht voor diensten niet hoger is dan 50 procent van het bedrag van de oorspronkelijke overheidsopdracht, en de aanvullende werken of diensten voorts
 - technisch of economisch niet los van de oorspronkelijke opdracht kunnen worden uitgevoerd zonder overwegende bezwaren voor de aanbestedende diensten, of
 - wel kunnen worden gescheiden, maar strikt noodzakelijk zijn om de oorspronkelijke opdracht te vervolmaken;

b. in geval van nieuwe werken of diensten, bestaande uit de herhaling van soortgelijke werken of diensten die door dezelfde aanbestedende diensten worden toevertrouwd aan de ondernemer waaraan een oorspronkelijke overheidsopdracht werd gegund, mits deze werken of deze diensten overeenstemmen met een basisproject dat het voorwerp vormde van de oorspronkelijke overheidsopdracht die overeenkomstig de openbare procedure of de niet-openbare procedures is gegund en mits:

- 1°. de aanbestedende diensten reeds in de aankondiging van de aanbesteding van het basisproject vermelden dat een procedure zonder aankondiging kan worden toegepast, en
- 2°. de aanbestedende diensten hierbij het totale voor de volgende werken geraamde bedrag in aanmerking nemen voor de toepassing van de artikel 7, en van deze procedure slechts gedurende een periode van drie jaar volgend op de oorspronkelijke overheidsopdracht gebruik kan worden gemaakt.

Artikel 32

1. Een aanbestedende dienst kan een raamovereenkomst sluiten.
2. Een aanbestedende dienst die een raamovereenkomst sluit overeenkomstig de artikelen 2 tot en met 6, 18 tot en met 31 of 33 tot en met 57, kan op basis van die raamovereenkomst overheidsopdrachten gunnen overeenkomstig de procedures, bedoeld in het zevende tot en met het tiende lid.
3. De procedures, bedoeld in het zevende tot en met het tiende lid, zijn slechts van toepassing tussen een aanbestedende dienst en de ondernemers die oorspronkelijk bij de raamovereenkomst partij waren.
4. Bij de gunning van overheidsopdrachten die op een raamovereenkomst zijn gebaseerd, mogen de partijen geen substantiële wijzigingen aanbrengen in de in de raamovereenkomst gestelde voorwaarden.
5. De looptijd van een raamovereenkomst is niet langer dan vier jaar, behalve in uitzonderingsgevallen die deugdelijk gemotiveerd zijn.
6. Een aanbestedende dienst gebruikt een raamovereenkomst niet om de mededinging te hinderen, te beperken of te vervalsen en maakt geen oneigenlijk gebruik van een raamovereenkomst.
7. Als een raamovereenkomst is gesloten met een enkele ondernemer worden de op die raamovereenkomst gebaseerde overheidsopdrachten gegund volgens de in de raamovereenkomst gestelde voorwaarden.
8. Overheidsopdrachten op basis van raamovereenkomsten met een enkele ondernemer kunnen worden gegund door die ondernemer schriftelijk te raadplegen en hem indien nodig te verzoeken zijn inschrijvingen aan te vullen.
9. Als een raamovereenkomst wordt gesloten met meerdere ondernemers, wordt deze raamovereenkomst met minimaal drie ondernemers gesloten, voorzover het aantal ondernemers dat aan de selectiecriteria voldoet, of het aantal inschrijvingen dat aan de gunningscriteria voldoet, voldoende groot is.

10. Overheidsopdrachten op basis van raamovereenkomsten met meerdere ondernemers kunnen worden gegund:

- a. door toepassing van de in de raamovereenkomst bepaalde voorwaarden, zonder de partijen opnieuw tot mededinging op te roepen, of
- b. wanneer niet alle voorwaarden in de raamovereenkomst zijn bepaald, door de partijen opnieuw tot mededinging op te roepen onder de in de raamovereenkomst of in het beschrijvend document van de raamovereenkomst bepaalde voorwaarden, volgens de onderstaande procedure:
 - 1°. voor een te gunnen overheidsopdracht raadplegen de aanbestedende diensten schriftelijk de ondernemers die in staat zijn de overheidsopdracht uit te voeren,
 - 2°. een aanbestedende dienst stelt een voldoende lange termijn vast voor de indiening van inschrijvingen voor een specifieke overheidsopdracht, waarbij hij rekening houdt met elementen zoals de complexiteit van het voorwerp van de overheidsopdracht en de benodigde tijd voor de toezending van de inschrijvingen,
 - 3°. de inschrijvingen worden schriftelijk ingediend en de inhoud ervan blijft vertrouwelijk totdat de vastgestelde indieningstermijn is verstreken,
 - 4°. een aanbestedende dienst gunt een overheidsopdracht aan de inschrijver die op grond van de in het beschrijvend document van de raamovereenkomst vastgestelde gunningscriteria de beste inschrijving heeft ingediend.

Artikel 33

- 1.** Een aanbestedende dienst kan gebruik maken van een dynamisch aankoopstelsel.
- 2.** Voor de instelling van een dynamisch aankoopstelsel volgt een aanbestedende dienst de voorschriften van alle fasen van de openbare procedure tot aan de gunning van de overheidsopdrachten die in het kader van dit dynamische aankoopstelsel worden gegund.
- 3.** Een aanbestedende dienst laat alle inschrijvers die aan de selectiecriteria voldoen en overeenkomstig het beschrijvend document en de eventuele aanvullende documenten een indicatieve inschrijving hebben ingediend, tot het dynamische aankoopstelsel toe.
- 4.** Een aanbestedende dienst staat toe dat indicatieve inschrijvingen te allen tijde kunnen worden verbeterd, op voorwaarde dat zij niet afwijken van het beschrijvend document.
- 5.** Voor het opzetten van een dynamisch aankoopstelsel en voor de gunning van de overheidsopdrachten in het kader hiervan gebruikt een aanbestedende dienst elektronische middelen overeenkomstig artikel 42, tweede tot en met het elfde lid.
- 6.** Bij de instelling van een dynamisch aankoopstelsel:
 - a. publiceert de aanbestedende dienst een aankondiging van de overheidsopdracht en geeft daarbij aan dat het om een dynamisch aankoopstelsel gaat,
 - b. verstrekt de aanbestedende dienst in het beschrijvend document nadere gegevens over onder andere de aard van de overwogen aankopen waarop dit dynamische aankoopstelsel betrekking heeft, alle nodige informatie omtrent het aankoopstelsel, de gebruikte elektronische apparatuur en de nadere technische bepalingen en specificaties voor de verbinding, en
 - c. biedt de aanbestedende dienst tegelijk met de publicatie van de overheidsopdracht en tot aan het vervallen van het dynamische aankoopstelsel langs elektronische weg een vrije, rechtstreekse en volledige toegang tot het beschrijvend document en alle aanvullende documenten en geeft de aanbestedende dienst in de aankondiging het internetadres aan waar deze documenten kunnen worden geraadpleegd.
- 7.** Een ondernemer kan een indicatieve inschrijving indienen om toegelaten te worden tot het dynamische aankoopstelsel onder de voorwaarden, bedoeld in het tweede lid.
- 8.** Een aanbestedende dienst beoordeelt de indicatieve inschrijving binnen 15 dagen na indiening.
- 9.** Een aanbestedende dienst kan de termijn, bedoeld in het achtste lid, verlengen, op voorwaarde dat er tussentijds geen aankondiging van de overheidsopdracht wordt uitgeschreven.

10. Een aanbestedende dienst deelt de ondernemer, bedoeld in de het zevende lid, zo snel mogelijk mee dat hij is toegelaten tot het dynamische aankoopstelsysteem of dat zijn indicatieve inschrijving is afgewezen.
11. Een aanbestedende dienst publiceert voor een specifieke overheidsopdracht een aankondiging.
12. Alvorens een aankondiging als bedoeld in het elfde lid te plaatsen, publiceert de aanbestedende dienst een vereenvoudigde aankondiging waarin alle belangstellende ondernemers worden uitgenodigd om overeenkomstig het vierde lid een indicatieve inschrijving in te dienen, binnen een termijn van ten minste 15 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de vereenvoudigde aankondiging.
13. Een aanbestedende dienst schrijft een aankondiging uit nadat de beoordeling is afgerond van alle indicatieve inschrijvingen, die binnen de termijn, bedoeld in het twaalfde lid, zijn ingediend.
14. Een aanbestedende dienst nodigt alle tot het dynamische aankoopstelsysteem toegelaten ondernemers uit om voor een specifieke overheidsopdracht die binnen dat dynamische aankoopstelsysteem wordt gegund een inschrijving in te dienen. Daartoe stelt de aanbestedende dienst een voldoende lange termijn vast voor de indiening van de inschrijvingen.
15. Een aanbestedende dienst gunt de overheidsopdracht aan de inschrijver die de beste inschrijving heeft ingediend op grond van de gunningscriteria die zijn vermeld in de aankondiging van de overheidsopdracht waarbij het dynamische aankoopstelsysteem wordt ingesteld. Deze criteria kunnen gepreciseerd worden in de uitnodiging, bedoeld in het veertiende lid.
16. Een dynamisch aankoopstelsysteem duurt niet langer dan vier jaar. Een aanbestedende dienst kan in uitzonderlijke gevallen van deze termijn afwijken, waarbij hij deze uitzondering deugdelijk motiveert.
17. Een aanbestedende dienst maakt geen gebruik van een dynamisch aankoopstelsysteem om de mededinging te hinderen, te beperken of te vervalsen.
18. Een aanbestedende dienst, die gebruik maakt van een dynamisch aankoopstelsysteem, brengt aan de betrokken ondernemers geen administratiekosten in rekening.

Artikel 34

1. Een aanbestedende dienst kan teneinde die aannemer te kiezen die het meest geschikt is om mee samen te werken, een bijzondere procedure voor de gunning toepassen bij overheidsopdrachten betreffende het ontwerpen en bouwen van een complex sociale woningen, waarvoor, wegens de omvang, de complexiteit en de vermoedelijke duur van de desbetreffende werken, het plan van meet af aan wordt opgesteld op grond van een nauwe samenwerking tussen de afgevaardigden van de aanbestedende diensten, deskundigen en de aannemer die met de uitvoering van de werken wordt belast.
2. Een aanbestedende dienst geeft in de aankondiging van de overheidsopdracht een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de werken, bedoeld in het eerste lid, opdat de belangstellende aannemers zich een duidelijk beeld van het uit te voeren project kunnen vormen.
3. Een aanbestedende dienst vermeldt in deze aankondiging, overeenkomstig de kwalitatieve selectiecriteria, bedoeld in de artikelen 45 tot en met 53, aan welke persoonlijke, technische, economische en financiële voorwaarden de gegadigden dienen te voldoen.
4. Wanneer een aanbestedende dienst van de procedure, bedoeld in het eerste lid, gebruik maakt, past hij de artikelen 2, 35, 36, 38, 39, 41, 42, 43 en de artikelen 45 tot en met 53 toe.

§ 9. De aankondigingen

Artikel 35

1. Een aanbestedende dienst kan in een vooraankondiging die door de Commissie of door de aanbestedende dienst zelf via hun kopersprofiel wordt verspreid, mededelen:

- a. het geraamde totale bedrag van de overheidsopdrachten voor leveringen of de raamovereenkomsten voor leveringen per productgroep die hij voornemens is in de loop van de komende twaalf maanden te gunnen of te sluiten, wanneer het geraamde totale bedrag, met inachtneming van artikel 9, € 750.000 of meer bedraagt;
- b. het geraamde totale bedrag van de overheidsopdrachten voor diensten of de raamovereenkomst voor diensten voor elk van de dienstencategorieën als bedoeld in bijlage 2, onderdeel A die hij voornemens is in de loop van de komende twaalf maanden te gunnen of te sluiten, wanneer het geraamde totale bedrag, met inachtneming van artikel 9, € 750.000 of meer bedraagt;
- c. de hoofdkenmerken van de overheidsopdrachten voor werken of de raamovereenkomsten voor werken die hij voornemens is te gunnen of te sluiten, wanneer het geraamde bedrag, met inachtneming van artikel 9, gelijk is aan of meer bedraagt dan de drempel, genoemd in artikel 7, onderdeel c.

2. De vooraankondiging, bedoeld in het eerste lid, bevat de gegevens, genoemd in bijlage 4, onderdeel A.
3. Een aanbestedende dienst gebruikt voor de vooraankondiging die via een kopersprofiel meegedeeld kan worden, bedoeld in het eerste lid, en in de aankondiging, het formulier volgens het model dat door de Commissie overeenkomstig de in artikel 77, tweede lid, van richtlijn 2004/18/EG bedoelde procedure is vastgesteld.
4. Het kopersprofiel, bedoeld in het eerste lid, kan voor aankondigingen informatie bevatten over lopende aanbestedingsprocedures, voorgenomen aankopen, gegunde overheidsopdrachten, geannuleerde procedures, en alle nuttige algemene informatie, zoals het contactpunt, een telefoon- en faxnummer, een postadres en een e-mailadres.
5. Een aanbestedende dienst zendt de aankondiging, bedoeld in het eerste lid, onderdelen a en b, zo spoedig mogelijk na het begin van het begrotingsjaar toe aan de Commissie of deelt deze aankondigingen mede via het kopersprofiel.
6. Een aanbestedende dienst zendt de aankondiging, bedoeld in het eerste lid, onderdeel c, zo spoedig mogelijk nadat de beslissing is genomen tot goedkeuring van het programma voor de overheidsopdrachten voor werken of de raamovereenkomsten die de aanbestedende dienst voornemens is te gunnen of te sluiten, toe aan de Commissie of deelt deze aankondigingen mede via het kopersprofiel.
7. Een aanbestedende dienst kan de informatie in het kopersprofiel, bedoeld in het vierde lid, via het internet publiceren.
8. Een aanbestedende dienst die de vooraankondiging via zijn kopersprofiel mee deelt, zendt de Commissie langs elektronische weg overeenkomstig het model in het derde punt van bijlage VIII van richtlijn nr. 2004/18/EG een kennisgeving toe waarin de mededeling van de vooraankondiging via het kopersprofiel wordt gemeld.
9. Een aanbestedende dienst die een overheidsopdracht wenst te gunnen of een raamovereenkomst wenst te sluiten volgens een openbare procedure of een niet-openbare procedure dan wel volgens een procedure van gunning door onderhandelingen met mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht als bedoeld in artikel 30 of een concurrentiegericht dialoog als bedoeld in artikel 29, geeft zijn voornemen hiertoe in een aankondiging van een overheidsopdracht te kennen.
10. Een aanbestedende dienst die een dynamisch aankoopstelsel wil instellen, maakt zijn voornemen kenbaar via een aankondiging van een overheidsopdracht.
11. Een aanbestedende dienst die een overheidsopdracht wenst te gunnen op basis van een dynamisch aankoopstelsel maakt zijn voornemen via een vereenvoudigde aankondiging van een overheidsopdracht kenbaar.
12. Een aanbestedende dienst die een overheidsopdracht heeft gegund of een raamovereenkomst heeft gesloten, zendt de Commissie uiterlijk 48 dagen na de gunning van de overheidsopdracht of de sluiting van de raamovereenkomst een aankondiging betreffende de resultaten van de procedure toe.
13. Een aanbestedende dienst is in het geval van overeenkomstig artikel 32 gesloten raamovereenkomsten niet verplicht een aankondiging betreffende de resultaten van de gunning van een op de overeenkomst gebaseerde overheidsopdracht aan de Commissie te zenden.

14. Een aanbestedende dienst zendt de Commissie binnen 48 dagen na de gunning van een afzonderlijke overheidsopdracht op basis van een dynamisch aankoopstelsel een mededeling toe van het resultaat van de procedure.
15. Een aanbestedende dienst kan de resultaten, bedoeld in het veertiende lid, per kwartaal bundelen. Indien de aanbestedende dienst daarvoor kiest zendt hij de gebundelde resultaten binnen twee maanden na het einde van elk kwartaal toe.
16. Met betrekking tot overheidsopdrachten voor diensten als bedoeld in bijlage 2, onderdeel B vermeldt een aanbestedende dienst in de aankondiging of hij met de mededeling ervan instemt.
17. Een aanbestedende dienst kan bepaalde gegevens betreffende de gunning van de overheidsopdracht of de sluiting van de raamovereenkomst niet medelen indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van het recht in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden, of afbreuk aan de eerlijke mededinging tussen hen zou kunnen doen.

Artikel 36

1. De aankondigingen, bedoeld in artikel 35, bevatten de desbetreffende inlichtingen, genoemd in bijlage 4, en alle door de aanbestedende dienst nuttig geachte inlichtingen in de vorm van het formulier volgens het model dat door de Commissie overeenkomstig de in artikel 77, tweede lid, van richtlijn 2004/18/EG bedoelde procedure is vastgesteld.
2. Een aanbestedende dienst zendt de aankondiging, bedoeld in het eerste lid, langs elektronische weg overeenkomstig het model in het derde punt van bijlage VIII van richtlijn nr. 2004/18/EG, of langs andere weg aan de Commissie.
3. In het geval van de in artikel 38, elfde lid, beschreven versnelde procedure wordt de aankondiging door de aanbestedende dienst aan de Commissie hetzij per fax, hetzij langs elektronische weg overeenkomstig het model in het derde punt van bijlage VIII van richtlijn nr. 2004/18/EG verzonden.
4. Een aanbestedende dienst maakt de aankondiging en de inhoud ervan niet openbaar vóór de datum waarop zij aan de Commissie wordt toegezonden.
5. Een aanbestedende dienst waarborgt dat de aankondiging die in Nederland wordt meegedeeld, geen andere informatie bevat dan de informatie in de aankondiging die overeenkomstig artikel 35, eerste tot en met vierde lid, aan de Commissie wordt toegezonden of via een kopersprofiel wordt meegedeeld, en dat de datum van toezending aan de Commissie of van de mededeling via het kopersprofiel wordt vermeld.
6. Een aanbestedende dienst kan een vooraankondiging slechts via het kopersprofiel mededelen nadat de kennisgeving van de mededeling via het kopersprofiel aan de Commissie is verzonden, en indien de aanbestedende dienst de datum van deze verzending vermeldt.
7. Een aanbestedende dienst waarborgt dat de inhoud van een aankondiging die niet langs elektronische weg overeenkomstig het model in het derde punt van bijlage VIII van richtlijn nr. 2004/18/EG wordt verzonden, in beginsel beperkt blijft tot 650 woorden.
8. Een aanbestedende dienst waarborgt dat hij de verzenddatum van de aankondiging kan aantonen.
9. De bevestiging van de mededeling van de aankondiging, welke verstrekt wordt door de Commissie, vormt het bewijs van bekendmaking van de verzonden informatie.

Artikel 37

1. Een aanbestedende dienst stelt bij het opstellen van een aankondiging de categorieën van producten vast volgens de CPV.
2. In geval van discrepanties tussen de CPV en de NACE, of tussen de CPV en de CPC, zijn respectievelijk de NACE of de CPC van toepassing.

§ 10. Termijnen

Artikel 38

1. Een aanbestedende dienst houdt bij de vaststelling van de termijnen voor de ontvangst van inschrijvingen en verzoeken tot deelneming rekening met de complexiteit van de overheidsopdracht, de voor de voorbereiding van de inschrijvingen benodigde tijd en de in dit artikel vastgestelde minimumtermijnen.
2. Voor openbare procedures bedraagt de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen minimaal 52 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de uitnodiging.
3. Voor niet-openbare procedures en procedures van gunning door onderhandelingen met mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht en de concurrentiegerichtte dialoog bedraagt de termijn voor de ontvangst van de verzoeken tot deelneming minimaal 37 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de aankondiging van de overheidsopdracht.
4. Voor niet-openbare procedures bedraagt de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen minimaal 40 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de uitnodiging.
5. Een aanbestedende dienst kan in de gevallen waarin hij een vooraankondiging als bedoeld in artikel 35, eerste lid, heeft meegedeeld, de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen, bedoeld in het tweede en vierde lid, inkorten tot 36 dagen, maar in geen geval tot minder dan 22 dagen. Deze termijn loopt bij openbare procedures vanaf de verzenddatum van de aankondiging van de overheidsopdracht en bij niet-openbare procedures vanaf de verzenddatum van de uitnodiging tot indiening van een inschrijving.
6. De termijn, bedoeld in het vijfde lid, is toegestaan, mits de vooraankondiging alle informatie bevat die in de aankondiging van de overheidsopdracht, bedoeld in bijlage 4, onderdeel A, wordt verlangd, voor zover deze informatie beschikbaar is op het tijdstip dat de aankondiging wordt meegedeeld en mits deze vooraankondiging minimaal 52 dagen en maximaal 12 maanden voor de verzenddatum van de aankondiging van de overheidsopdracht ter mededeling is verzonden.
7. Een aanbestedende dienst kan wanneer de aankondiging langs elektronische weg overeenkomstig het model in het derde punt van bijlage VIII van richtlijn nr. 2004/18/EG wordt opgesteld en verzonden, de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen bij openbare procedures, genoemd in het tweede en vijfde lid, en de termijn voor de ontvangst van de verzoeken bij niet-openbare procedures, procedures van gunning door onderhandelingen en de concurrentiegerichtte dialoog, genoemd in het derde lid, met zeven dagen verkorten.
8. Een aanbestedende dienst kan de termijnen voor de ontvangst van inschrijvingen, bedoeld in het tweede en vierde lid, met vijf dagen verkorten indien hij met elektronische middelen en vanaf de mededeling van de aankondiging vrije, rechtstreekse en volledige toegang biedt tot het beschrijvend document en alle aanvullende stukken, met inachtneming van artikel 36, en in de aankondiging het internetadres dat toegang biedt tot deze documenten vermeldt.
9. Een aanbestedende dienst kan de verkorting van de termijn voor ontvangst van de inschrijvingen, bedoeld in het zevende en achtste lid, optellen.
10. Wanneer het beschrijvend document en de aanvullende stukken of nadere inlichtingen tijdig zijn aangevraagd, maar om enigerlei reden niet binnen de in de artikelen 39 en 40 gestelde termijnen zijn verstrekt, of wanneer de inschrijvingen slechts na een bezichtiging ter plaatse, of na inzage ter plaatse van de bij het beschrijvend document behorende stukken kunnen worden gedaan, verlengt de aanbestedende dienst de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen zodanig dat alle betrokken ondernemers van alle nodige informatie voor de opstelling van de inschrijvingen kennis kunnen nemen.
11. Wanneer het om dringende redenen niet haalbaar is de in dit artikel bepaalde minimumtermijnen in acht te nemen, kan een aanbestedende dienst bij niet-openbare procedures en de procedures van gunning door onderhandelingen met mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht, bedoeld in artikel 30, de volgende termijnen vaststellen:

- a. een termijn voor de ontvangst van de verzoeken tot deelneming van minimaal 15 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de aankondiging van de overheidsopdracht, of tien dagen indien de aankondiging elektronisch is verzonden overeenkomstig het model in het derde punt van bijlage VIII van richtlijn nr. 2004/18/EG, en
- b. in het geval van niet-openbare procedures, een termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen van minimaal tien dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de uitnodiging tot indiening van een inschrijving.

Artikel 39

1. Wanneer een aanbestedende dienst bij openbare procedures niet langs elektronische weg vrije, rechtstreekse en volledige toegang biedt tot het beschrijvend document en alle aanvullende stukken, zendt de aanbestedende dienst het beschrijvend document en de aanvullende stukken binnen zes dagen na ontvangst van de aanvraag aan de ondernemers toe, mits deze aanvraag tijdig voor de uiterste datum voor de indiening van de inschrijvingen is gedaan.
2. Een aanbestedende dienst verstrekt nadere inlichtingen over het beschrijvend document en de aanvullende stukken uiterlijk zes dagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen, mits deze aanvraag tijdig voor de uiterste datum voor de indiening van de inschrijvingen is gedaan.

§ 11. Verstrekking van informatie

Artikel 40

1. Bij niet-openbare procedures, de concurrentiegerichtte dialoog en procedures van gunning door onderhandelingen met mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht als bedoeld in artikel 30 nodigt de aanbestedende dienst de uitgekozen gegadigden gelijktijdig en schriftelijk uit tot inschrijving, tot onderhandelingen of, in de concurrentiegerichtte dialoog, tot deelneming aan de dialoog.
2. De uitnodiging aan de gegadigden bevat ten minste:
 - a. een exemplaar van het beschrijvend document en van alle aanvullende stukken, of
 - b. de vermelding van de toegang tot het beschrijvend document en tot de andere hiervoor vermelde stukken, wanneer deze rechtstreeks langs elektronische weg toegankelijk zijn.
3. Wanneer het beschrijvend document of de aanvullende stukken niet bij de aanbestedende dienst die voor de gunningsprocedure verantwoordelijk is kunnen worden aangevraagd, vermeldt de aanbestedende dienst in de uitnodiging het adres van de instantie waar deze stukken wel kunnen worden aangevraagd, de uiterste datum voor deze aanvraag, het bedrag dat verschuldigd is en de wijze van betaling om de stukken te verkrijgen.
4. Een aanbestedende dienst zendt de documentatie, bedoeld in het derde lid, onmiddellijk na ontvangst van de aanvraag aan de ondernemers toe.
5. Een aanbestedende dienst verstrekt nadere inlichtingen over het beschrijvend document of de aanvullende stukken uiterlijk zes dagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen, mits het verzoek om inlichtingen tijdig voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijving is gedaan.
6. Een aanbestedende dienst verstrekt in het geval van versnelde niet-openbare procedures of van versnelde procedures van gunning door onderhandelingen, de nadere inlichtingen, als bedoeld in het vijfde lid, uiterlijk vier dagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen, mits het verzoek om inlichtingen tijdig voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijving, het verzoek tot deelneming of het verzoek tot onderhandeling is gedaan.
7. In de uitnodiging tot inschrijving, tot deelneming aan de dialoog of tot deelneming aan de onderhandelingen neemt een aanbestedende dienst ten minste de volgende informatie op:
 - a. een verwijzing naar de aankondiging van de overheidsopdracht, die is meegedeeld,
 - b. de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen, het adres waar deze kunnen worden ingediend en de taal of talen waarin zij dienen te worden gesteld,

c. bij de concurrentiegerichtte dialoog, de aanvangsdatum en het adres van de raadpleging, alsook de daarbij gebruikte taal of talen,

d. opgave van de stukken die eventueel worden bijgevoegd, hetzij ter staving van de door de gegadigde overeenkomstig artikel 44 verstrekte controleerbare verklaringen, hetzij ter aanvulling van de inlichtingen, bedoeld in artikel 44, en zulks onder dezelfde voorwaarden als gesteld in de artikelen 48 en 49, en

e. het relatieve gewicht van de gunningscriteria van de overheidsopdracht of, de afnemende volgorde van belangrijkheid van de criteria, indien deze niet in de aankondiging van de overheidsopdracht of het beschrijvend document is vermeld.

8. Bij een overheidsopdracht waarvoor artikel 29 geldt neemt een aanbestedende dienst de gegevens, genoemd in het zevende lid, onderdeel b, niet op in de uitnodiging tot deelneming aan de dialoog, maar in de uitnodiging tot indiening van een inschrijving.

Artikel 41

1. Een aanbestedende dienst stelt de gegadigden en inschrijvers zo spoedig mogelijk en desgevraagd schriftelijk in kennis van de beslissingen die zijn genomen inzake de sluiting van een raamovereenkomst, de gunning van een overheidsopdracht of de toelating tot een dynamisch aankoopstelsel, met inbegrip van de redenen waarom hij heeft besloten geen raamovereenkomst te sluiten, een overheidsopdracht waarvoor een aankondiging was gepubliceerd niet te gunnen en de procedure opnieuw te beginnen of geen dynamisch aankoopstelsel in te stellen.
2. Op verzoek van een betrokken partij stelt een aanbestedende dienst iedere afgewezen gegadigde zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van zijn schriftelijk verzoek, in kennis van de redenen voor de afwijzing.
3. Op verzoek van een betrokken partij stelt de aanbestedende dienst iedere afgewezen inschrijver zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van zijn schriftelijk verzoek, in kennis van de redenen voor de afwijzing, inclusief voor de gevallen, bedoeld in artikel 23, vijfde en zesde lid, de redenen voor zijn beslissing dat er geen gelijkwaardigheid voorhanden is of dat de werken, leveringen of diensten niet aan de functionele en prestatie-eisen voldoen.
4. Op verzoek van een betrokken partij stelt de aanbestedende dienst iedere inschrijver die een aan de eisen beantwoordende inschrijving heeft gedaan, zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van zijn schriftelijk verzoek, in kennis van de kenmerken en voordelen van de uitgekozen inschrijving, en van de naam van de begunstigde of de partijen bij de raamovereenkomst.
5. Een aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning van de overheidsopdrachten, de sluiting van raamovereenkomsten of de toelating tot een dynamisch aankoopstelsel als bedoeld in het eerste lid, niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden, of afbreuk aan de eerlijke mededinging tussen hen zou kunnen doen.

Artikel 42

1. Een aanbestedende dienst deelt de inschrijvers en gegadigden mede of de mededelingen en uitwisselingen van informatie als bedoeld in de artikelen 38 tot en met 41 gedaan worden door middel van de post of de fax, langs elektronische weg overeenkomstig het vijfde en zesde lid, per telefoon, of door middel van een combinatie van deze middelen.
2. Een aanbestedende dienst maakt gebruik van communicatiemiddelen die algemeen beschikbaar zijn en waardoor de toegang van de ondernemers tot de gunningsprocedure niet wordt beperkt.
3. Een aanbestedende dienst waarborgt bij de mededelingen, uitwisselingen en opslag van informatie de integriteit van de gegevens en de vertrouwelijkheid van de inschrijvingen en van de aanvragen tot deelneming.
4. Een aanbestedende dienst neemt pas na het verstrijken van de uiterste termijn voor de indiening kennis van de inhoud van de inschrijvingen en van de aanvragen tot deelneming.

5. Een aanbestedende dienst gebruikt voor mededelingen langs elektronische weg middelen, waarvan de technische kenmerken niet-discriminerend zijn en algemeen beschikbaar en welke in combinatie met algemeen gebruikte informatie- en communicatietechnologieproducten kunnen functioneren.
6. Op de toezending en de middelen voor de elektronische ontvangst van inschrijvingen, en op de middelen voor de elektronische ontvangst van verzoeken tot deelneming zijn het zevende tot en met het tiende lid van toepassing.
7. Een aanbestedende dienst waarborgt dat de informatie betreffende de specificaties die nodig zijn voor de elektronische indiening van inschrijvingen en verzoeken tot deelneming, inclusief de encryptie, voor belanghebbende partijen beschikbaar zijn.
8. Een aanbestedende dienst kan met inachtneming van artikel 15a van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek eisen dat bij elektronische inschrijvingen gebruik wordt gemaakt van een geavanceerde elektronische handtekening.
9. Een inschrijver of gegadigde dient de documenten, certificaten en verklaringen, bedoeld in de artikelen 45 tot en met 51 en artikel 53, indien deze niet in elektronische vorm beschikbaar zijn, in vóór het verstrijken van de uiterste termijn voor de indiening van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming.
10. Een aanbestedende dienst voorziet er in dat de middelen voor de elektronische ontvangst van inschrijvingen en verzoeken tot deelneming door passende technische voorzieningen ten minste de waarborg bieden dat:
 - a. met betrekking tot het gebruik van elektronische handtekeningen bij inschrijvingen en verzoeken tot deelneming voldaan wordt aan artikel 15a van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek,
 - b. het tijdstip en de datum van ontvangst van inschrijvingen en verzoeken tot deelneming kunnen worden vastgesteld,
 - c. redelijkerwijs kan worden verzekerd dat niemand vóór de opgegeven uiterste datum toegang kan hebben tot de op grond van onderhavige eisen verstrekte informatie,
 - d. bij een inbreuk op dit toegangsverbod redelijkerwijs kan worden verzekerd dat de inbreuk zonder problemen kan worden opgespoord,
 - e. alleen de gemachtigde personen de data voor openbaarmaking van de ontvangen informatie kunnen vaststellen of wijzigen,
 - f. tijdens de verschillende fasen van de gunningsprocedure of van de prijsvraag alleen een gelijktijdig optreden van de gemachtigde personen toegang kan geven tot het geheel of een gedeelte van de verstrekte informatie,
 - g. het gelijktijdig optreden van de gemachtigde personen slechts na de opgegeven datum toegang tot de verstrekte informatie kan geven, en
 - h. de ontvangen en openbaar gemaakte informatie enkel toegankelijk blijft voor de tot inzage gemachtigde personen.
11. Een aanbestedende dienst kan vrijwillige accreditatieregelingen instellen of handhaven om te komen tot een hoger niveau van de certificeringsdienst van de middelen, bedoeld in het tiende lid.
12. Op de verzending van aanvragen tot deelneming zijn het dertiende tot en met het vijftiende lid van toepassing.
13. Een aanbestedende dienst waarborgt dat verzoeken tot deelneming aan een procedure voor de gunning van een overheidsopdracht schriftelijk of telefonisch gedaan kunnen worden.
14. Wanneer aanvragen tot deelneming telefonisch worden gedaan, zendt de aanbestedende dienst vóór het verstrijken van de ontvangstermijn een schriftelijke bevestiging.

Artikel 43

1. Een aanbestedende dienst stelt over een overheidsopdracht, een raamovereenkomst en een instelling van een dynamisch aankoopstelsel een proces-verbaal op, dat ten minste de volgende gegevens bevat:

- a. de naam en het adres van de aanbestedende dienst, het voorwerp en de waarde van de overheidsopdracht, de raamovereenkomst of het dynamisch aankoopstelsel,
 - b. de namen van de uitgekozen gegadigden of inschrijvers met motivering van die keuze,
 - c. de namen van de uitgesloten gegadigden of inschrijvers met motivering van die uitsluiting,
 - d. de redenen voor de afwijzing van abnormaal laag bevonden inschrijvingen,
 - e. de naam van de begunstigde en de motivering voor de keuze van zijn inschrijving, en, indien bekend, het gedeelte van de overheidsopdracht of de raamovereenkomst dat de begunstigde voornemens is aan derden in onderaanneming te geven,
 - f. voor procedures van gunning door onderhandelingen de omstandigheden, bedoeld in de artikelen 30 en 31, die de toepassing van deze procedures rechtvaardigen,
 - g. met betrekking tot de concurrentiegerichtte dialoog, de omstandigheden, bedoeld in artikel 29, die de toepassing van deze procedure rechtvaardigen, en
 - h. de redenen waarom de aanbestedende dienst besloten heeft een overheidsopdracht niet te gunnen of een raamovereenkomst niet te sluiten, of geen dynamisch aankoopstelsel in te stellen.
2. Een aanbestedende dienst documenteert het verloop van de langs elektronische weg gevoerde gunningsprocedures.
 3. Een aanbestedende dienst deelt het proces-verbaal, of de hoofdpunten ervan, bedoeld in het eerste lid, aan de Commissie op haar verzoek mee.

§ 12. Uitsluiting, selectie en gunning

Artikel 44

1. Een aanbestedende dienst gunt overheidsopdrachten op basis van de in de artikelen 54 en 57 bepaalde criteria, nadat hij de geschiktheid van de niet ingevolge de artikelen 45 en 47 uitgesloten ondernemers heeft gecontroleerd op grond van de criteria van economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, genoemd in de artikelen 48 tot en met 53, en de niet-discriminerende criteria, bedoeld in het vierde lid.
2. Een aanbestedende dienst kan minimeisen inzake draagkracht en bekwaamheden als bedoeld in de artikelen 48 en 49 stellen waaraan de gegadigden en de inschrijvers dienen te voldoen.
3. Wanneer een aanbestedende dienst inlichtingen vraagt of minimeisen stelt inzake draagkracht en bekwaamheden, bedoeld in de artikelen 48 en 49, houden deze verband met en staan ze in verhouding tot het voorwerp van de overheidsopdracht. De aanbestedende dienst vermeldt deze minimeisen in de aankondiging van de overheidsopdracht.
4. Bij een niet-openbare procedure, een procedure van gunning door onderhandelingen als bedoeld in artikel 30 en een concurrentiegerichtte dialoog kan een aanbestedende dienst het aantal geschikte gegadigden dat hij zal uitnodigen tot indiening van een inschrijving, onderhandelingen of dialoog, beperken op voorwaarde dat er een voldoende aantal geschikte kandidaten is. De aanbestedende dienst vermeldt in de aankondiging van de overheidsopdracht de objectieve en niet-discriminerende criteria of voorschriften die hij voornemens is te gebruiken, het minimumaantal en het maximumaantal gegadigden dat hij voornemens is uit te nodigen.
5. Bij niet-openbare procedures zijn er ten minste vijf gegadigden. Bij de concurrentiegerichtte dialoog en bij procedures van gunning door onderhandelingen met mededeling van een aankondiging van een overheidsopdracht zijn er ten minste drie gegadigden. Het aantal uitgenodigde gegadigden volstaat in ieder geval om daadwerkelijke mededinging te waarborgen.
6. Een aanbestedende dienst nodigt een aantal gegadigden uit dat ten minste gelijk is aan het minimumaantal gegadigden.
7. Wanneer het aantal gegadigden dat aan de selectiecriteria en de minimeisen inzake draagkracht en bekwaamheid voldoet lager is dan het minimumaantal, kan de aanbestedende dienst de procedure voortzetten door de gegadigde of de gegadigden uit te nodigen die aan de minimeisen voldoen. Een aanbestedende dienst neemt in dit geval geen ondernemers in aanmerking die niet om deelneming hebben verzocht, noch neemt hij gegadigden in aanmerking die niet aan de minimeisen voldoen.

8. Wanneer een aanbestedende dienst gebruik maakt van de mogelijkheid tot vermindering van het aantal oplossingen dat besproken dient te worden, bedoeld in artikel 29, zevende lid, of het aantal inschrijvingen waarover dient te worden onderhandeld, bedoeld in artikel 30, vijfde lid, vermindert hij dat aantal door toepassing van de gunningscriteria die in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document zijn vermeld. De aanbestedende dienst waarborgt dat, voor zover er een voldoende aantal geschikte oplossingen of gegadigden is, het aantal inschrijvingen in de slotfase zodanig is dat daadwerkelijke mededinging kan worden gegarandeerd.

Artikel 45

1. Een aanbestedende dienst sluit iedere gegadigde of inschrijver jegens wie bij een onherroepelijk vonnis of arrest een veroordeling is uitgesproken op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 416, 417, 417bis, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht van deelneming aan een overheidsopdracht uit.
2. Een aanbestedende dienst kan om dwingende redenen van algemeen belang afwijken van de verplichting, bedoeld in het eerste lid.
3. Een aanbestedende dienst kan van deelneming aan een overheidsopdracht uitsluiten iedere ondernemer:
 - a. die in staat van faillissement of van liquidatie verkeert, wiens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens wie een surseance van betaling of een akkoord geldt of die in een andere vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie;
 - b. wiens faillissement of liquidatie is aangevraagd of tegen wie een procedure van surseance van betaling of akkoord dan wel een andere soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie, aanhangig is gemaakt;
 - c. jegens wie een rechterlijke uitspraak met kracht van gewijsde volgens de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie is gedaan, waarbij een delict is vastgesteld dat in strijd is met zijn beroepsgedragsregels;
 - d. die in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, vastgesteld op een grond die de aanbestedende dienst aannemelijk kan maken;
 - e. die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
 - f. die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van zijn belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
 - g. die zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die ingevolge de artikelen 45 tot en met 53 kunnen worden verlangd, of die inlichtingen niet heeft verstrekt.
4. Een aanbestedende dienst kan in verband met de toepassing van het eerste of derde lid de gegadigde of inschrijver verzoeken om bewijsstukken of verklaringen als bedoeld in artikel 46.

Artikel 46

1. Als instantie die bevoegd is tot het afgeven van een bewijsstuk waaruit blijkt dat een gegadigde of inschrijver voor een overheidsopdracht niet verkeert in een van de omstandigheden, bedoeld in artikel 45, derde lid, onderdelen a en b, geldt de griffier van de rechtbank die op grond van artikel 2 van de Faillissementswet bevoegd is tot het uitspreken van de faillietverklaring van de gegadigde of tot het op die gegadigde of inschrijver van toepassing verklaren van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.
2. Als instantie die bevoegd is tot het afgeven van een verklaring waaruit blijkt dat een gegadigde of inschrijver niet verkeert in de omstandigheden, bedoeld in artikel 45, eerste of derde lid, onderdeel c, geldt de Minister van Justitie die op grond van artikel 35 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens bevoegd is een verklaring omtrent gedrag af te geven.
3. Als instantie die bevoegd is tot het afgeven van een verklaring waaruit blijkt dat een gegadigde of inschrijver voor een overheidsopdracht niet verkeert in de omstandigheid, bedoeld in artikel 45, derde lid, onderdeel e, geldt voor zowel de bijdragen ten behoeve van werknemersverzekeringen, als voor de

bijdragen ten behoeve van de volksverzekeringen, de ontvanger onder wie de gegadigde ressorteert voor de inning van belastingen.

4. Als instantie die bevoegd is tot het afgeven van een bewijsstuk waaruit blijkt dat een gegadigde of inschrijver voor een overheidsopdracht niet verkeert in de omstandigheid, bedoeld in artikel 45, derde lid, onderdeel f, geldt de ontvanger onder wie de gegadigde ressorteert voor de inning van belastingen.
5. Wanneer in het land waarin de gegadigde of inschrijver gevestigd is niet een bewijsstuk of verklaring als bedoeld in het eerste tot en met het vierde lid, wordt afgegeven, kan de gegadigde of inschrijver volstaan met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door betrokkene ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

Artikel 47

1. Een ondernemer die aan een overheidsopdracht wenst deel te nemen, kan door een aanbestedende dienst worden verzocht aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken als bedoeld in bijlage 5, onderdeel A, voor overheidsopdrachten voor werken, als bedoeld in bijlage 5, onderdeel B, voor overheidsopdrachten voor leveringen en als bedoeld in bijlage 5, onderdeel C, voor overheidsopdrachten voor diensten.
2. Bij procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor diensten kan een aanbestedende dienst, indien de gegadigden of de inschrijvers over een bijzondere vergunning dienen te beschikken of indien zij lid van een bepaalde organisatie dienen te zijn om in hun land van herkomst de betrokken dienst te kunnen verlenen, verlangen dat zij aantonen dat zij over deze vergunning beschikken, of lid van de bedoelde organisatie zijn.

Artikel 48

1. Een ondernemer kan zijn financiële en economische draagkracht aantonen door middel van:
 - a. passende bankverklaringen of het bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's,
 - b. overlegging van balansen of van balansuittreksels, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd, de bekendmaking van balansen voorschrijft, of
 - c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.
2. Een ondernemer kan zich voor een bepaalde overheidsopdracht beroepen op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen. Een ondernemer toont in dat geval bij de aanbestedende dienst aan dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen.
3. Onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in het tweede lid, kan een samenwerkingsverband van ondernemers als bedoeld in artikel 4 zich beroepen op de draagkracht van de deelnemers aan het samenwerkingsverband of van andere natuurlijke personen of rechtspersonen.
4. Een aanbestedende dienst geeft in de aankondiging van de overheidsopdracht of in de uitnodiging tot inschrijving aan welke referenties, genoemd in het eerste lid, en andere bewijsstukken overgelegd dienen te worden.
5. Wanneer de ondernemer om gegronde redenen niet in staat is de door de aanbestedende dienst gevraagde referenties over te leggen, kan hij zijn economische en financiële draagkracht aantonen met andere bescheiden die de aanbestedende dienst geschikt acht.

Artikel 49

1. Een aanbestedende dienst beoordeelt en controleert de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van de ondernemers op basis van het tweede en derde lid.
2. Ondernemers kunnen hun technische bekwaamheid op een of meer van de volgende manieren, afhankelijk van de aard, de hoeveelheid of omvang en het doel van de werken, leveringen of diensten, aantonen:
 - a. aan de hand van een lijst van de werken die de afgelopen vijf jaar zijn verricht, welke lijst vergezeld gaat van certificaten die bewijzen dat de belangrijkste werken naar behoren zijn uitgevoerd en waarin het bedrag van de werken, de plaats en het tijdstip waarop ze zijn uitgevoerd vermeld wordt, en waarin wordt aangegeven of de werken volgens de regels der kunst zijn uitgevoerd en tot een goed einde zijn gebracht en die door de bevoegde instantie rechtstreeks aan de aanbestedende dienst worden toegezonden,
 - b. aan de hand van een lijst van de voornaamste leveringen of diensten die gedurende de afgelopen drie jaar werden verricht, met vermelding van het bedrag en de datum en van de publiek- of privaatrechtelijke instanties waarvoor zij bestemd waren. De leveringen en diensten worden aangetoond in het geval van leveringen of diensten voor een aanbestedende dienst, door certificaten die de bevoegde autoriteit heeft afgegeven of medeondertekend of in het geval van leveringen of diensten voor een particuliere afnemer, door certificaten van de afnemer of, bij ontstentenis daarvan, eenvoudigweg door een verklaring van de ondernemer,
 - c. aan de hand van een opgave van de al dan niet tot de onderneming van de ondernemer behorende technici of technische organen, in het bijzonder van die welke belast zijn met de kwaliteitscontrole en, in het geval van overheidsopdrachten voor werken, van die welke de aannemer ter beschikking zullen staan om de werken uit te voeren,
 - d. aan de hand van een beschrijving van de technische uitrusting van de leverancier of de dienstverlener, van de maatregelen die hij treft om de kwaliteit te waarborgen en de mogelijkheden die hij biedt ten aanzien van ontwerpen en onderzoek,
 - e. in het geval van complexe producten of diensten of wanneer deze aan een bijzonder doel dienen te beantwoorden, aan de hand van een controle door de aanbestedende dienst of, in diens naam, door een bevoegd officieel orgaan van het land waar de leverancier of de dienstverlener gevestigd is, onder voorbehoud van instemming door dit orgaan; deze controle heeft betrekking op de productiecapaciteit van de leverancier of op de technische capaciteit van de dienstverlener en, zo nodig, op diens mogelijkheden inzake ontwerpen en onderzoek en de maatregelen die hij treft om de kwaliteit te waarborgen,
 - f. aan de hand van de studie- en beroepsdiploma's van de dienstverlener of de aannemer of het kaderpersoneel van de onderneming en in het bijzonder van degenen die met de dienstverlening of de leiding van de werken zijn belast,
 - g. voor overheidsopdrachten voor werken of overheidsopdrachten voor diensten, aan de hand van de vermelding van de maatregelen inzake milieubeheer die de ondernemer kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht,
 - h. aan de hand van een verklaring betreffende de gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting van de onderneming van de dienstverlener of de aannemer, en de omvang van het kaderpersoneel gedurende de laatste drie jaar,
 - i. aan de hand van een verklaring welke de outillage, het materieel en de technische uitrusting vermeldt waarover de dienstverlener of de aannemer voor het verlenen van de overheidsopdracht beschikt,
 - j. aan de hand van de omschrijving van het gedeelte van de overheidsopdracht dat de dienstverlener eventueel in onderaanneming wil geven, of
 - k. wat de te leveren producten betreft aan de hand van monsters, beschrijvingen of foto's, waarvan op verzoek van de aanbestedende dienst de echtheid kan worden aangetoond of aan de hand van certificaten die door een erkende organisatie zijn opgesteld, waarin wordt verklaard dat duidelijk door referenties geïdentificeerde producten aan bepaalde specificaties of normen beantwoorden.
3. Een ondernemer kan zich voor bepaalde overheidsopdrachten beroepen op de bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen. In dat geval toont hij de aanbestedende dienst aan dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen.
4. Onder de voorwaarden, genoemd in het derde lid, kan een samenwerkingsverband van ondernemers zich beroepen op de bekwaamheid van de deelnemers aan het samenwerkingsverband of van andere natuurlijke personen of rechtspersonen.

5. Bij procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor leveringen, waarvoor plaatsings- of installatiewerkzaamheden nodig zijn, overheidsopdrachten voor diensten of overheidsopdrachten voor werken, kan de geschiktheid van ondernemers om die diensten te verlenen of die installatiewerkzaamheden of werken uit te voeren, worden beoordeeld aan de hand van met name hun praktische vaardigheden, technische kennis, efficiëntie, ervaring en betrouwbaarheid.
6. De aanbestedende dienst geeft in de aankondiging of in de uitnodiging tot indiening van een inschrijving aan, welke van de in het tweede lid genoemde referenties hij verlangt.

Artikel 50

1. Indien een aanbestedende dienst de overlegging verlangt van door onafhankelijke instanties opgestelde verklaringen dat de ondernemer aan bepaalde kwaliteitsnormen voldoet, verwijst hij naar kwaliteitsbewakingsregelingen die op de Europese normenreeksen op dit terrein zijn gebaseerd en die zijn gecertificeerd door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering.
2. Een aanbestedende dienst erkent gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties. Een aanbestedende dienst aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking van ondernemers.

Artikel 51

1. Indien een aanbestedende dienst in de gevallen, bedoeld in artikel 49, tweede lid, onderdeel g, de overlegging verlangt van een door onafhankelijke instanties opgestelde verklaring dat de ondernemer aan bepaalde normen inzake milieubeheer voldoet, verwijst hij naar het communautair milieubeheer- en milieuauditsysteem of naar normen inzake milieubeheer die gebaseerd zijn op de desbetreffende Europese of internationale normen die gecertificeerd zijn door erkende organisaties of organisaties die beantwoorden of aan de relevante Europese of internationale normen voor certificatie.
2. Een aanbestedende dienst erkent gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten gevestigde instanties. Hij aanvaardt tevens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer die de ondernemers overleggen.

Artikel 52

Een aanbestedende dienst kan verlangen dat de ondernemers de uit hoofde van de artikelen 45 tot en met 51 overgelegde verklaringen en bescheiden aanvullen of nader toelichten.

Artikel 53

1. Een aanbestedende dienst mag de opneming op een lijst of certificering als bedoeld in artikel 52 van richtlijn nr. 2004/18/EG niet aan ondernemers uit andere lidstaten voorschrijven als voorwaarde voor deelneming aan een overheidsopdracht.
2. De ondernemers die op een officiële lijst zijn opgenomen of in het bezit zijn van een certificaat, kunnen bij een overheidsopdracht een door de bevoegde autoriteit afgegeven bewijs van inschrijving of het door de bevoegde certificeringsinstelling afgegeven certificaat aan de aanbestedende dienst overleggen. Op dit bewijs of dit certificaat worden de referenties vermeld op grond waarvan de inschrijving op de lijst of de certificering mogelijk was, en de classificatie op deze lijst.
3. De door de bevoegde autoriteit in een andere lidstaat van de Europese Unie waarin de ondernemer is gevestigd, bevestigde opneming op een officiële lijst of het door de certificeringsinstelling afgegeven certificaat vormt voor een aanbestedende dienst een vermoeden van geschiktheid met betrekking tot de eisen genoemd in de artikelen 45, eerste lid en derde lid, onderdelen a tot en met d en g, 47, 48, eerste lid, onderdelen b en c, 49, tweede lid, onderdelen a tot en met f en h tot en met k.
4. Een aanbestedende dienst kan de gegevens die uit de opneming op een officiële lijst of de certificering, bedoeld in het derde lid, kunnen worden afgeleid, alleen gemotiveerd ter discussie stellen, met dien verstande dat met betrekking tot de betaling van socialezekerheidsbijdragen en belastingen en heffingen

van een ingeschreven ondernemer bij een overheidsopdracht een aanvullende verklaring kan worden verlangd.

Artikel 54

1. Een aanbestedende diensten gunt een overheidsopdracht op grond van:

- a. criteria die verband houden met het voorwerp van de overheidsopdracht, indien de gunning aan de inschrijver met de vanuit het oogpunt van de aanbestedende dienst economisch meest voordelige inschrijving plaatsvindt, of
- b. het criterium de laagste prijs.

2. Een aanbestedende dienst specificeert in het geval, bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document, het relatieve gewicht van elk van de door hem gekozen criteria voor de bepaling van de economisch meest voordelige inschrijving. Dit gewicht kan worden uitgedrukt door middel van een marge met een passend verschil tussen minimum en maximum.

3. Wanneer volgens de aanbestedende dienst om aantoonbare redenen geen weging mogelijk is, vermeldt de aanbestedende dienst in de aankondiging van de overheidsopdracht of in het beschrijvend document of, bij de concurrentiegerichtte dialoog, in het beschrijvend document, de criteria in afnemende volgorde van belangrijkheid.

Artikel 55

1. De mededeling van een aanbestedende dienst van een gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, van een aanbod van een ondernemer.

2. Een aanbestedende dienst sluit niet eerder een raamovereenkomst en gunt niet eerder een overheidsopdracht op basis van een gunningsbeslissing dan nadat een termijn van 15 dagen na verzending van de mededeling van die gunningsbeslissing is verstreken.

3. De mededeling, bedoeld in het tweede lid, bevat ten minste de gronden van de gunningsbeslissing. De mededeling wordt in ieder geval verzonden per fax of elektronische post.

4. Van de termijn, genoemd in het tweede lid, kan een aanbestedende dienst slechts afwijken indien dit strikt noodzakelijk is wegens dwingende spoed als gevolg van gebeurtenissen die door de aanbestedende dienst niet konden worden voorzien en die niet aan de aanbestedende dienst te wijten zijn.

Artikel 56

1. Wanneer voor een bepaalde overheidsopdracht inschrijvingen worden gedaan die in verhouding tot de te verrichten werken, leveringen of diensten abnormaal laag lijken, verzoekt de aanbestedende dienst, voordat hij deze inschrijvingen kan afwijzen, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen over de samenstelling van de desbetreffende inschrijving.

2. De verduidelijkingen, bedoeld in het eerste lid, kunnen in ieder geval verband houden met:

- a. de doelmatigheid van het bouwproces, van het productieproces van de producten of van de dienstverlening,
- b. de gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden waarvan de inschrijver bij de uitvoering van de werken, de levering van de producten of het verlenen van de diensten kan profiteren,
- c. de originaliteit van het ontwerp van de inschrijver,
- d. de naleving van de bepalingen inzake arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden die gelden op de plaats waar de overheidsopdracht wordt uitgevoerd, of
- e. de eventuele ontvangst van staatssteun door de inschrijver.

3. De aanbestedende dienst onderzoekt in overleg met de inschrijver de samenstelling van de desbetreffende inschrijving aan de hand van de ontvangen toelichtingen.

4. Wanneer een aanbestedende dienst constateert dat een inschrijving abnormaal laag is omdat de inschrijver overheidssteun heeft gekregen, kan de inschrijving op die grond worden afgewezen, wanneer de inschrijver desgevraagd niet binnen een door de aanbestedende dienst bepaalde voldoende lange termijn kan aantonen dat de betrokken steun niet in strijd met de artikelen 87 en 88 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap is toegekend.
5. Wanneer de aanbestedende dienst in een situatie als bedoeld in het vierde lid een inschrijving afwijst, stelt hij de Commissie daarvan in kennis.

§ 13. Elektronische veiling

Artikel 57

1. In het kader van de openbare procedure, de niet-openbare procedure, de procedure van gunning door onderhandelingen, in het geval, bedoeld in artikel 30, eerste lid, onderdeel a, en in het kader van een dynamisch aankoopstelsel kan een aanbestedende dienst de gunning van de overheidsopdracht vooraf laten gaan door een elektronische veiling, indien de nauwkeurige specificaties voor de overheidsopdracht kunnen worden opgesteld.
2. In het kader van een raamovereenkomst die met meerdere ondernemers is gesloten als bedoeld in artikel 32, tiende lid, onderdeel b, kan een aanbestedende dienst de gunning van de overheidsopdracht vooraf laten gaan door een elektronische veiling, indien de nauwkeurige specificaties voor de overheidsopdracht kunnen worden opgesteld.
3. Artikel 54, eerste lid, is van overeenkomstige toepassing.
4. Een aanbestedende dienst die gebruik maakt van de elektronische veiling, meldt dit in de aankondiging van de overheidsopdracht.
5. Het beschrijvend document bevat ten minste de volgende informatie:
 - a. de elementen waarvan de waarden vallen onder de elektronische veiling, voor zover deze elementen kwantificeerbaar zijn zodat ze kunnen worden uitgedrukt in cijfers of procenten,
 - b. de eventuele limieten van de waarden die kunnen worden ingediend, zoals zij voortvloeien uit de specificaties van het voorwerp van de overheidsopdracht,
 - c. de informatie die tijdens de elektronische veiling ter beschikking van de inschrijvers zal worden gesteld en het tijdstip waarop die informatie ter beschikking zal worden gesteld,
 - d. relevante informatie betreffende het verloop van de elektronische veiling,
 - e. de voorwaarden waaronder de inschrijvers een bod kunnen doen en met name de vereiste minimumverschillen die voor de biedingen vereist zijn, of
 - f. relevante informatie betreffende het gebruikte elektronische stelsel en de nadere technische bepalingen en specificaties voor de verbinding.
6. Alvorens over te gaan tot de elektronische veiling, verricht een aanbestedende dienst een eerste, volledige beoordeling van de inschrijvingen aan de hand van de gunningscriteria en de weging daarvan, zoals die zijn vastgesteld.
7. Een aanbestedende dienst waarborgt dat alle inschrijvers die een aan de eisen beantwoordende inschrijving hebben gedaan, tegelijkertijd langs elektronische weg worden uitgenodigd om nieuwe prijzen of nieuwe waarden in te dienen.
8. Een aanbestedende dienst waarborgt dat het verzoek, bedoeld in het zevende lid, alle relevante informatie bevat voor de individuele verbinding met het gebruikte elektronische stelsel en het tijdstip en het aanvangsuur van de elektronische veiling preciseert.
9. Een aanbestedende dienst kan de elektronische veiling in verschillende fasen laten verlopen.
10. Een aanbestedende dienst stuurt de uitnodigingen voor een elektronische veiling uiterlijk twee werkdagen voor de aanvang van de veiling.

11. Wanneer een aanbestedende dienst voor de gunning het criterium van de economisch meest voordelige inschrijving hanteert, voegt hij bij de uitnodiging:
- a. het resultaat van de volledige beoordeling van de inschrijving van de betrokken inschrijver, en
 - b. de wiskundige formule die tijdens de elektronische veiling de automatische herklasseringen naar gelang van de ingediende nieuwe prijzen of nieuwe waarden zal bepalen.
12. In de formule, bedoeld in het elfde lid, onderdeel b, verwerkt de aanbestedende dienst het gewicht dat aan alle vastgestelde criteria wordt toegekend om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen. Eventuele marges worden daartoe door de aanbestedende dienst vooraf in een bepaalde waarde uitgedrukt.
13. Wanneer een aanbestedende dienst varianten toestaat, verstrekt de aanbestedende dienst voor een variant de afzonderlijke formule.
14. Tijdens alle fases van de elektronische veiling deelt de aanbestedende dienst onverwijld aan alle inschrijvers ten minste de informatie mee die de inschrijvers de mogelijkheid biedt op elk moment hun respectieve klassering te kennen. Indien dat in het beschrijvend document vermeld is, kan de aanbestedende dienst ook andere informatie betreffende andere ingediende prijzen of waarden meedelen.
15. Een aanbestedende dienst kan tevens op ieder ogenblik meedelen hoeveel inschrijvers aan de fase van de veiling deelnemen.
16. Een aanbestedende dienst deelt tijdens het verloop van de fasen van de elektronische veiling in geen geval de identiteit van de inschrijvers mee.
17. Een aanbestedende dienst kan de elektronische veiling afsluiten door:
- a. in de uitnodiging om deel te nemen aan de veiling een vooraf vastgestelde datum en een vooraf vastgesteld tijdstip voor de sluiting aan te geven,
 - b. de veiling af te sluiten wanneer hij geen nieuwe prijzen meer ontvangt die beantwoorden aan de vereisten betreffende de minimumverschillen, waarbij hij in de uitnodiging om deel te nemen aan de veiling de termijn die hij na ontvangst van de laatste aanbieding in acht zal nemen alvorens de veiling te sluiten preciseert, of
 - c. de veiling af te sluiten wanneer alle fasen van de veiling die in de uitnodiging om deel te nemen aan de veiling zijn vermeld, afgehandeld zijn.
18. Wanneer een aanbestedende dienst besloten heeft om de elektronische veiling overeenkomstig het zeventiende lid, onderdeel c, af te sluiten in combinatie met de regelingen, bedoeld in het zeventiende lid, onderdeel b, vermeldt hij in de uitnodiging om deel te nemen aan de veiling het tijdschema voor elk van de fasen van de veiling.
19. Na de sluiting van de elektronische veiling gunt een aanbestedende dienst de overheidsopdracht overeenkomstig artikel 54 op basis van de resultaten van de elektronische veiling.
20. Een aanbestedende dienst maakt geen misbruik van de methode van de elektronische veiling, noch gebruikt hij de methode om concurrentie te beletten, te beperken of te vervalsen of om wijzigingen aan te brengen in het voorwerp van de overheidsopdracht zoals omschreven in de aankondiging van de overheidsopdracht en vastgelegd in het beschrijvend document.

§ 14. Voorschriften voor concessieovereenkomsten voor openbare werken

Artikel 58

1. De artikelen 55, 58, tweede lid tot en met 63 zijn van overeenkomstige toepassing op alle door aanbestedende diensten gesloten concessieovereenkomsten voor openbare werken, waarvan de waarde, exclusief omzetbelasting het bedrag genoemd in artikel 56 van richtlijn nr. 2004/18/EG of meer bedraagt.
2. De waarde, bedoeld in het eerste lid, wordt berekend volgens de voorschriften voor overheidsopdrachten voor werken, bedoeld in artikel 9.

Artikel 59

1. Dit besluit is niet van toepassing op concessieovereenkomsten voor openbare werken die
 - a. gesloten zijn onder dezelfde voorwaarden als de overheidsopdrachten voor diensten, bedoeld in de artikelen 12, 13 en 14, of
 - b. gesloten zijn door een aanbestedende dienst die een of meer activiteiten als bedoeld in artikelen 3 tot en met 7 van het Besluit aanbestedingen speciale sectoren uitoefent, indien deze concessieovereenkomsten met het oog op de uitoefening van deze activiteiten zijn gesloten.
2. Artikel 11 is van overeenkomstige toepassing op concessieovereenkomsten voor openbare werken.

Artikel 60

1. Een aanbestedende dienst, die gebruik wil maken van een concessieovereenkomst voor openbare werken, geeft zijn voornemen hiertoe in een aankondiging te kennen.
2. Een aankondiging betreffende concessieovereenkomsten voor openbare werken bevat de inlichtingen, genoemd in bijlage 4, onderdeel C, en alle door de aanbestedende dienst nuttig geachte inlichtingen in het formulier volgens het model dat door de Commissie overeenkomstig de in artikel 77, tweede lid, van richtlijn 2004/18/EG bedoelde procedure is vastgesteld.
3. Artikel 36, tweede tot en met negende lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 61

1. Een aanbestedende dienst, die gebruik wil maken van een concessieovereenkomst voor openbare werken, stelt voor de indiening van de inschrijvingen op de concessie een termijn vast van ten minste 52 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de aankondiging. Artikel 38, zevende lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. Artikel 38, tiende lid, is van overeenkomstige toepassing op de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen, bedoeld in het eerste lid.

Artikel 62

1. Een aanbestedende dienst:
 - a. verplicht de houder van een concessie voor openbare werken overheidsopdrachten van ten minste 30 procent van de totale waarde van de werken waarvoor een concessie wordt verleend, aan derden uit te besteden. Dit minimumpercentage dient in de concessieovereenkomst voor openbare werken te worden vermeld, of
 - b. verzoekt de gegadigden of inschrijvers voor de concessie zelf in hun inschrijvingen aan te geven welk percentage van de totale waarde van de werken waarvoor de concessie wordt verleend, zij aan derden denken uit te besteden.
2. Een aanbestedende dienst waarborgt dat de houder van een door hem verleende concessie voor openbare werken die zelf geen aanbestedende dienst is, de artikelen 64 tot en met 66 in acht neemt.

Artikel 63

1. Dit besluit is niet van toepassing op aanvullende werken die noch in het aanvankelijk overwogen ontwerp van de concessie noch in het oorspronkelijke contract waren opgenomen en die als gevolg van onvoorziene omstandigheden voor de uitvoering van het werk zoals dat daarin is beschreven en dat door de aanbestedende dienst aan de concessiehouder wordt opgedragen, noodzakelijk zijn geworden, mits:
 - a. zij worden gegund aan de ondernemer die dit werk uitvoert wanneer deze aanvullende werken uit technisch of economisch oogpunt niet los van de oorspronkelijke overheidsopdracht kunnen worden uitgevoerd zonder de aanbestedende diensten grote ongemakken te bezorgen, of

b. wanneer deze werken, hoewel zij van de uitvoering van de oorspronkelijke overheidsopdracht kunnen worden gescheiden, voor de vervolmaking ervan strikt noodzakelijk zijn.

2. Het totale bedrag van de voor de aanvullende diensten of werken gegunde overheidsopdrachten, bedoeld in het eerste lid, mag niet hoger zijn dan 50 procent van het bedrag van het hoofdwerk waarvoor de concessie is verleend.

Artikel 64

1. Een houder van een concessie voor openbare werken, die zelf geen aanbestedende dienst is, past bij de gunning van overheidsopdrachten voor werken bij derden de voorschriften voor de mededeling, bedoeld in artikel 65, toe wanneer de waarde van deze overheidsopdrachten, exclusief omzetbelasting, het bedrag genoemd in artikel 63, eerste lid, van richtlijn nr. 2004/18/EG of meer bedraagt. Mededeling is niet vereist wanneer een overheidsopdracht voor werken aan de voorwaarden, genoemd in artikel 31, voldoet.
2. Een houder van een concessie, bedoeld in het eerste lid, berekent de waarde van de overheidsopdrachten volgens artikel 9.
3. Een samenwerkingsverband van ondernemingen dat gevormd is om de concessie te verwerven, of met dit samenwerkingsverband verbonden ondernemingen, worden niet als derden als bedoeld in het eerste lid beschouwd.
4. Een onderneming die zich inschrijft voor een concessie, voegt bij de inschrijving een limitatieve lijst van verbonden ondernemingen en deelt de aanbestedende dienst de wijzigingen in deze lijst van verbonden ondernemingen steeds onverwijld mee.

Artikel 65

1. Een houder van een concessie voor openbare werken die zelf geen aanbestedende dienst is en die een overheidsopdracht voor werken aan een derde wenst te gunnen, geeft zijn voornemen hiertoe in een aankondiging te kennen.
2. De aankondiging, bedoeld in het eerste lid, bevat de inlichtingen, genoemd in bijlage 4, onderdeel C, en alle door de houder van de concessie voor openbare werken nuttig geachte inlichtingen in het formulier volgens het model dat door de Commissie overeenkomstig de in artikel 77, tweede lid, van richtlijn 2004/18/EG bedoelde procedure is vastgesteld.
3. Een aanbestedende dienst deelt de aankondiging, bedoeld in het tweede lid, overeenkomstig artikel 36, tweede tot en met negende lid, mee.

Artikel 66

Bij overheidsopdrachten voor werken die worden gegund door een houder van een concessie voor openbare werken die zelf geen aanbestedende dienst is, bedraagt de door de concessiehouder vast te stellen termijn voor de ontvangst van de aanvragen tot deelneming ten minste 37 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de aankondiging van de overheidsopdracht, en de termijn voor de ontvangst van de inschrijvingen ten minste 40 dagen, te rekenen vanaf de verzenddatum van de aankondiging van de overheidsopdracht of van de uitnodiging tot inschrijving. Artikel 38, zevende tot en met tiende lid, is van overeenkomstige toepassing.

§ 15. Prijsvragen

Artikel 67

Een aanbestedende dienst stelt de voorschriften voor het uitschrijven van een prijsvraag vast overeenkomstig de artikelen 68 tot en met 75 en stelt deze voorschriften ter beschikking aan belangstellende ondernemers.

Artikel 68

1. De artikelen 68 tot en met 75 zijn van toepassing op een prijsvraag door een aanbestedende dienst, bedoeld in artikel 7, onderdelen a, onder 1°, en b, onder 1° en 3° voor het gunnen van een

overheidsopdracht voor diensten, of waarin prijzengeld of een vergoeding wordt betaald, wanneer de geraamde waarde van de overheidsopdracht voor diensten, van het prijzengeld of van de vergoeding ten minste gelijk is aan het bedrag dat ingevolge artikel 7, onderdelen a, onder 1°, en b, onder 1° en 3° op de betrokken aanbestedende dienst en de betrokken diensten van toepassing is.

2. Artikel 9, tweede lid, is van toepassing.

3. Indien een aanbestedende dienst in de voorschriften van de prijsvraag niet uitsluit dat gunning van de overheidsopdracht geschiedt volgens de procedure, bedoeld in artikel 31, derde lid, wordt bij de bepaling van het totale bedrag van het prijzengeld of de vergoeding aan de deelnemers, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, de waarde meegerekend van de overheidsopdracht, exclusief omzetbelasting, die later kan worden gegund.

Artikel 69

De artikelen 11 tot en met 14 zijn van overeenkomstige toepassing op prijsvragen als bedoeld in artikel 68, eerste lid, onderdeel b.

Artikel 70

1. Een aanbestedende dienst die een prijsvraag wil uitschrijven, publiceert hiertoe een aankondiging van een prijsvraag.
2. Een aanbestedende dienst die een prijsvraag heeft uitgeschreven stelt een aankondiging betreffende de resultaten van de prijsvraag op.
3. Indien openbaarmaking van de gegevens over de uitslag van de prijsvraag de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van een publiekrechtelijke of privaatrechtelijke onderneming zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging tussen dienstverleners zou kunnen doen, behoeft de aanbestedende dienst deze gegevens niet mee te delen.

Artikel 71

1. De aankondiging, bedoeld in artikel 70, eerste en tweede lid, bevat de inlichtingen, genoemd in bijlage 4, onderdeel D, en wordt opgesteld in de vorm van het formulier volgens het model dat door de Commissie overeenkomstig de in artikel 77, tweede lid, van richtlijn 2004/18/EG bedoelde procedure is vastgesteld en gezonden aan de Commissie.
2. Op de aankondiging, bedoeld in het eerste lid, is artikel 36, tweede tot en met achtste lid van toepassing.

Artikel 72

1. Artikel 42, eerste tot en met derde, en vijfde lid, is van overeenkomstige toepassing op mededelingen betreffende een prijsvraag.
2. De jury neemt na afloop van de voor de indiening van plannen en ontwerpen gestelde termijn kennis van de inhoud daarvan.
3. Artikel 42, zesde tot en met elfde lid, zijn van overeenkomstige toepassing op de middelen voor elektronische ontvangst van plannen en ontwerpen.

Artikel 73

1. Bij een prijsvraag met een beperkt aantal deelnemers stelt een aanbestedende dienst duidelijke en niet-discriminerende selectiecriteria vast.
2. Een aanbestedende dienst waarborgt dat in alle gevallen met het aantal kandidaten dat wordt uitgenodigd om aan de prijsvraag deel te nemen een daadwerkelijke mededinging wordt gewaarborgd.

Artikel 74

1. Een aanbestedende dienst waarborgt dat de jury bestaat uit natuurlijke personen die onafhankelijk van de deelnemers aan de prijsvraag zijn.
2. Wanneer een aanbestedende dienst van de deelnemers aan een prijsvraag een bijzondere beroepskwalificatie eist, waarborgt hij dat ten minste een derde van de juryleden dezelfde kwalificatie of een gelijkwaardige kwalificatie heeft.

Artikel 75

1. De jury is onafhankelijk.
2. De jury onderzoekt de projecten op basis van door de gegadigden anoniem voorgelegde ontwerpen en op grond van de criteria die in de aankondiging van de prijsvraag zijn vermeld.
3. De jury stelt een door haar leden ondertekend verslag op met de door haar op basis van de merites van elk project vastgestelde rangorde van de projecten, vergezeld van haar opmerkingen en eventuele punten die verduidelijking behoeven.
4. De jury eerbiedigt de anonimiteit van gegadigden totdat het oordeel van de jury bekend is gemaakt.
5. De jury kan gegadigden zo nodig uitnodigen om door de jury in haar notulen vermelde vragen te beantwoorden teneinde duidelijkheid te verschaffen omtrent bepaalde aspecten van de projecten.
6. Een aanbestedende dienst waarborgt dat van de dialoog tussen de leden van de jury en de gegadigden volledige notulen worden opgesteld.

§ 16. Correctiemechanisme en informatievoorziening

Artikel 76

1. Indien de Commissie toepassing geeft aan de procedures, bedoeld in artikel 3 van richtlijn nr. 89/665/EEG, verleent de betrokken aanbestedende dienst, de subsidie-ontvanger, bedoeld in artikel 8, tweede lid, of de concessiehouder, bedoeld in artikel 64, eerste lid, zijn medewerking daaraan overeenkomstig het tweede tot en met het vierde lid.
2. Binnen 21 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de Commissie van de redenen waarom zij meent dat er een duidelijke en kennelijke schending heeft plaatsgevonden, deelt de aanbestedende dienst, de subsidie-ontvanger, bedoeld in artikel 8, tweede lid, of de concessiehouder, bedoeld in artikel 64, eerste lid, de Commissie mee:
 - a. de bevestiging dat de schending ongedaan is gemaakt,
 - b. een met redenen omklede conclusie waarin toegelicht wordt waarom geen corrigerende actie is ondernomen, of
 - c. een kennisgeving waarin wordt meegedeeld dat de aanbestedingsprocedure hetzij op initiatief van de aanbestedende dienst, de subsidie-ontvanger, bedoeld in artikel 8, tweede lid, of de concessiehouder, bedoeld in artikel 64, eerste lid, hetzij in het kader van de uitoefening van de bevoegdheden, genoemd in artikel 2, eerste lid, onderdeel a, van richtlijn nr. 89/665/EEG is opgeschort.
3. Een met redenen omklede conclusie als bedoeld in het tweede lid, onderdeel b, kan met name worden gebaseerd op het feit dat tegen de beweerde schending beroep bij een rechter of beroep als bedoeld in artikel 2, achtste lid, van richtlijn nr. 89/665/EEG is ingesteld. In dat geval deelt de aanbestedende dienst de Commissie het resultaat van deze procedures mee, zodra dit bekend is.
4. In geval van kennisgeving waarbij wordt meegedeeld dat een aanbestedingsprocedure is opgeschort overeenkomstig het tweede lid, onderdeel c, stelt de aanbestedende dienst, de subsidie-ontvanger, bedoeld in artikel 8, tweede lid, of de concessiehouder, bedoeld in artikel 64, eerste lid, de Commissie ervan in kennis dat de opschorting is ingetrokken of dat een andere aanbestedingsprocedure is ingeleid die geheel of gedeeltelijk verband houdt met de voorgaande procedure. Deze nieuwe kennisgeving

bevestigt dat de beweerdde schending ongedaan is gemaakt, of bevat een met redenen omklede conclusie waarin toegelicht wordt waarom geen corrigerende actie heeft plaatsgevonden.

Artikel 77

1. Onze Minister zendt ieder jaar uiterlijk op 31 oktober aan de Commissie een statistisch overzicht van de in het voorgaande jaar door de aanbestedende diensten gegunde overheidsopdrachten, uitgesplitst naar overheidsopdrachten voor leveringen, overheidsopdrachten voor diensten en overheidsopdrachten voor werken.
2. Onze Minister vermeldt voor centrale overheidsinstanties als bedoeld in bijlage IV van richtlijn nr. 2004/18/EG in het statistische overzicht ten minste:
 - a. het aantal en de waarde van de gegunde overheidsopdrachten die onder dit besluit vallen;
 - b. het aantal en de totale waarde van de overheidsopdrachten gegund op grond van de afwijkingen van de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten.
3. Voorzover mogelijk splitst Onze Minister de in het tweede lid, onderdeel a, genoemde gegevens als volgt uit:
 - a. naar de toegepaste procedure voor het gunnen van de overheidsopdrachten;
 - b. binnen iedere procedure, de werken overeenkomstig bijlage 1, de producten en diensten overeenkomstig bijlage 2, aangeduid met de categorie van CPV-nomenclatuur.
 - c. naar de nationaliteit van de ondernemer waaraan de overheidsopdracht is gegund.
4. Voor overheidsopdrachten die zijn gegund door middel van een procedure van gunning door onderhandelingen, splitst Onze Minister de gegevens, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, bovendien uit naar de in de artikelen 29 en 31 genoemde omstandigheden en worden het aantal en de waarde van de overheidsopdrachten opgegeven die zijn gegund per lidstaat en per derde land van vestiging van degenen aan wie de overheidsopdrachten zijn gegund.
5. Voor iedere categorie aanbestedende diensten die niet in bijlage IV van richtlijn nr. 2004/18/EG is opgenomen, vermeldt Onze Minister in het statistische overzicht ten minste:
 - a. het aantal en de waarde van de gegunde overheidsopdrachten, uitgesplitst overeenkomstig het tweede lid, onderdeel a,
 - b. de totale waarde van de gegunde overheidsopdrachten op grond van de afwijkingen van de overeenkomst.
6. In het statistische overzicht vermeldt Onze Minister ook de andere statistische gegevens die op grond van de overeenkomst worden verlangd.
7. Aanbestedende diensten verstrekken Onze Minister de gegevens die deze nodig heeft voor de informatieverstrekking aan de Commissie, bedoeld in het eerste tot en met het zesde lid. Aanbestedende diensten nemen daarbij, voor zover van toepassing, de nadere voorschriften, bedoeld in artikel 3, tweede lid, van de Raamwet EEG-voorschriften aanbestedingen, in acht.

Artikel 78

1. Onze Minister stelt de Commissie regelmatig in kennis van wijzigingen in de lijst van centrale overheidsinstanties, bedoeld in bijlage IV van richtlijn nr. 2004/18/EG.
2. Onze Minister stelt de Commissie regelmatig in kennis van wijzigingen in de lijst van publiekrechtelijke instellingen, bedoeld in bijlage III van richtlijn nr. 2004/18/EG.

§ 17. Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 79

In afwijking van artikel 46, derde lid, geldt tot 1 januari 2006 als instantie die bevoegd is tot het afgeven van een verklaring waaruit blijkt dat een gegadigde of inschrijver voor een overheidsopdracht niet verkeert in de omstandigheid, bedoeld in artikel 45, derde lid, onderdeel e, voor zover het betreft bijdragen ten behoeve van werknemersverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Artikel 80

1. Een wijziging van de bedragen, genoemd in artikel 7 van richtlijn nr. 2004/18/EG treedt voor de toepassing van artikel 7 van dit besluit in werking met ingang van de dag waarop aan de betrokken wijzigingsrichtlijn uitvoering moet zijn gegeven.
2. Een wijziging van de standaardformulieren uit richtlijn nr. 2001/78/EG treedt voor de toepassing van de artikelen 35 en 36 van dit besluit in werking met ingang van de dag waarop aan de betrokken wijzigingsverordening uitvoering moet zijn gegeven.

Artikel 81

Het Besluit overheidsaanbestedingen wordt ingetrokken, met dien verstande dat het Besluit overheidsaanbestedingen tot uiterlijk 31 januari 2006 van toepassing blijft op de gunning van opdrachten waarvoor een aanbestedende dienst heeft verklaard dat het Besluit overheidsaanbestedingen tot uiterlijk die datum van toepassing blijft, in:

- a. een aankondiging als bedoeld in artikel 11, tweede lid, van richtlijn nr. 93/37/EEG, 9, tweede lid, van richtlijn nr. 93/36/EEG, of 15, tweede lid, van richtlijn nr. 92/50/EEG, of
- b. een verzoek om inschrijving als bedoeld in:
 - 1°. artikel 13, tweede lid, van richtlijn nr. 93/37/EEG,
 - 2°. artikel 11, tweede lid, van richtlijn nr. 93/36/EEG, of
 - 3°. artikel 19, tweede lid, van richtlijn nr. 92/50/EEG.

Artikel 82

Dit besluit treedt in werking met ingang van de eerste dag van de derde maand na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin het wordt geplaatst.

Artikel 83

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst.

Tavarnelle, 16 juli 2005
Beatrix
De Minister van Economische Zaken, L. J. Brinkhorst
Uitgegeven de zesde september 2005
De Minister van Justitie,
J. P. H. Donner

Bijlage V

Bestek regio

Twente



Bestek Hulp bij het huishouden Regio Twente

OPENBARE EUROPESE AANBESTEDING VAN
"HULP BIJ HET HUISHOUDEN"
T.B.V. 14 GEMEENTEN UIT DE REGIO TWENTE

Documentversie
TWT-WMO 11.1 Bestek EA WMO HH.doc

Printdatum: vrijdag 7 juli 2006
Auteur:
Gemeente Enschede, DMO, Team Subsidies & Contracten
Contactgegevens Gemeente Enschede
DMO KAPA

Jeroen Regtuijt e/o Nicole Alink
053 – 481 79 24 / 053 – 481 78 09
dmokapa@enschede.nl

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1. INLEIDING	64
1.1. Object, omvang en looptijd	64
1.2. Meerdere opdrachtnemers per perceel	64
1.3. Openbare procedure	65
1.4. Planning en (correspondentie)adressen	65
1.5. Indeling offerte	66
1.6. Indiening en rechtsgeldige ondertekening	66
1.7. Uiterste datum en tijd van ontvangst van offertes	66
1.8. Risico van (post)bezorging	66
1.9. Vragen over het bestek/prebid	66
HOOFDSTUK 2. AANBESTEDINGSVOORWAARDEN	67
2.1. Algemene inkoop- en overige voorwaarden	67
2.2. Geldigheidsduur offerte en ouderdom verklaringen	67
2.3. Prijzen en voorbehouden prijzen	67
2.4. Kosten inschrijving en overige kosten	67
2.5. Vertrouwelijkheid informatie	67
2.6. Nederlandse taal	67
2.7. Combinatie en onderaanneming	67
2.8. Inschrijven naar waarheid	68
2.9. Gunningsprocedure	68
2.10. Geschillen	68
2.11. Niet nakomen verplichtingen door opdrachtnemer tijdens uitvoer opdracht	68
HOOFDSTUK 3. PROCEDURE VAN SELECTIE EN GUNNING	70
3.1. Selectie	70
3.2. Gunning	70
BIJLAGE 1. TIJDSHEMA	71
B 1.1 Tijdschema	71
B 1.2 Adressen	71
BIJLAGE 2. EISEN T.B.V. SELECTIE	72
BIJLAGE 3. EISEN EN WENSEN T.B.V. GUNNING	74
B 3.1 Kwaliteit van de dienstverlening	74
B 3.2 Kwaliteit van de organisatie	75
B 3.3 Kwaliteit van de administratieve processen	76
B 3.4 Prijs	77
B 3.5 Verbeterprocessen en risico's	78
BIJLAGE 4. BELEIDSMATIGE UITGANGSPUNTEN	79
BIJLAGE 5. DEFINITIES, BEGRIPPEN EN INFORMATIEBRONNEN	80
B 5.1 Definities en begrippen	80
B 5.2 Informatiebronnen t.b.v. formele verklaringen	81
BIJLAGE 6. ORGANISATIEGEGEVENS	82
BIJLAGE 7. EIGEN VERKLARING	83
BIJLAGE 8. BEDRIJFSGEGEVENS EN VERKLARING AANSPRAKELIJKHEID	85
BIJLAGE 9. VERKLARING M.B.T. ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	86
BIJLAGE 10. REFERENTIES	87
BIJLAGE 11. RAAMCONTRACT VOOR HET LEVEREN VAN HULP BIJ HET HUISHOUDEN (HH1 EN HH2).	88
BIJLAGE 12. FORMAT PREBIDVRAGEN	90
BIJLAGE 13. ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN AANBESTEDENDE DIENST	91
BIJLAGE 14. PROTOCOL GEBRUIKELIJKE ZORG	97

Hoofdstuk 1. Inleiding

Op basis van de huidige berichtgeving wordt verwacht dat de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) per 1 januari 2007 van toepassing is. Gemeenten worden daarmee verantwoordelijk voor de uitvoering van Hulp bij het huishouden (HH) ten behoeve van haar inwoners. Met de WMO streeft men meer samenhang na tussen wonen, welzijn en (zorg)diensten ten behoeve van burgers met beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer.

De gemeenten uit de Regio Twente hebben besloten deze uitvoering van HH uit te besteden aan professionele organisaties. Onderliggend document betreft het bestek voor de openbare Europese aanbesteding van HH, die de regio momenteel doorloopt. Op basis van dit bestek en andere aanbestedingsdocumenten die aan kandidaat-inschrijvers beschikbaar worden gesteld, zullen de deelnemende regio gemeenten de offertes van de inschrijvers beoordelen. Onderliggend document bevat de spelregels en voorwaarden voor deze aanbesteding, de eisen en wensen met betrekking tot selectie en gunning en de van toepassing zijnde formats. De gemeenten die deelnemen aan deze gezamenlijke aanbesteding zijn: Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden (verder te noemen: de aanbestedende dienst).

1.1. Object, omvang en looptijd

De aanbesteding betreft een openbare Europese aanbestedingsprocedure namens bovengenoemde regiogemeenten (verder te noemen: de aanbestedende dienst). Hoewel de gemeenten gezamenlijk optrekken in dit aanbestedingsproces, resulteert deze aanbesteding in overeenkomsten tussen de individuele deelnemende gemeenten en de winnende inschrijver(s) per perceel. De overeenkomsten zijn dus ook individueel te verlengen of op te zeggen; er is geen noodzaak of garantie voor gezamenlijk optrekken van de deelnemende gemeenten in deze, hetgeen ook geldt voor een eventuele volgende (Europese) aanbesteding. Deze aanbesteding is onderverdeeld in een aantal (geografische) percelen. Per perceel is onderstaand een indicatie aangegeven van het totaal aantal uren HH1 en HH2 op jaarbasis binnen het betreffende perceel. Deze indicaties zijn ontleend aan de huidige (AWBZ) gang van zaken (peiljaar 2005); hieraan kunnen geen afnamegaranties worden ontleend. Het werkelijke aantal uren HH1 en HH2 per perceel kan dus in positieve of negatieve zin afwijken van de genoemde indicaties, onder andere als gevolg van de inzet van persoonsgebonden budget (PGB).

De verwachting bestaat dat door te werken vanuit het principe "HH1, tenzij..." (zie Bijlage 4) verhoudingsgewijs vaker beroep wordt gedaan op HH1 dan in de 'oude' AWBZ-situatie. Naast een indicatie van het aantal uren (inclusief kortdurende zorg in verband met ziekenhuisopname en full package klanten) is per perceel ook indicatief aangegeven hoeveel opdrachtnemers per perceel gecontracteerd worden. Voor alle percelen geldt dat met meerdere opdrachtnemers een overeenkomst wordt afgesloten, in verband met de in de WMO opgenomen keuzevrijheid voor klanten.

De aanbestedende dienst heeft de intentie **per perceel per opdrachtnemer een raamcontract voor maximaal 2 jaar** (beoogde start: 1 januari 2007, einddatum 31 december 2008) **met optionele verlenging van 2 maal 1 jaar** af te sluiten. De verplichtingen die na afloop van de contractduur voortvloeien uit het raamcontract (als gevolg van de doorlooptijden van de reeds geïndiceerde en in uitvoer genomen dienstverlening aan klanten) zullen het eerste kwartaal van het jaar volgend op het laatste contractjaar geleidelijk worden overgedragen aan volgende opdrachtnemer(s). In de huidige situatie met AWBZ-leveranciers wordt een vergelijkbare overgangssituatie nagestreefd. Aangezien de aanbestedende dienst momenteel geen contractpartij is van deze huidige AWBZ-leveranciers, kan hiervoor geen garantie worden afgegeven. Indien de nieuwe leverancier(s) gelijk is/zijn aan de oude AWBZ-leverancier(s) vindt overdracht van lopende dienstverlening per 1 januari 2007 plaats onder de nieuwe condities die voortvloeien uit deze aanbesteding.

1.2. Meerdere opdrachtnemers per perceel

Uit bovenstaande blijkt dat de aanbestedende dienst per perceel met meerdere partijen wenst te contracteren; het principe van keuzevrijheid voor klanten vanuit de WMO ligt hieraan ten grondslag. Dit betekent dat de indicatie van het totaal aantal uren HH1 en HH2 per perceel in de praktijk door meerdere zorgleveranciers (opdrachtnemers) wordt uitgevoerd. Tevens betekent dit dat er geen garantie per opdrachtnemer kan worden gegeven voor de uitvoer van een bepaald deel van het betreffende perceel; de klant bepaalt immers voor welke zorgleverancier hij/zij kiest.

De aanbestedende dienst baseert haar keuze voor zorgleveranciers op de resultaten die uit deze aanbesteding voortvloeien. Het indicatief aangegeven aantal inschrijvers dat het beste presteert (meeste punten op gunningscriteria behaalt) komt in beginsel in aanmerking voor gunning.

Het aantal te contracteren opdrachtnemers per perceel kan:

☐ groter zijn dan het indicatief aangegeven aantal opdrachtnemers per perceel, indien de som van de capaciteit van het indicatief aantal te contracteren inschrijvers ontoereikend blijkt om te voldoen aan het indicatief aantal uren HH1 en HH2 per perceel. Voorbeeld: voor een perceel is een indicatief aantal te contracteren opdrachtnemers opgegeven van 5. De 5 best presterende inschrijvers blijken echter onvoldoende capaciteit te garanderen om aan de verwachte vraag te kunnen voldoen. De top 6 blijkt gezamenlijk wel over voldoende capaciteit te beschikken; deze top 6 vormt dan de groep te contracteren opdrachtnemers.

☐ kleiner zijn dan het indicatief aantal aangegeven opdrachtnemers per perceel, indien het puntenverschil tussen een inschrijver en de eerst volgende beter presterende inschrijver groter is dan 15% én de overige best presterende inschrijvers voldoende capaciteit garanderen om aan de verwachte vraag te kunnen voldoen. Voorbeelden (het indicatief aangegeven aantal opdrachtnemers bedraagt wederom 5):

o Het puntenverschil tussen nummer 4 en nummer 5 bedraagt 20% en de door de top 4 gegarandeerde capaciteit is groter of gelijk aan de verwachte vraag binnen het betreffende perceel. Nummer 5 behoort dan niet tot de te contracteren opdrachtnemers.

o Het puntenverschil tussen nummer 3 en nummer 4 bedraagt 18%, het puntenverschil tussen nummer 4 en nummer 5 bedraagt 6% en de door de top 3 gegarandeerde capaciteit is groter of gelijk aan de verwachte vraag binnen het betreffende perceel. Nummer 4 en nummer 5 behoren dan niet tot de te contracteren opdrachtnemers.

☐ Voor alle percelen geldt dat het aantal te contracteren opdrachtnemers in geval van gunning tenminste 2 bedraagt. Inschrijvers kunnen maximaal 1 inschrijving per perceel indienen. Wel is het toegestaan als onderaannemer of combinant extra inschrijvingen in te dienen. Inschrijvers dienen zich daarbij wel te realiseren dat gunning op meerdere van deze inschrijvingen op een perceel mogelijk is;

alle in de door een inschrijver in inschrijvingen gegarandeerde capaciteit dient dus te worden gewaarborgd.

1.3. Openbare procedure

Deze openbare aanbestedingsprocedure verloopt conform het Europese aanbestedingsregime; het Besluit Aanbestedingsreglementen voor Overheidsopdrachten (BAO) is hierop van toepassing. Daarbij worden de vereisten omtrent objectiviteit, transparantie en non-discriminatie gerespecteerd.

De genoemde openbare procedure houdt in dat alle belangstellenden direct een offerte mogen indienen op basis van de aanbestedingsdocumenten. De aanbestedende dienst maakt rechtstreeks uit deze offertes, op grond van vooraf vastgestelde selectie- en gunningscriteria (eisen en wensen), een keuze aan wie zij welk perceel mede gunt. Hierbij wordt het principe gehanteerd van de economisch meest voordelige aanbidding; beoordeling van de offertes vindt dus plaats op basis van prijs én kwalitatieve aspecten zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

In de aanbestedingsprocedure worden onderstaande stappen gevolgd:

☐ Na toezending van het bestek kunnen tot de aangegeven datum vragen worden ingediend. Deze vragen worden behandeld tijdens de prebid meeting.

☐ Na ontvangst van de offertes worden de offertes met elkaar vergeleken en geëvalueerd. In eerste instantie worden de offertes geëvalueerd aan de hand van de selectiecriteria, vervolgens aan de hand van de gunningscriteria. Tijdens deze evaluatie beschikt de aanbestedende dienst over de mogelijkheid inschrijvers om toelichting op de ingediende offertes te vragen. Uitsluitend partijen die aan alle gestelde selectiecriteria (eisen) voldoen, komen in aanmerking voor beoordeling op basis van de gunningscriteria (eisen en wensen).

☐ Het niet voldoen aan één of meerdere eisen (selectie of gunning) heeft uitsluiting van verdere deelname tot gevolg. Negatieve beantwoording van één van de vragen uit Bijlage 2 en Bijlage 3 van dit bestek leidt dus tot uitsluiting van verdere deelname.

☐ Na de totale beoordeling vindt besluitvorming binnen de aanbestedende dienst plaats.

☐ Tot slot worden de inschrijvers schriftelijk (per e-mail en post) op de hoogte gesteld van de voorgenomen gunning.

☐ De raamcontracten met de winnende inschrijvers worden pas opgesteld indien binnen de genoemde sputtermijn geen bezwaar wordt aangetekend tegen de voorgenomen gunning (voor nadere informatie, zie hoofdstuk 2). Indien inschrijvers binnen de gestelde termijn bezwaar aantekenen tegen de gunning, heeft dit dus een opschortend of vernietigend effect op de verdere uitvoer van de voorgenomen gunning.

1.4. Planning en (correspondentie)adressen

Gegevens omtrent de planning en (correspondentie)adressen treft u aan in Bijlage 1 van dit bestek. Aanmeldingen voor het deelnemen aan prebid en eventuele vragen over het bestek dienen per e-mail ingediend te worden op het in Bijlage 1 genoemde e-mail adres.

1.5. Indeling offerte

U dient in uw offerte alle punten die in dit bestek zijn genoemd, te behandelen en op te nemen in bijlagen volgens de aangegeven nummering. Concreet betekent dit dat u in uw inschrijving dient op te nemen:

- ☐ Een ingevuld exemplaar van Bijlage 2 en Bijlage 3 van dit bestek (ja/nee vragen met selectie- en gunningseisen/-wensen) van dit bestek;
- ☐ De in Bijlage 2 en Bijlage 3 van dit bestek vereiste bijlagen volgens de gestelde nummering, waarbij de bijlagen duidelijk te onderscheiden zijn, bijvoorbeeld door gebruik te maken van genummerde tabbladen.
- ☐ Vereiste digitale bescheiden in onbeveiligd en bewerkbaar formaat. Offertes die niet aan bovenstaande vereisten voldoen c.q. waarin niet alle vereiste bijlagen zijn opgenomen, worden uitgesloten van verdere deelname.

1.6. Indiening en rechtsgeldige ondertekening

Inschrijvingen dienen plaats te vinden per perceel. Uw inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend schriftelijk in drievoud en (volledig) digitaal in drievoud op CD-ROM in Acrobat (pdf), Word en/of Excel formaat te worden aangeboden. Een schriftelijk exemplaar dient losbladig te zijn en voorzien te zijn van originele rechtsgeldige handtekeningen op de in deze offerteaanvraag aangegeven plaatsen. Het is niet toegestaan wijzigingen door te voeren in de door de aanbestedende dienst aangeboden aanbestedingsdocumenten.

1.7. Uiterste datum en tijd van ontvangst van offertes

Inschrijvingen kunnen uiterlijk tot het aangegeven tijdstip worden ingediend op de betreffende locatie. Offertes die na de genoemde datum en tijdstip worden ontvangen, worden uitgesloten van verdere deelname. Op de (deugdelijke) verpakking van uw offerte dient u in de linkerbovenhoek te vermelden:

"Vertrouwelijk. Aanmelding aanbestedingsprocedure Hulp bij het huishouden". Uit de door u gebruikte verpakking mag op generlei wijze blijken van welke inschrijver de offerte afkomstig is. Indien de inschrijving persoonlijk wordt aangeboden, ontvangt de bezorger een bewijs van afgifte met daarop de vermelding van de datum en de tijd van de aanbieding van het verzoek. Bij bezorging per post vindt bevestiging van ontvangst plaats ná de opening van de ingediende inschrijvingen. Per fax of e-mail aangeboden inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.

1.8. Risico van (post)bezorging

Het risico van tijdige en/of volledige aflevering berust bij de inschrijver (zoals vertraging of onvolledigheid in de postbestelling). Met strafport bezwaarde inzendingen worden geweigerd. Dit geldt zowel voor de offerte van de inschrijver als voor eventuele andere bescheiden die u verzendt en/of aflevert tijdens dit aanbestedingsproces, zoals per e-mail ingediende vragen over de aanbesteding.

1.9. Vragen over het bestek/prebid

Het bestek en alle bijbehorende documenten zijn met grote zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen of vragen hebben naar aanleiding van het bestek, dan verzoeken wij u deze vragen per e-mail in te dienen conform het format dat u aantreft in Bijlage 12. Deze vragen zullen tijdens de prebid meeting worden besproken. In verband met de vereiste

transparantie merken wij op dat iedere inschrijver voorzien zal worden van de vraag/vragen van collega kandidaat-inschrijvers en het door de aanbestedende dienst geformuleerde antwoord. Alle kandidaat-inschrijvers ontvangen na de prebid een overzicht van de behandelde vragen met de door de aanbestedende dienst geformuleerde antwoorden; deze vragen en antwoorden maken daarmee onderdeel uit van de offerteaanvraag. Tevens ontvangen de kandidaatinschrijvers, indien de prebid hiertoe aanleiding geeft, een gewijzigde versie van het bestek. Indien een kandidaat-inschrijver aanwezig wenst te zijn bij de prebid meeting, dient de inschrijver zich daarvoor op het in de Bijlage 1 van dit bestek genoemde adres aan te melden voor deelname. Daarbij dient tevens te worden aangegeven wie uw organisatie zullen vertegenwoordigen tijdens de prebid. Onduidelijkheden in het bestek en overige met de aanbesteding verwante documenten dienen tijdig, dat wil zeggen voor de prebid meeting, ter discussie te zijn gesteld. Na de prebid meeting wordt gesteld dat alle documenten helder en éénduidig zijn.

Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten of de inschrijving van de inschrijver in het voordeel van de aanbestedende dienst zullen worden uitgelegd. De interpretatie van de aanbestedende dienst prevaleert dus in dergelijke gevallen. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor vragen uitsluitend schriftelijk te beantwoorden (waarmee de prebid bijeenkomst komt te vervallen), indien de aard of het aantal vragen hiertoe bijvoorbeeld aanleiding geven. In dat geval worden de aan het aanbestedingsproces deelnemende inschrijvers uiterlijk 6 (zes) kalenderdagen voor de geplande prebid datum op de hoogte gebracht van deze wijziging. Gegevens met betrekking tot het indienen van vragen en het inschrijven voor het bijwonen van de prebid treft u aan in Bijlage 1.

Hoofdstuk 2. Aanbestedingsvoorwaarden

2.1. Algemene inkoop- en overige voorwaarden

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de algemene inkoopvoorwaarden van de Gemeente Enschede (zie Bijlage 13 van dit bestek) te hanteren. Deze algemene inkoopvoorwaarden en overige voorwaarden, zoals vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten, zijn van toepassing op deze aanbesteding. Algemene voorwaarden van inschrijvers worden expliciet afgewezen. Indien u eigen of branchevoorwaarden toevoegt, dan wordt dit gezien als een specifieke afwijzing en leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding. Op de offerte en de mogelijk daaruit voortvloeiende opdracht is het Nederlands recht van toepassing. Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden die in dit bestek en overige aanbestedingsdocumenten van de aanbestedende dienst genoemd worden.

2.2. Geldigheidsduur offerte en ouderdom verklaringen

De geldigheidstermijn van de naar aanleiding van deze aanbesteding ingediende stukken is opgenomen in Bijlage 1. Tijdens die periode zijn de aanbiedingen van onherroepelijke aard. In geval van gunning maken de ingediende stukken onderdeel uit van de overeenkomst en behouden daarmee hun geldigheid gedurende de looptijd van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.

In dit bestek gevraagde verklaringen en documenten mogen niet ouder zijn dan 6 maanden ten opzichte van de publicatiedatum van deze aanbesteding, tenzij expliciet anders aangegeven.

2.3. Prijzen en voorbehouden prijzen

Prijzen worden aangegeven in euro's. De offerte en andere door de inschrijver ingediende documenten mogen geen voorbehoud(en) bevatten wat betreft toekomstige evenementen, zoals dat de aangeboden prijs slechts geldig is zonder wijziging van de dollarkoers, brandstofprijzen of andere componenten die onderdeel kunnen uitmaken van uw kostprijs.

2.4. Kosten inschrijving en overige kosten

Aan de inschrijving zullen voor de aanbestedende dienst geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de verdere procesgang tot het sluiten van een overeenkomst leidt. De kandidaat-inschrijver gaat met het uitbrengen van een inschrijving akkoord dat zij, indien zij naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding haar standpunt bij een rechter gaat verdedigen, alle kosten en gederfde inkomsten, die de aanbestedende dienst als gevolg van deze procesgang (zullen) maken, zal vergoeden indien en voor zover de rechter de aanbestedende dienst in het gelijk stelt.

2.5. Vertrouwelijkheid informatie

De kandidaat-inschrijver erkent dat het bestaan van de inhoud van de relatie met de opdrachtgever een vertrouwelijk karakter draagt. Daarom zal de kandidaat-inschrijver op geen enkele wijze, direct noch indirect, noch mondeling, noch in geschrift noch anderszins, het bestaan en de inhoud van de relatie met de aanbestedende dienst aan derden bekend maken zonder vooraf over uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst te beschikken. De documenten die de aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding beschikbaar stelt aan kandidaat-inschrijvers vallen ook onder deze vertrouwelijkheidsclausule. Vice versa erkent de aanbestedende dienst eveneens dat de informatie welke aan haar in de offerte en in nadere toelichtingen bekend worden gemaakt van vertrouwelijke aard is. De aanbestedende dienst verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die hem in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie.

Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure de aanbestedende dienst verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking.

2.6. Nederlandse taal

Aanbiedingen dienen uitsluitend te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie zal eveneens in het Nederlands geschieden. Eventuele vertalingen zullen door de aanbieder zelf worden verzorgd en voor rekening van de aanbieder zijn. (Delen van) aanbiedingen die niet in de Nederlandse taal zijn gesteld, worden buiten beschouwing gelaten tijdens de beoordeling van de ingediende offertes.

2.7. Combinatie en onderaanneming

Indien meerdere partijen gezamenlijk (combinatie) een verzoek tot inschrijving willen indienen, dienen deze partijen zich dus als één rechtspersoon (combinatie) te organiseren of georganiseerd te hebben, waarbij hoofdelijke aansprakelijkheid van de deelnemers gewaarborgd is. Deze rechtspersoon fungeert dan als

contractpartij en dient als geheel in staat te zijn aan de gestelde selectie- en gunningscriteria te voldoen. Bij de uitvoer van de opdracht vindt in dergelijke gevallen uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding) namens de combinatie plaats. Naast het vormen van een combinatie is een constructie van hoofd-/onderaanneming toegestaan, onder voorwaarde dat de hoofdaannemer als inschrijver en uiteindelijke contractpartij fungeert. Bij de uitvoer van de opdracht vindt in dergelijke gevallen ook uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding) vanuit de hoofdaannemer plaats. De hoofdaannemer treedt op als contactpersoon voor de aanbestedende dienst en is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in onderaanneming uitgevoerde diensten. De hoofdaannemer dient in haar inschrijving limitatief op te sommen welke werkzaamheden zij bij welke partij in onderaanneming laat uitvoeren. Combinatievorming of hoofd-/onderaanneming na gunning is slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst. Iedere leverancier in de combinatie c.q. hoofd-/onderaannemer constructie overlegt alle selectiegegevens als ware zij een zelfstandige inschrijver en dient daarbij te voldoen aan de gestelde eisen. In enkele gevallen (financiële/economische draagkracht en technische-/beroepsbekwaamheid) kunnen inschrijvers zich daarbij beroepen op andere natuurlijke- of rechtspersonen; deze gevallen zijn expliciet in de selectiecriteria benoemd.

2.8. Inschrijven naar waarheid

Een inschrijver die zich schuldig maakt aan het verstrekken van onjuiste inlichtingen of het afleggen van valse verklaringen wordt van verdere deelname uitgesloten. Tevens is deze inschrijver verplicht alle kosten te vergoeden die de aanbestedende dienst en derden naar aanleiding daarvan maken, zoals het uitvoeren van een heraanbesteding.

2.9. Gunningprocedure

- ☐ De aanbestedende dienst is niet verplicht de opdracht te gunnen.
- ☐ De aanbestedende dienst behoudt zich daarmee het recht voor om de omvang van de eventuele opdracht te wijzigen, dan wel in zijn geheel niet te gunnen. De aanbestedende dienst zal een besluit om niet te gunnen motiveren. Aan een besluit om niet te gunnen kunnen nimmer aanspraken jegens de aanbestedende dienst op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde inkomsten of andere schade worden ontleend.
- ☐ De inschrijvers hebben geen aanspraak jegens de aanbestedende dienst op vergoeding van hun kosten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- ☐ Aan een verzoek tot wijziging of aanvulling van de aanbieding of aan andere mededelingen of gedragingen van de aanbestedende dienst die voorafgaan aan het gunningsbesluit of aan het besluit om niet te gunnen, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade worden ontleend.
- ☐ Een voorlopige opdracht komt tot stand door een voorgenomen gunningsbesluit dat de aanbestedende dienst per post en e-mail aan alle inschrijvers toezendt. De datum van verzending van het voorgenomen gunningsbesluit geldt als de datum van de voorlopige opdracht.
- ☐ De opdracht wordt definitief indien geen geschil ten aanzien van het gunningsbesluit aanhangig is gemaakt en nadat overige inschrijvers het recht om geschillen voor te leggen hebben verloren. Aanspraken op gederfde inkomsten kunnen niet worden gemaakt op grond van een voorlopige opdracht.

2.10. Geschillen

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokken partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement, waartoe de aanbestedende dienst behoort. Indien een inschrijver bezwaar aan wenst te tekenen tegen het voorgenomen gunningsbesluit, dient de inschrijver dit binnen 15 dagen na het verzenden van het voorgenomen gunningsbesluit te doen door middel van een deurwaardersexploot. Aangezien het voorgenomen gunningsbesluit zowel per post als per e-mail aan inschrijvers wordt verzonden, betreft de datum van verzending van het voorgenomen gunningsbesluit dag 1 van deze termijn. Na het verstrijken van bovengenoemde termijn van 15 dagen verliest de inschrijver zijn recht om geschillen voor te leggen. De inschrijver gaat door in te schrijven akkoord dat de sanctie bij overtreding van de hierboven genoemde termijn en wijze van bezwaar aantekenen niet-ontvankelijkheid van het betreffende geschil zal betreffen.

2.11. Niet nakomen verplichtingen door opdrachtnemer tijdens uitvoer opdracht

Indien gedurende de uitvoering van het contract blijkt dat de opdrachtnemer niet voldoet (of nog kan voldoen, zoals in geval van faillissement) aan de verplichtingen die voortvloeien uit de in dit bestek opgenomen voorwaarden, de door de contractpartij ingediende offerte en aanvullende afspraken die met wederzijds goedkeuren zijn gemaakt, dan behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende

overeenkomst eenzijdig te ontbinden. Voorafgaand aan dit besluit is het proces van aansporing en verbetering, zoals beschreven in de gunningscriteria (zie Bijlage 3 van dit bestek), reeds doorlopen. In dergelijke gevallen behoudt de aanbestedende dienst zich tevens het recht voor de betreffende opdracht onder te brengen bij de overige opdrachtnemer(s) van het betreffende perceel, in overleg met deze overige opdrachtnemer(s). Indien de ontbinding van de overeenkomst tot heraanbesteding leidt, is de betreffende opdrachtnemer (waarmee de overeenkomst wordt ontbonden) verplicht alle kosten te vergoeden die de aanbestedende dienst naar aanleiding daarvan maakt.

Hoofdstuk 3. Procedure van selectie en gunning

In Bijlage 2 en Bijlage 3 van dit bestek zijn de met deze aanbesteding samenhangende eisen en wensen voor de selectie respectievelijk gunning opgenomen. Inschrijvers dienen aan te geven of ze al dan niet aan de gestelde eisen voldoen en, indien van toepassing, extra informatie volgens de aangegeven nummering als bijlage op te nemen in hun inschrijving. Uitsluitend verzoeken tot inschrijving waarin alle gestelde Ja/Nee vragen (selectie en gunning) positief (met "Ja") zijn beantwoord én de vereiste bijlagen zijn bijgevoegd worden beoordeeld. Met nadruk wordt erop gewezen dat de kwaliteit van de aangeleverde gegevens wordt betrokken bij de beoordeling van de inschrijvingen. Voor de gunning geldt dat de puntentoekenning per perceel geschiedt op basis van onderlinge vergelijking van de ingediende inschrijvingen. Het beoordelingsteam van de aanbestedende dienst bepaalt aan de hand van de onderlinge vergelijking van de ingediende bijlagen hoeveel punten per subcriterium worden toegekend, binnen de aangegeven maxima. De puntentoekenning is afhankelijk van de relevantie die het beoordelingsteam toekent aan het betreffende subcriterium en de onderlinge verschillen tussen de door de inschrijvers ingediende bijlagen (= invulling op de wensen).

3.1. Selectie

De inschrijvingen die aan bovenstaande voorwaarden voldoen, worden beoordeeld op basis van de in Bijlage 2 opgenomen selectiecriteria. Uitsluitend inschrijvers die aan alle in Bijlage 2 gestelde selectiecriteria voldoen, worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria.

3.2. Gunning

De geselecteerde inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van de in Bijlage 3 van dit bestek opgenomen gunningscriteria. Uitsluitend inschrijvingen die aan alle in Bijlage 3 gestelde eisen voldoen worden op basis van de in Bijlage 3 opgevraagde bijlagen (wensen) ten opzichte van elkaar beoordeeld. Aan de hand van deze beoordeling van de invullingen op de wensen worden de punten toegekend.

Onderstaand overzicht geeft aan wat het maximale aantal te behalen punten per subgunningscriterium is:

Subgunningscriterium	Maximale puntentoekenning
Kwaliteit van de dienstverlening (bijlage 3.1)	55
Kwaliteit van de organisatie (bijlage 3.2)	45
Kwaliteit van de administratieve processen (bijlage 3.3)	25
Prijs (bijlage 3.4)	65
Verbeterprocessen en risico's (bijlage 3.5)	10
Totaal (maximaal)	200

Met uitzondering van Prijs worden alle subgunningscriteria beoordeeld op basis van meerdere achterliggende wensen (c.q. de aan te leveren bijlagen). In Bijlage 3 is per subgunningscriterium het onderlinge belang van deze wensen aangegeven in termen van minder belangrijk, belangrijk en zeer belangrijk. Bij de beoordeling weegt een criterium dat 'belangrijk' is één tot anderhalf keer zwaarder mee dan een criterium dat 'minder belangrijk' is. Een criterium dat 'zeer belangrijk' is, weegt één tot anderhalf keer zwaarder mee dan een criterium dat 'belangrijk' is.

Aan de hand van de beoordeling van de (schriftelijke) inschrijvingen ontstaat per perceel een rangorde van deelnemende inschrijvers. De aanbestedende dienst behoudt zich daarbij het recht voor inschrijvers uit te nodigen voor een toelichtende presentatie op de ingediende offerte. Aangezien deze presentatie een toelichting betreft, kan deze presentatie de uiteindelijke puntentoekenning beïnvloeden.

Voor het verzorgen van een presentatie worden maximaal 2 keer zoveel inschrijvers per perceel uitgenodigd als het indicatief aantal te contracteren partijen; uitnodiging vindt plaats op basis van de schriftelijke inschrijvingen. Het beoordelingsteam bepaalt of en zo ja welke inschrijvers per perceel worden uitgenodigd voor een presentatie. Deze beslissing is afhankelijk van het onderlinge puntenverschil na de beoordeling van de schriftelijke offertes en de relevantie die het beoordelingsteam daaraan toekent. Eventuele presentaties vinden per uitgenodigde inschrijver plaats.

Na de eventuele presentaties vindt vaststelling van het definitieve aantal punten per inschrijver per perceel plaats. De inschrijver die op een perceel de meeste punten behaalt, komt in aanmerking voor gunning voor het betreffende perceel.

Bijlagen

Bijlage 1. Tijdschema

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; hierover vindt communicatie richting alle kandidaatinschrijvers plaats.

B 1.1 Tijdschema

Stadium van aanbestedingsproces

Datum	Tijd
Verzending aankondiging op	10-08-2006
Opvragen bestek tot uiterlijk 2)	11-09-2006
Vragen over bestek inleveren tot uiterlijk (per e-mail) 2)	11-09-2006
Verzoek tot bijwonen informatiebijeenkomst (prebid) indienen vóór 2)	11-09-2006
Informatiebijeenkomst (prebid) op Locatie: Stadhuis gemeente Hengelo	18-09-2006
Wijzigingen in bestek uiterlijk op	26-09-2006
Uiterste datum indienen offerte (inschrijving) 1)	02-10-2006
Verificatiebespreking of presentatie (indien de aanbestedende dienst hiervan gebruik wenst te maken)	Nader vast te stellen
Verzenden voorgenomen gunningsbesluit aan inschrijvers uiterlijk op	Zo spoedig mogelijk
Gestanddoeningstermijn (geldigheidstermijn offertes)	Drie maanden na uiterste datum indienen offerte

B 1.2 Adressen

¹⁾

Bezoek-/bezorgadres (t.b.v. offertes):

Gemeente Enschede
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
Subsidies en Contracten
O.v.v. Aanbesteding Hulp bij het huishouden
T.a.v. dhr. J. Regtuijt
Hengelsestraat 51
7514 AD Enschede

2) Correspondentieadres (bij voorkeur per e-mail):

Gemeente Enschede
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
Team Subsidies en Contracten
O.v.v. Aanbesteding Hulp bij het huishouden
T.a.v. dhr. J. Regtuijt e/o mevr. N. Alink
Postbus 612
7500 AP Enschede
dmokapa@enschede.nl

Bijlage 2. Eisen t.b.v. selectie

U dient de invulformulieren zoals opgenomen in deze bijlage in te vullen (Ja/Nee) en samen met de vereiste bijlagen (wensen) op te nemen in uw inschrijving.

S.1. In uw offerte heeft u een rechtsgeldig ondertekende verklaring opgenomen waaruit blijkt:

- ☐ dat uw inschrijving en alle andere naar aanleiding van deze aanbesteding ingediende documenten naar waarheid zijn opgesteld;
- ☐ dat u bekend bent met de voorwaarden, criteria en eisen en wensen als genoemd in alle stukken die betrekking hebben op deze aanbesteding en dat u deze voorwaarden, criteria en eisen en wensen accepteert;
- ☐ voor welk(e) perce(e)l(en) u een inschrijving indient.

S.2. Als bijlage zijn de gegevens met betrekking tot uw (inschrijvende) organisatie opgenomen, conform Bijlage 6 van dit bestek.

S.3. Als bijlage heeft u een rechtsgeldig ondertekende verklaring (de zgn. eigen verklaring) opgenomen conform Bijlage 7 van dit bestek.

S.4. De leverancier of de combinatie van leveranciers aan wie de opdracht wordt gegund, heeft als rechtsvorm een rechtspersoon naar Nederlands recht of neemt deze direct na gunning aan.

S.5. In geval van gezamenlijke inschrijving in een constructie van een combinatie (in één (te vormen) rechtspersoon) heeft u als bijlage aangeleverd: verklaringen van alle combinanten betreffende de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de volledige opdracht. Het format voor deze verklaringen is te vinden in Bijlage 8 van dit bestek.

S.6. In geval van gezamenlijke inschrijving in een constructie van hoofdaannemer met onderaannemer(s) heeft u als bijlage aangeleverd: een verklaring van hoofdelijke aansprakelijkheid van de hoofdaannemer voor de volledige opdracht en (een) verklaring(en) van hoofdelijke aansprakelijkheid van de/alle onderaannemer(s) onder vermelding van het deel van de opdracht dat door de betreffende onderaannemer wordt uitgevoerd. Het format voor deze verklaringen is te vinden in Bijlage 8 van dit bestek.

S.7. U voert op verzoek van de aanbestedende dienst een verificatiebespreking met (vertegenwoordigers van) de aanbestedende dienst, waarbij onder andere de door uw organisatie ingediende inschrijving en verklaringen getoetst kunnen worden en een nadere toelichting op de door u ingediende offerte kan worden gevraagd. Deze verificatiebespreking staat los van de eerder in dit bestek genoemde toelichtende presentatie op de inschrijving. Deze bespreking vindt plaats ná de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen. Het moment en de vorm van de bespreking worden in overleg met de betrokkenen vastgesteld.

S.8. Een rechtsgeldig ondertekende overzicht conform Bijlage 8 van dit bestek, waaruit blijkt dat uw organisatie aan de gestelde eisen omtrent financiële en economische draagkracht voldoet, is bijgevoegd als bijlage van uw inschrijving. U mag zich daarbij beroepen op financiële/economische draagkracht van andere natuurlijke- of rechtspersonen, mits u aantoonst daadwerkelijk te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke persoon of rechtspersoon. Een rechtsgeldig door de betreffende natuurlijke perso(o)n(en) en/of rechtsperso(o)n(en) ondertekende verklaring met limitatieve opsomming van de betreffende middelen dient u daartoe op te nemen in de betreffende bijlage van uw inschrijving.

S.9. Uw organisatie beschikt over tenminste 2 jaar ervaring in het betreffende vakgebied.

Als bijlage heeft u een overzicht van alle minimaal vergelijkbare opdrachten die uw organisatie gedurende de afgelopen twee jaren (2004 en 2005) heeft uitgevoerd, conform Bijlage 10 van dit bestek. U mag zich daarbij beroepen op relevante technische- of beroepsbekwaamheid van andere natuurlijke- of rechtspersonen, mits u aantoonst daadwerkelijk te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke technische-/ beroepsbekwaamheid van die natuurlijke persoon of rechtspersoon. Een rechtsgeldig door de betreffende natuurlijke perso(o)n(en) en/of rechtsperso(o)n(en) ondertekende verklaring met limitatieve opsomming van de betreffende technische-/ beroepsbekwaamheid dient u daartoe op te nemen in de betreffende bijlage van uw inschrijving. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor inlichtingen in te winnen bij deze referenten.

S.10. Ten behoeve van de uitvoer van de gevraagde dienstverlening (HH1 en HH2) acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat leveranciers over een AWBZ-erkenning beschikken of aantoonbaar in procedure zijn om deze erkenning binnen 6 maanden na startdatum van het raamcontract te behalen. Uw organisatie (c.q. alle combinanten of hoofd- en alle onderaannemers) is in staat de gevraagde dienstverlening uit te voeren en beschikt over een AWBZ-erkenning. Een kopie van deze AWBZ-erkenning (c.q. het bewijsstuk waaruit blijkt dat uw organisatie hierover beschikt) of bewijsstuk(ken) waaruit blijkt dat uw organisatie (c.q. alle combinanten of hoofd- en alle onderaannemers) binnen de hierboven genoemde termijn van 6 maanden beschikt over AWBZ-erkenning heeft u als bijlage van uw inschrijving bijgevoegd.

S.11. Een kopie van een door een onafhankelijke derde afgegeven certificaat waaruit blijkt dat voldaan wordt aan onafhankelijke (Europese) kwaliteitsnormen (zoals ISO, HKZ) of een beschreven en toetsbaar kwaliteitssysteem, waaruit de technische kwaliteit van de inschrijver blijkt, is als bijlage opgenomen. Tevens geeft u in deze bijlage een korte toelichting op het onderliggende onafhankelijke systeem en beschrijft u sinds wanneer en op welke wijze uw organisatie kwaliteitszorg vormgeeft.

S.12. Uw organisatie voldoet aan en past toe:

- ☐ De Kwaliteitswet Zorginstellingen;
- ☐ De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

S.13. De aanbestedende dienst gaat bij de inschakeling van HH uit van het Protocol Gebruikelijke Zorg (zie Bijlage 14). Uw organisatie conformeert zich hieraan en past de uit dit document voortvloeiende consequenties voor uw organisatie en dienstverlening toe.

Bijlage 3. Eisen en wensen t.b.v. gunning

U dient de invulformulieren zoals opgenomen in deze bijlage in te vullen (Ja/Nee) en samen met de vereiste bijlagen (wensen) op te nemen in uw inschrijving.

B 3.1 Kwaliteit van de dienstverlening

G.1. De aanbestedende dienst hecht belang aan een actieve signaleringsfunctie m.b.t. het functioneren van klanten (in relatie tot HH1 en HH2) en doorverwijzing voor herindicatie, afstemming met (vertegenwoordigers van) klanten en de wijze waarop afstemming met en overdracht naar AWBZ en/of mantelzorg plaatsvindt, bijvoorbeeld wat betreft dossiervorming. Bij de mantelzorg dient u uit te gaan van de zogenaamde POM-methode (Preventieve ondersteuning van mantelzorgers, zie www.mediant.nl). Daarnaast verwacht de aanbestedende dienst dat voldaan wordt aan de basiscriteria die van toepassing zijn op HH1 en HH2 (zoals vastgelegd in de definitielijst in Bijlage 5 van dit bestek). U conformeert zich hieraan en beschrijft in de bijlage op welke wijze uw organisatie hiermee omgaat.

G.2. De aanbestedende dienst acht inzet van vakbekwaam en ervaren personeel van groot belang.

In de bijlage geeft u inzicht in relevante opleiding(en) en ervaringen van het personeel dat u wenst in te zetten voor respectievelijk HH1 en HH2. Tevens geeft u daarbij aan op welke wijze u de relevante kennis en ervaring van medewerkers borgt, bijvoorbeeld door middel van opleidingen en cursussen.

G.3. U kunt Hulp bij het huishouden verzorgen bij verschillende doelgroepen. Hierbij kunt u denken aan groepen met een bepaalde geloofsovertuiging, etnische minderheden (al dan niet de Nederlandse taal machtig) en mensen die uitsluitend de Twentse taal machtig zijn. In de bijlage geeft u aan op welke wijze u de dienstverlening voor deze en andere doelgroepen vormgeeft en welke capaciteit (in uren HH1 en HH2) u daarvoor (flexibel) beschikbaar heeft op jaarbasis. Tevens beschrijft u in de bijlage welk zorgaanbod (HH1 en HH2) u klanten met een PersoonsGebonden Budget (PGB) kunt bieden.

G.4. In overleg met de (vertegenwoordiger(s) van) de klant maakt u afspraken over het starten, aanpassen of voortzetten van de overeengekomen ondersteuningsverlening. Deze afspraken legt u vast in een individueel ondersteuningsplan, waarin daarnaast ten minste de volgende onderdelen aan de orde komen:

- ☐ de geldige beschikking
- ☐ de gedateerde aantekening wanneer het ondersteuningsplan besproken en
- ☐ geëvalueerd is met de (vertegenwoordiger(s) van) de klant
- ☐ de aard en omvang van te verlenen ondersteuning
- ☐ de actuele ondersteuningsovereenkomst

In de bijlage omschrijft u hoe u dit vormgeeft. Tevens voegt u een voorbeeld van een ondersteuningsplan toe.

G.5. Opdrachtnemer dient 7 dagen per week van 8:00 tot 20:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor (vertegenwoordigers van) klanten op één voor (vertegenwoordigers van) klanten bereikbaar nummer. De aanbestedende dienst streeft hiermee een hoge mate van bereikbaarheid voor (vertegenwoordigers van) klanten en een mogelijkheid tot integraliteit in de AWBZ-keten na. Bij deze telefonische bereikbaarheid geldt dat (vertegenwoordigers van) klanten in alle gevallen persoonlijk te woord worden gestaan (geen Voice Response System). Daarnaast stelt opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week, informatie over de organisatie via internet aan (vertegenwoordigers van) (potentiële) klanten ter beschikking. U conformeert zich aan bovenstaande bereikbaarheidseisen. In de bijlage geeft u aan hoe u dit in de praktijk vormgeeft (inclusief eventuele ruimere bereikbaarheidstijden), welke samenwerking daarbij plaatsvindt met andere lokale zorgleveranciers, alsmede hoe u overige bereikbaarheidsaspecten (locatie, bereikbaarheid van informatie via internet e.d.) voor klanten heeft geregeld.

G.6. U levert binnen 5 werkdagen na aanvraag HH1 of HH2 (afhankelijk van de indicatie). De eerste dag van deze termijn betreft de eerste werkdag ná de datum waarop door/namens de gemeente de aanvraag (beschikking) is verstuurd. Voorbeeld: bij het versturen van een aanvraag op donderdag dient uiterlijk de eerstvolgende donderdag HH1 of HH2 geleverd te worden. Deze levertijd geldt zowel bij nieuwe indicaties als bij herindicaties. Bij spoedaanvragen levert u binnen 2 werkdagen na aanvraag HH1 of HH2 (afhankelijk van de indicatie). In de bijlage geeft u aan hoe u met spoedaanvragen omgaat en welke levertijd (werkdagen) u in dergelijke gevallen kunt garanderen. Spoedaanvragen worden als zodanig aangemerkt bij de door of namens de gemeente afgegeven indicatie.

G.7. In geval van ziekte, verlof of andere oorzaken waardoor de betreffende medewerker geen HH1 of HH2 kan leveren, draagt u binnen 5 werkdagen zorg voor passende vervanging ten behoeve van de continuering

van de dienstverlening aan de betreffende klant(en). De eerste dag van deze termijn betreft de eerste werkdag ná het moment waarop bekend is geworden dat vervanging noodzakelijk is. In de praktijk betekent dit dat een klant maximaal 5 werkdagen zonder HH1 of HH2 komt te zitten. Aangezien de aanbestedende dienst de kwaliteitsbeleving van de klant hoog in het vaandel heeft staan, bestaat de mogelijkheid om van bovengenoemde termijn af te wijken indien:

- _ Het een klant met een HH1 indicatie betreft; en
- _ De afwijking slechts een gevolg is van een nadrukkelijk verzoek van de klant, bijvoorbeeld omdat de klant aangeeft langer te willen wachten op geschikte vervanging of betermelding van de zieke medewerker; en
- _ De afwijking met opgaaf van reden geregistreerd wordt.

In de bijlage beschrijft u in ieder geval:

_ de wijze waarop u omgaat met de vervanging en afstemming daarover met (vertegenwoordiger(s) van) de klant. _ hoe u zorg draagt voor een zo optimaal mogelijk aantal personele wisselingen/vervangingen op klantniveau. In beginsel wordt daarbij uitgegaan van het idee dat minder wisselingen op jaarbasis beter zijn, in individuele gevallen

(klanten) kan echter juist noodzaak/behoefte bestaan aan meer wisselingen t.b.v. een betere dienstverlening en hogere mate van klanttevredenheid.

_ welke procedure/AO (inclusief het verwerken daarvan in de facturatie) u daarbij hanteert; en

_ welke vervangingsperiode u garandeert (maximaal 5 werkdagen), waarbij u onderscheid maakt naar vervanging in geval van HH1 en HH2.

G.8. U conformeert zich aan de beleidsmatige uitgangspunten, zoals opgenomen in bijlage 4 van dit bestek, en de daaruit voortvloeiende consequenties voor uw organisatie.

B 3.2 Kwaliteit van de organisatie

G.9. Zoals uit onderliggend bestek blijkt, vindt opdrachtverstrekking per perceel plaats aan meerdere opdrachtnemers. Om te kunnen voldoen aan de verwachte vraag van klanten, is het voor de aanbestedende dienst noodzakelijk inzicht te hebben in de beschikbare capaciteit voor HH1 en HH2 van inschrijvers. In de bijlage heeft u het overzicht conform onderstaand format gecompleteerd; daaruit blijkt de jaarlijkse capaciteit in uren HH1 en HH2 die uw organisatie in geval van gunning gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal garandeert.

G.10. Bij de uitvoer van uw dienstverlening past u de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) toe.

In de bijlage beschrijft u de wijze van klachtenafhandeling en het onderliggende reglement dat u bij de uitvoer van de opdracht op basis van deze aanbesteding hanteert.

G.11. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u medezeggenschap van klanten borgt conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). In de bijlage geeft u aan op welke wijze u dit vormgeeft en welke rol/bijdrage u daarbij van (vertegenwoordigers van) klanten verwacht.

G.12. De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan de tevredenheid van klanten. Hiertoe voert de aanbestedende dienst in regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken (KTO'en) uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde. Een relatie met de benchmark WMO (www.thuiszorg.nl) is mogelijk. U verleent medewerking ten behoeve van de uitvoer van deze KTO'en.

G.13. Ten behoeve van een goede uitvoer van de opdracht acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat opdrachtnemers overvoldende kennis en mogelijkheden beschikken over de lokale situatie. In de bijlage beschrijft u hoe uw organisatie hiermee omgaat (hierover beschikt c.q. hoe en binnen welke termijn u dit ontwikkelt).

G.14. De aanbestedende dienst streeft naar een zo effectief en efficiënt mogelijke uitvoer van de HH. Daartoe verwacht de aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst een innovatieve en constructieve ondersteuning en bijdrage van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld wat betreft het meedenken en participeren in collectieve welzijnsarrangementen in aanvulling op HH en woonzorgontwikkelingen. Tevens verwacht de aanbestedende dienst een constructieve en coöperatieve samenwerking tussen de verschillende opdrachtnemers, onder andere ten behoeve van gezamenlijk gebruik van (digitale) infrastructuur, kantoren/backoffice en steunpunten/locaties. U conformeert zich hieraan en beschrijft nader in de bijlage welke bijdrage uw organisatie daaraan levert en welke vergelijkbare ervaringen u daarmee reeds heeft.

G.15. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van uw organisatie beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), informeert u de aanbestedende dienst hierover op een tijdige en adequate wijze.

G.16. In het kader van lokale werkgelegenheid hecht de aanbestedende dienst grote waarde aan de inschakeling van werkzoekenden en WSW-ers, die onder de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst vallen. Opdrachtnemers treden bij het aannemen van nieuwe medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst in alle gevallen eerst in overleg met de betreffende gemeente over de inschakeling van deze werkzoekenden of WSWers op de beschikbare vacature(s). Hierbij stelt de aanbestedende dienst dat bij geschiktheid voor de beschikbare vacature(s), de vacature(s) zal/zullen moeten worden ingevuld door de werkzoekende(n)/WSW-er(s). Bij een afwijzing zult u dit moeten motiveren, hetgeen door de betreffende gemeente geaccordeerd dient te worden.

In de bijlage geeft u aan op welke wijze u hieraan concrete invulling geeft, welke mogelijkheden tot opleiding of leer-/werkplekken u biedt en welke minimale criteria u hanteert bij de aanname van nieuwe medewerkers op de binnen uw organisatie gehanteerde functieniveaus. Voorts geeft u in de betreffende bijlage aan op welke wijze u geschikt personeel overneemt van (huidige) zorgleveranciers die werkzaam zijn binnen het/de betreffende perc(e)el(en).

G.17. Teneinde alle opdrachtnemers gelijke kansen te bieden bij het verwerven uit de overeenkomst voortvloeiende individuele opdrachten, vindt informatieverstrekking over de (dienstverlening van) opdrachtnemers in ieder geval plaats via het (gemeentelijk) zorgloket. Klanten krijgen bij een positieve indicatie informatie over alle door de betreffende gemeente gecontracteerde opdrachtnemers. Opdrachtnemers stellen hiertoe informatie(folders) beschikbaar (op papier en digitaal (mede via eigen website opdrachtnemer)). Opdrachtnemers beschikken daarnaast over reguliere media om dienstverlening onder de aandacht van (potentiële) klanten te brengen. Daarbij is directe benadering van (potentiële) klanten per (digitale) post of telefoon niet toegestaan, tenzij de betreffende (potentiële) klant voorafgaand toestemming heeft gegeven. Voorts verwijzen opdrachtnemers (potentiële) klanten zonder indicatie door naar het (gemeentelijk) zorgloket. Gedurende de geldigheidstermijn van de indicatie beschikken klanten over de mogelijkheid te wisselen van zorgaanbieder (maximaal 1 maal per kwartaal; de aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor in specifieke gevallen af te wijzen van deze frequentie). U conformeert zich aan bovenstaande.

G.18. Momenteel bestaat landelijk veel aandacht voor topsalarissen binnen de (semi-)overheid. De aanbestedende dienst dicht zich in deze discussie een voorbeeldfunctie toe mede gelet op het feit dat bij de uit deze aanbesteding voortvloeiende overeenkomst sprake is van besteding van publieke middelen.

In de bijlage geeft u een toelichting op het gehanteerde beleid inzake de beloning van bestuurders en medewerkers en de wijze waarop momenteel wordt omgegaan met de zogenaamde 'Balkenendenorm' (salaris bestuurder = maximaal gelijk aan salaris minister president) en welke veranderingen u op dit terrein gedurende de looptijd van het contract of nabije toekomst verwacht door te voeren.

G.19. U conformeert zich aan het raamcontract, zoals opgenomen in Bijlage 11 van dit bestek.

B 3.3 Kwaliteit van de administratieve processen

Facturatie

Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur, binnen 2 weken na de laatste dag van de maand waarop de factuur betrekking heeft. De maandelijksse verzamelfactuur wordt per post en digitaal (Excel-formaat) aangeleverd en bevat een overzicht van de totale kosten van de betreffende maand met daarbij een specificatie op klantniveau. De factuur dient te voldoen aan de geldende wettelijke vereisten en de vereisten gesteld in dit bestek. De verzamelfactuur bevat in ieder geval de totale kosten van de betreffende maand exclusief en inclusief BTW, datum, factuurnummer en rekeningnummer van opdrachtnemer. De specificatie op klantniveau bevat tenminste per klant: naam van klant, het betreffende BurgerServiceNummer, het aantal in de betreffende maand (gemiddeld) geïndiceerde en verleende uren HH1 en/of HH2 dienstverlening, kosten exclusief en inclusief BTW en de starten einddatum van de HH1 en/of HH2 dienstverlening. Uitsluitend daadwerkelijk verleende uren kunnen gefactureerd worden. Het totaal aantal te factureren uren kan in geen geval meer bedragen dan het totaal aantal gemiddeld geïndiceerde uren. Facturen die de aanbestedende dienst ná de derde maand volgend op de betreffende factuurmaand ontvangt, worden niet meer voldaan. Uitzonderingen hierop betreffen gecorrigeerde facturen die voortvloeien uit facturen die wel binnen de hierboven genoemde termijn zijn ontvangen door de aanbestedende dienst.

G.20. U voert facturatie conform bovenstaande uit. Eventuele wijzigingen die de aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen wenst door te voeren, past u toe.

G.21. Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt regelmatig overleg plaats tussen de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst over de uitvoer en voortgang van de overeenkomst. Hierbij wordt in eerste instantie uitgegaan van een frequentie van eenmaal per kwartaal. Deze frequentie kan worden aangepast indien de evaluaties hiertoe aanleiding geven. U conformeert zich hieraan.

G.22. Na afloop van ieder kalenderjaar levert opdrachtnemer vóór 1 maart van het jaar volgend op het betreffende kalenderjaar een verantwoording aan, voorzien van een goedkeurende verklaring van een registeraccountant. Deze verantwoording dient te voldoen aan de door de aanbestedende dienst voorgeschreven verantwoordingsvereisten, welke de opdrachtgever na gunning aan opdrachtnemer zal aanleveren. U conformeert zich hieraan.

G.23. Gedurende de looptijd van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen levert u één maal per kwartaal een managementrapportage aan, waarin tenminste opgenomen:

- _ Informatie t.b.v. de benchmark WMO (zie www.thuiszorg.nl);
- _ Volume (uren), aantal klanten en kosten HH1 en HH2 in voorafgaand kwartaal en cumulatief op jaarbasis;
- _ Klachten met bijbehorende oplossingen van het afgelopen kwartaal en aantallen cumulatief op jaarbasis;
- _ Resultaten met betrekking tot inschakeling van werkzoekenden (conform hetgeen gesteld in dit bestek) van het afgelopen kwartaal en cumulatief op jaarbasis;
- _ Levertijden bij (her)indicatie en vervanging van afgelopen kwartaal en cumulatief op jaarbasis.

Aanvullingen of wijzigingen die betrekking hebben op de opdracht voert u op verzoek van de aanbestedende dienst door. Deze managementrapportage levert u binnen 2 weken na afloop van het betreffende rapportagekwartaal digitaal aan bij opdrachtgever. In de bijlage beschrijft hoe uw organisatie omgaat met het onderwerp managementrapportage (in ieder geval wat betreft bovenstaande punten) en welke aanvullende informatie en mogelijkheden (bijvoorbeeld toegang tot actuele cijfers via afgeschermd website) u biedt. Tevens neemt u in de bijlage een voorbeeld van een managementrapportage op.

G.24. U beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR-systeem (AWBZ-brede Zorgregistratie). In de bijlage beschrijft u de ervaring van uw organisatie hiermee en geeft daarbij eveneens een toelichting op de gehanteerde administratieve organisatie (AO).

B 3.4 Prijs

Inschrijvers dienen bij het criterium 'Prijs' de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

- ☐ U dient per perceel, waarvoor u een inschrijving indient, netto prijzen af te geven in euro's exclusief BTW.
- ☐ De aanbestedende dienst hanteert vanuit budgetoogpunt voor 2007 maximum uurtarieven:
 - o voor HH1 dat gelijk is aan het betreffende CTG-tarief van 2006 (EUR 14,10 per uur), geïndexeerd met het door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens" (gebaseerd op het jaar lopend van augustus 2005 tot augustus 2006).
 - o voor HH2 dat gelijk is aan 80% van het betreffende CTG-tarief van 2006 (EUR 26,30 per uur), geïndexeerd met het door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens" (gebaseerd op het jaar lopend van augustus 2005 tot augustus 2006).
- ☐ De door u opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen én de door u aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat u alle kosten (personele kosten, reiskosten, overhead, accountantsverklaring e.d.) in de door u aangeboden prijzen dient te verwerken. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk.

G.25. U heeft onderstaande tabel "Prijzen" gecompleteerd voor de percelen waarvoor u een inschrijving indient (prijzen in euro's en exclusief BTW) en als bijlage bijgevoegd. Hierin geeft u aan wat de trajectprijzen zijn per klokuur HH1 en HH2. De door u opgegeven tarieven hebben betrekking op het eerste contractjaar (2007) en overschrijden bovengenoemde maxima niet.

G.26. Voor de contractjaren volgend op het eerste contractjaar geldt dat jaarlijkse indexering van de door u opgegeven tarieven plaatsvindt met het door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens", gebaseerd op het jaar lopend van augustus tot augustus voorafgaand aan 1 januari van het indexeringsjaar. U conformeert zich hieraan.

B 3.5 Verbeterprocessen en risico's

G.27. Indien u niet conform uw invulling van alle dit bestek opgenomen eisen en/of conform uw opgegeven invulling op de wensen presteert, betaalt u na een telefonische aansporing gevolgd door een verbeterperiode gevolgd door een schriftelijk verzoek met een verbeterperiode een boete conform artikel 9 van de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden. De boete heeft betrekking op alle facturen die volgen op het verstrijken van de laatst genoemde (schriftelijk aangekondigde) verbeterperiode tot het moment waarop de betreffende verbetering is gerealiseerd. U conformeert zich hieraan. Daarnaast heeft u in de bijlage een beschrijving opgenomen van de verbeterprocessen die uw organisatie in gang zal zetten om herhaling van het niet nakomen van de gemaakte afspraken te voorkomen.

G.28. U dient vóóraf te verklaren welke risico's de aanbestedende dienst loopt bij het inschakelen van de diensten van uw organisatie. In de bijlage heeft u opgave van deze risico's gedaan. Dit betreft alle risico's die (direct) gevolgen kunnen hebben voor het object van aanbesteding. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een opstapel staande reorganisatie die consequenties heeft voor de door uw organisatie aangeboden dienstverlening. Ieder niet genoemd risico wordt door uw organisatie gedekt indien de opdracht aan uw organisatie wordt gegund.

Bijlage 4. Beleidsmatige uitgangspunten

Uitgangspunten:

_ De aanbestedende dienst hanteert vooralsnog een beleidsarme invoer van de HH binnen de WMO. De aanbestedende dienst treedt daarbij op als regisseur van het proces.

_ Indicatiestelling van HH1 en HH2 vindt in alle gevallen door of namens de aanbestedende dienst plaats. Zorgleveranciers voeren geen indicaties uit voor klanten van de aanbestedende dienst. Het gemeentelijke loket fungeert dus als enige onafhankelijke loket.

_ Uitgangspunt bij de indicatie is dat bij positieve indicatie HH1 wordt toegekend, tenzij aannemelijk kan worden gemaakt dat HH2 noodzakelijk is ("HH1, tenzij...").

_ Indicatie van HH1 en HH2 vindt plaats in:

- o Uren, wat betreft de gemeenten Hellendoorn, Hengelo, Rijssen-Holten, Twenterand, Tubbergen en Wierden.
- o Klassen, wat betreft de gemeenten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hof van Twente, Losser en Oldenzaal.

_ Verandering naar een andere categorie of uren/klasse is uitsluitend mogelijk door herindicatie.

_ De aanbestedende dienst gaat bij het aanbod van HH uit van het protocol "Gebruikelijke Zorg" (CIZ).

_ De verordening van de betreffende gemeenten dient als basis bij de uitvoer van de WMO.

_ Waar mogelijk past de aanbestedende dienst een integrale benadering van beleidsterreinen toe. In dit bestek is dat onder meer vormgegeven door de inschakeling van WSW/WWB kandidaten voor de onderhavige dienstverlening mogelijk te maken.

Bijlage 5. Definities, begrippen en informatiebronnen

B 5.1 Definities en begrippen

Begrip Omschrijving

Aanbestedende dienst	De aan deze aanbesteding deelnemende gemeenten (zie hoofdstuk 1 van dit bestek).
Aanbieder	De rechtspersoon of het samenwerkingsverband van rechtspersonen die door middel van inschrijving een aanbieding doet op één of meerdere perce(e)l(en) van deze aanbesteding.
AO	Administratieve Organisatie.
Cliënt	Een inwoner van één van de deelnemende gemeenten waaraan opdrachtnemer binnen het/de gegunde perce(e)l(en) op basis van de voor deze cliënt afgegeven indicatie HH1 of HH2 levert.
Categorie	De categorie te leveren dienstverlening (HH1 of HH2).
Inschrijver	Aanbieder.
Inschrijving	Door inschrijver ingediende offerte.
Klant	Cliënt.
Leverancier	Opdrachtnemer.
Onderaannemer	Het bedrijf of rechtspersoon die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld om delen van de werkzaamheden van de opdrachtnemer uit te voeren.
Opdrachtgever	De aanbestedende dienst.
Opdrachtnemer	De rechtspersoon of het samenwerkingsverband van rechtspersonen die (een deel van) de opdracht gegund krijgt en daarmee verantwoordelijk is voor de uitvoering van omschreven werkzaamheden binnen het/de gegunde perc(e)el(en).
Organisatie	Aanbieder, opdrachtnemer (bij gunning).
Vergelijkbare opdracht	Opdrachten die qua aard/inhoud en aantallen uren HH1 en HH2 vergelijkbaar zijn met de aard/inhoud en aantallen trajecten van het/de perce(e)l(en) waarvoor u een inschrijving indient.
Vergelijkbare omzet	Omzet uit vergelijkbare opdrachten.

Hulp bij het huishouden(HH)

Hulp bij het huishouden omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem die of dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van een persoon dan wel van de leefeenheid waartoe de persoon behoort, te verlenen door een instelling.

HH1 (HV1) Hulp bij het huishouden 1 omvat de volgende werkzaamheden:

- ☐ Boodschappen doen
- ☐ Broodmaaltijd bereiden
- ☐ Warme maaltijd bereiden
- ☐ Licht huishoudelijk werk
- ☐ Zwaar huishoudelijk werk
- ☐ De was doen
- ☐ Huishoudelijke spullen in orde houden

Functie-eis: geen specifieke vooropleiding. Huishoudelijke kennis en kunde inclusief materiaalkennis zijn essentieel. Daarnaast zijn communicatieve vaardigheden van belang.

HH2 (HV2) Hulp bij het huishouden 2 omvat de volgende werkzaamheden:

- _ Werkzaamheden HH1
- _ Anderen helpen in huis met zelfverzorging
- _ Anderen helpen in huis bij bereiden maaltijd
- _ Dagelijkse organisatie van het huishouden

Functie-eis: diploma helpende, kwalificatieniveau 2 (welzijn en zorg), OVDB-certificaat verzorgingshulp B of het diploma helpende OVDB (2 jaar) of een opleiding op gelijkwaardig niveau. Kennis en ervaring met huishoudelijke taken, basale kennis van ziektebeelden.

Zorgleverancier Opdrachtnemer.

B 5.2 Informatiebronnen t.b.v. formele verklaringen

Gegadigden kunnen bij, of met doorverwijzing via, de hierna omschreven organen informatie verkrijgen over verplichtingen in het gebied waarin de opdracht wordt uitgevoerd ten aanzien van de bepalingen inzake:

- _ Belastingen en sociale verzekeringsbijdragen
 - o Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;
- _ Arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden:
 - o Arbodiensten, www.arbo.nl;
 - o Arbeidsinspectie, onderdeel van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.arbeidsinspectie.szw.nl.
- _ Inschrijving handelsregister:
 - o Kamer van Koophandel, www.kvk.nl.

Bijlage 6. Organisatiegegevens

Officiële naam en rechtsvorm inschrijver
Naam contactpersoon en functie
Naam rechtsgeldige bevoegde functionaris
Bezoekadres
Postcode en plaatsnaam
Postadres
Telefoonnummer
Faxnummer
E-mail

De activiteiten vinden zoveel mogelijk plaats binnen de gemeentegrens van de gemeente(n) van het betreffende perceel. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van reeds beschikbare voorzieningen. Locatie(s) waar de dienstverlening wordt uitgeoefend

Naam contactpersoon en functie
Postcode en plaatsnaam
Telefoonnummer
Faxnummer
E-mail
Naam
Functie
Organisatie
Datum
Handtekening

Bijlage 7. Eigen verklaring

Ondergetekende verklaart, rechtens vertegenwoordigende inschrijver, naar waarheid dat:

I. Geheimhouding / publiciteit

- a. Inschrijver geen enkele informatie welke in het kader van deze aanbesteding en de – in geval van gunning – daaruit voortvloeiende opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking stelt anders dan op basis van onderhavige aanbesteding en de daaruit voortvloeiende rechten en plichten noodzakelijk of na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever;
- b. Inschrijver geen publiciteit in welke vorm dan ook aan de – in geval van gunning – uit deze aanbesteding voortvloeiende opdracht zal worden gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

II. Uitsluitingsgronden

Iedere inschrijver

- 1) die veroordeeld is op grond van (diverse artikelen uit) het Wetboek van Strafrecht: deelneming aan een criminele organisatie, fraude, omkoping, heling en witwassen.
 - 2) die in staat van faillissement of van liquidatie verkeert, wiens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens wie een surseance van betaling of een akkoord geldt of die in een andere vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie;
 - 3) wiens faillissement of liquidatie is aangevraagd of tegen wie een procedure van surseance van betaling of akkoord dan wel een andere soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie, aanhangig is gemaakt;
 - 4) jegens wie een rechterlijke uitspraak met kracht van gewijsde volgens de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie is gedaan, waarbij een delict is vastgesteld dat in strijd is met zijn beroepsgedragsregels;
 - 5) die in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, vastgesteld op een grond die de aanbestedende dienst aannemelijk kan maken;
 - 6) die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
 - 7) die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van zijn belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
 - 8) die zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die kunnen worden verlangd, of die inlichtingen niet heeft verstrekt. wordt uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding.
- c. inschrijver op het moment van inschrijven niet in aanmerking komt voor uitsluiting van verdere deelname op basis van één of meerdere van bovengenoemde omstandigheden (1 t/m 8).

III. Aansprakelijkheid en vrijwaringen

- d. inschrijver adequaat is verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.
- e. inschrijver adequaat is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid, dan wel bij een eventuele gunning van de opdracht aan zijn onderneming op eerste verzoek van opdrachtgever een dergelijke verzekering zal afsluiten voor minimaal de duur van de opdracht.
- f. inschrijver de opdrachtgever vrijwaart voor aanspraken van derden tot vergoeding van indirecte en directe schade die is ontstaan ten gevolge van de uitvoering van de uit deze aanbesteding voortvloeiende overeenkomst en waarvoor de opdrachtnemer aansprakelijk is. De bewijslast van de niet-aansprakelijkheid berust bij opdrachtnemer.
- g. inschrijver de opdrachtgever vrijwaart voor het verhaal van belastingen, premies, enzovoorts in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid en verbindt zich op de opdrachtgever verhaalde bedragen in dit kader volledig te vergoeden.

V. Voorbehoud / juistheid

- h. inschrijver ermee instemt, dat inschrijver - in aanvulling op het in II door inschrijver verklaarde alsnog bewijsstukken, omtrent het genoemde in II, aan de aanbestedende dienst zal overleggen binnen 10 dagen na ontvangst van het verzoek daartoe. Deze bewijsstukken mogen niet ouder mogen zijn dan 6 maanden, te rekenen na datum verzoek tot inschrijving. Indien deze bewijsstukken niet aantonen, hetgeen onder sub II door inschrijver is verklaard, is inschrijver zich ervan bewust, dat inschrijver al dan niet met terugwerkende kracht wordt uitgesloten van de gunning of verdere deelname zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- i. inschrijver borg staat voor de juistheid van alle door inschrijver geleverde informatie.
- j. inschrijver geen bezwaar maakt tegen een antecedentenonderzoek naar de betrouwbaarheid van inschrijver en de door hem in te schakelen onderaannemers, waarvan inschrijver zich bedient.

k. inschrijver ingeschreven staat in het handels-/beroepsregister van het land van vestiging als bedoeld in artikel 47 van het BAO.

l. inschrijver niet verzuimt aan te geven of (en voor welk deel van de opdracht) zij gebruik maken van onderaanneming.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)

Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)

Volledige naam en rechtsvorm organisatie

Plaats en datum

Handtekening

Bijlage 8. Bedrijfsgegevens en verklaring aansprakelijkheid

Bedrijfsgegevens

In geval er sprake is van onderaanneming dient duidelijk aangegeven te worden wie de hoofdaannemer is (= tevens aanspreekpunt is voor de aanbestedende dienst), alsmede wie de onderaannemer(s) is/zijn en welke partij welke werkzaamheden uitvoert. In geval er sprake is van een consortium dient duidelijk aangegeven te worden wie de leiding heeft van het consortium (de inschrijver, tevens het aanspreekpunt is voor de aanbestedende dienst).

A. Gegevens inschrijver / hoofdaannemer

Organisatienaam

Inschrijfnummer handelsregister

Naam en functie bevoegde functionaris

Bezoekadres, postcode en plaats

Postadres, postcode en plaats

Telefoon- en faxnummer

E-mail adres en internetadres

Opgave uit te voeren werkzaamheden (bij inzet Van onderaannemers of combinantleden)

Hiermee verklaart de inschrijver zich hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht en vrijwaart de inschrijver de aanbestedende dienst van deze aansprakelijkheid:

Organisatienaam

Naam en functie bevoegde functionaris

Datum

Handtekening

B. Gegevens onderaannemer*

Organisatienaam

Inschrijfnummer handelsregister

Naam en functie bevoegde functionaris

Bezoekadres, postcode en plaats

Postadres, postcode en plaats

Telefoon- en faxnummer

E-mail adres en internetadres

Opgave uit te voeren werkzaamheden

Hiermee verklaart de onderaannemer zich aansprakelijk voor de uitvoering van de, door de onderaannemer uit te voeren, werkzaamheden.

Organisatienaam

Naam en functie bevoegde functionaris

Datum

Handtekening

C. Gegevens combinantlid *

Organisatienaam

Inschrijfnummer handelsregister

Naam en functie bevoegde functionaris

Bezoekadres, postcode en plaats

Postadres, postcode en plaats

Telefoon- en faxnummer

E-mail adres en internetadres

Opgave uit te voeren werkzaamheden

Hiermee verklaart het combinantlid zich, samen met de andere combinantleden, zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht en vrijwaren zij de aanbestedende dienst van deze aansprakelijkheid:

Organisatienaam

Naam en functie bevoegde functionaris

Datum

Handtekening

** Zoveel te herhalen als er aan combinanten aan deze aanbesteding mee doen.*

Bijlage 9. Verklaring m.b.t. economische draagkracht

Hierbij verklaart ondergetekende dat de gegadigde voldoet aan de gestelde financiële en bedrijfseconomische eisen en daarmee over voldoende financiële en economische draagkracht beschikt om de dienstverlening als vermeld in deze offerteaanvraag te vervullen.

1. Liquiditeit

Current ratio (= vlottende activa / kort vreemd vermogen) dient per boekjaar minimaal 1,5 te bedragen

2. Solvabiliteit

Debt ratio (= vreemd vermogen / totaal vermogen) dient per boekjaar maximaal 0,33 te bedragen

3. Totale omzet in euro's ten opzichte van het object van aanbesteding (in casu de percelen waarvoor u een inschrijving indient) dient per boekjaar minimaal het drievoudige te bedragen ten opzichte van de waarde van de onderhavige opdracht (hetgeen blijkt uit uw geoffreerde prijzen en beschikbare uren HH1 en HH2) Inschrijver overlegt desgewenst, op het eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen vijf (5) dagen na een dergelijk verzoek bewijsstukken (zoals jaarrekeningen) teneinde de economische draagkracht van de dienstverlener aan te tonen.

Bijlage 10. Referenties

Naam opdrachtgevende instantie of bedrijf:

Adres:

Postcode en plaatsnaam:

Telefoon:

Contactpersoon bedrijf:

Functie:

Telefoon:

Datum start project:

Datum eind project:

Reden beëindiging:

Totaalbedrag (van het gehele project):

Opgedragen deel (geheel of voor...% betrokken):

Totaal aantal trajecten:

Doorlooptijd trajecten, gemiddeld:

Beschrijving (maximaal ½ A4)

Type medewerker (functie)

Aantal ingezet in het project

Aantal uren ingezet

Bijlage 11. Raamcontract voor het leveren van Hulp bij het huishouden (HH1 en HH2).

Partijen:

1. De gemeente @@@, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door @@@ in zijn/haar hoedanigheid van @@@, hierna te noemen 'opdrachtgever', en
2. @@@, statutair gevestigd te @@@, kantoorhoudend aan de @@@ te @@@, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door @@@, in zijn/haar hoedanigheid van @@@, hierna te noemen: 'opdrachtnemer',
Komen het volgende overeen:

Artikel 1 Uitgangspunten

1. De opdrachtgever heeft op basis van een Europese aanbesteding, aangekondigd onder nummer @@@ van het supplement van het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen, een in deze aanbestedingsstukken beschreven opdracht aan de leverancier gegund. Onderliggend raamcontract is gebaseerd op deze gunning.
2. Gedurende de periode van bovengenoemde Europese aanbesteding zijn diverse stukken door opdrachtgever en opdrachtnemer overgelegd; deze stukken maken onderdeel uit van deze overeenkomst en zijn dus gedurende de gehele looptijd van dit raamcontract van toepassing. De rangorde van deze schriftelijk vastgelegde stukken wordt bepaald volgens onderstaande standaard:
 1. De werkafspraken;
 2. Onderliggend raamcontract (kenmerk: @@@).
 3. De notulen van de prebid/de informatiebijeenkomst (versie @@@);
 4. Het meest recente bestek (versie @@@), waarin opgenomen de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden;
 5. De aankondiging (gepubliceerd onder nummer @@@); en
 6. De aanbieding van de opdrachtnemer (kenmerk @@@).

In geval van onduidelijkheid over (een deel van) de opdracht prevaleert een stuk met een hogere rangorde om helderheid te verschaffen. De genoemde werkafspraken kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden vastgelegd en aangepast; dit gebeurt in alle gevallen schriftelijk met wederzijdse toestemming van opdrachtgever en opdrachtnemer.

Artikel 2 Doel en omvang

1. De opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen na aanvraag Hulp bij het huishouden (HH1 en HH2) aan door/namens opdrachtgever voor HH1 en/of HH2 geïndiceerde klanten die, gebruikmakend van de binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning geboden mogelijkheden van keuzevrijheid, HH1 en/of HH2 van opdrachtnemer wensen af te nemen. De omvang van de door opdrachtnemer te leveren dienstverlening (uren HH1 en HH2) is daarmee afhankelijk van de keuze van door/namens opdrachtgever geïndiceerde klanten en derhalve niet op voorhand vast te stellen.
2. Bij aanvang van dienstverlening op klantniveau legt opdrachtnemer de met (vertegenwoordiger van) klant overeengekomen afspraken omtrent dienstverlening vast in een individueel ondersteuningsplan.
3. De voorwaarden van dit raamcontract zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle individuele ondersteuningsplannen die tijdens de looptijd van dit raamcontract tussen opdrachtnemer en de geïndiceerde klanten worden gesloten (HH1 en HH2).
4. Opdrachtnemer verplicht zich aan (daarvoor geïndiceerde klanten van) opdrachtgever de Hulp bij het huishouden (alle HH1 en HH2) te leveren en hierbij zich in alle opzichten te houden aan alle eisen en criteria zoals opgenomen in de onder artikel 1, lid 3 genoemde documenten.
5. Opdrachtgever verplicht zich de geïndiceerde klanten voor Hulp bij het huishouden (HH1 en HH2) te verwijzen naar alle opdrachtnemers waarmee zij hiertoe een raamovereenkomst heeft afgesloten, met uitzondering van klanten die in aanmerking komen voor PersoonsGebonden Budget (PGB).

Artikel 3 Prijzen

1. Opdrachtnemer levert in 2007 de Hulp bij het huishouden tegen de onderstaande prijzen:
 - _ HH1, prijs per klokuur: @@@;
 - _ HH2, prijs per klokuur: @@@.
2. Deze prijzen dekken alle uit dit raamcontract voortvloeiende kosten van opdrachtnemer. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk, tenzij opdrachtgever dit in voorkomende gevallen toestaat door dit vooraf expliciet en schriftelijk te bevestigen aan opdrachtnemer.
3. De onder lid 1 genoemde worden vanaf het tweede contractjaar geïndexeerd conform de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen systematiek.

Artikel 4 Facturatie

1. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur. Uitsluitend daadwerkelijk verleende uren HH1 en HH2 kunnen gefactureerd worden. Het totaal aantal te factureren uren kan in geen geval meer bedragen dan het totaal aantal gemiddeld geïndiceerde uren.
2. Facturen die de aanbestedende dienst ná de derde maand volgend op de betreffende factuurmaandontvangt, worden niet meer voldaan. Uitzonderingen hierop betreffen gecorrigeerde facturen die voortvloeien uit facturen die wel binnen de hierboven genoemde termijn zijn ontvangen door de aanbestedende dienst.

Artikel 5 Managementinformatie en overleg

1. Opdrachtnemer levert managementinformatie aan conform de vereisten uit het bestek en de door opdrachtnemer aangeboden invulling van de wensen omtrent managementinformatie.
2. Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt regelmatig overleg plaats tussen de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst over de uitvoer en voortgang van de overeenkomst. Hierbij wordt in eerste instantie uitgegaan van een frequentie van eenmaal per kwartaal. Deze frequentie kan worden aangepast indien de evaluaties hiertoe aanleiding geven. De resultaten die uit de managementinformatie blijken, vormen een structureel onderwerp van dit overleg.

Artikel 6 Looptijd, beëindiging en ontbinding

1. Deze overeenkomst is van kracht per 1 januari 2007 voor de duur van 2 (twee) jaren met een optie tot verlenging van maximaal 2 (twee) maal 1 (één) jaar.
2. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat de opdrachtgever of leverancier in recht wordt opgevolgd. In geval van rechtsopvolging neemt de rechtsopvolger deze raamovereenkomst in zijn geheel over, mits opdrachtgever hiertoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
3. Tussentijdse beëindiging van dit contract is mogelijk na wederzijdse schriftelijke instemming. Eenzijdige beëindiging is slechts mogelijk wanneer sprake is van dringende reden die onverwijld aan wederpartij schriftelijk is medegedeeld. Als dringende redenen worden beschouwd zodanige daden, eigenschappen of gedragingen van een partij, die tot gevolg hebben dat van de wederpartij redelijkerwijze niet kan worden gevergd de overeenkomst te laten voortduren.
4. Indien als gevolg van tussentijdse éénzijdige beëindiging door één der partijen schade wordt geleden, zullen partijen in onderling overleg trachten een oplossing te vinden. Mocht onverhoopt een oplossing uitblijven, dan wordt het geschil ter beoordeling voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement, waartoe de opdrachtgever behoort.
5. Indien de inkomsten, die voor uitvoering van deze overeenkomst worden ingezet, of wettelijke of bestuursrechtelijke kaders van de opdrachtgever dusdanig gaan afwijken, dat continuering van deze overeenkomst buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever om, niet meer mogelijk is, dan kan zij zich niet langer gehouden achten aan deze overeenkomst. Op dat moment zal opdrachtgever opdrachtnemer zo spoedig mogelijk hiervan schriftelijk in kennis stellen en met opdrachtnemer in contact treden voor het beëindigen van de overeenkomst of het opstellen van een nieuwe of aangepaste overeenkomst. Aldus overeengekomen en vastgelegd op 40 pagina('s) hoofdstuk, in tweevoud ondertekend:

Opdrachtgever Opdrachtnemer

Handtekening

Paraaf ter verificatie

Naam ondertekenaar

Functie ondertekenaar

Datum

Plaats

Bijlage 12. Format prebidvragen

- **Pagina bestek:** een verwijzing naar het paginanummer van het bestek waarop de vraag betrekking heeft, met daaraan toegevoegd het betreffende paragraafnummer.
- **Kandidaat-inschrijver:** de naam van de kandidaat-inschrijver (vraagstellende organisatie).
- **Vraag:** de betreffende vraag.

Bijlage 13. Algemene inkoopvoorwaarden aanbestedende dienst

ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN GEMEENTE ENSCHEDE.

(geponeerd onder nummer 3345 bij de Kamer van Koophandel Veluwe en Twente)

Voorwoord.

De onderhavige inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op en vormen een onverbrekelijk geheel met alle orders en daarmee verband houdende overeenkomsten tot levering van roerende zaken, aanneming van werk, het verrichten van diensten en dienstverlening. De wederpartij wordt geacht de toepasselijkheid van deze voorwaarde mede te aanvaarden met betrekking tot latere orders en overeenkomsten met de gemeente. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig voor zover uitdrukkelijk door de gemeente aanvaard en gelden slechts voor de order of de overeenkomst waarop ze betrekking hebben.

Hoofdstuk 1.

Artikel 1. Definities

In deze Inkoopvoorwaarden worden de hierna gebruikte begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

- opdrachtgever: gemeente Enschede, gebruiker van deze Inkoopvoorwaarden;
- leverancier: de wederpartij van opdrachtgever inzake leveranties, het verrichten van enkele diensten en dienstverlening;
- overeenkomst: de schriftelijk vastgelegde afspraken tussen opdrachtgever en leverancier betreffende de levering van zaken en het verrichten van enkele diensten en dienstverlening;
- levering: het één of meer zaken in bezit stellen van, respectievelijk in de macht brengen van opdrachtgever en de eventuele installatie/montage van deze zaken en het verrichten van enkele diensten en dienstverlening;
- zaken: te leveren stoffelijke objecten;
- partijen: opdrachtgever en leverancier.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- a. Deze inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op levering van roerende zaken, het verrichten van enkele diensten en dienstverlening.
- b. In geval van strijdigheid prevaleren bijzonder overeengekomen voorwaarden boven deze inkoopvoorwaarden. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van leverancier wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c. Orders en daarmee verband houdende overeenkomsten en wijzigingen daarin, zijn voor opdrachtgever slechts bindend indien zij schriftelijk en door daartoe bevoegde personen zijn geplaatst en/of bevestigd.

Artikel 3. Wijzigingen

- a. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd in overleg met leverancier de omvang en/of de hoedanigheid van de te leveren zaken te wijzigen.
- b. Wijzigingen worden schriftelijk overeengekomen. Indien een wijziging naar het oordeel van leverancier gevolgen heeft voor de overeengekomen vaste prijs en/of tijdstip van levering, is hij verplicht, alvorens aan de wijziging gevolg te geven, opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 8 werkdagen na de kennisgeving van de verlangde wijziging schriftelijk te informeren.
- c. Indien deze gevolgen voor de prijs en/of levertijd naar het oordeel van opdrachtgever onredelijk zijn zullen partijen hierover in overleg treden.

Artikel 4. Overdracht van verplichtingen

- a. Leverancier kan een verplichting uit hoofde van de overeenkomst slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever overdragen aan een derde. Aan deze toestemming kunnen redelijke voorwaarden worden verbonden.
- b. In gevallen van overdracht aan een derde van (een gedeelte van) de verplichtingen uit de overeenkomst van leverancier is deze verplicht aan opdrachtgever te melden welke zekerheden zijn gesteld voor de afdracht van BTW loonbelasting en sociale premies, die wettelijk zijn voorgeschreven voor werkgevers.

Artikel 5. Prijs en prijsherziening

- a. De prijzen zijn exclusief BTW en omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van leverancier.
- b. De prijzen zijn vast, tenzij de overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de aanpassing plaatsvindt.

Artikel 6. Facturering en betaling

- a. Betaling van de factuur, inclusief BTW zal plaatsvinden binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur en goedkeuring van zaken en de eventuele installatie/montage daarvan door opdrachtgever. Indien opdrachtgever binnen 14 dagen de factuur voldoet heeft hij recht op 2% betalingskorting.
- b. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten indien hij een tekortkoming in de zaken of diensten en de eventuele installatie/montage daarvan constateert.
- c. Opdrachtgever heeft het recht het bedrag van de factuur te verminderen met bedragen, die leverancier is verschuldigd aan opdrachtgever.
- d. Betaling door opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van recht in.

Artikel 7. Tijdstip van levering

- a. Het overeengekomen tijdstip van levering is van wezenlijke betekenis. Bij niet tijdige levering is leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst en onverminderd de verdere rechten van opdrachtgever (zoals onder meer vorderingen tot schadevergoeding) de order en/of overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren respectievelijk te ontbinden, zonder dat opdrachtgever tot enige schadevergoeding is gehouden.
- b. Leverancier dient tijdig dreigende overschrijding van de leveringstermijn schriftelijk te melden aan opdrachtgever. Dit laat onverlet de aansprakelijkheid voor eventuele gevolgen van deze overschrijding in gevolge de overeenkomst of wettelijke bepalingen.

Artikel 8. Levering

- a. Levering vindt plaats op de overeengekomen plaats en het overeengekomen tijdstip, volgens de Incoterms 2000 DDP (franco huis inclusief rechten), tenzij partijen anders overeenkomen.
- b. Opdrachtgever heeft het recht de levering uit te stellen. Leverancier zal in dit geval de zaken deugdelijk verpakt, afgescheiden en herkenbaar opslaan, conserveren, beveiligen en verzekeren.

Artikel 9. Tekortkoming

- a. Bij een toerekenbare tekortkoming van leverancier is deze zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- b. Onverminderd het recht op schadevergoeding en de overige wettelijke rechten voortvloeiend uit een toerekenbare tekortkoming, is opdrachtgever gerechtigd tot het innen van een onmiddellijk opeisbare boete van 3% per dag vanaf de dag van het verzuim, met een maximum van 25% van het door opdrachtgever in verband met de levering te betalen bedrag.
- c. De wettelijke rente over bedragen die opdrachtgever heeft vooruitbetaald zullen worden verrekend met te betalen facturen over de periode van het verzuim.
- d. Partijen kunnen zich jegens elkaar op niettoerekenbare tekortkomingen beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na het intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk daarvan in kennis stelt. Dit geldt niet bij gebrek aan personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, wanprestatie van, ingeschakelde derden en/of liquiditeits- cq solvabiliteitsproblemen. Indien leverancier stelt dat een of meer van zijn tekortkomingen hem niet zijn toe te rekenen en opdrachtgever deze stelling aanvaardt, heeft opdrachtgever niettemin het recht de overeenkomst te ontbinden. In een dergelijke situatie zullen partijen geen schade bij elkaar in rekening brengen.

Artikel 10. Garantie

- a. Leverancier garandeert dat de zaken, diensten en dienstverlening en de eventuele installatie/montage van zaken beantwoorden aan hetgeen is overeengekomen.
- b. Leverancier garandeert, dat de zaken geheel compleet en voor gebruik gereed zijn en goed functioneren. Hij zorgt ervoor dat onder meer alle onderdelen, hulpmaterialen, hulpstukken, gereedschappen, reservedelen, gebruiksaanwijzingen en instructie boeken, die noodzakelijk zijn voor het realiseren van het door opdrachtgever schriftelijk aangegeven doel, worden meegeleverd, ook indien zij niet met name zijn genoemd.
- c. Leverancier garandeert dat het geleverde voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen betreffende onder andere kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid.
- d. Indien opdrachtgever constateert dat het geleverde niet (geheel of gedeeltelijk) voldoet aan hetgeen leverancier conform de leden a t/m c van dit artikel heeft gegarandeerd, is leverancier in verzuim, tenzij laatstgenoemde kan aantonen dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.

Artikel 11. Intellectuele en industriële eigendomsrechten

- a. Leverancier staat in voor het vrije en ongestoorde gebruik door opdrachtgever van de geleverde zaken. Hij vrijwaart opdrachtgever tegen de financiële gevolgen van aanspraken van derden wegens inbreuk op hun intellectuele en industriële eigendomsrechten.
- b. Leverancier is gerechtigd de informatie welke verstrekt is door opdrachtgever te gebruiken, echter uitsluitend in verband met de overeenkomst. Deze informatie is en blijft eigendom van opdrachtgever.

Artikel 12. Documentatie

- a. Leverancier is verplicht bijbehorende documentatie, bij voorkeur in de Nederlandse taal, voorafgaande aan of tegelijkertijd met de levering ter beschikking te stellen aan opdrachtgever.
- b. Opdrachtgever is vrij in het gebruik van deze documentatie, waaronder begrepen het vermenigvuldigen daarvan voor eigen gebruik.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

- a. Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die kan ontstaan in verband met de uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
- b. Leverancier vrijwaart opdrachtgever tegen alle financiële gevolgen van verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
- c. Opdrachtgever heeft het recht van leverancier te verlangen een verzekering af te sluiten ter afdekking van de risico's. Leverancier heeft op eerste verzoek van opdrachtgever de plicht inzage in de daartoe strekkende polis te geven.
- d. Leverancier draagt zorg voor een adequate w.a. verzekering t.b.v. degenen die in het kader van zijn overeenkomst met de Gemeente Enschede in zijn opdracht werkzaam zijn dan wel bij hem in dienst zijn.

Artikel 14. Risico- en eigendomsovergang

- a. De eigendom van de zaken gaat over op opdrachtgever bij aflevering en zonodig gemonteerd respectievelijk geïnstalleerd.
- b. In geval opdrachtgever aan leverancier materialen, zoals grondstoffen, hulpstoffen, gereedschappen, tekeningen, specificaties en software ter beschikking stelt ten behoeve van de nakoming van zijn verplichtingen, blijven deze eigendom van opdrachtgever. Leverancier zal deze bewaren afgescheiden van voorwerpen welke toebehoren aan hemzelf of aan derden. Leverancier zal ze merken als eigendom van opdrachtgever.
- c. Op het moment dat materialen, zoals grondstoffen, hulpstoffen, en software van opdrachtgever zijn verwerkt in zaken van leverancier, is sprake van een nieuwe zaak waarvan de eigendom aan opdrachtgever toebehoort. Dit geldt onverminderd artikel 14d.
- d. Het risico van de zaken gaat over op opdrachtgever op het moment dat de levering en vervolgens de goedkeuring van de zaken overeenkomstig artikel 16 van deze inkoopvoorwaarden hebben plaatsgevonden.

Artikel 15. Geheimhouding en verbod tot openbaarmaking.

- a. Leverancier (daarbij inbegrepen een ieder die in opdracht of in dienst van de leverancier werkzaam is) zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst evenals overige bedrijfsinformatie geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
- b. Bij overtreding van het in het voorgaande lid gestelde zal opdrachtgever een direct opeisbare boete aan leverancier opleggen van 10% van de overeenkomst met een minimum van 10.000,- voor iedere overtreding. Het bedrag van de boete wordt door leverancier direct betaald na eerdergenoemde vaststelling en mededeling daarvan aan leverancier.

Artikel 16. Keuring

- a. Opdrachtgever is gerechtigd te allen tijde zaken zowel tijdens de productie, bewerking en opslag, als na levering te (doen) keuren.
- b. Op eerste verzoek zal leverancier toegang verschaffen aan opdrachtgever of diens vertegenwoordiger tot de plaats van productie, bewerking of opslag. Leverancier zal kosteloos zijn medewerking verschaffen aan de keuring.
- c. Indien een keuring zoals bedoeld in dit artikel door toedoen van leverancier niet op het voorgenomen tijdstip kan plaatsvinden dan wel indien een keuring moet worden herhaald, komen de daaruit voor opdrachtgever voortvloeiende kosten voor rekening van leverancier.
- d. Ingeval van afkeuring van de geleverde zaken, zal leverancier binnen 5 werkdagen zorgdragen voor herstel of vervanging van de geleverde zaken. Indien leverancier niet aan deze verplichting voldoet binnen de in dit artikel gestelde termijn, is opdrachtgever gerechtigd de benodigde zaken van een derde af te nemen, dan wel zelf maatregelen te nemen of maatregelen door een derde te laten nemen voor rekening en risico

van leverancier. e. Indien leverancier niet binnen 14 dagen de afgekeurde geleverde zaken terughaalt, heeft opdrachtgever het recht de zaken aan leverancier voor diens rekening te retourneren.

Artikel 17. Verpakking

- a. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht de (transport)verpakkingsmaterialen voor rekening van leverancier aan deze te retourneren.
- b. Verwerking respectievelijk vernietiging van (transport)verpakkingsmaterialen is een verantwoordelijkheid van leverancier. Indien op verzoek van leverancier verpakkingsmaterialen worden verwerkt of vernietigd gebeurt dit voor risico en rekening van leverancier.

Artikel 18. Ontbinding

- a. In geval van tekortkoming door leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst of van andere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, alsmede onder andere in geval van zijn faillissement, surseance van betaling en in geval van stillegging, intrekking van eventuele vergunningen, beslag op (een deel van) bedrijfseigendommen of zaken bestemd voor de uitvoering van de overeenkomst, liquidatie of overname of enige daarmee vergelijkbare toestand van het bedrijf van leverancier, is hij van rechtswege in verzuim.
- b. Onverminderd alle andere rechten kan opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien door leverancier of een van zijn ondergeschikten of vertegenwoordigers enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon, die deel uitmaakt van het bedrijf van opdrachtgever of aan een van zijn ondergeschikten of vertegenwoordigers.
- c. In de gevallen onder lid a. en lid b. Heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de opdrachtgever tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd haar verdere rechten. Tevens heeft opdrachtgever het recht na schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij de order en/of overeenkomst zelf of door derden te doen voltooien eventueel met gebruik van de door de wederpartij aangevoerde materialen tegen nader overeengekomen vergoeding. Alle vorderingen die opdrachtgever in deze gevallen op de wederpartij mocht hebben of krijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.

Artikel 19. Orde, veiligheid en milieu

Leverancier en zijn werknemers evenals door hem ingeschakelde derden zijn gehouden wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften in acht te nemen. Ook eventuele bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu van opdrachtgever dienen te worden opgevolgd. Een exemplaar van deze voorschriften en reglementen is op aanvraag onverwijld voor leverancier gratis ter beschikking.

Artikel 20. Geschillen

- a. Geschillen tussen partijen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
- b. Indien partijen niet tot een oplossing komen, zullen de geschillen worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Almelo.

Artikel 21. Toepasselijk recht

- a. Op de overeenkomst, waarvan deze inkoopvoorwaarden deel uitmaken, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b. Partijen kunnen hun geschil in onderling overleg voorleggen voor arbitrage.

Hoofdstuk 2. Bijzondere voorwaarden inzake opdrachten en het aannemen van werk te behoeve van de opdrachtgever

Artikel 22. Aanvullende definities

In deze bijzondere inkoopvoorwaarden worden de hierna gebruikte begrippen als volgt gedefinieerd:

- | | |
|-------------|---|
| materialen: | zaken zoals vermeld is artikel 14b, die worden verwerkt in de tot stand te brengen stoffelijke objecten, ofwel worden gebruikt bij de uitvoering van het werk, met uitzondering van de te gebruiken equipment; |
| equipment: | alle voertuigen, uitrustingsstukken, kranen, steigerwerk en onderdelen daarvan, verbruiksartikelen en dergelijke, die leverancier gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst, doch uitgezonderd de zaken die verwerkt dienen te worden in de tot stand te brengen stoffelijke objecten. |

Artikel 23. Toepasselijkheid

- a. Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, aanbiedingen en overeenkomsten met betrekking tot het uitvoeren van opdrachten en/of het aannemen van werk door leverancier.
- b. Naast deze bijzondere voorwaarden zijn de inkoopvoorwaarden gemeente Enschede op vorenbedoelde aanvragen, aanbiedingen en overeenkomsten van toepassing, tenzij hiervan in de bijzondere voorwaarden in de aangegane overeenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken.
- c. Voor de toepassing van deze voorwaarden dient men onder personeel van leverancier mede te verstaan derden die door leverancier bij uitvoering van de overeenkomst(en) zijn betrokken.

Artikel 24. Personeel, equipment en materialen

- a. Door leverancier bij uitvoering van de overeenkomst ingeschakeld personeel zal voldoen aan de door opdrachtgever gestelde bijzondere eisen en bij afwezigheid daarvan aan de algemene eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid.
- b. Indien naar het oordeel van opdrachtgever sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel is opdrachtgever bevoegd om de verwijdering van dit personeel te gelasten en is leverancier verplicht tot onverwijld vervanging, met inachtneming van het bepaalde in lid a van dit artikel.
- c. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid tot inspectie en keuring van alle door leverancier bij uitvoering van de overeenkomst te gebruiken materialen en equipment en tot identificatie van personeel dat door leverancier bij uitvoering van de overeenkomst wordt betrokken.

Artikel 25. Terrein en gebouwen van de opdrachtgever

- a. Leverancier dient zich voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt op de hoogte te stellen van de omstandigheden op het terrein en in de gebouwen van opdrachtgever waar de werkzaamheden moeten worden verricht.
- b. Kosten van vertraging in de uitvoering van de overeenkomst veroorzaakt door omstandigheden zoals hiervoor bedoeld zijn voor rekening en risico van leverancier.

Artikel 26. Werkzaamheden op het terrein/in de gebouwen van de opdrachtgever

- a. Leverancier draagt er zorg voor dat zijn aanwezigheid en de aanwezigheid van zijn personeel op het terrein en in de gebouwen van opdrachtgever geen belemmering vormen voor de ongestoorde voortgang van de werkzaamheden van opdrachtgever en derden.
- b. Leverancier en zijn personeel dienen zich voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt op de hoogte te stellen van de inhoud van de op het terrein en in de gebouwen van de opdrachtgever geldende voorschriften en reglementen, onder andere inzake veiligheid, gezondheid en milieu, en zich dienovereenkomstig te gedragen.
- c. Een exemplaar van voornoemde voorschriften en reglementen wordt leverancier op zijn verzoek door opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Artikel 27. Betaling

- a. Opdrachtgever zal slechts betalen zodra het werk door leverancier naar genoegen ex artikel 16 is opgeleverd en/of de opdracht naar genoegen door leverancier is uitgevoerd en nadat leverancier op eerste verzoek van opdrachtgever heeft aangetoond dat deze het in het werk gestelde personeel en medewerkers het hun toekomende heeft betaald.
- b. Opdrachtgever heeft steeds het recht de door leverancier terzake van de verrichte werkzaamheden verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekering, waarvoor opdrachtgever als eigenbouwer ingevolge de Wet Ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk zou kunnen zijn, aan leverancier te betalen door storting op diens geblokkeerde rekening in de zin van de Wet Ketenaansprakelijkheid.
- c. Onverminderd het in het vorige lid bepaalde is opdrachtgever te allen tijde bevoegd de in het vorige lid bedoelde bedragen aan premies sociale verzekering, btw en loonbelasting inclusief premies volksverzekering van de aanneemsom in te houden en namens leverancier rechtstreeks aan de betrokken bedrijfsvereniging respectievelijk de ontvanger der directe belastingen te voldoen.
- d. In de gevallen als bedoeld in de leden b. En c. van dit artikel, is opdrachtgever door betaling hiervan jegens leverancier gekweten, voor zover het deze bedragen betreft.

Artikel 28. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag wederzijds tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indienstneming onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

Artikel 29. Overige verplichtingen van de leverancier

- a. Leverancier is verantwoordelijk voor het zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid tot een goed resultaat brengen van de werkzaamheden met inachtneming van de vigerende voorschriften inzake onder andere veiligheid en milieu.
- b. Het werk en/of de opdracht dien(t)(en) goed en deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst te worden uitgevoerd.
- c. Gemachtigden van leverancier zijn in beginsel tijdens de werkuren op het werkterrein beschikbaar, waarbij hun afwezigheid, vervanging en bereikbaarheid wordt geregeld in overleg met opdrachtgever.
- d. Leverancier dient te beschikken over een geldig inschrijvingsbewijs bij de bedrijfsvereniging waarbij hij is ingeschreven en te beschikken over een vestigingsvergunning, voor zover deze vereist is. Op eerste verzoek van opdrachtgever dient leverancier hem voornoemde bescheiden te tonen.
- e. Leverancier dient op eerste verzoek van opdrachtgever aan deze een staat te overhandigen, bevattende de naam, voorna(a)m(en), adres, woonplaats, geboortedatum en -plaats, sofi-nummer en arbeidsvoorwaarden van alle personeel, dat door leverancier van week tot week in het kader van betreffende overeenkomst in het werk is gesteld. Leverancier dient op eerste verzoek van opdrachtgever aan deze de loonstaten dan wel de manurenverantwoording van alle personeel, dat door leverancier in het werk is gesteld, ter inzage te verstrekken, volgens een door opdrachtgever opgesteld model.
- f. Leverancier dient al zijn verplichtingen jegens het door hem in het werk gestelde personeel strikt na te komen.
- g. Leverancier dient telkenmale op eerste verzoek van opdrachtgever aan deze een afschrift te verschaffen van de verklaring inzake zijn betalingsgedrag bij de bedrijfsvereniging en de ontvanger der directe belastingen.
- h. Leverancier dient opdrachtgever te vrijwaren voor aansprakelijkheid jegens derden wegens het niet naleven door leverancier van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, dan wel ingevolge de wet.
- i. Leverancier zal de overeenkomst naar de laatste maatstaven van de techniek zelfstandig uitvoeren en is daarvoor ook verantwoordelijk.
- j. Afval- en emballagemateriaal dient leverancier na nakoming van zijn verplichtingen mee te nemen.

Bijlage 14. Protocol Gebruikelijke Zorg

Zie separaat beschikbaar gestelde bijlage “Protocol Gebruikelijke Zorg” (kenmerk: “Protocol Gebruikelijke Zorg | ciz | april 2005”).

Bijlage VI

Bestek Zeeuwse gemeenten



Beschrijvend document

Europese openbare aanbesteding
inzake
Hulp bij de huishouding
in het kader van
de Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ten behoeve van
de Zeeuwse gemeenten

Contactgegevens:

Het NIC
Paul Snels
paul.snels@hetnic.nl
06-29000832
juli 2006

Inhoudsopgave

1.	Begripsbepalingen	101
2.	Inleiding	102
2.1	Beschrijving achtergrond gemeenten	102
2.2	Beschrijving achtergronden opdracht	102
2.3	Beschrijving uitgangspunten opdracht	102
2.4	Voorbehoud	103
3.	Aanbestedingskader	104
3.1	Beschrijving van de opdracht	104
3.2	Duur raamovereenkomst en de vaste vergoeding	104
3.3	Planning	105
4.	Algemene voorwaarden	106
4.1	Te volgen procedure	106
4.2	Communicatie m.b.t. de aanbesteding	106
4.3	Indiening van uw inschrijving	106
4.4	Gelegenheid tot stellen van vragen	107
4.5	Opening inschrijving	107
4.6	Overige bepalingen	107
5.	Minimumeisen inschrijving	108
5.1	Minimumeisen aan de inschrijving	108
5.2	Standaardverklaringen	108
6.	Geschiktheideisen inschrijver	109
6.1	Algemene bedrijfsgegevens inschrijver / hoofdaannemer	109
6.1.1	Onderaanneming	109
6.1.2	Combinatie	110
6.2	Minimum geschiktheideisen	110
7.	Programma van eisen	113
7.1	Beschrijving van de opdracht	113
7.1.1	Categorieën diensten	113
7.1.2	Omvang percelen	114
7.1.3	Prijs	114
7.2	Capaciteit inschrijver	114
7.3	Minimumeisen uitvoering dienstverlening	115
7.4	Informatieverstrekking	115
8.	Raamovereenkomst	116
9.	Beoordelings- en gunningsprocedure	117
Bijlage 2: Bedrijfsgegevens en verklaring aansprakelijkheid		120
Bijlage 3a: Standaardverklaring bedrijfsvoering		122
Bijlage 3b: Standaard bankverklaring		124
Bijlage 4: Capaciteit inschrijver		126
Bijlage 5a: Conformiteitenlijst uitvoeringseisen		127
Bijlage 5b: Minimumeisen aan de feitelijke uitvoerder (hulpverlener)		129
Bijlage 6: Standaardverklaring akkoord concept raamovereenkomst		130
Bijlage 7: Concept raamovereenkomst		131

1. Begripsbepalingen

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

Gemeenten

De deelnemende gemeenten in deze aanbesteding, zijnde opdrachtgever

Aanbieder

Een organisatie die hulp bij de huishouding aanbiedt

Aanbestedende dienst

De Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

Hoofdaannemer

De organisatie die zich inschrijft als hoofdaannemer en die als contractpartij optreedt en hoofdelijk aansprakelijk is voor het nakomen van de verplichtingen als ook aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Inschrijver

De organisatie die een aanbieding doet op deze aanvraag

Onderaannemer

De organisatie die door de hoofdaannemer wordt gecontracteerd ter uitvoering van de opdracht van de gemeenten in geval van gunning.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van organisaties die gezamenlijk optreden als inschrijver waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen

Combinantleden

De organisatie die lid is van een combinatie

HH

Hulp bij de huishouding zoals gedefinieerd in de verordening

Categorieën HH

De onderscheiden producten die binnen het kader van de opdracht gevraagd worden.

Klokuur

Een klokuur bestaat uit 60 minuten directe hulp aan de cliënt

Bao

Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten

WMO

Wet Maatschappelijke ondersteuning

Verordening

Verordening maatschappelijke ondersteuning van de gemeenten

Standaardverklaring

Verklaring die inschrijver volledig en naar waarheid invult en ondertekent ten behoeve van voorwaarden in deze aanbesteding.

2. Inleiding

2.1 Beschrijving achtergrond gemeenten

Voor een kenschets van de deelnemende gemeenten, waaronder inwoneraantal, gebiedsomschrijving, samenstelling bevolking, bevolkingsdichtheid, beleid van de gemeenten op het gebied van wonen welzijn en zorg (extramuralisatiegraad) wordt verwezen naar de websites van de betreffende gemeenten. De aanbesteding wordt georganiseerd vanuit de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten. Deze vereniging vertegenwoordigt in deze aanbesteding de volgende gemeenten (in alfabetische volgorde):

1. Borsele
2. Goes
3. Hulst
4. Kapelle
5. Middelburg
6. Noord-Beveland
7. Reimerswaal
8. Schouwen-Duiveland
9. Sluis
10. Terneuzen
11. Tholen
12. Veere
13. Vlissingen.

2.2 Beschrijving achtergronden opdracht

Met de invoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO) per 1 januari 2007 wordt de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van hulp bij de huishouding (HH). Met de overheveling van de HH van de AWBZ naar de WMO wordt onder meer beoogd (meer) samenhang te creëren tussen wonen, welzijn en diensten ten behoeve van burgers met beperkingen ten aanzien van zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer.

Met de uitvoering van de WMO heeft de gemeente tot taak invulling te geven aan het compensatiebeginsel dat de WMO voorschrijft. Dit betekent dat de gemeente voorzieningen moeten verlenen die een compensatie bieden voor de beperkingen die burgers ervaren in hun zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer. De HH kan burgers hierbij van ondersteuning zijn.

2.3 Beschrijving uitgangspunten opdracht

De gemeenten beogen een soepele overgang van HH van de AWBZ naar de WMO. De mogelijkheid voor cliënten om hulp af te blijven nemen van hun huidige aanbieder is wenselijk voorzover de resultaten van deze aanbesteding dat toelaten.

De keuzemogelijkheid, de keuzevrijheid en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt vragen maximale waarborgen. Eén van de waarborgen hierbij is voldoende aanbieders. De gemeenten streven naar het aangaan van raamovereenkomsten met minimaal 3 aanbieders. Er geldt geen maximum aantal aanbieders. De aanbieders die voldaan aan de minimumeisen zoals gesteld in deze aanbesteding komen voor een raamovereenkomst in aanmerking.

De gemeenten hebben ervoor gekozen om aanbieders te selecteren op kwaliteit tegen een door de gemeenten vastgestelde prijs.

2.4 Voorbehoud

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde raamovereenkomsten de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft de aanbestedende dienst geen verplichting tot gunning. Door het doen van een inschrijving verklaart u zich akkoord met het voorbehoud en het daaromtrent gestelde.

3. Aanbestedingskader

3.1 Beschrijving van de opdracht

Door middel van deze aanbesteding wensen de gemeenten te komen tot het contracteren van aanbieders, die kunnen voldoen aan de uitvoering van de HH zoals verwoord in dit beschrijvend document door middel van raamovereenkomsten. Als gemeenten hebben wij ervoor gekozen de uitvoering van de WMO zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de lokale omstandigheden en behoeften. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor wie, waarvoor, in welke mate, in welke omstandigheden en onder welke voorwaarden voor welke vorm van hulp in aanmerking komt. Om in de behoeften van onze burgers te voorzien hebben wij in de gemeenten, de volgende categorieën HH gedefinieerd:

Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden

Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een ontregeld huishouden.

Inschrijvers dienen zowel hulp uit categorie 1 als hulp uit categorie 2 aan te bieden. Zie verder nadere detaillering hoofdstuk 7.

De aanbesteding is opgedeeld in percelen. De percelen zijn ingedeeld naar regio's c.q. gemeenten. De gevraagde diensten zijn per perceel identiek. De volgende percelen zijn definiëerd:

Perceel 1: Zeeuws Vlaanderen	Gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen
Perceel 2: Walcheren	Gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen
Perceel 3: Regio Oosterschelde	Gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reinerswaal, Schouwen-Duiveland en Tholen.

Om de kwaliteit van de uitvoering van de hulp te kunnen waarborgen, hebben de gemeenten gekozen voor het aangaan van een raamovereenkomst met minimaal drie (3) aanbieders die aan alle categorieën HH kunnen leveren waarbij onderaanneming en combinaties zijn toegestaan. Er geldt geen maximum aantal aanbieders. Dat wil zeggen dat alle inschrijvingen die aan alle minimeisen van deze aanbesteding voldoen in aanmerking komen voor een raamovereenkomst. De gunning van de raamovereenkomsten geschiedt per perceel.

Toewijzing van opdrachten onder de raamovereenkomst geschiedt als volgt. De voor hulp geïndiceerde burger (de cliënt) kan hulp afnemen van de aanbieder (met wie een raamovereenkomst is afgesloten) die het meest past bij de kwalitatieve wensen van deze burger. De gemeente verstrekt aan de cliënt de volledige lijst van aanbieders met een raamovereenkomst. Met andere woorden, de cliënt bepaalt welke raamcontractant de feitelijke opdracht voor HH krijgt.

3.2 Duur raamovereenkomst en de vaste vergoeding

De raamoverkomsten worden afgesloten met ingang van 1 januari 2007 voor de duur van 2 jaar met een optie tot verlenging met 2 jaar of 2 maal 1 jaar, waarbij de betreffende gemeente bepaalt of verlening plaatsvindt.

De vergoeding voor het HH is gebaseerd op een door de gemeenten vastgesteld uurtarief per categorie HH, welke tot 1 januari 2009 vast staat. Bij (een) eventuele verlening(en) van de raamovereenkomst worden de uurtarieven door de gemeenten opnieuw vastgesteld.

3.3 Planning

De planning van deze aanbesteding is als volgt:

Publicatie openbare inschrijving	4 juli 2006
Informatiebijeenkomst potentiële inschrijvers over Europees aanbesteden ¹³²	3 augustus 2006, 14.00 uur, locatie: stadskantoor gemeenten Goes
Ontvangst vragen van kandidaat-inschrijvers:	uiterlijk 18 augustus, 12.00 uur
Beantwoording vragen door de gemeenten (nota van inlichtingen):	uiterlijk 1 september 2006
Aanmelden inschrijvers aanwezig bij opening	uiterlijk 8 september 2006
Sluiting inschrijvingstermijn	15 september 2006, 14.00 uur
Opening inschrijvingen	15 september 2006, 14.15 uur
Bekendmaking voorlopige gunningbesluit	3 oktober 2006
Bezwaartermijn afgewezen inschrijvers	3 oktober 2006 tot en met 17 oktober 2006
Ondertekening raamovereenkomsten	Uiterlijk 1 november 2006
Ingangsdatum raamovereenkomsten	1 januari 2007

NB: de aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om van deze planning af te wijken.

¹³² Ten behoeve van potentiële inschrijvers, die niet bekend zijn met Europese aanbestedingsprocedures, wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd. Doel van de informatiebijeenkomst is om deze doelgroep inzicht te verschaffen in de werkwijze en de procedurele aspecten van een Europese aanbesteding.

4. Algemene voorwaarden

4.1 Te volgen procedure

De aanbestedende dienst heeft gekozen voor het toepassen van de Openbare aanbestedingsprocedure. De aankondiging is gepubliceerd in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie.

4.2 Communicatie m.b.t. de aanbesteding

De aanbestedende dienst heeft het NIC ingezet voor de begeleiding van deze Europese aanbestedingsprocedure. Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via het NIC en de hieronder vermelde contactpersoon. Het is niet toegestaan andere functionarissen rechtstreeks inzake deze aanbesteding te benaderen.

Alle communicatie kan worden gericht aan onderstaand adres.

Bezorgadres	Postadres
Het NIC, gebouw Nobel Dr. Stolteweg 60-66 8025 AZ Zwolle	Het NIC Postbus 670 8000 AR Zwolle
Contactpersoon: Paul Snels, NIC BV T 040- 262 5688 F 040- 262 5699 Paul.snels@hetnic.nl	

4.3 Indiening van uw inschrijving

1. Uw inschrijving dient uiterlijk op **15 september 2006 om 14.00 uur** op bovenstaand adres te zijn ingeleverd.
2. Uw inschrijving dient in 3-voud, waarvan 1 origineel "losbladig" en 2 kopieën, te worden aangeleverd en één op cd-rom in een bewerkbaar format (opgesteld in "Microsoft Word") voor beoordelingsdoeleinden. Jaarverslagen behoeven slechts bij het originele exemplaar van de inschrijving te worden aangeleverd.
3. De indiening van de inschrijving dient per post of directe bezorging te geschieden. Op de envelop moet duidelijk zichtbaar worden vermeld "**Aanbesteding Hulp bij de Huishouding: niet openen voor 15 september 2006, 14.00 uur**".
4. Bij aanlevering per post is het risico van te late indiening als gevolg van postvertraging voor rekening van de inschrijver.
5. Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ontvangen, zullen *niet* in behandeling worden genomen.

6. Een bewijs van ontvangst met vermelding van datum en tijdstip wordt u ter plaatse overhandigd of per post toegezonden.

4.4 Gelegenheid tot stellen van vragen

Vragen naar aanleiding van dit beschrijvend document kunnen tot uiterlijk 18 augustus 2006, 12.00 uur worden ingediend bij de contactpersoon zoals vermeld in paragraaf 4.2.. De vragen zullen schriftelijk worden beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen en aan alle aanvragers van het beschrijvend document ter beschikking worden gesteld. De volledige Nota van inlichtingen wordt uiterlijk 1 september 2006 geanonimiseerd toegezonden. De Nota van Inlichtingen geldt als aanvulling op dit beschrijvend document.

Vragen dienen uitsluitend via e-mail en onder vermelding van *“Aanbesteding Hulp bij de Huishouding ten behoeve van de Zeeuwse gemeenten.”* te worden gesteld aan paul.snels@hetnic.nl.

4.5 Opening inschrijving

De opening zal op **15 september 2006 om 14.15 uur** plaatsvinden op de vestiging van het NIC aan de Dr. Stolteweg 60-66, 8025 AZ te Zwolle. Inschrijvers die hierbij aanwezig willen zijn, dienen dit uiterlijk **8 september 2006** per e-mail kenbaar te maken bij paul.snels@hetnic.nl onder vermelding van de naam van de vertegenwoordiger(s) van uw organisatie die hierbij aanwezig zal/zullen zijn (maximaal 2 vertegenwoordigers). Bij de opening worden de namen van alle inschrijvers voorgelezen.

4.6 Overige bepalingen

- De door de inschrijver gemaakte kosten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure komen geheel voor eigen rekening van de inschrijver.
- Het door de inschrijver ingaan op deze aanbesteding houdt in dat met de bepalingen van deze aanbestedingsprocedure wordt ingestemd.

Dit beschrijvend document is met grote zorg samengesteld. Indien er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, verzoeken wij u om de aanbestedende dienst hiervan vóór de sluiting van de inschrijvingstermijn schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien naderhand blijkt dat dit beschrijvend document tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert dit beschrijvend document of de naar aanleiding van eventuele vragen in een nadere toelichting gegeven uitleg. Bij gebreken van gestelde vragen prevaleert de interpretatie van de gemeenten.

5. Minimumeisen inschrijving

In dit hoofdstuk gaan wij in op de nadere voorwaarden die aan de inschrijving op deze aanbesteding worden gesteld. Uitsluitend inschrijvingen waarvan alle gevraagde gegevens zijn aangeleverd conform de minimumeisen worden in behandeling genomen. De gemeenten behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen nadere informatie op te vragen.

5.1 *Minimumeisen aan de inschrijving*

De inschrijving en de aanlevering hiervan dienen aan de volgende minimumeisen te voldoen:

- de inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld;
- de inschrijving moet door een daartoe gemachtigd persoon zijn ondertekend;
- de termijn van gestand doening van de inschrijving loopt tot 31 december 2006;
- een inschrijving wordt volledig ingediend, omvattende:
 - alle gevraagde gegevens, conform vraagstelling naar waarheid ingevuld en aangeleverd;
 - alle volledig ingevulde en getekende verklaringen.
- het tijdig aanleveren van de inschrijving vóór sluitingsdatum en –tijdstip (te laat ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen en ongezien geretourneerd aan de inschrijver).

Wij verzoeken u tevens bijlage 1 ‘Standaardverklaring inschrijving’ in te vullen voor onder andere het verklaren dat u de inschrijving juist en volledig is ingediend. Inschrijvingen die niet voldoen aan één (of meer) van bovenstaande minimumeisen inzake de inschrijving zullen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 *Standaardverklaringen*

Ter uniformering van de gevraagde data wordt gebruik gemaakt van standaardverklaringen. De standaardverklaringen moeten exact op de gevraagde manier worden ingevuld en door een hiertoe bevoegd functionaris worden ondertekend. Deze functionaris moet de bevoegdheid hebben om namens de inschrijver in juridische zin de organisatie te kunnen binden in deze.

Het beschrijvend document inclusief de in te vullen standaardverklaringen in de bijlagen, worden, op aanvraag van de kandidaat-inschrijver, digitaal via e-mail beschikbaar gesteld. De door de gemeenten opgestelde teksten in de standaardverklaringen mogen niet worden gewijzigd.

6. Geschiktheideisen inschrijver

In dit hoofdstuk gaan wij in op de nadere voorwaarden die voor het bepalen van de geschiktheid van de inschrijver worden gesteld. Uitsluitend inschrijvers die voldoen aan de minimumeisen komen in aanmerking voor een raamovereenkomst. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen nadere informatie op te vragen.

6.1 *Algemene bedrijfsgegevens inschrijver / hoofdaannemer*

De gemeenten wensen per inschrijver slechts contact te hebben met één (door de inschrijver aangewezen) contactpersoon. Deze contactpersoon dient terzake volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens de inschrijver op te kunnen treden gedurende de looptijd van deze aanbesteding en een eventueel te sluiten overeenkomst.

Bedrijfsgegevens

- Naam inschrijver;
- Naam, functie en e-mailadres contactpersoon;
- Adres, plaats en land;
- Telefoon- en faxnummer;
- De inschrijver dient aan te tonen dat de organisatie volgens de eisen van de wetgeving van de lidstaat waar zij is gevestigd, in het beroeps- of handelsregister is ingeschreven. In Nederland geldt hiervoor een uittreksel uit het register bij de Kamer van Koophandel. Dit document mag niet ouder zijn dan 4 maanden en dient bij de inschrijving te worden bijgesloten.

Wij verwijzen u naar bijlage 2 'Bedrijfsgegevens en verklaring aansprakelijkheid' voor de invulling van de gegevens en het tekenen voor de aansprakelijkheid.

6.1.1 **Onderaanneming**

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaannemers, waarbij inschrijver zelf optreedt als hoofdaannemer.

Indien wordt ingeschreven als hoofdaannemer dient aangegeven te worden welke partij(en) voor welke onderdelen als onderaannemer worden ingeschakeld. De gevraagde documenten dienen ingeleverd te worden door de hoofdaannemer, waarbij – indien gewenst – gebruik gemaakt kan worden van de gegevens van de onderaannemer(s). De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s).

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer / onderaannemer dienen alle gevraagde documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

Het na de inschrijvingstermijn vormen van een samenwerkingsverband met onderaannemers anders dan waarvoor aanmelding heeft plaatsgevonden, is niet toegestaan en zal alsnog leiden tot uitsluiting. Het werken met (andere) onderaannemers, nadat de raamovereenkomst is gegund, kan alleen met schriftelijke toestemming van de gemeente. Aan deze toestemming kan de gemeente voorwaarden verbinden.

Wij verwijzen u naar bijlage 2 voor de invulling van de gegevens en het tekenen voor de verantwoordelijkheid.

6.1.2 Combinatie

Een combinatie is een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen. De combinatie dient zich aan te melden als één inschrijver.

Indien een aanmelding wordt ingezonden door een combinatie dient ieder lid van de combinatie een verklaring te ondertekenen ingevolge welke alle tot die combinatie behorende ondernemingen gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de raamovereenkomst. Tevens dient aangegeven te worden wie de leiding van de combinatie (penvoerderschap) heeft en als verantwoordelijke gemachtigde jegens de aanbestedende dienst mag optreden.

Indien wordt aangemeld als combinatie dienen alle gevraagde documenten door de deelnemers in de combinatie afzonderlijk ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn. Bij de beoordeling van de genoemde combinatie zal de financiële beoordeling per deelnemer in de combinatie worden uitgevoerd en zal de gemiddelde score op dit onderdeel worden meegenomen in de beoordeling. Voor de totale combinatie is het indienen van twee referentieopdrachten van de combinatie voldoende. Indien de combinatie zelf nog geen referentieopdrachten heeft dienen alle combinantleden twee referentieopdrachten in te dienen. De omzetgegevens en capaciteit zullen van de combinatie als geheel worden beoordeeld. De overige onderdelen worden van iedere deelnemer afzonderlijk gecontroleerd.

Het na de inschrijvingstermijn vormen van combinaties anders dan waarvoor aanmelding heeft plaatsgevonden, is niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting. Indien mutaties plaatsvinden in de combinatie, nadat de raamovereenkomst is gegund, kan alleen met schriftelijke toestemming van de gemeente een combinantlid worden vervangen. Aan deze toestemming kan de gemeente voorwaarden verbinden. Wij verwijzen u naar bijlage 2 voor de invulling van de gegevens en het tekenen voor de verantwoordelijkheid.

6.2 *Minimum geschiktheideisen*

De inschrijver (zelfstandig, in combinatie of met hoofd- en onderaanneming) dient aan de volgende minimum geschiktheideisen te voldoen. Het niet voldoen aan één of meerdere van onderstaande minimeisen betekent uitsluiting van uw inschrijving in deze aanbesteding.

1. *Aansprakelijkheid*

De eerste minimeis is het voldoen aan de in paragraaf 6.1 (hoofdelijke en gezamenlijke) aansprakelijkheid. Hiernaast dient u te voldoen aan de onderstaande aanvullende minimeisen en dit te bevestigen door invullen en aanleveren van de standaardverklaring bedrijfsvoering (zie bijlage 3a). Voor de eis inzake de bankverklaring verwijzen wij u naar de standaard bankverklaring (zie bijlage 3b).

2. *Beheersing Nederlandse taal*

Degenen die met de uitvoering van de HH worden belast, dienen te beschikken over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden. Het is van belang dat de cliënt en uw medewerkers HH elkaar kunnen verstaan teneinde misverstanden te voorkomen.

3. *Kwaliteitszorg- en borging*

U dient een opgave te doen van de maatregelen die u treft om de kwaliteit te waarborgen.

De kwaliteit van uw bedrijf en de uitgevoerde dienstverlening wordt met name bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt.

Daarbij dient uiteraard te worden voldaan aan de daarvoor gestelde (wettelijke) kaders en de door opdrachtgever gestelde eisen.

Dit impliceert dat:

- (1) uw bedrijf over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt;
- (2) uw leidinggevend en uitvoerend personeel hiermee bekend is en beschikt over de noodzakelijke informatie en instrumenten om hieraan te kunnen voldoen;

U wordt verzocht bovenstaande aan te tonen middels (een en ander zoals gesteld in artikel 50 Bao):

- een geldig Kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, (u volstaat met het toevoegen van een kopie);

OF

- een actueel en geldig kwaliteitshandboek, waarin opgenomen de maatregelen die uw organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het kwaliteitshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring).

4a. Klachtenprocedure

U beschikt over een protocol klachtenprocedure. U dient aan te geven op welke wijze uw organisatie omgaat met klachtenafhandeling. Klachten worden in eerste instantie aan de opdrachtnemer gericht. U dient aan te geven in welke mate en op welke wijze u hieraan invulling geeft, zoals bijvoorbeeld op de volgende punten:

- voor de behandeling van klachten is het noodzakelijk dat alle klachten worden geregistreerd, dat er procedures zijn om de klacht af te handelen en dat beleid wordt gevoerd om het aantal klachten te reduceren;
- mondeling ontvangen klachten worden door u op schrift gesteld;
- klachten worden afgehandeld binnen de termijn die in uw klachtenreglement is vermeld;
- de aanbieder rapporteert eenmaal per half jaar aan de gemeenten een overzicht van de ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling en naar aanleiding hiervan getroffen maatregelen.

4b. Privacyregeling

Uw organisatie dient de privacy van cliënten te waarborgen conform de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens en het eventueel door u gehanteerde Privacyreglement. U dient aan te geven op welke wijze u hieraan invulling geeft.

4c. Medezeggenschap

Op grond van de WMO dient uw organisatie medezeggenschap van cliënten te waarborgen. U dient aan te geven op welke wijze u hieraan invulling geeft.

5. Financiële draagkracht

U dient te beschikken over voldoende financiële draagkracht. Teneinde inzicht te verkrijgen in de financiële draagkracht wordt u verzocht enkele financiële gegevens aan te leveren. Tevens verzoeken wij uw laatste financiële jaarverslag als een separate bijlage bij te voegen.

De gemeenten beschouwen uw financiële draagkracht voldoende als de liquiditeit hoger is dan 1 en de solvabiliteit hoger dan 0,15. Indien dit in uw situatie niet het geval is dient u een Standaard bankverklaring af te laten geven (voor het model zie bijlage 3b).

6. Aantoonbare ervaring

Uw organisatie dient over aantoonbare ervaring te beschikken. U dient uw ervaring aan te tonen op één of beide van de twee onderstaande manieren.

- Het opgeven van referentiegegevens van of het zorgkantoor of minimaal twee andere referenties die niet ouder zijn dan 1 jaar. Ook referenties van onderaannemers en combinantleden mogen worden gebruikt (zie paragraaf 6.1.1 en 6.1.2). In het referentiemodel dient te worden aangegeven op welke voornoemde onderaannemer of combinantlid de referenties betrekking hebben. De gemeenten behoudt zich het recht voor uw referenties na te trekken.
- Het verstrekken van de integrale rapportage van een klanttevredenheidsmeting door een extern bureau.

Mocht tijdens de looptijd van de overeenkomst blijken dat de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de gestelde minimumeisen, dan behoudt de gemeenten zich het recht voor de raamovereenkomst eenzijdig te ontbinden.

7. Programma van eisen

7.1 *Beschrijving van de opdracht*

Als gevolg van de invoering van de WMO worden de gemeenten met ingang van 1 januari 2007 onder meer verantwoordelijk voor de regie over HH. De gemeenten nemen hiermee de taak over die in het huidige stelsel vanuit de AWBZ door het Zorgkantoor wordt uitgevoerd.

In de WMO is een compensatieplicht verankerd ten aanzien van burgers met beperkingen bij deelname aan het maatschappelijk leven. Hulp bij de huishouding is een van de pijlers van de maatschappelijke ondersteuning die de gemeenten aan haar burgers aanbiedt. Onder hulp bij de huishouding wordt verstaan: 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.

Met deze aanbesteding wenst de aanbestedende dienst om tot raamovereenkomsten te komen met aanbieders die de gewenste kwaliteit van hulp bij de huishouding *in natura* tegen door de gemeenten vastgestelde vergoeding kunnen leveren. Dit zoals de WMO beoogt voor:

- het compenseren van een verminderd vermogen van burgers om zelfstandig in de maatschappij te kunnen participeren, rekening houdend met persoonskenmerken;
- het signaleren van veranderingen in de zorgbehoefte van cliënten;
- de afstemming tussen aanbieders, in het geval van samenlopen bij de cliënt van AWBZ-zorg en WMO-hulp bij de huishouding.

7.1.1 **Categorieën diensten**

Voor de te onderscheiden cliënten binnen onze gemeenten hebben wij voor de HH de volgende categorieën gedefinieerd:

Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden

Veel cliënten hebben hulp nodig in de huishouding voor het schoonmaken van het huis. Voor deze categorie cliënten gelden de volgende functies:

- lichte en zware schoonmaakwerkzaamheden;
- verzorging kleding en linnengoed;
- boodschappen doen voor dagelijks leven;
- maaltijdverzorging.

Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een ontregeld huishouden.

Een deel van de cliënten heeft additionele hulp nodig bij het organiseren van het huishouden. Deze wordt vastgesteld op basis van de indicatiestelling en kunnen onder meer (tijdelijk) bestaan uit de volgende functies:

- opvang en/of verzorging van kinderen/volwassen huisgenoten
- helpen met zelfverzorging
- helpen met maaltijdbereiding
- dagelijkse organisatie van het huishouden
- instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden
- eenvoudige psychosociale hulp en observatie

Inschrijvers dienen zowel hulp uit categorie 1 als hulp uit categorie 2 aan te bieden per perceel.

7.1.2 Omvang percelen

Op basis van onze huidige beschikbare gegevens omvat het perceel de volgende geprognosticeerde aantal klokuren:

Perceel 1: Zeeuws Vlaanderen

Dit perceel bestaat uit de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen.

Categorieën HH	Aantal klokuren
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	69.700
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een onregeld huishouden.	376.600

Bron: gegevens CAK 2005.

Perceel 2: Walcheren

Dit perceel bestaat uit de gemeenten Middelburg, Veere en Vlissingen

Categorieën HH	Aantal klokuren
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	145.300
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een onregeld huishouden.	330.600

Perceel 3: Regio Oosterschelde

Dit perceel bestaat uit de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beverland, Reinerswaal, Schouwen-Duivenland en Tholen.

Categorieën HH	Aantal klokuren
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	74.400
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een onregeld huishouden.	494.800

Voornoemde geprognosticeerde aantallen kunnen per jaar fluctueren tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. Aan deze gegevens kunnen geen enkele rechten worden ontleend.

7.1.3 Prijs

Voor de categorieën HH hanteert de gemeenten een vaste prijs voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst. De prijs per categorie is als volgt:

Categorieën HH	Prijs per klokuur
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	€ 14,50
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een onregeld huishouden.	€ 22,-

Bij eventuele verlenging wordt de prijs opnieuw vastgesteld zoals gesteld in paragraaf 3.2.

7.2 Capaciteit inschrijver

De gemeenten wensen door middel van raamovereenkomsten met de geselecteerde aanbieders aan de gedefinieerde diensten HH invulling te geven. Tevens dienen de aanbieders in staat te zijn

de cliënten te kunnen helpen die in het kader van het overgangsrecht nog maximaal een jaar recht hebben op zorg op basis van het AWBZ-stelsel. De inschrijver is hierbij vrij om via onderaanneming aan de vraagstelling te voldoen. De aanbieder waarmee een raamovereenkomst is afgesloten verplicht zich om de gevraagde hulp van een cliënt te leveren op grond van het feit dat de cliënt keuzevrijheid heeft. Wij verzoeken u bijlage 4 in te vullen.

7.3 *Minimumeisen uitvoering dienstverlening*

In bijlage 5 is een “Conformiteitenlijst uitvoeringseisen” opgenomen, hierin zijn de minimumeisen inzake de uitvoering verwerkt. U wordt verzocht deze lijst in te vullen. Bij het niet voldoen aan de minimumeisen volgt uitsluiting. De gemeenten gaan hierbij uit van uw opgave.

Mocht tijdens de looptijd van de raamovereenkomst blijken dat de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de, gestelde minimumeisen, dan behoudt de gemeenten zich het recht voor de raamovereenkomst eenzijdig te ontbinden.

7.4 Informatieverstrekking

De informatie inzake individuele hulp aan individuele cliënten wordt door de aanbieder aan de gemeenten verstrekt via het CAK.

Verder verstrekt de aanbieder aan de gemeenten structureel de volgende informatie:

- per jaar achteraf het jaarverslag (voor 1 juli) , onder meer bevattende:
 - o het kwaliteitsverslag;
 - o het sociaal jaarverslag;
 - o het financieel jaarverslag;
- per half jaar een overzicht van de ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling en naar aanleiding hiervan getroffen maatregelen;
- binnen één maand na verschijnen de rapportage van het periodiek tevredenheidsonderzoek onder cliënten zoals in de WMO bedoeld;
- binnen één maand na toekenning (de prolongatie van) enig kwaliteitscertificaat;
- direct de relevante ontwikkelingen terzake de bedrijfsvoering (fusie, ed.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.

U bevestigt uw toezegging tot het verstrekken van informatie door invulling van bijlage 5.

8. Raamovereenkomst

De gemeenten zullen bij opdrachtverlening gebruik maken van de bijgevoegde concept raamovereenkomst (zie bijlage 7). Bij opdrachtverlening wordt deze raamovereenkomst nader ingevuld en definitief gemaakt. Deze raamovereenkomst is voor beide partijen naar redelijkheid en billijkheid opgesteld. Indien u op onderdelen wenst af te wijken van de concept raamovereenkomst zal de inhoud daarvan juridisch worden getoetst. Het gevolg van de juridische toetsing is de aanbestedende dienst het recht heeft om de raamovereenkomst niet met de betreffende aanbieder aan te gaan als de wijziging onacceptabel is voor de gemeenten.

U dient de standaardverklaring 'Akkoord concept raamovereenkomst' in te vullen (zie bijlage 6).

9. Beoordelings- en gunningsprocedure

De inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van de procedure die in dit hoofdstuk staat beschreven.

Na de opening worden de inschrijvingen beoordeeld zoals het Bao dit voorschrijft. Hiervoor is een beoordelingsmodel opgesteld dat voor de sluitingsdatum van de inschrijving door een team van deskundigen is vastgesteld. In dit model zijn alle beoordelingselementen opgenomen teneinde tot een juiste selectie van de aanbidders te kunnen komen. Bij de beoordeling en gunning van de inschrijvingen wordt de onderstaande procedure gehanteerd.

- a. De beoordeling start met de toetsing aan de minimeisen inschrijving zoals verwoord in hoofdstuk 5 en bijlage 1 van dit beschrijvend document. Indien hieraan niet wordt voldaan, volgt uitsluiting.
- b. Indien aan de minimeisen inschrijving is voldaan, worden de inschrijvingen getoetst aan de geschiktheidseisen inschrijver, zoals verwoord in hoofdstuk 6 en bijlagen 2, 3a en 3b van dit beschrijvend document. Indien hieraan niet wordt voldaan volgt uitsluiting.
- c. Indien aan de minimeisen inschrijving en de geschiktheidseisen inschrijver is voldaan, worden de inschrijvingen getoetst aan de minimeisen uitvoering dienstverlening zoals verwoord in hoofdstuk 7 en bijlage 5 van dit beschrijvend document. Indien hieraan niet wordt voldaan volgt uitsluiting.
- d. Bij het voldoen aan alle eisen komt de inschrijver in aanmerking voor het afsluiten van een raamovereenkomst met de gemeenten(n). Voorwaarde is dat de inschrijver akkoord gaat met de tekst van de concept raamovereenkomst zoals opgenomen in bijlage 7 van dit beschrijvend document. Indien de inschrijver niet akkoord gaat of de gemeente(n) niet akkoord gaat met door de inschrijver voorgestelde wijzigingen volgt uitsluiting.
- e. Als resultaat van de beoordeling van alle inschrijven komt een voorlopige gunningsbeslissing tot stand welke aan alle partijen schriftelijk zal worden gecommuniceerd.. De inschrijvers waarmee geen raamovereenkomst zal worden afgesloten ontvangen een met redenen omklede afwijzingsbrief. De afgewezen inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld bezwaar te maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing, waarvoor een termijn geldt van 15 dagen ingaande op het moment van ontvangst van de afwijzingsbrief per e-mail.
- f. De inschrijvers die in aanmerking komen voor het afsluiten van een raamovereenkomst met de gemeenten(n) worden uitgenodigd voor een gesprek over de inschrijving, verificatie van de formele gegevens en bespreking van de te sluiten raamovereenkomst. De gesprekken zullen plaatsvinden onder de ontbindende voorwaarde dat binnen een termijn van 15 kalenderdagen door andere belanghebbenden geen kort geding tegen de gunningbeslissing wordt ingesteld. In deze fase van de gunning kan een aanbieder nog afvallen, indien bijvoorbeeld uit de verificatie volgt dat een aanbieder zijn aanbod niet kan waarmaken. Aan de geselecteerde aanbieders wordt, na afsluiting van de bezwaartermijn de raamovereenkomst (definitief) gegund.

Bezwaartermijn

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

Bijlage 1: Standaardverklaring inschrijving

Verklaring

Ondergetekende verklaart in zijn hoedanigheid van de

functie: _____

dat:

I. Met betrekking tot geheimhouding/publiciteit en taal

1. Vanuit zijn onderneming geen enkele informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan derden ter beschikking zal worden gesteld, met uitzondering van de in te schakelen partners, onderaannemers, combinantleden en/of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding door alle in te schakelen personen.
2. Vanuit, door zijn onderneming voor het onderhavige project in te schakelen partners, onderaannemers, combinantleden en/of hulppersonen, geen publiciteit aan dit project zal worden gegeven, behalve na schriftelijke toestemming van de gemeenten(n);
3. Hij ermee akkoord gaat dat tijdens de aanbesteding en bij de uitvoering van de raamovereenkomst, indien de opdracht aan hem wordt gegund, de Nederlandse taal als voertaal zal worden gebruikt.

II. Met betrekking tot artikel 45, Bao

Hierbij verklaart ondergetekende, hierna te noemen "inschrijver" dat:

1. Jegens inschrijver niet bij een onherroepelijk vonnis of arrest een veroordeling is uitgesproken op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 232a, 328ter, tweede lid, 416, 417, 417bis, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht;
2. Dat de inschrijver niet in staat van faillissement, vereffening, akkoord of surséance van betaling verkeert, dan wel zijn werkzaamheden heeft gestaakt of in een andere soortgelijke toestand verkeert ingevolge een gelijkwaardige procedure van de nationaalrechtelijke regeling;
3. Dat er geen faillissement is aangevraagd of een procedure van vereffening of akkoord surséance van betaling dan wel een andere soortgelijke die in de nationaalrechtelijke regeling is voorzien, aanhangig is gemaakt;
4. Dat de inschrijver niet bij een gerechtelijke beslissing die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld is geweest voor een delict dat zijn beroepsmoraliteit in het gedrang brengt;
5. Dat de inschrijver in de uitoefening van zijn beroep geen ernstige fout heeft begaan, vastgesteld op elke grond die de aanbestedende dienst aannemelijk kan maken;
6. Dat de inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van de sociale verzekeringsbijdrage overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is of van het land van de aanbestedende dienst.
7. Dat de inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van de belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is of van het land van de aanbestedende dienst.
8. Dat de inschrijver zich niet schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die overeenkomstig de artikelen 45 tot en met 53 Bao kunnen worden verlangd.

Hierbij verklaart ondergetekende tevens dat deze desgewenst, voorafgaand aan uitnodiging tot inschrijving, op het eerste verzoek van opdrachtgever / het NIC binnen 10 dagen na een dergelijk verzoek bewijsstukken zal overleggen waaruit blijkt dat hij niet verkeert in een van de omstandigheden als bedoeld in artikel 45 lid 1 en lid 3 Bao.

III. Met betrekking tot aansprakelijkheidsverzekeringen

1. Zijn onderneming adequaat is verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.
2. Zijn onderneming adequaat is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid, dan wel bij een eventuele gunning van de opdracht aan zijn onderneming op eerste verzoek van opdrachtgever een dergelijke verzekering zal afsluiten voor minimaal de duur van de opdracht.

IV. Met betrekking tot aansprakelijkheid bij uitbesteding aan derden

Zijn onderneming aansprakelijk is voor de uitvoering van de gehele opdracht, ook wanneer bepaalde onderdelen hiervan door zijn onderneming worden uitbesteed aan derden.

V. Met betrekking tot de gemeente gesteld voorbehoud van de geleverde informatie

1. Hij ermee akkoord gaat dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om in een latere fase (voor gunning) alsnog te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze verklaring wordt verklaard, dan wordt ondergetekende uitgesloten voor de gunning zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
2. Hij ermee akkoord gaat dat de aanbestedende dienst desgewenst de aangeleverde bedrijfs- en financiële gegevens toetst bij een (extern) bureau, dan wel bij een dergelijk bureau nadere informatie over inschrijver opvraagt.
3. Hij ermee akkoord gaat dat de normaal door zijn onderneming te hanteren leveringsvoorwaarden bij een eventuele gunning aan zijn onderneming niet van toepassing zullen zijn.
4. Hij ermee akkoord gaat met alle in het document aangegeven condities en voorbehouden.
5. Hij borg staat voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie.

Naar waarheid ingevuld,

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage 2: Bedrijfsgegevens en verklaring aansprakelijkheid

Bedrijfsgegevens

In geval er sprake is van onderaanneming dient duidelijk aangegeven te worden wie de hoofdaannemer is en wie het aanspreekpunt is voor de gemeente, alsmede wie de onderaannemer(s) is/zijn en welke partij welke werkzaamheden uitvoert. In geval er sprake is van een consortium dient duidelijk aangegeven te worden wie de leiding heeft van het consortium (de inschrijver) en wie het aanspreekpunt is voor de gemeenten.

Van alle inschrijvers, onderaannemers en combinantleden dient een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel bij de inschrijving te worden bijgesloten.

A. Gegevens inschrijver / hoofdaannemer	
Organisatienaam	
Naam en functie bevoegde functionaris	
Bezoekadres, postcode en plaats	
Postadres, postcode en plaats	
Telefoon- en faxnummer	
E-mail adres en internetadres	
Opgave uit te voeren werkzaamheden (bij inzet van onderaannemers of combinantleden)	

Hiermee verklaart de inschrijver zich hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht en vrijwaart de inschrijver de gemeenten van deze aansprakelijkheid:

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

B. Gegevens onderaannemer*	
Organisatienaam	
Naam en functie bevoegde functionaris	
Bezoekadres, postcode en plaats	
Postadres, postcode en plaats	
Telefoon- en faxnummer	
E-mail adres en internetadres	
Opgave uit te voeren werkzaamheden	

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

* Zoveel te herhalen als er aan onderaannemers aan deze aanbesteding mee doen.

C. Gegevens combinantlid *	
Organisatienaam	
Naam en functie bevoegde functionaris	
Bezoekadres, postcode en plaats	
Postadres, postcode en plaats	
Telefoon- en faxnummer	
E-mail adres en internetadres	
Opgave uit te voeren werkzaamheden	

Hiermee verklaart het combinantlid zich, samen met de andere combinantleden, zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht en vrijwaren zij de gemeenten van deze aansprakelijkheid:

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

** Zoveel te herhalen als er aan combinanten aan deze aanbesteding mee doen.*

Bijlage 3a: Standaardverklaring bedrijfsvoering

I Beheersing Nederlandse taal

Degenen die met de uitvoering van HH worden belast, dienen te beschikken over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden. Wij verzoeken u aan te geven of u hieraan kunt voldoen. Het is van belang dat de cliënt en de verzorger van de hulp elkaar kunnen verstaan teneinde misvattingen te voorkomen.

Voldoet u aan de eisen die zijn gesteld aan de Nederlandse taal?	Ja	Nee
--	----	-----

II Kwaliteitszorg- en borging

U heeft voldoende maatregelen getroffen om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen.	Ja	Nee
---	----	-----

Ter informatie over de kwaliteitsnormen die u binnen uw organisatie hanteert, verzoeken wij u de volgende gegevens in te vullen:

Over welk kwaliteitscertificaat, (bijv. HKZ, ISO) beschikt uw organisatie?	
Tot wanneer is het certificaat geldig?	
Indien u niet over een kwaliteitscertificaat beschikt, welke activiteiten ontplooit u op het gebied van kwaliteitszorg en kwaliteitsborging zodat u in staat bent dit certificaat binnen 3 jaar te behalen?	
Is uw organisatie lid van een branchevereniging of beroepsorganisatie en zo ja welke?	

III Klachtenregeling, privacywetgeving en medezeggenschap

a. Klachtenregeling

Klachten worden in eerste instantie aan de opdrachtnemer gericht. Wij verzoeken u aan te geven in welke mate en op welke wijze u hieraan invulling geeft, zoals bijvoorbeeld op de volgende punten:

- voor de behandeling van klachten is het noodzakelijk dat alle klachten worden geregistreerd, dat er procedures zijn om de klacht af te handelen en dat beleid wordt gevoerd om het aantal klachten te reduceren;
- mondeling ontvangen klachten worden door u op schrift gesteld;
- klachten worden afgehandeld binnen de termijn die in uw klachtenreglement is vermeld;
- de aanbieder rapporteert eenmaal per half jaar aan de gemeenten een overzicht van de ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling en naar aanleiding hiervan getroffen maatregelen.

U beschikt over een gedegen klachtenprocedure/protocol ten behoeve van de dienstverlening aan cliënten.	Ja	Nee
---	----	-----

U dient via een separate bijlage bij dit onderdeel de door u gehanteerde klachtenregeling toe te voegen.

b. Privacywetgeving

Om bij de verwerking van persoonsgegevens de privacy van cliënten te waarborgen, dient uw organisatie de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht te nemen.

Voldoet u aan de voorwaarden en eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens?	Ja	Nee
--	----	-----

Indien u een privacyreglement hanteert, verzoeken wij u dit document als separate bijlage aan dit onderdeel toe te voegen.

c. Medezeggenschap

Uw organisatie geeft voldoende aandacht aan de medezeggenschap van cliënten, waardoor cliënten de mogelijkheid hebben om invloed uit te oefenen op hun hulp.

U voldoet aan de eisen zoals gesteld in de WMO ten aanzien van medezeggenschap van cliënten.	Ja	Nee
--	----	-----

Indien u een medezeggenschapsreglement hanteert, verzoeken wij u dit document als separate bijlage aan dit onderdeel toe te voegen.

IV Financiële draagkracht

Beschikt u over voldoende financiële draagkracht?	Ja	Nee
---	----	-----

Ten behoeve van een vaststelling van de financiële draagkracht van de onderneming dient de onderstaande informatie te worden geleverd waarbij het volgende van toepassing is:

- indien uw organisatie een gebroken boekjaar hanteert en de gegevens over 2005 nog niet beschikbaar zijn, dient de tabel te worden ingevuld voor de jaren 2003 en 2004;
- wij verzoeken u de betreffende jaarverslagen als separate bijlage bij te voegen.

Ratio-analysetabel	2004	2005
1 Liquiditeit		
2 Solvabiliteit		

ad.1: Liquiditeit: vlottende activa / vlottende schulden.

ad 2: Solvabiliteit: eigen vermogen / totale bedrijfsopbrengst per jaar.

De gemeenten beschouwen uw financiële draagkracht voldoende als de liquiditeit hoger is dan 1 en de solvabiliteit hoger dan 0,15. Indien dit in uw situatie niet het geval is dient u een Standaard Bankverklaring af te laten geven (voor het model zie bijlage 3b).

V Aantoonbare ervaring

Beschikt u over voldoende aantoonbare ervaring?	Ja	Nee
---	----	-----

Uw organisatie dient over aantoonbare ervaring te beschikken. U dient uw ervaring aan te tonen op één van de twee onderstaande manieren.

- Het opgeven van referentiegegevens van of het zorgkantoor of minimaal twee andere referenties die bij voorkeur niet ouder zijn dan 1 jaar. Ook referenties van onderaannemers en combinantleden mogen worden gebruikt. In het referentiemodel dient te worden aangegeven op welke voornoemde onderaannemer of combinantlid de referenties betrekking hebben. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor uw referenties na te trekken.

- Het verstrekken van de integrale rapportage van een klanttevredenheidsmeting door een extern bureau.

Gegevens zorgkantoor of opdracht referentie 1	
Naam opdrachtgever	
Contactpersoon en telefoonnummer*	
Soort organisatie opdrachtgever	
Branche(s) waarbinnen opdrachtgever actief is	
Omschrijving van de opdracht	
Omvang van de opdracht	
Periode en duur van de opdracht	
Uitgevoerde werkzaamheden	

Gegevens opdracht referentie 2	
Naam opdrachtgever	
Contactpersoon en telefoonnummer*	
Soort organisatie opdrachtgever	
Branche(s) waarbinnen opdrachtgever actief is	
Omschrijving van de opdracht	
Omvang van de opdracht	
Periode en duur van de opdracht	
Uitgevoerde werkzaamheden	

Naar waarheid ingevuld,

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage 3b: Standaard bankverklaring

Verklaring

Banknaam: _____
gevestigd te _____

verklaart hiermede dat haar cliënt

Naam cliënt: _____
gevestigd te _____

over zodanige financiële draagkracht beschikt, dat het project met referentienummer: [nummer] kan worden uitgevoerd. Alle verplichtingen dienaangaande jegens de bank, en voor zover wij kunnen nagaan jegens derden, worden nagekomen.

Wij menen dat het bedrijf in een goede financiële positie verkeert en hebben vertrouwen dat het bedrijf geen opdrachten zal aannemen, welke de financiële draagkracht te boven gaan.

Deze verklaring is uitsluitend voor de gemeente [naam] bestemd ten behoeve van de inschrijving door cliënt op bovengenoemd referentienummer en kan derhalve niet door enig ander persoon dan wel voor enig ander doel gebruikt worden.

Deze verklaring wordt verstrekt naar beste weten, onder uitsluiting van iedere aansprakelijkheid of verplichting van de bank jegens derden.

Naar waarheid ingevuld,

Naam + functie: _____
Handtekening: _____
Datum: _____

Bijlage 4: Capaciteit inschrijver

Om de gemeenten inzicht te geven in het totale aanbod geeft de inschrijver aan in welke mate deze de categorieën HH-cliënten zal kunnen bedienen.

Aantallen door u te waarborgen uren die u kunt leveren:

Te leveren uren	Aantal
Voorzieningen voor cliënten die conform het overgangsrecht nog maximaal een jaar recht hebben op zorg op basis van het AWBZ-stelsel	
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een ontregeld huishouden.	

Ondertekening:

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage 5a: Conformiteitenlijst uitvoeringseisen

In onderstaand overzicht geeft u, met het omcirkelen van ja of nee, aan in hoeverre u aan de gestelde minimumeisen voldoet. U wordt verzocht deze lijst in te vullen. Bij het niet voldoen aan de minimumeisen volgt uitsluiting. De gemeenten gaat hierbij uit van uw opgave. Mocht in een later stadium blijken dat uw opgave niet (meer) correct is dan houdt de gemeenten zich het recht voor de raamovereenkomst eenzijdig te ontbinden.

U faciliteert de cliënt bij de administratieve handelingen, welke zijn gerelateerd aan het verkrijgen van de hulp bij de huishouding.	Ja / nee
Om de cliënt op objectieve wijze een keuze te kunnen laten maken in de zorgaanbieder voor de uitvoering van de hulp bij de huishouding stelt u informatie ten behoeve van de cliënt beschikbaar die ten minste de volgende onderdelen omvat	
het aanbod "hulp bij de huishouding"	ja / nee
de wijze van uitvoering van de hulp	ja / nee
In overleg met de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) maakt u afspraken omtrent het starten, aanpassen of voortzetten van de overeengekomen hulp.	
U start binnen 5 werkdagen na ontvangst van een (her)indicatiebesluit de hulp, mits de cliënt dit wenst.	Ja / nee
Alle relevante afspraken inzake de hulp en de hulpverlening legt u vast in een hulpovereenkomst met de cliënt. Deze overeenkomst wordt tweezijdig ondertekend. De looptijd van de hulpovereenkomst bedraagt niet langer dan de termijn van de indicatie. Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk zonder opgave van redenen en zonder opzegtermijn. De gemeenten houdt zich het recht voor tijdens de looptijd van de raamovereenkomst aanvullende minimumeisen ten aanzien van de hulpovereenkomst te stellen.	Ja / nee
U zorgt ervoor dat (door of namens de gemeenten geïndiceerde) cliënten in beginsel binnen twee (2) kalenderdagen de benodigde hulp krijgen. In spoedeisende gevallen wordt deze termijn verkort naar 24 uur. De termijn vangt aan op het moment dat de cliënt met zijn verzoek om hulp, na indicatiestelling, zich bij het loket heeft aangemeld.	Ja / nee
U levert steeds passende hulp aan de cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door gemeenten aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op hulp bij de huishouding). Daar waar aan de orde stemt u de hulp af met eventuele andere aanbieders van hulp, zorg en / of welzijnsdiensten.	Ja / nee
Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit treedt u in overleg met de cliënt over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de hulp. In overleg met de cliënt neemt u het initiatief richting indicatieorgaan met betrekking tot het stellen van de daarvoor vereiste herindicatie.	ja / nee
U werkt met individuele hulpplannen die tot stand komen in overleg met de cliënt.	ja / nee
U realiseert zich dat u verplicht bent, en u houdt zich ook aan de verplichting, om binnen het gehele gebied van het perceel HH (zowel categorie 1 als categorie 2) te bieden aan de geïndiceerde cliënt die bij u om deze hulp vraagt.	ja / nee
uw individuele hulpdossiers bevat ten minste de volgende onderdelen:	
het geldig indicatiebesluit	ja / nee
de gedateerde aantekening wanneer het hulpplan besproken en geëvalueerd is met cliënt of diens vertegenwoordiger	ja / nee
de aard en omvang van te verlenen hulp	ja / nee
de actuele hulpovereenkomst	ja / nee
Uw organisatie voert een periodiek tevredenheidsonderzoek uit onder cliënten zoals in de WMO bedoeld.	ja / nee
U bent toegerust voor het continu leveren van kwalitatief verantwoorde hulp.	

U hanteert protocollen ten aanzien van (eisen tav protocollen):	
a. wachtlijsten	ja / nee
b. weigering en stopzetten van de zorg	ja / nee
c. plaatsing	ja / nee
d. verlening van spoedhulp	ja / nee
U zet enkel hulpverleners in die voldoen aan de profielen zoals opgenomen in bijlage 5b van dit beschrijvend document.	ja/nee

U beschikt over een adequate bedrijfsadministratie waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist en volledig (deels via het CAK) gegevens aan de gemeenten kunnen worden geleverd:

U verantwoordt geleverde hulp op cliëntniveau conform vereist uit hoofde van de voormalige CTG-systeem of hiermee vergelijkbaar.	ja / nee
U meldt binnen 2 werkdagen na aanvang de start van de hulp.	ja / nee
U meldt binnen 5 werkdagen na wijziging hulp de mutatie.	ja / nee
U levert maandelijks realisatiecijfers, uiterlijk binnen 2 weken na verstrijken van de betreffende verantwoordingsperiode. Alleen die uren die daadwerkelijk geleverd zijn worden hierin opgenomen.	ja / nee
U verantwoordt jaarlijks, uiterlijk binnen 5 maanden na verstrijking van het jaar, de juistheid van realisatiecijfers. Deze verantwoording is voorzien van een accountantsverklaring.	ja / nee
U beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR-systeem (in verband met gegevensuitwisseling via het CAK).	ja / nee

U genereert en levert de relevante gegevens op cliëntniveau om de Eigen bijdrageregeling op juiste wijze te kunnen uitvoeren.

U verstrekt de noodzakelijk informatie over o.a. hulp die de gemeente nodig heeft voor het uitvoeren van (materiële) controles ten behoeve van het kunnen voldoen aan (wettelijke) verantwoordingseisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de WMO.

U informeert de gemeenten tijdig.

U levert per jaar achteraf het jaarverslag, onder meer bevattende: - o het kwaliteitsverslag; - o het sociaal jaarverslag; - o het financieel jaarverslag;	ja / nee
U levert per half jaar een rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen	ja / nee
U levert binnen één maand na verschijnen de rapportage van het periodiek tevredenheidsonderzoek onder cliënten zoals in de WMO bedoeld.	ja / nee
U levert binnen één maand na toekenning (de prolongatie van) enig kwaliteitscertificaat.	ja / nee
U levert direct de relevante ontwikkelingen terzake de bedrijfsvoering (fusie, ed.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.	ja / nee

Naar waarheid ingevuld,

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage 5b: Minimumeisen aan de feitelijke uitvoerder (hulpverlener)

De personen die door uw organisatie worden ingezet als de feitelijke uitvoerders (hulpverleners) van de dienstverlening dienen minimaal te voldoen aan de volgende profielen (per categorie).

Profiel hulpverlener categorie 1:

Wordt separaat aangeleverd.

Profiel categorie 2:

Wordt separaat aangeleverd.

Bijlage 6: Standaardverklaring akkoord concept raamovereenkomst

De gemeenten zal bij opdrachtverlening gebruik maken van het bijgevoegde concept raamovereenkomst (zie bijlage 7). Bij opdrachtverlening wordt deze raamovereenkomst nader ingevuld en definitief gemaakt. Deze raamovereenkomst is naar redelijkheid en billijkheid opgesteld. De mate waarin u inhoudelijk op deze overeenkomst wenst af te wijken, kan, indien niet acceptabel voor de gemeenten, leiden tot uitsluitel. Indien u opmerkingen heeft, verzoeken wij u deze in onderstaande verklaring aan te geven.

In onderstaand overzicht geeft u, met het omcirkelen van ja of nee, aan in hoeverre u akkoord gaat met de concept raamovereenkomst.

Akkoord conceptraamovereenkomst	Ja	Nee
---------------------------------	----	-----

Voorbehoud op de volgende artikelen:

Artikel	Uw opmerkingen

Ondertekening:

Bedrijfsnaam:	
Naam:	
Functie:	
Handtekening:	
Datum:	

Bijlage 7: Concept raamovereenkomst

CONCEPT RAAMOVEREENKOMST

voor het leveren van hulp bij de huishouding binnen het kader van de Wet Maatschappelijke ondersteuning

tussen

de Gemeente **naam**

en

.....
kenmerk

beschrijvend document nummer

datum

.....
**RAAMOVEREENKOMST VOOR HET LEVEREN VAN HULP BIJ DE HUISHOUDING BINNEN
HET KADER VAN DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING**

Partijen:

1. De gemeente **naam**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **naam** in zijn hoedanigheid van **functie**, hierna te noemen 'opdrachtgever',
en
2. **naam bedrijf**, statutair gevestigd te **plaats**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **naam**, in zijn hoedanigheid van **functie**, hierna te noemen: 'opdrachtnemer',

nemen in aanmerking dat:

- I opdrachtgever een openbare Europese aanbestedingsprocedure is gestart voor een raamovereenkomst voor het leveren van hulp bij de huishouding, gepubliceerd op **datum** en met nummer [...].
- II naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure komt opdrachtnemer in aanmerking voor een raamovereenkomst Hulp bij de huishouding; opdrachtnemer voldoet aan alle door opdrachtgever gestelde eisen;
- III opdrachtnemer is in staat op de hulp bij de huishouding bekwaam en adequaat uit te voeren. Opdrachtgever wenst derhalve opdrachtnemer hiervoor in haar gemeenten in te zetten;
- IV opdrachtnemer zal deze hulp bij de huishouding leveren;
- V de voorwaarden waaronder de dienstverlening zal geschieden wensen partijen vast te leggen in deze raamovereenkomst;

en komen overeen als volgt:

1 Aard van de raamovereenkomst

- 1.1 De raamovereenkomst stelt de opdrachtnemer in staat om hulp bij de huishouding te leveren binnen het gehele gebied van de gemeente conform een geldende indicatie aan een cliënt die door opdrachtgever is geïndiceerd.
- 1.2 De aard en omvang van de specifieke hulp bij de huishouding wordt, binnen de kaders van de indicatie, door de opdrachtnemer vastgelegd in een individuele hulpovereenkomst met de cliënt.
- 1.3 De voorwaarden van deze raamovereenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle hulpovereenkomsten die tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst tussen opdrachtnemer en de geïndiceerde cliënt worden gesloten met betrekking tot de hulp.
- 1.4 Opdrachtnemer verplicht zich aan opdrachtgever de hulp bij de huishouding (alle categorieën) te leveren en hierbij zich in alle opzichten te houden aan alle eisen en criteria zoals opgenomen in het beschrijvend document dat binnen het kader van de openbare Europese aanbesteding **datum** gepubliceerd is onder besteknummer **nummer**.
- 1.5 Opdrachtgever verplicht zich de geïndiceerde cliënten voor hulp bij de huishouding te verwijzen naar alle opdrachtnemers waarmee zij hiertoe een raamovereenkomst heeft afgesloten.
- 1.6 Voor zover de bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
 1. de raamovereenkomst
 2. de nota van inlichtingen d.d. **datum**
 3. het bestek van opdrachtgever met besteknummer **nummer**
 4. de algemene voorwaarden van de gemeenten **naam**:
 5. de inschrijving van opdrachtnemer inclusief de hierbij horende verklaringen d.d. **datum**
- 1.7 De in het vorige lid onder 2 tot en met 5 genoemde documenten worden als bijlagen bij deze overeenkomst gevoegd en maken daarvan deel uit.

2 Duur van de overeenkomst

- 2.1 Deze raamovereenkomst is van kracht met ingang van 1 januari 2007 voor de duur van 2 jaar met een optie tot verlenging van maximaal 2 jaar. Bij eventuele verlenging wordt de prijs opnieuw vastgesteld.
- 2.2 Partijen staan er over en weer voor in dat bij de overdracht van het bedrijf./ de gemeenten aan een derde of bij overdracht van de zeggenschap over het bedrijf / de gemeenten van één der partijen aan een derde, de rechten en verplichtingen zoals vastgelegd in deze raamovereenkomst ongewijzigd door de derde worden overgenomen.
- 2.3 Wijzigingen worden schriftelijk tussen partijen overeengekomen en als bijlage bij deze raamovereenkomst gevoegd. Voor zover overeengekomen zijn wijzigingen voor alle opdrachtnemers inzake hulp bij de huishouding van toepassing.

3 Prijs

- 3.1. Opdrachtnemer zal de hulp bij de huishouding leveren tegen de onderstaande prijzen:

Categorieën hulp bij de huishouding	Prijs per klokuur
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	€ 14,50
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een ontregeld huishouden.	€ 22,-

- 3.2 De prijs heeft betrekking op alle door opdrachtnemer in het kader van deze raamovereenkomst regulier te leveren hulp bij de huishouding en is inclusief alle eventueel bijkomende kosten tenzij anders overeengekomen wordt.
- 3.3 De overeengekomen prijzen zijn vast en onveranderlijk tot in ieder geval 1 januari 2009. Bij eventuele verlenging wordt de prijs door Opdrachtgever opnieuw vastgesteld.

4 Betaling

- 4.1 Betaling zal geschieden op basis van de periodieke realisatiecijfers.
- 4.2 Over de betalingen en de betaaltermijnen, alsmede eventuele bevoorschotting hiervan, kunnen door opdrachtgever en opdrachtnemer nadere afspraken worden gemaakt.
- 4.3 Indien opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.

5 Rapportage en overleg

- 5.1 Minimaal 2 keer per jaar brengt de opdrachtnemer rapport uit en zal overleg plaatsvinden tussen de contactpersonen van partijen over de wijze waarop de raamovereenkomst wordt uitgevoerd.
- 5.2 Overigens gelden de in het bestek van opdrachtgever opgenomen verplichtingen aan opdrachtnemer inzake verstrekking van gegevens en informatie.

6 Van toepassing zijnde voorwaarden

- 6.1 Op deze raamovereenkomst zijn van toepassing de algemene voorwaarden van de gemeente **naam** voor opdrachten tot het leveren van producten en/of diensten, voor zover daarvan in deze overeenkomst niet wordt afgeweken. Uitdrukkelijk wordt hiertoe ook de geschillenregeling gerekend. De (eventuele) algemene voorwaarden van opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

7 Ontbinding van de overeenkomst

- 7.1 Mocht tijdens de looptijd van de raamovereenkomst blijken dat de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de, in het beschrijvend document gestelde minimumeisen, dan behoudt de gemeente zich het recht voor deze raamovereenkomst eenzijdig te ontbinden.

8 Slotbepaling

- 8.1 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen leveringen.

Bijlagen:

- Bijlage 1: Het bericht van definitieve gunning d.d. **datum**
- Bijlage 2: De nota van inlichtingen d.d. **datum**
- Bijlage 3: Het beschrijvend document van opdrachtgever d.d. **datum** met nummer [...], met uitzondering van bijlage 7: Concept raamovereenkomst
- Bijlage 4: Algemene voorwaarden van de gemeente **naam** voor opdrachten tot het leveren van producten en/of diensten
- Bijlage 5: De inschrijving van opdrachtnemer, inclusief de hierbij horende verklaringen d.d. **datum**

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend

Plaats: _____

Plaats: _____

Datum: _____

Datum: _____

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Concept Hulpovereenkomst¹³³

Partijen:

1. De gemeente **naam**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **naam** in zijn hoedanigheid van **functie**, hierna te noemen 'opdrachtgever',
en
2. **naam bedrijf**, statutair gevestigd te **plaats**, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **naam**, in zijn hoedanigheid van **functie**, hierna te noemen: 'opdrachtnemer',

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever op [datum] een Raamovereenkomst ten behoeve van hulp bij de huishouding (hierna: de Raamovereenkomst), met Opdrachtnemer heeft gesloten, waarin tussen partijen is vastgelegd het raamwerk voor de contractuele voorwaarden welke van toepassing zijn op alle onderliggende Hulpovereenkomsten, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten.
2. Partijen zijn overeengekomen dat zij voor iedere afzonderlijke overeenkomst een Hulpovereenkomst als de onderhavige zullen aangaan, waarin de rechten, verplichtingen en beschrijvingen, welke die leverantie meer specifiek betreffen, gedetailleerd worden geregeld.
3. Partijen de condities waaronder de dienstverlening plaatsvindt wensen te regelen in deze Hulpovereenkomst die onlosmakelijk is verbonden aan de Raamovereenkomst.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Begrippen

De in deze Nadere Overeenkomst gebruikte, gedefinieerde begrippen zijn aangegeven met een hoofdletter en zijn gedefinieerd in de Raamovereenkomst.

Artikel 2 Voorwerp en duur van de Nadere Overeenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever diensten ten behoeve van [naam cliënt] de volgende diensten [...] overeenkomstig het afgegeven indicatiebesluit en conform het bepaalde in de Raamovereenkomst.
- 2.2 Opdrachtnemer zal de onderhavige dienstverlening conform het gestelde in de Raamovereenkomst uitvoeren.
- 2.3 Deze Nadere overeenkomst met betrekking tot de zorgverlening gaat in op [datum] en eindigt op [datum; einddatum indicatiebesluit].

Artikel 3 Zorgplan

- 3.1 Opdrachtnemer zal, indien nodig, een zorgplan opstellen in overleg met de cliënt waarin de diensten staan vermeld die worden geleverd en de bijbehorende zorgafspraken. In het logboek dat bij de cliënt thuis ligt, zijn het hulpplan en de praktische dagelijkse c.q. wekelijkse en rapportages terug te vinden.

¹³³ Bij het verstrekken van de feitelijke opdracht onder de raamovereenkomst wordt een hulpovereenkomst overeengekomen.

- 3.2 Indien daar aanleiding toe bestaat kan de te verlenen zorg in overleg met de cliënt (binnen de verstrekte indicatie) worden bijgesteld. De bijstelling wordt geregistreerd in het hulpplan.

Artikel 4 Herindicatie

- 4.1 Indien een herindactiebesluit wordt verstrekt in verband met een andere zorgvraag dan zal een nieuwe hulpovereenkomst worden overeengekomen. De onderliggende hulpovereenkomst komt als dan te beëindigen.

Artikel 5 Vergoedingen

- 5.1 De vergoeding voor de te leveren Diensten is gebaseerd op hetgeen is gesteld in de Raamovereenkomst. De te betalen vergoeding voor de Diensten bedraagt [bedrag in Euro's] exclusief BTW.

Artikel 6 Facturering

- 6.1 De factuur voortvloeiende uit deze overeenkomst dient schriftelijk in tweevoud te worden ingediend bij: [adres].
- 6.2 De factuur bevat de volgende gegevens: [..].

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Opdrachtgever

Naam:
Functie:
Plaats:
Datum:

Opdrachtnemer

Naam:
Functie:
Plaats:
Datum:

Bijlage VII

Waarborgen bestekken



Bestek regio Twente: waarborgen

§ 1.1

"De aanbesteding betreft een openbare aanbesteding, welke resulteert in overeenkomsten tussen de individuele deelnemende gemeenten en de winnende inschrijver(s) per perceel."

Bij een openbare procedure maken, in tegenstelling tot bij een niet-openbare procedure, meer aanbieders kans op de aanbesteding wat marktwerking beoogt te stimuleren. Bovendien heeft de aanbestedende dienst de keuze uit zoveel mogelijk aanbieders. Dit betekent respectievelijk een waarborg voor *betaalbaarheid: werking zorgmarkt* én een waarborg voor de *toegankelijkheid: keuzevrijheid*.

"Er wordt bij de percelen uitgegaan van maximum aantal te contracteren partijen."

Er is bewust niet gekozen voor het Zeeuwse model, omdat de aanbestedende dienst met een beheersbaar aantal partijen contracten wenste af te sluiten. Dit maakt toezicht en controle op het naleven van de eisen beter mogelijk en bovendien kan de aanbestedende dienst, bij een beperkt aantal partijen, haar sturingsfunctie makkelijker uitoefenen. Voorgenoemde kan als een waarborg worden gezien voor de *algehele kwaliteit*. Dit neemt overigens niet weg dat er niet meer partijen diensten kunnen leveren, aangezien men nog wel gebruik kan maken van het persoonsgebonden budget.

Het uitgaan van een maximum aantal te contracteren partijen kan echter wel tot gevolg hebben dat de continuïteit van instellingen, als het gaat om de dienstverlening en werkgelegenheid, niet gewaarborgd kan worden. Instellingen die voorheen de dienst leverden kunnen door de aanbesteding, wanneer zij geen gunning krijgen, grote volumes aan zorg verliezen. De *toegankelijkheid: personeelsaanbod* en de *betaalbaarheid: financiële positie zorginstellingen* kunnen hierdoor niet gewaarborgd worden.

"Het raamcontract dat wordt gesloten met de opdrachtnemers heeft een maximale duur van 2 jaar met optioneel een verlenging van 2 maal 1 jaar."

Een contract of overeenkomst kan voor kortere of langere duur worden afgesloten. Een kortere duur leidt tot meer onzekerheid voor de opdrachtnemer. Een langere duur kan daarentegen tot problemen leiden wanneer de kwaliteit van de geleverde diensten onvoldoende blijkt te zijn. In het bestek is bepaald dat in beginsel een optie tot verlenging alleen geldt bij (zeer) goed presteren van opdrachtnemer. Dit kan als een waarborg worden gezien voor de *algehele kwaliteit*.

Men dient zich echter wel af te vragen wat onder '(zeer) goed' moet worden verstaan. De aanbestedende dienst had deze eis naar ons idee objectiever moeten vaststellen: gericht aangeven hoe de prestatie uiteindelijk zal worden gemeten.

§ 1.2

"De aanbestedende dienst wenst per perceel met meerdere partijen te contracteren. Tevens kan er geen garantie per opdrachtnemer worden gegeven voor de uitvoer van een bepaald deel van het betreffende perceel; de klant bepaalt immers voor welke zorgleverancier hij/zij kiest."

Voorgenoemde bepaling kan aangemerkt worden als een waarborg voor de *toegankelijkheid: keuzevrijheid*. Ook kan deze bepaling dienen als een waarborg voor de *betaalbaarheid: werking van de zorgmarkt*, aangezien opdrachtnemers, doordat er geen garantie voor de uitvoer wordt afgegeven, moeten blijven concurreren om (voldoende) diensten te kunnen leveren. Bovendien bepaalt de cliënt het volume aan zorg dat een instelling zal gaan leveren, wat gezien kan worden als een waarborg voor de *algehele kwaliteit*.

"Voor alle percelen geldt dat het aantal te contracteren opdrachtnemers in geval van gunning tenminste 2 bedraagt."

Aangezien het Bao echter een minimum stelt van drie te contracteren opdrachtnemers, is deze bepaling komen te vervallen. Het Bao kan in dit geval dan ook worden gezien als een waarborg voor de *toegankelijkheid: keuzevrijheid* én een waarborg voor *betaalbaarheid: werking van de zorgmarkt*.

"De door een inschrijver in inschrijvingen gegarandeerde capaciteit dient te worden gewaarborgd."

Deze gegarandeerde capaciteit kan als een waarborg dienen voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid* én de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg*. Het mag niet voorkomen dat een inschrijver, wanneer deze voor meerdere percelen een gunning krijgt, niet aan de vraag kan voldoen.

§ 1.3

"Het principe van de economisch meest voordelige aanbidding wordt gehanteerd; dit betekent dat beoordeling van de offertes plaatsvindt op basis van prijs én kwalitatieve aspecten zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten."

Het criterium 'de economisch meest voordelige aanbidding' kan vanwege de beoordeling op basis van kwaliteit én prijs als een waarborg voor de *algehele kwaliteit en de betaalbaarheid: financiële positie zorginstellingen* worden gezien. Ondanks het feit dat in dit criterium ruimte zit om de prijs/kwaliteitverhouding met kwalitatieve doelstellingen nader in te vullen, dient naar onze mening wel afgevraagd te worden in hoeverre de aanbestedende dienst hiertoe in staat is. Heeft de aanbestedende dienst alle kennis in huis om te bepalen welke criteria van belang zijn en welk gewicht hieraan toegekend kan worden?

Wanneer men had gekozen voor het criterium van 'de laagste prijs', zou de prijs naar alle waarschijnlijkheid nog lager zijn uitgevallen dan nu al het geval is. Hierdoor zouden zowel de *toegankelijkheid: het personeelsaanbod* als de *betaalbaarheid: financiële positie van de zorginstellingen* in het geding komen. De kwaliteit zou bovendien geheel niet meewegen bij de keuze voor een aanbieder, wat met zich mee brengt dat de *algehele kwaliteit* niet gewaarborgd zou kunnen worden.

§ 2.7

"Het vormen van een constructie van hoofd-/onderaanneming is toegestaan, onder voorwaarde dat de hoofdaannemer als inschrijver en uiteindelijke contractpartij fungeert. Bij de uitvoer van de opdracht vindt in dergelijke gevallen uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding) vanuit de hoofdaannemer plaats."

Naar ons idee is het mogelijk dat door deze bepaling de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, betrouwbaarheid organisatie en betrouwbaarheid medewerkers, niet (voldoende) wordt gewaarborgd. Cliënten hebben keuzevrijheid en kiezen vaak voor een instelling vanwege bijvoorbeeld goede ervaringen en bekendheid met de medewerkers. Doordat er geen onderscheid (zoals in de vorm van logo's) mag worden gemaakt tussen hoofdaannemer en onderaannemer(s), kan het voorkomen dat ondanks dat men bewust kiest voor instelling X, de dienst geleverd wordt door onderaannemer Y.

§ 2.9

"De aanbestedende dienst is niet verplicht de opdracht te gunnen. Wanneer de aanbestedende dienst besluit om niet te gunnen, hebben de inschrijvers geen aanspraak jegens de aanbestedende dienst op vergoeding van hun kosten van deelname aan de aanbestedingsprocedure."

Bovengenoemde kan niet worden gezien als een waarborg voor de *betaalbaarheid: financiële positie zorginstellingen*. Naar onze mening speelt de precontractuele fase in dit geval namelijk ook een rol. Op het aanbesteden van overheidsopdrachten zijn naast de algemene beginselen van behoorlijk bestuur ook de civielrechtelijke normen met betrekking tot precontractuele rechtsverhoudingen van toepassing. Belangrijk om te constateren is dat civielrechtelijk gezien het aanbesteden de precontractuele fase is, de fase voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst. Het aanbesteden is een uitnodiging tot het doen van een aanbod, waarna in beginsel door middel van aanvaarding door de aanbesteder (de gunning) de overeenkomst tot stand komt.¹³⁴

In de precontractuele fase is ieder van de onderhandelende partijen vrij de onderhandelingen af te breken, tenzij dit op grond van het gerechtvaardigd vertrouwen van de wederpartij in het totstandkomen van de overeenkomst, of in verband met andere omstandigheden van het geval onaanvaardbaar zou zijn. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de mate waarin en de wijze waarop de partij die de onderhandelingen afbreekt tot het ontstaan van dat vertrouwen heeft bijgedragen, en met de gerechtvaardigde belangen van deze partij. Hierbij kan ook van belang zijn of zich in de loop van de onderhandelingen onvoorziene omstandigheden hebben voorgedaan. In het geval onderhandelingen ondanks gewijzigde omstandigheden over een lange tijd worden voortgezet, is wat betreft genoemd

¹³⁴Het waterschap Velt en Vecht, (2002), *Beleidsregels aanbesteding van werken, leveringen en diensten*, kenmerk: 3856/BM/pd/2002, <http://www.veltenvecht.nl/asp/download.aspx?File=/contents/library/7/beleidsregelsaanbestedingvanwerkenleveringenendienstenwaterschapveltenvecht.doc>, geraadpleegd op 19 juli 2007.

*vertrouwen doorslaggevend hoe daaromtrent op het moment van afbreken van de onderhandelingen moet worden geoordeeld tegen de achtergrond van het gehele verloop van de onderhandelingen.*¹³⁵

Voorgenoemde zou betekenen dat de aanbestedende dienst niet 'zomaar' kan besluiten de opdracht geheel niet te gunnen: zij kan aansprakelijk worden gesteld en de tegenpartij een schadevergoeding verschuldigd zijn. De Hoge Raad heeft in een recent arrest¹³⁶ echter wel nadere regels geformuleerd omtrent de precontractuele fase, waardoor aansprakelijkheid voor afgebroken onderhandelingen in de praktijk niet snel zal worden aangenomen. Of de precontractuele fase dan ook wel als een waarborg kan worden gezien (voor bijvoorbeeld de financiële positie van de zorginstellingen) blijft dus de vraag.

§ 2.11

"Indien gedurende de uitvoering van het contract blijkt dat de opdrachtnemer niet voldoet (of nog kan voldoen, zoals in geval van faillissement) aan de verplichtingen die voortvloeien uit de in dit bestek opgenomen voorwaarden, de door de contractpartij ingediende offerte en aanvullende afspraken die met wederzijds goedkeuren zijn gemaakt, dan behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende overeenkomst eenzijdig te ontbinden."

Deze bepaling dient als een waarborg voor de *algehele kwaliteit* van de dienstverlening.

§ 3.1

Bijlage 2 De selectiecriteria: waarborgen voor publieke belangen in de zorg?

Onderstaand zijn enkel die selectiecriteria uitgewerkt die naar ons idee een waarborg bevatten voor de publieke belangen.

Selectiecriterium 8

"Een rechtsgeldig ondertekende overzicht conform Bijlage 9 van dit bestek, waaruit blijkt dat uw organisatie aan de gestelde eisen omtrent financiële en economische draagkracht voldoet, is bijgevoegd als bijlage van uw inschrijving. U mag zich daarbij beroepen op financiële/economische draagkracht van andere natuurlijke- of rechtspersonen, mits u aantoonst daadwerkelijk te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke persoon of rechtspersoon. Een rechtsgeldig door de betreffende natuurlijke perso(o)n(en) en/of rechtsperso(o)n(en) ondertekende verklaring met limitatieve opsomming van de betreffende middelen dient u daartoe op te nemen in de betreffende bijlage van uw inschrijving."

Dit selectiecriterium kan gezien worden als een waarborg voor de *betaalbaarheid: financiële positie zorginstellingen*. Voor de maatschappij is het belangrijk dat een bepaald aanbodniveau van zorg gegarandeerd is. Een te slechte financiële positie van instellingen zou dit in de weg kunnen staan. Daarbij komt bij dat de ontwikkeling van de financiële positie ook een indicatie geeft van de werking van de markt. Een sterke toename van financiële reserves kan er namelijk op wijzen dat de zorg te duur is ingekocht en het prijsmechanisme niet goed heeft gewerkt. Dit betekent een waarborg voor de *betaalbaarheid: werking van de zorgmarkt*. Bijlage 9 van het bestek is een verklaring met betrekking tot economische draagkracht. Door deze verklaring te tekenen verklaart men dat men voldoet aan de gestelde financiële en bedrijfseconomische eisen en daarmee over voldoende financiële en economische draagkracht beschikt om de dienstverlening als vermeld in de offerteaanvraag te vervullen. Doordat de aanbestedende dienst hiermee goed toe wil zien op de continuïteit van de dienstverlening, kan bijlage 9 gezien worden als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, betrouwbaarheid van de organisatie, planning en levering.

Selectiecriterium 9

"Uw organisatie beschikt over tenminste 2 jaar ervaring in het betreffende vakgebied. Als bijlage heeft u een overzicht van alle minimaal vergelijkbare opdrachten die uw organisatie gedurende de afgelopen twee jaren (2004 en 2005) heeft uitgevoerd, conform Bijlage 10 van dit bestek. U mag zich daarbij beroepen op relevante technische- of beroepsbekwaamheid van andere natuurlijke- of rechtspersonen, mits u aantoonst daadwerkelijk te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke technische-/beroepsbekwaamheid van die natuurlijke persoon of rechtspersoon. Een rechtsgeldig door de betreffende natuurlijke perso(o)n(en) en/of rechtsperso(o)n(en) ondertekende verklaring met limitatieve opsomming van de betreffende technische-/ beroepsbekwaamheid dient u

¹³⁵ Nieuwsbrief Vermogensrecht, 22 September 2005, nr. 3, http://www.debrauw.com/NR/rdonlyres/775A2377-04DB-480E-9D27-29F06B7D9C95/0/Nieuwsbrief_Vermogensrecht20050922.pdf, geraadpleegd op 19 juli 2007.

¹³⁶ Hoge Raad 12 augustus 2005, LJN AT7337, CO4/163HR

daartoe op te nemen in de betreffende bijlage van uw inschrijving. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor inlichtingen in te winnen bij deze referenten"

Met dit selectie criterium tracht de aanbestedende dienst zowel de deskundigheid van de medewerkers als de betrouwbaarheid van de organisatie en de medewerkers te waarborgen. Dit kan dan ook gezien worden als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*.

Selectie criterium 10

"Ten behoeve van de uitvoer van de gevraagde dienstverlening (HH1 en HH2) acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat leveranciers over een AWBZ-erkenning beschikken of aantoonbaar in procedure zijn om deze erkenning binnen 6 maanden na startdatum van het raamcontract te behalen. Uw organisatie (c.q. alle combinanten of hoofd- en alle onderaannemers) is in staat de gevraagde dienstverlening uit te voeren en beschikt over een AWBZ-erkenning. Een kopie van deze AWBZ-erkenning (c.q. het bewijsstuk waaruit blijkt dat uw organisatie hierover beschikt) of bewijsstuk(ken) waaruit blijkt dat uw organisatie (c.q. alle combinanten of hoofd- en alle onderaannemers) binnen de hierboven genoemde termijn van 6 maanden beschikt over AWBZ-erkenning heeft u als bijlage van uw inschrijving bijgevoegd."

Om te kunnen beoordelen of de kwaliteit gewaarborgd wordt, dient volgens het RIVM te worden gemeten of instellingen procedures en protocollen hebben voor kritische momenten van het zorgproces en samenwerking. Het gaat hierbij om procedures en protocollen met betrekking tot samenwerking met en overdracht aan andere zorgaanbieders. Het vereiste van de AWBZ-erkenning draagt bij aan de borging van de continuïteit in de AWBZ keten en kan dan ook als een waarborg worden gezien voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering*, kwaliteitssystemen.

Selectie criterium 11

"Een kopie van een door een onafhankelijke derde afgegeven certificaat waaruit blijkt dat voldaan wordt aan onafhankelijke (Europese) kwaliteitsnormen (zoals ISO, HKZ) of een beschreven en toetsbaar kwaliteitssysteem, waaruit de technische kwaliteit van de inschrijver blijkt, is als bijlage opgenomen. Tevens geeft u in deze bijlage een korte toelichting op het onderliggende onafhankelijke systeem en beschrijft u sinds wanneer en op welke wijze uw organisatie kwaliteitszorg vormgeeft."

Selectie criterium 12

"Uw organisatie voldoet aan en past toe:

- **De Kwaliteitswet Zorginstellingen;**
- **De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)"**

In de jaren negentig is een aantal wetten in werking getreden als kader voor de kwaliteit van zorgaanbieders en de versteviging van de positie van cliënten. In de Kzi is geregeld dat zorginstellingen verantwoorde zorg moeten leveren op basis van gecontroleerde zelfregulering. Dit wettelijk kader vereist dat zorginstellingen hun organisatie op een bepaalde wijze inrichten, waarbij zij zelf systematisch aandacht schenken aan de bewaking, beheersing en bevordering van de kwaliteit van de zorg. Een indicator die volgens het RIVM de borging van kwaliteit kan weergeven, is de beschikbaarheid van een kwaliteitssysteem.¹³⁷ De selectiecriteria 11 en 12 kunnen worden gezien als waarborgen voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering*.

§ 3.2

"De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor inschrijvers uit te nodigen voor een toelichtende presentatie op de ingediende offerte. Aangezien deze presentatie een toelichting betreft, kan deze presentatie de uiteindelijke puntentoekenning beïnvloeden."

Uit het bovengenoemde volgt dat de aanbestedende dienst beschikt over de mogelijkheid inschrijvers een toelichting (en geen aanvulling) op hun inschrijving te vragen. Aangezien de presentatie fungeert als een toelichting op de door inschrijver ingediende offerte, kan daarmee de puntentoekenning voor de verschillende subcriteria worden beïnvloed. Ditzelfde geldt ook voor overige mondelinge of schriftelijke toelichtingen die de aanbestedende dienst kan opvragen. Wordt de *betaalbaarheid: werking zorgmarkt* (immers zorginkoop middels aanbesteding) nu wel gewaarborgd? Is deze uitnodiging niet in strijd met de beginselen van gelijke behandeling en objectiviteit zoals deze zijn opgenomen in het Bao? Zouden niet alle inschrijvers moeten worden uitgenodigd tot het geven van een toelichtende presentatie?

¹³⁷ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe ver zijn zorginstellingen en zorgaanbieders met hun kwaliteitssysteem?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o4935n26739.html, geraadpleegd op 4 juli 2007.

Bijlage 3 De gunningscriteria: waarborgen voor publieke belangen in de zorg?

Kwaliteit van de dienstverlening

Gunningscriterium 1

"De aanbestedende dienst hecht belang aan een actieve signaleringsfunctie m.b.t. het functioneren van klanten (in relatie tot HH1 en HH2) en doorverwijzing voor herindicatie, afstemming met (vertegenwoordigers van) klanten en de wijze waarop afstemming met en overdracht naar AWBZ en/of mantelzorg plaatsvindt, bijvoorbeeld wat betreft dossiervorming. Bij de mantelzorg dient u uit te gaan van de zogenaamde POM-methodiek (Preventieve ondersteuning van mantelzorgers, zie www.mediant.nl). Daarnaast verwacht de aanbestedende dienst dat voldaan wordt aan de basiscriteria die van toepassing zijn op HH1 en HH2 (zoals vastgelegd in de definitielijst in Bijlage 5 van dit bestek). U conformeert zich hieraan en beschrijft in de bijlage op welke wijze uw organisatie hiermee omgaat."

Dit gunningscriterium kan ten eerste als een waarborg dienen voor de *kwaliteit: effectiviteit*. De effectiviteit van de langdurige zorg wordt gemeten aan de hand van de mate waarin een hulpmiddel een probleem oplost. Het gunningscriterium moet waarborgen dat tot herindicatie wordt overgegaan wanneer men ziet dat het verstrekte hulpmiddel het probleem niet oplost. Ten tweede betekent dit criterium een waarborg voor de *kwaliteit: de vraaggerichtheid*, betrouwbaarheid medewerkers, deskundigheid, cliëntgerichtheid, communicatie zorgplan en aandacht mantelzorg.

Gunningscriterium 2

"De aanbestedende dienst acht inzet van vakbekwaam en ervaren personeel van groot belang. In de bijlage geeft u inzicht in relevante opleiding(en) en ervaringen van het personeel dat u wenst in te zetten voor respectievelijk HH1 en HH2. Tevens geeft u daarbij aan op welke wijze u de relevante kennis en ervaring van medewerkers borgt, bijvoorbeeld door middel van opleidingen en cursussen."

Uit onderzoek¹³⁸ is gebleken dat men in de zorg zeer tevreden is over inhoudelijke aspecten als betrouwbaarheid van de medewerkers, bejegening en deskundigheid. Door het opnemen van gunningscriterium twee tracht de aanbestedende dienst deze tevredenheid te behouden en dit kan dan ook gezien worden als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*.

Naar ons idee heeft de aanbestedende dienst dit gunningscriterium ook opgenomen om de *toegankelijkheid: personeelsaanbod en beroepenstructuur* te kunnen waarborgen. Ondanks het feit dat dit criterium dus als een waarborg moet dienen voor de toegankelijkheid, kan men zich afvragen in hoeverre dit publieke belang wel daadwerkelijk gewaarborgd blijft. In bijlage 5 van het bestek wordt een nadere omschrijving gegeven van de functievereisten voor HH1 en HH2: voor HH1 is geen diploma vereist, voor HH2 diploma helpende kwalificatieniveau 2 (welzijn en zorg). Deze functievereisten roepen bij ons echter de volgende vragen op:

- Is het tweede gunningscriterium wel een reële eis?

Men stelt voor HH2 diploma helpende kwalificatieniveau 2 als eis, terwijl in de huidige praktijk van thuiszorginstellingen de prestatie HV2 binnen de functie huishoudelijke hulp echter overwegend uitgevoerd wordt door thuishulpen A (medewerkers zonder opleiding of met kwalificatieniveau 1). In een beperkt aantal cliëntsituaties wordt een medewerker met kwalificatieniveau 2 ingezet, namelijk in die situaties waarin sprake is van een meer complexe situatie bijvoorbeeld beginnende dementie, gestabiliseerde psychiatrische problematiek of soortgelijke situaties. Afhankelijk van de situatie wordt door de zorgaanbieder vakbekwaam en deskundig personeel ingezet.

"Door de aanbesteding vinden er geen verschuivingen plaats op het gebied van indicatiestelling. Zowel voor als na 1 januari 2007 is de verhouding in de indicatiestelling voor HH1 ten opzichte van HH2, 85% ten opzichte van 15%. Wel was er in 2006 een opvallend verschil tussen de verhouding geïndiceerde huishoudelijke verzorging (85% HV1 en 15% HV2) en de verhouding geleverde huishoudelijke verzorging (20-30% HV1 en 70-80% HV2). Het verschil tussen de geïndiceerde en geleverde hulp kan grotendeels verklaard worden uit het feit dat zorgaanbieders niet gehouden waren aan de voorgeschreven activiteiten van het CIZ. Aangezien de zorgaanbieders veel hoger opgeleide medewerkers voor HV2 in dienst hadden, werden deze dan ook ingezet. Nu gemeenten verantwoordelijk zijn voor de hulp bij het huishouden willen

¹³⁸ RegioMarge, Prismant

zij dat zorgaanbieders het product HH leveren waarvoor de cliënt is geïndiceerd. Hoewel de verhouding van indicaties niet is veranderd, verandert de verhouding van geleverde zorg hierdoor wel."¹³⁹

- Kan gunningscriterium twee in combinatie met het bovengenoemde tot gevolg hebben dat voor HH1 nu alphahulpen (en eventueel medewerkers met kwalificatieniveau 1) ingezet worden en voor HH2 enkel helpenden met niveau 2? Kan hier logischerwijs uit voortvloeien dat de helpenden met niveau (1),3,4 en 5 uit de thuiszorg verdwijnen, aangezien door de laag geoffreerde tarieven (waarover later meer) niet méér zorg wordt verleend dan noodzakelijk? En wat zijn de gevolgen voor het huidige personeel wanneer er inderdaad voor HH1, dit betekent in 85% van de gevallen, alphahulpen ingezet worden? Zal het huidige personeel nu noodgedwongen voor de volgende keuze worden geplaatst: ontslag of als alphahulp aan de slag? Niet alleen is op alphahulpen een slechter CAO van toepassing: de alphahulp valt niet onder de sociale verzekeringen en draagt zelf het risico van werkloosheid en invaliditeit¹⁴⁰. Ook zullen de werknemers die niet aan de slag willen als alphahulp in de 'bakken' komen van diezelfde aanbestedende dienst en opnieuw bemiddeld moeten worden.

Gunningscriterium 3

"U kunt Hulp bij het huishouden verzorgen bij verschillende doelgroepen. Hierbij kunt u denken aan groepen met een bepaalde geloofsovertuiging, etnische minderheden (al dan niet de Nederlandse taal machtig) en mensen die uitsluitend de Twentse taal machtig zijn. In de bijlage geeft u aan op welke wijze u de dienstverlening voor deze en andere doelgroepen vormgeeft en welke capaciteit (in uren HH1 en HH2) u daarvoor (flexibel) beschikbaar heeft op jaarbasis."

Uit onderzoek¹⁴¹ is gebleken dat allochtonen meer ongezonderheid rapporteren dan autochtonen. Allochtonen maken over het algemeen echter minder vaak gebruik van fysiotherapie, thuiszorg en medicijnen dan Nederlanders. Met name Marokkanen maken weinig gebruik van deze zorg. Bij de beoordeling van het zorggebruik en het bepalen van de te kunnen garanderen capaciteit moet hiermee rekening gehouden worden. Middels dit gunningscriterium besteedt de aanbestedende dienst aandacht aan deze aspecten en wordt getracht de *toegankelijkheid: zorg naar behoefte* te waarborgen.

Gunningscriterium 4

"In overleg met de (vertegenwoordiger(s) van) de klant maakt u afspraken over het starten, aanpassen of voortzetten van de overeengekomen ondersteuningsverlening. Deze afspraken legt u vast in een individueel ondersteuningsplan, waarin daarnaast ten minste de volgende onderdelen aan de orde komen:

- *de geldige beschikking*
- *de gedateerde aantekening wanneer het ondersteuningsplan besproken en geëvalueerd is met de (vertegenwoordiger(s) van de klant*
- *de aard en omvang van te verlenen ondersteuning*
- *de actuele ondersteuningsovereenkomst*

In de bijlage omschrijft u hoe u dit vormgeeft. Tevens voegt u een voorbeeld van een ondersteuningsplan toe."

Dit criterium kan dienen als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*. Hierbij wordt immers het cliëntenoordeel en belang van zorgkwaliteit in de thuiszorg gemeten aan de hand van aspecten als informatie, communicatie en communicatie zorgplan.

Gunningscriterium 5

"Opdrachtnemer dient 7 dagen per week van 8:00 tot 20:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor (vertegenwoordigers van) klanten op één voor (vertegenwoordigers van) klanten bereikbaar nummer. De aanbestedende dienst streeft hiermee een hoge mate van bereikbaarheid voor (vertegenwoordigers van) klanten en een mogelijkheid tot integraliteit in de AWBZ-keten na. Bij deze telefonische bereikbaarheid geldt dat (vertegenwoordigers van) klanten in alle gevallen persoonlijk te woord worden

¹³⁹ Scholten, C. (2007), *Aanbesteding Hulp bij het Huishouden*, Research voor Beleid, Projectnummer: B3295, http://www.minvws.nl/images/ra-eindrapport-aanbesteding-hulp-bij-het-huishouden_tcm19-145923.pdf, geraadpleegd op 20 juni 2007.

¹⁴⁰ ABVAKABO FNV, (2007), *Wmo moet dat nou zo?*

http://www.abvakabofnv.nl/docs/bijlagen/200704/notitie_WMO_moet_dat_nou_zo.pdf, geraadpleegd op 18 juni 2007.

¹⁴¹ Droomers, M. Foets, M. e.a. (2005) Factsheet allochtonen en zorggebruik, Rotterdam: Bilthoven.

gestaan (geen Voice Response System). Daarnaast stelt opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week, informatie over de organisatie via internet aan (vertegenwoordigers van) (potentiële) klanten ter beschikking. U conformeert zich aan bovenstaande bereikbaarheidseisen. In de bijlage geeft u aan hoe u dit in de praktijk vormgeeft (inclusief eventuele ruimere bereikbaarheidstijden), welke samenwerking daarbij plaatsvindt met andere lokale zorgleveranciers, alsmede hoe u overige bereikbaarheidsaspecten (locatie, bereikbaarheid van informatie via internet e.d.) voor klanten heeft geregeld."

Bovengenoemd criterium kan aangemerkt worden als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, informatie en bereikbaarheid.

Gunningscriterium 6

"U levert binnen 5 werkdagen na aanvraag HH1 of HH2 (afhankelijk van de indicatie). De eerste dag van deze termijn betreft de eerste werkdag ná de datum waarop door/namens de gemeente de aanvraag (beschikking) is verstuurd. Voorbeeld: bij het versturen van een aanvraag op donderdag dient uiterlijk de eerstvolgende donderdag HH1 of HH2 geleverd te worden. Deze levertijd geldt zowel bij nieuwe indicaties als bij herindicaties. Bij spoedaanvragen levert u binnen 2 werkdagen na aanvraag HH1 of HH2 (afhankelijk van de indicatie). In de bijlage geeft u aan hoe u met spoedaanvragen omgaat en welke levertijd (werkdagen) u in dergelijke gevallen kunt garanderen. Spoedaanvragen worden als zodanig aangemerkt bij de door of namens de gemeente afgegeven indicatie."

In 2001-2003 was er voor verpleging en verzorging een daling van de wachttijden na plaatsing op de wachtlijst te zien. In de thuiszorg vond echter een stijging plaats. Met gunningscriterium 6 wordt door de aanbestedende dienst een poging ondernomen deze wachttijden te reduceren. Er kan dan ook gesteld worden dat dit criterium de *toegankelijkheid: tijdigheid van de reguliere zorg* tracht te waarborgen.

Gunningscriterium 7

"In geval van ziekte, verlof of andere oorzaken waardoor de betreffende medewerker geen HH1 of HH2 kan leveren, draagt u binnen 5 werkdagen zorg voor passende vervanging ten behoeve van de continuering van de dienstverlening aan de betreffende klant(en). De eerste dag van deze termijn betreft de eerste werkdag ná het moment waarop bekend is geworden dat vervanging noodzakelijk is. In de praktijk betekent dit dat een klant maximaal 5 werkdagen zonder HH1 of HH2 komt te zitten. Aangezien de aanbestedende dienst de kwaliteitsbeleving van de klant hoog in het vaandel heeft staan, bestaat de mogelijkheid om van bovengenoemde termijn af te wijken indien:

- Het een klant met een HH1 indicatie betreft; en***
- De afwijking slechts een gevolg is van een nadrukkelijk verzoek van de klant, bijvoorbeeld omdat de klant aangeeft langer te willen wachten op geschikte vervanging of betermelding van de zieke medewerker; en***
- De afwijking met opgaaf van reden geregistreerd wordt.***

In de bijlage beschrijft u in ieder geval:

- de wijze waarop u omgaat met de vervanging en afstemming daarover met (vertegenwoordiger(s) van) de klant.***
- hoe u zorg draagt voor een zo optimaal mogelijk aantal personele wisselingen/vervangingen op klantniveau. In beginsel wordt daarbij uitgegaan van het idee dat minder wisselingen op jaarbasis beter zijn, in individuele gevallen (klanten) kan echter juist noodzaak/behoefte bestaan aan meer wisselingen t.b.v. een betere dienstverlening en hogere mate van klanttevredenheid.***
- welke procedure/AO (inclusief het verwerken daarvan in de facturatie) u daarbij hanteert; en***
- welke vervangingsperiode u garandeert (maximaal 5 werkdagen), waarbij u onderscheid maakt naar vervanging in geval van HH1 en HH2."***

Tussen de verschillende branches in de zorg variëren de verzuimpercentages sterk. In de thuiszorg wordt het meest verzuimd: 8,3% in het eerste kwartaal van 2005. Voor een deel laten de verschillen in verzuimpercentages zich verklaren door het aantal vrouwen dat in een branche werkzaam is. Het verzuimpercentage onder vrouwen is in alle branches beduidend hoger dan onder mannen. In de hele zorgsector is het verzuimpercentage (exclusief zwangerschapsverlof) van vrouwen een derde hoger dan dat van mannen: respectievelijk 7,2% en 5,4%. Wanneer zwangerschapsverlof wordt meegeteld, ligt het verzuimpercentage van vrouwen in deze branches gemiddeld 63% hoger dan dat van mannen.¹⁴² Allereerst dient dit criterium als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*,

¹⁴² Vernet verzuimnetwerk BV. *Het ziekteverzuim stijgt in de gezondheidszorg*. Persbericht.

betrouwbaarheid organisatie, planning en levering, cliëntgerichtheid en communicatie. Ten tweede wordt hiermee ook de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg* gewaarborgd.

Gunningscriterium 7 biedt echter naar ons idee geen waarborg voor de *toegankelijkheid: personeelsaanbod*. Alleen al door de aanbesteding zelf verkeren veel werknemers in onzekerheid: zal men zijn/haar baan, onder dezelfde arbeidsvoorwaarden, wel of niet kunnen behouden? Deze onzekerheid kan psychische klachten en uiteindelijk verzuim tot gevolg hebben. Omdat uit onderzoek al is gebleken dat vooral in de thuiszorg veel wordt verzuimd, dient juist in deze branche gewaarborgd te worden dat het verzuim niet nog meer toeneemt. Bovendien mag de cliënt geen hinder ondervinden van dit verzuim. Dit laatste wordt met het opnemen van deze eis inderdaad bewerkstelligd: men dient er immers voor te zorgen dat in geval van verzuim vervangend personeel aanwezig is. Enerzijds betekent dit dus een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid* en de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg*. Anderzijds kan gesteld worden dat met het opnemen van deze eis niet de oorzaak wordt aangepakt maar enkel het gevolg ("wanneer er verzuimd wordt, dient er vervangend personeel te zijn"). Met zowel het instrument van aanbesteding als het opnemen van gunningscriterium 7 wordt het 'kortdurend verzuim' immers niet gereduceerd en dus kan het criterium in dit geval niet als een waarborg worden gezien.

Kwaliteit van de organisatie

Gunningscriterium 9

"Zoals uit onderliggend bestek blijkt, vindt opdrachtverstrekking per perceel plaats aan meerdere opdrachtnemers. Om te kunnen voldoen aan de verwachte vraag van klanten, is het voor de aanbestedende dienst noodzakelijk inzicht te hebben in de beschikbare capaciteit voor HH1 en HH2 van inschrijvers. In de bijlage heeft u het overzicht conform onderstaand format gecompleteerd; daaruit blijkt de jaarlijkse capaciteit in uren HH1 en HH2 die uw organisatie in geval van gunning gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal garandeert."

Bovengenoemd criterium is vanzelfsprekend zowel een waarborg voor de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg* als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, planning en levering. Door onder andere demografische ontwikkelingen groeit de vraag naar zorg. De prognoses voorspellen dat in 2025 22% van de beroepsbevolking in de zorg nodig is om aan de stijgende zorgvraag te kunnen voldoen (VWS, 2003o). Om het zorgpeil op niveau te houden is het daarom noodzakelijk dat de arbeidsproductiviteit in de zorg stijgt. Het criterium kan dan ook aangemerkt worden als een waarborg voor de *betaalbaarheid: arbeidsproductiviteit*.

Gunningscriterium 10

"Bij de uitvoer van uw dienstverlening past u de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WK CZ) toe. In de bijlage beschrijft u de wijze van klachtenafhandeling en het onderliggende reglement dat u bij de uitvoer van de opdracht op basis van deze aanbesteding hanteert."

Gunningscriterium 11

"De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u medezeggenschap van klanten borgt conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). In de bijlage geeft u aan op welke wijze u dit vormgeeft en welke rol/bijdrage u daarbij van (vertegenwoordigers van) klanten verwacht."

Gunningscriterium 12

"De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan de tevredenheid van klanten. Hiertoe voert de aanbestedende dienst in regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken (KTO'en) uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde. Een relatie met de benchmark WMO (www.thuiszorg.nl) is mogelijk. U verleent medewerking ten behoeve van de uitvoer van deze KTO'en."

Om te bepalen of het publiek belang *kwaliteit: accreditatie en certificering* voldoende gewaarborgd wordt, meet men het gebruik van deelsystemen. Een deelsysteem is een onderdeel van het kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteit van een deel van de zorgverlening door middel van cyclische processen systematisch wordt bewaakt. Met behulp van deze processen wordt gemeten of de zorg aan de gestelde eisen voldoet op basis waarvan verbeteringen kunnen worden aangebracht. Bijna de helft van de instellingen gebruikt de cliëntenraad systematisch voor bijsturing van beleid, terwijl 28% van de instellingen de tevredenheidsonderzoeken volledig benut om bij te sturen.¹⁴³ De

¹⁴³ Sluijs, E.M, Wagner, C. (2000), *Kwaliteitssystemen in zorginstellingen; de stand van zaken in 2000*. Utrecht: Nivel.

gunningscriteria 10, 11 en 12 kunnen gezien worden als een waarborg voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering én vraaggerichtheid*.

Gunningscriterium 13

“Ten behoeve van een goede uitvoer van de opdracht acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat opdrachtnemers over voldoende kennis en mogelijkheden beschikken over de lokale situatie. In de bijlage beschrijft u hoe uw organisatie hiermee omgaat (hierover beschikt c.q. hoe en binnen welke termijn u dit ontwikkelt).”

Een gevolg van de aanbesteding is dat zorgaanbieders in meerdere gemeenten inschrijven op de aanbesteding. Op deze wijze is het immers mogelijk te compenseren voor hetgeen de aanbieder door de aanbesteding (mogelijk) kwijt raakt in het oude werkgebied.¹⁴⁴ De aanbestedende dienst acht het dan ook van belang dat de opdrachtnemer de lokale situatie kent. De opdrachtnemer dient bij het aanbieden en leveren van zorg rekening te houden met de bevolkingsopbouw/samenstelling in een gemeente: de verhouding hoger/lager opgeleiden, autochtonen/allochtonen en ook de aanwezigheid van achterstandswijken zijn volgens het RIVM indicatoren voor ‘de zorg naar behoefte’, aangezien uit onderzoek is gebleken de ene groep meer zorg behoeft dan de andere. Kortom, dit betekent een waarborg voor de *toegankelijkheid: zorg naar behoefte*.

Gunningscriterium 14

“De aanbestedende dienst streeft naar een zo effectief en efficiënt mogelijke uitvoer van de HH. Daartoe verwacht de aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst een innovatieve en constructieve ondersteuning en bijdrage van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld wat betreft het meedenken en participeren in collectieve welzijnsarrangementen in aanvulling op HH en woonzorgontwikkelingen. Tevens verwacht de aanbestedende dienst een constructieve en coöperatieve samenwerking tussen de verschillende opdrachtnemers, onder andere ten behoeve van gezamenlijk gebruik van (digitale) infrastructuur, kantoren/backoffice en steunpunten/locaties. U conformeert zich hieraan en beschrijft nader in de bijlage welke bijdrage uw organisatie daaraan levert en welke vergelijkbare ervaringen u daarmee reeds heeft.”

In de meerderheid van de zorginstellingen wordt met protocollen en/of procedures gewerkt. Dit betreft met name procedures voor bijvoorbeeld diagnostiek of specifieke behandelingen. Met het oog op de eisen van kwaliteitssystemen valt op dat minder dan de helft van de instellingen procedures heeft opgesteld voor de kritische momenten van het zorgproces en samenwerking met of overdracht aan andere zorgaanbieders. Deze eis moet als een waarborg dienen voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering*, kwaliteitssystemen.

Ondanks dat de aanbestedende dienst als eis stelt dat de zorgaanbieders dienen samen te werken, kan afgevraagd worden in hoeverre samenwerking in de keten gewaarborgd kan worden door aanbesteding. Aanbesteding kan tot gevolg hebben dat partijen tegen elkaar worden uitgespeeld, waardoor de ketenzorg afbrokkelt. Dit kan zover gaan dat collega's niet meer willen samenwerken, geen best practices willen delen en geen knowhow willen uitwisselen.¹⁴⁵

Gunningscriterium 15

“Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van uw organisatie beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), informeert u de aanbestedende dienst hierover op een tijdige en adequate wijze.”

Dit gunningscriterium moet waarborgen dat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt. Wanneer een instelling niet meer in staat is de dienst te leveren, mag haar cliënt hier geen hinder van ondervinden. Er dient door de aanbestedende dienst voor vervanging te worden gezorgd, zodat de dienst zonder vertraging kan worden geleverd. Het voorgenoemde resulteert in een waarborg voor de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg*.

Gunningscriterium 16

“In het kader van lokale werkgelegenheid hecht de aanbestedende dienst grote waarde aan de inschakeling van werkzoekenden en WSW-ers, die onder de verantwoordelijkheid van de

¹⁴⁴ Essen, G. van, Smeets R. e.a. (2006), *Wmo en de arbeidsmarkt van de thuiszorg: rapportage 1e meting*, Branchebelang Thuiszorg Nederland, http://www.branchebelang-thuiszorg.nl/upload/Projecten_DownloadBestanden/DeelRapp%20wmo.pdf, geraadpleegd op 14 juli 2007.

¹⁴⁵ Broekmans, T., (2007), *Vernieuwing aan de basis, Zorg Visie*, nummer 1 jaargang 37, http://www.zorgvisiearchief.nl/web/secure/print_content.cfm?id=30134, geraadpleegd op 15 juli 2007.

aanbestedende dienst vallen. Opdrachtnemers treden bij het aannemen van nieuwe medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst in alle gevallen eerst in overleg met de betreffende gemeente over de inschakeling van deze werkzoekenden of WSW-ers op de beschikbare vacature(s). Hierbij stelt de aanbestedende dienst dat bij geschiktheid voor de beschikbare vacature(s), de vacature(s) zal/zullen moeten worden ingevuld door de werkzoekende(n)/WSW-er(s). Bij een afwijzing zult u dit moeten motiveren, hetgeen door de betreffende gemeente geaccordeerd dient te worden. In de bijlage geeft u aan op welke wijze u hieraan concrete invulling geeft, welke mogelijkheden tot opleiding of leer-/werkplekken u biedt en welke minimale criteria u hanteert bij de aanname van nieuwe medewerkers op de binnen uw organisatie gehanteerde functieniveaus. Voorts geeft u in de betreffende bijlage aan op welke wijze u geschikt personeel overneemt van (huidige) zorgleveranciers die werkzaam zijn binnen het/de betreffende perc(e)el(en)."

Binnen de verpleging en verzorging kunnen vijf kwalificatieniveaus worden onderscheiden. De hoogste twee niveaus (4 en 5) vormen de verpleegkundige beroepen, en 1, 2 en 3 de verzorgende of 'helpende' beroepen. In de verzorgings- en verpleeghuizen en de thuiszorg, werken weinig verpleegkundigen met niveau 4 of 5 (respectievelijk 10% en 13%). In verpleeg- en verzorgingshuizen zijn vooral de verzorgenden van niveau 3 sterk vertegenwoordigd (ongeveer 70%). De thuiszorg valt vooral op doordat ruim 30% bestaat uit helpenden met niveau 1. Alphahulpen zijn hierbij buiten beschouwing gelaten. In 2006 worden niet of nauwelijks tekorten verwacht, behalve kleine tekorten in de GGZ en de thuiszorg. In 2008 worden, als de instroom niet omhoog gaat, wel in alle branches tekorten verwacht. Deze tekorten variëren van 1% in de ziekenhuizen tot 5% in de thuiszorg. De totale instroom in de opleidingen zal vergeleken met 2003 naar schatting ongeveer 10% omhoog moeten om een gelijk aanbod te behouden. Wel blijken de grootste tekorten zich voor te doen in de laagste kwalificatieniveaus, vooral niveau 1 en in mindere mate niveau 2 en 3.¹⁴⁶ Naar ons idee kan het criterium deels als een waarborg voor de *toegankelijkheid: personeelsaanbod en beroepenstructuur* dienen.

De vraag rijst echter wel in hoeverre dit criterium samen kan gaan met het tweede gunningscriterium. Zijn de gunningscriteria 2 en 16 niet tegenstrijdig? De aanbestedende dienst stelt in gunningscriterium 2 immers de eis van 'vakbekwaam en ervaren personeel'. Wanneer de instelling zich bij openstaande vacatures meldt bij de gemeente, dient de gemeente zorg te dragen voor geschikte kandidaten. Wanneer echter door de gemeente personeel wordt toegewezen zonder ervaring en kennis, kan het voor de instelling onmogelijk worden om aan gunningscriterium 2 te voldoen. Bovendien is het ons inziens zeer van belang dat een instelling op korte termijn personeel moet kunnen werven. Gemeenten en instellingen zullen hiervoor nadere afspraken moeten maken over de wijze waarop bijvoorbeeld communicatie op vacaturebasis plaats vindt en termijnen waarbinnen de gemeente dient te reageren. Daarnaast is het belangrijk nogmaals aandacht te schenken aan de inzet van alphahulpen. Zoals ook reeds bij gunningscriterium 2 genoemd, komt het huidige personeel dat niet als alphahulp verder wil ook in de 'vacaturebakken' van de gemeente terecht. Hoe denkt de gemeente hier mee om te gaan? Op welke wijze denkt zij deze mensen te kunnen bemiddelen?

Gunningscriterium 17

"Teneinde alle opdrachtnemers gelijke kansen te bieden bij het verwerven uit de overeenkomst voortvloeiende individuele opdrachten, vindt informatieverstrekking over de (dienstverlening van) opdrachtnemers in ieder geval plaats via het (gemeentelijk) zorgloket. Klanten krijgen bij een positieve indicatie informatie over alle door de betreffende gemeente gecontracteerde opdrachtnemers. Opdrachtnemers stellen hiertoe informatie(folders) beschikbaar (op papier en digitaal (mede via eigen website opdrachtnemer)). Opdrachtnemers beschikken daarnaast over reguliere media om dienstverlening onder de aandacht van (potentiële) klanten te brengen. Daarbij is directe benadering van (potentiële) klanten per (digitale) post of telefoon niet toegestaan, tenzij de betreffende (potentiële) klant voorafgaand toestemming heeft gegeven. Voorts verwijzen opdrachtnemers (potentiële) klanten zonder indicatie door naar het (gemeentelijk) zorgloket. Gedurende de geldigheidstermijn van de indicatie beschikken klanten over de mogelijkheid te wisselen van zorgaanbieder (maximaal 1 maal per kwartaal; de aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor in specifieke gevallen af te wijken van deze frequentie). U conformeert zich aan bovenstaande."

In een onderzoek onder 1.000 respondenten naar hun mening over de ideale gezondheidszorg in Nederland zegt 95% van de respondenten zelf hun huisarts, tandarts of andere zorgverlener te willen

¹⁴⁶ RegioMarge, Prismant

kiezen.¹⁴⁷ Het laatste gedeelte ("Gedurende de geldigheidstermijn...zich aan bovenstaande.") is daarom een waarborg voor de toegankelijkheid: keuzevrijheid.

Gunningscriterium 18

"Momenteel bestaat landelijk veel aandacht voor topsalarissen binnen de (semi-) overheid. De aanbestedende dienst dicht zich in deze discussie een voorbeeldfunctie toe mede gelet op het feit dat bij de uit deze aanbesteding voortvloeiende overeenkomst sprake is van besteding van publieke middelen. In de bijlage geeft u een toelichting op het gehanteerde beleid inzake de beloning van bestuurders en medewerkers en de wijze waarop momenteel wordt omgegaan met de zogenaamde 'Balkenendenorm' (salaris bestuurder = maximaal gelijk aan salaris minister president) en welke veranderingen u op dit terrein gedurende de looptijd van het contract of nabije toekomst verwacht door te voeren."

Het inkopen van zorg gebeurt met behulp van publieke middelen. Het mag niet zo zijn dat door de salarissen bezuinigd moet worden op bijvoorbeeld de kwaliteit (kwaliteitssystemen en innovatie) of dat door deze salarissen de financiële positie van zorginstellingen in gevaar komt. Ook het feit dat zorg een publiek belang betreft brengt met zich mee dat besteding van publieke middelen maatschappelijk verantwoord moeten kunnen worden.

Gunningscriterium 19

"U conformeert zich aan het raamcontract, zoals opgenomen in Bijlage 11 van dit bestek."

Het raamcontract is in feite een beknopte samenvatting van alle selectie- en gunningscriteria. Een nadere uitwerking is dan ook niet nodig.

Kwaliteit van de administratieve processen

Gunningscriterium 23

"Gedurende de looptijd van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen levert u één maal per kwartaal een managementrapportage aan, waarin tenminste opgenomen:

- **Informatie t.b.v. de benchmark WMO (zie www.thuiszorg.nl);**
- **Volume (uren), aantal klanten en kosten HH1 en HH2 in voorafgaand kwartaal en cumulatief op jaarbasis;**
- **Klachten met bijbehorende oplossingen van het afgelopen kwartaal en aantallen cumulatief op jaarbasis;**
- **Resultaten met betrekking tot inschakeling van werkzoekenden (conform hetgeen gesteld in dit bestek) van het afgelopen kwartaal en cumulatief op jaarbasis;**
- **Levertijden bij (her)indicatie en vervanging van afgelopen kwartaal en cumulatief op jaarbasis.**

Aanvullingen of wijzigingen die betrekking hebben op de opdracht voert u op verzoek van de aanbestedende dienst door. Deze managementrapportage levert u binnen 2 weken na afloop van het betreffende rapportagekwartaal digitaal aan bij opdrachtgever. In de bijlage beschrijft hoe uw organisatie omgaat met het onderwerp managementrapportage (in ieder geval wat betreft bovenstaande punten) en welke aanvullende informatie en mogelijkheden (bijvoorbeeld toegang tot actuele cijfers via afgeschermd website) u biedt. Tevens neemt u in de bijlage een voorbeeld van een managementrapportage op."

Bovenstaande dient uitgevoerd te worden om de *algehele kwaliteit* te kunnen waarborgen.

Gunningscriterium 24

"U beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR systeem (AWBZ-brede Zorgregistratie). In de bijlage beschrijft u de ervaring van uw organisatie hiermee en geeft daarbij eveneens een toelichting op de gehanteerde administratieve organisatie (AO)."

Een gecomputeriseerde en gestandaardiseerde informatieverzameling kan als een effectief hulpmiddel worden gezien. Middels AZR is afstemming tussen verschillende zorgverleners in de keten beter mogelijk en waardoor dit criterium kan dienen als een waarborg voor de *kwaliteit: innovatie*.

Prijs

"Inschrijvers dienen bij het criterium 'Prijs' de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

- **U dient per perceel, waarvoor u een inschrijving indient, netto prijzen af te geven in euro's exclusief BTW.**
- **De aanbestedende dienst hanteert vanuit budgetoogpunt voor 2007 maximum uurtarieven:**

¹⁴⁷ Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, (2003), *De wensen van zorgcliënten in Europa*, Zoetermeer: RVZ.

- o voor HH1 dat gelijk is aan het betreffende CTG-tarief van 2006 (EUR 15,41 per uur), geïndexeerd met het door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens" (gebaseerd op het jaar lopend van augustus 2005 tot augustus 2006). Tarief is inclusief BTW.
- o voor HH2 dat gelijk is aan 80% van het betreffende CTG-tarief van 2006 (80% is EUR 19,71 per uur), geïndexeerd met het door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens" (gebaseerd op het jaar lopend van augustus 2005 tot augustus 2006). Tarief is inclusief BTW.
- De door u opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen én de door u aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat u alle kosten (personele kosten, reiskosten, overhead, accountantsverklaring e.d.) in de door u aangeboden prijzen dient te verwerken. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk."

Gunningscriterium 25

"U heeft onderstaande tabel "Prijzen" gecompleteerd voor de percelen waarvoor u een inschrijving indient (prijzen in euro's en exclusief BTW) en als bijlage bijgevoegd. Hierin geeft u aan wat de trajectprijzen zijn per klokuur HH1 en HH2. De door u opgegeven tarieven hebben betrekking op het eerste contractjaar (2007) en overschrijden bovengenoemde maxima niet."

Uit onderzoek¹⁴⁸ is gebleken dat de laatste jaren de uitgaven aan de zorg stijgen. Door maximum uurtarieven vast te stellen, tracht men de kosten in de hand te houden. De gemeente heeft immers te maken met een budget en draait zelf op voor negatieve financiële resultaten. Hierdoor kan gunningscriterium 25 gezien worden als een waarborg voor de *betaalbaarheid: macrokosten*. Het criterium bevat echter geen waarborg voor de *betaalbaarheid: financiële positie van zorginstellingen*. Doordat geen minimum tarieven zijn vastgesteld, kan de aanbesteding tot gevolg hebben dat zeer laag geoffreerd wordt. Kunnen instellingen wel blijven voldoen aan de gestelde eisen wanneer zij dienen te leveren tegen zeer lage tarieven? Voorgenoemde kan wel weer tot gevolg hebben dat de *arbeidsproductiviteit* (aantal cliënten dat geholpen wordt binnen een bepaalde tijd) in de thuiszorg omhoog gaat, waardoor de *toegankelijkheid: arbeidsproductiviteit* gewaarborgd wordt. Vaak wordt een verhoogde arbeidsproductiviteit als positief gezien, maar geldt dit ook wel voor de zorg? Wordt klantgerichtheid door een verhoogde arbeidsproductiviteit niet vervangen door taakgerichtheid? Zal deze taakgerichtheid op haar beurt niet weer een negatieve doorwerking hebben op de *kwaliteit: vraaggerichtheid*? Een antwoord op deze vraag zal de praktijk de komende jaren moeten uitwijzen. Ondanks dat gunningscriterium 2 een waarborg met zich meebrengt voor twee indicatoren, dient het volgende wel in ogenschouw te worden genomen. Enerzijds vermeld gunningscriterium 2 dat er 'vakbekwaam en ervaren personeel' ingezet dient te worden, wat als een waarborg kan worden gezien voor een juist/bekwaam personeelsaanbod. Anderzijds spreken gunningscriterium 25 en de bepalingen onder het kopje '**Prijs**' enkel over een maximum prijs die gevraagd mag worden en niet over een minimum. Dit kan tot resultaat hebben dat door aanbesteding de tarieven zeer laag worden vastgesteld; wellicht zelfs onder de kostprijs zoals reeds is gebleken uit de eerste onderzoeksresultaten.

Deloitte Consulting heeft onderzoek gedaan naar de financiële huishouding bij verschillende thuiszorginstellingen. Hieruit blijkt dat gemeenten de tarieven voor hulp bij het huishouden met 2,5% tot 7,5% moeten verhogen om te zorgen dat de meerderheid van de thuiszorginstellingen kunnen overleven. Uit de ervaringen van Deloitte bij thuiszorginstellingen blijkt dat zelfs instellingen die de overhead tot een minimum terugbrengen financieel niet uitkomen met de lage vergoeding die verscheidene gemeenten nu geven.¹⁴⁹ Het moge duidelijk zijn dat aanbesteding leidt tot scherpe concurrentie. Hierdoor schromen sommige instellingen niet om onder de prijs te gaan zitten om marktaandeel te verwerven. Dit leidt weliswaar tot lagere tarieven, maar ook tot fors banenverlies bij verschillende thuiszorginstellingen, tot verlies van expertise en tot vragen over de kwaliteit en duurzaamheid van de geleverde zorg. Bovendien ontstaat een extra bureaucratisch probleem, omdat de verschillende vormen van zorg goed op elkaar moeten worden afgestemd door met elkaar concurrerende organisaties.¹⁵⁰

¹⁴⁸ CBS, 2006c; CBS, 2005t; VWS, 2006c; OECD Health Data

¹⁴⁹ Deloitte, (2007), *Tarieven hulp bij het huishouden moeten omhoog*, http://www.deloitte.com/dtt/press_release/0,1014,cid%253D163647,00.html, geraadpleegd op 18 juli 2007.

¹⁵⁰ Kerk in Actie, *Vragen en mogelijke knelpunten in de Wmo*, http://www.kerkinactie.nl/site/uploadedDocs/A3_knelpunten_WMO.pdf, geraadpleegd op 18 juli 2007.

Het volgende kan nu afgevraagd worden: gaan zeer lage tarieven én het criterium van 'vakbekwaam en ervaren personeel' wel samen? Kunnen de lage tarieven niet tot gevolg hebben dat instellingen zich steeds vaker gaan beroepen op goedkopere krachten zoals alphahulpen? Hoe zal het voorgenoemde doorwerken op indicatoren als *effectiviteit, vraaggerichtheid en personeelsaanbod*? Ten slotte kunnen de lage tarieven ook negatieve gevolgen hebben voor de scholing van personeel. Het beschikbare budget van een instelling bepaalt of er wel of niet geïnvesteerd kan worden in opleidingen. Wordt de *toegankelijkheid: beroepen en opleidingen* wel gewaarborgd door de lage tarieven?

Verbeterprocessen en risico's

Gunningscriterium 27.

"Indien u niet conform uw invulling van alle dit bestek opgenomen eisen en/of conform uw opgegeven invulling op de wensen presteert, betaalt u na een telefonische aansporing gevolgd door een verbeterperiode gevolgd door een schriftelijk verzoek met een verbeterperiode een boete conform artikel 9 van de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden. De boete heeft betrekking op alle facturen die volgen op het verstrijken van de laatst genoemde (schriftelijk aangekondigde) verbeterperiode tot het moment waarop de betreffende verbetering is gerealiseerd. U conformeert zich hieraan. Daarnaast heeft u in de bijlage een beschrijving opgenomen van de verbeterprocessen die uw organisatie in gang zal zetten om herhaling van het niet nakomen van de gemaakte afspraken te voorkomen."

Aangezien gunningscriteria 27 en dan met name de boete als repressief middel, gezien kan worden als een waarborg voor de *algehele kwaliteit*, worden in bijlage II de onderwerpen toezicht en handhaving nader besproken.

Bestek Zeeuwse gemeenten: waarborgen

§ 2.3

"De keuzemogelijkheid, de keuzevrijheid en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt vragen maximale waarborgen. Eén van de waarborgen hierbij is voldoende aanbieders. De gemeenten streven naar het aangaan van raamovereenkomsten met minimaal 3 aanbieders. Er geldt geen maximum aantal aanbieders. De aanbieders die voldaan aan de minimeisen zoals gesteld in deze aanbesteding komen voor een raamovereenkomst in aanmerking."

Doordat er geen maximum is gesteld aan het aantal aanbieders heeft de cliënt een ruime keuzemogelijkheid. Dit is een waarborg voor de *toegankelijkheid: keuzevrijheid*. Het is voor de cliënt belangrijk dat de zorg geleverd wordt door een voor zijn/haar vertrouwde zorginstelling/medewerker. Voorgenoemde wordt bij het Zeeuwse model beter gewaarborgd, aangezien de aanbieders 'slechts' moeten voldoen aan de minimeisen en er geen maximum aantal aanbieders zijn. Het aantal aanbieders kan binnen de Zeeuwse gemeenten hierdoor wel snel oplopen, wat kan leiden tot meer concurrentie. Deze concurrentie kan de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen. Tevens is concurrentie een sterke stimulans tot innovatie. De concurrentie kan dus worden gezien als een waarborg voor de *algehele kwaliteit*, voornamelijk vraaggerichtheid en innovatie. Wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen de bestekken van de Zeeuwse gemeenten en de regio Twente, kan vrijwel direct worden geconcludeerd dat regio Twente meer kwaliteitscriteria heeft opgesteld. Naar ons idee kan dit komen door het feit dat de aanbieders van het Zeeuwse model, door het hoge aantal aanbieders, enigszins 'verplicht' zijn om zich kwalitatief te moeten onderscheiden van de concurrenten. Gelet op het ongelimiteerde aantal aanbieders is het echter een nadeel dat de gemeenten onvoldoende sturingsmogelijkheden kunnen hebben.

"De gemeenten hebben ervoor gekozen om aanbieders te selecteren op kwaliteit tegen een door de gemeenten vastgestelde prijs. "

Door een vaste prijs te stellen hoeven de thuiszorginstellingen niet 'noodgedwongen' onder de kostprijs te offeren. Dit kan aangemerkt worden als een waarborg voor de *betaalbaarheid: financiële positie zorginstellingen*. Gezien het feit dat niet de prijs maar de kwaliteit bepalend is, dienen de aanbieders meer zorg dragen voor de kwaliteit van hun dienstverlening. Dit kan gezien worden als een waarborg voor de *algehele kwaliteit*. Tevens is in de aanbesteding ruimte gecreëerd voor 'kleine' aanbieders die bijzondere groepen kunnen bereiken of een innovatieve aanpak hebben. Dit kan naar ons idee dan ook gezien worden als een waarborg voor de *betaalbaarheid: werking zorgmarkt*. Anderzijds is juist gekozen voor aanbesteden om een gunstige prijs te bedingen. Door een vaste prijs

te stellen, kan hierop echter niet geconcentreerd worden, waardoor de zorgmarkt niet optimaal kan werken. Dit is dan ook geen waarborg voor de *betaalbaarheid: werking zorgmarkt*.

§ 2.4

"De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde raamovereenkomsten de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft de aanbestedende dienst geen verplichting tot gunning. Door het doen van een inschrijving verklaart u zich akkoord met het voorbehoud en het daaromtrent gestelde."

De pré-contractuele fase is reeds uitgebreid behandeld bij de analyse van het bestek van regio Twente, zie § 2.9.

§ 3.1

"Om in de behoeften van onze burgers te voorzien hebben wij in de gemeenten, de volgende categorieën HH gedefinieerd:

Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden

Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van het huishouden en hulp bij een ontregeld huishouden.

Inschrijvers dienen zowel hulp uit categorie 1 als hulp uit categorie 2 aan te bieden. "

Bovengenoemde bepaling kan gezien worden als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid* en de *toegankelijkheid: tijdige reguliere zorg*. Gezien het aantal (ongelimiteerde) aanbieders, kan het voor de cliënt lastiger zijn om daarnaast ook nog eens een keuze te moeten maken tussen aanbieders die enkel HH1 of HH2 aanbieden. Tevens kan het zo zijn dat een cliënt die voorheen HH1 geïndiceerd was, na herindicatie HH2 nodig heeft (of andersom). Wanneer een thuiszorginstelling echter enkel HH1 aanbiedt, kan het voor de cliënt zeer omslachtig zijn over te moeten stappen naar een andere aanbieder. Ten slotte kan het toezicht door de gemeenten bemoeilijkt worden wanneer de aanbieders kunnen worden onderverdeeld naar HH1 en HH2.

"De voor hulp geïndiceerde burger (de cliënt) kan hulp afnemen van de aanbieder (met wie een raamovereenkomst is afgesloten) die het meest past bij de kwalitatieve wensen van deze burger. De gemeente verstrekt aan de cliënt de volledige lijst van aanbieders met een raamovereenkomst. Met andere woorden, de cliënt bepaalt welke raamcontractant de feitelijke opdracht voor HH krijgt."

De cliënt bepaald het volume aan zorg dat elke aanbieder uiteindelijk zal leveren. Hierdoor zullen de aanbieders beter in moeten spelen op de behoefte van de cliënt en zich uiteraard meer moeten richten op de kwaliteit van de zorg. Dit betekent een waarborg voor de *(algehele) kwaliteit: vraaggerichtheid*. Gezien het feit dat er veel aanbieders zijn, kan het voor de cliënt lastig zijn een objectieve en goede keuze te maken. Het is dan ook noodzakelijk dat de Zeeuwse gemeenten ondersteuning bieden bij het maken van een juiste keuze. Hierbij speelt het informatieloket een belangrijke rol. Er moet zorg worden gedragen voor een goede en vooral transparante informatieverstrekking, zodat de cliënt een juiste keuze kunnen maken.

§ 3.2

"De raamovereenkomsten worden afgesloten met ingang van 1 januari 2007 voor de duur van 2 jaar met een optie tot verlenging met 2 jaar of 2 maal 1 jaar, waarbij de betreffende gemeente bepaalt of verlenging plaatsvindt."

Zoals reeds eerder besproken kan een contract of overeenkomst voor kortere of langere duur worden afgesloten. Een kortere duur leidt tot meer onzekerheid voor de opdrachtnemer. Een langere duur kan daarentegen tot problemen leiden wanneer de kwaliteit van de geleverde diensten onvoldoende blijkt te zijn. De bepaling dient dus als waarborg voor de *algehele kwaliteit*.

§ 4.1

"De aanbestedende dienst heeft gekozen voor het toepassen van de Openbare aanbestedingsprocedure. De aankondiging is gepubliceerd in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie."

Een openbare aanbesteding is een aanbesteding die algemeen bekend wordt gemaakt en waarbij een ieder kan inschrijven. Meer aanbieders leidt tot meer concurrentie, wat op haar beurt weer leidt tot meer marktwerking. Kortom, een waarborg voor de *betaalbaarheid: werking zorgmarkt*.

§ 4.2

"De aanbestedende dienst heeft het Nederlands Inkoop Centrum (NIC) ingezet voor de begeleiding van deze Europese aanbestedingsprocedure. Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via het NIC."

De Zeeuwse gemeenten hebben bij de aanbesteding gebruik gemaakt van een extern adviesbureau. Met het inhuren van een extern bureau, is er zorginhoudelijke expertise beschikbaar. Het aanbesteden van de hulp bij het huishouden is immers een nieuwe en ook complexe taak voor de gemeente, waarvoor bovendien relatief weinig tijd beschikbaar was gesteld. Naast het voordeel van de zorginhoudelijke expertise, kan een externe ondersteuner verantwoordelijk worden gemaakt voor het begeleiden en bewaken van het aanbestedingsproces en kan deze bovendien de externe communicatie en publicatie verzorgen. Middels het inhuren van een extern bureau is de kans groter dat de aanbestedingsprocedure correct verloopt. Hierdoor bestaat minder kans op bezwaar en beroep, welke immers tot vertraging kunnen leiden van de hele aanbestedingsprocedure. Het is echter wel van belang stil te staan bij het feit dat aanbesteding een groeiend rechtsgebied is. In de toekomst zullen gemeenten steeds vaker met aanbesteding te maken krijgen waardoor het aan te raden is om personeel, dat over de nodige kennis beschikt, 'in huis te halen'. Deze waarborg kan niet geplaatst worden onder de indicator domeinen zoals opgesteld door de RIVM. Het is naar ons idee echter wel van belang dit aspect aan te halen.

§ 6.1.1

"Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaannemers, waarbij inschrijver zelf optreedt al hoofdaannemer. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s)."

In het geval van het Zeeuwse model kan onderaannemerschap voor een aanbieder om diverse redenen gunstig zijn: zo kunnen zowel de kosten van de inschrijving op de aanbesteding, als expertise en personeel worden gedeeld. Dit betekent respectievelijk een waarborg voor de betaalbaarheid: financiële positie zorginstellingen en de toegankelijkheid: personeelsaanbod en beroepenstructuur.

§ 6.1.2

"Een combinatie is een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen. De combinatie dient zich aan te melden als één inschrijver. Indien een aanmelding wordt ingezonden door een combinatie dient ieder lid van de combinatie een verklaring te ondertekenen ingevolge welke alle tot die combinatie behorende ondernemingen gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de raamovereenkomst. Tevens dient aangegeven te worden wie de leiding van de combinatie (penvoerderschap) heeft en als verantwoordelijke gemachtigde jegens de aanbestedende dienst mag optreden."

Samenwerking slaagt alleen als er een gezamenlijk belang aanwezig is. Ook moet sprake zijn van wederzijds vertrouwen en transparantie van de doelen. Alleen wanneer sprake is van een goede samenwerking kan de cliënt hiervan profiteren. De kwaliteit van de dienstverlening kan door de samenwerking stijgen. Samenwerking betekent dan ook een waarborg voor (algehele) kwaliteit: vraaggerichtheid. De thuiszorginstellingen kunnen van elkaar leren en op deze manier de zorg optimaal afstemmen op de cliënt. Wanneer daarentegen geen sprake is van goede samenwerking, kan de cliënt hiervan de nodige nadelen ondervinden. Onder andere tegenstrijdige doelstellingen, andere manieren van aanpak en verschillen in organisatiecultuur kunnen nadelige effecten hebben op de kwaliteit, waardoor deze niet gewaarborgd kan worden. Zo is de organisatiecultuur is dé bindende kracht van een organisatie. Het gaat om gemeenschappelijke normen, waarden, opvattingen en omgangsvormen van de medewerkers. Iedere organisatie heeft zijn eigen cultuur die bestaat uit een verzameling van geschreven en ongeschreven regels.¹⁵¹ Om de samenwerking een goede kans van slagen te geven is het belangrijk dat de verschillende culturen op elkaar kunnen

¹⁵¹ Wikipedia de vrije encyclopedie, *Organisatiecultuur*, <http://nl.wikipedia.org/wiki/Organisatiecultuur>, geraadpleegd op 21 juli 2007.

worden afgestemd. Een geslaagde samenwerking kan zowel de *financiële positie van de zorginstellingen* versterken als een positieve invloed hebben op de *personeels- en beroepenstructuur*.

§ 6.2

"De eerste minimeis is het voldoen aan de hoofdelijke en gezamenlijke aansprakelijkheid."

Het is vanzelfsprekend dat de aanbieder aansprakelijk kan worden gesteld wanneer de dienstverlening niet naar behoren verloopt. De cliënt zal op de eerste plaats trachten de thuiszorginstelling aansprakelijk te stellen. Het is echter de vraag in hoeverre de cliënt ook de gemeente aansprakelijk zou kunnen stellen. Zou zij aansprakelijk kunnen worden gesteld wanneer zij nalatig is geweest op het gebied van toezicht en handhaving? In bijlage II wordt, zoals reeds eerder vermeld, toezicht en handhaving uitvoerig behandeld.

"Degenen die met de uitvoering van de HH worden belast, dienen te beschikken over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden. Het is van belang dat de cliënt en uw medewerkers HH elkaar kunnen verstaan teneinde misverstanden te voorkomen."

Om de cliënt goed te kunnen ondersteunen is het naar ons idee noodzakelijk dat het personeel van de zorginstellingen beschikken over een goede kennis van de Nederlandse taal. Deze bepaling kan worden gezien als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*.

"U dient een opgave te doen van de maatregelen die u treft om de kwaliteit te waarborgen. De kwaliteit van uw bedrijf en de uitgevoerde dienstverlening wordt met name bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt."

Deze bepaling kan worden gezien als een waarborg voor de *algehele kwaliteit*. Alleen wanneer de juiste maatregelen worden getroffen, kan de aanbieder kwalitatief goede zorg leveren. Ook de gemeenten hebben een groot belang bij kwalitatief goede zorg, vanwege het feit dat zij met de komst van de Wmo operationeel verantwoordelijk zijn. Een 'minpunt' van deze bepaling is echter dat deze erg globaal is opgesteld. De aanbestedende dienst had hier naar ons idee specifiekere moeten zijn.

"U beschikt over een protocol klachtenprocedure. U dient aan te geven op welke wijze uw organisatie omgaat met klachtenafhandeling."

Klachten kunnen de aanbieder de kans geven de dienstverlening te verbeteren. Door te beschikken over een goede klachtenprocedure kan de aanbieder beter inspelen op de wensen en behoeften van haar cliënten. Hierbij is het wel belangrijk dat de wijze waarop een klacht ingediend kan worden, laagdrempelig is. De bepaling is aan te merken als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid, accreditatie en certificering*.

"Uw organisatie dient de privacy van cliënten te waarborgen conform de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens en het eventueel door u gehanteerde Privacyreglement."

Volgens de Wbp mogen persoonsgegevens verzameld en verder verwerkt worden, mits daarvoor uitdrukkelijk omschreven doelen zijn en deze doelen gerechtvaardigd zijn. Bovengenoemde kan als een waarborg dienen voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid, betrouwbaarheid organisatie*.

"Op grond van de WMO dient uw organisatie medezeggenschap van cliënten te waarborgen."

Waarborg voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering*. Wanneer de cliënten beschikken over medezeggenschap kan de kwaliteit beter beheerst en verbeterd worden. Binnen veel thuiszorginstellingen zijn cliëntenraden aanwezig. Dit hangt samen met het feit dat de koepelorganisatie Landelijke Vereniging voor Thuiszorg (LVT) de aanwezigheid van een cliëntenraad als voorwaarde voor certificatie stelt.¹⁵²

"U dient te beschikken over voldoende financiële draagkracht. Teneinde inzicht te verkrijgen in de financiële draagkracht wordt u verzocht enkele financiële gegevens aan te leveren. De gemeenten beschouwen uw financiële draagkracht voldoende als de liquiditeit hoger is dan 1 en de solvabiliteit hoger dan 0,15. Indien dit in uw situatie niet het geval is dient u een Standaard bankverklaring af te laten geven."

De *financiële positie van zorginstellingen* is een waarborg voor de *betaalbaarheid* van de zorg. Tevens is de financiële draagkracht van belang voor de continuïteit van *reguliere zorg*, waarborg voor

¹⁵² Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg, Overheid: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, <http://www.nivel.nl/OC2/page.asp?PageID=430>, geraadpleegd op 17 juli 2007.

de *toegankelijkheid*. De aanbieder moet beschikken over voldoende draagkracht om de opdracht waarvoor hij zich inschrijft, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, te kunnen uitvoeren.

"Uw organisatie dient over aantoonbare ervaring te beschikken. U dient uw ervaring aan te tonen op één of beide van de twee onderstaande manieren.

- **Het opgeven van referentiegegevens van of het zorgkantoor of minimaal twee andere referenties die niet ouder zijn dan 1 jaar.**
- **Het verstrekken van de integrale rapportage van een klanttevredenheidsmeting door een extern bureau."**

Door gebruik te maken van referenties en rapportages van klanttevredenheidsmetingen kan door de aanbestedende dienst worden in hoeverre een thuiszorginstelling voldoet aan de *kwaliteit: vraaggerichtheid*. Het feit dat deze rapportages door een extern bureau moeten worden aangeleverd, geeft ook aan dat deze gegevens betrouwbaar en objectief zijn. Laatstgenoemde kan als een waarborg dienen voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering*.

§ 7.1.3

"Voor de categorieën HH hanteert de gemeenten een vaste prijs voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst. De prijs per categorie is als volgt:"

Categorieën HH	Prijs per klokuu
Categorie 1. Huishoudelijke werkzaamheden	€14,50
Categorie 2. Huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met organisatie van h huishouden en hulp bij een ontregeld huishouden.	€ 22,-

De tarieven kunnen aangemerkt worden als een waarborg voor de *betaalbaarheid: macro kosten en financiële positie zorginstellingen*. Volgens Research voor Beleid ligt het gemiddelde uurtarief voor HH1 tussen €14 – €15,50. Het uurtarief voor HH2 varieert tussen €20 – €23 met als maximum €24,50.¹⁵³ Bij de regio Twente zijn de maximum uurtarieven voor HH1 en HH2 respectievelijk vastgesteld op €15,41 en €19,70. Dit betekent dat de zorgaanbieders in ieder geval onder deze tarieven moeten offreren om in aanmerking te komen voor een gunning. Er is reeds gebleken dat in enkele gevallen zorgaanbieders hun tarieven hebben vastgesteld onder de kostprijs. In veel bestekken wordt bij de totale beoordeling van een offerte de prijs het zwaarst meegewogen. Het volgende dient, in het kader van het voorgenoemde, naar ons idee in ogenschouw te worden genomen: Voorafgaand aan de aanbesteding was, om de kwaliteit zo goed mogelijk te kunnen waarborgen, de prijs/kwaliteit verhouding vastgesteld op 40/60. Waarom kiest de aanbestedende dienst in veel gevallen toch voor de goedkoopste offerte? Is goedkoop geen duurkoop?

§ 7.2

"De aanbieders dienen in staat te zijn de cliënten te kunnen helpen die in het kader van het overgangsrecht nog maximaal een jaar recht hebben op zorg op basis van het AWBZ-stelsel."

De cliënt die op het moment dat de Wmo in werking treedt een geldige (AWBZ-)indicatie voor huishoudelijke verzorging heeft, behoudt de rechten en verplichtingen op grond van de AWBZ tot maximaal een jaar na inwerkingtreding van de Wmo. Deze cliënt valt onder het 'overgangsrecht' (artikel 41 Wmo). De cliënt heeft recht op hetzelfde aantal uren zorg, wat de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg* waarborgt. Het overgangsrecht dient als een zorgvuldige overgang van huidige cliënten van HV naar HH, wat weer kan dienen als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*.

"De aanbieder waarmee een raamovereenkomst is afgesloten verplicht zich om de gevraagde hulp van een cliënt te leveren op grond van het feit dat de cliënt keuzevrijheid heeft."

Het is niet de bedoeling dat een aanbieder selectief te werk kan gaan bij het aannemen van cliënten. De *keuzevrijheid* van de cliënt moet gewaarborgd blijven evenals de *toegankelijkheid*. In achterstandswijken van grote steden waar veel mensen wonen die deel uitmaken van kwetsbare bevolkingsgroepen, is de zorgverlening omvangrijker, diverser en complexer dan elders. Het is niet acceptabel dat de aanbieder deze cliënten weigert. De kwaliteit van de zorg wordt verbeterd als de patiënt meer keuzemogelijkheden heeft en dus meer in staat is zelf de zorg te kiezen die bij zijn of

¹⁵³ Scholten, C. (2007), Aanbesteding Hulp bij het Huishouden, Research voor Beleid, Projectnummer: B3295, http://www.minvws.nl/images/ra-eindrapport-aanbesteding-hulp-bij-het-huishouden_tcm19-145923.pdf, geraadpleegd op 18 juli 2007.

haar zorgbehoeften past. Bovendien hoopt men dat het vergroten van keuzemogelijkheden, de concurrentie tussen zorgaanbieders zal vergroten om zo de kosten(groei) te reduceren.¹⁵⁴

§ 9.

"De inschrijvers waarmee geen raamovereenkomst zal worden afgesloten ontvangen een met redenen omklede afwijzingsbrief. De afgewezen inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld bezwaar te maken tegen de voorlopige gunningsbeslissing, waarvoor een termijn geldt van 15 dagen ingaande op het moment van ontvangst van de afwijzingsbrief per e-mail."

Zoals reeds besproken, bevat artikel 41 Bao de verplichting dat de aanbestedende dienst gegadigden en inschrijvers in kennis stelt van de beslissingen die zijn genomen. Lid 2 bevat een extra waarborg in de vorm van een verplichte motivering: "Op verzoek van een betrokken partij stelt een aanbestedende dienst iedere afgewezen gegadigde zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van zijn schriftelijk verzoek, in kennis van de redenen voor de afwijzing."

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

De mogelijkheid om een civiel kort geding aan te spannen, waarborgt de transparantie en non-discriminatie. De aanbieder kan een procedure starten wanneer deze van mening is door de aanbestedende dienst te zijn benadeeld. De aanbestedende dienst zal trachten de procedure zo correct mogelijk uit te voeren. Wanneer dit niet gebeurt, dient het gehele traject immers opnieuw te worden uitgevoerd, wat leidt tot een vertraging van het hele proces.

De uitvoeringseisen en de waarborgen

Onderstaand zijn de minimeisen uitgewerkt waaraan de aanbieders moeten voldoen. Deze eisen zijn in het bestek opgenomen als uitvoeringseisen. Bij het niet voldoen aan deze eisen (één of meerdere) volgt uitsluiting.

Uitvoeringseis 1

"U faciliteert de cliënt bij de administratieve handelingen, welke zijn gerelateerd aan het verkrijgen van de hulp bij de huishouding."

Bij de hulp bij het huishouden gaat het om het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een cliënt. Ook het ondersteunen van cliënten bij de administratieve handelingen (welke zijn gerelateerd aan het verkrijgen van de hulp bij de huishouding) maakt hiervan een onderdeel uit. Deze eis kan gezien worden als een waarborg voor de kwaliteit: *vraaggerichtheid*.

Uitvoeringseis 2

"Om de cliënt op objectieve wijze een keuze te kunnen laten maken in de zorgaanbieder voor de uitvoering van de hulp bij de huishouding stelt u informatie ten behoeve van de cliënt beschikbaar die ten minste de volgende onderdelen omvat:

- **het aanbod 'hulp bij de huishouding'**
- **de wijze van uitvoering van de hulp"**

Deze eis is een waarborg voor de kwaliteit: *vraaggerichtheid*, informatie, communicatie en ondersteuning. Om zich te kunnen onderscheiden van de concurrenten, dient de aanbieder met een aantrekkelijk aanbod te komen. Bovendien dient zij de benodigde informatie beschikbaar te stellen, zodat de cliënt een objectieve keuze kan maken: het aanbod en de wijze van uitvoering is hierbij voor de cliënt bepalend.

Uitvoeringseis 3

"In overleg met de cliënt (en/of zijn vertegenwoordiger) maakt u afspraken omtrent het starten, aanpassen of voortzetten van de overeengekomen hulp.

- **"U start binnen 5 werkdagen na ontvangst van een (her)indicatiebesluit de hulp, mits de cliënt dit wenst."**

¹⁵⁴ Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Hoe staat het met de keuzevrijheid in de toegang tot de zorg?* http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o5039n26742.html, geraadpleegd op 18 juli 2007.

Het is de bedoeling dat onder de Wmo de gemeente ervoor zorg draagt dat de benodigde zorg voor de cliënt tijdig beschikbaar is. Deze eis kan dan ook worden gezien als een waarborg voor de *toegankelijkheid: tijdigheid van de reguliere zorg*.

- **"Alle relevante afspraken inzake de hulp en de hulpverlening legt u vast in een hulpovereenkomst met de cliënt. Deze overeenkomst wordt tweezijdig ondertekend. De looptijd van de hulpovereenkomst bedraagt niet langer dan de termijn van de indicatie."**

Door het opstellen van een hulpovereenkomst kan bepaald worden of de cliënt ook daadwerkelijk de zorg krijgt die hij/zij nodig heeft. Dit betekent een waarborg voor de *kwaliteit: effectiviteit*. In een dergelijke overeenkomst worden bovendien naast de wensen en behoeften van de cliënt, de verplichtingen van beide partijen vastgelegd. Deze scheppen, in het geval van misverstanden, duidelijkheid voor zowel de cliënt als de aanbieder. Dit is een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*.

- **"Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk zonder opgave van reden en zonder opzegtermijn. De gemeenten houdt zich het recht voor tijdens de looptijd van de raamovereenkomst aanvullende minimale eisen ten aanzien van de hulpovereenkomst te stellen."**

Het feit dat de cliënt de vrijheid heeft om zonder opgave van reden de zorg op te zeggen, kan dienen als een waarborg voor de *toegankelijkheid: keuzevrijheid*. Om de cliënt te kunnen behouden, zullen de aanbieders zich noodzakelijkerwijs moeten richten op het leveren van kwalitatief goede zorg. Deze eis kan dan tevens dienen als een waarborg voor de *algehele kwaliteit*.

- **"U zorgt ervoor dat (door of namens de gemeenten geïndiceerde) cliënten in beginsel binnen twee (2) kalenderdagen de benodigde hulp krijgen. In spoedeisende gevallen wordt deze termijn verkort naar 24 uur. De termijn vangt aan op het moment dat de cliënt met zijn verzoek om hulp, na indicatiestelling, zich bij het loket heeft aangemeld."**

Bovengestelde eis is een waarborg voor de *toegankelijkheid: tijdigheid van de reguliere zorg*.

"U levert steeds passende hulp aan de cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door gemeenten aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op hulp bij de huishouding). Daar waar aan de orde stemt u de hulp af met eventuele andere aanbieders van hulp, zorg en/of welzijnsdiensten."

De eis om als aanbieder steeds weer passende hulp te leveren is een waarborg voor de *kwaliteit: effectiviteit en vraaggerichtheid*. Er kan echter wel afgevraagd worden in hoeverre sprake zal zijn van samenwerking tussen de aanbieders, aangezien deze tevens concurrenten zijn.

"Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit treedt u in overleg met de cliënt over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de hulp. In overleg met de cliënt neemt u het initiatief richting indicatieorgaan met betrekking tot het stellen van de daarvoor vereiste herindicatie."

De herindicatie kan als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, communicatie (zorgplan), informatie, ondersteuning en cliëntgerichtheid, worden beschouwd. Gezien het feit dat het personeel over een signaleringsfunctie dient te beschikken, is het noodzakelijk dat het personeel ervaring heeft. Dit is een waarborg voor de *toegankelijkheid: personeelsaanbod en beroepenstructuur*.

- **"U werkt met individuele hulpplannen die tot stand komen in overleg met de cliënt."**

Een hulpplan dient als een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, communicatie (zorgplan), informatie, ondersteuning en cliëntgerichtheid.

Uitvoeringseis 5

"Uw individuele hulpdossiers bevat ten minste de volgende onderdelen:

- **het geldig indicatiebesluit**
- **de gedateerde aantekening wanneer het hulpplan besproken en geëvalueerd is met cliënt of diens vertegenwoordiger**
- **de aard en omvang van te verlenen hulp**
- **de actuele hulpovereenkomst."**

Het hulpdossier kan worden gezien als één van de instrumenten waarmee de vraaggerichtheid wordt gemeten: dit betekent een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*.

Uitvoeringseis 6

"Uw organisatie voert een periodiek tevredenheidsonderzoek uit onder cliënten zoals in de WMO bedoeld."

Een tevredenheidsonderzoek dient ervoor de *kwaliteit: accreditatie en certificering* te waarborgen. Zij kunnen gezien worden als een stuk verantwoording tegenover de gemeente. Middels deze onderzoeken kan de gemeente bepalen of de cliënten tevreden zijn over de geleverde zorg. Tevens kan de aanbieder op deze manier zijn dienstverlening verbeteren en zorg aanbieden die beter aansluit op de wensen en behoeften. Dit kan vervolgens weer leiden tot een betere concurrentiepositie. Om in aanmerking te komen voor een eventuele verlenging van de gunningstermijn, is tevredenheid van de cliënten een belangrijk aspect.

Uitvoeringseis 7

"U bent toegerust voor het continu leveren van kwalitatief verantwoorde hulp."

- **U hanteert protocollen ten aanzien van (eisen van) protocollen):**
 - o **wachlijsten**
 - o **weigering en stopzetten van de zorg**
 - o **plaatsing**
 - o **verlening spoedhulp."**

Het stellen van de eis om continu verantwoorde zorg te leveren is een waarborg voor de *kwaliteit: effectiviteit*. De eisen a t/m d dienen als een waarborg voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering* en de *toegankelijkheid: tijdigheid reguliere zorg*.

- **"U zet enkel hulpverleners in die voldoen aan de profielen zoals opgenomen in bijlage 5b (worden separaat aangeleverd) van dit beschrijvend document."**

Wanneer aan de profielen uit bijlage 5b een goede invulling wordt gegeven, kan deze eis dienen als een waarborg voor de *toegankelijkheid: personeelsaanbod en beroepenstructuur*. Tevens kan sprake zijn van een waarborg voor de *kwaliteit: vraaggerichtheid*, betrouwbaarheid medewerkers en deskundigheid. In veel gevallen hebben de zorginstellingen noodgedwongen geconcurrereerd op prijs om de gunning te verkrijgen. Dit heeft het vaststellen van lage tarieven tot gevolg gehad, waardoor veel (vaak duurder) personeel is (en zal moeten worden) ontslagen. Doordat bij het Zeeuwse model is gekozen voor een vaste prijs, speelt dit 'probleem' een veel kleinere rol.

Uitvoeringseis 8

"U beschikt over een adequate bedrijfsadministratie waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist en volledig (deels via het CAK) gegevens aan de gemeenten kunnen worden geleverd:

- **U verantwoordt geleverde hulp op cliëntniveau conform vereist uit hoofde van de voormalige CTG-systeem of hiermee vergelijkbaar.**
- **U meldt binnen 2 werkdagen na aanvang de start van de hulp.**
- **U meldt binnen 5 werkdagen na wijziging hulp de mutatie.**
- **U levert maandelijks realisatiecijfers, uiterlijk binnen 2 weken na verstrijken van de betreffende verantwoordingsperiode. Alleen die uren die daadwerkelijk geleverd zijn worden hierin opgenomen.**
- **U verantwoordt jaarlijks, uiterlijk binnen 5 maanden na verstrijking van het jaar, de juistheid van realisatiecijfers. Deze verantwoording is voorzien van een accountantsverklaring.**
- **U beschikt over een digitaal systeem dat aansluit op het AZR-systeem (in verband met gegevensuitwisseling via het CAK)."**

De aanbieders zijn over de bedrijfsvoering verantwoording verschuldigd aan de gemeente. De gemeente kan op deze manier beter toezicht houden en waar nodig ingrijpen. Dit kan eventueel aangemerkt worden als een waarborg voor zowel de *kwaliteit*, als de *toegankelijkheid* en de *betalbaarheid*. Met de AWBZ-brede zorgregistratie (AZR) wordt beoogd dat het CIZ en de zorgaanbieders ter ondersteuning van het proces van indicatiestelling, zorgtoewijzing, wachtlijstbeheer en zorgverlening, op gestandaardiseerde wijze digitaal informatie uitwisselen. Deze systematiek is echter nog niet landelijk gestandaardiseerd. Het kan echter wel gezien worden als een waarborg voor de *kwaliteit: innovatie*.

Uitvoeringseis 10

"U verstrekt de noodzakelijk informatie over o.a. hulp die de gemeente nodig heeft voor het uitvoeren van (materiële) controles ten behoeve van het kunnen voldoen aan (wettelijke) verantwoordingseisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de WMO."

Wederom is hier sprake van verantwoording van de aanbieders tegenover de gemeente. Om toezicht te kunnen houden en de Wmo rechtmatig te kunnen uitvoeren, eist de gemeente de nodige informatie. Dit kan worden gezien als een waarborg voor zowel de *kwaliteit*, als de *toegankelijkheid* en de *betalbaarheid*.

Uitvoeringseis 11

"U informeert de gemeenten tijdig.

- ***U levert per jaar achteraf het jaarverslag, onder meer bevattende:***
 - o ***het kwaliteitsverslag;***
 - o ***het sociaal jaarverslag;***
 - o ***het financieel jaarverslag."***

Het kwaliteitsverslag en het sociaal jaarverslag zijn enigszins al eerder aan bod gekomen. Beide bieden een waarborg voor de (algehele) *kwaliteit: accreditatie en certificering*. Het financieel jaarverslag is daarentegen een waarborg voor de *betalbaarheid: financiële positie van zorginstellingen*. Voor de maatschappij is het belangrijk dat een bepaald niveau aan zorg gegarandeerd is. Een te slechte financiële positie van instellingen zou dit in de weg kunnen staan. Daarbij komt bij dat de ontwikkeling van de financiële positie ook een indicatie geeft van de werking van de markt. Een sterke toename van financiële reserves kan er namelijk op wijzen dat de zorg te duur is ingekocht en het prijsmechanisme niet goed heeft gewerkt.

- ***"U levert per half jaar een rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen."***
- ***"U levert binnen één maand na verschijnen de rapportage van het periodiek tevredenheidsonderzoek onder cliënten zoals in de WMO bedoeld."***
- ***"U levert binnen één maand na toekenning (de prolongatie van) enig kwaliteitscertificaat."***

Bovengenoemde drie subeisen vormen een waarborg voor de *kwaliteit: accreditatie en certificering*.

- ***"U levert direct de relevante ontwikkelingen terzake de bedrijfsvoering (fusie, ed.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering."***

Het verplicht aanleveren van informatie omtrent relevante ontwikkelingen, zoals fusies, is een waarborg voor de *toegankelijkheid: personeelsaanbod en beroepenstructuur* en de *betalbaarheid: werking zorgmarkt*.