

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Oferteaanvraag	In het document wordt aangegeven dat de zorgmedewerkers bij Individuele Begeleiding licht, middel of zwaar moeten functioneren op MBO/MBO+, HBO, HBO met specialistische kennis. In ons bedrijf werken de zorgmedewerkers onder directe aansturing van HBO-V/Casemanagement opgeleide en BIG-geregistreerde Klantcoördinatoren. De zorgmedewerkers hebben het vereiste werk- en denkniveau, alleen is dat niet altijd met een diploma aan te tonen. Hoe toetst de gemeente op deze eis? Buiten de formats zie ik geen ruimte de eigen, specifieke dienstverlening van ons bedrijf toe te lichten via bijvoorbeeld een addendum. Lees ik dit juist?	Het is aan de aanbieder om aan te tonen dat de medewerkers voldoen aan de gestelde eisen. Een diploma is niet noodzakelijk. U leest het goed dat er in de aanbesteding geen ruimte is voor eigen specifieke dienstverlening. De producten zoals beschreven worden ingekocht.
2	Subgunningscriterium werkwijze overgangsklanten	Kunt u aangeven of onze aanname correct is dat bij het subgunningscriterium 'Werkwijze Overgangsklanten' met 'klantgroep' een van de groepen Jeugdwet-Wmo, Wmo-WLZ of Wmo-PW wordt bedoeld?	Ja, dit is juist.
3	Referentie	Is het toegestaan om ons huidige contract met de gemeente Aalsmeer/Amstelveen als referentie op te voeren?	Ja, dit mag.
4	Referentie	In de invulbijlage voor de referentie wordt gevraagd om een 'beschrijving van de kwaliteitsborging van het project'. Welke informatie verwacht de gemeente hier terug te lezen?	Dat is aan de aanbieder ter invulling. Opdrachtgever verwacht een korte beschrijving hoe de kwaliteit binnen betreffende project werd geborgd.
5	5.1 risicobeheersplan, blz 32	Kunt u een voorbeeld geven van gemeentelijke uitgaven die niet worden besteed aan begeleiding?	Dit betreft geld dat niet ten behoeve van de Klant wordt ingezet.
6	5.1 risicobeheersplan, blz 32	Moeten alle eisen benoemd in het beschrijven van de risico's?	Het gaat hier om een beschrijving van de risico's (zorg) inhoudelijk dus niet procesmatig of bedrijfsmatig. Alle 7 risico's moeten gevuld worden.
7	5.1 risicobeheersplan, blz 32	Moet invulbijlage 7 gebruikt en gezien worden als format, of kunnen wij een eigen vorm kiezen?	Nee, het format van Invulbijlage 7 dient gebruikt te worden.
8	4.3 uitvoering van de dienstverlening, blz 27	eis 39: Op welke manier moet een medewerker kunnen aantonen dat zij voor de zorgaanbieder werkt?	Dit is aan de aanbieder maar kan bijvoorbeeld door middel van een pasje met daarop de naam van de medewerker en van uw organisatie.
9	4.3 uitvoering van de dienstverlening, blz 26	eis 29: hoe ziet aanmelding eruit?	Door middel van een 301-bericht. In de meeste gevallen zal er vooraf telefonisch contact zijn tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Werkafspraken over de met spoed in te zetten respijtzorg worden na gunning afgestemd met Opdrachtnemer.
10	4.3 uitvoering van de dienstverlening, blz 26	eis 29: blijven deze cliënten in zorg bij de zorgaanbieder die acute zorg levert?	Wanneer de acute situatie voorbij is wordt de reguliere zorg weer ingezet.
11	4.3 uitvoering van de dienstverlening, blz 26	eis 29: u spreekt van acute zorg. Kunt u een voorbeeld noemen zodat de context duidelijk wordt?	Voorbeeld: partner van dementerende wordt met spoed opgenomen in het ziekenhuis. Dementerende moet worden opgevangen.
12	4.2 informatie en communicatie, blz 25	eis 19: wordt hiermee volstaan met de reactie dat we de vraag in behandeling nemen en zo snel als mogelijk de vraag beantwoorden?	Ja, dat klopt
13	4.1 algemene eisen, blz 24	eis 4: Kan de gemeente een situatie schetsen om dit te verduidelijken?	Voorbeeld: tijdelijke sluiting van een dagbestedingslocatie of bij acute ziekte van alle medewerkers bij een organisatie
14	4.1 algemene eisen, blz 24	eis 4: hoeveel tijd mag de zorgaanbieder nemen om klanten van een andere opdrachtgever over te nemen? Hoe ziet aanmelding eruit?	Dit gaat in overleg.
15	4.1 algemene eisen, blz 24	eis 2: Het aantal uren over een facturatieperiode mag niet worden overschreden. Hoe zit dit met uren zoals beschreven in eis 29 (acute zorg)? Gaat het om declaraties per cliënt of het totaal aantal gedeclareerde uren?	Declaraties zijn altijd op clientniveau.
16	1.4.6 Categorieën en doelgroepen, blz 10	Begeleiding is op afroep beschikbaar: wil de gemeente dat de zorgaanbieder 24 uur per dag op afroep beschikbaar is?	Als het nodig is verwacht Opdrachtgever dat de aanbieder af kan wijken van de afgesproken tijden van de begeleiding en tussendoor extra begeleiding in kan zetten. Dit zal niet regelmatig
17	1.4 Omschrijving van de opdracht en perceelindeling, blz 7:	Kunnen wij alleen inschrijven voor de percelen van gemeente Amstelveen (dus bijvoorbeeld alleen op perceel 6)?	Ja, dat kan.
18	UAE	Op welke wijze dient deel V van het UAE ingevuld worden?	Niet. In de inleiding van deel 5 staat dat dit deel niet geldt voor een openbare procedure.
19	offerteaanvraag 4.1.7.	Tweejaarlijks nieuwe VOG's aanvragen voor alle medewerkers brengt onnodige administratieve druk en kosten met zich mee. Kan de eis als volgt aangepast worden: "In te zetten Medewerkers beschikken over een geldige VOG (van maximaal een half jaar oud) bij indienstreding. Op het moment dat naar oordeel van opdrachtgever of opdrachtnemer het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen"?	Eis 7 wordt aangepast naar: In te zetten Medewerkers beschikken over een geldige VOG (van maximaal een half jaar oud) bij indienstreding. Op het moment dat naar oordeel van opdrachtgever of opdrachtnemer het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen
20	Inschrijving Gunningscriteria Prijs	Het is niet mogelijk om de tarieven als tekst in te vullen voor elk perceel afzonderlijk. Is uploaden van het tarievenblad voldoende?	Tarieven svp invullen in cijfers. Gehele invulbijlage 2 ondertekenen en uploaden.
21	Offerteaanvraag 5.2.	Kunt u de achtergrond en bedoeling van de vraagstelling Werkwijze Overgangsklanten nader omschrijven? Waarom zou dit anders zijn dan hoe begeleiding normaliter georganiseerd, voortgezet en/of overgedragen wordt?	De ervaring leert dat overgangssituaties extra aandacht vergen. We zien graag uw werkwijze beschreven.
22	offerteaanvraag 3.3.4.	Inschrijver dient het UAE met betrekking tot de gevraagde ervaringseisen (referenties) in te vullen. Welk deel van het UAE is hier op van toepassing?	Deel II van het UEA.
23	Offerteaanvraag 1.4.2.	In bepaalde situaties kan het wenselijk zijn om individuele begeleiding op de locatie van de opdrachtnemer te laten plaatsvinden. Bijvoorbeeld als de klant liever geen gesprekken heeft in directe nabijheid van zijn huisgenoten, of als gebruik gemaakt moet worden van faciliteiten die bij de klant thuis niet beschikbaar zijn. Is dit toegestaan.	In uitzonderingssituaties kan dit voorkomen maar uitgangspunt is dat de zorg geleverd wordt op de locatie van het probleem en bij voorkeur thuis bij de klant.

24	offerteaanvraag 4.3.29	Niet alle aanbieders kunnen acute begeleiding en respijtzorg leveren, en al helemaal niet als zij niet voor deze percelen ingeschreven hebben. Is het voor opdrachtgever mogelijk deze eis te nuanceren?	De eis wordt niet genuanceerd. Aanbieder beslist voor welke percelen ingeschreven wordt. De perceelindeling is leidend. Respijtzorg is een apart perceel. Wel is de Inschrijver op Respijtzorg verplicht ook acute respijtzorg te kunnen leveren net zoals de Inschrijver Individuele Begeleiding ook acute begeleiding moet kunnen leveren. Zie ook vraag 108.
25	4 Programma van Eisen, 4.1.2 Algemene eisen, pagina 24	'het maximaal aantal uren over een facturatieperiode mag het aantal geïndiceerde uren over die periode niet overschrijden' Hoe verhoudt zich dat de met de crisisgevoeligheid van onze cliënten? Deze crisissen houden geen rekening met facturatieperioden. Kan de opdrachtgever aangeven waarom er bij deze nieuwe aanbesteding niet is gekozen voor een flexibeler systeem t.a.v. de inzet van de geïndiceerde uren?	Opdrachtgever ziet hiervoor geen noodzaak.
26	4 Programma van Eisen, 4.1.7 Algemene eisen, pagina 24	'in te zetten medewerkers beschikken over een VOG van maximaal twee jaar oud' Bedoelt de opdrachtgever dat de medewerkers bij aanvang van het contract tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer in het bezit moet zijn van de VOG of moeten medewerkers gedurende de gehele looptijd in bezit zijn van een VOG van maximaal twee jaar oud?	Zie vraag 19
27	4 Programma van Eisen, 4.2.24 informatie en communicatie, pagina 25	'indien Opdrachtgever aangeeft de managementinformatie op een andere wijze te willen verkrijgen, verleent u hieraan uw medewerking' Wij streven naar een lage administratieve last. Handmatige aanvullingen op de verplichte iWmo draagt hier niet aan bij. Kan aan deze eis toegevoegd worden dat dit uitsluitend gegevens mag betreffen die niet uit de reeds verstrekte gegevens te achterhalen zijn?	Dit wordt niet toegevoegd. Ter informatie: in de afgelopen 4 jaar is dit niet voorgevallen.
28	4 Programma van Eisen, 4.3.29 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 26	'opdrachtnemer is in staat tot het bieden van acute begeleiding' Wat bedoelt de opdrachtgever hiermee en wie bepaalt wanneer het gaat om acute begeleiding?	Wanneer de situatie acute begeleiding vraagt (bijvoorbeeld een overbelaste thuissituatie) waarbij 21 dagen tot de start begeleiding te lang is. De indicatie-adviseur van de gemeente beslist dit.
29	4 Programma van Eisen, 4.1.8 Algemene eisen, pagina 24	'Opdrachtnemer past voor de Medewerkers een cao uit de sector Zorg en Welzijn toe.' Hoe gaat de gemeente om met het indexeren van de tarieven, in vergelijking met de indexatie vanuit de cao?	Voor de indexatie wordt het CBS index Percentage totaal Cao-sectoren, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen aangehouden. Dit is opgenomen in de raamovereenkomst.
30	4 Programma van Eisen, 4.1.7 Algemene eisen, pagina 24	'In te zetten Medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag' Zijn de kosten van de VOG voor medewerkers meegenomen in de kostprijs?	Dit is aan de aanbieder, zie ook vraag 19.
31	4 Programma van Eisen, 4.1.12 Algemene eisen, pagina 25	'U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de Opdrachtgever.' Wie voert de cliëntervaringsonderzoeken uit?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.
32	4 Programma van Eisen, 4.2.20 informatie en communicatie, pagina 25	'U verstrekt voldoende informatie aan de Klant. Dit betreft in ieder geval de volgende punten: Uw kwaliteitsnormen.' Welke kwaliteitsnormen worden hier bedoeld?	De kwaliteitsnormen van uw organisatie bijvoorbeeld uw bereikbaarheid.
33	4 Programma van Eisen, 4.3.30 & 31 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 26	'U zorgt ervoor dat geïndiceerde Klanten binnen 21 kalenderdagen na verzending van de Nadere opdracht (het 301-bericht) de benodigde ondersteuning krijgen. U gaat ermee akkoord dat de Klant het recht heeft de aanvangsdatum van hulpverlening op een later tijdstip dan de startdatum van de Opdracht te bepalen.' Eis 31 en eis 30 kunnen conflicterend zijn. Welke is de bovenliggende eis?	Eis 31 is bovenliggend.
34	Bijlage 6. Vervoerseisen, twee na laatste eis	Hier staat: 'De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever een lijst overleggen van de persoonsge-gevens van de chauffeurs en de door hun afgemaakte opleidingen.' Dit mag enkel als het proportioneel is en doelgebonden in het kader van de uitvoering binnen de overeenkomst, de wet of met toestemming. Is het daarom mogelijk om aan deze eis het volgende toe te voegen: 'binnen de mogelijkheden van de privacy wet- en regelgeving'?	Binnen de gehele overeenkomst geldt dat we ons houden aan privacy wet- en regelgeving. Ook voor de vervoerseisen in Bijlage 6 geldt dit. De betreffende bullit "De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever een lijst overleggen van de persoonsgegevens van de chauffeurs en de door hun afgemaakte opleidingen." komt te vervallen.
35	Bijlage 5. Privacy convenant, artikel 6	Hier staat 'De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens, waaronder ook bijzondere persoonsgegevens op grond van dit convenant is:...'. In artikel 6 artikel 4 worden alleen de te verwerken - normale- persoonsgegevens genoemd. Het is voor ons niet duidelijk welke bijzondere persoonsgegevens hierbij exact worden bedoeld en daarom kunnen wij niet vaststellen of deze rechtmatig verwerkt kunnen worden. Graag vernemen wij van de gemeente welke bijzondere persoonsgegevens het hier betreft en binnen welk wettelijk kader deze vervolgens verwerkt zouden moeten worden?	Artikel 9 van de AVG wordt onder bijzondere persoonsgegevens het volgende verstaan: Verwerking van persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid zijn verboden.
36	Bijlage 2. Klachtenregeling, 2.4 onder 1, pagina 5	Hier staat: 'De klacht moet tijdig gedaan zijn'. Wat betekent 'tijdig'?	De klacht moet zo spoedig mogelijk ingediend zijn.
37	Bijlage 1 Raamovereenkomst, artikel 7, pagina 4	Wat is de procedure van een dergelijke opschorting? Krijgt contractant tevoren een mededeling hieromtrent en een mogelijkheid voor herstel?	Ja, aanbieder zal altijd eerst de mogelijkheid van verbetering krijgen (zie eis 73).
38	Bijlage 1 Raamovereenkomst, artikel 6, pagina 4	Wat is de procedure van een dergelijk boetebeding? Krijgt de contractant nog tevoren een mededeling c.q. een termijn voor mogelijk herstel?	Zie eis 73.
39	Bijlage 1 Raamovereenkomst, artikel 2.3, pagina 2	Wat is de procedure voor het opstellen van een addendum?	Dit gaat in overleg.

40	Bijlage 1 Raamovereenkomst, artikel 2.2, pagina 2	De looptijd van de overeenkomst kan door opdrachtgeven eenzijdig worden verlengd. In het kader van een goede en duurzame samenwerking, achten wij het wenselijk en passend dat verlenging van de overeenkomst met wederzijds goedvinden wordt vastgesteld. Op die wijze kan de verlenging van de overeenkomst in samenspraak worden bepaald. Gaat u ermee akkoord dat de verlenging van de overeenkomst met wederzijds goedvinden wordt vastgesteld? In het kader van de redelijkheid en billijkheid is het niet wenselijk dat Arkin, stel wegens bedrijfseconomische redenen of externe factoren de overeenkomst niet kan verlengen en hieroe toch de gemeente eenzijdige besloten kan worden. Graag ontvangen wij een gemotiveerd antwoord.	De looptijd van de Overeenkomst kan twee (2) keer met (telkens) één (1) jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de afgesloten Overeenkomsten te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van twee jaar. Wijziging van de overeenkomst door Opdrachtgever is alleen mogelijk na instemming door Opdrachtnemer. (zie paragraaf 1.6 van de Offerteaanvraag).
41	Bijlage 1 Raamovereenkomst punt 1 op pagina 1	Er wordt gesproken over een Europese aanbesteding, echter in de Offerteaanvraag, paragraaf 2.2, pagina 12 staat dat er sprake is van een verlicht regime. Spreekt dit elkaar tegen?	Als het nodig is verwacht de gemeente dat de aanbieder af kan wijken van de afgesproken tijden van de begeleiding en tussendoor extra begeleiding in kan zetten. Dit zal niet regelmatig voorkomen.
42	Offerteaanvraag, paragraaf 5.3, pagina 32	U vraagt aanbieders om een visie op Respijtzorg welke onderdeel is van de beoordeling voor gunning. Hoe verhoudt een visie op Respijtzorg zich tot gunning van de opdracht bij aanbieders die zelf geen inschrijving op Respijtzorg doen binnen deze aanbesteding of zelf geen Respijtzorg aanbieden? Ons voorstel is om dit te wijzigen naar een aparte uitvraag los van deze aanbesteding.	Iedere aanbieder Wmo-begeleiding kan met respijtzorg in aanraking komen. Bijvoorbeeld voor verwijzen van klanten naar deze voorziening. Wat heeft uw organisatie nodig om uw klanten te kunnen bedienen/verwijzen op het gebied van respijtzorg. Hoe is dit ingebed in uw organisatie. Voor de gemeente Amstelveen en Aalsmeer is de inzet van respijtzorg een speerpunt waarvoor we aandacht vragen bij alle aanbieders Wmo-begeleiding. De visie Respijtzorg is onderdeel van de beoordeling. Ook bij niet inschrijven op respijtzorg dient uw visie beschreven te worden.
43	Offerteaanvraag, paragraaf 6.3, pagina 34	In deze paragraaf worden een aantal documenten genoemd die als bewijsstukken moeten worden aangeleverd. Wat is de geldigheidstermijn van deze stukken? Van het KvK uittreksel staat dat dit 6 maanden is, maar voor de andere documenten is dit niet gemeld.	Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel, niet ouder dan zes maanden, gerekend vanaf datum Inschrijving. Gedragsverklaring Aanbesteden, niet ouder dan twee jaar, gerekend vanaf datum Inschrijving. Verklaring van de Belastingdienst, waaruit blijkt dat uw organisatie heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, niet ouder dan zes maanden, gerekend vanaf datum Inschrijving. Bewijsstuk waaruit blijkt dat uw meest recente (2019 of 2020) jaarrekening geen 'continuïteitsparagraaf' bevat. Als bewijs wordt geaccepteerd een kopie van de desbetreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) Verklaring afgegeven door de accountant. Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een Ver-klaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt: de dekking, de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar, en de geldigheidsduur van de verzekering.
44	Offerteaanvraag, paragraaf 5.2, pagina 32	Kunt u aangeven welke punten u in ieder geval terug wilt zien in de werkwijze voor overgangsklanten gezien hiervoor geen format is opgesteld?	Dit is ter invulling van de aanbieder.
45	Offerteaanvraag, paragraaf 5.2, pagina 32	Klopt het dat aanbieders één van de groepen JW-WMO, WMO-WLZ of WMO-PW moeten kiezen om deze uit te werken?	Ja, dit is juist.
46	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 74, pagina 31	Aangezien de kosten voor aanbieders veelal stijgen en de tarieven in deze aanbesteding niet geïndexeerd en soms zelfs verlaagd zijn ten opzicht van de huidige tarieven, hoe zorgt de gemeente ervoor dat de tarieven kostendekkend zijn en blijven? Zeker gezien het proportionaliteitsbeginsel dat bepaald dat tarieven kostendekkend dienen te zijn.	De AmvB reële kostprijzen is toegepast icm de rekentool van de VNG. Daarbij is ook gekeken naar tarieven van andere gemeenten in omliggende regio's. Binnen de bandbreedte is het aan Opdrachtnemer in te schrijven op deze aanbesteding. Indexering maakt onderdeel uit van het contract.
47	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 74, pagina 31	In vergelijking met de tarieventabel uit de eerdere aanbesteding (2017) maken wij op dat enkele tarieven naar beneden zijn bijgesteld en enkele tarieven gelijk zijn gebleven ondanks de indexeringen van afgelopen jaren. Kunt u voor deze tarieven toelichten waarom deze niet naar boven zijn bijgesteld in deze aanbesteding, zoals dat eerder wel ook werd gedaan in de aanbesteding van 2017? Dit geldt bijvoorbeeld voor de tarieven van individuele begeleiding, categorie midden en zwaar.	In de vorige aanbesteding zijn de tarieven op een andere manier tot stand gekomen. In deze aanbesteding is gewerkt op de wijze zoals beschreven bij vraag 46.
48	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 74, pagina 31	Begrip van de vastgestelde tarieven is voor opdrachtnemers essentieel. In de tabel zijn minimale en maximale tarieven opgenomen. Kan met behulp van een berekening worden toegelicht hoe deze tarieven zijn opgebouwd en samengesteld?	Zie vraag 46 en 47
49	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 74, pagina 31	Waarop zijn de tarieven in deze tabel gebaseerd?	Zie vraag 46 en 47
50	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 70, pagina 30	Deze eis kan leiden tot een prikkel die ten koste gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. Hoe toetst en voorkomt de gemeente dat dit niet ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening?	Kwaliteit is geborgd in de eisen die gesteld zijn en waaraan iedere inschrijver moet voldoen.
51	Offerteaanvraag, paragraaf 4.5 eis 61, pagina 29	Opdrachtgever bepaalt of het wel of geen gegronde reden is. Wat zijn hiervoor de criteria waarop beoordeeld wordt of iets gegronde is of niet? En wat is de procedure hiervoor? Is er sprake van een mogelijkheid voor reactie van contractant in het kader van hoor en wederhoor?	Opdrachtnemer geeft aan wat de reden van overschrijding van termijnen is. Opdrachtgever bepaalt of deze reden gegronde is. Criteria zijn situatiegebonden. Er is mogelijkheid tot reactie.
52	Offerteaanvraag, paragraaf 4.5 eis 61, pagina 29	Hoe verhouden eis 30 en eis 61 zich tot elkaar? Is er aanvullend op eis 30 dus wel een mogelijkheid tot het starten van de zorg na 21 dagen bij gegronde reden?	Die mogelijkheid is er.
53	Offerteaanvraag, Paragraaf 4.4 eis 52, pagina 28	Volstaat een informele intake bij perceel 9, dus hoeven deze punten niet gedocumenteerd te worden?	Ja, dit volstaat.
54	Offerteaanvraag, Paragraaf 4.3 eis 34 en eis 38 pagina 26	Er wordt hier gesproken over een evaluatieverslag op klantniveau. Wat is de wettelijke grondslag hiervoor en hoe waarborgt de gemeente dat dit binnen de privacy wet- en regelgeving zoals o.a. de AVG en de WGBO plaatsvindt?	De Wmo (met name hoofdstuk 5) is de wettelijke grondslag voor de uitwisseling van gegevens betreffende Wmo- begeleiding. Daarnaast zijn Opdrachtnemer en Opdrachtgever beide gebonden aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving inzake privacy.

55	Offerteaanvraag, Paragraaf 4.3 eis 29 pagina 26	Indien een aanbieder zich niet inschrijft voor het perceel respijtzorg, moet deze aanbieder dan ook acute respijtzorg bieden?	Nee, aanbieder beslist voor welke percelen ingeschreven wordt. Respijtzorg is een apart perceel. Wel is de inschrijver Respijtzorg verplicht ook acute Respijtzorg te kunnen leveren.
56	Offerteaanvraag, paragraaf 4.2 eis 25, pagina 26	Er staat vermeld dat opdrachtnemer bij een hogere jaaromzet dan 125.000 euro een productieverklaring met controleverklaring moet aanleveren. Tot nu toe werd door de gemeente Amstelveen/Aalsmeer gebruik gemaakt van het middel finale afrekening waardoor de productieverklaring en controleverklaring niet meer noodzakelijk waren. Blijft gemeente Amstelveen/Aalsmeer gebruik maken van de optie tot finale afrekening of komt deze in de nieuwe overeenkomst te vervallen?	Op dit moment beraden wij ons over het wel of niet toepassen van de finale afrekening. Wat in elk geval vaststaat is dat wij gebruik gaan maken van het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet.
57	Offerteaanvraag, paragraaf 4.2 eis 24, pagina 25	Kunt u voorbeelden geven van situaties waarin opdrachtgever aangeeft managementinformatie op een andere wijze te willen verkrijgen en wat deze andere wijze dan kan zijn?	Dit is op voorhand niet in te schatten. Wijze van aanlevering zal digitaal zijn bijvoorbeeld een exceloverzicht. Ter informatie: in de afgelopen 4 jaar is dit niet voorgevallen.
58	Offerteaanvraag, Paragraaf 4.2 eis 18, pagina 25	Gaat dit om personeel in loondienst of mogen dit ook vrijwilligers zijn?	Dit is aan aanbieder.
59	Offerteaanvraag, paragraaf 4.1 eis 9, pagina 24	Hier staat: 'Bij aanbestedingen met een waarde groter dan €214.000,- (excl. btw) dienen Opdrachtnemers uitvoering te geven aan de verplichting inzake SROI'. Wordt hiermee bedoeld dat wanneer de waarde van de gegunde opdracht voor een aanbieder per gemeente boven de €214.000,- uitkomt, deze aanbieder uitvoering dient te geven aan de verplichting inzake SROI voor die gemeente?	Ja, wanneer de totale contractwaarde meer dan €214.000 bedraagt, ontstaat er een SROI-verplichting zoals genoemd in eis 9.
60	Offerteaanvraag, paragraaf 4.1 eis 2, pagina 24	Is het aanvullend op deze eis mogelijk om bij nood aantoonbaar en onderbouwd meer zorg te bieden? Zoals ook gesteld wordt in paragraaf 4.8 punt 71 op pagina 30?	In overleg met de indicatie-adviseur kan aanpassing van ureninzet plaatsvinden.
61	Offerteaanvraag, paragraaf 1.6, pagina 11	Kan contractant ook wegens dwingende redenen eenzijdig de lopende overeenkomst (tussentijds) beëindigen binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid?	Nee, dit is niet mogelijk.
62	Offerteaanvraag, paragraaf 1.6, pagina 11	De looptijd van de overeenkomst kan door opdrachtgeven eenzijdig worden verlengd. In het kader van een goede en duurzame samenwerking, achten wij het wenselijk en passend dat verlenging van de overeenkomst met wederzijds goedvinden wordt vastgesteld. Op die wijze kan de verlenging van de overeenkomst in samenspraak worden bepaald. Gaat u ermee akkoord dat de verlenging van de overeenkomst met wederzijds goedvinden wordt vastgesteld? In het kader van de redelijkheid en billijkheid is het niet wenselijk dat Arkin, stel wegens bedrijfseconomische redenen of externe factoren de overeenkomst niet kan verlengen en hieroe toch de gemeente eenzijdige besloten kan worden. Graag ontvangen wij een gemotiveerd antwoord.	Zie antwoord op vraag 40.
63	Offerteaanvraag, paragraaf 1.5, pagina 11	Perceel 9, inloop GGZ wordt gegund op basis van laagste prijs. Hoe toetst en voorkomt de gemeente dat dit niet ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening? Hoe wordt de transparantie hierbij gewaarborgd?	Zie antwoord op vraag 50, dit geldt ook voor perceel 9.
64	Offerteaanvraag, paragraaf 1.5, pagina 11	Er wordt hier gesproken over de geschatte inkoopwaarde van de Opdracht van ca €15.500.000. Op basis waarvan is dit bedrag bepaald? Ten opzichte van het uitgegeven bedrag in 2019 genoemd in tabel 2 kunnen wij deze €15.500.000 niet plaatsen.	Opdrachtgever is bij haar schatting uitgegaan van de gegevens van 2019, de duur van de overeenkomst en de huidige budgetten. Die schatting heeft Opdrachtgever verhoogd met ca. 15% gebaseerd op een inschatting hoe de kosten voor Wmo-begeleiding zich in de komende jaren zullen ontwikkelen.
65	Offerteaanvraag, 1.4.6 Categorie en doelgroep, pagina 9	Worden de separatie afspraken voor potentiële klanten uit Aalsmeer voor de inloop ook enkel gemaakt met de gegunde aanbieder voor het perceel inloop van de gemeente Amstelveen?	Dit is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de klant.
66	Offerteaanvraag, 1.4.6 Categorie en doelgroep, pagina 9	"Voor potentiële klanten van de gemeente Aalsmeer worden, indien nodig, separate afspraken gemaakt" Wat houdt dit in, hoe gaat het proces in deze, wat is het tijdsplan en hoe worden aanbieders hierbij betrokken? Hoe waarborgt de gemeente dat de aanbestedingsbeginselen zoals transparantie en gelijkwaardigheid in deze worden nageleefd?	De incidentele gevallen waarvoor dit geldt worden individueel bekeken. Deze aanpak voor deze uitzonderlijke gevallen past binnen de kaders van de Offerteaanvraag (zie paragraaf 1.7) en derhalve binnen de werkingssfeer en uitgangspunten van de Aanbestedingswet.
67	Offerteaanvraag, paragraaf 1.4, pagina 7	Het perceel inloop is nu enkel onderdeel van gemeente Amstelveen, dit was voorheen ook een onderdeel van gemeente Aalsmeer en werd in 2019 nog voor €44.000 op uitgegeven. Waarom heeft gemeente besloten de optie tot inloop bij Aalsmeer te schrappen?	Het gebruik van de open inloop door klanten van de gemeente Aalsmeer stond niet in verhouding tot de uitgaven.
68	4 Programma van Eisen, 4.3.44 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 27	'De Begeleiding wordt lokaal georganiseerd. Dat wil zeggen zoveel mogelijk binnen de gemeentegrenzen van Amstelveen en Aalsmeer.' Incidenteel daarbuiten is dus wel toegestaan?	Ja.
69	3.3 Uitsluitingsgronden, pagina 21	'Hiertoe vraagt de Aanbestedende Dienst bij de winnende Inschrijver de in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken op. Het kan hierbij gaan om ... een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden ...' Een GVA is twee jaar geldig. In de loop van 2021 heeft zich een bestuurswissel voorgedaan en op de GVA uit december 2020 wordt de nieuwe bestuurder niet vermeld. Beschouwt de Opdrachtgever deze GVA als geldig?	Zie antwoord op vraag 43. Niet akkoord. Met een GVA onderzoekt Justis of de onderneming en alle Nederlandse werknemers met sleutelposities binnen deze onderneming in aanraking zijn geweest met justitie.
70	3.3 Uitsluitingsgronden, pagina 21	'Hiertoe vraagt de Aanbestedende Dienst bij de winnende Inschrijver de in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken op. Het kan hierbij gaan om ... een geldige Verklaring van de Belastingdienst.' Beschouwt de Opdrachtgever een verklaring uit december 2020 als geldig?	Ja, deze beschouwen wij als geldig.
71	4 Programma van Eisen, 4.3.30 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 26	'U zorgt ervoor dat geïndiceerde Klanten binnen 21 kalenderdagen na verzending van de Nadere opdracht (het 301-bericht) de benodigde ondersteuning krijgen.' Wat zijn de consequenties indien dit niet binnen 21 kalenderdagen lukt?	Wanneer zonder gegronde reden niet aan deze eis wordt voldaan treedt eis 73 in werking.

72	4 Programma van Eisen, 4.3.30 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 26	'U zorgt ervoor dat geïndiceerde Klanten binnen 21 kalenderdagen na verzending van de Nadere opdracht (het 301-bericht) de benodigde ondersteuning krijgen.' Vaak worden wij gevraagd voor aanvang van de ondersteuning contact op te nemen met overige hulpverlening en moeten wij uiteraard contact opnemen met de cliënt zelf. Soms gaan er dagen/weken overheen voor het lukt om de contacten daadwerkelijk te hebben. Wij registreren onze pogingen tot contact. Erkent de Opdrachtgever dat dit een belemmerende factor is bij het behalen van de eis om binnen 21 kalenderdagen te starten?	21 kalenderdagen zou voldoende moeten zijn om overleg te hebben met andere organisaties en de zorg te starten.
73	4 Programma van Eisen, 4.3.32 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 26	'Opdrachtnemer voert een intakegesprek met de Klant.' Geldt de intake als startdatum van het begeleidingstraject?	De daadwerkelijke start van het traject geldt als startdatum.
74	4 Programma van Eisen, 4.3.35 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 27	'Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele Klant ...' Waar zit de ruimte om de afweging te maken of de cliënt bij onze organisatie wel op de juiste plek is?	De ruimte is er niet. Als blijkt dat uw aanbod niet passend is, is wel overleg met de indicatie adviseur mogelijk
75	VOG	Op pagina 25 lezen wij bij eis 7 dat 'In te zetten Medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal twee jaar oud.' Begrijpen wij het goed dat medewerkers over een geldige Verklaring moeten beschikken van maximaal twee jaar oud bij aanvang van het contract tussen gemeente en zorgaanbieder?	Zie het antwoord bij vraag 19.
76	Overeenkomst	Op pagina 12 lezen wij in paragraaf 1.6: 'De looptijd kan twee (2) keer met (telkens) één (1) jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Het uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden.... Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de optie tot verlenging of beëindiging, wordt Opdrachtnemer uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de einddatum hierover in kennis gesteld.' Begrijpen wij het goed dat verlenging van de overeenkomst voor beide partijen, opdrachtgever en opdrachtnemer, optioneel is? Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer vrij is om af te zien van de optie van verlenging, indien de opdrachtgever zes maanden voor het verstrijken van contract verzoekt om verlenging.	Zie het antwoord bij vraag 40.
77	4 Programma van Eisen, 4.3.46 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 28	'Uw organisatie voert de werkzaamheden zoals overeengekomen uit in voorkomende situaties van ketenzorg ... en vervult indien gewenst en in overleg met andere organisaties de coördinatierol.' Is dit ook mogelijk bij een indicatie in de categorie 'licht'? Zo ja, dan is het betreffende tarief is in onze ogen niet passend bij een coördinerende rol. Hoe ziet de Opdrachtgever dit?	Binnen de categorie licht zal nauwelijks sprake zijn van een coördinatierol.
78	Overname klanten	Op pagina 25 lezen wij bij eis 4 dat de opdrachtnemer verplicht is de Klanten van een andere Opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren. a. B etreft dit alleen klanten binnen de doelgroep die de Opdrachtnemer in zijn inschrijving heeft aangegeven?	Ja.
79	Risicobeheersplan	Op pagina 33 geeft de Opdrachtgever aan 7 risico's geïdentificeerd te hebben. Het is ons niet duidelijk wat de gemeente bedoelt met het risico 'Prestatielevering'. Wat bedoelt de gemeente met prestatielevering? Kan gemeente dit risico nader omschrijven of voorbeelden geven om te verhelderen wat de gemeente onder dit risico verstaat?	Op welke manier toont u aan dat de zorg die gedeclareerd is daadwerkelijk geleverd is? Zie bijlage 7.
80	Risicobeheersplan	Op pagina 33 geeft de Opdrachtgever aan 7 risico's geïdentificeerd te hebben. Het is ons niet duidelijk wat de gemeente bedoelt met het risico 'Gemeentelijke uitgaven niet besteed aan begeleiding'. Kan gemeente dit risico nader omschrijven of voorbeelden geven om te verhelderen wat de gemeente onder dit risico verstaat?	Zie het antwoord op vraag 5.
81	Programma van eisen	Wij lezen op pagina 44 bij eis 29: 'De Begeleiding wordt lokaal georganiseerd. Dat wil zeggen zoveel mogelijk binnen de gemeentegrenzen van Amstelveen en Aalsmeer'. a. V oldoet onze organisatie aan deze eis indien wij de individuele begeleiding altijd bij de klant thuis aanbieden of op een andere plek binnen de gemeentegrenzen van Amstelveen of Aalsmeer die de instemming van de klant heeft? b. Z b niet, kunt u aangeven wat onze organisatie moet doen om te voldoen aan de eis 'lokaal georganiseerd' bij Individuele Begeleiding?	Ja dan voldoet u hieraan. Uitgangspunt is dat de zorg geleverd wordt op de locatie van het probleem en bij voorkeur thuis bij de klant.
82	GGZ Inloop: tarief	Op pagina 74 vermeldt u een uurtarief voor de Inloop GGZ (perceel 9) van minimaal €75 tot maximaal €79,80 per uur. a. G eldt het uurtarief voor ieder uur waarop de GGZ Inloop is geopend? Of per klant per uur? b. M oeten in het tarief voor de GGZ Inloop eventuele huisvestingskosten worden verdisconteerd?	Het uurtarief geldt voor de openstelling. Alle kosten zijn verdisconteerd in het uurtarief.
83	GGZ Inloop: overname	3. GGZ Inloop: overname a. I s er sprake van overname van een bestaande locatie? b. Z b ja, is er sprake van overname van personeel? c. Z b nee, moeten de inschrijvers zelf een locatie regelen of doet de gemeente dit?	Er is geen overnameverplichting. Locatie organiseert de aanbieder zelf.
84	4 Programma van Eisen, 4.6.65 Signalering, pagina 29	'Onveilige situaties en situaties die een actie behoeven in het kader van veiligheid, worden gerapporteerd aan Opdrachtgever.' Geldt dit alleen bij uitzonderlijke situaties of wil de Opdrachtnemer ook worden meegenomen in bijvoorbeeld alle meldcode-procedures?	Dit geldt alleen in uitzonderlijke situaties. Uiteraard geldt de verplichting van het Wmo-toezicht waarbij calamiteiten gemeld worden bij de toezichthouder.

85	Categorieën	Onze organisatie biedt individuele begeleiding aan klanten met in aanvulling daarop intermediaire verhuur (dat wil zeggen: het huurcontract van de woning waar de klant verblijft, staat voor een bepaalde periode op naam van de zorgaanbieder). Wij maken voor deze klanten extra kosten in aanvulling op de reguliere kosten voor individuele begeleiding. Het betreft a) Extra kosten voor zorgcoördinatie gerelateerd aan intermediaire verhuur (bij voorbeeld overleg met corporatie) b) Extra financiële risico's die voortkomen uit de huurrelatie (bij voorbeeld huurkosten als de klant een huurachterstand opbouwt) c) Extra kosten die te maken hebben met bemoeizorg (bij voorbeeld klanten die niet thuis zijn bij een gemaakte afspraak). Daarmee is de gebruikelijke tariefopbouw niet van toepassing op deze klanten en sluit het tarief niet aan op de kosten die wij noodzakelijkerwijs moeten maken. a. Kan de gemeente ermee instemmen dat uren voor zorgcoördinatie gerelateerd aan intermediaire verhuur declarabel zijn? b. Kan de gemeente ermee instemmen dat klanten intermediaire verhuur altijd worden gekenmerkt als 'zwaar'? c. Kan de gemeente ermee instemmen dat 'no shows' door de klant declarabel zijn?	De tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten en no-show. Aparte afspraken zijn niet mogelijk. De klantsituatie bepaalt de zorgzwaarte hierover zijn geen afspraken vooraf te maken.
86	Continuïteit van zorg en huisvesting	Wij lezen op pagina 25 bij eis 4: 'Opdrachtnemer is verplicht de Klanten van een andere Opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.' Wij leveren bij een aantal klanten niet alleen individuele begeleiding maar ook intermediaire verhuur. Dit betekent dat het huurcontract van de woning waar de klant verblijft, op naam staat van onze organisatie. a. Klopt onze aanname dat onze klanten worden overgedragen aan andere aanbieders indien wij niet inschrijven dan wel niet gegund worden? b. Hoe gaan de gemeente en de verhuurder om met de huurcontracten die op naam van onze instelling zijn afgesloten indien wij niet inschrijven dan wel niet gegund worden?	Het niet inschrijven is een besluit van aanbieder. Tijdens de implementatie-periode zullen deze klanten worden overgedragen.
87	Overeenkomst	Wij lezen op pagina 26 bij eis 22: 'De Opdrachtnemer meldt direct aan de Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake de bedrijfsvoering (fusie, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.' Als wij genoodzaakt zijn de dienstverlening in Amstelveen en/of Aalsmeer te beëindigen, bij voorbeeld omdat deze duurzaam onrendabel blijkt zelfs na toepassing van risicobeheersmaatregelen, hebben wij het dan juist begrepen dat er geen sancties zijn verbonden aan het beëindigen van het contract?	Opdrachtgever verwacht van inschrijver dat zij een goede inschatting kunnen maken om de gedurende de contractperiode zorg te kunnen leveren.
88	Communicatie	Op pagina 26 lezen wij bij eis 21 dat algemene schriftelijke communicatie met de Klant ter goedkeuring voorgelegd moet worden aan Opdrachtgever. Om de administratieve belasting voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever beperkt te houden, vragen wij u meer informatie te geven over welke communicatie de gemeente hiermee bedoelt? a. Bedoelt de gemeente standaard informatie die aan alle klanten wordt verstrekt, zoals bijvoorbeeld een informatiepakket bij start zorg? b. Volstaat hierbij eenmalig voorleggen van deze gestandaardiseerde informatie of wil de gemeente iedere schriftelijke communicatie uiting vooraf goedkeuren? c. Begrijpen wij goed dat algemene schriftelijke communicatie die géén link heeft met de gemeente, het contract of andere aanbieders niet hoeft worden voorgelegd aan gemeente?	Uw aannames zijn juist. Eenmalig voorleggen van gestandariseerde communicatie voldoet.
89	Leveringsplicht	Op pagina 10 lezen wij in paragraaf 1.4.6 dat inschrijvers alle categorieën moeten leveren wanneer hen een perceel wordt gegund. Bij inschrijving geeft men aan welke doelgroepen zij kunnen begeleiden. a. Betekent dit dat de inschrijver zich alleen verplicht om aan die doelgroep alle categorieën op de gegunde percelen te leveren?	Ja, uw aanname is juist.
90	4 Programma van Eisen, 4.8.69 Financiële eisen en tarieven, pagina 30	'Slechts contacturen met de Klant kunnen worden gedeclareerd.' Kan de Opdrachtgever het begrip 'contacturen' specificeren? Valt bijvoorbeeld beeldbellen hier ook onder?	Contacturen zijn alle uren waarbij contact is met de klant. Beeldbellen maakt hier onderdeel van uit.
91	Referentie	Geldt voor punt 6 'Welke onderdelen zijn door de samenwerkingspartner(s) en/of onderaannemers uitgevoerd?' ook 'indien van toepassing'?	Indien van toepassing geldt ook voor punt 6 van de Invulbijlage 6.
92	Referentie	Geldt voor punt 2 'Evt. beschrijving Perceel' dat hier het betreffende perceel waar de referentie voor geldt, moet worden opgegeven?	Ja.
93	Referentie	De opdrachtgever vraagt per perceel één referentie. a. Volstaat dezelfde referentie voor beide percelen als het om één en dezelfde begeleidingsvorm gaat; bijvoorbeeld: volstaat dezelfde referentie voor Individuele begeleiding voor zowel perceel 2 als perceel 6? b. Volstaat één referentie wanneer deze van toepassing is op alle percelen waar de opdrachtnemer op inschrijft?	Per perceel moet een referentie opgegeven worden. Dit kan dezelfde zijn.
94	Respijtzorg	Wij lezen op pagina 10 dat de gemeente Amstelveen overweegt een respijthuis te openen. a. Voor welke groep(en) is dit respijthuis bedoeld? b. Is dit respijthuis bedoeld voor klanten met een psychische kwetsbaarheid?	Dit is nog in ontwikkeling. De doelgroep is nog niet bepaald maar zal niet specifiek gericht zijn op klanten met een psychische kwetsbaarheid.

95	Respijtzorg	Wij lezen op pagina 8 dat respijtzorg bedoeld is om overbelasting in de thuissituatie te voorkomen. a. Heeft respijtzorg tot doel om overbelasting van mantelzorger(s) te voorkomen? b. En/of heeft respijtzorg tot doel om (dreigende) terugval van de klant te voorkomen?	Voor beide situaties kan respijtzorg worden ingezet.
96	4 Programma van Eisen, 4.8.71 Financiële eisen en tarieven, pagina 30	'Het maximaal aantal uren, dagdelen en/of etmalen over een declaratieperiode mag het aantal geïndiceerde uren, dagdelen en/of etmalen over die periode niet overschrijden.' In het vorige contract was deze beperkte flexibiliteit ook het geval. Dit omdat het systeemtechnisch niet anders zou kunnen. Een cliënt die crisisgevoelig is, heeft de ene periode meer begeleiding nodig en een andere minder. Daar zijn nu extra administratieve handelingen voor nodig bij zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Waarom heeft de Opdrachtnemer niet gekozen voor een ruimere flexibiliteit die beter aansluit bij de praktijk en is deze eis nog steeds systeemgedreven?	zie vraag 25. De eis blijft systeemgedreven daarnaast wil Opdrachtgever zicht houden op de in te zetten begeleiding.
97	Respijtzorg	Wij lezen op pagina 9 'Indien Klant gebruik maakt van zijn indicatie voor Dagbesteding of Individuele begeleiding dan worden deze uren in mindering gebracht op de uren Respijtzorg'. Wanneer klanten gebruik maken van een opname, worden de kosten voor de opname grotendeels bepaald door vaste personele kosten; de aanbieder moet immers 24/7 bezetting regelen. Er is dus geen sprake van variabele kosten. a. Begrijpen wij het goed dat indien de klant tijdens de opname geen gebruik maakt van begeleiding of van dagbesteding, deze kosten niet in mindering worden gebracht op de organisatie die respijtzorg aanbiedt? b. Is de gemeente het met ons eens dat wanneer sprake is van opname het feit dat een andere partij begeleiding biedt geen kostenverlagend effect heeft op de opname en dat het dus onredelijk is om de kosten van begeleiding in mindering te brengen op de partij die de opname organiseert?	Wanneer klant geen gebruik maakt van Dagbesteding elders en de aanbieder de Dagbesteding verzorgt wordt dit niet in mindering gebracht op het tarief. Wanneer gebruik gemaakt wordt van de Dagbesteding elders wordt dit in mindering gebracht op het tarief.
98	Veiligheid	Op pagina 30 lezen wij bij eis 65 dat wij onveilige situaties en situaties die een actie behoeven in het kader van veiligheid, moeten rapporteren aan de Opdrachtgever. a. Betreft dit onveilige situaties voor de klant of voor de medewerker? b. Bezieet de Opdrachtgever het melden van een onveilige situatie n.a.v. ziektebeeld klant in relatie tot de privacy van de klant?	Dit betreft onveilige situaties voor de klant. De Wmo voorziet in dit soort situaties en de mogelijkheid om informatie uit te wisselen. Zie ook het antwoord op vraag 54.
99	4 Programma van Eisen, 4.8.74 Financiële eisen en tarieven, pagina 31	'Voor de percelen gelden de volgende minimum- en maximum uurtarieven:' Waarom heeft de Opdrachtgever de tarieven voor Individuele Begeleiding en Dagstructurering laten dalen t.o.v. de vorige aanbesteding terwijl de bruto lonen ondertussen met meer dan 10 procent zijn gestegen?	Zie antwoord op vraag 47.
100	4 Programma van Eisen, 4.8.74 Financiële eisen en tarieven, pagina 31	'Voor de percelen gelden de volgende minimum- en maximum uurtarieven:' Op basis waarvan vindt indexatie van de tarieven plaats?	De indexatieformule is opgenomen in de raamovereenkomst.
101	4 Programma van Eisen, 4.8.74 Financiële eisen en tarieven, pagina 31	'Voor de percelen gelden de volgende minimum- en maximum uurtarieven:' In 1.4.6 Omschrijving van de opdracht en perceelindeling moeten inschrijvers alle categorieën (licht, midden, zwaar) leveren indien aan hen een perceel wordt gegund. Door het verlagen van de tarieven van Individuele Begeleiding zijn wij voor een gezonde financiële bedrijfsvoering, nog meer dan bij de vorige aanbesteding, afhankelijk van de productmix, het tarief 'laag' ligt namelijk onder onze kostprijs. (H)Erkent de Opdrachtgever dit als een risico en hoe gaat hij hier mee om in zijn rol van goed opdrachtgeverschap?	Zie antwoord op vraag 47.
102	4 Programma van Eisen, 4.3.32 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 26	'... en worden in ieder geval de volgende zaken besproken: Et cetera.' Wat bedoeld de Opdrachtgever met Et cetera? Gaat het om de hierboven genoemde eisen of nog meer? En in het geval van meer: welke?	Dit is aan de aanbieder. De minimale eisen worden benoemd.
103	Offerte aanvraag: HBO medewerkers	Onder het Kopje Midden en Zwaar staat dat Begeleiding in ieder geval wordt gegeven door Medewerkers die op HBO niveau functioneren. Wordt er hiermee bekwaam/geschikt of gediplomeerd bedoeld? Offerte aanvraag paragraaf 1.4.6 pagina 10)	Hier wordt bekwaam/geschikt bedoeld.
104	Offerte aanvraag: overname klant	Wat wordt met deze artikel precies bedoeld. Onder welke omstandigheden/ kaders is de opdrachtnemer verplicht om klanten (tijdelijk) over te nemen. In hoeverre vindt er ook budget en personeel-overheveling plaats en binnen welke tijdbestek dient de opdrachtnemer deze overname te bewerkstelligen. Offerte aanvraag: (paragraaf 4.1 artikel 4 pagina 24)	Zie antwoord op vraag 13. Geleverde zorg kan gedeclareerd worden. Overname geschiedt in overleg met Opdrachtgever.
105	Offerte aanvraag VOG	In deze paragraaf wordt als eis gesteld dat de VOG maximaal 2 jaar oud dient te zijn. Ons beleid is om bij indiensttreding een recente VOG aan te leveren. Het jaarlijks vernieuwen van de VOG brengt veel kosten en administratie teweeg. Graag horen we hoe de gemeente hier tegen aankijkt Offerte aanvraag, paragraaf 4.1, artikel 7 pagina 24 (paragraaf 4.1 artikel 7 pagina 24)	Zie antwoord op vraag 19.
106	Offerte aanvraag: CAO	OTT past voor medewerkers een cao uit de sector GHZ en geen Zorg en Welzijn. Of valt GHZ onder zorg en welzijn, dat is niet duidelijk. zo nee, graag horen we hoe we dit kunnen tackelen. offerte aanvraag: paragraaf 4.1 artikel 8 pagina 24)	Dit valt onder de sector Zorg en Welzijn.
107	Offerte aanvraag: informatie delen	Onze vraag heeft betrekking op het woord algemeen in de volgende zin: 'Algemene schriftelijke communicatie met de klant.': kunt u nader aanduiden wat u verstaat onder algemeen? Offerte aanvraag paragraaf 4.2 artikel 21 en pagina 25	Informatie die de klanten Wmo-begeleiding betreft.

108	Offerte aanvraag: spoed zorg	Acute begeleiding behelst een andere aanpak, ander type personeel en scholing. Kunt u specificeren wat er wordt verstaan onder acute begeleiding en acute respijtzorg, en wat er wordt verwacht? Offerte aanvraag paragraaf 4.3, artikel 29 pagina 26	Het acute zit hem in de snelheid van inzet van de begeleiding niet in een afwijkende zorgvraag.
109	Offerte aanvraag: doorlooptijd	Om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen vinden we 21 dagen te kort en zouden we graag 6 weken de tijd willen hebben om de benodigde ondersteuning te bieden. Offerte aanvraag paragraaf 4.3, artikel 30 en pagina 26	Opdrachtgever blijft bij 21 kalenderdagen.
110	Offerte aanvraag: signaleringsfunctie	Vraag heeft betrekking op 6de bullet: Wat wordt er verstaan onder signaleringsfunctie en hoe willen jullie dit terugzien? offerte aanvraag: paragraaf 4.3 artikel 32 pagina 26	Het signaleren van een gewijzigde situatie die wijst op een veranderende hulpvraag. U bespreekt in de intake hoe uw organisatie omgaat met een veranderende hulpvraag.
111	Offerte aanvraag: overige	Als laatste bullet staat et cetera. Welke zaken kunnen we nog meer verwachten? Offerte aanvraag artikel 4.3 artikel 32 en pagina 26	De lijst is niet limitatief en vrij ter aanvulling van aanbieder.
112	Offerte aanvraag: contract	Begeleiding kan alleen eenzijdig, door de opdrachtgever, beëindigd worden echter we willen graag dit in samenspraak met de opdrachtgever doen. Offerte aanvraag paragraaf 4.3 artikel 37 pagina 27	Hier gaan we niet mee akkoord. Opdrachtgever beoordeelt uw argumenten.
113	Offerte aanvraag: tarieven	Hoe zijn deze min-max tarieven tot stand gekomen. Welke uitgangspunt is hierbij gehanteerd, kostprijzen? Offerte aanvraag paragraaf 4.8 artikel 74 pagina 32	Zie antwoorden op vraag 46 en 47.
114	Offerte aanvraag: digitaal contact	Zie zin 'Begeleiding kan digitaal aangeboden worden wanneer de klantsituatie dit toelaat tot een maximum van 50% van de geïndiceerde tijd.' Is deze percentage gerelateerd aan de corona periode of heeft dit betrekking op normale omstandigheden? Offerte aanvraag: paragraaf 1.4.2 pagina 8:	Dit heeft betrekking op normale omstandigheden.
115	omzet	Wellicht dat het mij is ontgaan echter ik zie nergens waar we de de omzetwaarde van onze inschrijving moeten/kunnen benoemen . Klopt dat?	Ja, dat klopt. Opdrachtgever sluit raamovereenkomsten af. Er wordt door Opdrachtgever niet gevraagd omzetwaarde(s) van Inschrijvingen.
116	Invulbijlage 2 inschrijf en tarievenformulier: doelgroepen	zie vraag: Kan de begeleiding verzorgen voor de volgende doelgroepen? Dien we deze vraag met ja /nee te beantwoorden of juist te kwantificeren in omzet. Invulbijlage 2 inschrijf en tarievenformulier:	Ja/nee is voldoende
117	Invulbijlage 2 : tarieven	Kunnen we ergens de tarieven nog onderbouwen of is het alleen dit invulformat waarbij we de min en max tarieven invullen dus zonder enig onderbouwings- mogelijkheid ? Invulbijlage 2 inschrijf en tarievenformulier	Dit is een invulformat.
118	Offerte aanvraag: inzage kosten	Wordt er met inzicht in de kosten, de exploitatie van het bedrijf bedoeld of de gedeclareerde omzet bij de gemeente. Offerte aanvraag, paragraaf 4.8, artikel 72, pagina 30	Dit betreft de gedeclareerde of nog te declareren omzet bij de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.
119	Offerte aanvraag: respijtzorg	Offerte aanvraag: Indien er niet ingeschreven wordt op respijtzorg, hoe gaan jullie hiermee om in de gunnings criteria. Immers de visie op respijtzorg telt voor 25% mee. paragraaf 5.3 pagina 32	Zie antwoord op vraag 42.
120	Invulbijlage 7: risico's	Invulbijlage 7 risico beheersplan: In de aanvullende risico's per perceel, hoeveel risico's dienen we aan te geven per perceel.	Het grootste (zorg)inhoudelijke risico dient beschreven te worden. Meerdere risico's mogen beschreven worden maar minimaal het grootste risico dient beschreven te zijn.
121	Invulbijlage 7 risico beheersplan	Invulbijlage 7 risico beheersplan: In de risico matrix staat in de eerste kolom: Oorzaak risico en kans. Betekent het dat we in de eerste kolom de oorzaak van de risico en de kans dienen te noemen? wat wordt er met de kans bedoeld?	Ja. De door u ingeschatte kans in hoeverre dit voor kan komen.
122	Offerte aanvraag	Is er in de vervoertarieven rekening gehouden met het onderzoek van de nza (document de weg naar passende prestaties en tarieven voor vervoer van gehandicapten) paragraaf 4.8, artikel 74, pagina 31	Nee.
123	Offerte aanvraag	Wat wordt er precies bedoeld met overgangsklanten, van de ene wet naar de andere wet bijv? Waar ligt de focus bij de beoordeling, is dat de effectieve en efficiënte werkwijze, dus het procesmatige aspect of ligt de focus meer op de doelgroep, de orde van grootte van de overdracht.	Ja, van de ene wet naar de andere wet. Focus ligt op het proces.
124	Invulbijlage 6	Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van een referentie voor de genoemde kerncompetentie. Zijn er randvoorwaarden voor de te noemen kern competentie? In de in invulbijlage 6 format zie ik geen ruimte om mijn kerncompetentie te melden, waar kan ik dat kwijt? Wat wordt er bedoeld met een referentieproject, aan welke voorwaarden eisen hoort deze te voldoen? In de bijlage staat naam van de gemeente, betekent dit dat de referentie alleen een gemeente kan zijn?	De kerncompetentie betreft het hebben van ervaring met het uitvoeren van tenminste één van de zorgsoorten (percelen) van Wmo-begeleiding voor een gemeente in Nederland in de afgelopen drie jaar. Dit dient aangetoond te worden door Invulbijlage 6 in te vullen. De kerncompetentie dient, zoals hiervoor staat, verricht te zijn voor een gemeente.
125	Offerte aanvraag: acceptatie klanten	Wat te doen met Klanten die in aanraking zijn gekomen met criminaliteit, radicalisering en/of seksueel overschrijdend gedrag waarbij de veiligheid van onze medewerker in het geding is. Graag zouden we een clausule willen zien waarin de uitzonderingsgevallen benoemd worden Offerte aanvraag: paragraaf 4.1artikel 4 pagina 24 paragraaf 4.3 artikel 35 pagina 27	Veiligheid van medewerkers is een verantwoordelijkheid van aanbieder. Uitzonderingsgevallen kunnen met de Opdrachtgever besproken worden. Er wordt geen aparte clausule opgeschreven.
126	Concept Raamovereenkomst	Wij verzoeken u aan dit artikel de bepalingen zoals opgenomen onder eis 73 van de offerte-aanvraag toe te voegen. M.n. de bepalingen rondom het opstellen van een verbeterplan en de mogelijkheid voor een hersteltermijn.	De Offerteaanvraag, inclusief alle gestelde eisen, is onderdeel van de Overeenkomst.
127	Concept Raamovereenkomst	"Met ingang van 1 januari 2023 worden de tarieven geïndexeerd". Kunt u bevestigen dat indexering jaarlijks plaatsvindt?	Ja, de tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.
128	Programma van wensen	Is deze eis van toepassing ongeacht voor welk perceel een aanbieder inschrijft?	Ja, dit is voor elk perceel van toepassing.

129	Programma van eisen	In het kader van de AMvB reële kostprijs geldt ook voor gemeenten de verplichting transparant te zijn over de totstandkoming van de tarieven. U stel een minimum- en maximum tarief vast waarbij de transparantie en onderbouwing waarom u deze bandbreedtes reël vindt ontbreekt. Wij verzoeken u daarom de door u gebruikte berekeningen om tot de gestelde tarieven te komen in het kader van de AMvB openbaar te maken om zodoende te onderbouwen waarom u deze bandbreedtes reël vindt.	Zie antwoord op vraag 49.
130	Programma van eisen	"Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze Raamovereenkomst." Wat is het doel van deze eis?	Dit dient voor budgettering en prognose.
131	Programma van eisen	"Opdrachtgever wordt jaarlijks geïnformeerd over de ingezette ondersteuning en de voortgang ervan middels een evaluatieverslag op klantniveau". Vragen: 1. wordt er een standaard format verstrekt voor deze evaluatie? 2. Een jaarlijkse evaluatie op klantniveau brengt een behoorlijke administratieve belasting mee. Wat doet u als gemeente vervolgens met deze verslagen? Kan niet volstaan worden met het aanleveren van een evaluatieverslag als de omstandigheden daartoe aanleiding geven?	Er is een standaard format beschikbaar. In overleg kan een ander format gebruikt worden. Voor de frequentie verwijzen we naar eis 38.
132	Offerte-aanvraag	Is het mogelijk voor aanbieders om tussentijds toe te treden?	Nee, dat is niet mogelijk.
133	Offerte-aanvraag	Welke taken behoren in uw visie tot de categorieën licht, midden en zwaar binnen de percelen Persoonlijke Verzorging?	Het gaat altijd om aansturen bij de persoonlijke zorg. De situatie en gedrag van klant maakt dat er verschil zit in de categorie.
134	Offerte-aanvraag	Kunt u voorbeelden noemen van situaties bij Begeleiding licht waarbij de begeleider op afroep beschikbaar moet zijn?	Klant ontvangt een dwangbevel van de belastingdienst en ervaart hierdoor acute stress.
135	Offerte-aanvraag	In welke mate zijn wij als Wmo- aanbieder verantwoordelijk voor begeleiding naar werk in gevallen van werkeloosheid en inactiviteit bij de categorie Begeleiding licht?	Wanneer dit als doel is opgenomen in de aanmelding waarbij u geen reïntegratie-verantwoordelijkheden heeft.
136	Offerte-aanvraag	Wij hebben behoefte aan een specificatie van de doelgroep Individuele Begeleiding. Hoeveel (huidige) cliënten behoren tot welke doelgroep: ouderen, LVB, somatisch, psycho-geriatrisch, NAH, GGZ etc?	Dit wordt niet geregistreerd op deze wijze.
137	Offerte-aanvraag	"De Begeleiding vindt vooral plaats op de plek waar het probleem ervaren wordt. In de meeste gevallen bij de Klant thuis maar in voorkomende gevallen ook op een externe plek zoals een stageadres." Indien sprake is van een stage, is er veelal ook sprake van een stagebegeleider. Hoe ziet u de rolverdeling dan voor zich?	U heeft geen reïntegratie-verantwoordelijkheid maar kan wel een rol spelen in de begeleiding van de klant op algemene vlakken.
138	combineren van dienstverlening	Is het mogelijk dat de dienstverlening die wordt geleverd vanuit de Wmo wordt gecombineerd met de dienstverlening vanuit andere financieringsvormen?	Ja.
139	Zwaarte indicatie	Wanneer wordt een inwoner geïndiceerd op een zware indicatie Wmo en wanneer wordt deze inwoner verwezen naar lichte Wlz?	Als ingeschat wordt dat er 24 uur per dag zorg of toezicht nodig is kan er een Wlz indicatie worden aangevraagd.
140	inschrijving per perceel	Klopt het dat je als gegadigde maar één keer in mag schrijven op de gehele aanbesteding of is het mogelijk per perceel in een andere combinatie in te schrijven?	Nee. Gegadigden kunnen zich inschrijven op één, meerdere of alle percelen.
141	Indexatie	Waarom wordt het totaal van de cao-sectoren genomen? Bedoelt u hier wellicht de cao uit de sector zorg en welzijn? Omdat u deze noemt in de overeenkomst pagina 25, 4.1 Algemene Eisen, eis 8 "Opdrachtnemer past voor Medewerkers een cao uit de sector Zorg en Welzijn toe"?	Voor het bepalen van de indexatie wordt het totaal aan CAO-lonen gebruikt.
142	Begrip begeleiding	Begrip 'begeleiding': betekent het dat andere begeleidingsvormen, zoals algemeen maatschappelijk werk, hierbuiten vallen en nog afzonderlijk blijven gefinancierd voor de aanbestedingsperiode (tot maximaal 2026)?	Algemeen Maatschappelijk Werk valt niet binnen deze aanbesteding. Uitsluitend de beschreven producten in hoofdstuk 1 zijn in deze aanbesteding opgenomen.
143	respijtzorg visie	Waarom moeten alle inschrijvers een visie op respijt indienen? Is deze wens niet enkel gericht op de beoogde inschrijvers van percelen respijtzorg?	Zie eis 42.
144	Hoge instroom	Indien er meer cliënten binnenkomen dan verwacht en er tijd nodig is om op te schalen, hoe wordt hier mee omgegaan? Op welke manier wordt dit in overleg met aanbieder en klant gedaan?	Dit is onderdeel van uw bedrijfsvoering.
145	Uitvragen toelichting	Op welke wijze wordt de toelichting uitgevraagd en beoordeeld?	Opdrachtgever begrijpt deze vraag niet. Over welke toelichting gaat deze vraag?
146	Inloopvoorziening	Klopt het dat een inloopvoorziening een extra voorziening is naast reeds bestaande voorziening voor specifieke doelgroepen? Blijven de specifieke doelgroepen inloop afzonderlijk gefinancierd voor de looptijd van deze aanbesteding (de periode van 2022 en verder?)	In dit contract wordt alleen de Inloop GGZ ingekocht.
147	Referenties	Referentie-eis, kan de ervaring van deze dienstverlening, bijvoorbeeld dagbesteding ook worden ingezet als deze voorheen op een andere wijze (subsidie) of onder een andere noemer (jeugd of welzijn, preventie) is verstrekt? Of komen enkel referenties gefinancierd onder wmo contract in aanmerking?	Nee. Zie ook het antwoord op vraag 124.
148	prestatielevering	Wat bedoelt u met prestatielevering?	Leveren van de dienstverlening zoals die is afgesproken.
149	niet besteden gemeentelijke uitgaven	Wat bedoelt u met het niet besteden van gemeentelijke uitgaven aan begeleiding? In hoeverre ziet u dit enkel als risico maar ook als kans om te doen wat nodig is bijvoorbeeld bij overgangsklanten?	Zie antwoord op vraag 5.
150	Redelijke tarieven	Het uitgangspunt voor aanbestedingen zijn redelijke tarieven. Indien er gedurende de looptijd blijkt dat de gemeente niet kostendekkend heeft gefinancierd, kan een beheersmaatregel dan ook zijn dat de gemeente reële tarieven gaat betalen?	De AMVB reële kostprijs wordt gehanteerd.
151	Kritieke termijnen	Wat bedoelt u met kritieke termijnen?	Niet voldoen aan de afgesproken leveringstermijnen
152	Discontinuïteit	Wat bedoelt u met discontinuïteit van begeleiding?	Als er geen continuïteit geboden kan worden in de begeleiding
153	Maximale tarieven	Op welke wijze bent u tot de maximale tarieven gekomen? Heeft u een kostprijsberekening gedaan waaruit blijkt dat de redelijke tarieven zijn?	Zie antwoorden op vraag 46 en 47.
154	Tarieven	Tarieven; u refereert naar uurtarieven en dagdelen. Zijn de genoemde tarieven per uur (dus voor dagdeel kan deze 4x gedeclareerd worden) en per indicatie?	Nee, voor de Dagbesteding geldt een dagdeeltarief.
155	Materieel controleprotocol	Wat fijn dat u werkt met een materieel controleprotocol, met welk materieel controle protocol werkt u?	Wij werken met het Landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet.

156	Respijtzorg en begeleiding	eis 29; geldt deze verplichting ook voor aanbieders die zicht niet inschrijving voor percelen begeleiding en respijtzorg? Waarom worden aanbieders voor dagbesteding ook verplicht om deze hulp te bieden als hiervoor een apart perceel is gemaakt? Zijn aanbieders die zich beogen in te schrijven voor dagbesteding daarmee door u verplicht om zich ook in te schrijven voor de percelen begeleiding en respijtzorg? Hoe neemt u dit mee in de gunning?	Zie antwoord op vraag 24.
157	Financiering initiatieven	Worden de initiatieven (4.1, #14) afzonderlijke gefinancierd? Zo ja, hoeveel ruimte is hiervoor gereserveerd?	Dit is afhankelijk van de aard van de initiatieven.
158	VOG	Wij hebben VOG's van alle medewerkers, echter deze zijn niet allemaal 2 jaar jong. Worden deze opgevraagd voorafgaand aan de gunning of na de gunning aan de winnende inschrijvers?	Na gunning kan Opdrachtgever bij de Verificatie besluiten om VOG's te willen inzien van winnende inschrijvers. Dit wordt besloten bij Gunning en gecommuniceerd in de Gunningsbeslissing. Zie verder ook het antwoord op vraag 19.
159	Referenties	Klopt het dat er voor elk type hulp een aparte referentie noodzakelijk is? Dus als een inschrijver dagbesteding wil bieden, is dan een specifieke referentie voor dagbesteding noodzakelijk. Gelijk ook individuele begeleiding, is er voor deze vorm van ondersteuning ook een specifieke referentie waaruit blijkt dat dagbesteding is geleverd in een andere gemeenten noodzakelijk? Of volstaat een enkele referentie op 1 van de percelen voor de inschrijving op alle percelen? Mag je al je slechts ervaring hebt op 1 enkel perceel, dan toch ook dienstverlening van andere percelen leveren?	Nee. Zie ook het antwoord op vraag 124. Opdrachtgever vindt één referentie voor (één gevraagde zorgsoort binnen deze aanbesteding voor) Wmo-begeleiding bij/voor een gemeente voldoende.
160	Referenties	Klopt het dat er voor elk type hulp een aparte referentie noodzakelijk is? Dus als een inschrijver dagesteding wil bieden, is dan een specifieke referentie voor dagbesteding noodzakelijk. Gelijk ook individuele begeleiding, is er voor deze vorm van ondersteuning ook een specifieke referentie waaruit blijkt dat dagbesteding is geleverd in een andere gemeenten noodzakelijk? Of volstaat een enkele referentie op 1 van de percelen voor de inschrijving op alle percelen? Mag je al je slechts ervaring hebt op 1 enkel perceel, dan toch ook dienstverlening van andere percelen leveren?	Zie het antwoord op vraag 159.
161	Herbeoordeling percelen	Op welke wijze worden de overige percelen herbeoordeeld?	Bij de overige percelen vindt geen herbeoordeling plaats.
162	Aanvulling op inschrijving	Op welke wijze wordt de inschrijver benaderd indien de inschrijving dient te worden aangevuld?	Inschrijvingen moeten, wanneer zij worden ingediend, compleet en volledig zijn en te voldoen aan de vereisten en de vormvoorschriften zoals gesteld in de Offerteaanvraag.
163	Bezwaar op procedure	Wij bestuderen de uitvraag grondig en handelen waar mogelijk pro-actief. Deelt u de mening dat ook gedurende de gehele procedure het de inschrijvers vrij staat om bezwaar (via rechtswegen het voorleggen aan de voorzieningsrechter) aan te tekenen op de wijze waarop de procedure is ingericht danwel de wijze van beoordeling?	Zie paragraaf 2.4.3 van de offerteaanvraag.
164	Aanbestedingsprocedure	Welke sas aanbestedingsprocedure volgt u voor perceel 1 t/m 8 ? Welke sas aanbestedingprocedure en wijze van gunning volgt u voor perceel 9?	Dit staat beschreven in paragraaf 1.5 van de Offerteaanvraag.
165	Voornemen van contracteren	Hoe neemt u voornemen van contracteren voor beide gemeenten mee in de procedure? Worden partijen expliciet uitgenodigd om in te schrijven op meerdere percelen?	In het tarievenblad kunt u aangeven voor welk perceel u zich inschrijft. Het is aan aanbieder om te bepalen voor welk perceel wordt ingeschreven.
166	Gecombineerde inloop	Hoe ziet u gecombineerde inloop voor diverse doelgroepen in de praktijk gecombineerd?	In dit contract wordt Inloop GGZ ingekocht. Het is voor ons onduidelijk wat u met gecombineerder inloop bedoeld.
167	Combineren categorieën	Klopt het dat de categorieën voor dagbesteding gecombineerd mogen worden?	Wanneer u bedoelt of verschillende zorgzwaartes binnen een groep gecombineerd mogen worden is het antwoord: ja dit mag. Wanneer u bedoelt of een klant meerdere zorgzwaartes geïndiceerd kan krijgen dan is het antwoord: dit kan niet.
168	Verplichting categoriën	Klopt het dat voor dagbesteding en individuele begeleiding de aanbieder verplicht is om alle 3 categorieën te helpen?	Ja, dat klopt, alle zorgzwaartes moeten worden aangeboden.
169	Doelgroepen/categorieën per perceel	Begrijpen wij goed dat we kunnen kiezen welke dienstverlening we willen geven: kunnen we voor perceel 3 en 7 ons enkel richten op bijvoorbeeld zwaar verblijf of licht thuis? Waarom zijn er bij dit perceel slechts 2 categorieën (licht en zwaar) in plaats van 3 categorieën (licht, middel, zwaar)?	U kunt aangeven of u voor Respijtzorg thuis of verblijf inschrijft of voor beide. Bij Respijtzorg moet u beide zorgzwaartes bieden. Twee categoriën omdat wij van mening zijn dat dit soort zorg in twee categoriën te vatten is.
170	Volumes en uitgaven	Wat waren de volumes per perceel in 2020? Wat waren de gemeentelijke uitgaven per perceel in 2020? Zijn alle gemeentelijke middelen die door het rijk beschikbaar zijn gesteld ook beschikbaar voor deze aanbesteding?	2020 was geen representatief jaar i.v.m. Corona. Er wordt door het Rijk geen specifiek budget beschikbaar gesteld voor deze aanbesteding.
171	Speerpunten	Er zijn speerpunten benoemd. Worden deze benoemd in de beoordelingscriteria?	Nee, deze worden niet benoemd in de beoordelingscriteria.
172	Samenwerkingsgedachte	Hebben de gemeenten vanuit de samenwerkingsgedachte de voorkeur dat partijen zich inschrijven op percelen van beide gemeenten?	Ja dat kan in sommige situaties handig zijn, maar aanbieder bepaalt voor welk perceel wordt ingeschreven.
173	Begrip maatwerkvoorziening	Maatwerkvoorziening, betreft dit enkel de vanuit de wmo gefinancierde maatwerkvoorzieningen?	Ja, dat klopt.
174	Type aanbestedingsprocedure	Wat voor soort sas aanbestedingprocedure volgt u? Zeeuws? Open House? Volgt u een andere procedure voor perceel 9?	Dit staat beschreven in paragraaf 1.5 van de Offerteaanvraag.
175	begeleiding mantelzorg	Bij het begeleiden van cliënten is de begeleiding van mantelzorgers noodzakelijk om de thuissituatie van de cliënt op niveau te houden. Voor mantelzorgers betreft dit educatie en steun in de vorm van informatie bijeenkomsten, gespreksgroepen, persoonlijke gesprekken en huisbezoeken, want 'dementie heb je niet alleen' Ze moeten leren omgaan met de veranderende situatie, ze hebben behoefte aan steun en erkenning van professionals en lotgenoten, ze vragen om educatie mbt dementie en de gevolgen. Mantelzorgers zijn vaak partners die zelf kwetsbaar zijn en gaan wankelen door de nieuwe omstandigheden. Of het zijn kinderen die een druk (gezins)leven hebben waar de zorg om 1 of beide ouders zorgt voor disbalans en zelfs ziekte. op welke wijze kunnen wij dit in de aanbesteding aanvragen t.b.v. vergoeding?	Wij zien ondersteuning van mantelzorgers als onderdeel van de begeleiding die geboden moet worden. Ook is de samenwerking hierin met de verschillende netwerkpartners van belang.
176	toename van de zorgvraag	wij zien een snelle toename van de vraag voor begeleiding van ouderen met (beginnende) dementie. dit vraagt om tijdig anticiperen, geschikte locaties regelen en voldoende medewerkers trainen op welke wijze kan dit in de aanbesteding worden meegenomen?	Dit is onderdeel van uw bedrijfsvoering.

177	Offerteaanvraag Openbare Aanbesteding Wmo-Begeleiding voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen□7	wij hebben op dit moment (ook) een subsidiërelatie met de gemeente. Hoe verhouden subsidies in het Sociaal Domein, bijvoorbeeld voor inloop wijkvoorzieningen, zich met dagbesteding? Kan dit naast elkaar op dezelfde locatie bestaan?	Deze aanbesteding staat los van subsidies. Opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen zowel een subsidiërelatie als een contractuele relatie met elkaar hebben, echter niet voor dezelfde opdracht.
178	Offerteaanvraag Openbare Aanbesteding Wmo-Begeleiding voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen□7	blijven de subsidies in het sociaal domein bestaan of gaan die in de toekomst ook onder deze aanbesteding vallen?	Opdrachtgever bekijkt dat per keer.
179	bijlage 6 vervoerseisen/bijlage 5 privacy convenant	de eis "De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever een lijst overleggen van de persoonsgegevens van de chauffeurs en de door hun afgemaakte opleidingen." is in strijd met de AVG en bijlage 5. Wilt u deze eis aanpassen?	Zie antwoord op vraag 34.
180	Offerteaanvraag Openbare Aanbesteding Wmo-Begeleiding voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen□2	De inschrijving wordt voor 25% beoordeeld aan de hand van of de commissie wel of niet vertrouwen heeft in de uitvoering van de dienstverlening op basis van de gegeven beschrijving van de visie op Respijtzorg. Wij zijn niet voornemens om ons in te schrijven voor perceel 3 en 7 omdat onze organisatie deze vorm van zorg niet biedt; Respijtzorg. Er is vanuit de organisatie dan ook geen visie op dit punt. Wat verwacht de opdrachtgever van de inschrijver?	Zie antwoord op vraag 42.
181	Offerteaanvraag Openbare Aanbesteding Wmo-Begeleiding voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen□2.1	Kan de beoordeling, met name het in meer of mindere mate wekken van vertrouwen, nader worden toegelicht?	Nee. Opdrachtgever vindt dat dit in voldoende mate is opgeschreven. De leden van het beoordelingsteam bepalen in welke mate de ingeleverde uitwerkingen van de subgunningscriteria in meer of mindere mate vertrouwen wekken.
182	Offerteaanvraag Openbare Aanbesteding Wmo-Begeleiding voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen□7	Kunnen er gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe inschrijvers of onderaannemers bijkomen?	Nee, zie het antwoord op vraag 132. Daarnaast verwijst Opdrachtgever naar Eis 5 in H4 van de Offerteaanvraag.
183	Documenten paragraaf 6.4	Tot welke datum kunnen de documenten uit uit paragraaf 6.4 ingeleverd worden?	Dat valt nog niet precies te zeggen. Hiervoor verwijst Opdrachtgever naar de Planning in paragraaf 2.3 en de tekst van paragraaf 6.3. Tijdens de verificatie, die wij beogen te realiseren in de Stand Still periode, dienen de bewijsstukken ingeleverd te worden. Hierover wordt gecommuniceerd in de gunningsbeslissingen.
184	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	graag wil ik weten waar ik document kan vinden zodat ik deze kan invullen en mijn aanvraag kan voltooien. het gaat om het Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Op TenderNed bij deze aanbesteding bij de aanbestedingsdocumenten bij Invulbijlage I. Dubbelklikken of Downloaden en openen met (rechtermuisknop snelmenu) Adobe, PDF-viewer, PDF-exchange (o.i.d.).
185	Proactief handelen inschrijvers	Offerte aanvraag 2.4.3. Proactief handelen, vraag 163: wij bestuderen de uitvraag grondig en handelen waar mogelijk pro-actief. Deelt u de mening dat ook gedurende de gehele procedure het de inschrijvers vrij staat om bezwaar (via rechtswegen het voorleggen aan de voorzieningsrechter) aan te tekenen op de wijze waarop de procedure is ingericht danwel de wijze van beoordeling?	Organisaties hebben altijd het recht om zaken voor te leggen aan een (voorzieningen)rechter.
186	Offerte aanvraag	Als antwoord op vraag 162 geeft u aan dat inschrijvingen wanneer zij worden ingediend, compleet en volledig moeten zijn en dienen te voldoen aan de vereisten en de vormvoorschriften zoals gesteld in de Offerteaanvraag. In 2.11 staat het voorbehoud dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om onvolledige inschrijvingen aan te laten vullen. Op welke wijze wordt de mogelijkheid geboden tot aanvulling?	Aanbestedende dienst kan aan de inschrijver verduidelijkingsvragen stellen over hun ingediende inschrijving. Het mag echter niet zo zijn dat met deze vragen en antwoorden in werkelijkheid een nieuwe inschrijving wordt gedaan. De verantwoording van volledigheid en juistheid ten aanzien van de in te dienen stukken rust bij de inschrijver en niet bij de aanbestedende dienst.
187	Offerte aanvraag	Offerte aanvraag 2.11.4 (pagina 17): De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor inschrijvers te verzoeken om een toelichting. Op welke wijze wordt de toelichting uitgevraagd en beoordeeld?	Zie antwoord op vraag 186.
188	Indexatie	Als antwoord op vraag 141 geeft u aan dat voor het bepalen van de indexatie het totaal aan CAO-lonen wordt gebruikt. Als de stijging van het gemiddelde van de totaal CAO lonen lager is dan de stijging in CAO Zorg en Welzijn, wordt het verschil dan gecompenseerd door opdrachtgever?	Voor de indexatie wordt het CBS index Percentage totaal Cao-sectoren, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen aangehouden. Dit is opgenomen in de raamovereenkomst. Verschillen worden niet gecompenseerd dan wel verrekend.
189	Inschrijving op meerdere percelen	Als antwoord op vraag 140 over de inschrijving op meerdere percelen geeft u aan dat gegadigden kunnen zich inschrijven op één, meerdere of alle percelen. Mag een inschrijver bij het perceel als hoofdaannemer inschrijven en bij een ander perceel als onderaannemer?	Ja dat mag.
190	Offerte aanvraag	Offerte aanvraag 1.4.6 (pag 9 en 10) Categorieën en doelgroepen. Aan welke voorwaarden voldoet iemand die een zware indicatie Wmo krijgt? En wat is het verschil tussen indicatie Wmo licht, middel en zwaar? En wat is het verschil tussen een indicatie Wmo zwaar en Wlz?	Verschillen worden omschreven in de offerteaanvraag op pagina 9 en 10. Bij een Wmo begeleiding zwaar is bijvoorbeeld niet continu toezicht nodig en bij een Wlz indicatie wel.
191	Coördinatierol	4 Programma van Eisen, 4.3.46 Uitvoering van de dienstverlening, pagina 28. In het antwoord op vraag 77 spreekt u over een coördinatierol. Wat moet de opdrachtnemer doen in de coördinerende rol en wat valt onder de verantwoordelijkheid van de caseregie bij de gemeente?	De inhoud van de coördinatierol kan per situatie verschillen en wordt per situatie onderling afgestemd.

192	Kostprijzen	Als antwoord op vraag 46 geeft u aan dat de AmvB reële kostprijzen is toegepast icm de rekentool van de VNG. Is de kostprijsberekening openbaar? Zo nee, is deze openbaar te maken?	Opdrachtgever heeft bij het vaststellen van de bandbreedtes van tarieven voor Wmo-Individuele Begeleiding gebruik gemaakt van de rekentool van de VNG, e.e.a. conform de AMVB reële kostprijzen. De resultaten treft u in Bijlage 8 die tegelijk met de definitieve Nota van Inlichtingen op TenderNed wordt gepubliceerd. Bij de bandbreedtes en/of tarieven van de andere percelen (die niet onder de AMVB reële kostprijzen vallen) is eveneens gebruik gemaakt van de rekentool, maar ook gekeken naar (huidige) tariefinformatie in de markt. Op basis daarvan zijn de bandbreedtes en/of tarieven van de overige percelen vastgesteld.
193	Kostprijzen	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 74, pagina 31. Als antwoord op vraag 46 over de reële kostprijzen geeft u aan dat de AmvB reële kostprijzen is toegepast icm de rekentool van de VNG. Daarbij is ook gekeken naar tarieven van andere gemeenten in omliggende regio's. Naar de tarieven van welke andere gemeenten heeft u gekeken?	Vraag is beantwoord. De vervolgvraag vindt Opdrachtgever niet relevant voor deze aanbesteding.
194	Reële kostprijzen	Offerteaanvraag, paragraaf 4.8 eis 74, pagina 31. Als antwoord op vraag 46 over de reële kostprijzen geeft u aan dat een rekentool van VNG wordt gebruikt. Welke rekentool van VNG heeft u gebruikt?	Rekentool voor tarieven huishoudelijke hulp en begeleiding, versie 1 mei 2020 peiljaar 2021
195	Aanbestedingsprocedure	Als antwoord op vraag 41 over de aanbestedingsprocedure geeft u aan dat u een aanbesteding SAS-procedure volgt, maar wij vragen ons af welke inkoopssystematiek u heeft gekozen? Het lijkt erop dat u voor perceel 1 t/m 8 een soort open house procedure volgt en bij perceel 9 een aanbesteding met laagste prijs. Klopt het dat u twee verschillende soorten inkoopssystematieken hanteert bij deze procedure?	Het klopt dat er twee verschillende beoordelings- en gunningsmethodieken worden gebruikt in deze aanbesteding. Het betreft verschillende percelen met een verschillend doel.
196	Clïëntervaringsonderzoeken	4 Programma van Eisen, 4.1.12 Algemene eisen, pagina 25. Als antwoord op vraag 31 over de cliëntervaringsonderzoeken geeft u aan dat de opdrachtgever verantwoordelijk is voor de uitvoering, maar er wordt geen antwoord gegeven op de vraag wat de rol van de opdrachtnemer is. Wat verstaat u onder 'meewerken'? Wat is de rol van opdrachtnemer bij de uitvoering van de cliëntervaringsonderzoeken?	Dit is afhankelijk van de vorm die gekozen wordt voor het clientervaringsonderzoek. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat Opdrachtgever u vraagt de klanten te informeren en stimuleren om het clientervaringsonderzoek in te vullen.
197	Indexatie tarieven	Als antwoord op vraag 29 over de Indexatie (3.2) in de Raamovereenkomst geeft u aan dat voor de indexatie het CBS index Percentage totaal Cao-sectoren aangehouden wordt. Wilt u dit wijzigen in CAO Zorg en Welzijn?	Nee.
198	Risicobeheersplan	Als antwoord op vraag 5 over het risico 'Gemeentelijke uitgaven worden niet besteed aan Begeleiding' in het Risicobeheersplan geeft u aan dit betrekking heeft op geld dat niet ten behoeve van de klant wordt ingezet. Vallen indirecte kosten ook onder de noemer "ten behoeve van de klant"?	De indirecte kosten vallen hier ook onder.
199	Offerteaanvraag, hoofdstuk 5, pagina 32 & hoofdstuk 6.1, pagina 33	Gezien perceel 9 enkel gegund wordt op basis van laagste prijs, op welke wijze wordt het risicobeheersplan, de werkwijze mbt overgangsklanten en de visie op respijtzorg (hoofdstuk 5) meegenomen in de beoordeling indien aanbieders die enkel op perceel 9 inschrijven wel verplicht worden om deze stukken in te dienen bij hun inschrijving? Graag zien wij uw gemotiveerde antwoord tegemoet.	Voor gunning van perceel 9 vervallen de wensen uit hoofdstuk 5.
200	Offerteaanvraag, hoofdstuk 5, pagina 32 & hoofdstuk 6.1, pagina 33	Klopt het dat aanbieders die zich enkel inschrijven op perceel 9 geen risicobeheersplan, werkwijze mbt overgangsklanten en visie op respijtzorg aan te leveren, gezien perceel 9 niet wordt beoordeeld op deze subgunningscriteria, maar enkel op basis van laagste prijs?	Ja dit klopt. Zie antwoord op vraag 199.
201	Offerteaanvraag, hoofdstuk 5, pagina 32	Wij maken uit hoofdstuk 5: 'programma van wensen' op dat dit hoofdstuk en deze eisen enkel gelden voor de aanbieders die zich inschrijven op percelen 1 t/m 8. Klopt dit?	Ja dit klopt. Zie antwoord op vraag 199.
202	NvI 1 vraag 65 en 66, vervolgvraag	De gemeente stelt in de antwoorden dat eventuele afspraken voor inloop voor inwoners van Aalsmeer van de persoonlijke situatie van de klant afhankelijk is en dat per individueel geval wordt bekeken hoe en of er afspraken worden gemaakt. Hoe kunnen aanbieders dit per individueel geval bespreken met de gemeente als de inloop anoniem is?	Inloop voor klanten uit de gemeente Aalsmeer wordt niet ingekocht in deze aanbesteding. Wanneer een Aalsmeerse klant gebruik wil maken van de inloop zullen seperate afspraken gemaakt worden. Uitwisseling van clientgegevens is hiervoor niet per se noodzakelijk.
203	NvI 1 vraag 56, vervolgvraag	Gemeente stelt in het antwoord op deze vraag dat er nog over dit punt werd nagedacht. Is hier nu al meer duidelijkheid over en zo nee, wanneer en hoe zal deze vervolgens duidelijkheid gecommuniceerd worden aan de aanbieders?	Er is hierover nog geen duidelijkheid. Dit zal ruim voor einde boekjaar 2022 bekend zijn en per e-mail gecommuniceerd worden aan de gecontracteerde aanbieders.
204	NvI 1 vraag 41, vervolgvraag	Het lijkt erop dat het antwoord op vraag 41 niet past bij de vraag. Daarom stellen wij de vraag nogmaals: Er wordt gesproken over een Europese aanbesteding, echter in de Offerteaanvraag, paragraaf 2.2, pagina 12 staat dat er sprake is van een verlicht regime. Spreekt dit elkaar tegen?	Nee, dat spreekt elkaar volgens Opdrachtgever niet tegen.
205	NvI 1 vraag 40, vervolgvraag	De gemeente stelt in het antwoord te blijven bij de eenzijdige enkelzijdige verlenging door de gemeente, maar geeft hiervoor geen antwoord op de vraag hoe dit in het kader van redelijkheid en billijkheid wordt gezien indien door bedrijfseconomische redenen of externe factoren verlenging voor inschrijvende aanbieders niet wenselijk c.q. mogelijk is en zorgaanbieders daarom van verlenging af zouden willen zien. Wij zien dit ook niet terug in paragraaf 1.6 waarnaar gemeente verwijst. Vandaar dat wij deze vraag nogmaals stellen, wat is hierop het antwoord van de gemeente?	Opdrachtgever wil graag overeenkomsten afsluiten voor maximaal vier jaar. Wijziging (dus ook verlenging) van de overeenkomst door Opdrachtgever na twee jaar is alleen mogelijk na instemming door Opdrachtnemer (zie paragraaf 1.6 van de Offerteaanvraag).
206	1 Inleiding, 1.4.6 Categorieën en Doelgroepen, pagina 9	' Voor de Begeleiding in het kader van Dagbesteding, Individuele Begeleiding en Persoonlijke verzorging gelden de categorieën licht, midden en zwaar zoals hieronder beschreven.' Cliënten doen zich vaker beter voor, om begrijpelijke redenen, zoals bv schaamte. Onze ervaring is dat indicaties met regelmaat te licht worden ingeschaald. Hoe wordt bovengenoemd risico meegenomen in de indicatiestelling?	Als blijkt dat de zorgzwaarte niet correct is dan kan er altijd met de indicatie-adviseur overlegd worden. Indien nodig kan de indicatie aangepast worden.
207	1 Inleiding, 1.4.6 Categorieën en Doelgroepen, pagina 9	'Een lichte vorm van Begeleiding is gericht op het handhaven of onderhouden van vaardigheden en op activering.' klopt het dat de Opdrachtgever hiermee veronderstelt dat dit gedrag in de basis aanwezig is en dat aanleren geen onderdeel uit maakt van dit product?	In basis zal dit gedrag aanwezig zijn, maar zal ook versterkt moeten worden omdat de betreffende klant hier problemen mee ervaart.

208	1 Inleiding, 1.4.6 Categorieën en Doelgroepen, pagina 10	Bij categorie Midden geeft u voorbeelden van zelfregelend vermogen '(dagelijkse bezigheden, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, verminderde zelfregie, enzovoorts)' waarin de cliënt 'ernstig tekortschietende vaardigheden' zou hebben. Kunt u dat laatste nader definiëren.	Klant is moeilijk tot niet in staat om zelf dagelijkse bezigheden uit te voeren, besluiten te nemen, taken te plannen en uit te voeren en zelfregie te houden. Dat wil dus zeggen dat zij hier niet zelfredzaam in zijn.
209	1 Inleiding, 1.4.6 Categorieën en Doelgroepen, pagina 10	De begeleiding in categorie Zwaar bestaat o.a. uit 'het voorkomen van escalatie, door bijvoorbeeld: Een multidisciplinaire benadering.' Bedoelt de Opdrachtgever hiermee dat a) de organisatie die de de casus heeft intern multidisciplinair werkt of b) dat zij met externen multidisciplinair werkt?	Kan beide, maar zal meestal met externen zijn.
210	1 Inleiding, 1.4.6 Categorieën en Doelgroepen, pagina 10	De begeleiding in de categorie Zwaar bestaat o.a. uit ' het voorkomen van escalatie'. Verstaat de Opdrachtgever hier onder bijvoorbeeld het voorkomen van uithuisplaatsing, voorkomen van dakloos worden en/of het voorkomen/verminderen van huiselijk geweld?	Dat is inderdaad mogelijk.
211	5 Programma van Wensen, 5.1 Risicobeheersplan, pagina 32	'Inschrijver dient ter onderbouwing van de Inschrijving een Risicobeheersplan in te dienen van maximaal 3 A3'. Mag de ondertekening hier buiten vallen zodat het plan de volledige 3 A3 pagina's kan beslaan?	Nee, de ondertekening maakt onderdeel uit van de 3 A3-tjes zoals in het format opgenomen.
212	Nota van Inlichtingen 1.0, vraag 46	'De AmvB reële kostprijzen is toegepast icm de rekentool van de VNG. Daarbij is ook gekeken naar tarieven van andere gemeenten in omliggende regio's.' Kan de Opdrachtgever toelichten wat de uitkomsten van de de AmvB reële kostprijzen zijn voor de gemeente Amstelveen, onderbouwd met de onderliggende cijfers?	Zie antwoord op vraag 192 en 193.
213	Nota van Inlichtingen 1.0, vraag 46	In het staatsblad zijn bij de publicatie van de AmvB reële kostprijzen de volgende kostprijs-elementen opgenomen: a. de kosten van de beroepskracht; b. redelijke overheadkosten; c. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg; d. reis en opleidingskosten; e. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst; en f. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen. Hoe zijn de specifieke kostprijs-elementen voor gemeente Amstelveen bepaald?	Zie antwoord op vraag 192 en 193.
214	Nota van Inlichtingen 1.0, vraag 46	'De AmvB reële kostprijzen is toegepast icm de rekentool van de VNG. Daarbij is ook gekeken naar tarieven van andere gemeenten in omliggende regio's.' Hoe verhouden de tarieven van gemeente Amstelveen zich tot de tarieven van de andere gemeenten in omliggende regio's?	Zie antwoord op vraag 192 en 193.
215	Respijtzorg	We overwegen ons in te schrijven voor respijtzorg (logeeropvang), echter hebben wat vragen hierover: Indien de zorgvraag groter is dan onze capaciteit (we hebben 1 kamer in Amstelveen) of er is sprake van zorgbehoefte die we inhoudelijk niet kunnen bieden, hoe gaat de gemeente hiermee om? kunnen we de cliënt weigeren of horen we de cliënt te bemiddelen naar een andere zorgaanbieder of kunnen we gewoon de cliënt terugverwijzen naar de gemeente? welke doelgroepen horen we de bedienen voor dit logeeropvang , elke doelgroep of alleen de 'eigen' doelgroepen die we hebben aangegeven in invulbijlage 2 * Definitie respijtzorg is in de vorm van logeeropvang / kortdurend verblijf (opname) of bij de Klant thuis. Bij klant thuis kan ook individueel begeleiding zijn. waar zit precies de scheidslijn van respijtzorg en de producten individuele begeleiding en logeren	Wanneer Opdrachtnemer inschrijft voor dit perceel wordt verwacht dat zij de zorg kan leveren. Respijtzorg is planbare zorg waarbij aanbieder in overleg met de klant de capaciteit hierop afstemt. Clienten weigeren is niet aan de orde en gezien het planbare karakter van de zorg ook niet nodig. Overleg met de gemeente is altijd mogelijk. Op het prijsformulier kunt u aangeven voor welke doelgroep(en) u de respijtzorg aanbiedt. Alle zorgzwaartes en spoedinzet voor respijtzorg moeten door aanbieder geleverd kunnen worden. Respijtzorg is ter ontlasting van de thuissituatie. De indicatie-adviseur maakt de afweging welk product ingezet dient te worden.
216	Vraag 104 Nota van inlichtingen	Nota van Inlichtingen wordt bij vraag 104 verwezen naar antwoord op vraag 13, echter ik kan daar geen antwoord van afleiden voor deze vraag.	Overname van klanten gebeurt indien een concullega (tijdelijk) de zorg moet staken.
217	Invulbijlage 6 referentie	Kunnen we 1 referent (gemeente Amstelveen Aalsmeer) opgeven bij ingeschreven percelen (1,2,5 en 6) op 1 formulier? Bij punt 2 zetten noemen we de percelen dan. Voor perceel 7 vullen we apart een formulier in omdat de referent een andere gemeente is.	Ja, dat kan.

218	Continuïteit van huisvesting	Bij vraag 86 bent u ingegaan op onze vraag met betrekking tot de continuïteit van zorg, maar niet op onze vraag met betrekking tot continuïteit van huisvesting. a. Hoe gaat de gemeente om met de huurcontracten die op naam van onze instelling zijn afgesloten ten behoeve van klanten die individuele begeleiding ontvangen, indien wij niet inschrijven dan wel niet gegund worden? b. Kan de gemeente garanderen dat de gemeente een zorgaanbieder contracteert die deze huurcontracten overneemt indien onze organisatie niet gegund wordt en de huurcontracten nog niet op naam van de klant gesteld kunnen worden? c. Zo niet, op wiens naam stellen wij de huurcontracten indien en wanneer ons contract met de gemeente afloopt en de huurcontracten nog niet op naam van de klant gesteld kunnen worden?	A) Tijdens de implementatieperiode worden de klanten overgedragen. B) Nee. C) Tijdens de implementatieperiode worden hier afspraken over gemaakt.
219	Overeenkomst & vraag 76	Wilt u een bevestigend of ontkennend antwoord geven op de vraag of de opdrachtnemer vrij is om af te zien van de optie van verlenging van het contract, indien de opdrachtgever verzoekt om verlenging en er geen sprake is van wijziging?	Zie antwoord op vraag 205.
220	NvI 1 Vraag 133	U stelt dat het altijd gaat om aansturen bij de persoonlijke zorg. De situatie en gedrag van klant maakt dat er verschil zit in de categorie. Valt de begeleiding bij maaltijden (eetproblematiek, zoals anorexia) ook onder persoonlijke verzorging? Of valt dit juist onder individuele begeleiding?	Valt onder individuele begeleiding
221	NvI 1 Vraag 73	U stelt dat de daadwerkelijke start van het traject geldt als startdatum. Kan opdrachtgever aangeven dat wanneer opdrachtnemer niet direct bij het stargesprek het begeidingsplan opgesteld kan worden. Bijvoorbeeld omdat vertrouwen wekken voorliggend is. Bijvoorbeeld bij achterdocht of complexe problematiek. In dergelijke gevallen hanteren wij een maximal termijn van 4 contactmomenten. Geldt dan wel het eerste gesprek als startdatum?	Indien de start van de begeleiding aantoonbaar is, is dit de startdatum.
222	NvI 1 Vraag 90	U geeft als antwoord dat Contacturen alle uren zijn waarbij contact is met de klant. Beeldbellen maakt hier onderdeel van uit. De praktijk leert dat er ook soms contact is met naasten, mantelzorgers, andere hulpverlening, UWV wat niet altijd plaats kan vinden wanneer er direct contact is. Deze mensen zijn dan bijvoorbeeld niet bereikbaar, bellen op een later moment terug of het is op dat moment niet wenselijk dat de klant heirbij aanweizg is. Kunt u aangeven hoe Opdrachtnemer hiermee om dient te gaan? Kan Opdrachtnemer dan concluderen dat dit enkel en altijd alleen in het bijzijn van de klant dient te gebeuren? Dit zal de effeicientie waaronder de doorlooptijd niet ten goede komen. Ook zal dit voor de klant vervelende situaties opleveren. Kortom u stelt hiermee niet de klant centraal, maar uw eigen beleidsregels. Wellicht kunt er een maximum aan hangen. Of stellen dat contact met direct betrokkenen ook declarabel mag zijn. Eventueel tegen een maximum van tijd.	Wanneer dit contactmomenten betreft waar de klant normaliter bij zou zijn dan kunnen deze als contacturen bestempeld worden.
223	NvI 1 Vraag 24 & 108	U geeft als antwoord dat Inschrijver Individuele Begeleiding ook acute begeleiding moet kunnen leveren. En dat dit in de snelheid zit. Maar wat geldt erbij individuele begeleiding? Dient er dan ook binnen 24 uur geleverd dient te worden	Ja.
224	Nvi 1 Vraag 50	U geeft als antwoord dat de kwaliteit geborgd is in de eisen. Maar Opdrachteger is nog niet duidelijk wat de eis is aangaande directe beschikbaarheid. Wat houdt deze directe beschikbaarheid in, hoe veel dagen bedraagt deze en wat is de beslisboom voor wijkteammedewerks om of voor uurprijs of voor directe inzetbaarheid te gaan.	Vraag 50 betreft de verdeling van opdrachten wanneer klant geen keuze maakt. Er wordt naast prijs ook gekeken of de aanbieder ruimte heeft om de klant, binnen redelijkheid, direct te begeleiden. Er is geen verschil in tarief.
225	NvI 1 Vraag 50	U geeft als antwoord dat de kwaliteit geborgd is in de eisen. Een van deze eisen is directe beschikbaarheid. Kan Opdrachtgever concreet maken wat deze directe beschikbaarheid inhoud? Zijn dat de 21 dagen zoals vermeld in PvE 30. Of om welke inzet termijn heeft Opdrachtgever het dan?	Betreft inderdaad 21 dagen
226	Nvi Vraag 46	U geeft als antwoord dat de kwaliteit geborgd is in de eisen. Stelt u Opdrachtenmers in staat de tariveen naar benden bij te stellen mocht blijken dat er minder/geen klanten meer toebeeld worde naar aanleiding van deze unieke zienswijze van de gemeente?	Nee.
227	NvI 1 Vraag 50	U geeft als antwoord dat de kwaliteit geborgd is in de eisen. Kan Opdrachtegever aangeven hoe zij omgaat met de situatie dat Opdrachtnemer een hogere prijs hanteerd, maar eveneens een hogere kwaliteit, die bijvoorbeeld blijkt uit een snellere en efficiëntere doorstroom, omgaat. Dan zou immers om basis van het uurtarief lijken dat de ene Opdrachtnemer goedkoper is, terwijl deze langer over een traject doet, dan de aanbeider in eerste genoemden voorbeeld. Opdrechnemer is van mening dat Opdrachtgever op deze wijze dus niet zou moeten toewijzen en verzoekt of deze werkwijze te schrappen, of deze direct te koppelen aan de de effectiviteit en duur van een traject. Bij laatst genoemde insteek stelt Opdrachtnemer voor deze handelwijze pas na 1 of twee jaar in te stellen, waar de resultaten van het ervaringsonderzoek en managementinformatie er zijn.	Opdrachtgever neemt dit advies niet over.
228	NvI 1 Vraag 50	U geeft als antwoord dat de kwaliteit geborgd is in de eisen. Echter stelt u dat er in principe gedurende deze aanbestedingsprocedure beoordeeld wordt op kwaliteit (door middel van het risico- beheersplan, de werkwijze m.b.t. overgangsklanten en de visie op respijtzorg). Het kan toch niet de bedoeling zijn dat er vervolgens op basis van prijs de keuze wordt gemaakt waar een cliënt ondersteuning gaat ontvangen, in plaats van kwaliteiten, specialisaties en methodieken die verschillende organisaties hanteren. Deze werkwijze lijkt de cliënt niet centraal te stellen. Kunt u aangeven hoe deze zaken zich tot elkaar zullen verhouden?	Verdeling van de klanten geschiedt op basis van de door Opdrachtnemers aangegeven doelgroep. De kwaliteitseisen zijn beschreven in hoofdstuk 4, daar dient iedere aanbieder aan te voldoen. De gunnigscriteria betreffen kwalitatieve wensen, die meegenomen worden in de beoordelingsprocedure van de aanbesteding (zie H4, H5 en H6 van de Offerteaanvraag).

229	nvI vraag 24	U geeft als antwoord dat deze eis niet genuanceerd wordt. Opdrachtnemer is nog wel in verwarring. Namelijk stelt u in eis 16 dat opdrachtnemers bereikbaar dienen te zijn voor crisissituaties en binnen eis 29 wordt er gesteld dat opdrachtnemer in staat moet zijn tot het bieden van acute begeleiding en respijtzorg in spoedeisende gevallen. U stelt dat er binnen 24 uur acute begeleiding dient gegeven te kunnen worden. Echter stelt u bij PvE 16 dat bij de bereikbaar kan worden volstaan met het verwijzen naar de crisis dienst en dat er dan de eerstvolgende werkdag pas contact wordt opgenomen. Kunt u hier uitsluitsel over geven of verder op in gaan?	Eis 16 behelst de telefonische bereikbaarheid. Eis 29 behelst de uitvoering van de begeleiding. Acute begeleiding betekent inderdaad dat de zorg binnen 24 uur na aanmelding moet worden ingezet.
230	NvI vraag 31	U geeft als antwoord:Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek. Kunt u aangeven of de resultaten openbaar gemaakt zullen worden? Opdrachtnemer is hier voorstander van.	Dit is afhankelijk van het doel van het clientervaringsonderzoek. In principe is openbaarheid het streven.
231	NvI 1 Vraagnummer 31	U geeft als antwoord: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek. Kunt u aangeven met welke frequentie dit ervaringsonderzoek wordt uitgevoerd? Opdrachtnemer is voorstander dit minimaal jaarlijks te doen.	Jaarlijks wordt een Wmo-breed clientervaringsonderzoek uitgevoerd.
232	NvI vraagnummer 114	Aanvullend op het door u gegeven antwoord aangaande Normale omstandigheden: hoe de gemeente kijkt naar de wens van de inwoner wanneer deze bijvoorbeeld de wens heeft maar éénmaal per maand elkaar live te zien? Uiteraard met de intentie te komen tot een opbouw naar de 50% live contact. Dit is immers geen normale omstandheid. Zal de gemeente zich hierop als uitzondering andere op kunnen stellen?	Wanneer het de intentie is om naar 50% live-contact op te bouwen is dat mogelijk na overleg met de indicatie-adviseur.
233	NvI 1 vraagnummer 114	Aanvullend op het door u gegeven antwoord aangaande Normale omstandigheden: hoe gaat de gemeente om met de wens van een inwoner om als start enkel met online zelfhulpprogramma's te werken? Uiteraard met een opbouw naar de 50% live contact. Dit is immers geen normale omstandheid. Zal de gemeente zich hierop als uitzondering andere op kunnen stellen?	Online zelfhulpprogramma's zijn geen onderdeel van (individuele) begeleiding. Indien de 1 op 1 begeleiding start en er wordt opgebouwd naar 50% live contact is dat mogelijk
234	Uittreksel Kamer van Koophandel	3.4.1 Leidraad Indien de Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid van het verband een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen bij de Inschrijving. Vraag: verwacht u hier van alle inschrijvers een uittreksel van de Kamer van Koophandel bij inschrijving of alleen van combinaties? Bij 6.3 geeft u aan dat het uittreksel tijdens de voorlopige gunningsfase ingediend moeten worden.	Gedurende de opschortende termijn verzoekt Opdrachtgever alleen Inschrijvers, aan wie voorlopig gegund is, om de relevante bewijsstukken, waaronder een geldig uittreksel van de Kamer van Koophandel, aan te leveren (zie H6 van de Offerteaanvraag).
235	Vraag 20 uit 1st Nota van Inlichtingen	Welk bedrag moet inschrijver in TenderNed invullen? Hier wordt standaard gevraagd om een totaalbedrag/inschrijfprijs inclusief en exclusief BTW. Bijlage 2 geeft namelijk geen totaalbedrag/inschrijfprijs weer.	Opdrachtgever wil graag dat u bij Inschrijving o.a. de Invulbijlage 2 invult en ondertekent en op TenderNed bij Inschrijving upload. Opdrachtgever kent de interface van TenderNed voor Ondernemingen niet. Evt. vragen kunnen gesteld worden aan de Servicedesk van TenderNed.
236	Verplichte bijlagen	Verwacht u dat alle bijlagen, behalve de UEA, geupload worden bij 'Eisen', 'Overige documenten'?	Opdrachtgever kent de interface van TenderNed voor Ondernemingen niet. Evt. vragen kunnen gesteld worden aan de Servicedesk van TenderNed.
237	N.a.v. NVI I vraag 117	In de offerte aanvraag wordt zowel over uurtarieven als etmaaltarieven gesproken wat betreft respijtzorg. Kunt u duidelijkheid verschaffen hierover? In de invulbijlage 2 zijn de tariefvelden niet voldoende lijkt het om de tarieven te kunnen opnemen.	De respijtzorgthuis betreft uurtarieven, de respijtzorg met opname betreft etmaaltarieven. Invulbijlage 2 is hierop aangepast ter verduidelijking en wordt als herziene versie gepubliceerd. LET OP: ook de perceelindeling in de invulbijlage is aangepast zodat deze overeenkomt met de offerte-aanvraag.