

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Offerteaanvraag	U geeft onder 4.3 een beschrijving van hoe de adviezen gecommuniceerd worden. In de situaties van een positief advies Opdrachtnemer en een positief besluit Opdrachtgever en van een positief advies Opdrachtnemer en een negatief besluit Opdrachtgever, geeft u aan dat de Opdrachtnemer nadat hij de Opdrachtgever heeft geïnformeerd over het voorgenomen advies de klant informeert dat het advies is verzonden aan Opdrachtgever. Begrijpen wij goed dat hierbij de klant nog niet geïnformeerd mag worden over het voorgenomen advies?	Dit betreft een vraag over eis 120. Ja, dat begrijpt u goed.
2	Inhoud	Offerteaanvraag	U geeft onder 4.3 een beschrijving van hoe de adviezen gecommuniceerd worden. In de situaties van een positief advies Opdrachtnemer en een positief besluit Opdrachtgever, geeft u aan dat na het besluit de Opdrachtnemer een toelichtingsgesprek voert met de Klant. Kunt u nader toelichten wat u verstaat onder dit toelichtingsgesprek?	Dit betreft een vraag over eis 120. Het toelichten van het advies aan de klant.
3	Inhoud	Offerteaanvraag	In welke gevallen kan het definitieve advies afwijken van het voorgenomen advies?	Dit betreft een vraag over eis 120. Dit kan in voorkomende gevallen, afhankelijk van de situatie en dus niet eenduidig te beantwoorden.
4	Inhoud	Offerteaanvraag	Begrijpen wij het goed dat het definitieve advies pas wordt verstuurd nadat de Klant de gelegenheid heeft gehad om inhoudelijk te reageren op het advies en dat het definitieve advies dus inclusief eventuele wijziging is naar aanleiding van de reactie van de Klant?	Dit betreft een vraag over eis 120. Dit is afhankelijk van de aard van het advies.
5	Inhoud	Offerteaanvraag	Is de doorlooptijd van 4 weken inclusief of exclusief de reactietermijn van 2 weken die de Klant krijgt?	Dit betreft een vraag over eis 121. Dit is exclusief de reactietermijn van 2 weken van de klant.
6	Inhoud	Offerteaanvraag	U stelt dat het risicobeheersplan maximaal 3 A3 mag bevatten. Bij de overige subgunningscriteria vermeldt u een aantal A4. Bedoelt u bij het risicobeheersplan mogelijk 3 A4?	Nee, we bedoelen maximaal 3 pagina's A3-formaat.
7	Inhoud	Offerteaanvraag	Voor perceel 7 Bbz-onderzoeken kunnen wij het risico van inadequate zorg ten gevolge van niet kostendekkendheid niet goed plaatsen. Er is immers sprake van een bandbreedte aangaande de tarieven die de Inschrijver biedt en waarvoor de diensten uitgevoerd worden. Kunt u ons een nadere toelichting geven op hoe wij dit risico in het kader van de Bbz-onderzoeken moeten interpreteren?	Mogelijk is dit risico bij uw organisatie niet/gering aanwezig. Het zou bijvoorbeeld kunnen voorkomen bij plotselinge stijging van de tarieven van ZZP-ers die worden ingehuurd om deze opdracht uit te voeren.
8	Inhoud	Offerteaanvraag	U verzoekt om een geanonimiseerde voorbeeldrapportage van maximaal 1 A4. Voor perceel 7 Bbz-onderzoeken is een dergelijke rapportage in 1 A4 ons inziens niet mogelijk. Kunt u zich hierin vinden en kunt u het maximaal aantal A4 voor de voorbeeldrapportage voor perceel 7 loslaten?	Nee, dit kunnen we niet loslaten. Een ingekorte versie volstaat.
9	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	Waarom bent u van mening dat "discontinuïteit van de ondersteuning" een risico is? In onze optiek is discontinuïteit van de ondersteuning hooguit een mogelijk gevolg van een risico. Er kan van alles gebeuren, waardoor het tijdelijk onmogelijk is om de dienstverlening voort te zetten. Wij kunnen niet aangeven wat dat allemaal is. Een voorbeeld is dat als gevolg van Covid allerlei beperkingen werden doorgevoerd, waardoor we zo snel mogelijk moesten omschakelen om de dienstverlening zoveel mogelijk online uit te voeren. Dat heeft tijdelijk tot discontinuïteit geleid. Maar wat was het risico? Nee, het risico was dat er zich iets voordeed waardoor het onmogelijk werd om de dienstverlening uit te voeren. De impact van dat risico was discontinuïteit van de dienstverlening. De maatregel was het omschakelen naar online en de effectiviteit van die maatregel was dat daarmee de dienstverlening kon worden voortgezet, maar mogelijk wel met enige daling van de resultaten of de klanttevredenheid. Met andere woorden: discontinuïteit van de dienstverlening is geen risico, maar het gevolg van een risico. Hetzelfde geldt voor wachtlijsten of het niet halen van kritieke termijnen. Dit zijn ook gevolgen van het optreden van een risico, en vrijwel altijd een risico dat buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Een plotselinge toename van de instroom kan een risico zijn dat hiertoe leidt. Het enige wat we hierop kunnen antwoorden is dat we zo adequaat mogelijke maatregelen treffen om de dienstverlening te hervatten, de wachtlijsten weg te werken of kritieke termijnen te gaan halen en dat die maatregelen afhankelijk zijn van de oorzaak. Het kan betekenen dat we online gaan, of dat we meer mensen moeten inzetten of dat we grotere ruimtes moeten huren of wat dan ook. Dat kunnen we dus niet voorspellen als we de oorzaak niet weten. Als wij het fout hebben, dan horen we graag van u wat u precies onder het risico verstaat en of u ons helder duidelijk kunt maken wat u voor antwoord verwacht.	We verwachten van u een beschrijving van de risico's voor uw organisatie, het gevolg van dat risico en een beschrijving van uw werkwijze wanneer deze situaties zich voordoen. Daarnaast kunt u aangeven in hoeverre het risico voor uw organisatie beheersbaar is maar ook wat de kans is dat het risico zich voordoet.
10	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	Niet-kostendekkendheid is een risico, met als gevolg inadequate zorg. Als wij echter niet-kostendekkendheid als een risico zouden zien, dan zouden we dat nu aankaarten in de vragenronde. Mocht dat niet tot verhoging van de tarieven leiden, dan zouden we niet inschrijven. Met andere woorden: het feit dat we inschrijven op deze aanbesteding is op zich al een indicatie dat wij dit niet als een risico zien. Dus ook hier hebben we geen idee wat we zouden moeten antwoorden op deze vraag. Desondanks, als tijdens de contractduur onvoldoende wordt geïndexeerd, en als gevolg daarvan de dienstverlening niet-kostendekkend raakt, dan moeten we dit aankaarten bij de gemeente en om hogere tarieven vragen. 90% van onze kosten zijn loonkosten. We kunnen moeilijk salarissen gaan verlagen of dure mensen gaan ontslaan en er goedkopere voor in de plaats nemen. Dat heeft trouwens dan ook tot gevolg dat de zorg minder adequaat wordt. Vraag: waarom vindt u dat dit een risico is en wat voor soort maatregelen verwacht u hier?	zie antwoord vraag 9
11	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	U noemt een breed scala aan mogelijke organisatieproblemen die u als een risico ziet. Wat als wij die risico's niet zien? Wij hebben geen intentie om een reorganisatie door te voeren, we zijn een gezond bedrijf en hebben een jaarrekening zonder continuïteitsparagraaf, we hebben geen fusieplannen, we voeren dit soort werk al meer dan 10 jaar succesvol uit en we hebben voldoende personeel waarvan er af en toe iemand vertrekt en waarbij we af en toe iemand aannemen. Waarom zouden wij maatregelen beschrijven tegen de risico's die u benoemt? Hoe gaat u deze vraag beoordelen?	zie antwoord vraag 9

12	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	U noemt als risico dat de uitgaven van de gemeente niet worden besteed aan de ondersteuning. Blijkbaar hebt u af en toe te maken met organisaties aan wie u dienstverlening hebt uitbesteed en waar het geld aan andere zaken wordt uitgegeven dan aan de door u ingekochte dienstverlening. Wij horen berichten dat dit bijvoorbeeld in de jeugdzorg op vrij grote schaal speelt. Dit is echter een risico van de gemeente. U dient daar adequaat contractmanagement op te zetten om te controleren dat de door u beschikbaar gestelde gelden ook daadwerkelijk aan de dienstverlening worden uitgegeven. Wij kunnen niet anders dan verantwoording afleggen over de door u ingekochte dienstverlening, en als u vindt dat wij niet voldoende leveren voor het geld dat u eraan besteedt, dan moet u hierover aan de bel trekken. Wat verwacht u voor antwoord van ons?	zie antwoord vraag 9
13	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	Klanttevredenheid en klachten zijn in onze optiek geen risico. Klanttevredenheid is een gegeven. Inherent aan grote delen van de gevraagde dienstverlening is dat die klanttevredenheid nooit erg hoog zal zijn. Dit heeft te maken met de realiteit dat een deel van de kandidaten liever een uitkering krijgt dan aan het werk te gaan. De verplichtingen die aan de dienstverlening verbonden zijn, hebben effect op de klanttevredenheid van de kandidaten. Natuurlijk meten we de klanttevredenheid en bij negatieve uitschieters bespreken we dat met de betreffende kandidaat. Maar dat wil lang niet altijd zeggen dat we er consequenties aan moeten verbinden. In veel gevallen is het belang voor de gemeente niet hetzelfde als wat de kandidaat wil. Het is niet moeilijk om de klanttevredenheid omhoog te brengen, maar dit kan ten koste gaan van het door u gewenste resultaat. Waarom vindt u dat klanttevredenheid en klachten een risico zijn? Kunt u toelichten wat uw positie hierin is?	zie antwoord vraag 9
14	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	Wat verstaat u precies onder prestatielevering? Bedoelt u hier dat er een risico bestaat dat we een ondermaatse prestatie zouden kunnen leveren, of een andere prestatie dan u gehoopt had? Wat voor prestatie bedoelt u dan? Ook hier denken wij dat dit vooral een risico is voor de gemeente en dat de gemeente hier adequaat contractmanagement op moet zetten. Contractmanagement wat overigens weinig te doen krijgt, want wij leveren de afgesproken prestatie.	Met prestatielevering bedoelen we; Het daadwerkelijk leveren van de ondersteuning zoals afgesproken en het aantonen hiervan.
15	Inhoud	Gunningscriteria: Risicobeheersplan	U vraagt van ons om een risicobeheersplan op te schrijven met als onderwerpen de risico's die u gedefinieerd hebt en waarvan wij niet begrijpen waarom dat risico's zijn, of waarom wij die zouden moeten managen. Wij zien ook niet hoe u met deze vraag een juiste selectie en beoordeling kunt doen. Wij zijn daarom van mening dat het door u gevraagde risicobeheersplan een slecht gunningscriterium is, dat geen enkele voorspelling biedt over het vertrouwen dat u kunt hebben in de uitvoering van de overeenkomst. Wij zien geen kans om een 10 te scoren als wij de door u genoemde risico's niet herkennen, ervaren of voorzien. Graag zien wij een verheldering hiervan.	zie antwoord vraag 9 en eis 132 uit de offerte-aanvraag.
16	Inhoud	Gunningscriteria: Plan van Aanpak	Bij het gevraagde Plan van Aanpak vraagt u om de methodiek die wij hanteren. Bedoelt u hier of wij ons werk baseren op een algemeen aanvaarde aanpak met een specifieke naam, of vraagt u hier eigenlijk gewoon naar wat wij doen? Wanneer u hier refereert naar een beschreven methode of een wetenschappelijk onderbouwde werkwijze, kunt u dan aangeven wat dat betekent voor de beoordeling van deze vraag? Heeft een bepaalde methodiek uw voorkeur en op grond waarvan? Krijgt u meer vertrouwen in de uitvoering van de opdracht als wij een beschreven methodiek hanteren en belooft u dat dan met een hogere score?	De door u gehanteerde en beschreven methodiek/werkwijze telt mee in de beoordeling op basis van de beschrijving in het PVE.
17	Inhoud	Gunningscriteria: Plan van Aanpak	Bij het gevraagde Plan van Aanpak vraagt u hoe wij onszelf overbodig maken. Wij nemen aan, dat u hierbij doelt op het zelfredzaam maken van de kandidaten en dat wij dan niet meer nodig zijn om hen verder te helpen. Klopt deze aanname? Zo ja, kunt u per perceel aangeven wat de criteria zijn voor overbodigheid?	Dit is juist. Het niet of minder inzetten van ondersteuning. Dit geldt voor alle percelen.
18	Contract	Minimumaantal klanten	Gaat de gemeente akkoord dat er een minimumaantal klanten aangemeld worden? Gezien het feit dat er minimaal 6 contactmomenten van minimaal anderhalf uur zijn, kan dit qua vergoeding niet uit.	Nee, hier gaan we niet mee akkoord.
	Juridisch	Kerncompetenties	Wij zijn een door het UWV erkende jobcoachorganisatie en hebben derhalve jarenlange ervaring met coaching. Als we voldoen aan de eisen van het UWV om te mogen coachen, is dit gelijkwaardig aan de Noloc-certificering? Als opdrachtgever vasthoudt aan de eis voor de Noloc-certificering, mogen wij dan bij inschrijving een document overhandigen waaruit blijkt dat wij gestart zijn met het certificeringstraject?	Registratie in het UWV-register van jobcoachorganisaties is niet voldoende omdat dit niet gelijkwaardig is aan Noloc-certificering. Het Noloc-certificaat is voor de individuele jobcoach. Wij houden vast aan het Noloc-certificaat.
20	Contract	start deelname traject	Eis 32: 'U neemt zo snel mogelijk na ontvangst van de Nadere Opdracht contact op met de Klant en maakt op basis hiervan met de Klant afspraken om te komen tot Dienstverlening. Het traject start binnen 10 werkdagen.' Gezien het tarief van Taal en bewustwording, willen wij voorstellen dat er een minimumaantal deelnemers tegelijkertijd start met de groep. Gezien de eis dat klant na aanmelding binnen 10 werkdagen moet starten. Gaat de gemeente hiermee akkoord?	Nee, hier gaan we niet mee akkoord. In voorkomende gevallen kan individueel gestart worden met het product voor een beperkter aantal uren. Hierover kunnen uitvoeringsafspraken gemaakt worden.
21	Contract	Traject	Iemand die aangemeld wordt voor het traject taal en bewustwording, krijgt deze ook altijd bemiddeling naar werk? Of kan iemand ook alleen Taal en bewustwording krijgen en geen bemiddeling naar werk of omgekeerd?	Beide variaties zijn mogelijk.
22	Contract	Betalingstermijn	Eis 147 Hoe snel betaalt de gemeente na einde traject, nadat wij de declaratie voor einde traject hebben verstuurd?	Binnen 30 dagen.
23	Juridisch	kwaliteitskeurmerk	Eis nummer 130 stelt dat opdrachtnemer in het bezig moet zijn van een geldig kwaliteitscertificaat. Ziet opdrachtgever het Blik op werk-keurmerk ook als geldig kwaliteitskeurmerk? Zo nee, kan opdrachtgever motiveren waarom niet?	Het Blik op werk-keurwerk zien wij als geldig kwaliteitskeurmerk.

24	Inhoud	Prijs kwaliteit verhouding	U hanteert een prijs/kwaliteit verhouding van 60/40. Tegelijk geeft u bij gunningscriterium 1 aan, dat u inadequate zorg ten gevolge van niet-kostendekkendheid als een risico ziet. Is het dan niet zo dat als een aanbieder zich onderscheidt op prijs dit van invloed is op de kwaliteit? Door prijs zo zwaar te laten meewegen roept u dit risico feitelijk op u af en bent u straks gedwongen om een aanbieder te contrateren die een mooi verhaal heeft geschreven bij het door u gevraagde risicobeheersplan, maar die dat in de praktijk niet waar kan maken en ondermaatse zorg levert. Wij raden u met klem aan om de weging te herzien. Bent u hiertoe bereid?	We zijn hier niet toe bereid. Het programma van eisen biedt voldoende garantie voor de kwaliteit. Daarnaast biedt de bandbreedte die we hanteren een minimaal tarief die ons inziens kostendekkend is.
25	Contract	facturatie accountmanagers	Hoe is de facturatie voor perceel 4 geregeld. Kan dit maandelijks obv urendeclaraties?	Ja.
26	Juridisch	Gebruiken bedrijfssysteem	Is het toegestaan dat de opdrachtnemer bepaalde klantgegevens (avg-proof) in het bedrijfssysteem verwerkt tbv efficiënte werkwijze en het vergemakkelijken van het aanleveren van rapportages?	U bent zelfstandig verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens volgens AVG en overige privacy-wet en regelgeving.
27	Contract	ureninzet accountmanagers	Het is niet duidelijk hoeveel aanmeldingen de accountmanagers kunnen verwachten. Kunt u een inschatting maken over hoeveel uren per week u de accountmanagers wilt inzetten?	1 FTE *36 uur per week) te verdelen over twee parttime accountmanagers
28	Inhoud	Aantal aanmeldingen accountmanagers	Het is niet duidelijk hoeveel aanmeldingen de accountmanagers kunnen verwachten. Kunt u een inschatting maken over hoeveel te bemiddelen klanten het per jaar gaat?	Dat weten we niet, voor inzet qua uren zie hierboven
29	Inhoud	INHOUD OFFERTE JOBCOACHING	Met welke informatie verwacht u dat wij een inhoudelijk, gedegen offerte kunnen versturen binnen 1 week? Opdrachtnemer (in casu de jobcoach) stelt binnen een termijn van één week een "offerte" op waarin wordt ingegaan op het doel van de begeleiding, de begeleidingsbehoefte, de duur en intensiteit van de jobcoaching.	Met de informatie die u ophaalt bij het eerste gesprek/intake met de kandidaat.
30	Inhoud	COACHING VS JOBHUNTING	De jobcoach coacht werkzoekenden en werknemers met afstand tot de arbeidsmarkt in het werk en adviseert de werkgever en/of directe collega's in het scheppen van de juiste voorwaarden op de werkvloer. EN Doel De jobcoach is verantwoordelijk voor het ondersteunen en ontzorgen van zowel werkgever als werknemer bij het zoeken, aanvaarden en behouden van een passende baan. Hier wordt genoemd dat de jobcoach werkzoekende coacht, gaat het hier om ondersteuning tijdens een externe begeleiding op zoek naar werk of wordt er verwacht dat de jobcoach ondersteund in het vinden van werk (jobhunting)?	Het gaat om jobcoaching en niet om jobhunting. Wel kan ondersteuning bij het vinden van een andere werkplek deel uitmaken van de opdracht (mits in opdracht van opdrachtgever).
31	Inhoud	VERDELING IN JOBCOACH UREN	Hoe ziet u de verdeelsleutel mbt de jobcoach-uren ? Over de gehele contractstermijn of mogen alle coach-uren ook in bijv. de eerste 3 maanden verricht worden.	Goedkeuring van een traject gebeurt op basis van de offerte waarin intensiteit en looptijd van de inzet van de jobcoach is vastgelegd. De coachingsuren worden ingezet conform die offerte, met afwijkingen daarvan gaan we niet akkoord.
32	Proces	JOBCOACH FACTURATIE	Hoe worden de facturen tbv jobcoaching verzorgd? Per traject(contract)prijs of daadwerkelijk gecoachte uren ?	De daadwerkelijk gecoachte uren kunnen gedeclareerd worden tot de maxima genoemd in de offerteaanvraag en na goedkeuring van de offerteaanvraag.
33	Inhoud	JOBCOACHING MAATWERK IN UREN	Voor kandidaten die zijn opgenomen in het doelgroep register voert de jobcoach onder andere een intakegesprek en een begeleidingstraject op maat uit. De jobcoach begeleidt de kandidaat in voorkomende gevallen al tijdens proeftijd. In hoeverre is er maatwerk te leveren als uren worden beperkt of een offerte gedaan moet worden binnen 1 week?	Op basis van maatwerk wordt de jobcoach ingezet na goedkeuring van de offerte. Wij verwachten maatwerk, zie ook het antwoord op vraag 29.
34	Inhoud	JOBCOACHING HOEVEELHEID UREN	Het aantal uren voor jobcoaching wordt beperkt door de prijsstaffel en gemaximaliseerde projectprijs per jaar. Indien er sprake is van intensieve begeleidingsbehoefte kan er dan van de gemaximaliseerde projectprijs per jaar worden afgeweken (=maatwerk)?	Van de gemaximaliseerde trajectprijs kan niet van worden afgeweken.
35	Proces	Offerteaanvraag, pag. 37, 5.3	U verzoekt om een geanonimiseerde voorbeeldrapportage van maximaal 1 A4. Voor perceel 7 Bbz-onderzoeken is een volledige rapportage levensvatbaarheid in 1 A4 ons inziens niet mogelijk. Kunnen wij bij de beantwoording volstaan met de samenvatting van het levensvatbaarheidsonderzoek van maximaal 1 A4?	Ja, dat is voldoende.
36	Uitvoering	Offerteaanvraag, 4.2, pag. 24, eis 13	'Voor Klanten bent u telefonisch rechtstreeks bereikbaar via een lokaal netnummer met lokaal tarief en/of antwoordapparaat (buiten kantoor tijden).' Voor een 088-nummer betaalt de beller ook het lokale tarief. Wij verzoeken u uit deze eis 'via een lokaal netnummer' te laten vervallen, omdat aan de eis 'lokaal tarief' ook voldaan kan worden met andere dan lokale netnummers.	Dit is akkoord mits het tarief gelijk is aan het lokale-tarief en dit ook duidelijk gecommuniceerd wordt naar klanten.
37	Inhoud	Offerteaanvraag, 5.2, pag. 36	'Punt 6. Hoe maakt u zichzelf op den duur overbodig en verandert uw rol gedurende het traject?' Wij verzoeken u 'zichzelf op den duur overbodig maken' nader toe te lichten en hoe u dit ziet in relatie tot bijvoorbeeld perceel 7.	U stimuleert klanten zo veel mogelijk zelfstandig te kunnen zijn. Dit geldt ook voor perceel 7.
38	Proces	Tendered	Op Tendered is, naast het uploaden van het tarievenformulier, het invullen van een bedrag een verplicht veld. Dient hier de prijs opgegeven te worden waarnaar per perceel wordt gekeken voor de beoordeling prijs zoals beschreven in paragraaf 6.2.2 van de offerteaanvraag?	Nee, u kunt een fictief bedrag invullen.
39	Juridisch	Referentieverklaring	'Beschrijving van de kwaliteitsborging van het project'. Normaliter wordt de beschrijving van de kwaliteitsborging beschouwd als beoordelingscomponent en in dat geval behoort dat geen onderdeel te zijn van de gestelde geschiktheidseisen en/of gevraagde kerncompetenties. Graag uw zienswijze ten aanzien van dit punt.	Het antwoord weegt niet mee in de selectie en/of beoordeling des al niet te min is opdrachtgever geïnteresseerd in de kwaliteitsborging van het referentieproject indien er sprake is van een referentieproject.
40	Uitvoering	Tarievenblad	Voor de vaststellingen geldt een tarief per uur. Hoeveel uur verwacht u dat aan de vaststellingen besteed wordt? Indien variabel (maatwerk), wie of wat bepaalt het aantal te besteden uren?	Het aantal uur is variabel en afhankelijk van de situatie van de klant. Bij inzet hoger dan 3 uur wordt overleg met Opdrachtgever gevoerd.
41	Proces	Offerteaanvraag, 6.2, pag. 38	Kunt u aangeven hoeveel deskundige medewerkers in het beoordelingsteam zitten en per deskundige medewerker aangeven wat zijn/haar materiedeskundigheid is?	Het beoordelingsteam bestaat uit 3 deskundige medewerkers van de de gemeente Amstelveen. Wij geven nimmer per deskundige medewerker aan wat zijn/haar materiedeskundigheid is.

42	Proces	Offerteaanvraag, 5.1 t/m 5.3, pag. 36 en 37	U noemt geen lettertype en/of lettergrootte als vormvereiste. In bijlage 7 (Risicobeheersplan) noemt u wel een lettertype en -grootte. Wilt u dat wij ditzelfde lettertype (Verdana, minimaal 8) aanhouden in alle beschrijvingen van de gunningscriteria?	Dat is akkoord.
43	Inhoud	Offerteaanvraag, 4.3, pag. 24, eis 27	'Opdrachtgever wordt geïnformeerd (wat betreft de percelen 1, 3, 6 en 7) over de ingezette ondersteuning en de voortgang ervan middels een evaluatieverslag op klantniveau. Over de frequentie van deze evaluatie worden werkafspraken gemaakt met als uitgangspunt zo weinig als mogelijk en zo veel als nodig.' Hierover hebben wij de volgende vragen: 1. Is het evaluatieverslag dezelfde als de managementrapportage uit eis 129? 2. Indien het een ander soort verslag/rapportage is, hebben wij er nog de volgende vraag over: de diensten binnen perceel 7 zijn kortdurend van aard, op voortgang evalueren is derhalve lastig; een onderzoek is wel of niet afgerond. Is dit voldoende evaluatie op voortgang voor wat betreft perceel 7?	1) Nee. 2) Het evaluatieverslag is op klantniveau, de managementinformatie op contractniveau. Er worden werkafspraken gemaakt over de frequentie van de evaluatieverslagen. Voor perceel 7 kan dit mogelijk volstaan met de eindrapportage van het onderzoek.
44	Inhoud	Offerteaanvraag, 4.1, pag. 23, eis 5	In te zetten medewerkers beschikken over een geldige VOG (van maximaal een half jaar oud) bij indiensttreding. Bedoelt u met indiensttreding niet start uitvoering opdracht? Medewerkers komen immers niet in dienst van opdrachtgever.	U veronderstelling is juist.
45	Proces	Offerteaanvraag, 3.4.2, pag. 22	'De Inschrijver aan wie is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.' Wat zijn de minimaal verzekerde bedragen?	Inschrijver moet voldoende verzekerd zijn tegen bedrijfs- en beroepsrisico's.
46	Juridisch	Offerteaanvraag, 2.5, pag. 13	U geeft aan dat het niet is toegestaan het format of de standaardtekst van de Standaardformulieren aan te passen, aan te vullen of op enige andere manier te wijzigen. Dit betekent dat het tarievenformulier over 2 pagina's wordt geprint. Met een aanpassing in de pagina-indeling en in de afdrukstand kan het document op 1 pagina worden geprint en getekend. Daarmee wordt niks aan de tekst aangepast. Is dit toegestaan?	Dat is akkoord.
47	Contract	Offerteaanvraag, par. 1.6, blz. 10	Met hoeveel partijen wenst u per perceel een overeenkomst te sluiten?	Met één ondernemer/Opdrachtnemer per perceel
48	Juridisch	Bijlage 5 Rollen en verantwoordelijkheden/AVG	Conform de bepalingen in deze voorwaarden (en 4.1 sub 7 van de Offerteaanvraag) kwalificeert u Opdrachtnemer in basis als Verwerker. De vraag is echter of Opdrachtnemer in het kader van haar dienstverlening voor Opdrachtgever wel (volledig) kwalificeert als verwerker. Het mogelijk niet zijn van verwerker en het niet (moeten) afsluiten van een Privacy Convenant laat onverlet dat partijen zich dienen te houden aan de AVG en aanverwante wet- en regelgeving bij de verwerkingen. Deze verplichtingen zijn bij wet geregeld. Bent u bereid met Opdrachtnemer nader in overleg te treden na eventuele gunning over de exacte voorwaarden/strekking, inhoud en toepasselijkheid van het Privacy Convenant op basis van het in te richten systeem en de concreet daaruit voortvloeiende processen en verplichtingen voor beide Partijen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het privacyconvenant gaat ervan uit dat u zelfstandig verantwoordelijk bent voor het verwerken van persoonsgegevens volgens de AVG en overige privacy wet- en regelgeving. (zie antwoord bij vraag 49). Over welke persoonsgegevens er en hoe ze verwerkt worden kunnen nadere afspraken worden gemaakt.
49	Juridisch	Bijlage 4 SROI	Kunt u bevestigen dat wij, in het kader van de uiteindelijk overeen te komen SROI- rapportageverplichtingen, gebonden zijn aan de geldende privacy- wet- en regelgeving en derhalve afspraken dienen te maken die passen binnen deze actuele wet- en regelgeving? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	U bent zelfstandig verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens volgens AVG en overige privacy-wet en regelgeving. Opdrachtgever gebruikt WIZZR als instrumentarium voor de SROI-verplichting. Opdrachtnemer dient hier volledig aan mee te werken.
50	Proces	4.6, sub 147 Betalingstermijn 4.6, sub 148 Verbeterplan	Het is in het belang van beide partijen om eenduidig en concreet vast te stellen hoe en op welke wijze Opdrachtgever tot haar besluiten komt als gevolg van het onverhoopt niet behalen van overeen gekomen afspraken door Opdrachtnemer. Zeker indien u daarbij voornemens bent boetes te gaan opleggen Opdrachtnemer. De bepaling zoals nu in 148 geformuleerd geeft daarbij veel ruimte aan Opdrachtgever om de mogelijke sancties toe te passen. Bent u bereid dit, na gunning, verder met de betreffende Opdrachtnemer(s) nader concreet uit te werken, zodat voor Opdrachtnemers te allen tijde duidelijk is hoe en op welke gronden, objectief en gemotiveerd, zal worden overgegaan tot bepaalde sancties? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het eisen van een verbeterplan en het eventueel aansluitend opleggen van een boete zal worden toegepast wanneer verbetering niet is opgetreden na constatering en bespreking hiervan. Beiden zullen niet als verrassing kunnen voorkomen bij opdrachtnemer. Het is uitsluitend van toepassing op het niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in deze offerteaanvraag of wanneer sprake is van structurele klachten.
51	Proces	4.6, sub 147 Betalingstermijn	Kunt u bevestigen dat er een betalingstermijn door Opdrachtgever zal worden gehanteerd van maximaal 30 dagen na factuurdatum? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Dit kunnen we bevestigen.
52	Proces	4.6, sub 145 Indexering	Bent u bereid deze passage te herzien, in die zin dat reguliere jaarlijkse indexering vanaf 1/1/23 mogelijk zal zijn? Inschrijver acht het redelijk om jaarlijks de indexering te kunnen toepassen? Bent u hiertoe bereid? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie?	Opdrachtgever verwacht dat de eerste indexatie verdisconteerd is in het te offrenen tarief.
53	Proces	4.1, sub 10 Medewerkers	Kunt u bevestigen dat u hier, met het begrip "Medewerker", doelt op de werknemers van Opdrachtnemer die worden ingezet om de gevraagde dienstverlening uit te voeren voor Opdrachtgever? U duidt deze term met hoofdletter aan, maar deze term komt niet terug in de begrippenlijst/definities. Bent u bereid deze alsnog op te nemen?	Dat klopt. Ja, op basis van dit antwoord.

54	Juridisch	4.1, sub 7 Privacy Convenant	Conform de bepalingen in deze voorwaarden kwalificeert u Opdrachtnemer in basis als Verwerker. De vraag is echter of Opdrachtnemer in het kader van haar dienstverlening voor Opdrachtgever wel kwalificeert als verwerker. Het mogelijk niet zijn van verwerker en het niet (moeten) afsluiten van een Privacy Convenant laat onverlet dat partijen zich dienen te houden aan de AVG en aanverwante wet- en regelgeving bij de verwerkingen. Deze verplichtingen zijn bij wet geregeld. Bent u bereid met Opdrachtnemer nader in overleg te treden na eventuele gunning over de exacte voorwaarden/strekking en inhoud van het Privacy Convenant op basis van het in te richten systeem en de concreet daaruit voortvloeiende verplichtingen voor beide Partijen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Zie antwoord bij vraag 48
55	Juridisch	4.1, sub 6 SROI	Kunt u bevestigen dat wij, in het kader van de uiteindelijk overeen te komen SROI- rapportageverplichtingen, gebonden zijn aan de geldende privacy- wet- en regelgeving en derhalve afspraken dienen te maken die passen binnen deze actuele wet- en regelgeving? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	zie antwoord vraag 49
56	Juridisch	4.1, sub 5 VOG	U verwijst in deze passage naar "bij indiensttreding." Kunt u bevestigen dat u hier doelt op de werknemers van Opdrachtnemer die worden ingezet om de gevraagde dienstverlening uit te voeren voor Opdrachtgever en dat deze dienen te beschikken over een geldige VOG op het moment van start van de dienstverlening?	zie antwoord vraag 44
57	Proces	27.4 Audits	Graag zien wij eventuele audits beperkt tot situaties met een zwaarwegende reden en met een gerechtvaardigde aanleiding. Verder zouden wij aan een eventuele audit de volgende randvoorwaarden wensen te koppelen: -Onafhankelijke auditor/accountant; -Tenminste 2 weken schriftelijk van tevoren aangekondigd; -Vooraf dient de scope van de audit gecommuniceerd te worden; -Uitkomsten audit vallen onder geheimhouding; -Kosten audit zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar is tekortgeschoten in de contractueel overeen gekomen verplichtingen. Bent u bereid deze randvoorwaarden hierin mee te nemen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Het is onduidelijk over welk deel van de aanbesteding uw vraag gaat.
58	Juridisch	26.2 Polis en premiebetalingen	Het is ons, op basis van onze wereldwijde concernpolis, niet toegestaan u inzage te verstrekken in onze polis en premiebetalingen. Kunt u bevestigen dat wij hier mogen volstaan met het verstrekken van een verzekeringscertificaat? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Indien u met een verzekeringscertificaat kunt aantonen wat de dekking is; en de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar en gedurende de contractfase verzekerd bent en blijft (zie artikel 3.4.2 van de offerteaanvraag)
59	Juridisch	24 Intellectueel Eigendom	Naar het oordeel van Inschrijver zijn vraagstukken ten aanzien van intellectueel eigendom niet aan de orde bij onderhavige dienstverlening. Bent u derhalve bereid artikel 24 als niet van toepassing aan te merken? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	akkoord
60	Juridisch	22.6 Opzegging	Dit artikel biedt Opdrachtgever de mogelijkheid de Raamovereenkomst op ieder moment zonder enige reden op te zeggen zonder enige schadeloosstelling richting opdrachtnemer, dit is onwenselijk voor Opdrachtnemer, bent u bereid dit artikel te laten vervallen dan wel een redelijke opzegtermijn hiervoor te hanteren? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Niet akkoord. Opdrachtgever zal zeer terughoudend zijn bij dit artikellid.
61	Juridisch	21.6 Vrijwaring	Bent u bereid hieraan toe te voegen dat het dient te gaan om schade als gevolg van toerekenbaar en verwijtbaar handelen van Opdrachtnemer? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie. Het is Opdrachtnemer, op grond van haar contracteringsbeleid, niet toegestaan een onbeperkte aansprakelijkheid/vrijwaringsverplichting aan te gaan. Bent u bereid hier alsnog een (hogere) aansprakelijkheids- vrijwaringsmaximering op van toepassing te verklaren? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Niet akkoord. De Arvodi 2018 heeft al een limitering in de vorm van een staffel opgenomen. Deze methode is flexibel; de limiet voegt zich naar de overeengekomen opdrachtwaarde met inbegrip van wijzigingen die zich in de looptijd van de Overeenkomst kunnen voordoen. De limitering komt ruwweg neer op driemaal de opdrachtwaarde. Daarbij is geen onderscheid gemaakt in soorten schade. De wet maakt dit onderscheid ook niet en bovendien vindt Opdrachtgever het niet opportuun de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich mee dat Opdrachtgever een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Een verdere beperking is daarom niet aan de orde.
62	Juridisch	21.3 Indirecte schade	Bent u bereid een bepaling toe te voegen, luidende: "Aansprakelijkheid en/of vrijwaringsverplichtingen van partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, boetes, imagoschade en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten." Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Zie antwoord op vraag 61
63	Contract	21.3 c en d Aansprakelijkheid	Het is Opdrachtnemer, op grond van haar contracteringsbeleid, niet toegestaan een onbeperkte aansprakelijkheid/vrijwaringsverplichting aan te gaan. Bent u bereid hier alsnog een (hogere) aansprakelijkheids- vrijwaringsmaximering op van toepassing te verklaren? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Zie antwoord op vraag 61

64	Juridisch	21.1Toerekenbare tekortkoming	Bent u bereid in de eerste zin voor het woord tekortschiet het woord "toerekenbaar" in te voegen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Niet akkoord. Zie verder het antwoord op vraag 61
65	Juridisch	20.1Termijnen	Kunt u bevestigen dat het bij onderhavige dienstverlening uitsluitend handelt om uiterste streefdata en nimmer fatale termijnen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de gestelde termijnen in de aanbestedingsdocumenten.
66	Juridisch	19Vborschot	Bij onderhavige dienstverlening verricht Opdrachtgever, naar het oordeel van inschrijver, geen betalingen voor diensten die nog niet zijn geleverd. Kunt u, gelet op voorgaande, bevestigen dat deze bepaling komt te vervallen/als niet van toepassing zal worden aangemerkt, en dat inschrijver tevens geen kredietinstellingsgarantie dient af te geven aan Opdrachtgever?	Artikel 19 van de Arvodi 2018 is een kan-bepaling. Opdrachtgever heeft geen intentie om er gebruik van te maken, maar laat het artikel niet vervallen. Ter illustratie: vanaf 2018 heeft Opdrachtgever geen gebruik gemaakt van dit artikel.
67	Contract	18.1Betaling	Kunt u bevestigen dat er een betalingstermijn door Opdrachtgever zal worden gehanteerd van maximaal 30 dagen na factuurdatum? Bent u bereid deze betalingstermijn tevens op te nemen in de Raamovereenkomst? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Dit kunnen we bevestigen. Opname in de overeenkomst is niet nodig. De wettelijke betalingstermijn is reeds geregeld in nieuw Burgerlijk wetboek.
68	Juridisch	13.4Informatie	Zorg ervoor dat dit goed in ons proces geborgd is. Informatie/gegevens dienen dus te worden geretourneerd.	Aanbestedende dienst leest hier geen vraag in.
69	Juridisch	13.2Geheimhouding	Kunt u bevestigen dat dit enkel ziet op eigen personeel/werknemers in dienst van Inschrijver?	Dat is correct
70	Juridisch	4Acceptatie	Bent u bereid op dit punt te volstaan met hetgeen reeds in de aanbestedingsdocumentatie is voorzien en deze bepaling als niet van toepassing aan te merken? Zo neen, kunt u aangeven hoe en op welke wijze u de acceptatie van de dienstverlening concreet wenst vorm te geven in het kader van de uitgevraagde dienstverlening?	De aanbestedingsdocumenten zijn leidend
71	Juridisch	3Garantie	Bent u bereid het woord 'garandeert' te vervangen door 'zal zich maximaal inspannen om'? Zo neen, graag uw gemotiveerd antwoord.	Niet akkoord. Opdrachtgever wenst een garantie dat de verrichten diensten aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen en op een vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd. Het niet nakomen van een garantie leidt tot een toerekenbare tekortkoming.
72	Juridisch	6.1Overmacht	Inschrijver acht de toepassing van een boetepaling niet gewenst en passend gelet op de soort dienstverlening en de beoogde samenwerking die Opdrachtnemer voor zich ziet. Opdrachtnemer is van oordeel dat een boetebepaling dan ook niet past binnen een relatie waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer op constructieve wijze voor de beste resultaten willen gaan. Wij willen u dan ook verzoeken de voorgestelde boetebepaling te heroverwegen en deze als zodanig buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie. Indien u niet bereid mocht zijn tot een heroverweging dan verzoekt Inschrijver u: -Concreet aan te geven wanneer sprake zal zijn van "structureel" (zoals opgenomen in artikel 7.1); -De boete in 7.1 verdergaande te maximeren tot een maximum van eur. 2.500,- /geval en eur. 7.500/jaar. -De boete in 7.2 te maximeren tot een bedrag van eur.2.500,-. -De boetes enkel op te leggen ingeval van daadwerkelijk en concreet verwijtbaar en toerekenbaar handelen van Opdrachtnemer. -Een eventuele boete uitsluitend op te leggen na een deugdelijke ingebrekestelling (in tegenstelling tot het huidige artikel 7.3). Bent u hiertoe bereid? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Opdrachtgever houdt vast aan artikel 148 waarbij terughoudendheid wordt betracht bij de toepassing daarvan. Zie ook antwoord op vraag 50. Structurele klachten zijn terugkerende klachten over hetzelfde onderwerp. Aantallen zijn afhankelijk van de percelen en de weging is afhankelijk van de aard van de klachten. Artikel 7.1 is reeds gemaximeerd. Voor artikel 7.2 geldt een maximum van € 2500 per klant. 7.3 blijft gehandhaafd en zal pas van toepassing zijn na een verbetertraject.
73	Proces	3Betalingstermijn	Kunt u bevestigen dat er een betalingstermijn door Opdrachtgever zal worden gehanteerd van maximaal 30 dagen na factuurdatum? Bent u bereid deze betalingstermijn tevens op te nemen in de Raamovereenkomst? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	zie antwoord en vraag 67
74	Proces	3.2Indienen indexering na 15 november	Inschrijver acht het niet redelijk dat de gehele mogelijkheid tot indexering zal vervallen bij een te late indiening van het voorstel. Bent u bereid dit aan te passen zodat de consequentie van een te late indiening zal zijn dat de geïndexeerde tarieven (naar rato) later zullen ingaan? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	Wij achten het een ruime termijn om uw verzoek tot indexatie in te dienen en houden vast aan 15 november.
75	Contract	Verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden (1.6)	U stelt dat het uitgangspunt bij de optionele verlenging een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer alsdan wel gerechtigd zal zijn een tariefswijziging door te voeren gebaseerd op: •Jaarlijkse indexering, een en ander in lijn met de consumentenprijsindex (CPI). •Wijziging in de kostenstructuur als gevolg van algemeen geldende overheidsmaatregelen? Zo neen, graag uw gemotiveerde reactie.	De jaarlijkse indexering is geregeld via het programma van eisen en in de Overeenkomst.
76	Proces	Plaatsing Jobcoaching	De coachingsaanvraag wordt gedaan na plaatsing van de kandidaat door de gemeente. Indien tijdens de coaching blijkt dat de kandidaat niet kan voldoen aan de eisen die gesteld zijn (mismatching) en de plaatsing wordt beëindigd, kunnen dan de gemaakte coachingsuren worden gedeclareerd?	Gemaakte uren kunnen gedeclareerd worden, na goedkeuring van de offerte.

77	Proces	Vaststellen uren in het kader van jobcoaching	In paragraaf 4.3 onder Perceel 3 geeft u aan dat het traject start nadat opdrachtgever de offerte heeft goedgekeurd. Moet de jobcoach de intensiteit bepalen op basis van info van de gemeente? Indien blijkt tijdens de coaching dat het aantal uren niet toereikend zijn, kunnen er dan extra uren gedurende de coachingsperiode worden aangevraagd?	In overleg met opdrachtgever en na goedkeuring van opdrachtgever kan urenbuitbreiding tot de maximale trajectprijs zoals opgenomen in de offerte-aanvraag worden ingezet.
78	Contract	Programma van eisen punt39	Kan de resterende trajecttijd niet beter wel gebruikt worden voor een aangepaste doelstelling wanneer dit traject toch al ingekocht is?	Nee. Het doel van de aanmelding blijft gehandhaafd tenzij in overleg met Opdrachtgever en na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever wordt besloten het doel aan te passen.
79	Uitvoering	Programma van eisen punt 95	Is het aantal dagdelen correct? Bij vier dagdelen zou het uurtarief rond de zes euro liggen, dit ligt ver af van de marktconforme tarieven voor taalonderwijs.	het aantal dagdelen is correct. De intensieve taallessen zijn groepsactiviteiten waardoor de uurprijs niet per kandidaat berekend kan worden.
80	Contract	Programma van eisen punt 145	Waarom geen indexatie e na het eerste jaar? Van opdrachtnemer wordt in het programma van eisen verwacht marktconform te belonen.	zie vraag 52
81	Inhoud	Omvang Jobcoaching	Kunt u een indicatie geven voor het aantal trajecten jobcoaching?	Dit perceel dient als overloop van de huidige aanbieder jobcoaching. Het is de verwachting dat jobcoaching via dit perceel niet of nauwelijks zal worden ingezet.