

3^e Nota van Inlichtingen: Lokale maatwerkvoorzieningen Wmo Percelen 9, 14 en 15

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken. Daarmee maakt deze Nota van Inlichtingen ook deel uit van het overeen te komen contract. Bij verzending van deze Nota van Inlichtingen staan in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen van de houder(s) van de offerteaanvraag zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota. Gemeente Noordoostpolder heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

In deze Nota zijn de verduidelijkingsvragen opgenomen die zijn gesteld naar aanleiding van de vorige Nota. In het cursief zijn de vragen en antwoorden uit de vorige Nota van Inlichtingen opgenomen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. 30 september 2021 gepubliceerd op TenderNed.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Proces	Vraag 5 kwaliteitsplan perceel 15 Planning	Offerteaanvraag p. 29 4.2.1 Kwaliteitsplan voor perceel 15 Dagactiviteiten arbeidsmatig, blz 29. Klopt het dat bij de kwaliteitsplannen voor perceel 15, de vraag 5 is weggefallen, zo ja hoe luidt deze vraag? Of staat het cijfer 5 hier per abuis?	Het cijfer 5 is per abuis blijven staan. Inmiddels is dit gecorrigeerd en is het Beschrijvend document 'Lokale Maatwerkvoorzieningen Wmo P9, P14 en P15, v2' gepubliceerd op TenderNed.
2.	Proces	Planning	Bij offerteaanvraag 2.5 Globale planning, blz 16, staat de uiterste inleverdatum op 13 oktober 2021, 12.00 uur, terwijl bij 2.8 Indienen van inschrijving, blz 17, 11 oktober tot uiterlijk 12.00 uur staat. Mogen we er vanuit gaan dat u hiermee woensdag 13 oktober uiterlijk 12.00 uur bedoelt?	Dat is correct. Inmiddels is dit gecorrigeerd en is het Beschrijvend document 'Lokale Maatwerkvoorzieningen Wmo P9, P14 en P15, v2' gepubliceerd op TenderNed.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3.	Proces	Beoordelingscommissie	Kunt u bevestigen dat de samenstelling van de beoordelingscommissie niet dezelfde is als die bij de initiële aanbesteding? Zo nee, op welke wijze heeft AD geborgd dat de beoordelaar(s) van de eerste inschrijving onbevooroordeeld beoordelen?	U kunt ervan uitgaan dat het beoordelingsproces zorgvuldig, transparant en integer zal verlopen. Tevens zijn de gunningscriteria op onderdelen gewijzigd ten opzichte van de oorspronkelijke aanbesteding.
4.	Inhoud	Gunningscriteria - plan per perceel?	Op pagina 28 in paragraaf 4.2.1 vraagt u om een 'Kwaliteitsplan voor percelen 9, 14'. Dit lijkt te suggereren dat er 1 plan ingediend moet worden voor deze beide percelen (2 in 1). Op andere plekken in de leidraad lijkt u te vragen om 2 aparte Kwaliteitsplannen, dus een plan per perceel. Wilt u voor ons verduidelijken of u 1 plan voor perceel 9 en 14 wilt ontvangen, of dat u 2 plannen - dus een plan per perceel - wilt ontvangen?	U dient per perceel een kwaliteitsplan in. Een en ander is dus afhankelijk op welke percelen u inschrijft. Indien het kwaliteitsplan voor deze percelen identiek is kunt u dit bij beide percelen uploaden in TenderNed.
5.	Inhoud	Bijlage 10: Onderzoeksverslag	In bijlage 10 op blz 10: We missen het aspect leervermogen in het onderzoeksverslag, omdat deze, zeker bij LVB, medebepalend is voor de doelen en de haalbaarheid van de resultaten. Kan dit aspect toegevoegd worden?	Het aspect leervermogen hoeft niet als apart kopje toegevoegd te worden in het programma van eisen bij het onderwerp onderzoeksverslag, want dan zouden nog heel veel andere aspecten ook moeten worden toegevoegd. Wel zal, als er sprake is van een inwoner met een LVB en daarmee van een beperkt lerend vermogen, dit zeker in het onderzoeksverslag terug te vinden zijn. Het kopje 'aandoeningen, stoornissen en beperkingen' in het onderzoeksverslag geeft hier ruimte voor. Dit zegt iets over inwoner zelf. Wat dit vervolgens voor gevolgen heeft op de verschillende leefgebieden (resultaatgebieden) vindt u bij de beschrijving per leefgebied terug. En uiteraard houden we ook rekening met het aspect leervermogen bij het vaststellen van de resultaten. We kijken hierbij altijd gezamenlijk met de inwoner naar wat haalbaar is voor die inwoner (maatwerk).

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6.	Proces	Paragraaf 4.3	Kunt u verduidelijken wanneer er een 6 of 8 wordt gescoord bij de beoordeling van de inschrijving?	Naar aanleiding van uw vraag hebben wij een herziene beoordelingsmatrix in de aanbestedingsleidraad opgenomen in paragraaf 4.3. Beschrijvend document 'Lokale Maatwerkvoorzieningen Wmo P9, P14 en P15, v3'. Deze wordt gepubliceerd op TenderNed.
7.			Afrekening van de opdrachtnemers gebeurt op basis van het behaalde resultaat. Wordt hier mee bedoeld dat een zorgaanbieder pas zijn geld ontvangt aan het einde van een traject? Of mogen wij als zorgaanbieder wel maandelijks factureren tot einddatum overeengekomen in beschikking. Indien een inwoner een nieuwe hulpvraag heeft met een nieuw resultaatgebied, kan er dan een nieuwe beschikking worden afgegeven?	Nee, er wordt niet betaald aan het einde van het traject. De resultaatgerichte bekostiging vindt plaats via trajectprijzen. Dit houdt in dat de afgesproken resultaten gerealiseerd moeten worden tegen een vooraf vastgesteld tarief: de trajectprijs. Daarnaast geeft de gemeente een indicatie af voor de totale duur van het traject. Vervolgens kan de Opdrachtnemer de trajectprijs per maand declareren Uitgangspunt na datum beëindiging traject is dat er binnen een half jaar geen nieuwe beschikking wordt afgegeven op hetzelfde leefdomein/resultaatgebied aan de inwoner, tenzij sprake is van sterk gewijzigde omstandigheden, die het afgeven van een nieuwe beschikking rechtvaardigen. Indien het een hulpvraag betreft op een nieuw resultaatgebied kan client een nieuwe melding doen waarna een nieuw onderzoek zal plaatsvinden.
8.			Wat opvalt is dat de gemeenten er vanuit gaan dat sprake is van een gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid (artikel 7 van de overeenkomst). Dat zou betekenen dat Zowel de gemeente als <naam organisatie>gezamenlijk het doel en middelen van de verwerking bepalen. Dat is volgens mij niet aan de orde. Voor het bestaan van een gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid sprake moeten zijn van een situatie waarin de doeleinden en middelen die kenmerkend zijn voor de verwerking door meer dan één partij worden vastgesteld. Hierbij dient te worden uitgegaan van een feitelijke situatie waarbij de invloed op de vaststelling van het doel en middelen feitelijk is en niet louter van een formele overeenkomst. In mijn optiek beslissen de partijen niet samen	De zorgaanbieder is (net als de gemeente) verwerkersverantwoordelijk. Zie ook site van de autoriteit persoonsgegevens: Moet ik als gemeente een verwerkersovereenkomst afsluiten met gecontracteerde zorgaanbieders? Een voorbeeld van een (mede)verwerkingsverantwoordelijke is een zorgorganisatie die op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in opdracht van de gemeente huishoudelijke hulp verleent. Deze zorgorganisatie verwerkt bij die zorgverlening gegevens van de cliënten. Om deze reden hoeven zij geen verwerkersovereenkomst aan te gaan met de gemeente. Maar wel moeten er afspraken worden gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			over het doel en middelen van de verwerking en hebben jegens elkaar daar ook geen feitelijke invloed op. Ik verwijst voor meer informatie hierover naar de Guidelines van de EDBP (EN) op dit punt. Mijn advies is om de beschrijving van artikel 7.1 hierop aan te passen.	en wat te doen in geval van Datalek. Zie daarvoor ook de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: Moet ik als gemeente een verwerkersovereenkomst afsluiten met gecontracteerde zorgaanbieders? Onderaan het stuk staat: Let op: het is wel belangrijk dat in het contract tussen de gemeente en de zorgaanbieder afspraken worden opgenomen over de verwerking van persoonsgegevens. Bijvoorbeeld over <u>wat te doen bij een datalek</u>. Voor het opnemen van deze afspraken gebruikt de gemeenten (tot nu toe) een inleg in de algemene DVO (bijlage A en B), waarin de gemeenten aan de verwerkersverantwoordelijke vraagt om enkele bijlages in te vullen. Onlangs heeft echter de VNG ook een model overeenkomst voor gezamenlijke en zelfstandige verantwoordelijken ontwikkeld: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/modelovereenkomsten-voor-gezamenlijke-en-zelfstandige-verantwoordelijken/ Op basis van bovenstaand antwoord blijft de beschrijving van artikel 7.1 ongewijzigd.
9.			a. Voorts wordt in 7.3 van de overeenkomst gesproken van een 'Verwerkersovereenkomst' (met een hoofdletter). Dit zou impliceren dat er sprake is dat één van beide partijen een verwerker is (in de zin van artikel 4.7 AVG), terwijl in artikel 7.1 van de overeenkomst van een andere situatie wordt uitgegaan. b. Ook artikel 7.4 van de overeenkomst impliceert dat de persoonsgegevens in opdracht de gemeente volgens hun instructies worden verwerkt. Dat zou betekenen dat er geen sprake is van een gezamenlijke	a. In artikel 7.3 van de overeenkomst wordt 'Verwerkersovereenkomst' (met een hoofdletter) vervangen door 'gezamenlijke verwerkersovereenkomst'. Bijlage 07 - Concept Raamovereenkomst v2' wordt op TenderNed gepubliceerd. b. In artikel 7.4 wordt niet geïmpliceerd dat de gegevens volgens de instructie van de gemeente moeten worden verwerkt, wél wordt geïmpliceerd dat door de andere partij UITSLUITEND persoonsgegevens mogen worden verwerkt voor de opdracht die is

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			verwerkingsverantwoordelijke (zoals artikel 7.1 van de overeenkomst suggereert), maar dat <naam organisatie> een verwerker is van de gemeente. Daarvoor zal de gemeente het doel en middelen van de verwerking moeten vaststellen die door <naam organisatie> worden verwerkt. Echter, de feitelijke situatie is dat ook daarvan geen sprake is. Ik verwijs hierbij naar de informatie van de Autoriteit Persoonsgegevens op dit punt. c. Conclusie is dat <naam organisatie> in deze situatie voor de verwerking van de persoonsgegevens het doel en middelen van de verwerking vaststelt. Het doeleinde is de uitvoering van de zorgovereenkomst en de middelen zijn de applicaties en processen die door <naam organisatie> zijn bepaald. Hierop heeft de gemeente geen feitelijke invloed. Dat betekent dat ieder van de partijen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is. De overeenkomst is niet helder (er wordt gehint op verschillende rollen van <naam organisatie> in dezelfde verwerkingen) op dit punt.	afgesproken, (dus niet voor marketing of andere zaken). c. Zie antwoorden bij vraag 8 en hierboven onder a en b.
10.			Het is gebruikelijk dat de opdrachtnemer de opdrachtgever vrijwaart als de tekortkoming is veroorzaakt door de opdrachtnemer. Ik zie bij 6.3 een staffel voor de te vergoeden schade staan. Dit ken ik niet bij de zorgverzekeraars. En ik begrijp het ook niet: a. Als wij de opdrachtgever vrijwaren waarom zetten zij dan een staffel er in? Want als aanbieder heb ik je een verzekering die dekking geeft. b. Bedoelen ze dat wij de opdrachtgever deze schadevergoeding moeten betalen? Lijkt mij niet, want de schade moet je betalen aan de cliënt.	a. De vrijwaring waar u naar verwijst heeft alleen betrekking op artikel 6 lid 2 inhoudende dat u de gemeente vrijwaart als een derde door uw toedoen schade lijdt en deze derde de schade op de gemeente wil verhalen. De genoemde staffel in artikel 6 lid 3 staat hier helemaal los van. b. De in artikel 14 lid 1 van onze algemene inkoopvoorwaarden opgenomen aansprakelijkheid van leveranciers jegens de door de gemeente te lijden schade is onbeperkt. Omdat het onredelijk en onbillijk is de onbeperkte aansprakelijkheid in stand te houden, hanteert de gemeente de in artikel 6.3 van de conceptovereenkomst, opgenomen gestaffelde

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				beperkingen. Het gaat dus inderdaad om de schadevergoeding die u aan de gemeente/opdrachtgever moet betalen indien de gemeente/opdrachtgever schade lijdt door uw toedoen. De client zal de door haar geleden schade of rechtstreeks op u verhalen, met of zonder tussenkomst van de gemeente. Kortom de staffel is, afhankelijk van de waarde van uw opdracht, alleen bedoeld voor schade die u de gemeente heeft berokkend door uw verwijtbare tekortkoming.
11.			6.4: ontbinding van het contract vanwege discriminatie herken ik niet vanuit de contracten met zorgverzekeraars. Uiteraard mag een opdrachtgever dit wel opnemen.	Dit nemen wij voor kennisgeving aan. Het is voor de gemeente onduidelijk welke vraag u hier stelt en dus gaat de gemeente hier niet verder op in.
12.	Contract	Kostendekkendheid	Artikel 3.4: Kostendekkendheid is vereist op grond van de AMVB reële kostprijs. Kunt u daarom het volgende aan het artikel toevoegen: "op het moment dat de tarieven niet langer kostendekkend zijn voor opdrachtnemer, kan opdrachtnemer in afwijking van artikel 2.2 op grond hiervan op dat moment besluiten niet tot verlenging over te gaan van de overeenkomst.". Eerder is verwezen naar artikel 4 waarin de optie staat opgenomen om wijzigingen in de tarieven op te nemen op basis van wijzigingen in de toepasselijke CAO. Er zijn meer kostprijscomponenten die minimaal meegenomen moeten worden in een tariefbepaling op grond van artikel 5.4 lid 3 Uitvoeringsbesluit WMO (reële kostprijs) en op grond waarvan een tarief niet (langer) kostendekkend kan zijn voor een aanbieder. Zie https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2017-55.html naast de kosten van de beroepskracht, Namelijk: redelijke overheadkosten, kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg, reis en opleidingskosten, indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst; en overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en	Wij zijn er ons van bewust dat meerdere componenten een rol spelen bij de kostendekkendheid van het tarief. Net zoals we ons bewust zijn van het feit dat deze kosten per aanbieder verschillen. Een objectieve standaard hebben we, mede aan de hand van de AMVB reële prijs, vastgesteld. Bij de start van het aanbestedingstraject hebben we een kostprijsonderzoek verricht, waarbij zorgaanbieders de mogelijkheid hebben gehad hun input te leveren. Aan de hand van de uitkomsten hebben we het tarief vastgesteld. De werkwijze en uitkomsten daarvan zijn bekend gemaakt in een marktconsultatie. Vanzelfsprekend zullen we jaarlijks bezien of de tarieven geïndexeerd moeten worden. Uitgangspunt is dat er sprake is van een reëel tarief. Indexatie / CAO wijziging is een van de onderdelen die hierin een rol spelen. Jaarlijks wordt dit in overweging genomen, waarbij ook gekeken wordt naar de ontwikkeling van andere uitgangspunten in de prijsstelling en doelmatigheid. "Hoewel we begrip hebben voor de achterliggende gedachte om de verlenging van het contract met wederzijds goedvinden te regelen, gaan we niet mee in het voorstel. Verwacht mag

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<i>administratieve verplichtingen. Kunt u mede om bovengenoemde reden toevoegen aan artikel 3.4 dat de opdrachtnemer akkoord moet gaan met verlenging voordat de verlengingsovereenkomst tot stand komt?</i>	<i>worden dat in de gesprekken tussen gemeenten en zorgaanbieders diverse signalen besproken worden. Van gemeenten mag verwacht worden dat deze zwaarwegend meegenomen worden in de afweging om al of niet te verlengen."</i>
13.	Contract	Ingangsdatum	<i>Artikel 2.1 van de concept raamovereenkomst is nog niet aangepast aan de vernieuwde ingangsdatum en werkingsduur. Kan dit worden aangepast?</i>	<i>Dit wordt aangepast. Bijlage 07 - Concept Raamovereenkomst v2' wordt op TenderNed gepubliceerd.</i>
14.	Contract	Ingangsdatum	<i>Het huidige contract loopt t/m 31.12.2021. Wordt het huidige contract verlengd? Zo nee, hoe moet er van januari tot april worden gehandeld?</i>	<i>Binnenkort ontvangen de, op dit moment, gecontracteerde aanbieders een verzoek om de zorg aan cliënten te continueren onder de huidige contractuele voorwaarden tot 1 april 2022 om daarmee de continuïteit van zorg voor cliënten te waarborgen. Indexatie zal op de gebruikelijke wijze gebeuren.</i>
15.	Contract	Opzeggen contract	<i>Er is geen sprake van kostendekkendheid voor de opdrachtnemer, wat mogelijk in de toekomst nog grotere financiële problemen oplevert. We verzoeken de gemeente in de raamovereenkomst op te nemen dat opdrachtnemer tussentijds met reden de overeenkomst eenzijdig kan ontbinden en te benoemen welke termijn voorafgaand aan opzegging wordt gehandteerd.</i>	<i>Samen met zorgaanbieders hebben we een kostprijsonderzoek verricht. De werkwijze en resultaten hebben we in een marktconsultatie uiteengezet. Dit heeft geleid tot een voor de markt kostendekkend tarief. Uw mening dat het tarief niet kostendekkend zou zijn delen wij niet.</i> <i>Jaarlijks bezien wij of het tarief geïndexeerd moet worden / aanpassing vraagt. Vanuit het perspectief dat de kostendekkendheid geborgd is. Uw suggestie nemen wij dan ook niet over.</i> <i>Zie tevens het antwoord op vraag 12.</i>
16.	Contract	Gegevensuitwisseling	<i>In bijlage A staan stippeltjes in het format. concrete gegevens en doeleinden en andere gegevens nog ontbreken in bijlage A. Kunnen deze worden ingevuld?</i>	<i>Bijlage A dient te worden ingevuld na voorlopige gunning door Inschrijvers die in aanmerking komen voor een overeenkomst.</i>
17.	Contract	Contractduur	<i>Wat is de reden dat termijn van het contract verlengd is van 2 naar 4 jaar?</i>	<i>De uitspraak van Centrale Raad van Beroep ECLI:NL:CRVB:2021:1381 waarbij cliënt en aanbieder moeten weten welk recht in tijdseenheden begeleiding cliënt heeft, biedt duidelijkheid voor gemeenten. Daarom is besloten de initiele looptijd te verlengen naar 4 jaar. Hiermee wordt een langdurige samenwerking beoogd zodat er meer ruimte en tijd is voor ontwikkeling en innovatie.</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18.	<i>Uitvoering</i>	<i>Waakvlamcontact</i>	<i>Hoe wordt, met het oog op resultaatgericht beschikken, bepaald of iemand van licht naar waakvlamcontact kan gaan?</i>	<i>Als bij het aflopen van de indicatie de doelen en resultaten zijn behaald met betrekking tot de indicatie begeleiding licht beoordeelt de klantmanager/gespreksvoerder of de indicatie kan worden beëindigd of moet worden afgeschaald naar begeleiding waakvlamcontact. Eerst wordt bekeken of dit kan worden belegd bij iemand uit het netwerk van de inwoner. Zijn er geen mogelijkheden binnen het eigen netwerk, dan biedt de Opdrachtnemer waakvlamcontact in afstemming met en in opdracht van de gemeente</i>
19.	<i>Proces</i>	<i>Waakvlamcontact</i>	<i>Wordt er voor waakvlamcontact een nieuwe beschikking afgegeven?</i>	<i>Bij een nieuwe indicatie of wijziging (van bijvoorbeeld de intensiteit) van de indicatie is een nieuwe beschikking nodig.</i>
20.	<i>Uitvoering</i>	<i>Behalen doelstellingen</i>	<i>In de samenvatting Wmo staat dat inwoners zelf bepalen of gestelde doelstellingen door de zorgaanbieder zijn behaald? In welk opzicht wordt hier ook gekeken naar het oordeel van de professional?</i>	<i>Opdrachtgever en inwoner formuleren samen de te behalen resultaten. Opdrachtnemer en inwoner koppelen hieraan doelen. De Opdrachtgever gaat ervanuit dat realistische doelen worden bepaald.</i> <i>De Opdrachtnemer stelt een tussentijds verslag of eindverslag op in samenspraak met de inwoner, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk. In dit verslag toont Opdrachtnemer samen met de inwoner aan wie, waar, hoe en hoe vaak er is gewerkt aan de doelen en activiteiten en met welk resultaat. Het is uiteindelijk aan de Opdrachtgever om te bepalen of de resultaten uit het onderzoeksverslag van de gemeente en de doelen uit het ondersteuningsplan van de aanbieder zijn behaald. Dit doet Opdrachtgever onder andere op basis van het (eind)evaluatieverslag van de aanbieder en – indien nodig – het eindevaluatiegesprek met de inwoner. De inwoner en diens mantelzorger/ netwerk hebben hierin een belangrijke stem welke voor de Opdrachtgever leidend zal zijn.</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21.	Uitvoering	behalen doelstellingen	<i>Er worden drie verschillende bekostigingsvarianten gebruikt en één aanbesteding; taakgericht, resultaatgericht en inspanningsgericht. Waarom is hiervoor gekozen en wordt niet dezelfde methodiek gehanteerd t.b.v. de gehele aanbesteding? Levert dit voor opdrachtgever en opdrachtnemers nog juridische knelpunten op?</i>	<i>De aanbesteding bestaat uit vijf percelen (lees: opdrachten) / maatwerkvoorzieningen, te weten begeleiding, dagactiviteiten belevingsgericht, dagactiviteiten NAH, dagactiviteiten arbeidsmatig en kortdurend verblijf. Bij een aanbesteding sluiten we de bekostigingsvorm van de maatwerkvoorziening aan op de kenmerken van de doelgroep, op het betreffende product en de daarbij behorende inhoudelijke beleidsdoelen. Voor bepaalde doelgroepen met ontwikkelingspotentieel hebben we gekozen voor resultaatgerichte bekostiging. Voor doelgroepen waarvan van tevoren vaststaat dat de beperkingen toenemen met de tijd hebben we gekozen voor taakgerichte bekostiging om voortdurende aanpassing van de indicatie te voorkomen. Kortdurend verblijf blijven we inspanningsgericht bekostigen.</i> <i>Waarom?</i> <i>Door het sturen op resultaten bij de resultaatgerichte- of taakgerichte bekostiging kan optimaal worden aangesloten op de ondersteuningsbehoefte van de inwoner op elk moment. Ook geeft het ruimte aan de aanbieder om de ondersteuning/taak flexibel naar eigen inzicht in te vullen en tot innovatie en een duurzaam aanbod te komen om de resultaten te bereiken. De taakgerichte bekostiging leidt ook tot een vermindering van administratieve lasten voor de inwoner, de aanbieder en de gemeente en één duidelijke aanbieder voor de inwoner.</i> <i>Dit levert geen juridische knelpunten op. Met het toevoegen van de wezenlijke wijziging bij begeleiding en dagactiviteiten arbeidsmatig (resultaatgerichte bekostiging) sluiten we juist aan op de uitspraak van de CRvB.</i>
22.	Inhoud	programmabescrijving van eisen begeleiding	<i>Waarom is het waakvlamcontact toegevoegd en is deze bedoeld voor één specifieke doelgroep ?</i>	<i>Het waakvlamcontact is toegevoegd in de vorige aanbesteding, omdat vanuit de marktconsultatie bij de aanbidders, het (toenmalige) sociaal team en de klantmanagers/gespreksvoerders naar voren kwam dat hier behoefte aan was. In de huidige aanbesteding is het product</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<i>waakvlamcontact duidelijker verwoord en aangegeven welke verschillende functies het waakvlamcontact kan hebben.</i> <i>Waakvlamcontact is bedoeld voor de doelgroep die begeleiding behoeft met een van de volgende ondersteuningsvragen:</i> - <i>Manier om af te schalen</i> - <i>Nazorg en monitoring</i> - <i>Preventie om zwaardere zorg te voorkomen</i> - <i>Vervangende beschikking bij zorgmijding (no show) in overleg met klantmanager/gespreksvoerder</i> <i>Intensiteiten; licht, middel, zwaar of intensief zijn niet passend bij bovenstaande ondersteuningsvragen. Daarom is de intensiteit waakvlamcontact hiervoor beschikbaar.</i>
23.	Inhoud	Bijlage 10	<i>Bijlage 10 eis 70 pagina 23:</i> <i>Moeten wij een accountantscontrole indienen over de uren die wij declareren, aangezien wij geen bandbreedtes meer bij hoeven te houden?</i>	<i>U hoeft geen accountantscontrole over de uren in te dienen, wel moet u, zolang er geen nieuwe landelijke afspraken worden gemaakt, een accountantscontrole indienen. Het landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet ondersteunt de financiële controle op de Zorg in Natura. Het protocol helpt gemeenten en zorgaanbieders om hun administratieve lasten te beperken door te zorgen voor een eenduidige, uniforme financiële productieverantwoording en accountantscontrole voor zorgaanbieders. Accountants van aanbieders stellen hun controleverklaring over de productieverantwoording van aanbieders op met dit landelijke, algemene controleprotocol.</i> <i>Dat betekent dat de gemeenten de onderstaande documenten van u dient te ontvangen.</i> - <i>Financiële productieverantwoording;</i> - <i>Controleverklaring.</i>
24.	Inhoud	Bijlage 10	<i>Bijlage 10 eis 37 pagina 19:</i> <i>Klopt onze aanname dat het hier gaat om het beëindigen van ondersteuning tijdens een nog lopende indicatie?</i>	<i>Ja, dat klopt. De Opdrachtgever gaat daarna in gesprek met de inwoner en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk over hoe het nu verder moet</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				en wat de mogelijke oplossingen zijn om aan de hulpvraag van de inwoner tegemoet te komen.
25.	Inhoud	Bijlage 10	Bijlage 10 eis 30 pagina 18: Kan de opdrachtnemer, als er sprake is van overbruggingszorg, deze declareren bij de gemeente? Onze aanname is namelijk "Ja" omdat het anders af zou moeten van de bestaande indicatie die niet ingericht is op overbruggingszorg.	Ja, want de huidige Opdrachtnemer levert de 'overbruggingszorg naar de nieuwe aanbieder' op basis van de lopende indicatie. Op het moment dat de lopende indicatie eindigt en de nieuwe indicatie met de nieuwe aanbieder start stopt de 'overbruggingszorg'. De naam is wat verwarrend, want uiteindelijk is het begeleiding die wordt uitgevoerd op de huidige indicatie maar die we vlekkeloos willen overbruggen / over laten lopen naar de nieuwe indicatie / aanbieder.
26.	Inhoud	Bijlage 10	Bijlage 10 2.4 pagina 12: Krijgt opdrachtnemer inzicht in het eerder doorlopen Jeugdzorg traject behalve van de inwoner zelf? Als de inwoner ons niet verteld over een eerder jeugdzorgtraject dan kunnen wij hier ook geen rekening mee houden.	Alleen met toestemming van de inwoner. Als sprake is van overgang van de ene aanbieder naar de andere en daarbij ook nog van Jeugd naar Wmo, dan ligt een warme overdracht voor de hand.
27.	Inhoud	Bijlage 10	Bijlage 10 2.4 pagina 12: Moet er een aanvraag gedaan worden door de zorgaanbieder voor Jeugdwet als deze problematiek vanuit Jeugdwet wel gefinancierd kan worden?	De inwoner doet melding en aanvraag. De Opdrachtgever screent of een maatwerkvoorziening Jeugd dan wel Wmo aan de orde is.
28.	Inhoud	Bijlage 10	Bijlage 10 2.2 pagina 8: Wij zouden graag de mogelijkheid hebben om bij dreigende terugval gelijk op te kunnen schalen zonder de volledige indicatie procedure te moeten doorlopen. Kan dit?	Opdrachtnemer meldt tijdig bij Opdrachtgever wanneer hij een veranderde situatie of hulpvraag signaleert. Hierbij wordt (niet limitatief) rekening gehouden met: • Leefsituatie • De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling • Ziekte • Veranderde hulpvraag niet passend binnen het huidige traject • Verhuizing • Andere problemen die van invloed zijn op het functioneren In overleg met de inwoner, klantmanager/ gespreksvoerder kan de intensiteit passend worden beschikt. Bij een wijziging van de indicatie/intensiteit is een nieuwe beschikking nodig.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29.	Inhoud	Bijlage 10	<i>Bijlage 10 2.2 pagina 8: In hoeverre is er nog sprake van nazorg en monitoring als een traject is afgerond? Valt deze inzet binnen de beschikking?</i>	<i>Indien monitoring nodig is in de ondersteuning van de inwoner kan dit opgevangen worden door een beschikking met intensiteit waakvlamcontact. Eerst wordt bekeken of waakvlamcontact kan worden belegd bij iemand uit het netwerk van de inwoner. Zijn er geen mogelijkheden binnen het eigen netwerk, dan biedt de Opdrachtnemer waakvlamcontact in afstemming met en in opdracht van de gemeente.</i>
30.	Inhoud	Bijlage 10	<i>Bijlage 10 2.2 pagina 8: Zorgmijding doet zich soms pas gaandeweg het begeleidingstraject voor via herhaaldelijke no show. Klopt onze veronderstelling dat wij de geleverde ondersteuning uit de oorspronkelijke indicatie wel vergoed krijgen, tot het moment dat er een nieuwe beschikking afgegeven wordt voor een waakvlamcontact?</i>	<i>De opdrachtnemer neemt via e-mail of telefonisch contact op met de gemeente om tot afstemming te komen wanneer inwoner drie keer de gemaakte tijdsafspraken (no show) niet nakomt. De klantmanager/gespreksvoerder neemt contact op met de inwoner. Vervolgens gaan klantmanager/gespreksvoerder, inwoner en Opdrachtnemer in gesprek, om de reden van de no show te achterhalen en tot een gezamenlijke oplossing te komen. Deze oplossing kan ook liggen in aanpassing van intensiteit d.m.v een passende beschikking waakvlamcontact.</i>
31.	Inhoud	Bijlage 10	<i>Bijlage 10 2.2 pagina 8: Wanneer geldt het waakvlamcontact? Is dit na afloop van de beschikking dan wel uitsluitend in specifieke situaties waarbij er geen netwerk is?</i>	<i>Het waakvlamcontact kan op verschillende manieren ingezet worden zoals beschreven in paragraaf 2.2 op pagina 8. Bij alle verschillende manier wordt eerste gekeken of waakvlamcontact kan worden belegd bij iemand uit het netwerk van de inwoner. Zijn er geen mogelijkheden binnen het eigen netwerk, dan biedt de Opdrachtnemer waakvlamcontact in afstemming met en in opdracht van de gemeente.</i>
32.	Inhoud	Beschrijvend document	<i>Beschrijvend document 1.1.1. pagina 7: Vanuit een positieve gezondheidsbenadering kan het woord "melding" negatief overkomen, wij stellen voor dit te veranderen in hulpvraag/ of ondersteuningsvraag</i>	<i>Het is niet de bedoeling om het begrip negatief of positief te framen. Met het woord melding sluiten we aan bij de terminologie van de wet (de jurisprudentie en de uitvoeringspraktijk). Een ieder kan zich bij de gemeente melden met een ondersteuningsvraag Dit alles zoals bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet.</i> <i>'Artikel 2.3.2 1.</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<i>Indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, voert het college in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, een onderzoek uit overeenkomstig het tweede tot en met achtste lid. Het college bevestigt de ontvangst van de melding.'</i> <i>Voor de helderheid en eenduidigheid houden we het daarom bij het woord melding.</i>
33.	Inhoud	Bijlage 10	<i>Bijlage 10 2.2 pagina 8: U zegt hier dat het gaat over niet uitstelbare ondersteuningsvragen. U verrast ons dat u zegt begeleiding binnen reguliere werktijden moet plaatsvinden. Niet uitstelbare ondersteuningsvragen kunnen toch niet wachten?</i>	<i>Dat klopt. Bij inwoners die dat nodig hebben biedt de Opdrachtnemer naast de geplande begeleiding ook direct op afroep begeleiding binnen reguliere werktijden bij niet uitstelbare ondersteuningsvragen. Het gaat hier om cliënten die zelf begeleiding kunnen inroepen als zij dit nodig hebben. Het gaat bijvoorbeeld om cliënten met psychiatrische problematiek die door (onverwachte) gebeurtenissen de situatie niet kunnen overzien en direct hulp nodig hebben. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan aanbieder toewerken naar het afbouwen van de niet-uitstelbare ondersteuning naar alleen nog begeleiding op afspraak.</i>
34.	Inhoud	Beschrijvend document	<i>Beschrijvend document 4.4 pagina 31: Hoe verloopt de verlotingsprocedure en hoe garandeert u de onafhankelijkheid?</i>	<i>De verlotingsprocedure verloopt zoals beschreven in hoofdstuk 4.4 en zal in voorkomend geval via een Notaris verlopen.</i>
35.	Inhoud	Beschrijvend document	<i>Beschrijvend document 3.3.3 pagina 24: Kunt ons bevestigen of wij mogen volstaan met het opnieuw indienen van de beschrijving op 2 A4 van ons eigen kwaliteitssysteem?</i>	<i>Indien dit voldoende weergeeft van het gevraagde in 3.3.3 dan is dat akkoord. Het aantal pagina's is ongelimiteerd.</i>
36.	Inhoud	Beschrijvend document	<i>Beschrijvend document 1.6 pagina 14: Wij concluderen op basis van artikel 2.6.5 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, dat er geen overnameplicht van personeel geldt, kunt u dit bevestigen?</i>	<i>Dat bevestigen wij.</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.4.3 pagina 13: A. U geeft een initiële looptijd van het raamovereenkomst ingaande 01-04-2022 echter in dit document staat er ook 01-01-2022. Staat het in deze alinea goed? B. Wat voor invloed heeft dit op de herindicaties die anders tussen januari en maart zouden plaatsvinden?	A. De juiste datum is 01-04-2022. Wij zien dat datum 01-01-2022 niet terug in deze alinea. B. Indicaties die eindigen in de maanden januari t/m maart 2022 worden, bij tijdig aanvragen van een herindicatie, voor start nieuwe overeenkomst op 1 april 2022 opnieuw beoordeeld.
38.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.3.6 pagina 11: Wij verwachten dat de nu gehanteerde tarieven niet kostendekkend zijn voor de gevraagde diensten, mede gezien de regiekosten die verbonden zijn aan het inschakelen van onderaannemers, waarvoor in strijd met de AMvB reële prijs geen extra vergoeding wordt toegekend door gemeente voor bijbehorende administratie en regiekosten. Bent u bewust van deze invloed op onze bedrijfsvoering?	U geeft aan dit niet te verwachten. Wij delen deze mening niet. De tarieven en de bandbreedte zijn na het kostprijsonderzoek aangepast. En wij willen benadrukken dat voor de resultaatgerichte bekostiging het niet het basisuitgangspunt is dat er met onderaannemers gewerkt gaat worden. Wij streven naar een palet van aanbieders, dat zodanig is in aard en omvang dat er altijd een aanbieder is die de zorgvraag kan bedienen. Het is aan u of u gebruik wilt maken van onderaanneming en een inschatting te maken met betrekking tot de invloed hiervan op uw bedrijfsvoering.
39.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.3.5 pagina 11: "U vraagt van ons als aanbieder dat wij een garantie afgeven dat de door ons opgegeven uren ook daadwerkelijk geleverd kunnen worden. Hier zien wij graag aan toegevoegd: tenzij externe omstandigheden die niet binnen onze macht liggen (zoals bijvoorbeeld een griepepidemie, verhoogde uitval wegens Corona) dit onmogelijk maken. Kunt u dit aanpassen?"	In een dergelijk geval verwijzen wij naar de Algemene Inkoopvoorwaarden artikelen 15 (Tekortkoming en ontbinding) en 16 (Overmacht). Redelijkheid en billijkheid is hier het uitgangspunt.
40.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.3.3 pagina 9: U geeft aan dat de gepresenteerde aantallen een weergave zijn van de situatie over peildatum 1-1-2020. Kunnen wij deze aantallen ook inzien? Zo ja waar?	De getoonde verwachte volumes voor de betreffende kavels zijn niet elders openbaar gepubliceerd. De volumes zijn gebaseerd op het historisch uitgavenniveau. Waarbij rekening is gehouden met enige veiligheidsmarge, ten aanzien van het te contracteren volume. De aantallen zijn gekoppeld aan onze cliënten. Verdiepend inzicht daarin verstrekken is in verband met AVG niet toegestaan. U mag er van uit gaan dat de totalen kloppen. Onze administratie is ook afgestemd met de productieverklaringen van de zorgaanbieders.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.1.2 pagina 8: Hoe kan een gedragsdeskundige een oordeel vellen als zij geen direct contact met de inwoner hebben?	Een gedragsdeskundige kan op verschillende manieren screenen (zoals bijvoorbeeld dossieronderzoek) en de klantmanager/ gespreksvoerder adviseren. Dit helpt de klantmanager/ gespreksvoerder tot komen tot een passend besluit.
42.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 7: Vanuit een positieve gezondheidsbenadering kan "onvoldoende zelfredzaam" negatief overkomen, wij stellen voor dit te veranderen in verbeterkansen eigen regie.	De zin beschrijft een criterium om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening, namelijk iemand komt in aanmerking als deze 'onvoldoende zelfredzaam' is of anders beschreven 'beperkingen ondervindt in de zelfredzaamheid'. Als duidelijk is dat een maatwerkvoorziening nodig is, dan kunnen we de verbeterkansen tot uiting laten komen in ons onderzoeksverslag met daarin het arrangement van oplossingen (op eigen kracht, met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen) en het formuleren van de resultaten.
43.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 6: Hoe controleert u de rechtmatigheid van de verleende zorg?	Zie antwoord op vraag 23 van deze Nota.
44.	Inhoud	Beschrijvend document	Beschrijvend document 1.1.1 pagina 6: Wat bedoeld u met doorzettingsmacht? En wanneer deze wordt ingezet wat betekent dit dan voor de zorgaanbieder?	De gemeente Urk wil voorkomen dat inwoners tussen wal en schip belanden. Dat is de reden dat sinds 2015 doorzettingsmacht belegd is bij een onafhankelijke regisseur sociaal netwerk. De doorzettingsmacht is bedoeld om stagnerende processen vlot te trekken. Als zorg nodig is moet dit geleverd kunnen worden. Ook bij zeer complexe problematiek of spoedinzet. Dit vraagt nadrukkelijk om maatwerk. In het Beschrijvend document hoofdstuk 1.1.1 wordt dit verder toegelicht.
45.	Inhoud	programmabesc hrijving van eisen begeleiding	Wat maakt het product waakvlamcontact inhoudelijk onderscheidend van begeleiding ?	Er is geen onderscheid. Er is een product/maatwerkvoorziening begeleiding. Uit het onderzoek en de te behalen resultaten volgt de benodigde begeleiding qua duur van de indicatie en inzet in tijd. Hieruit volgt een intensiteit van begeleiding. De intensiteit van begeleiding

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<u>bestaat uit vijf gradaties, namelijk waakvlamcontact, licht, middel, zwaar of intensief.</u> Het waakvlamcontact is een vorm van begeleiding met als doel: - Manier om af te schalen - Nazorg en monitoring - Preventie om zwaardere zorg te voorkomen - Vervangende beschikking bij zorgmijding (no show) in overleg met klantmanager/gespreksvoerder Intensiteiten; licht, middel, zwaar of intensief zijn niet passend bij deze ondersteuningsvragen.
46.	Inhoud	programmabesc hrijving van eisen begeleiding	klopt het dat na het inzetten van het waakvlamcontact er 6 maanden geen inzet van begeleiding meer mogelijk is ?	Uitgangspunt na datum beëindiging traject is dat er binnen een half jaar geen nieuwe beschikking wordt afgegeven op hetzelfde leefdomein/resultaatgebied aan de inwoner, tenzij sprake is van sterk gewijzigde omstandigheden, die het afgeven van een nieuwe beschikking rechtvaardigen.
47.	Inhoud	programmabesc hrijving van eisen begeleiding	is het mogelijk dat 'inwoner' aangepast wordt naar inwoner en/of netwerk, aangezien inwoner niet altijd zelf kan beoordelen/belissen	Voor de leesbaarheid houden we vast aan inwoner. In verschillende teksten staat duidelijk beschreven dat mantelzorger / netwerk wordt betrokken bij het onderzoek van de gemeente (en/of onderdeel is van de oplossing van de hulpvraag van inwoner). Hieronder een aantal voorbeelden in de definitielijst van hoofdstuk drie: 'In het onderzoeksverslag staan de in samenspraak met cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk, opgestelde acties ter bevordering van de zelfredzaamheid en/of participatie. De acties gaan over de te vergen inzet van cliënt, zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen.' 'Ondersteuningsplan: Een plan dat is opgesteld door de Opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk.'

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<i>'(Eind)evaluatieverslag: Een tussentijds verslag of eindverslag dat is opgesteld door de Opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk.</i>
48.	Inhoud	<i>programmabesc hrijving van eisen begeleiding</i>	<i>wanneer moet er op of afgeschaald worden ? Welke periode moet gehanteerd worden als een client niet de uren zorg ontvangt die voorgeschreven zijn in de bandbreedte van het product ?</i>	<i>Flexibiliteit in op- en afschalen is van groot belang om optimaal aan te sluiten op de ondersteuningsbehoefte van de inwoner. Het tarief van de intensiteit is gebaseerd op een bandbreedte van uren. De flexibiliteit is bedoeld voor de aanbieder om flexibel de uren per week in te zetten al naar gelang de ondersteuningsbehoefte van de inwoner. Dit is aan de Opdrachtnemer in samenspraak met de inwoner. De Opdrachtgever schrijft niet de uren voor die de Opdrachtnemer moeten bieden aan de inwoner. Voor de financiële vergoeding die de aanbieder ontvangt is het te behalen resultaat leidend voor de gemeente en niet de inzet van uren door de aanbieder. Tijd(sindicatie) is indicatief en inwoner stemt daadwerkelijke wekelijks benodigde inzet af met de Opdrachtnemer. Zie ook Zie onder paragraaf 2.3 procesbeschrijving. Op- en afschalen kan ook zijn naar een andere intensiteit of uitstroom uit de Wmo. Dit is maatwerk en wordt in samenspraak met de cliënt, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk besproken.</i>
49.	Contract	<i>programmabesc hrijving van eisen begeleiding</i>	<i>hoe verhoudt het resultaatgericht sturen en verantwoorden zich tot de uitspraak van de Hoge Raad dd. 26 mei ? verwijzing naar uitspraak : Individuele begeleiding ten onrechte niet langer toegekend in uren, maar in een te behalen resultaat. Uit vaste rechtspraak van de Raad, zowel onder de Wet maatschappelijke ondersteuning, als de Wmo 2015, volgt dat een wijze van verstrekken die ertoe leidt dat een cliënt en een aanbieder niet weten hoeveel, naar tijdseenheden bepaalde, maatschappelijke ondersteuning het college heeft verstrekt, in strijd komt met het rechtszekerheidsbeginsel</i>	<i>Met het toevoegen van de wezenlijke wijziging sluiten we aan bij de uitspraak van de CRvB. Cliënt en aanbieder weten welk recht in tijdseenheden begeleiding cliënt heeft. In de beschikking nemen we naast het resultaat en de intensiteit ook de tijd(sindicatie) op. Zie onder paragraaf 2.3 procesbeschrijving</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<i>(zie ECLI:NL:CRVB:2016:1491 en ECLI:NL:CRVB:2018:3241)</i> <i>. Hoewel deze rechtspraak ziet op huishoudelijke ondersteuning, valt niet in te zien dat dit voor begeleiding anders zou zijn. Weliswaar heeft het college voor de concretisering verwezen naar het tweede deel van het ondersteuningsplan, waarin is vermeld met welke frequentie de begeleiding zal plaatsvinden, maar hiermee is voor een cliënt niet duidelijk op hoeveel uren/minuten begeleiding per week hij recht heeft.</i>	
50.	Inhoud	<i>programmabesc hrijving van eisen begeleiding</i>	<i>wat zijn de criteria voor spoedinzet zorg ?</i>	<i>In het intercollegiaal overleg van de klantmanagers/gespreksvoerders wordt besproken of er sprake is van een spoedsituatie. Hierbij kan de klantmanager/gespreksvoerder advies en inzet vragen van het screeningsteam (Noordoostpolder) / van de regisseur sociaal netwerk (Urk). Deze hebben regie op de casus en kunnen doorzettingsmacht toepassen. De doorzettingsmacht is bedoeld om stagnerende processen vlot te trekken of bij spoedinzet. Als spoedzorg nodig is moet dit geleverd kunnen worden. Dit vraagt nadrukkelijk om maatwerk. In het Beschrijvend document onder paragraaf 1.1.1 en 1.1.2 wordt dit verder toegelicht.</i>
51.	Inhoud	<i>PvE Begeleiding en Arb dagactiviteiten</i>	<i>In bijlage 10 en 11 staat op pag 4: In de aanbesteding is door de opdrachtgever rekening gehouden met het toevoegen van het product waakvlamcontact. Ook is er aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigheid. Kunt u aangeven wat er wordt bedoeld met de inzet van de ervaringsdeskundige? Wanneer en hoe wordt deze ingezet?</i>	<i>Zie paragraaf 2.4 (blz 12): 'Opdrachtnemer biedt passende begeleiding. Opdrachtnemer werkt waar dit meerwaarde heeft met ervaringsdeskundigen, met name bij de ondersteuning van inwoners met verslavingsproblematiek. Opdrachtnemer staat ervoor open om ervaringsdeskundigheid in te zetten bij inwoners met een psychische kwetsbaarheid, bijvoorbeeld na uitstroom uit de Maatschappelijke opvang of Beschermd wonen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen met elkaar af waar de inzet van ervaringsdeskundigheid meerwaarde heeft en op welke wijze Opdrachtnemer ervaringsdeskundigheid al inzet en kan inzetten. In gezamenlijkheid zoeken zij naar manieren om de inzet van ervaringsdeskundigheid vorm te geven en verder te ontwikkelen.'</i>

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52.	Inhoud	PvE Begeleiding en Arb dagactiviteiten	Wie bepaald of de gestelde doelen zijn behaald. Moet de zorgaanbieder hierin geen stem hebben.	Opdrachtgever en inwoner formuleren samen de te behalen resultaten. Opdrachtnemer en inwoner koppelen hieraan doelen. De Opdrachtgever gaat ervanuit dat realistische doelen worden bepaald. De Opdrachtnemer stelt een tussentijds verslag of eindverslag op in samenspraak met de inwoner, en indien aanwezig de mantelzorger en andere personen uit het sociale netwerk. In dit verslag toont Opdrachtnemer samen met de inwoner aan wie, waar, hoe en hoe vaak er is gewerkt aan de doelen en activiteiten en met welk resultaat. Hierin zit de stem van de inwoner en de zorgaanbieder/professional. De Opdrachtnemer geeft bij een melding tot verlenging van de indicatie of een wijziging van de ondersteuning een motivering aan. Het is uiteindelijk aan de Opdrachtgever om te bepalen of de resultaten uit het onderzoeksverslag van de gemeente en de doelen uit het ondersteuningsplan van de aanbieder zijn behaald. Dit doet Opdrachtgever onder andere op basis van het (eind)evaluatieverslag van de aanbieder en – indien nodig – het eindevaluatiegesprek met de inwoner. De inwoner en diens mantelzorger/ netwerk hebben hierin een belangrijke stem welke voor de Opdrachtgever leidend zal zijn.
53.	Proces	PvE Begeleiding en Arb dagactiviteiten	Klopt het dat indien onderzoeksverslag na 3 maanden is verlopen er een nieuwe onderzoek/aanvraag moet worden gedaan?	Ja. Het onderzoeksverslag vormt de belangrijkste basis voor de beslissing op de aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Nadat de inwoner beschikt over het onderzoeksverslag is het wel de verantwoordelijkheid van de inwoner, al dan niet diens mantelzorger, zelf te beslissen of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening bij de gemeente wordt ingediend. Dit kan betekenen dat een inwoner bijvoorbeeld twaalf maanden na het ontvangen van het onderzoeksverslag de aanvraag nog kan indienen bij de gemeente terwijl de feiten en omstandigheden gewijzigd zouden kunnen zijn. Vandaar dat het onderzoeksverslag drie maanden geldig is en daarna nieuw onderzoek/aanvraag nodig kan zijn als blijkt dat feiten en omstandigheden zijn gewijzigd. Dit wijzigt de weergave van het (nieuwe) onderzoeksverslag.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54.	Uitvoering	PvE Begeleiding en Arb dagactiviteiten	In Bijlage 10 en 11 , eis 35; Wat zijn de spelregels bij beëindiging door redenen zoals beschreven in eis 35 (bij bullet 2 t/m) m.b.t. het declareren van de trajectprijs.	Als resultaten behaald zijn voordat de vastgelegde duur van de beschikking is afgelopen, mag Opdrachtnemer de resterende maanden declareren. Bij stoppen van de zorg op verzoek van de cliënt, bij verhuizing naar een andere gemeente en overlijden kan opdrachtnemer maximaal een declaratie indienen voor de tot dan toe geleverde zorg. Indicatie wordt dan beëindigd.
55.	Inhoud	Beschrijvend document	In hoofdstuk 4.2, pagina 27, wordt bij vormvereisten een regelfstand van 1,5 genoemd. Dat lijkt me wat ruim. In de vorige aanbesteding was dat 1,15. Wat is de juiste regelfstand?	Per abuis is 1,5 genoemd. De juiste regelfstand is 1,15
56.	Contract	Overeenkomst artikel 7.7	De zinsopbouw van dit artikel klopt niet, wat wordt er precies bedoeld?	Artikel 7.7 Voor een veilige overdracht c.q. uitwisseling van de Persoonsgegevens en overigens vertrouwelijke informatie tussen Partijen treffen worden passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen overeengekomen die zijn genoemd in de bijlage B. Het woord 'treffen' is vervangen door 'worden'.
57.	Contract	Overeenkomst artikel 7.3	In dit artikel wordt gesproken over 'deze Verwerkersovereenkomst'. Klopt dat wel?	Zie het antwoord op vraag 9.
58.	Inhoud	Beschrijvend document, 3.4.4 Social Return on Investment	Geldt er een omzetsdrempel mbt SROI? Of geldt de 5% regel ongeacht de hoogte van de omzet in Urk / Noordoostpolder?	Deze 5% regel geldt ongeacht de hoogte van de omzet in Urk/Noordoostpolder.
59.	Contract	Overeenkomst Bijlage B	Is het voldoende dat de inschrijvende organisatie controleert of het zich houdt aan het naleven van deze richtlijnen? (bij toereikendheid)	Bijlage B dient te worden ingevuld na voorlopige gunning door Inschrijvers die in aanmerking komen voor een overeenkomst en zal dan aan de orde komen.
60.			Toelichting gemeenten: Zowel in bijlage 10 – Beschrijving & PvE (hoofdstuk 2.3 Procesbeschrijving) als in bijlage 11 – Beschrijving & PvE (hoofdstuk 3.2 Procesbeschrijving) zijn per abuis een aantal zinnen blijven staan. Deze zinnen zijn verwijderd Dagactiviteiten ArbeidsmatigDe Opdrachtnemer dient bij spoedaanvragen uiterlijk 2 werkdagen na aanmelding van de inwoner middels 301 bericht te starten met de dienstverlening. Opdrachtgever neemt telefonisch contact op met Opdrachtnemer als sprake is van spoed, naast het versturen van een 301-bericht. De Opdrachtgever meldt dat het gaat om een spoedaanvraag. Indien de Opdrachtnemer voorziet binnen deze tijd niet te kunnen starten met het realiseren van het te behalen resultaat, geeft hij dit direct door aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt samen met Opdrachtnemer of Opdrachtnemer overbruggingshulp inzet of dat voor een andere Opdrachtnemer gekozen wordt.	

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<i>Dit tekstblok is aangepast en er is een nieuwe bijlagen 10 en 11 gepubliceerd onder de namen: bijlage 10 – Beschrijving & PvE v2 en bijlage 11 – Beschrijving & PvE v2.</i>	
61.			<i>Toelichting gemeenten: Zowel in bijlage 10 – Beschrijving & PvE (eis 84) als in bijlage 11 – Beschrijving & PvE (eis 83) is per abuis ‘opdrachtgever’ in plaats van ‘opdrachtnemer’ opgenomen. Dit is aangepast in de nieuwe bijlagen 10 en 11: bijlage 10 – Beschrijving & PvE v2 en bijlage 11 – Beschrijving & PvE v2.</i>	
62.	Contract	Indexatie	Wij verzoeken u in artikel 3.4 van het contract concreet op te nemen wanneer en op welke wijze jaarlijkse indexatie van de tarieven plaats zal vinden. Het contract is hierover op dit moment onvoldoende bepaald en dat is in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (rechtszekerheidsbeginsel en motiveringsbeginsel)	In artikel 3.4 nemen wij het volgende op: “Indexering zal plaatsvinden conform de loonontwikkelingen binnen de sector.” De concept-raamovereenkomst wordt als volgt aangepast: ‘3.4 Elk jaar voor 1 december maakt Opdrachtgever bekend welke tarieven per 1 januari van het opvolgende jaar van toepassing zijn, indien aanpassing van de tarieven aan de orde is. De nieuwe tarieven zullen per 1 januari van het nieuwe jaar worden doorgevoerd. Indexering zal plaatsvinden conform de loonontwikkelingen binnen de sector.’ Bijlage 07 – Concept Raamovereenkomst v3 is gepubliceerd op TenderNed. Zie tevens het antwoord op vraag 65.
63.	Contract	Bijlage A	Bijlage A (over gegevensuitwisseling en verwerkersafspraken) is eenzijdig opgesteld. Aangezien het gaat om een gezamenlijke verwerkersverantwoordelijkheid mbt het uitwisselen van persoonsgegevens van klanten moet ook aan de overeenkomst worden toegevoegd welke persoonsgegevens door de gemeente in het kader van deze overeenkomst in ieder geval worden verwerkt met welk doel en op welke grondslag. Wij verzoeken de gemeente dit gedeelt alvast in te vullen.	Deze bijlagen worden bij opstelling van definitieve overeenkomst door aanbieder en gemeente ingevuld. Als bijlage bij de concept-raamovereenkomst is een gezamenlijk in te vullen versie toegevoegd in plaats van de eerder gepubliceerde bijlage A.
64.	Contract	Contractduur	In het beschrijvend document is opgenomen dat de contractduur is aangepast van 2 naar 4 jaar ten opzichte van de eerdere aanbesteding, met daarbij ook nog een eenzijdige verlengingsmogelijkheid door de gemeente. Wij achten dit in	In de vorige aanbesteding was er sprake van een initiële contractduur van 2 jaar, met daarbij een éézijdige verlengingsoptie van 3 x 2 jaar dit met de intentie een langdurige relatie aan te gaan. Waarbij het zeer realistisch is,

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			strijd met de redelijkheid en billijkheid, onze eerdere inschrijving bij de vorige procedure was gebaseerd op een maximale inschrijvingsduur van 2 jaar. Een langere termijn is voor ons een onaanvaardbaar bedrijfsrisico, aangezien wij bij inschrijving genoodzaakt zijn dit onder onze kostprijs te doen en wij maar zeer beperkte mogelijkheden hebben om door middel van innovatie op termijn onze kostprijs mogelijk enigszins te verlagen. Wij zouden onze dienstverlening aan onze klanten uiteraard graag voortzetten voor u. Wij willen u daarom dringend verzoeken in de overeenkomst op te nemen dat de verlenging alleen tot stand kan vinden met wederzijds goedvinden. Mede omdat u stelt in het antwoord op vraag 12 in de Nota van inlichtingen dat u door middel van gesprekken rekening zal houden met signalen van zorgaanbieders in de afweging al of niet te verlengen lijkt dit een alleszins redelijke contractsbepaling, zie : “Hoewel we begrip hebben voor de achterliggende gedachte om de verlenging van het contract met wederzijds goedvinden te regelen, gaan we niet mee in het voorstel. Verwacht mag worden dat in de gesprekken tussen gemeenten en zorgaanbieders diverse signalen besproken worden. Van gemeenten mag verwacht worden dat deze zwaarwegend meegenomen worden in de afweging om al of niet te verlengen.” Wij verzoeken u daarom nogmaals om artikel 2 van de concept raamovereenkomst aan te passen en verlenging na twee jaar slechts met wederzijds goedvinden te laten plaatsvinden. Daarnaast verzoeken wij u om artikel 2 van de concept raamovereenkomst zodanig aan te passen dat er een opzeggingsmogelijkheid wordt toegevoegd aan de overeenkomst zodat deze in overeenstemming is met hetgeen u stelt in het beschrijvend document. In het beschrijvend document staat immers opgenomen onder 1.4.3 met betrekking tot de looptijd van de overeenkomst dat partijen “Bij	dat de 8 jaar uitgediend ging worden en er voor de aanbieder sprake was van een overeenkomst van 8 jaar. Wet- en regelgeving, wijzigende doelstellingen van gemeente en in zijn algemeenheid de complexiteit van het zorglandschap werden aangedragen als reden, voor tussentijdse éénzijdige verlenging. Middels de contractduur willen we borgen dat we met een aantal aanbieders een duurzame en langdurigere relatie aangaan. Zodat we gezamenlijk kunnen werken aan de koers die de gemeenteraad ons meegegeven heeft. Het zorgt voor rust en overzicht in ons lokale zorglandschap. En dat onze inwoners niet voortdurend geconfronteerd worden met een wisselende samenstelling van aanbieders. Een contractperiode van 2 jaar doet geen recht aan die gewenste ontwikkeling. Naar aanleiding van uw vraag hebben wij bij heroverweging geconstateerd dat wij voor de gemeente ruimte inbouwen na 4 jaar om in te spelen op ontwikkelingen. Ook bij aanbieders kan er sprake zijn van ontwikkelingen, daarom zullen wij aan artikel 2.1 toevoegen ‘Verlenging zal plaatsvinden met wederzijds goedvinden.’. Artikel 2.7 is toegevoegd: ‘Bij interne en/of externe ontwikkelingen, waarbij in redelijkheid niet van één der partijen kan worden verwacht dat hij uitvoering blijft geven aan de Overeenkomst, hebben partijen de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen.’ Bijlage 07 – Concept Raamovereenkomst v3 is gepubliceerd op TenderNed.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			interne en/of externe ontwikkelingen, waarbij in redelijkheid niet van één der partijen kan worden verwacht dat hij uitvoering blijft geven aan de Overeenkomst, hebben partijen de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen.” In de concept raamovereenkomst ontbreekt hier een bepaling over. Voor ons zullen de verzochte aanpassingen in artikel 2 van de overeenkomst van cruciaal belang zijn om te kunnen besluiten (wederom) in te schrijven op deze aanbesteding.	
65.	Raamovereenkomst Contract	Kostendekkendheid, vraag 12	U geeft aan dat een tariefsverhoging o.b.v. een CAO-wijziging uitsluitend plaatsvindt als wij aantonen dat wij de WMO-dienstverlening niet langer kostendekkend uit kunnen voeren, klopt dat? Klopt onze conclusie dat deze afweging uitsluitend een financiële afweging voor de WMO-dienstverlening betreft?	Nee, dit is niet juist. De aanbieders hoeven voor indexatie niet aan te tonen dat het tarief niet kostendekkend is. Indexatie wordt in principe jaarlijks toegepast. Hierbij is o.a. de CAO wijziging een inputparameter. Wel wordt er daarnaast ook naar andere zaken gekeken, enerzijds omdat de CAO wijziging wel een groot deel van de kosten vertegenwoordigd, maar niet alle kosten. En de kosten zijn op haar beurt niet alleen bepalend voor het tarief. Het tarief is een samenspel van kostenniveau en productiviteit/inzet, er kan dus ook sprake zijn van een ontwikkeling op het gebied van de benodigde inzet, die van invloed is op de tariefaanpassing. Wanneer er is slechts sprake is van enkel een CAO aanpassing en alle overige omstandigheden gelijkblijvend zijn, zal het tarief als gevolg van indexatie naar rato van het loonkostendeel dus stijgen.
66.	Proces	Waakvlamcontact, vraag 19	Klopt de veronderstelling dat hier wordt afgeweken van de 6 maanden termijn na afronden beschikking?	Dat klopt. Uitgangspunt na datum beëindiging traject is dat er binnen een half jaar geen nieuwe beschikking wordt afgegeven op hetzelfde leefdomein/resultaatgebied aan de inwoner, tenzij sprake is van sterk gewijzigde omstandigheden, die het afgeven van een nieuwe beschikking rechtvaardigen. Dit kan leiden tot een wijziging van bijvoorbeeld de intensiteit van de indicatie en daarmee het afgeven van een nieuwe beschikking.
67.	Inhoud	Programmabeschrijving van	Wij zouden verwachten dat het waakvlamcontact op een afgeronde beschikking volgt en niet preventief ingezet wordt	Een beschikking waakvlamcontact kan volgen op een afgeronde beschikking (licht, middel ed). Het kan ook starten

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		eisen begeleiding, vraag 22	om een zwaardere beschikking te voorkomen. Immers, waakvlam impliceert een vinger aan de pols houden en dat kan pas als er eerst duidelijkheid is over de ondersteuningsvraag van de inwoner en er langs andere wegen geprobeerd is doelen te bereiken. Hoe ziet u dit?	bij een beschikking waakvlamcontact als het bijvoorbeeld gaat om een zorgmijder. Een beschikking is altijd voorafgegaan door een zorgvuldig onderzoek van de klantmanager/gespreksvoerder. Hierbij wordt onder andere de ondersteuningsvraag en het te bereiken resultaat gefomuleerd. Als inwoner middels een beschikking begeleiding waakvlamcontact ondersteuning ontvangt kan dat er toe leiden dat opschalen naar een beschikking begeleiding licht wordt voorkomen. Het waakvlamcontact werkt dan preventief ter voorkoming van zwaarder inzet van ondersteuning/intensiteit.
68.	Inhoud	Bijlage 10, vraag 28	U geeft geen antwoord op de vraag. Zou u deze alsnog willen beantwoorden?	Opdrachtnemer kan de ondersteuning in afstemming met de inwoner wekelijks op- en afschalen, zodat de ondersteuning optimaal aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner en leidt tot het behalen van het resultaat. Dit past binnen de afgegeven indicatie (dus zonder nieuwe indicatieprocedure). Als het gaat om een noodzaak tot het spoedig opschalen van bijvoorbeeld intensiteit middel naar zwaar dan is daarvoor nodig dat Opdrachtnemer dit meldt bij Opdrachtgever. Klantmanager/ gespreksvoerder beoordeelt in afstemming met de Opdrachtnemer en zonodig inwoner of er sprake is van spoed. Is dit het geval dan kan gelijk worden opgeschaald en ontvangt inwoner van Opdrachtgever een brief met een tijdelijk besluit. Vervolgens wordt alsnog een 'volledige indicatieprocedure' doorlopen. Er volgt een zorgvuldig onderzoek, een onderzoeksverslag en als het nodig is gebleken een nieuwe beschikking (van middel naar zwaar).
69.	Inhoud	Bijlage 10, vraag 29	U geeft geen antwoord op de vraag. Zou u deze alsnog willen beantwoorden?	Als een traject is afgerond (indicatie is beëindigd), dan is er geen sprake meer van inzet van nazorg en monitoring binnen de beschikking. Want de beschikking is beëindigd bij behaald

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				resultaat. Er kan bij het aflopen van de indicatie wel met het netwerk worden besproken of het wenselijk is dat zij nog nazorg en monitoring bieden aan inwoner. Als Opdrachtgever vindt dat nazorg en monitoring nodig is na het aflopen van bijvoorbeeld de indicatie begeleiding licht, dan kan Opdrachtgever (als er geen mogelijkheden zijn binnen het eigen netwerk) een indicatie begeleiding waakvlamcontact afgeven. Deze inzet die dan wordt opgestart valt binnen de beschikking begeleiding waakvlamcontact.
70.	Inhoud	Bijlage 10, vraag 30	U geeft helaas geen antwoord op de vraag. Klopt de veronderstelling dat wij de geleverde ondersteuning uit de oorspronkelijke indicatie wel vergoed krijgen bij herhaaldelijke no show?	Dit klopt. Wij verwachten wel van Opdrachtnemer dat deze, wanneer inwoner drie keer de gemaakte tijdsafspraken (no show) niet nakomt direct dan wel zo spoedig mogelijk contact opneemt met de Opdrachtgever. Vervolgens gaan klantmanager/gespreksvoerder, inwoner en Opdrachtnemer in gesprek, om de reden van de no show te achterhalen en tot een gezamenlijke oplossing te komen.
71.	Inhoud	Bijlage 10, vraag 33	Een niet uitstelbare ondersteuningsvraag kan in het weekend binnenkomen. U geeft echter aan dat deze binnen reguliere werktijden opgepakt moet worden. Wij werken niet in het weekend. Klopt onze conclusie dat wij - op basis van wat u hier zegt - de inwoner dan vragen te wachten tot maandagochtend 9u?	<i>Hieronder eerst een toelichting op wat wij verwachten bij niet-uitstelbare ondersteuningsvragen binnen werktijden.</i> Opdrachtnemer biedt begeleiding die aansluit op de ondersteuningsbehoefte van de inwoner, die op maat wordt ingezet en gericht is op het te behalen resultaat. Hier past een flexibele inzet van begeleiding bij. Het is aan de Opdrachtnemer en de inwoner om samen invulling te geven aan het traject dat nodig is om het resultaat te behalen. De ene week kan bijvoorbeeld een inzet van twee uur per week passend zijn en de andere week meer of minder dan twee uur per week. Dit past binnen een afgegeven intensiteit. Bij inwoners die dat nodig hebben is de begeleiding direct op afroep beschikbaar binnen reguliere werktijden. Het gaat dan om niet uitstelbare ondersteuningsvragen. Bij niet-uitstelbare ondersteuningsvragen gaan wij uit van de inzet van indirecte vormen thuis, zoals telefonisch of digitaal via bijvoorbeeld e-mail, sms, whatsapp, skype, facetime etc.

Ref. Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<i>Hieronder gaan wij in op uw vraag met betrekking tot niet-uitstelbare ondersteuningsvragen in het weekend.</i> Vanuit de mate van professionaliteit verwachten wij dat Opdrachtnemer een inschatting maakt over de ernst van de zich onverwachts voorkomende problematiek van de inwoner en de inwoner zonodig verwijst naar bijvoorbeeld spoed GGZ en/of de huisarts als de situatie van de inwoner vraagt om directe zorg in het weekend.