

**Nota van Inlichtingen behorende bij:
Europees openbare Aanbesteding "Doorontwikkeling Wijksteunpunten" 22.237-SD**



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Nota van inlichtingen nummer :	1
Datum	11 april 2022

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de inschrijvingsleidraad. De gestelde vragen (nr. 1 tot en met 54) zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterlijke datum inschrijving:	29 april 2022 / 10:00 uur
---------------------------------------	----------------------------------

Let op: De volgende documenten dienen bij inschrijving bijgevoegd te worden (ref. Inschrijvingsleidraad par 5.6):

- Uniform Europees aanbestedingsdocument (bijlage 1) **(ondertekend)**
- Uittreksel Handelsregister (KvK)
- Format referenties **(ondertekend)**
- Opgavenblad uurtarief in Excel en PDF **(ondertekend)**

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijvingsleidraad 1.2 Algemeen p.3	Oprachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van wijksteunpunten, inclusief organisatie van vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning. Bedoelt u hier de organisatie-inrichting?	Ja
2	Inschrijvingsleidraad 1.2 Algemeen p.3	Oprachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor de aansturing van wijkgebonden ontmoetingsruimtes van, voor en door buurtbewoners. Kunt u toelichten wat u hier bedoelt met de aansturing?	De professional biedt ondersteuning bij de opstart van een buurtkamer, stelt in overleg met verhuurder "huisregels" op, adviseert en houdt vinger aan de pols gedurende de looptijd, en organiseert overleg op structurele basis per buurtkamer met de vrijwilligers en verhuurder.
3	Inschrijvingsleidraad 1.2 Doelstelling p.3	Voor sociale en andere specifieke diensten geldt een vereenvoudigde procedure, gezien de beperkte grensoverschrijdende belang van de in te kopen dienstverlening in de gemeente Edam-Volendam. Kunt u toelichten wat u bedoelt met "de beperkte grensoverschrijdende belang van de in te kopen dienstverlening".	Indien sprake is van grensoverschrijdend belang, wordt de keuze gemaakt om een aanbesteding Nationaal te publiceren in plaats van meervoudig onderhands. Echter betreft dit reeds een Europese openbare procedure en is deze zin dus eigenlijk niet van toepassing.
4	Inschrijvingsleidraad 1.2 Doelstelling p.3	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van de wijksteunpunten. Valt de eventuele huur van de ruimte of locatie ook onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer?	Ja, in de leidraad is aangegeven dat de keuze van locaties i.o.m. de gemeente plaatsvindt. Behalve geschiktheid en toegankelijk van betreffende locaties, is het kostenaspect hierbij ook van belang.
5	Inschrijvingsleidraad 1.5 Beoogd effect wijksteunpunten pag. 4	De buurtkamers worden bij voorkeur gefaciliteerd in kwetsbare wijken. Kunt u specificeren hoeveel buurtkamers wenselijk zijn?	In ieder geval 1 per kern. Naar behoefte meer per kern in diverse wijken.
6	Inschrijvingsleidraad 1.5 Beoogd effect wijksteunpunten pag. 4	U geeft duidelijke openingstijden aan voor het (inloop)loket, minimaal 2 uur en maximaal 3 uur per werkdag, inclusief 1 telefooncentrale. Klopt onze aanname dat de tijdstippen voor de telefooncentrale gelijk zijn aan die van het (inloop)loket?	Ja
7	Inschrijvingsleidraad 1.5 Beoogd effect wijksteunpunten pag. 5	Bemensing van het wijksteunpunt vindt plaats door vrijwilligers. Binnen de wijksteunpunten wordt primair in hulpvragen van kwetsbare inwoners voorzien door inzet van vrijwilligers. Daarnaast wordt er mantelzorgondersteuning verstrekt. Wij begrijpen hier uit dat de vrijwilliger het eerste aanspreekpunt is en dat de professional niet aanwezig is bij de intake. Wie is eindverantwoordelijk als er in dit proces te laat of niet opgeschaald is naar de professional?	Het 1e aanspreekpunt zijn de vrijwilligers. De professional is verantwoordelijk voor de deskundigheid en de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers. Dat begint er mee dat de vrijwilligers indien zij iets niet weten bij twijfel de professional – al of niet telefonisch – kunnen raadplegen. Daartoe dient de professional tijdens openingstijden aanwezig zijn of in ieder geval telefonisch bereikbaar zijn voor consultatie en advies ter ondersteuning van de vrijwilligers. Intakegesprekken worden op afspraak gevoerd met de professional.
8	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 6	Oprachtgever werkt op zowel beleids- als uitvoeringsniveau intensief samen met opdrachtnemers en (zorg)ketenpartners. Kunt u toelichten welke rol en verantwoordelijkheid u verwacht van de opdrachtnemer van het wijksteunpunt?	De opdrachtnemer versterkt het netwerk met zorgketenpartners, draagt mede zorg voor een sluitende zorgketen. Organiseert en neemt actief deel aan overlegvormen in deze keten en adviseert proactief en verduidelijkt over beschikbare dienstverleningen. Oprachtgever geeft sturing aan en heeft de regie inzake de inbedding van de uitvoering en samenwerking hiertoe.

9	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 6	U heeft het over aanlijnende trajecten. Kunt u verduidelijken en specificeren om welke trajecten het gaat?	Dit zijn trajecten die behorende bij het gemeentelijk beleid. Denk hierbij aan formele- en informele ondersteuning en binnen gestelde wet- en regelgeving. Hier is geen limitatieve opsomming van omdat dit voortdurend in beweging is.
10	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 6	"Inrichten van een dekkend aanbod van preventieve voorzieningen en ondersteuning binnen het voorliggend veld. Dit met als doel om kwetsbare inwoners, die nu doorverwezen moeten worden naar (hoog)specialistische hulp, eerder in beeld te krijgen zodat zij snel en lokaal geholpen kunnen worden". Klopt het dat u verwacht dat de opdrachtnemer een dekkend aanbod van preventieve voorzieningen en ondersteuning gaat inrichten?	Oprachtgever richt (met opdrachtnemer en overige ketenpartners in gezamenlijk overleg) een dekkend aanbod in. Tevens verwijst de opdrachtnemer door naar overige preventieve voorzieningen.
11	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 6	Het eveneens beoogde effect in deze aanbesteding en aanlijnende trajecten (beleidsregels e.d.) is een zichtbare toename van hulpvragen in het voorliggend veld en een substantiële verlaging van maatwerkvoorzieningen. Kunt u een meetbaar aantal verbinden aan het beoogde effect en toename van hulpvragen in het voorliggend veld en kunt u toelichten op welke wijze de meting van het beoogde effect plaatsvindt?	Nee, voor het meetbaar maken van het beoogde effect heeft opdrachtgever de door de opdrachtnemer verzamelde gegevens over de hulpvragen in het voorliggende veld nodig. Samen met deze gegevens wordt inzicht verkregen in de mate van substantiële verlaging van de inzet van maatwerkvoorziening(en).
12	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 6	Het eveneens beoogde effect in deze aanbesteding en aanlijnende trajecten (beleidsregels e.d.) is een zichtbare toename van hulpvragen in het voorliggend veld en een substantiële verlaging van maatwerkvoorzieningen. Kunt u aangeven wat voor u substantiële verlaging is?	Een substantiële verlaging is een lager aantal hulpvragen voor maatwerkvoorzieningen. In contractgesprekken wordt dit nader vorm gegeven.
13	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 7	In afbeelding 1 ontbreekt de positie van schuldhelpverlening en vroeg signalering. Kunt u motiveren hoe u de samenwerking/positie van het wijksteunpunt ziet ten opzichte van de integrale aanpak van financiële problematiek?	Afbeelding 1 is niet volledig; het aanbod van zorgketenpartners is indicatief. Wanneer sprake is van vroegsignalering kan er doorverwezen worden naar het vrijwilligersaanbod op dit gebied en anders waar nodig naar professionals.
14	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 7	In afbeelding 1. is de doorverwijzing van het wijksteunpunt naar de professional zichtbaar (opschalen). Hieruit is ons niet duidelijk welke visie u heeft op het afschalen van eerstelijns of tweedelijns zorg. Kunt u toelichten welke rol het wijksteunpunt heeft in het afschalen van zwaardere zorg?	Afbeelding 1 is niet volledig; afschalen van zwaardere zorg vindt plaats middels warme overdracht wanneer noodzakelijk naar de wijksteunpunten.
15	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 8	De functionele aansturing en overleg casuïstiek staat in het schema deels bij de opdrachtnemer en deels bij de opdrachtgever. Is onze aanname juist dat de functionele aansturing alleen gedaan wordt door de professionals van de opdrachtnemer en dat de opdrachtgever alleen door middel van rapportage en overleg op de hoogte wordt gehouden van de voortgang?	Nee. Functionele aansturing kunt u lezen als zijnde functioneel overleg tussen het Frontoffice Breed Sociaal Loket en opdrachtnemer, inzake casuïstiek en eventuele wet- en regelgeving.

16	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 8	Uit afbeelding 2. begrijpen wij dat het Breed Sociaal Loket de professional van de opdrachtnemer functioneel aanstuurt. Kunt u aangeven wat u bedoelt met functionele aansturing?	Zie antwoord vraag 15.
17	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 8	Uit afbeelding 2. begrijpen wij dat tussen het Breed Sociaal Loket en de professional van de opdrachtnemer overleg casuïstiek plaatsvindt. Kunt u aangeven op welke wijze het casuïstiek overleg plaatsvindt?	Casuïstiek overleg kan op diverse manieren plaatsvinden. U kunt denken aan telefonisch, fysiek of digitaal en per mail.
18	Inschrijvingsleidraad 1.6 Inzet op preventie en eigen kracht P. 8	De beroepscode sociaal werk is een ethische leidraad voor iedere professional die werkt in het sociaal werk. Kunt u toelichten op welke wijze en met wie de casuïstiek bespreking plaats vindt en hoe dit zich verhoudt tot de beroepscode?	Oprachtgever gaat er vanuit dat in geval van casuïstiekbespreking de gesprekspartners zich aan hun beroepscode houden en verantwoordelijkheid hiervoor hebben en uitdragen.
19	Inschrijvingsleidraad 1.9 Wijzigingenherzieningsclausule p.9	De Aanbestedende dienst behoudt zich de mogelijkheid voor locaties op of af te schalen, indien en voor zover dit passend is binnen 10% van de reikwijdte van de Opdracht. De Aanbestedende dienst dient hiertoe een schriftelijk verzoek in bij de inschrijver. Om hier adequaat mee om te gaan verzoeken we u dit tijdig door te geven, bij voorkeur minimaal 6 maanden van tevoren. Bent u bereid dit expliciet te vermelden in de documenten?	Oprachtgever heeft dit reeds opgenomen in de leidraad. De leidraad maakt tevens deel uit van de later nog af te sluiten overeenkomst.
20	Inschrijvingsleidraad 2.2 Planning en data pag. 12	Bent u bereid een tweede inlichtingenronde in te plannen, zodat we nog in staat gesteld worden om vragen te stellen naar aanleiding van de door u gegeven antwoorden in de Nota van Inlichtingen?	Akkoord. Graag ontvangt Oprachtgever eventuele extra vragen voor donderdag 14 april 16.00uur.
21	Inschrijvingsleidraad 2.3. indienen inschrijving pag. 12	U verzoekt dat de inschrijver die besluit geen inschrijving te doen de gemeente Edam-Volendam hiervan op de hoogte brengt. Gezien het openbare karakter van deze aanbesteding, doelt u dan op inschrijvers die vragen hebben gesteld? En kunt u aangeven op welke wijze u dit wenst te vernemen?	Dit betreft alle betrokken partijen. Indien een partij besluit geen inschrijving te doen verneemt de gemeente dit graag, voorzien van motivatie. Deze motivatie kan bruikbaar zijn voor het eventueel heraanbesteden.
22	Inschrijvingsleidraad 2.7 Beoordelingsprocedure p. 13	Kunt u aangeven welke leden plaats hebben in de beoordelingscommissie en welke functie zij hebben of voor welke afdeling zij werkzaam zijn?	De projectgroep leden uit paragraaf 1.14 van de Inschrijvingsleidraad zijn tevens de beoordelaars.
23	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen onder Wijksteunpunt facilitair pag. 23	Bemensing van de wijksteunpunten vindt plaats door vrijwilligers, daarbij wenst een uitbreiding van het aantal steunpunten. Voor de dekkinggraad van de bemensing haat het om een aanzienlijk aantal vrijwilligers. In uw vrijwilligersbeleid 'Ondernemend en betrokken' geeft u aan dat het steeds minder vanzelfsprekend is om vrijwilligerswerk te doen (pag. 11). Als oorzaak noemt u de toename van zorgtaken, verhoogde pensioenleeftijd en aantrekkende arbeidsmarkt. Uit doelgroep analyse (pag. 13) begrijpen wij dat er weinig aansluiting is voor de bemensing van het Wijksteunpunt. Kunt u toelichten hoe de beperkte mogelijkheden voor vrijwillige inzet zich verhoudt tot de vrijwillige bemensing van 3 tot 5 Wijksteunpunten en huiskamers?	In de nota (pag. 13) worden de motivaties voor verschillende doelgroepen van vrijwilligers benoemd. Deze kunnen worden benut voor de juiste benadering voor het werven van vrijwilligers. Waarbij opgemerkt dient te worden dat de vrijwilligersmakelaar een actieve rol speelt voor het verbinden tussen verschillende partijen om vrijwilligers te werven. Daarbij verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer de bezetting gezien het beperkt aantal uren openingstijden per dag per wijksteunpunt, kan vervullen middels een vaste pool van diverse vrijwilligers.
24	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 23	De aanbieder draagt zorg voor de huisvesting van betreffende wijksteunpunten waarbij de kosten zijn opgenomen in de offerte. De 'locaties' zijn bij voorkeur gevestigd in/bij buurtkamers in overleg met de opdrachtgever. waarvan 1 'hoofdlocatie' (waar een informatie- en adviesloket is én de telefooncentrale) en tevens minimaal 2 tot maximaal 4 'overige locaties': waar alleen een informatie- en adviesloket is. U geeft aan dat aanbieder zorg draagt voor huisvesting van wijksteunpunten. Bedoeld u met de aanbieder de inschrijver/opdrachtnemer of de gemeente?	De opdrachtnemer.
25	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 23	U geeft aan om de huisvesting van de buurtkamers nabij de wijksteunpunten te organiseren. Heeft u een overzicht van de gewenste locaties voor de buurtkamers?	Ja, er is een overzicht van mogelijke locaties. Deze is niet limitatief en nog in ontwikkeling en zal geconcretiseerd worden in overleg met opdrachtnemer.
26	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 23	U geeft aan dat wijksteunpunten (minimaal 3, maximaal 5) dagelijks minimaal 2 uur openstelling dienen te waarborgen. Kunt u aangeven of u deze openstelling voor alle locaties bedoelt?	Ja, dit geldt voor alle locaties.
27	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 23	U geeft aan dat de openingstijden van de wijksteunpunten kunnen verschuiven. Heeft de inschrijver ook zelf invloed op deze openingstijden?	Ja, na overleg met opdrachtgever.
28	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 23	Neem deel aan overleggen en trainingen van NLdoet aangaande: stuurinformatie (data en gebruikersonderzoek), leren van andere gemeenten (halfjaarlijkse bijeenkomst) of via 'Slack kanaal' waar direct contact is met overige platformen, raadplegen van lessons learned en tips in kennisbank de Toolbox, ondersteuning bij het opzetten van campagnes, hoe de succesfactoren in de toekomst geïmplementeerd kunnen worden etc. NLvoorelkaar is onderdeel van Social Care Network. Kunt u toelichten wat u in relatie tot NLdoet van de opdrachtnemer verwacht?	Oprachtgever is van mening dat de taken in uw vraag staan aangegeven en hiermee voldoende zijn toegelicht.

29	Inschrijvingsleidraad Wijksteunpunt/faciliteir p.23	U geeft aan dat de aanbieder zorg draagt voor de huisvesting van de wijksteunpunten waarbij de kosten zijn opgenomen in de offerte. De locaties zijn bij voorkeur in/bij buurtkamers in overleg met de opdrachtgever. Kunt u overzicht geven van de betreffende locaties van de buurtkamers en de gewenste locaties vanuit u als opdrachtgever?	Er zijn op dit moment geen buurtkamers, dit wil opdrachtgever graag i.o.m. opdrachtnemer nader vorm geven. Zie vraag 25.
30	Inschrijvingsleidraad Wijksteunpunt/faciliteir p.23	De kosten voor de locaties dienen opgenomen te worden in de offerte. Bijlage 2 gaat over het uurtarief. Kunt u aangeven op welke wijze de kosten voor de locaties aangeleverd moeten worden?	Binnen het uurtarief wil opdrachtgever een opbouw zien van de kosten waaronder de kosten voor de locaties.
31	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen pag. 24	U geeft aan dat Opdrachtnemer niet op andere toekomstige aanbestedingen van Opdrachtgever voor AMW/SR en OCO kan inschrijven. In deze aanbesteding is het vrijwilligerspunt gekoppeld aan het wijksteunpunt. Hiermee is een keus voor een andere indeling van de werkzaamheden gemaakt. Dit heeft gevolg voor de huidige aanbieders van het vrijwilligerspunt, wijksteunpunt, algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, mentorwerk, cliëntondersteuning en mantelzorgondersteuning. Is het de bedoeling dat personeel van een huidige aanbieder wordt overgenomen door een eventueel nieuwe opdrachtnemer?	Voor wat betreft overgang van personeel zijn de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Opdrachtgever stelt zelf geen aanvullende eisen op dit punt omdat zij deze bepalingen voldoende acht.
32	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 24	U verwacht minimaal 3 werkdagen per week aanwezigheid van een professional op het wijksteunpunt. Is dit alleen voor de hoofdlocatie of voor alle locaties (minimaal 3 en maximaal 5) ?	Alle locaties, zie voor overige toelichting eveneens het antwoord op vraag 7.
33	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 24	U geeft aan dat opdrachtnemer niet op andere toekomstige aanbestedingen van opdrachtgever voor algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk en onafhankelijke cliëntondersteuning kan inschrijven. Kunt u uw motivatie hiervoor geven?	Opdrachtgever wil elke schijn van belangenverstrengeling tegengaan.
34	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 24	Geldt de uitsluiting van inschrijving op de aanbesteding AMW/SR/OCO ook als de opdrachtnemer als onderaannemer op deze aanbesteding is betrokken?	Ja
35	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 24	U geeft aan dat opdrachtnemer niet op andere toekomstige aanbestedingen van Opdrachtgever voor algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk en onafhankelijke cliëntondersteuning (AMW/SR en OCO) kan inschrijven. Onze organisatie is gekwalificeerd om in te schrijven voor zowel het wijksteunpunt als het AMW/SR en OCO. Kunt u aangeven wanneer de andere aanbesteding gepubliceerd wordt, zodat wij de afweging kunnen maken waarop wij inschrijven?	De meervoudig onderhandse aanbesteding Onafhankelijke cliëntondersteuning staat gepland voor publicatie 6 mei. Er is bewust voor gekozen om deze twee onderwerpen niet parallel aan te besteden. Partijen die bij "Doorontwikkeling Wijksteunpunten" de opdracht niet gegund krijgen, en uitgenodigd zijn om mee te doen met OCO, kunnen dan besluiten in te schrijven op de OCO.
36	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 24	U geeft aan dat opdrachtnemer niet op andere toekomstige aanbestedingen van Opdrachtgever voor algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk en onafhankelijke cliëntondersteuning (AMW/SR en OCO) kan inschrijven. Onze organisatie is gekwalificeerd om in te schrijven voor zowel het wijksteunpunt als het AMW/SR en OCO. Kunt u aangeven wanneer de andere aanbesteding gepubliceerd wordt, zodat wij de afweging kunnen maken waarop wij inschrijven?	zie antwoord vraag 35
37	Inschrijvingsleidraad 5.2 Programma van eisen/Minimum gunningseisen pag. 24	U geeft aan dat de opdrachtnemer niet op andere toekomstige aanbestedingen van de opdrachtgever voor AMW/SR en OCO kan inschrijven. Op pagina 8 noemt u ook het mentorwerk. Klopt onze aanname dat mentorwerk vervalt?	Ja
38	Inschrijvingsleidraad Administratie en financiën 24	Inschrijver levert per kwartaal, half jaar en jaarlijks een managementrapportage aan de Gemeente Edam-Volendam, zoals vermeld in rapportage en registratie en inhoudende de omschreven nummering. Kunt u toelichten wat u bedoeld met "zoals vermeld in rapportage en registratie en inhoudende de omschreven nummering"?	Die rapportage en registratie zoals die zijn vermeld onder punten 1 t/m 12: rapportage en registratie.
39	Inschrijvingsleidraad Dienstverlening en deskundigheid personeel pag. 25	Verwacht u als aanbestedende dienst dat personeel van de huidige aanbieder wordt overgenomen door de gegunde leverancier. Is hier sprake van een overgang van onderneming (OVO), zo nee kunt u dit toelichten?	zie antwoord op vraag 31
40	Inschrijvingsleidraad Dienstverlening en deskundigheid personeel pag. 25	Het personeel van de huidige aanbieders van het vrijwilligerspunt en wijksteunpunt doen dezelfde of gelijksoortige werkzaamheden. Is hier sprake van opvolgend werkgeverschap waarbij de professionals overgenomen worden door de gegunde leverancier, zo nee kunt u dit toelichten?	zie antwoord op vraag 31
41	Inschrijvingsleidraad Rapportage en registratie punt 4 pag. 25	Registreren resultaat inzet algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadsman, onafhankelijke cliëntondersteuning en overige zorgpartners zoals doorgegeven door betreffende professional. U geeft aan dat de opdrachtnemer niet op andere toekomstige aanbestedingen van Opdrachtgever voor AMW/SR en OCO kan inschrijven. Kunt u toelichten op welke wijze de inschrijver zicht heeft op de diensten die buiten deze aanbesteding vallen en op welke wijze de inschrijver daarover rapporteert?	De opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer het aantal en soort doorverwijzingen naar betreffende dienstverleners registreert en de geanonimiseerde behaalde resultaten zoals aangegeven door betreffende dienstverleners registreert en rapporteert zoals vermeldt in rapportage en registratie.

42	Inschrijvingsleidraad Rapportage en registratie punt 6 pag. 25	Registreren inzet aantal uren/minuten van eerstelijnsvoorlichting /doorverwijzing / begeleiding WSP en registreren uren / minuten inzet vrijwilligers per soorten en verleende hulpvraag (per WSP). Het registreren van minuten geeft inzage in de tijdinvestering en geeft geen informatie over een behaald resultaat. Kunt u toelichten welk resultaat u beoogt en staat u open voor een registratie op het resultaat in plaats van tijdinvestering.	Oprachtgever wil middels tijdregistratie een urenverantwoording. Daarmee wordt tevens inzichtelijk welk resultaat/resultaten zijn behaald en daarmee mede inzicht verkrijgen in de behoefte van hulpvragen (per soort).
43	Inschrijvingsleidraad Rapportage en registratie punt 6 pag. 25	Registreren inzet aantal uren/minuten van eerstelijnsvoorlichting/doorverwijzing/begeleiding WSP en registreren uren/minuten inzet vrijwilligers per soorten en verleende hulpvraag (per WSP). Verwacht u van de inschrijver een registratie over de uren/minuten die aan de doorverwijzing en aan de casus zijn besteed?	Ja
44	Inschrijvingsleidraad Rapportage en registratie punt 6 pag. 25	Registreren inzet aantal uren/minuten van eerstelijnsvoorlichting/doorverwijzing/begeleiding wijksteunpunt en registreren uren/minuten inzet vrijwilligers per soorten en verleende hulpvraag (per wijksteunpunt). Kunt u toelichten op welke onderdelen u in minuten een registratie wenst en met welk doel?	Op alle onderdelen. Dit valt onder verantwoording over inzet. Zie verder het antwoord op vraag 42.
45	Inschrijvingsleidraad Dienstverlening en deskundigheid personeel pag. 26	Inschrijver zet alleen professionals en vrijwilligers in die de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift. Veel inzet wordt gedaan door vrijwilligers. De enige eis aan vrijwilligers is dat ze de Nederlandse taal machtig zijn. Kunt u toelichten waarom ervoor gekozen is dat dit de enige eis is die aan de vrijwilliger gesteld is?	Dit is een minimale eis. Opdrachtnemers is vrij om aanvullende eisen te stellen in overleg met opdrachtgever.
46	Inschrijvingsleidraad 5.3.2 Subgunningscriterium b: Plan van aanpak Organisatie (groeps-)activiteiten voor kwetsbare inwoners p.29	U geeft aan dat u het volgende in het plan van aanpak terug wilt zien. "Op welke wijze de consultant en vrijwilligers aanstuurt en het eigen netwerk coördineert". Kunt u toelichten wat u bedoelt met het coördineren van het eigen netwerk?	Oprachtgever wil in het plan van aanpak terug zien hoe opdrachtnemer het netwerk betreft en de coördinatie van het bijbehorende netwerk van zorgketenpartners op zich neemt.
47	Inschrijvingsleidraad 5.4.1 Gunningscriterium 2: Uurtarief pag. 30	De ontmoetingsruimten/buurtkamers worden apart bekostigd en vallen buiten de aanbesteding. Onder g. geeft u aan dat huisvestingskosten in de kostprijs opgenomen wordt. Op pagina 23 geeft u aan dat de aanbieder zorg draagt voor de huisvesting van de wijksteunpunten waarbij de kosten zijn opgenomen in de offerte. Kun u aangeven welke huisvestingskosten u onder punt g. bedoelt?	Punt G: wordt vervangen door "huisvestingskosten wijksteunpunten".
48	Inschrijvingsleidraad 5.4.1 Gunningscriterium 2: uurtarief pag. 31	U stelt dat de kosten van de beroepskracht begeleider vrijwilliger gebaseerd is op schaal 8 HBO Cao Sociaal Werk, Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening 2019-2021. Deze Cao is verlengd tot 1 juli 2022, deze datum is voor de startdatum van de overeenkomst voor het wijksteunpunt. Als de nieuwe Cao van kracht is op het moment van de start van deze overeenkomst, is deze dan leidend?	Ja
49	Inschrijvingsleidraad 5.4.1 Gunningscriterium 2: uurtarief pag. 31	Wij missen in dit het overzicht kosten voor de vrijwilligers en activiteiten ten behoeve van het wijksteunpunt. Kun u aangeven of dit doorberekend kan worden in het uurtarief?	Toevoegen bij de opbouw uurtarief wordt punt H: kosten voor vrijwilligers en activiteiten ten behoeve van het wijksteunpunt".
50	Bijlage 3. Taakomschrijving en kaders uitvoering	Kunt u toelichten wat u bedoelt met KSF?	Met Kritieke Succes Factoren bedoelt opdrachtgever hoe opdrachtnemer ervoor zal zorgdragen dat er zichtbaarheid en bekendheid wordt gegeneerd door middel van een communicatieplan en tevens handelt binnen de kaders van de AVG.
51	Bijlage 3. Taakomschrijving en kaders uitvoering	Inwoners direct van de juiste informatie voorzien en/of (rechtstreeks) doorverwijzen bij voorkeur nog binnen 2 tot 5 werkdagen. Inplannen afspraak middels centraal agenda systeem bij algemeen maatschappelijk werker (AMW), cliëntondersteuner (OCO), sociaal raadslid (SR). Waar nodig direct overige ketenpartners contacteren. Het AMW, SR en OCO valt buiten deze aanbesteding, de inschrijver van deze aanbesteding is uitgesloten van deelname aan de aanbesteding op de genoemde diensten. Klopt onze aanname dat u bedoelt dat opdrachtnemer van het Wijksteunpunt afspraken plant in een Centraal Agenda Systeem voor professionals van andere organisaties? Kunt u toelichten welke organisaties toegang tot deze centrale agenda hebben en op welke wijze de privacy van de inwoner gewaarborgd is?	Uw aanname klopt. Alleen de betreffende vrijwilligers en de medewerkers frontoffice breed sociaal loket zullen toegang hebben tot het centrale agendasysteem. De waarborging van de privacy wordt nader afgestemd met de betreffende dienstverleners. Betreffende inwoner moet in voorkomende gevallen door het zetten van een handtekening akkoord gaan met uitwisseling van zijn gegevens voor zover nodig voor de behandeling van zijn hulpvraag.
52	Bijlage 3. Taakomschrijving en kaders uitvoering	Bij verminderde zelfredzaamheid vindt, in overleg met inwoner, doorverwijzing plaats met warme overdracht en wordt opvolging hiervan bewaakt. Kunt u toelichten wat u bedoelt met het bewaken van de opvolging?	Met de naar doorverwezen partij contact houden of en wanneer opvolging in gang is gezet, binnen welke termijn. De terugkoppeling bewaken wanneer er afronding heeft plaatsgevonden bij doorverwezen partij en nagaan of er vanuit het WSP nog overige ondersteuning geboden dient te worden.
53	Bijlage 3. Taakomschrijving en kaders uitvoering	Vraagverheldering (wat is de vraag achter de vraag). Kunt u toelichten wie de vraagverheldering doet, de professional of de vrijwilliger?	De vrijwilliger. Wanneer de vrijwilliger ondersteuning behoeft, is de professional aanwezig of bereikbaar.
54	Bijlage 3. Taakomschrijving en kaders uitvoering	Vraagverheldering (wat is de vraag achter de vraag). Kunt u toelichten op welke wijze vraagverheldering plaats kan hebben als vrijwilligers het eerste aanspreekpunt zijn voor inwoners?	Oprachtgever verwacht dat opdrachtnemer hiertoe deskundigheidsbevordering verstrekt met als doel om vrijwilligers middels deze vraagverheldering zelfstandig te kunnen uitvragen.