

Nota van Inlichtingen Sociaal Medische Advisering d.d. 11-06-2024

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.1.2 Gehandicaptenparkeerkaart en Gehandicaptenparkeerplaats	Hier staat: Onderzoeken ter beoordeling van een gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats vinden regulier plaats middels huisbezoeken. Kunt u uitleggen waarom u ervoor kiest om deze beoordelingen te laten plaatsvinden middels een huisbezoek? In onze ervaring kost deze werkwijze veel tijd en is veel duurder en daarmee niet heel erg efficiënt.	Zie het antwoord op vraag 11.
2	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.1.3. Leerlingenvervoer	Hier staat: Onderzoeken voor een advies leerlingenvervoer vinden regulier plaats middels een huisbezoek. Kunt u uitleggen waarom u ervoor kiest om deze beoordelingen te laten plaatsvinden middels een huisbezoek? In onze ervaring kost deze werkwijze veel tijd en is veel duurder en daarmee niet heel erg efficiënt.	Zie het antwoord op vraag 11.
3	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.1.1. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	Hier staat: Standaard wordt een integraal advies gevraagd, waarbij onderzoek gedaan wordt middels een huisbezoek. Kunnen we hieruit opmaken dat alle WMO aanvragen huisbezoeken zijn?	Zie het antwoord op vraag 11.
4	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.1.6. Urgentie huisvesting	Hier staat: bij medische urgentie wonen. De onderzoeken vinden altijd plaats middels een huisbezoek. Kunt u uitleggen waarom u ervoor kiest om deze beoordelingen te laten plaatsvinden middels een huisbezoek? In onze ervaring kost deze werkwijze veel tijd en is veel duurder en daarmee niet heel erg efficiënt.	Onderzoek dient plaats te vinden naar de medische situatie in relatie tot de woonruimte. Het zien van de huidige woonruimte en het acteren van de inwoner in die woonruimte acht opdrachtgever daarom zeer relevant.
5	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.2.4. Eisen aan de termijnen	Tellen de gestelde termijnen ook als een klant no show is? Dus dan ook binnen 15 of 20 werkdagen? En hoe vaak mag een klant no show zijn?	Bij één keer no show blijven de in de aanbestedingsleidraad gestelde termijnen gehandhaafd. Van opdrachtnemer wordt bij no-show in alle gevallen verwacht dat zij de afspraak zo snel als mogelijk herplant en streeft naar een zo kort mogelijke doorlooptijd.
6	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.2.4. Eisen aan de termijnen	Bij punt 45 a staat: Maximaal 15 werkdagen voor de adviezen gehandicaptenparkeerkaart, gehandicaptenparkeerplaats, standaard integraal Wmo onderzoek, adviezen begeleiding, leerlingenvervoer, leerbaarheid in het kader van leerplicht, kinderopvang om medische redenen en urgentie huisvesting	Dubbel met vraag 7 (zie vraag 7)
7	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.2.4. Eisen aan de termijnen	Bij punt 45 a staat: Maximaal 15 werkdagen voor de adviezen gehandicaptenparkeerkaart, gehandicaptenparkeerplaats, standaard integraal Wmo onderzoek, adviezen begeleiding, leerlingenvervoer, leerbaarheid in het kader van leerplicht, kinderopvang om medische redenen en urgentie huisvesting Deze termijnen zijn niet realistisch wanneer er huisbezoeken moeten worden ingepland. Gaat u ermee akkoord om deze op te hogen naar 20 werkdagen?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Zie voor meer duiding ten aanzien van de huisbezoeken het antwoord op vraag 11.
8	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.2.4. Eisen aan de termijnen	Bij punt 45 b staat: Maximaal 20 werkdagen voor complexere onderzoeken, zoals ergonomisch advies voor bijvoorbeeld een complexe woningaanpassing. Wij stellen voor om hier 25 werkdagen van te maken. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord.
9	Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.2.5 Eisen aan het personeel.	Punt 48: hier staat: Bij voorkeur heeft de arts de opleiding tot arts Maatschappelijke Gezondheid van het NSPOH gevolgd, met profiel indicatie en advies. Of hebben de artsen in elk geval de diverse modules van het sociaal domein gevolgd. Waaronder de modules Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet. Wij voeren jaarlijks meer dan 6000 arbeidsmedische onderzoeken naar volle tevredenheid uit in alle grote gemeenten in Nederland. Wij zetten hiervoor BIG geregistreerde basisartsen in met uitgebreide kennis en ervaring in het uitvoeren van alle vormen van arbeidsmedische onderzoeken voor zowel de WMO als de Participatiewet. Gaat u ermee akkoord dat wij deze artsen ook voor deze opdracht inzetten?	De eindverantwoordelijke voor een sociaal medisch advies dient gediplomeerd te zijn, geregistreerd te zijn in het BIG-register en vrijwillig te zijn geregistreerd bij een beroepsvereniging. Bij voorkeur hebben de artsen de opleiding tot arts Maatschappelijke Gezondheid van het NSPOH gevolgd, met profiel indicatie en advies. De in te zetten artsen moeten ten minste aantoonbare kennis en ervaring voor onderzoeken in het sociaal domein hebben (bijv. door het volgen van de modules Wmo en Participatiewet of het hebben van ervaring met dergelijke onderzoeken). Indien dat het geval is, gaan wij akkoord.
10	Aanbestedingsleidraad, Paragraaf 2.2.5 Eisen aan het personeel	Punt 53: hier staat: De ergonomische adviezen worden gegeven door een indicatiesteller of ergotherapeut. Wij voeren jaarlijks meer dan 6000 arbeidsmedische onderzoeken, waaronder ergonomische adviezen, naar volle tevredenheid uit in alle grote gemeenten in Nederland. Wij zetten hiervoor BIG geregistreerde basisartsen in met uitgebreide kennis en ervaring in het uitvoeren van alle vormen van arbeidsmedische onderzoeken voor zowel de WMO als de Participatiewet. Gaat u ermee akkoord dat wij deze artsen ook voor de ergonomische adviezen inzetten?	Nee, dit is niet akkoord. Voor ergonomisch advies blijft een indicatiesteller of ergotherapeut vereist, vanwege de specifieke kennis van deze professionals. Wat onder een indicatiesteller wordt verstaan is genoemd in eis 54.

11	Aanbestedingsleidraad, huisbezoeken	De nadruk in deze aanbesteding ligt op het uitvoeren van huisbezoeken. Mensen zijn afhankelijk van een voorziening. Enerzijds vinden wij het ontvangen van een arts / arbeidsdeskundige daarom een grote inbreuk op de privacy. En anderzijds heb je te maken met een kwetsbare doelgroep die niet zo snel durft aan te geven dat een arts / arbeidsdeskundige niet aan huis mag komen. Wilt u deze eis daarom heroverwegen?	Eis 5 onder 2.2.1 op pagina 13 wijzigt naar: "Het onderzoek dient via een huisbezoek of spreekuur plaats te vinden. Of huisbezoek of een spreekuur noodzakelijk is, kan per aanvraag verschillend zijn en is in de basis ter beoordeling voor de inschrijver, tenzij opdrachtgever in uitzonderingsgevallen anders verzoekt bij de adviesaanvraag. Als een spreekuurbezoek noodzakelijk is, zorgt opdrachtnemer dat dit kan op een eigen onderzoekslocatie in één van de drie gemeenten, die tevens goed bereikbaar en toegankelijk is. Voor de onderzoeken voor urgentie huisvesting en complexe ergonomische adviezen bij woningaanpassingen dient altijd een huisbezoek te worden gedaan.
12	Aanbestedingsleidraad, huisbezoeken	De nadruk in deze aanbesteding ligt op het uitvoeren van huisbezoeken. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt zijn wij er groot voorstander van om onze artsen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Huisbezoeken kosten veel extra tijd. Wij vragen u daarom ervoor te kiezen om de onderzoeken bij u of bij ons op locatie te laten plaatsvinden?	Zie het antwoord op vraag 11.
13	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.2.2 G2 Plan van Aanpak	Bij de gunningscriteria hanteert u een maximaal aantal A4 voor de beantwoording ervan. Voor de verhoging van de leesbaarheid verzoeken wij u om het hier om een maximaal aantal woorden te laten gaan, bijvoorbeeld maximaal 4000 woorden inclusief woorden in eventueel toe te voegen tabellen i.p.v. maximaal 8 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord.
14	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.11, pag. 24	U geeft aan dat u aanvragen direct bij de andere partij kunnen neerleggen indien niet voldaan wordt aan de KPI's. Kunt u toelichten welke stappen doorlopen worden in het kader van de mogelijkheid tot verbetering voordat u overgaat naar de andere partij?	Indien niet aan een van de KPI's en/of eisen wordt voldaan, wordt altijd eerst het gesprek gevoerd over verbetermogelijkheden. Waarna opdrachtnemer, al dan niet aan de hand van een door opdrachtnemer opgesteld verbeterplan, zes maanden de tijd krijgt om aan de gestelde KPI('s) en/of eisen te voldoen. Opdrachtgever behoudt zich echter ten alle tijde het recht voor om sociaal medische adviesvragen uit te zetten bij de andere gecontracteerde partij, van af het moment dat niet aan een van de KPI's en/of eisen wordt voldaan. Opdrachtgever is echter op partnership en samenwerking gericht. Oplossingen zoeken in goed overleg is daarbij het uitgangspunt.
15	Aanbestedingsleidraad - Boete	Wij vinden de genoemde boete bij het niet nakomen van de social return verplichting buitenproportioneel en verzoeken u om deze te laten vervallen, temeer omdat wij de social return verplichting op eigen wijze en doorlopend invullen. Dit omdat het bedrag t.b.v. social return te gering is om dit per opdrachtgever in te kunnen vullen.	Nee dit is niet akkoord. Dit is een afspraak die in de regio Rijnmond is gemaakt door alle deelnemende gemeenten.
16	Aanbestedingsleidraad - Bijlage 5	U heeft in de aanbestedingsleidraad aangegeven bij hoofdstuk 2.2., punt 6 dat de behandelaar wordt geraadpleegd als de cliënt onder behandeling is. Het opvragen van medische informatie zien wij niet terug op het prijzenblad. Kunt u dit aanpassen?	We gaan er vanuit dat u eis 9 van hoofdstuk 2.2 bedoelt. Nee, hiervoor wordt geen apart tarief op het prijzenblad vermeld. Deze raadpleging past binnen de normale werkzaamheden van onderzoek en advies.
17	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.3., pag. 17	Bij punt 56 geeft u aan dat de adviseurs gericht zijn op heldere communicatie. Wij lezen in het gehele document niets terug over het inzetten van een tolk. Wij hebben een partij die voor ons kan tolken als de cliënt de Nederlandse taal onvoldoende of niet machtig is. Kunt u dit toevoegen aan de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad?	Nee, we voegen dit niet toe. U kunt indien nodig en na akkoord van de opdrachtgever, gebruik maken van de tolkdienst van opdrachtgever.
18	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 6.3., pag. 35	U geeft aan dat wij niet meer dan 10% no show mogen factureren. Wij gaan hier niet mee akkoord. Wij hebben onze werkwijzen aangepast om het no show gehalte zo laag mogelijk te houden, maar er zijn altijd omstandigheden waarom het niet haalbaar is. Het verzoek is om deze eis te schrappen.	We gaan akkoord met een aanpassing van het percentage. De tekst over no show in hoofdstuk 6.3 pag. 35, tweede zin komt te luiden: Maximaal 15% van het totaal aantal onderzoeken per gemeente mag gedeclareerd worden. In lijn hiermee wordt eveneens de no-show tekst in hoofdstuk 2.1, pag. 8 onder de bullit 'no show' aangepast.
19	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 6.3., pag. 35	U vraagt om een uurtarief voor een indicatiesteller en een paramedische medewerker. Kunt u toelichten wat het verschil is tussen deze twee deskundigheden?	De verschillen zijn dat een indicatiesteller ook ICF deskundig moet zijn en dat onder indicatiesteller ook een bewegingstechnoloog valt. Voor de duidelijkheid wordt een deel van eis 54 naar eis 53 verplaatst. Eis 53 komt daarmee als volgt te luiden: "De ergonomische adviezen worden gegeven door een indicatiesteller of ergotherapeut. De indicatiestellers zijn inhoudelijk (ICF) deskundig en hebben tenminste een paramedische opleiding afgerond op HBO-niveau. Onder meer vallen hier ergotherapie, fysiotherapie en bewegingstechnologie onder." Eis 54 komt dan als volgt te luiden: "Een verpleegkundige kan alleen worden ingezet bij hulpvragen inzake de Huishoudelijke Ondersteuning. Een indicerend verpleegkundige kan uitsluitend worden ingezet als er geen beoordeling nodig is van stoornissen in relatie tot de gevraagde voorziening." In het prijsinvulformulier wordt de paramedische medewerker weggehaald.
20	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 6.2. pag. 31	Wie zitten er in de beoordelingscommissie en wat is hun functie?	Om te voorkomen dat inschrijvende partijen de beoordelingscommissie zouden kunnen beïnvloeden worden geen namen en functies bekendgemaakt van de beoordelingscommissie. Wel willen we aangeven, dat er vanuit de deelnemende gemeenten meerdere deskundigen op het gebied van sociaal medische advisering in de beoordelingscommissie zitting hebben.

21	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 6.1, pag. 30	Bij een prijs-kwaliteitsverhouding van 40-60% kan de prijs doorslaggevend zijn, zeker ingeval van uw wijze van prijsberekening. Wij willen u vragen deze prijs-kwaliteitsverhouding aan te passen naar min. 25-75%.	Dit is niet akkoord. De prijs-kwaliteitverhouding 40-60% weegt voldoende de kwaliteit van dienstverlening mee en houdt tegelijkertijd rekening met de prijs.
22	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.11, pag. 24	Eerder heeft u onder 3.3 aangegeven dat de opdracht niet verdeeld wordt in percelen, onder 3.11 geeft u aan dat de opdrachten voor de sociaal medische adviezen worden onderverdeeld naar producten Welzijn en Werk & inkomen. Kunt u nader toelichten wat het verschil is met het opdelen in percelen?	Wanneer de aanbestedende dienst geopteerd zou hebben om de opdracht te verdelen in percelen, dan worden er contracten afgesloten voor alleen dat deel (het betreffende perceel) van de opdracht. Opdrachtgever kan dan in theorie voor beide percelen een overeenkomst met dezelfde, dus 1 leverancier sluiten, hetgeen niet de wens is van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst wenst de opdracht uit te zetten bij een tweetal partijen. Partijen kunnen hun gewenste voorkeur aangeven ten aanzien van de verschillende producten.
23	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.7., pag. 22	Genoemde boeteclausule vinden wij niet passen in het komen tot het handhaven van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en de goede onderlinge relatie. Wij als professionele organisatie streven te allen tijde naar het handhaven van continuïteit, het leveren van een goede kwaliteit van de dienstverlening evenals een goede onderlinge relatie en hebben geen boete als stimulus hiervoor nodig. Het opleggen van een boete kan voor ons reden zijn om geen aanbieding te doen. Ook genoemde bonus/malus-regeling vinden wij niet passend, waarbij de malusregeling buitenproportioneel is. Ook dit kan voor ons reden zijn om geen aanbieding te doen. Tevens vinden wij het vreemd dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het uitvoeren, meten en rapporteren van uw kpi's. Wij verzoeken u dan ook om 3.7 in zijn geheel te laten vervallen.	Nee, wij gaan niet mee in uw verzoek. Het boetebeding is in beginsel gericht op het handhaven van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening én de goede relatie met de opdrachtnemer.
24	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.6., pag. 22	U geeft aan dat wij niet zonder overleg meerkosten mogen doorberekenen voor de uitgebrachte adviezen. Wij begrijpen dit niet, kunt u dit nader toelichten wat u hiermee precies bedoelt.	Opdrachtnemer kan bovenop de vastgestelde tarieven per product zonder afstemming met de klantmanager en schriftelijk akkoord van opdrachtgever vooraf, geen meerkosten declareren voor uitgebrachte adviezen (bijv. bij complexe ergonomische adviezen). Dit kan zich bij hoge uitzondering voordoen.
25	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.5., pag. 21	Wij zijn van mening dat de tarieven jaarlijks geïndexeerd mogen worden conform de CBS-prijs index "CPI diensten van artsen en paramedici" onder bestedingscategorie 062100, met een minimum van 0%. Graag zien we dit terug in het document.	Nee, dit is niet akkoord.
26	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.5, pag. 21	U geeft aan dat m.i.v. 1 januari 2026 jaarlijks geïndexeerd mag worden, daarentegen geeft u verderop in deze zelfde alinea aan dat een verzoek tot indexering uiterlijk voor 15 november voorafgaande aan het nieuwe jaar schriftelijk ingediend moet worden. Wij vragen u om het indienen van genoemd schriftelijk verzoek te laten vervallen, immers wordt een indexering doorgevoerd ter correctie van een evt. inflatie.	Nee, dit verzoek komt niet te vervallen. U hoeft dit verzoek ook niet perse in te dienen, wanneer u geen indexering wenst te ontvangen.
27	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3.2., pag. 20	Wij verzoeken u de opties tot eenzijdige verlengingen vanuit de opdrachtgever wederkerig te maken, dusdanig dat beide partijen een keuze hebben in deze.	Nee, dit is niet akkoord.
28	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 3, pag. 20	Kunt u toelichten waarom u een overeenkomst wenst te sluiten met twee geschikte kandidaten? Ziet u dit als mogelijkheid om ingeval 1 van beide partijen achterstanden heeft betreffende partij voorlopig geen aanvragen meer toe te sturen?	Nee, de opdracht wordt verdeeld per onderdeel. Wel is het wenselijk om zorg te dragen in continuïteit richting de burger indien 1 van de gecontracteerde partijen, door welke reden dan ook, tijdelijk niet kan leveren, dan dan de andere gecontracteerde partij mogelijk wel zou kunnen leveren.
29	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.7., pag. 19	U geeft bij punt 70 tot en met 78 aan over de werkwijze rondom klachten. Wij hanteren onze eigen klachtenregeling - en procedure die voldoet aan alle gestelde eisen. Wij willen onze klachtenprocedure handhaven en met u in gesprek gaan om deze nader te bespreken en toe te lichten, staat u hiervoor open?	Wij eisen dat opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenregeling- en procedure, waarin in ieder geval eis 71 t/m 78 terugkomen.
30	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.7., pag. 19	Bij punt 69 geeft u aan dat de kwartaalrapportages worden besproken en waar nodig nadere afspraken worden gemaakt. U heeft eerder aangegeven dat u jaarlijks evalueert en zo nodig in gesprek gaat met de opdrachtnemer om de samenwerking te optimaliseren. Betekent dit dat het jaarlijkse gesprek bovenop de kwartaalrapportages komt? Zo ja, kan het jaarlijkse gesprek komen te vervallen?	Het kwartaalgesprek van het vierde kwartaal is tevens het jaarlijkse evaluatiegesprek. Bij de rapportage over het vierde kwartaal verwachten we dat ook een jaaroverzicht wordt toegevoegd.
31	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.7., pag. 18	Bij punt 68 geeft u aan dat u graag een managementrapportage ontvangt, bij voorkeur een excelbestand. Via ons cliëntvolgsysteem kunt u, op een veilige en snelle manier, alle gevraagde informatie 24/7 inzien en downloaden. Een managementrapportage i.v.v. een excelbestand is daarmee niet noodzakelijk. Gaat u akkoord met het op deze wijze aanleveren van de gevraagde informatie?	Ja, mits alle genoemde punten uit eis 68 in deze rapportages zijn opgenomen.
32	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.6., pag. 18	Bij punt 63 geeft u aan dat op afspraak een gesprek tussen de klantmanager en de arts kan plaats vinden. Kunt u voorbeelden noemen wat de aanleidingen zouden kunnen zijn voor zo'n soort gesprek?	Indien afstemming nodig is over een bepaalde casus/adviesaanvraag kan afstemming fysiek plaatsvinden op het gemeentehuis. Deze eis moet gelezen worden als een 'kan-bepaling'. Telefonische afstemming is vanzelfsprekend ook mogelijk.
33	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.6., pag. 18	Bij punt 62 geeft u aan dat u direct contact wil kunnen leggen met onze adviseurs. Het is niet altijd mogelijk om (telefonisch) contact te hebben met de adviseurs, omdat wij zo efficiënt als mogelijk plannen. Wij hebben hier een proces voor ingericht waarbij de vragen centraal binnenkomen en dan bij de adviseurs uitgezet worden. Op deze manier registreren wij de vragen ook schriftelijk. Naar aanleiding van de schriftelijke vraag, is het aan de adviseur of hij/zij (telefonisch) contact met u opneemt. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever is akkoord dat de vragen centraal worden verzameld. De eis hierbij is wel dat zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 werkdagen, telefonisch contact tussen de klantmanager en de adviseur voor inhoudelijke afstemming mogelijk moet zijn. Het is niet ter beoordeling aan de adviseur of telefonisch contact noodzakelijk wordt geacht.

34	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.5., pag. 17	Bij punt 54 geeft u aan dat verpleegkundigen alleen ingezet mogen worden bij onderzoeken inzake Hulp bij het Huishouden. Wij gaan hiermee niet akkoord. Onze verpleegkundigen, die ingezet worden op de Wmo, zijn breed en deskundigheid opgeleid. Kunt u de eis aanpassen?	Nee, dat is niet akkoord.
35	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.5., pag. 17	Bij punt 51 kunnen bij geen garantie bieden bij afwezigheid of ziekte dat er direct een vervanging beschikbaar is. Wij zullen de cliënten op de eerst volgende mogelijkheid opnieuw uitnodigen. Kunt u deze eis aanpassen?	Nee, we hanteren de eis zoals opgenomen in eis 51, hoofdstuk 2.5, bladzijde 17. Met de zinsnede 'zonder uitstel of vertraging' wordt bedoeld dat in geval van afwezigheid of ziekte, aan de gestelde termijneisen zoals opgenomen in hoofdstuk 2.2.4 geen afbreuk wordt gedaan.
36	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.5., pag. 17	Bij punt 50 geeft u aan dat u voorkeur uitgaat naar één of twee vaste aangewezen werknemers. Wij kunnen dit niet garanderen in het kader van een efficiënt proces. Gaat u hiermee akkoord?	Eis 50 betreft geen strikte eis, maar dient gelezen te worden als een wens.
37	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.4., pag. 17	Bij punt 46 geeft u aan dat als de opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijnen het advies kan afronden, dat u een melding krijgt per e-mail. Deze meldingen krijgt u vanuit ons cliëntvolgsysteem. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord.
38	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.4., pag. 16	Bij punt 45 geeft u een maximaal aantal werkdagen aan voor de onderzoeken. In de praktijk blijkt dit een niet reële termijn te zijn. Wij willen u verzoeken om dit aan te passen naar minimaal 25 werkdagen?	Nee, dit is niet akkoord.
39	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.4., pag. 16	Bij punt 44 geeft u een termijn aan van drie werkdagen. Omdat meerdere factoren invloed kunnen hebben op de termijn, is het telefonisch maken van afspraak met de cliënt vaak niet mogelijk binnen drie werkdagen. Wij verzoeken u om deze eis te laten vervallen.	Nee, dit is niet akkoord. Opdrachtgever hanteert deze eis. In de eis is opgenomen dat wanneer het telefonisch niet lukt om binnen drie werkdagen een afspraak te maken, de opdrachtnemer een brief stuurt naar de cliënt waarin zij cliënt verzoekt zelf contact op te nemen met opdrachtnemer.
40	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.4., pag. 16	Bij punt 44 geeft u aan dat de afspraken met de cliënten telefonisch gepland moeten worden. Wij hanteren een andere werkwijze. Wij nodigen de cliënten schriftelijk op verschillende communicatiewijzen. Dit proces is vergelijkbaar met de planwijze binnen een ziekenhuis. Dit doen wij, omdat wij ons proces zo efficiënt mogelijk willen inrichten. Als er gaten in de agenda komt van de adviseur, dan vullen wij deze op door telefonisch contact te zoeken met de cliënt, dan wel contactpersoon. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, we behouden deze eis. We staan er voor open om na gunning andere mogelijkheden te onderzoeken. Daarbij behoudt opdrachtgever het recht om deze eis te blijven hanteren.
41	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.3., pag. 16	Bij punt 43 geeft u aan dat u de mogelijkheid moet hebben om vragen te stellen. Ingeval het om verduidelijkingsvragen gaat zullen wij deze kosteloos mondeling of schriftelijk beantwoorden, doch ingeval het om aanvullende vragen gaat moeten wij aanvullend onderzoek uitvoeren en zullen wij hiervoor de gemaakte kosten in rekening brengen. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord, indien aanvullend sociaal medisch onderzoek noodzakelijk is.
42	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.2., pag. 15	Bij punt 36 geeft u aan dat u wil dat de opdrachtnemer een bijeenkomst organiseert. Wij organiseren al eens per jaar een bijeenkomst voor al onze opdrachtgevers om in te gaan op de kwaliteitsverbetering in de keten. Wij doen dit niet individueel per opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. Opdrachtgever hecht waarde aan kwaliteitsverbetering en partnerschap. Daar dragen deze bijeenkomsten aan bij.
43	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.2., pag. 15	In punt 35 heeft u het over het organiseren van meerdere bijeenkomsten, waarin u tevens een veelheid aan thema's wilt behandelen. Dit betreffen ons inziens verkapte trainingen/opleidingen van uw consulenten. Wij gaan er dan ook van uit dat hiervoor kosten in rekening gebracht mogen worden, klopt onze aanname?	Nee, deze aanname klopt niet.
44	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.2., pag. 15	Ingeval de uitvraag klanttevredenheid anders ingeregeld is willen wij dit met u bespreken, staat u hiervoor open?	Ja, wij staan er voor open na de definitieve gunning hierover het gesprek te voeren. Waarbij de werkwijze als genoemd in eis 34 het uitgangspunt is.
45	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.2., pag. 15	Wij verzoeken u punt 33 aan te passen naar een goed bereikbare locatie in de omgeving van BAR. Dit mede i.h.v. efficiënt plannen van ook andere cliënten dan vanuit de BAR.	Dit is niet akkoord. Indien inschrijver spreekuurbezoeken houdt, bevindt de locatie zich in één van de drie gemeenten (Barendrecht, Ridderkerk, Albrandswaard) en is deze goed toegankelijk voor de doelgroep.
46	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.2., pag. 15	Bij punt 29 geeft u aan dat opdrachtnemer een vast contactpersoon benoemt voor de opdrachtgever. Wij kunnen dit niet garanderen. Wij hebben meerdere personen die wij als contactpersoon kunnen inzetten, zodat wij onze bereikbaarheid kunnen garanderen. Gaat u hiermee akkoord?	Met eis 29 wordt bedoeld het benoemen van een vast contactpersoon als eerste aanspreekpunt in het kader van contractgesprekken, werkafspraken, etc. Deze contactpersoon draagt zorg voor de coördinatie van de opdracht. Niet bedoeld wordt het hebben van een vast contactpersoon voor alle adviesvragen.
47	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.1., pag. 14	Bij punt 9 geeft u een situatie aan waarbij u wenst dat er medische informatie wordt opgevraagd. Het is aan onze artsen om te bepalen in welke situaties er medische informatie wordt opgevraagd. Wij zien dit graag aangepast.	Nee, dit wordt niet aangepast. Het uitgangspunt is dat als cliënt onder behandeling is, de behandelaar wordt geraadpleegd. Indien de behandelaar niet is geraadpleegd, dan moet het advies vermelden waarom de adviseur dat niet noodzakelijk achtte.
48	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.1., pag. 13	U geeft bij punt 5 aan dat het aan de inschrijver is om te beoordelen of het onderzoek plaats vindt per huisbezoek of spreekuur, tenzij de opdrachtgever anders verzoekt. Wij willen de beoordeling van manier onderzoek volledig bij ons laten. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 11.
49	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2.1., pag. 13	U geeft bij punt 4 aan dat de huisgenoten onderzocht worden op uw verzoek. Dit is akkoord. Aangezien per te onderzoeken huisgenoot een apart onderzoek uitgevoerd en advies opgesteld moet worden is het van belang dat per huisgenoot een aparte aanvraag ingediend wordt, ook in het kader van de AVG. Wij verzoeken u dit als zodanig op te nemen in deze eis.	Dit is akkoord. Eis 4 komt daarmee als volgt te luiden: "4. De inschrijver onderzoekt alleen de huisgeno(o)t(en) van de cliënt indien de klantmanager daarom verzoekt in een adviesaanvraag. Voor een huisgenoot wordt een aparte adviesaanvraag bij de opdrachtnemer ingediend. Opdrachtnemer levert voor een huisgenoot een apart advies op.

50	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.2., pag. 13	Bij punt 2.2. geeft u stelt u een heleboel eisen aan het sociaal medisch advies. Wij, als professionele organisatie, maken voor onze adviserende gebruik van o.a. criteria van het tuchtcollege, KNMG-richtlijnen, NVMSR-richtlijn en uitspraken van de Centrale Raad van Beroep, etc, etc. Wij verzoeken deze eis te laten vervallen en ons te vertrouwen als professionele organisatie.	De eisen uit 2.2. blijven onverkort gelden (tenzij deze op basis van andere vragen uit de nota van inlichtingen zijn aangepast). Daarnaast gelden vanzelfsprekend de richtlijnen zoals deze voor de professionele organisatie van inschrijver van toepassing zijn.
51	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1.6., pag. 11	U geeft hier aan dat de onderzoeken voor woonurgenties altijd via huisbezoeken plaats vinden. Afhankelijk van de vraagstelling voeren wij dit soort onderzoeken veelal uit middels een spreekuur en bij uitzondering middels een huisbezoek. Daarnaast zetten wij soms een Adviseur Sociaal Domein in, eveneens afhankelijk van de vraagstelling. Gaat u met beide uitgangspunten akkoord?	De eerste vraag is niet akkoord. Onderzoek bij urgentie huisvesting dient plaats te vinden naar de medische situatie in relatie tot de woonruimte. Het zien van de huidige woonruimte en het acteren van de inwoner in die woonruimte acht opdrachtgever daarom zeer relevant. Voor wat betreft de tweede vraag: zie voor de eisen aan personeel paragraaf 2.2.5 van de Aanbestedingsleidraad.
52	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1.3., pag. 10	U beschrijft dat de inzet van de ouders een belangrijk element is tijdens het onderzoek in het kader van leerlingenvervoer. Kunt u dit nader toelichten wat u hiermee precies bedoeld.	Deze zin betreft informatie over hoe onze Wmo-klantmanagers aanvragen beoordelen. De ouders zijn namelijk primair verantwoordelijk voor het schoolbezoek (en het daarmee samenhangende brengen en halen) van hun kinderen. In uitzonderingsgevallen kan ook medisch advies worden opgevraagd voor de ouder(s). Indien de klantmanager dit nodig acht voor een juiste beoordeling van de mogelijkheden van de ouder(s) bij het brengen en halen van hun kind.
53	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1.3., pag. 10	U beschrijft dat een onderzoek voor leerlingenvervoer middels een huisbezoek plaats vindt. Wij voeren dit soort onderzoeken in de regel uit middels spreekuren. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 11.
54	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1.2, pag.9	U geeft aan dat onderzoeken ter beoordeling van een gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats regulier plaatsvinden middels huisbezoeken. Dit terwijl cliënten die een gpk/gpp aanvragen de beschikking moeten hebben over een auto en zich derhalve goed kunnen verplaatsen. Om efficiënt plannen mogelijk te maken willen u vragen deze onderzoeken plaats te laten vinden middels spreekuren. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 11.
55	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1.1., pag.9	U geeft aan dat in geval de klantmanager niet aangeeft wat voor advies gevraagd wordt wij er vanuit mogen gaan dat een verzoek wordt gedaan voor een integraal advies door een arts. Zoals aangegeven bij vraag 3 screenen wij alle aanvragen. Wij gaan er niet zomaar vanuit dat een arts wordt ingezet. Wij vragen u akkoord om na screening het type onderzoek en de juiste expertise te bepalen.	Dit is akkoord indien de klantmanager het type onderzoek niet heeft aangegeven. Dit zal in de meeste gevallen echter wel het geval zijn. Daarnaast geldt dat de eisen aan het personeel uit 2.2.5 onverkort van toepassing blijven.
56	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1.1., pag.9	U geeft aan dat bij een integraal advies onderzoek wordt gedaan middels een huisbezoek. Wij screenen alle ontvangen aanvragen, om te bepalen welk type onderzoek en bijbehorende expertise het beste kan worden ingezet, waardoor wij tot een andere conclusie kunnen komen dan een onderzoek middels een huisbezoek. Dit betekent dat wij afwijken van het soort onderzoek bij een integraal onderzoek. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 11.
57	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1, pag. 9	Wij gaan er van uit dat sprake is van een vervallen aanvraag voordat überhaupt handelingen verricht zijn door opdrachtnemer, zoals het plannen van een afspraak, klopt onze aanname? Mocht dit niet het geval zijn verzoeken wij u om geen kosten in rekening te mogen brengen aan te passen naar het in rekening mogen brengen van administratieve kosten.	Van een vervallen aanvraag is sprake als de procedure voortijdig is afgebroken, voordat is begonnen met het onderzoek. Dit kan ook zijn nadat de aanvraag al is geregistreerd en/of de onderzoeksmethode is bepaald. Hiervoor mag inschrijver geen administratieve kosten in rekening brengen.
58	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 2.1, pag. 8	Uw kpi voor no show is gericht op een maximum van 10% per gemeente, daarnaast geeft u aan dat de opdrachtnemer ook maximaal 10% van het aantal adviezen per gemeenten als no show mag declareren. Als uw kpi niet gehaald wordt kan het niet zo zijn dat de opdrachtnemer voor de kosten moet opdraaien. Wij verzoeken u dit maximale percentage te mogen declareren no shows van 10% te laten vervallen en te vervangen door aan te geven dat de opdrachtnemer ondanks de gestelde kpi alle no shows in rekening mag brengen, graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 18.
59	Hoofdstuk 2.1., pag. 8	U geeft aan dat als er andere hulpvragen zijn waarvoor onderzoeken nodig zijn, dat wij (telefonisch) contact leggen met de klantmanager. Voor de efficiëntie leggen wij dit signaal liever vast in het advies. Is dit een werkwijze waarmee jullie akkoord kunnen gaan?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Indien immers aanvullende onderzoek noodzakelijk is, moet dit verwerkt kunnen worden in éénzelfde advies, zodat daarmee één integraal advies voor een cliënt ontstaat. Als het signaal voor een andere hulpvraag in het advies wordt vastgelegd, is dat daarom te laat.
60	Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 2, pag. 8	U geeft specifiek aan dat u aanvullende afspraken wil maken voor Jeugdwet, wij zouden graag voor alle aanvullende diensten afspraken willen maken. Gaat u hiermee akkoord?	Indien sprake is van een aanvullende dienst zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt.
61	Prijs in Tendered	In Tendered wordt gevraagd om de prijs en btw in cijfers en letters weer te geven. Klopt onze aanname dat we hier '0' en 'nul' mogen invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld?	Het prijzenblad met bedragen exclusief BTW wordt gebruikt voor de beoordeling. Als in TenderNed om BTW wordt gevraagd kunt u daar inderdaad "0" invullen als u geen BTW op uw facturen in rekening brengt.

Aanvulling vanuit de Aanbestedende dienst:
 Bijlage 5 Prijsinvalformulier is voorzien van een nieuwe versie.
 Voor uw inschrijving dient u deze versie te gebruiken.