

1e Nota van inlichtingen "Onafhankelijke cliëntondersteuning" (2025-19)



Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Voorliggende voorzieningen	In geval van (lange) wachttijden bij het voorliggend veld en desbetreffende instanties. Wie is verantwoordelijk voor de overbruggingsperiode? Wat wordt verwacht van de OCO in deze situaties naast signalering naar gemeente. Bij wachtlijsten bij aanbieders kan de druk en vragen van de client bij de OCO aanbieder komen te liggen, welke verantwoordelijkheid neemt de opdrachtgever hierin?	In principe is de OCO niet verantwoordelijk voor de overbruggingsperiode, mochten er wachtlijsten ontstaan bij zorgaanbieders of instanties zoals Stichting WIJ. In deze gevallen is snelle signalering richting de gemeente of Stichting WIJ wel heel belangrijk. Wij zullen zoeken naar een passende oplossing.
2	Midden en zwaar traject	Kunt u aangeven hoe er op een uniforme manier in de praktijk kan worden gemeten wanneer een traject onder middel of onder zwaar valt? Dit kunnen wij op basis van de informatie slecht duiden.	Voor de indeling van een licht-, middel- of zwaar traject kan de opdrachtnemer de omschrijving in paragraaf 2.1.4 van de offerteaanvraag gebruiken. Dilemma's over de exacte indeling kan de opdrachtnemer naar eigen professioneel inzicht doen.
3	Beschikking over kerncompetenties	Mag gemeente Groningen ook meegenomen en opgegeven worden als referent?	Ja, dat mag.
4	Beschikking over kerncompetenties	Als kerncompetentie stelt u dat potentiële aanbieder ervaring heeft met het verlenen van OCO aan minimaal 200 inwoners per jaar. Kan dit verspreid worden over meerdere opdrachtgevers, oftewel dat er meerdere Referentieformulieren (Bijlage 10) worden gebruikt? Wordt OCO vanuit de Wlz door u gezien als 'vergelijkbaar' met deze opdracht?	Dit kan niet verspreid worden over meerdere opdrachtgevers. De Gids Proportionaliteits schrijft in voorschrift 3.5G voor dat wij als aanbestedende dienst maximaal één referentie per kerncompetentie mogen vragen. Wij stellen het aantal inwoners bij naar 150 inwoners. Dit is aangepast in de offerteaanvraag en in het referentieformulier (bijlage 10). Hiervoor wordt ook een rectificatie gepubliceerd. De planning is aangepast met betrekking tot de 2e nota van inlichtingen. OCO vanuit de Wlz is ons inziens niet vergelijkbaar.
5	Ventiel	Indien de afwijking in het aantal trajecten t.o.v. de berekening groter is dan 5% zal er een gezamenlijk gesprek plaatsvinden over bijstelling van het budget. Kunt u hier specifieker in zijn wat de mogelijke bijstellingen zijn? Wordt hierin dezelfde berekening aangehouden op basis waarvan het totaalbedrag is berekend?	Er wordt alleen afgeweken van het budget bij een grote stijging (of daling) van de populatie (aantal trajecten). Indien deze afwijking groter is dan 5% kan het budget worden aangepast. Hierbij wordt dezelfde berekening aangehouden op basis waarvan het totaalbedrag is berekend. Hierbij kan dus alleen het aantal trajecten wijzigen.
6	Registratie persoonsgegevens	Het kan voorkomen dat er geen persoonlijke ontmoeting plaats vindt (bijvoorbeeld bij een licht traject) en dat het contact uitsluitend via de telefoon of per mail plaats vindt. Wat zijn in dit geval de minimale registratie eisen van een cliënt? Is de registratie van naam en telefoonnummer/e-mailadres in dit soort gevallen voldoende?	De gemeente vraagt in principe geen cliëntgegevens van de opdrachtnemer. Dus dit is ter beoordeling van de opdrachtnemer.

7 088 nummer	U geeft aan dat het gebruik van een 0900 of 088 nummer niet is toegestaan. Een 088 nummer is in tegenstelling tot een 0900 nummer heel gebruikelijk voor organisaties en het tarief is hetzelfde als een lokaal tarief. Staat u er voor open om het uitsluiten van een 088 nummer los te laten?	Akkoord. Dit is aangepast in het programma van eisen.
8 Inzet ZZP'ers	Gezien het feit dat er strakker gehandhaafd wordt op schijnzelfstandigheid voor ZZP'ers (wet DBA) en daardoor steeds meer organisaties ervoor kiezen (of hier mee bezig zijn) geen ZZP'ers meer in te zetten, hoe staat u tegenover de inzet van ZZP'ers voor het uitvoeren van deze opdracht, aangezien dit de continuïteit van de dienstverlening kan beïnvloeden?	De in te zetten capaciteit ten behoeve van de uitvoering van de opdracht is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer binnen de wettelijke eisen en de gestelde eisen van het contract.
9 Offerteaanvraag, paragraaf 2.4.2	Op basis van de marktconsultatie wordt geconstateerd dat een OCO traject gemiddeld 10 tot 12 uur duurt. Daarbij wordt aangegeven dat dit aantal uren en het niet stellen van een maximum de kwaliteit van dienstverlening bevordert. Kan Opdrachtgever de keuze toelichten om de 6 uur aan te houden, die ook in de voorgaande opdracht werd gehanteerd?	De zes uur die we hanteren is een gemiddelde. Uit onze monitoringsgegevens van de afgelopen drie jaren blijkt dat de gemiddelde ureninzet niet boven de zes uur uitkomt. Deze was in 2024 5,85 uur per traject (zie paragraaf 2.4.2 van de offerteaanvraag). Ook zien we dat de meeste trajecten voor de OCO kortdurend zijn. Er zijn wel trajecten die meer uren in beslag nemen wegens complexiteit. Deze trajecten nemen soms wel meer dan 30 uur in beslag. Ook deze trajecten zijn meegenomen in de berekening van het gemiddelde, die alsnog onder de zes uur ligt. Juist omdat we uitgaan van een gemiddelde, is er binnen dit budget ook ruimte voor complexe en langdurige trajecten.
10 Offerteaanvraag, paragraaf 2.4.2	Kan Opdrachtgever toelichten hoe het tarief is opgebouwd en daarmee wat onder dit tarief in rekening worden gebracht? Het lumpsumbedrag is geheel op het aantal uren van de behandelde trajecten in 2024 gebaseerd. Zijn er ook uren beschikbaar voor bijvoorbeeld promotie, netwerkgesprekken, kwaliteitsverbetering, interne overleggen enzovoort.	Het tarief is gebaseerd op verschillende factoren, waaronder de kosten van de geleverde zorg en een indexering met prijsindexcijfers voor personele kosten. Hieraan ligt een valide kostprijsonderzoek ten grondslag. Het tarief is bedoeld om verschillende kosten te dekken, o.a. de directe en indirecte kosten. Het lumpsum bedrag is gebaseerd op een gemiddelde qua aantal uren, zie ook het antwoord op vraag 9. Dit maakt dat er ook ruimte zit binnen het budget voor de genoemde onderwerpen.
11 Offerteaanvraag, paragraaf 2.4.3	Betreft de indexatie. Wat is het uurtarief in 2026 en wat is de totale omvang (opdrachtsom) in 2026?	Het uurtarief voor 2026 is op dit moment nog niet duidelijk. Zodra deze bekend wordt tijdens de lopende aanbestedingsprocedure, zullen we dit mededelen. Dit geldt ook voor de opdrachtsom in 2026.
12 Offerteaanvraag, paragraaf 2.5.4	Verwacht Opdrachtgever dat de (potentiële) Opdrachtnemer die als eerstvolgende achter de Opdrachtnemer eindigt, in de wachtkamerconstructie komt en kan deze als tweede geëindigde Opdrachtnemer de wachtkamerovereenkomst weigeren?	Wanneer een partij inschrijft op deze aanbesteding aanvaardt deze partij alle voorwaarden van deze aanbesteding en automatisch ook die van de wachtkamerovereenkomst. Een inschrijvende partij die als nummer twee eindigt kan dus de wachtkamerovereenkomst niet weigeren.

13 Offerteaanvraag, paragraaf 3.6.2 GE3	Opdrachtgever verwacht dat de referentieopdracht vergelijkbaar is met deze opdracht. Bedoelt Opdrachtgever hier dat de referentie qua omvang of qua inhoud vergelijkbaar is?	De referentie dient qua inhoud vergelijkbaar te zijn. Aan de omvang hebben we een eis gesteld (zie ook het antwoord op vraag 4).
14 Programma van eisen, paragraaf 3.2	Wat verstaat Opdrachtgever onder 'toegankelijke communicatie'?	In 3.2 van de het programma van eisen staat beschreven dat de communicatie breed toegankelijk is via verschillende kanalen. Bij deze vraag gaan wij er van uit dat niet helder is wat met verschillende kanalen wordt bedoeld. Met verschillende kanalen bedoelen we de voor de doelgroep gangbare kanalen zoals website, folders etc.
15 Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 8	Artikel 8 handelt over intellectuele eigendomsrechten (IE). Het gestelde in dit artikel verhoudt zich niet goed tot de werkelijkheid waarin opdrachtnemer resultaten ontwikkelt voor meerdere opdrachtgevers die hier allen van profiteren. Denk hierbij aan methodieken, aanpakken, en andere resultaten waarvan in het algemeen geldt dat het bevorderlijk is om deze vrij te kunnen delen en toepassen in andere settings. Opdrachtgever profiteert zelf ook van dit soort resultaten opgedaan in andere gemeenten en bij andere opdrachtgevers. We stellen voor om deze werkelijkheid expliciet op te nemen in de overeenkomst die op dit punt dan afwijkt van de voorwaarden: De intellectuele eigendomsrechten op alle door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen/gestelde gegevens, niet zijnde cliëntgegevens, documenten, online en offline (hard-copy) informatiebronnen, toepassingen, diensten, producten, etc., blijven berusten bij Opdrachtnemer of bij de derde van wie Opdrachtnemer het recht heeft verkregen dit aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Opdrachtnemer verleent aan de Opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht, welk gebruiksrecht niet exclusief en niet overdraagbaar is.	Wij wensen uitdrukkelijk niet dat op basis van publieke financiering het intellectuele eigendom van ontwikkelde methodieken, aanpakken en andere resultaten komen te berusten bij een specifieke opdrachtnemer. De resultaten dienen beschikbaar te zijn en te komen voor alle partijen die daarbij belang hebben zowel opdrachtgever als (potentiele) opdrachtnemers.
16 Conceptovereenkomst, artikel 3.2	Het eenzijdig beslissen vanuit Opdrachtgever met een opzegtermijn van drie maanden is krap. Wij willen Opdrachtgever verzoeken om hier een tweezijdige beslissing van te maken, waardoor Opdrachtnemer na de initiële periode kan afzien van het verlengen van de Overeenkomst.	Wij passen de opzegtermijn aan van drie maanden naar zes maanden. De overeenkomst is aangepast. Wij gaan niet akkoord met het maken van een tweezijdige beslissing.
17 Conceptovereenkomst, artikel 3.2	Betekent met 'onder gelijkblijvende voorwaarden' dat indexering nog steeds wordt toegekend?	Na een verlenging wordt de indexering jaarlijks toegekend.
18 Conceptovereenkomst, artikel 19.1.e	Artikel 19. lid 1. sub e dat handelt over het niet nakomen van het implementatieplan sluit niet aan bij de andere punten onder Artikel 19. lid 1. Wil Opdrachtgever sub e verwijderen, dan wel onder een ander lid plaatsen. Wat verstaat Opdrachtgever bij artikel 19. lid 1. sub e. onder 'aannemelijk'?	Aan artikel 19. lid 1 sub e is het volgende toegevoegd: "Indien hier sprake van is, zal Opdrachtnemer altijd eerst een ingebrekestelling sturen aan Contractant (anders dan bepaald in de aanhef van artikel 18).
19 Conceptovereenkomst, artikel 19.1.f	Artikel 19. lid 1. sub f is te algemeen omschreven. Wil Opdrachtgever sub f verwijderen, dan wel verder specificeren?	Opdrachtgever verstaat onder aannemelijk: waarschijnlijk Aan artikel 19. lid 1 sub f is toegevoegd: "Dit naar redelijkheid en billijkheid".

20 Conceptovereenkomst, artikel 5.3	Opdrachtgever beschrijft in artikel 5.3. van de conceptovereenkomst het begrip 'overwinst'. Risicomanagement is onderdeel van een gezonde bedrijfsvoering, waarbij risico's worden vertaald naar weerstandsvermogen (solvabiliteit). Wil Opdrachtgever aangeven hoe het genoemde percentage uit artikel 5.3 zich verhoudt tot het solvabiliteitspercentage zoals genoemd in paragraaf 3.6.1 van de offerteaanvraag?	Indien er winst wordt gemaakt van maximaal 5% leidt dit tot positief effect op het eigen vermogen. De solvabiliteit wordt berekend vanuit twee indicatoren (eigen vermogen en de totale balanspositie). Een verhoogd eigen vermogen geeft de mogelijkheid tot een verbeterde solvabiliteitspositie, mits het eigen vermogen meer stijgt dan het vreemd vermogen.
21 Conceptovereenkomst	Wij willen opdrachtgever verzoeken om in de tekst van de overeenkomst een bepaling op te nemen die toeziet op de toekomst van het betrokken personeel. Bijvoorbeeld als volgt: 'Opdrachtgever is voornemens na beëindiging van de overeenkomst, het uitvoerend personeel dat eventueel werkzaam is bij opdrachtnemer, dan wel onder aansturing staat van opdrachtnemer, ten behoeve van de werkzaamheden in het kader van deze opdracht over te laten nemen door de organisatie die na deze beëindiging de werkzaamheden zal verzorgen.' Wil de opdrachtgever aangeven of zij dit al dan niet overneemt?	In de overeenkomst is lid 2 toegevoegd aan artikel 20: Contractant overlegt na afloop van deze overeenkomst, overeenkomstig het hierover bepaalde in artikel 2.6.5 Wmo 2015 met de opvolgende opdrachtnemer(s) over de overname van personeel, onverminderd de verplichtingen die Contractant in dit opzicht heeft op grond van het Burgerlijk Wetboek, de geldende CAO of andere aangegeven verplichtingen op dit punt.
22 Conceptovereenkomst, artikel 8 Privacy	Bij lid 8.3 en 8.4 gebruikt Opdrachtgever de term partijen. Bij 8.1 en 8.2 wordt de term Contractant gebruikt. Omdat we het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid zien om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan (conform de AVG) , zijn we benieuwd waarom ervoor is gekozen om bij 8.1 en 8.2 de term Contractant in plaats van Partijen te gebruiken.	De verwerkingsverantwoordelijkheid ligt bij opdrachtnemer. Wij hebben hier als gemeente geen invloed op en opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van alle AVG voorschriften terzake. Artikel 8 lid 2 is aangepast in de overeenkomst met de toevoeging: "als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG" na Contractant verwerkt.