



Nota van Inlichtingen bij: sociaal beheer opvang Oekraïners
Gepubliceerd onder nummer: DUO OA 202504 PRJ-2500099
Datum: 31 juli 2025

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Planning	In het aanbestedingsdocument staat vermeld dat het gunningsbesluit in oktober zal plaatsvinden. In het Programma van Eisen wordt echter aangegeven dat de opdrachtnemer in september beschikbaar moet zijn voor een kennismaking met de bewoners. Kunt u toelichten hoe deze planning zich tot elkaar verhoudt? Betreft de kennismaking in september alle inschrijvende partijen of uitsluitend de uiteindelijk gegunde partij? Echter dan is de gegunde partij nog niet bekend.	De informatie in het Programma van Eisen klopt niet: er vindt geen kennismaking met de bewoners plaats in september. Aangezien de gunning pas in oktober plaatsvindt, zal de geselecteerde partij pas na gunning de gelegenheid krijgen om kennis te maken met de groep, voorafgaand aan de opening/overname. De datum voor deze kennismaking wordt in overleg vastgesteld.
2	Inzet personeel	Kunt u aangeven wat uw verwachtingen zijn ten aanzien van de inzet van personeel? Verwacht u een continue fysieke aanwezigheid binnen bepaalde tijdsblokken, en zo ja, welke? Zijn er minimale bezettingsnormen of specifieke eisen ten aanzien van het aantal personeelsleden op bepaalde momenten? Enige nadere duiding van uw verwachtingen of eisen is van belang om tot een realistische en onderbouwde prijsindicatie te kunnen komen.	Voor de gemeente is het belangrijk dat het team goed bereikbaar en zichtbaar is voor alle bewoners. Dit vereist een flexibele fysieke aanwezigheid op uiteenlopende tijdstippen (ook in de avonden en weekenden) aangezien een deel van de bewoners naar school gaat of werkt. Buiten reguliere kantoorwerktijden mag de aanwezigheid afnemen, maar de gemeente verwacht daarin flexibiliteit. Het prijzenblad is aangepast met indicatieve urenspecificatie, uw bezetting en flexibiliteit kunt u toelichten bij SGC2.
3	Huidige inzet	Kunt u toelichten hoe het sociaal beheer momenteel op de locatie is georganiseerd? Zijn er op dit moment specifieke taken, verantwoordelijkheden of werkwijzen die gevolgd worden? Daarnaast vernemen wij graag of u ten aanzien van het sociaal beheer voor de nieuwe opdracht andere of aanvullende eisen en/of verwachtingen heeft ten opzichte van de huidige situatie.	De gemeente heeft er bewust voor gekozen om de huidige inrichting van het sociaal beheer op locatie Entrada 700 niet inhoudelijk uit te werken. We willen inschrijvers de ruimte geven om met een eigen visie, werkwijze en aanpak te komen op basis van de gewenste situatie zoals omschreven in de uitvraag. De gewenste taken, verantwoordelijkheden en doelstellingen rondom sociaal beheer zijn terug te vinden in de opdrachtoomschrijving en bijbehorende bijlagen. Voor deze opdracht zijn er geen aanvullende eisen ten opzichte van wat in de uitvraag staat vermeld. Wel nodigen wij u uit om, op basis van uw expertise en ervaring, een passende invulling te geven aan de rol van sociaal beheerder.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Mogelijkheid tot schouw	Is er een mogelijkheid tot het uitvoeren van een schouw op de locatie vóór indiening van de inschrijving? Indien ja, kunt u aangeven op welke momenten dit mogelijk is en hoe een afspraak hiervoor gemaakt kan worden?	Er is momenteel geen schouw mogelijk vanwege de planning en de vakantieperiode. We zullen de plattegrond van de locatie Entrada delen. Voor de Joan Muyskenweg is een schouw eveneens niet mogelijk, aangezien de locatie nog in aanbouw is. In de bijlage is een sfeerimpressie opgenomen; deze is niet definitief, maar geeft wel een indicatie van de beoogde uitstraling. Aan deze sfeerimpressie kunnen geen rechten worden ontleend.
5	Referentieopdracht	In de referentie-eis wordt gesteld dat de referentieopdracht uitgevoerd moet zijn bij een andere gemeente. Kunt u aangeven of een referentie ook geaccepteerd wordt wanneer de opdracht is uitgevoerd vanuit een grotere uitvoeringsorganisatie, waarbij meerdere opvanglocaties zijn gerealiseerd voor kwetsbare doelgroepen (zoals vluchtelingen)? Bij meerdere gemeenten ervaring, tussen de 20 en 120 bewoners per locatie. Hierbij was de uitvoering niet direct in opdracht van een gemeente, maar de doelgroep en aard van de werkzaamheden komen overeen met de gevraagde kerncompetentie.	Dit is mogelijk. Echter moet de op te geven contactpersoon wel direct voor de eindklant werkzaam zijn en verantwoordelijk zijn voor de opdracht.
6	Prijs	In de aanbestedingsdocumenten is geen prijsplafond of maximale prijsindicatie opgenomen. Om te voorkomen dat inschrijvers onnodig tijd en middelen investeren in een inschrijving die uiteindelijk buiten het beschikbare budget valt, verzoeken wij u vriendelijk aan te geven of er sprake is van een maximaal beschikbare opdrachtwaarde of prijsplafond. Dit helpt inschrijvers om een weloverwogen beslissing te nemen over deelname aan deze aanbesteding.	Voor deze opdracht is bewust gekozen om geen maximale prijsindicatie of prijsplafond op te nemen. De aangeboden prijs maakt onderdeel uit van de beoordelingsmethodiek. Inschrijvende partijen kunnen zelf bepalen welke prijs zij passend achten.
7	Uitvoeringsverklaring	In paragraaf 3.2.3. wordt gesproken over het bijvoegen van een uitvoeringsverklaring. Wat wil opdrachtgever hierin terug zien?	De uitvoeringsverklaring is aanvullend op de referentieverklaring. Hierin wordt de tevredenheid van de gemeente over de inschrijver beschreven.
8	Huidige bezetting personeel	Wat is de huidige personeelsbezetting voor de locatie Entrada?	2,61 FTE betaald personeel.
9	Tarievenblad	Waarom wordt er meermaals op het tarievenblad gesproken over 'fictief'?	De opgegeven uren en inschrijfsom zijn indicatief en kunnen flexibel worden ingezet. Het uitgangspunt is dat de partij start met het aantal uren zoals vermeld in het tarievenblad. Deze uren kunnen in overleg met de gemeente worden aangepast, afhankelijk van de actuele behoefte. Indien gedurende een bepaalde maand of periode blijkt dat meer of minder inzet nodig is, kan dit in overleg worden bijgesteld
10	Tarievenblad	Zijn de tarieven in- of exclusief btw?	Exclusief BTW

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Dienstverlening	In paragraaf 1.4 wordt gesproken over de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie DUO+. Hierin worden o.a. schoonmaak en beveiliging genoemd. Zijn er nog meer partijen die vanuit DUO+ worden aangestuurd?	DUO+ is de uitvoeringsorganisatie van de gemeente Ouder-Amstel en is verantwoordelijk voor het contractmanagement. Naast beveiliging en schoonmaak omvatten hun taken ook afvalverwerking, klein en groot onderhoud, burgerzaken (zoals BRP-registratie), financiële administratie (zoals leefgeld en eigen bijdrage) en diverse facilitaire aangelegenheden.
12	Dienstverlening	Zijn er ook huismeesters actief vanuit de gemeente die verantwoordelijk zijn voor bijvoorbeeld kleine reparaties op de locaties?	Op dit moment is nog niet bekend hoe het fysieke onderhoud zal worden georganiseerd. De verhuurder is verantwoordelijk voor het groot onderhoud, waarvoor demarcatieafspraken zijn gemaakt. Het klein onderhoud wordt uitbesteed aan een externe partij. De sociaal beheer partij voert dit niet zelf uit en er is geen huismeester van de gemeente.
13	PvE 1.3 en 2.5 - Vrijwilligers	<p>Hierin wordt verwezen naar inzet en begeleiding van vrijwilligers. Tegelijkertijd blijkt uit het gunningscriterium dat 30% van de beoordeling plaatsvindt op basis van prijs, waarbij all-in tarieven voor inzet op uurbasis dienen te worden opgegeven (bijlage D – Tarievenblad).</p> <p>De inzet van vrijwilligers valt buiten het bereik van de systematiek van het tarievenblad, en leidt daarmee tot een oncontroleerbare en niet-objectief vergelijkbare prijsvorming. Daarnaast biedt vrijwillige inzet geen juridische waarborgen op het gebied van arbeidsrelatie, gezagsverhouding, roosterverplichting en continuïteit, hetgeen niet in lijn is met de uitvoeringsverantwoordelijkheid zoals beoogd in het PvE.</p> <p>Gelet op de beginselen van gelijkheid, transparantie en objectieve beoordeling als bedoeld in de artikelen 1.8 en 1.9 van de Aanbestedingswet 2012, achten wij het onwenselijk dat vrijwillige inzet wordt toegestaan binnen een economisch getoetste aanbesteding.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat uitsluitend inzet van betaalde medewerkers is toegestaan, en dat vrijwillige inzet is uitgesloten van de uitvoering van deze opdracht in verband met de vereiste objectieve prijsvergelijking, transparantie en controleerbaarheid?</p>	Dat kan aanbestedende dienst bevestigen. In het kader van objectieve en controleerbare prijsvorming en gelijkheid tussen inschrijvers, is inzet van vrijwilligers uitgesloten van deze opdracht. Blijft onverlet dat samenwerking met lokale vrijwilligers organisaties onderdeel blijft van de Opdracht. De bepaling in het PvE is aangepast.
14	Opstalverzekering	Kunt u aangeven of de gemeente een opstalverzekering heeft voor alle locaties die binnen de scope van de aanbesteding vallen?	Niet relevant, aangezien de locaties gehuurd worden en de eigenaar hiervoor verantwoordelijk is.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Aanbestedingsdocument 3.3 - Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Wij willen graag bevestigen of het mogelijk is om, conform de genoemde bedragen onder artikel 14 inzake beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- per contractjaar op te nemen als absolute bovengrens voor de te verhalen schade. Gezien de omvang en aard van de opdracht achten wij dit een realistische en proportionele afbakening van het risico. Kunnen jullie ons bevestigen dat het stellen van dit maximum in lijn is met de eisen en voorwaarden van de aanbesteding?	Opdrachtgever kan bevestigen dat dit passend is bij deze opdracht
16	Aanbestedingsdocument 1.4 - kaders sociaal beheer	U vermeld bij 'Doelstellingen van de opdracht, 1. Personele inzet en aanwezigheid op locatie het volgende bij bullet drie: 'binnen de kaders van het sociaal beheer'. Kunt u aangeven wat de kaders zijn en waar deze aansluit op de aanbesteding?	Het woord kaders kan inderdaad verwarring opleveren. De bewoording is verwijderd.
17	PvE 1.5	Opdrachtnemer moet beschikbaar zijn voor een bezoek aan één of meerdere locaties voor kennismaking bewoners en een dag beschikbaar zijn in november voor voorbereidingen. Kunt u verhelderen welke tijdsinspanning er verwacht wordt en mag dit separaat worden gefactureerd, aangezien een deel van de werkzaamheden voor de ingangsdatum van de overeenkomsten plaatsvindt.	De dag in september is een fout in het document, zie hiervoor vraag 1. Het contract en de inzet van het team starten een maand voor de opening of overdracht. Voor de Joan Muyskenweg zijn er dan nog geen bewoners, en voor Entrada is de huidige sociaalbeheer partij nog aanwezig om het team in te werken. Er is daarom geen extra inzet/kosten nodig, aangezien het contract reeds tijdens de voorbereidingsperiode ingaat.
18	Aanbestedingsdocument 1.3	De locatie Entrada 700 bestaat uit zeven verdiepingen waarvan er vijf zijn ingericht voor opvang. Kunt u aangeven wat het gebruik is van de overige twee verdiepingen?	Gemeente Amsterdam is onze verhuurder. Amsterdam huurt het gehele gebouw van private partij. De zesde en zevende verdieping worden door Amsterdam gebruikt als kantoorruimte.
19	Aanbestedingsdocument 5.1	GC 1 Plan van aanpak: 'Alle werkzaamheden die vallen onder de reikwijdte van de opdracht.' Kunt u aangeven wat de reikwijdte van de opdracht is? De vraag om "alle werkzaamheden die vallen onder de reikwijdte van de opdracht" te beschrijven, is naar onze inschatting niet volledig en zorgvuldig te beantwoorden binnen de gestelde limiet van zes pagina's. Gezien de breedte en complexiteit van de opdracht vraagt dit om een gedetailleerde uitwerking om een goed beeld te geven van onze aanpak. Indien het verzoek is om dit wél binnen zes pagina's te houden, zouden wij dan in de gelegenheid kunnen worden gesteld om een nadere specificatie van de werkzaamheden op te nemen in een bijlage, buiten de zes pagina's om?	We verwachten van een inschrijver dat hij op basis van zijn/haar ervaring zelf de reikwijdte van de opdracht grotendeels kan bepalen, mede gebaseerd op hetgeen beschreven in paragraaf 1.4 en in het programma van Eisen. We begrijpen uw punt met betrekking tot de breedte en de complexiteit van de opdracht, we passen daarom de maximale pagina's aan. Er zullen maximaal 8 pagina's worden toegelaten, bijlages zijn niet toegestaan.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Aanbestedingsdocument 5.1	<p>De vraag gaat over SGC1, bullet 7: 'Een toelichting op de organisatie van de communicatie binnen het team, met speciale aandacht voor de overdracht tussen collega's met wisselende shifts.' Kunt u toelichten hoe de communicatielijnen onderling en verantwoordelijkheden t.a.v. van juiste en volledige communicatie zijn ingeregeld en hoe de overdracht op dit moment is geregeld?</p>	<p>We willen graag inzicht krijgen in hoe u als inschrijver de communicatie binnen het team organiseert, met name gericht op de overdracht tussen collega's met wisselende shifts. We zijn benieuwd naar uw visie en werkwijze op dit vlak.</p> <p>Het is aan u om toe te lichten hoe u de communicatielijnen binnen het team inricht, hoe verantwoordelijkheden ten aanzien van juiste en volledige communicatie zijn belegd, en hoe u zorgt voor een goede overdracht tussen teamleden, met het oog op continuïteit en kwaliteit van het werk. Er is nadrukkelijk ruimte om dit naar eigen inzicht in te vullen – er is geen vaste methode, en wij zijn benieuwd naar uw aanpak, gebaseerd op uw eigen ervaring en organisatievorm.</p>
21	Aanbestedingsdocument 1.4	<p>Gezien de planning van de aanbesteding en de bijbehorende deadline op 8 september a.s., is het voor ons niet haalbaar om de input van de participatiebijeenkomst op 3 september nog mee te nemen in het aanbestedingsstuk. De voorbereiding vergt namelijk aanzienlijke tijd en inspanning, en het herschrijven van het stuk kort voor de deadline is helaas niet realistisch. Wij stellen daarom voor om de uitkomsten van de bijeenkomst separaat te bespreken en deze vervolgens als aanvullende input mee te nemen in de verdere uitwerking van het locatiebeheer, ná gunning van de opdracht. Kunnen jullie hiermee instemmen?</p>	<p>Akkoord. Dit betreft een fout in het document. De gemeente verwacht niet dat de input wordt verwerkt in de aanbestedingsstukken. Wel wordt van de uiteindelijk geselecteerde partij verwacht dat deze de input meeneemt bij de uitwerking van de opdracht na gunning.</p>
22	Aanbestedingsdocument 5.1	<p>GC 1 Plan van aanpak: Om een effectieve samenwerking te realiseren met lokale vrijwilligersorganisaties en andere partijen op de sociale kaart, is voor ons van belang om eerst inzicht te krijgen in welke partijen momenteel al betrokken zijn vanuit de gemeente.</p> <p>Wij vragen daarom graag aan de gemeente:</p> <p>Met welke lokale vrijwilligersorganisaties wordt op dit moment samengewerkt in het kader van deze opdracht of bij vergelijkbare trajecten?</p> <p>Wat is de rol van deze partijen in de huidige situatie?</p> <p>Heeft de gemeente de wens of voorkeur om deze bestaande samenwerking voort te zetten binnen deze opdracht?</p> <p>Zodra deze informatie beschikbaar is, stemmen wij onze samenwerking en inzet daarop af. Indien er nog geen vaste partners zijn, brengen wij proactief relevante lokale partijen in kaart en zoeken de samenwerking op voor o.a. ontmoeting, praktische ondersteuning en activering van bewoners</p>	<p>De gemeente Ouder-Amstel werkt in de uitvoering samen met diverse lokale vrijwilligersorganisaties. Deze organisaties dragen bij aan draagvlak en integratie binnen de gemeente en de regio, en worden daarom als essentieel beschouwd. De gemeente heeft een sterke voorkeur om de bestaande samenwerking voort te zetten. Belangrijke partijen hierbinnen zijn Participe en Coherente. Coherente richt zich op het werven van vrijwilligers, met name onder inwoners van Ouder-Amstel. Dit gebeurt onder andere via de vrijwilligerscentrale. Participe werft vrijwilligers vanuit haar eigen netwerk en onder bewoners van Entrada 700 zelf. Daarnaast verzorgt Participe de begeleiding van alle vrijwilligers die binnen dit traject actief zijn.</p> <p>Samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties is toegestaan en het actief aandragen van nieuwe partijen wordt aangemoedigd. Binnen SGC 1 ligt de nadruk met name op het type activiteiten dat u graag met deze lokale vrijwilligersorganisaties zou willen oppakken.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Procedure – Nota van Inlichtingen 2	Doorgaans geven de antwoorden in NvI1 nieuwe inzichten of roepen nieuwe vragen op voor NvI2. Is het toegestaan om in NvI2 niet alleen verdiepende, maar ook nieuwe vragen te stellen?	U geeft zelf al het antwoord. Doorgaans geven antwoorden nieuwe inzichten of roepen nieuwe vragen op. Er is alleen de mogelijkheid om vervolgvragen op de 1e nota te stellen met een verwijzing naar de vraag.
24	Aanbestedingsdocument 1.3	Kunt u aangeven hoe het sociaal, technisch en administratieve beheer nu is ingericht? Is dit intern of extern belegd? Welke partijen zijn hierbij betrokken? Is de gemeente eigenaar of huurder van de locatie Joan Muyskenweg 32? Zijn er binnen de contractduur van het sociaal beheer wijzigingen te verwachten in de bedrijven die de beveiliging en de schoonmaak uitvoeren?	Beiden locaties worden door de gemeente gehuurd. In het geval van Joan Muyskenweg huurt de gemeente de grond van een partij, en huurt het de woonunits van een andere private partij. Het contractmanagement en de inzet van de andere externe partijen wordt geregeld door DUO+, de uitvoeringsorganisatie van gemeente Ouder-Amstel. Deze contracten hebben andere termijnen dan het sociaal beheer en het is daardoor mogelijk dat deze wijzigen binnen de contractduur van de sociaalbeheer partij.
25	Verzoek om schouw	Teneinde een kwalitatief goed plan van aanpak die aansluit op de aandachtspunten van de specifieke locaties op te stellen willen wij vragen om een schouwmoment in te plannen voor de locatie Entrada 700. Dit moment wensen wij voor de tweede Nota van Inlichtingen zodat wij vragen voortkomende uit de schouw kunnen indienen bij deze NvI.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 4.
26	Aanbestedingsdocument 2.1 Planning	De huidige planning vereist van de inschrijvers dat zij in de vakantieperiode aan de aanbesteding werken. Wij willen u vragen de planning uit te rekken met 4 weken en zodanig aan te passen rekening houdend met de vakantieperiode, ook als dat betekent dat de ingangsdatum van de overeenkomsten later in zal gaan.	Dit is niet mogelijk vanwege de ingangsdata van de contracten. De gemeente heeft gekozen om een passende overdracht/inwerkperiode voor de partij in acht te nemen, uitstel van de planning zal dit onmogelijk maken.
27	Verzoek om plattegronden	Kunt u ons voor de beeldvorming van de beide locaties de plattegronden toezenden?	Dit is mogelijk voor entrada en deze is bijgevoegd. Voor de locatie van de Joan Muyskenweg is dit niet mogelijk aangezien deze nog in ontwikkeling is en er nog geen definitieve plattegrond is. Echter is er een sfeerimpressie bijgevoegd waaraan geen rechten ontleend kunnen worden.
28	PvE 4.3	Kunt u het bestaande bedrijfshulpverleningsplan, huishoudelijk reglement en een ontruimingsplan met ons delen van de beide locaties? Wij wensen hier inzage in om te begrijpen hoe de locatie op dit moment georganiseerd is, waar de risico's en verantwoordelijkheden liggen. Deze informatie helpt ons om een plan van aanpak te maken dat aansluit op de realiteit en waar wij met onze expertise verbeteringen te maken.	Wij hebben het ontruimingsplan van Entrada gedeeld, samen met wat meer duidelijkheid over de locatie zoals de plattegrond. Het huishoudelijk reglement delen wij niet aangezien wij verwachten dat de partij dit zelf opstelt in samenwerking na gunning. Voor de Joan Muyskenweg zijn deze niet beschikbaar omdat de locatie nog in ontwikkeling is, voor deze is een sfeerimpressie bijgevoegd.
29	PvE 4.3	Voor het opstellen van een bedrijfshulpverleningsplan, huishoudelijk reglement en een ontruimingsplan wordt doorgaans samengewerkt met de projectorganisatie van de gemeente, de brandweer en/of VTH van de gemeente of Veiligheidsregio. Uit ervaring kunnen we aangeven dat dit een traject is waarvan op voorhand de tijdsbesteding niet is in te schatten. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer gerechtigd is om, in voorkomende geval, de extra uren die benodigd zijn om deze documenten op te leveren separaat doorbelast kunnen worden tegen het all-in tarief, met aanlevering van een overzicht van de besteedde uren?	Nee dit moet verwerkt worden in de reguliere FTE.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	PvE 4.3	Is er voor locatie Entrada 700 een specifiek locatiereglement voor professionals? Zo ja, kunt u deze met ons delen?	<p>Dit kan niet gedeeld worden, de bedoeling is dat dit gebaseerd is op procedures van de eigen organisatie.</p> <p>Wij gaan ervan uit dat de partij werkt volgens de eigen professionele richtlijnen en interne procedures, passend bij het werk in een woonomgeving met kwetsbare bewoners. Hierbij wordt verwacht dat men rekening houdt met zaken als respectvolle bejegening, privacy, veiligheid en heldere communicatie.</p> <p>Indien u zelf werkt met een intern protocol of gedragscode voor medewerkers op locatie, verzoeken wij u dit te beschrijven in uw plan van aanpak.</p>
31	PvE	In het PvE vinden wij niet terug dat er kamercontroles worden uitgevoerd. Het al dan niet uitvoeren, de frequentie en de vervolgacties zorgen in de praktijk voor een relatief grote belasting in uren. Kunt u aangeven of de opdrachtgever de kamercontroles uitvoert en wat de reden is om dit wel of niet te doen? Indien dit bij opdrachtnemer ligt, kunt u aangeven wat de verwachte tijdsbesteding zal zijn op weekbasis? Kunt u specificeren of dit per persoon of per controle is aangezien een kamercontrole in vrijwel alle gevallen door twee personen uitgevoerd worden.	De opdrachtgever voert geen kamercontrole uit. De gemeente verwacht dat eventuele kamercontrole wordt uitgevoerd door de gecontracteerde partij en dit valt binnen de Fte's. De opdrachtnemer kan kamercontroles uitvoeren als er aanleiding toe is. De opdrachtnemer kan beslissen of dit incidenteel/steekproefsgewijs zal plaatsvinden. Wij zijn benieuwd hoe u dit wilt invullen.
32	PvE 5.1	<p>In dit artikel staat het volgende: Opdrachtnemer factureert per maand achteraf de daadwerkelijk geleverde uren begeleiding conform het op het Tarievenblad (bijlage X) opgegeven tarief. Een overzicht van de gemaakte uren wordt standaard maandelijks toegevoegd aan de factuur.</p> <p>Het woord begeleiding lijkt niet te stroken met de uitvraag. Klopt het dat het hier gaat om 'beheer' i.p.v. 'begeleiding'.</p>	Correct
33	Bijlage C - Referentieverklaring	<p>De referentie-eis lijkt een stuk laagdrempeliger dan hetgeen in PvE 2.5 (specifiek bullet 2.) is opgenomen.</p> <p>Bent u bereid de kerncompetentie te wijzigen en daarin expliciet op te nemen dat het om minimaal 100 Oekraïense ontheemden gaat? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Verder adviseren wij toe te voegen dat het om '100 personen op één locatie' gaat aangezien de dynamiek van beheer geheel anders is dan een verdeling van 100 personen over een tiental locaties.</p> <p>Tot willen wij daaraan toe te voegen dat de referentie ook samenwerking met partners als beveiliging en schoonmaak moet bevatten aangezien een goede samenwerking een sterk fundament is om uw wens van een 'integrale aanpak waarbij begeleiding, veiligheid, gemeenschapsvorming en zelfredzaamheid centraal staan' te bereiken.</p>	Nee, de gemeente vraagt niet specifiek om ervaring in de begeleiding van Oekraïense ontheemden, maar om ervaring met kwetsbare doelgroepen. De voorkeur gaat uit naar ervaring met migranten en/of vluchtelingen, al zijn ook andere kwetsbare groepen toegestaan. Daarnaast wil de gemeente ruimte bieden aan partijen die ervaring hebben met het werken op diverse kleinschalige locaties. Hoewel samenwerking met partners zoals beveiliging en schoonmaak essentieel is voor een integrale aanpak, heeft de gemeente besloten dit aspect niet mee te nemen in de beoordelingscriteria van de aanbesteding.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Bijlage D – Tarievenblad	<p>Met betrekking tot het prijzenblad en de invulling van de uren voor de locatiemanagers en begeleiders, constateren wij een potentieel risico voor een eerlijke en transparante aanbesteding.</p> <p>U stelt in PvE 2.2 dat de huismeesters fysiek op locatie aanwezig dienen te zijn en dat de tijden en aanwezigheid nog worden vastgesteld (PvE 2.4), wat impliceert dat de exacte werkuren per locatie nog niet zijn gedefinieerd. Tegelijkertijd vraagt u in het prijzenblad van de Inschrijvers om, voor beide locaties, het aantal personen en het aantal uren per persoon in te vullen. Dit aantal wordt vervolgens vermenigvuldigd met het opgegeven tarief per uur. Volgens PvE 5.1 dient opdrachtnemer te factureren op basis van het uurtarief en een onderbouwing van het aantal uren. Dat impliceert dat het uurtarief leidend is, niet het aantal uren.</p> <p>Deze opzet leidt ertoe dat inschrijvers kunnen 'shoppen' met uren om een lagere totaalprijs te realiseren, zonder dat dit de werkelijke kosten-batenverhouding en de benodigde inzet voor de dienstverlening adequaat weergeeft. Het gevolg is dat een inschrijver die een disproportioneel laag aantal medewerkers en/of uren noteert, tot een lagere inschrijfprijs komt, terwijl u ook minder uren afneemt en daardoor mogelijk minder inspanning contracteert.</p> <p>Dit staat op gespannen voet met het beginsel van transparantie en gelijke behandeling uit de Aanbestedingswet, omdat inschrijvers verschillende uitgangspunten hanteren voor de te leveren inspanning. Aangezien u de economisch meest voordelige partij wenst te contracteren, raden wij met klem aan om de uren en in te zetten dagen in het prijzenblad voor iedereen gelijk te trekken (uniformeren). Wij adviseren derhalve om in het tarievenblad een uniforme urenspecificatie op te nemen, bijvoorbeeld gebaseerd op uw eigen inschatting van de benodigde minimale inzet per locatie. Dit zorgt ervoor dat alle inschrijvers op exact dezelfde basis kunnen calculeren en waarborgt een eerlijke vergelijking. Het voorkomt ook discussies achteraf wanneer blijkt dat de werkelijke benodigde inzet afwijkt van wat individuele inschrijvers hebben gecalculeerd.</p> <p>Gaat u akkoord met de aanpassing? Zo nee, waarom niet en hoe borgt u dan dat u geen appels met peren gaat vergelijken?</p>	<p>Het prijzenblad is aangepast. We geven u graag meer richting en hebben een indiatieve urenspecificatie opgenomen.</p> <p>Voor de locatie Entrada wil de gemeente 96 uur aanwezigheid per week. Voor de locatie Joan Muyskenweg is dit 54 uur per week.</p> <p>Er wordt in het PvE niet gesproken over de aanwezigheid van een huismeester. Het punt in 2.2. gaat over fysieke aanwezigheid van het team en dat het niet mogelijk is om op afstand te werken.</p> <p>De partijen worden gevraagd zelf deze uren te verdelen onder posities die zij als passend zien. Senioriteit en uren per week kan worden ingeschat door de inschrijver.</p>
35	Bijlage D – Prijzenblad	<p>U vraagt inschrijver om een fictief aantal uren in te voeren. Wij zien in de aanbestedingsstukken echter diverse diensten vermeld waarvan de tijdsbesteding op voorhand niet in te schatten is. Het gaat daarbij o.a. om telefonische bereikbaarheid bij spoedeisende calamiteiten (is dit naar ervaring éénmaal per maand of meerdere keren per avond/nacht), wat is de intensiteit van de samenwerking met maatschappelijke partners (hoeveel overleg momenten vereist dit?), hoeveel bewonersmutaties zijn er op weekbasis, wat is het aantal keren gecompliceerde casuïstiek per week etc. Wij vragen u met klem om een revisie van het Prijzenblad en daarin het aantal uren in te vullen zodat er een goede vergelijking mogelijk is.</p>	<p>De ervaring leert dat bij het openen van een nieuwe locatie met een nieuwe groep bewoners, de inzet voor spoedeisende calamiteiten, casuïstiek, samenwerking met maatschappelijke partners en bewonersmutaties aanzienlijk groter is dan bij een locatie waar bewoners al langere tijd wonen. De gemeente verwacht daarom dat de benodigde inzet op deze onderdelen bij de start van de nieuwe locatie relatief hoger zal zijn dan bij de bestaande locatie. Het prijzenblad is aangepast en geeft nu meer richting over de verwachte uren per locatie.</p>
36	Bijlage D – Prijzenblad	<p>In het prijzenblad wordt in cel G18 niet het subtotaal van G17 meegenomen in de berekening van subtotaal per jaar. Indien dit inderdaad foutief is vragen wij een gecorrigeerd prijzenblad te verstrekken</p>	<p>Dank voor uw oplettendheid, dit is per abuis weggevalen. Een herzien tarievenblad wordt toegevoegd bij de beantwoording van de vragen</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Opstartkosten	De opdracht start op 1 november 2025, respectievelijk 1 december 2025. Al voor deze datum wordt er een inspanning van de opdrachtnemer verwacht die de huidige beheerder niet heeft. Mag de inschrijver deze inzet separaat factureren?	Voor Entrada verwacht de gemeente dat de gekozen partij voldoende capaciteit beschikbaar heeft voor een zorgvuldige overdracht van de huidige partij voor sociaal beheer. Het contract start een maand voor de overdracht. Dit stelt de partij in staat zich in te werken en kennis te maken met de locatie en bewoners; hiervoor is een periode van een maand gereserveerd. Ook voor de Joan Muyskenweg wordt deze inzet een maand voor de opening verwacht, zodat passende voorbereidingen en kennismakingen kunnen plaatsvinden. Deze inzet kan niet afzonderlijk worden gefactureerd,
38	Aanbestedingsdocument 1.4 - 1. Personele inzet en aanwezigheid op locatie	In dit artikel staat beschreven dat de opdrachtnemer per locatie een locatiemanager aanstelt. Is het toegestaan om voor beide locaties dezelfde locatiemanager aan te stellen?	Nee, het is de bedoeling dat elke locatie een eigen locatiemanager heeft. Hoewel de locatiemanagers elkaars achterwacht kunnen zijn, verwacht de gemeente dat er voor elke locatie een duidelijke verantwoordelijke is aangesteld. Deze keuze is gemaakt vanwege de omvang en complexiteit van de locaties.
39	PvE 2.2	In artikel 2.2 van het Programma van Eisen wordt aangegeven dat de locatiemanager tijdens zijn/haar dienst aanwezig is op de opvanglocatie. Kan de opdrachtgever bevestigen dat het is toegestaan dat de locatiemanager zijn of haar werkzaamheden deels op afstand uitvoert, mits de bereikbaarheid en coördinatie geborgd zijn en de aanwezigheid op locatie afgestemd wordt op de behoeften van de locatie?	Zoals u aangeeft, is het van belang dat bereikbaarheid en coördinatie goed geborgd zijn. De gemeente hecht waarde aan dat de locatiemanager veelvuldig fysiek aanwezig is op locatie, zodat hij of zij zichtbaar is en toegankelijk blijft voor de bewoners. Vanwege deze overweging is het wenselijk dat de manager aanwezig is op locatie.
40	PvE 2.5	Kan de opdrachtgever bevestigen dat voldaan wordt aan de eis uit artikel 2.5 van het Programma van Eisen indien één en dezelfde medewerker die Russisch of Oekraïens spreekt, wordt ingezet op beide locaties?	Dit klopt. Echter wordt het gewaardeerd als er meerdere personen met de taalkennis worden ingezet.
41	Aanbestedingsdocument	Voor een goede invulling van het locatiebeheer is het van belang om inzicht te hebben in de doelgroep op locatie. In de aanbestedingsstukken wordt niet nader gespecificeerd wat de verwachte samenstelling van de bewoners is op de locatie Entrada en Joan Muyskenweg (zoals gezinnen, alleenstaanden, jongeren, ouderen, kwetsbare doelgroepen). Vraag: Kunt u aangeven welke samenstelling en kenmerken de bewonersgroep op de locaties naar verwachting zal hebben? Bijvoorbeeld in termen van leeftijdsopbouw, gezinssamenstelling, eventuele kwetsbaarheden of zorgbehoeften?	De toekomstige bewoners van Joan Muyskenweg 32 verhuizen grotendeels vanuit twee gemeentelijke opvanglocaties in Amstelveen. Zij wonen al enige tijd en de meeste hebben taalcursussen gevolgd en hebben werk of werkervaring opgedaan. Het grootste deel van de Oekraïense vluchtelingen zijn (jong)volwassenen, waarvan een groot deel alleenstaand (1/3). Daarnaast zijn er koppels, maar ook andere familie relaties, zoals broers en zussen. Er zijn enkele gezinnen met volwassen kinderen. Er zullen weinig tot geen schoolgaande kinderen of 65+ers op deze locatie verblijven. Ongeveer de helft is man en de helft is vrouw. De bewoners hebben nog niet eerder samengewoond of faciliteiten gedeeld. De meeste bewoners van Entrada 700 wonen al geruime tijd in de gemeente Ouder-Amstel, het is een diverse groep van verschillende leeftijden en allerlei afkomsten. De groep heeft hechte relaties onderling. Het grootste deel van de groep zijn families met kinderen of en getrouwde stellen. Er zijn een klein aantal alleenstaanden (20%). Als laatste zijn er 12% alleenstaande vrouwen boven de 65 jaar. Het grootste deel van de bewoners zijn vrouw.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
42	Aanbestedingsdocument	<p>Voor een goede en zorgvuldige start van het sociaal beheer is het van belang dat er een heldere overdracht plaatsvindt van de huidige uitvoerende partij naar de nieuwe opdrachtnemer. In de aanbestedingsstukken wordt niet nader toegelicht of en hoe deze overdracht wordt georganiseerd, terwijl beide locaties naar verwachting pas in november en december operationeel zullen zijn.</p> <p>Vraag: Kunt u aangeven op welke wijze de overdracht plaatsvindt van de huidige beheerpartij naar de nieuwe opdrachtnemer voor locatie Entrada (vanaf december) en Joan Muyskenweg (vanaf november)? Wordt hierin voorzien in een begeleid overdrachtsproces, gezamenlijke afstemming of overdrachtsdocumentatie?</p> <p>Toelichting: Een gestructureerde overdracht bevordert een soepele overgang en continuïteit van begeleiding voor bewoners. Dit is essentieel om onrust of dubbelingen te voorkomen en direct vanaf de start te kunnen voldoen aan de kwaliteitsdoelen van Gemeente Ouder-Amstel met betrekking tot rust, veiligheid en gemeenschapsvorming</p>	<p>De gemeente hecht veel waarde aan dit aspect en heeft daarom bewust een periode van een maand gereserveerd om hier voldoende tijd voor te nemen. Bij Entrada zal de gekozen partij gedurende een maand, samen met de huidige beheerpartij, in dienst zijn van de gemeente. Dit biedt de mogelijkheid om fysiek op locatie een zorgvuldige overdracht te realiseren en duidelijke afspraken te maken die de continuïteit en kwaliteit waarborgen. Ook voor de Joan Muyskenweg zal de gemeente een maand voorafgaand aan de opening starten met het contract, zodat de beheerpartij voldoende tijd heeft om zich, samen met de gemeente en andere externe partners, voor te bereiden op de komst van de bewoners.</p>
43	Aanbestedingsdocument	<p>Op 3 september vindt een participatiebijeenkomst plaats over locatie Joan Muyskenweg, waarvan de input volgens het aanbestedingsdocument als input dient voor de aanpak en uitvoering van het locatiebeheer. De uiterste inschrijfdatum is echter vastgesteld op 8 september. Ook als de input op 4 september beschikbaar wordt gesteld, laat dit een zeer korte termijn om de inschrijving nog op zorgvuldige wijze aan te passen. Gaat de gemeente Ouder-Amstel ermee akkoord dat inschrijvers in hun plan van aanpak opnemen dat zij de input uit de participatiebijeenkomst serieus meenemen en waar mogelijk verwerken in de uitvoering, in plaats van deze al volledig voorafgaand aan de inschrijfdeadline te verwerken? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Akkoord, zie hiervoor vraag 21</p>
44	Aanbestedingsdocument	<p>Zijn er vanuit de gemeente Ouder-Amstel en/of gemeente Amstelveen, concrete leerpunten of aandachtspunten uit de bestaande praktijk op de huidige opvanglocatie, dan wel uit eerdere opvangsituaties, die van belang zijn voor deze opdracht met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de samenwerking met ketenpartners zoals DUO+, Vrijwilligers- organisaties en zorgpartijen; - het organiseren en delen van relevante informatie in de driehoek gemeente – partners – bewoners; - het stimuleren van gemeenschapsvorming en het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners? <p>Indien ja, kunnen deze ervaringen worden gedeeld als richtinggevende input voor een optimaal passende en uitvoerbare aanpak?</p>	<p>Hierin wordt juist de input van de partij gevraagd en dit kan niet door de gemeente worden gedeeld. Dit soort punten zullen besproken worden nadat de gunning heeft plaatsgevonden.</p>
45	Telefonische beschikbaarheid voor beveiliging (PvE, 3.1)	<p>Begrijpen wij het goed dat de opdrachtnemer buiten kantooruren en in het weekend altijd telefonisch bereikbaar moet zijn voor de beveiliging in geval van calamiteiten, zoals beschreven in §3.1 van het Programma van Eisen?</p> <p>We ontvangen graag een toelichting op wat deze bereikbaarheid concreet betekent voor de inzet van medewerkers. Moet hiervoor structureel een bereikbaarheidsdienst worden ingericht (bijvoorbeeld met piketdiensten of achterwacht)?</p> <p>Deze informatie is van belang om een realistische personele inzet en tariefstelling te kunnen bepalen.</p>	<p>Er wordt inderdaad verwacht dat hiervoor piketdiensten/bereikbaarheidsdienst is. De partij mag kiezen hoe dit wordt ingericht.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Tijden en aanwezigheid van het team (PvE 2.4)	Kunt u een indicatie geven van de gewenste of verwachte personele inzet/openstelling per locatie (bijvoorbeeld in uren en dagen per week), zodat wij onze aanbieding (uren x tarief) hier zo realistisch mogelijk op kunnen afstemmen?	zie hiervoor vraag 34
47	Randvoorwaarden	Kunt u toelichten welke randvoorwaarden en faciliteiten de gemeente (of DUO+) beschikbaar stelt aan de opdrachtnemer om een goede uitvoering van het sociaal beheer mogelijk te maken? Te denken valt aan: - structurele beschikbaarheid van kantoorruimte op beide locaties; - duidelijkheid over inzet en verantwoordelijkheid voor beveiliging, schoonmaak en technisch beheer; - aanwezigheid van sanitaire voorzieningen voor personeel	Op beide locaties zijn meerdere ruimtes beschikbaar voor de inzet van externe partijen. Voor de partij die verantwoordelijk is voor sociaal beheer is er een afsluitbare ruimte beschikbaar die dienst kan doen als kantoor. Daarnaast is er een multifunctionele ruimte ingericht voor andere externe partijen. In de directe nabijheid van deze ruimtes bevinden zich sanitaire voorzieningen en een keuken. De inzet van beveiliging, schoonmaak en technisch beheer is flexibel en afgestemd op de actuele behoeften. De verantwoordelijkheid voor deze inzet ligt bij de gemeente/DUO+, waarbij er wordt samengewerkt met de partij voor sociaal beheer.
48	Aantal uitvoerende partijen	In paragraaf 1.6 van het aanbestedingsdocument staat dat de opdracht "kan worden uitgevoerd door één en dezelfde aanbieder". Betekent dit dat inschrijving uitsluitend mogelijk is voor beide locaties gezamenlijk, of is het ook toegestaan om in te schrijven op slechts één van de twee locaties?	Het is uitsluitend mogelijk dat de partij zich inschrijft op beide locaties.
49	Beoordelingsmethodiek	In paragraaf 5.1 wordt in de tabel een verdeling genoemd van 70 punten voor Kwaliteit en 30 punten voor Prijs. Echter, in de verdere toelichting op de beoordelingsmethodiek op pagina's 25-26 worden andere puntverdelingen gehanteerd: 20 punten voor Prijs en 80 voor Kwaliteit, en in het rekenvoorbeeld op pagina 25 zelfs 40 punten voor Prijs. Kunt u aangeven welke puntverdeling (prijs/kwaliteit) definitief wordt gehanteerd bij de beoordeling?	de koppen op pagina 25-26 zijn inderdaad verkeerd weergegeven, Het rekenvoorbeeld is vooral en niet voor niets een voorbeeld. Zoals in de Tabel en op Tendered is aangegeven is de verhouding 70 - 30
50	Prijsindexatie	In paragraaf 5.3 wordt vermeld dat prijzen jaarlijks geïndexeerd mogen worden op basis van de CPI-methodiek, maar dat het aan de opdrachtgever is om te beoordelen of de prijswijziging wordt geaccepteerd/geëffectueerd. Kunt u toelichten onder welke omstandigheden de gemeente een correct berekende indexatie op basis van het CPI-cijfer (zoals voorgeschreven) niet zou accepteren of honoreren? Daarnaast ontvangen wij graag duidelijkheid over de mogelijke consequenties voor de opdrachtnemer indien een dergelijke indexatie niet wordt gehonoreerd. Geldt er bijvoorbeeld een mogelijkheid tot tussentijdse opzegging van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtnemer?	De omstandigheid dat er bijvoorbeeld niet met de juiste CPI cijfers wordt gerekend. Opzegging in dit verband lijkt nogal voorbarig. De insteek is om samen te werken en samen te ontwikkelen.
51	Persoonsgegevens medewerkers	In paragraaf 2.1 van het Programma van Eisen wordt gesteld dat structurele personeelwisselingen minimaal vier weken vooraf moeten worden gecommuniceerd met de opdrachtgever. In paragraaf 2.5 wordt daarnaast gevraagd om cv's van medewerkers waarin specifieke ervaring wordt benoemd. Kunt u aangeven in hoeverre persoonsgegevens van medewerkers gedeeld moeten worden met de gemeente? En welke gegevens worden daarbij minimaal verwacht? Hoe verhoudt deze informatie-uitwisseling zich tot de AVG, en is er bijvoorbeeld een format of verwerkersovereenkomst beschikbaar waarin dit nader geregeld is?	De uitvraag van cv's is ingetrokken uit eis 2.5; er wordt uitsluitend gevraagd om een omschrijving van de kwaliteiten en ervaring van het personeel

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Activiteitenbudget	<p>In het tarievenblad wordt uitsluitend ruimte geboden om personeelskosten te specificeren. Bij de uitvoering van sociaal beheer is het echter gebruikelijk en wenselijk om ook een activiteitenbudget beschikbaar te hebben voor bewonersinitiatieven, groepsactiviteiten, vrijwilligers, en gemeenschapsvorming.</p> <p>Is het mogelijk om binnen deze aanbesteding ook een activiteitenbudget op te nemen in de aanbieding? Zo ja, op welke wijze dient dit te worden verantwoord en opgenomen in het tarievenblad of Plan van Aanpak?</p>	<p>Dit is mogelijk. De omschrijving van ideeën rondom bewonersinitiatieven, groepsactiviteiten, vrijwilligers, en gemeenschapsvormen kan worden opgenomen in het plan van aanpak. Het budget komt uit een activiteitenpotje van de gemeente dat op verzoek kan worden gebruikt, dit hoeft niet genoemd te worden in het tarievenblad.</p>
53	'Prijs en facturering' in overeenkomsten	<p>In artikel 3 lid 2 van de conceptovereenkomsten staat dat de aangeboden prijzen vast zijn voor de gehele duur van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. In artikel 3 lid 3 en artikel 5 (herzieningsclausule) wordt echter gesteld dat indexatie op basis van CPI mogelijk is vanaf 1 januari 2027.</p> <p>Kunt u bevestigen dat jaarlijkse indexatie op basis van de CPI-methodiek inderdaad mogelijk is gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen), mits correct en tijdig aangeleverd?</p> <p>Daarnaast vernemen wij graag wat de gevolgen zijn als de opdrachtgever een correct onderbouwde indexatie niet accepteert of honoreert. Is de opdrachtnemer in dat geval gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen, of geldt er een alternatieve regeling?</p>	<p>Zie antwoord vraag 50</p>
54	Communicatie	<p>In paragraaf 3.6 van het Programma van Eisen staat dat communicatie "in alle gevallen vooraf met de gemeente Ouder-Amstel" moet worden besproken.</p> <p>Kunt u toelichten om welke vormen van communicatie dit precies gaat? Betreft dit uitsluitend externe communicatie, zoals richting pers en buurtbewoners, of ook interne of operationele communicatie met bewoners, vrijwilligers en netwerkpartners?</p>	<p>Dit betreft inderdaad alle externe publieke communicatie, zoals richting de pers, buurtbewoners en via sociale media. Interne operationele communicatie met bewoners, vrijwilligers en/of netwerkpartners hoeft niet vooraf gedeeld te worden, mits hierin geen traceerbare persoonlijke of gevoelige informatie van individuen (zoals bewoners) is opgenomen.</p>
55	Richtbedrag of budgetplafond	<p>In de vorige aanbesteding voor sociaal beheer op locatie Entrada 700 werd een richtlijn gegeven voor het maximale jaarbudget van €225.000 inclusief btw. In de huidige aanbesteding ontbreekt een vergelijkbare budgetindicatie.</p> <p>Kunt u aangeven of er voor deze aanbesteding een richtbedrag of budgetplafond geldt per locatie (Entrada 700 en Joan Muyskenweg 32), of voor de opdracht als geheel?</p>	<p>Zie hiervoor het antwoord op vraag 6</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Onvoorziene situaties	<p>Kunt u toelichten hoe er wordt omgegaan met onvoorziene situaties op de opvanglocaties, zoals (dreigende) escalaties, overlast, crisissituaties, complexe zorgvragen of situaties waarin bewoner(s) niet meer zelfstandig kunnen functioneren?</p> <p>Toelichting: In het Programma van Eisen wordt benoemd dat de opdrachtnemer signalerende taken heeft, en samenwerkt met partners als beveiliging, de gemeente en Vluchtelingenwerk. Echter, het is onduidelijk wie verantwoordelijk is voor de regie en interventie in situaties waarin de veiligheid of gezondheid van bewoners (of personeel) in het geding is, of waarin sprake is van meervoudige problematiek.</p> <p>Graag ontvangen wij duidelijkheid over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wie (en op welk moment) de verantwoordelijkheid draagt in dergelijke gevallen; - of er een escalatieprotocol of vast aanspreekpunt beschikbaar is; - welke inzet de gemeente of partners als DUO+ of GGZ-partijen bieden bij crisis of uitval van bewoners; - en welke grenzen worden gesteld aan de rol van het sociaal beheerteam in dit soort situaties. 	<p>Bij gevaarlijke of dreigende situaties ligt de verantwoordelijkheid bij de gemeente. De partij voor sociaal beheer heeft de regie, en is verantwoordelijk voor het tijdig signaleren, het zo goed mogelijk deescaleren, en doorgeven van relevante informatie via de juiste kanalen. In ernstige gevallen zal de sociaalbeheer partij de hulpdiensten en de gemeente te informeren. Vanuit de gemeente is er tijdens kantooruren een vast aanspreekpunt beschikbaar, die frequent aanwezig is bij overleggen en regelmatig de locatie bezoekt. Buiten kantooruren, zoals in weekenden of op flexibele momenten, is een wisselende gemeentelijke piketdienst beschikbaar. In dergelijke gevallen stemmen de gemeente, politie, beveiliging en de sociaalbeheerpartij gezamenlijk af over de meest passende aanpak.</p> <p>Bij complexe, meervoudige casuïstiek of gezondheidsproblematiek is het sociale team van de gemeente verantwoordelijk voor de afhandeling, en neemt dit team samen met de beheerpartij de regie, met name bij GGZ-gerelateerde vraagstukken.</p> <p>In complexe situaties wordt de inhoudelijke bijdrage van de partij voor sociaal beheer verwacht, gezien hun kennis van de bewonersgroep, initiatief wordt hierbij gewaardeerd. Deze samenwerking wordt niet begrensd, al blijft de eindverantwoordelijkheid en besluitvorming te allen tijde bij de gemeente. Een escalatieprotocol wordt opgesteld in samenwerking na de gunning.</p>
57	Psychosociale ondersteuning	<p>Is er financiële ruimte om psychosociale ondersteuning op te nemen?</p>	<p>Er wordt verwacht dat psychosociale ondersteuning binnen de standaard werkzaamheden vallen, u kunt u ideeën hier over op nemen in het plan van aanpak. Ook samenwerking met externe partijen op dit vlak is mogelijk, en uw ideeën hierover worden gewaardeerd als onderdeel van het plan van aanpak.</p>
58	Algemene vraag	<p>Is opdrachtgever bereid om op korte termijn een schouw te organiseren voor beide locaties?</p>	<p>Zie hiervoor vraag 4</p>
59	PvE 2.5	<p>Opdrachtgever geeft aan dat opdrachtnemer aantoonbaar kennis heeft van interculturele communicatie. Kan opdrachtgever toelichten wat wordt verstaan onder aantoonbare interculturele communicatie?</p>	<p>Onder interculturele communicatie wordt verstaan: ervaring met het werken met mensen van verschillende taal- en culturele achtergronden. Interculturele communicatie reikt echter verder dan dat; het draait met name om het aanpassingsvermogen van het team bij verschillen in (culturele) houdingen, reacties, normen, waarden en verwachtingen van mensen met een andere achtergrond. Een open communicatiehouding en de bereidheid om van bewoners te leren zijn hierin essentieel. Ervaring met het inzetten van tolken wordt hierbij als aanvullend positief meegenomen.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	PvE 3.3	Opdrachtgever geeft aan dat opdrachtnemer in de rapportage ontwikkelingen moet benoemen m.b.t. terugkeer, nieuwe bewoners, vertrek, gezinshereniging, opleiding en werk. Heeft opdrachtgever een format voor deze rapportage of dient opdrachtnemer deze zelf te creëren?	Deze wordt na gunning opgesteld in samenwerking tussen de gemeente en de gecontracteerde partij. De gemeente heeft hierover ideeën, maar de wijze van rapportage wordt gezamenlijk afgestemd.
61	Aanbestedings document 2. Psychisch en sociaal welzijn	Opdrachtgever geeft aan dat opdrachtnemer bewoners dient te begeleiden tijdens zorgafspraken? Doelt opdrachtgever hiermee dat opdrachtnemer enkel het vervoer organiseert? Of dient opdrachtnemer volledig bij de afspraak aanwezig te zijn?	Dit is inderdaad niet volledig duidelijk. Van de opdrachtnemer wordt niet verwacht dat de bewoners fysiek begeleid worden naar afspraken. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning bij het maken van afspraken, wanneer vluchtelingen hierin de weg niet weten te vinden.
62	Aanbestedings document 1.8 Looptijd van de overeenkomst	Opdrachtgever geeft aan dat het huidige huurcontract van Entrada 700 loopt tot 31 december 2026 en dat het daarna waarschijnlijk verlengd wordt. Wanneer verwacht opdrachtgever duidelijkheid te hebben over de verlenging van het huurcontract?	Uiterlijk in 2026 zal duidelijk zijn of verlenging mogelijk is. Dit is afhankelijk van de herontwikkeling van het gebied.
63	Aanbestedings document 3.2.2 Vakbekwaamheid	Opdrachtgever verlangt een registratie in het beroepsregister. Kan opdrachtgever dit nader toelichten gezien er meerdere beroepsregisters zijn? En aan welke criteria dient men dan te voldoen?	Dit is een fout, dit is aangepast in het aanbestedingsdocument