

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bedrag bij gunningscriterium Prijs	Bij gunningscriterium prijs wordt een bedrag in Euros gevraagd. Is dit het bedrag van de totale dienstverlening die de inschrijvende organisatie over een periode van drie jaar maximaal kan aanbieden?	Nee. Op TenderNed hoeft u geen prijzen in te vullen. De tarieven, zoals opgeschreven in bijlage 1, Eis 66 van het Programma van Eisen (PvE), zijn de vergoedingen die betaald worden.
2	Beschikbaarheidswijzer (#23)	“De opdrachtnemer houdt de beschikbaarheidswijzer, zodra de opdrachtgever daarmee gaat werken, up-to-date en past deze aan bij wijzigingen in de beschikbaarheid van personeel of andere relevante omstandigheden. Dit gebeurt minimaal één keer per maand of vaker indien nodig.” Kan hier meer informatie over verstrekt worden?	Op dit moment wordt de inrichting van de beschikbaarheidswijzer nog uitgewerkt. Zodra hierover meer duidelijkheid is, zullen wij de opdrachtnemers tijdig en volledig informeren over wat wij van hen verwachten.
3	Cliënttevredenheidsonderzoek	Stelt de opdrachtgever de vragen voor het cliënttevredenheidsonderzoek op c.q. is er een model waaraan voldaan moet worden?	Er wordt niet gewerkt met een model. Onderwerpen worden aangeboden
4	Termijn levering ondersteuning	In paragraaf 6.2 van de raamovereenkomst wordt een termijn van 15 kalenderdagen genoemd voor het leveren van ondersteuning. In het Programma van Eisen, punt 28, wordt echter gesproken over een termijn van 21 kalenderdagen. Kunt u aangeven welke termijn hierop van	De termijn van 21 kalenderdagen wordt gehandhaafd. De raamovereenkomst wordt hierop aangepast.
5	Verlenging raamovereenkomst	In paragraaf 2.1 van de raamovereenkomst wordt verlenging genoemd. Kan de opdrachtnemer deze verlenging weigeren?	Contractueel is het niet mogelijk dat de opdrachtnemer niet akkoord gaat met een verlenging. Met het tekenen van deze overeenkomst is er tussen partijen overeenstemming bereikt dat de gemeente eenzijdig tot verlenging over kan gaan.
6	Begeleiding bij maaltijden en persoonlijke verzorging	De stelt bij Individuele Begeleiding Licht: Hieronder valt ook begeleiding bij maaltijden of persoonlijke verzorging voor zover dit niet vanuit de zorgverzekering verstrekt kan worden. Kunt u een overzicht van taken geven of voorzien in een betere afbakening ten opzichte van verpleging en het overnemen van taken, dan wel zorgdragen voor persoonlijke verzorging.	Persoonlijke verzorging, doel: ondersteuning bij de persoonlijke verzorging. Persoonlijke verzorging kan worden ingezet wanneer er naast lichte beperkingen bij persoonlijke zorg ook beperkingen zijn op het gebied van de sociale redzaamheid. Het gaat om toezicht, aansturen en stimuleren bij het zelf uitvoeren van de persoonlijke zorg (zorg met de handen op de rug). De begeleider is bij het uitvoeren van de activiteit aanwezig. Ook hulp bij het plannen en evalueren van de persoonlijke verzorging valt hieronder. Wanneer klant ook zorg krijgt vanuit de Zorgverzekeringswet heeft het de voorkeur dat de persoonlijke verzorging ook wordt uitgevoerd door het betreffende wijkteam. Soms betreft het huishoudelijke werkzaamheden, de aanbieder draagt hier zorg voor. Ondersteuning bij de maaltijd: soms is ondersteuning nodig bij de maaltijd in de thuissituatie. Het kan daarbij gaan om verschillende aspecten van de maaltijd: bereiden: klaarmaken en/of opwarmen; klaarzetten; zodat de cliënt kan gaan eten; aansporen en eraan herinneren te eten; toezien bij het eten; toedienen van de maaltijd. Voor de punten 1 en 2 kan indien nodig begeleiding vanuit de Wmo 2015 worden ingezet. Bij punt 3 speelt de vraag waarom de cliënt hulp nodig heeft. Meestal kan de ondersteuning vanuit de Wmo 2015 worden geboden. Soms is zorg vanuit de Zorgverzekeringswet nodig. Bij de punten 4 en 5 zal de inzet meestal vanuit de Zorgverzekeringswet moeten komen. De wijkverpleegkundige onderzoekt wat nodig is en bepaalt wat passende zorg of ondersteuning is in de situatie van de cliënt.

7	Functioneringsniveau medewerkers	U stelt dat afhankelijk van het functioneringsniveau van begeleiders (mbo/mbo+/hbo/hbo+specialistische kennis) personen ingezet moeten worden. In het PvE stelt u dat er enkel met opgeleid personeel gewerkt mag worden met een relevante opleiding. Bedoelt u met niveau van functioneren ook de hoogte van het relevante diploma of is dit aan opdrachtnemer om te beoordelen?	Zie eis 40 van Pve. De opdrachtnemer toont het functioneringsniveau aan via relevante diploma's, certificaten of aantoonbare werkervaring. Bij ontbreken van een formeel diploma kan dit ook blijken uit interne opleiding en beoordeling van functioneren.
8	CTO	U stelt in eis 55 dat het CTO in kwartaal 4 uitgevoerd dient te worden. Wij voeren dit in Q1 uit over het voorgaande jaar. Kunt u uw eis aanpassen naar 1 eenmaal per jaar of akkoord gaan met het afwijken van Q4 zolang dit maar in het zelfde jaar plaatsvindt?	Ja, dat is akkoord mits de resultaten van het KTO uiterlijk in het vierde kwartaal worden aangeleverd.
9	Overeenkomst en looptijd	U benoemt in het inkoop document en de overeenkomst twee verschillende verlengingsopties. U spreekt in het inkoopdoc en de overeenkomst van 2x 2 jaar, maar in de overeenkomst benoemt u dat er sprake is van 1 optionele verlengingsoptie. Dit is tegenstrijdig. Wat is juist	Er is sprake van twee optionele verlengopties. De raamovereenkomst, artikel 2.1, is hierop aangepast.
10	Contractstandaard Wmo + AV VNG	Gezien de urgentie van de vraag verzoekt aanbieder deze gelijk te behandelen: Wanneer uw stukken en de contractstandaard Wmo vergeleken worden blijkt dat hierin substantiële verschillen zitten. Klopt het dat u de algemeen bindende (en dus door de VNG verplichte) contractstandaarden Wmo niet gebruikt? U hanteert daarnaast ook de Algemene voorwaarden Rijk uit 20218. Niet de verplichte algemene voorwaarden VNG. Naar ons weten mag er niet van deze documenten afgeweken worden. Kunt u toelichten waarom dit is of de inkoopdocumenten aan te passen naar de juiste documenten. Heeft u contact gehad met het implementatie team van I-sociaaldomein of uw contactpersoon bij de VNG hier over?	Bij deze inkoop heeft Amstelveen bij de start in 2024 besloten om niet te gaan werken met de Wmo-contractstandaarden. Daarnaast werkt Amstelveen bij deze inkoop met de ARVODI-2018 en niet met de VNG-inkoopvoorwaarden. Zodra Amstelveen bij nieuwe Wmo- e/o Jeugdwet inkopen gebruik gaat maken van de Wmo-contractstandaarden zal ook gebruik gemaakt gaan worden van de VNG inkoopvoorwaarden.
11	Referentieverklaring	Wij zijn momenteel ook gecontracteerd bij jullie voor IB Aalsmeer/Amstelveen. Mag de referentieverklaring daarom ook bij jullie op het huidige contract gedaan worden?	Ja, dat is mogelijk.
12	Omschrijving dagbesteding middel	1. Inkoopdocument hoofdstuk 2.2, Dagbesteding. Bij de omschrijving van dagbesteding midden staat: "De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op HBO-niveau functioneren." Wat bedoelt u met HBO-functioneren?	"HBO-functioneren" verwijst naar het niveau van kennis, vaardigheden en gedrag dat vereist is voor een functie die doorgaans op een HBO (Hoger Beroepsonderwijs) niveau wordt uitgevoerd. Dit omvat zowel het denken als het handelen in een professionele context, waarbij analytisch vermogen, zelfstandigheid, probleemoplossend vermogen en communicatieve vaardigheden centraal staan. Het is niet alleen een kwestie van een diploma, maar ook van de aantoonbare capaciteiten om op dat niveau te functioneren.
13	Omschrijving dagbesteding middel	2. Inkoopdocument hoofdstuk 2.2, Dagbesteding. Bij de omschrijving van dagbesteding midden staat: "De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op HBO-niveau functioneren." Betekent dit dat het hebben van een HBO-diploma verplicht is voor de medewerkers die de begeleiding bieden?	Nee, dat klopt niet. Zie vraag 12.
14	Omschrijving dagbesteding middel	3. Inkoopdocument hoofdstuk 2.2, Dagbesteding. Bij de omschrijving van dagbesteding midden staat: "De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op HBO-niveau functioneren." Welke opleidingseisen zijn verplicht per dagbestedingsgroep (licht-midden-zwaar)?	Kunt u uw vraag iets meer toelichten? We kunnen wel de volgende uitleg geven: Licht De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op mbo/mbo-plus niveau functioneren.
15	Omschrijving dagbesteding middel	1. Inkoopdocument hoofdstuk 2.2, Dagbesteding. Bij de omschrijving van dagbesteding zwaar staat: "De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op hbo-niveau functioneren waarbij specialistische kennis wordt gevraagd." Wat zijn de opleidingseisen van deze medewerkers?	Specialistische kennis in begeleiding betekent dat iemand over specifieke kennis en vaardigheden beschikt op een bepaald vakgebied, die nodig is om effectieve begeleiding te bieden aan mensen met complexe of specifieke problematiek. Dit kan bijvoorbeeld gaan om kennis over bepaalde aandoeningen, gedragsproblemen, of specifieke methoden en technieken die nodig zijn om deze problematiek te adresseren.

16	Omschrijving dagbesteding zwaar	5. Inkoopdocument hoofdstuk 2.2, Dagbesteding. Bij de omschrijving van dagbesteding zwaar staat: “De begeleiding wordt in ieder geval gegeven door medewerkers die op hbo-niveau functioneren waarbij specialistische kennis wordt gevraagd.” Wat bedoelt de gemeente met de specialistische kennis die wordt gevraagd?	Zie antwoord op vraag 15.
17	Opleidingseisen dagbestedingbegeleiding	Inkoopdocument hoofdstuk 2.2, Dagbesteding. Bij de omschrijvingen van dagbesteding wordt een sterk onderscheid gemaakt tussen licht- midden- en zwaar en de eisen voor de begeleiding hiervan. In de praktijk zitten de deelnemers vaak door elkaar in één groep. Welke vereisten stelt de gemeente aan het begeleidend personeel op een gemengde groep?	Zie antwoord bij vraag 14. Het hangt dus af van welke zorgzwaartes aanwezig zijn in deze gemengde groep.
18	Respijtzorg	Inkoopdocument, p. 11, H2.2 Respijtzorg. Hier staat: “Een spoedprocedure dient in beide gevallen inbegrepen te zijn.” Wat bedoelt de gemeente met de spoedprocedure?	Opdrachtnemer is in staat in uitzonderlijke gevallen acute zorg te bieden. Deze begeleiding (inclusief Respijtzorg) wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen geleverd. Als opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen dan wordt binnen twee werkdagen contact opgenomen met opdrachtgever.
19	Respijtzorg	Inkoopdocument, p. 11, H2.2 Respijtzorg. Hier staat: “Een spoedprocedure dient in beide gevallen inbegrepen te zijn.” Waar staat deze spoedprocedure?	Zie antwoord op vraag 18.
20	Respijtzorg	9. Inkoopdocument, p. 11, H2.2 Respijtzorg. Hier staat: “Een spoedprocedure dient in beide gevallen inbegrepen te zijn.” Welke verplichtingen stelt de gemeente aan de opdrachtnemer rondom deze spoedprocedure?	Zie antwoord op vraag 18.
21	Gedragsverklaring aanbesteden	10. Inkoopdocument, paragraaf 3.2. Moet de gedragsverklaring Aanbesteden staan op naam staan van de huidige bestuurder? Wij hebben recent een bestuurswisseling gehad, de GVA is niet ouder dan twee jaar, maar op de GVA staat de naam van de oude bestuurder. Moeten we dan een	Nee, u hoeft geen nieuwe GVA aan te vragen als de huidige nog geldig is.
22	Overnemen cliënten	Bijlage 1, algemene eisen: 4. “Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.”	Geen vraag gesteld.
23	Overnemen cliënten	Bijlage 1, algemene eisen: 4. “Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.” Vraag: wordt hierbij rekening gehouden met de doelgroep van de aanbieder?	Ja, hierbij wordt gekeken welke zorgaanbieder de meest passende hulp voor de klant kan bieden.
24	Overnemen cliënten	Bijlage 1, algemene eisen: 4. “Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.” Wordt hierbij rekening gehouden met de capaciteit/beschikbaarheid van de aanbieder?	Ja, er moet wel hulp geboden kunnen worden binnen een redelijk termijn.
25	Overnemen cliënten	Bijlage 1, algemene eisen: 4. “Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.” Wat zijn de voorwaarden die gelden wanneer een aanbieder een cliënt niet over hoeft te nemen?	Hier hebben we geen voorwaarden voor.
26	Overnemen cliënten	Bijlage 1, algemene eisen: 4. “Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.” Wat gebeurt er wanneer de opdrachtnemer niet in staat is de gevraagde dienstverlening over te nemen?	Dan zoeken we samen naar een passende oplossing voor de klant.

27	Cliëntervaringsonderzoek	Bijlage 1, algemene eisen: 11. U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de opdrachtgever. Betekent dit dat de gemeente het cliëntervaringsonderzoek uitvoert?	Bij eis 11 gaat het om het cliënttevredenheidsonderzoek dat de opdrachtgever uitvoert, waarbij onder andere de dienstverlening van de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt onderzocht. Aan opdrachtnemer kan gevraagd worden om medewerking te verlenen, toelichting te geven op bevinden, etc. Eis 55 heeft echter betrekking op het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek dat de opdrachtnemer uitvoert.
28	Cliëntervaringsonderzoek	Bijlage 1, algemene eisen: 11. U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de opdrachtgever. Kunt u verder uitleggen wat u hiermee bedoelt?	Zie antwoord op vraag 27.
29	Cliëntervaringsonderzoek	Bijlage 1, algemene eisen: 11. U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de opdrachtgever. Wat wordt er hier van de aanbidders verwacht?	Zie antwoord op vraag 27.
30	Cliëntervaringsonderzoek	Bijlage 1, algemene eisen: 11. U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de opdrachtgever. Betekent dit dat de gemeente het cliëntervaringsonderzoek verschaft aan de opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 27.
31	Inkoopdocument - art 2.2.1.	a) Het aantal genoemde indicaties gaat dat om alle nieuwe indicaties voor unieke cliënten? b) Of zitten hier ook herindicaties bij? c) Als er ook herindicaties bijzitten kunt u dan toelichten waarom u hiervoor kiest en niet enkel voor nieuwe indicaties (instroom). Dit geeft ons een als zorgaanbieder een beter beeld van de verwachte instroom van cliënten.	A. Dit betreffen alle indicaties dus ook alle herindicatie. B. Ja, hier zitten ook herindicaties bij. C. De opdrachtgever kiest er bewust voor om zowel nieuwe indicaties (instroom) als herindicaties mee te nemen. Dit draagt bij aan een volledig en actueel beeld van de totale zorgvraag binnen ons zorglandschap.
32	Inkoopdocument - art 2.2.1.	Bij Respijtzorg (percelen 3 en 7) staan geen grondslagen genoemd. Kunt u toelichten hoeveel mensen met een psychische beperking gebruik maken van respijtzorg?	Het aantal indicaties per perceel en per gemeente is weergegeven in tabel 2. In dit overzicht maakt de opdrachtgever geen onderscheid tussen inwoners met een psychische of fysieke beperking.
33	Inkoopdocument - art 2.2.1.	Bij Individuele Begeleiding (percelen 1 en 5) staan geen grondslagen genoemd. a) Kunt u toelichten hoeveel mensen met een psychische beperking gebruik maken van individuele begeleiding? b) Kunt u dit aantal ook uitsplitsen naar perceel Aalsmeer en perceel Amstelveen?	Zie antwoord op vraag 32.
34	Inkoopdocument - art 2.2.1.	Bij Individuele Begeleiding onderscheidt u 3 vormen licht/middel/zwaar. In Tabel 2 staat er geen verdeling van deze vormen benoemd. Wij vragen u een percentage (%) te geven van de verdeling van deze vormen op het totaal.	Het aantal indicaties per perceel en per gemeente is weergegeven in tabel 2. 2. De opdrachtgever verstrekt geen aanvullende informatie over de verdeling van deze vormen.
35	Inkoopdocument - art 2.2.1.	Bij Individuele Begeleiding onderscheidt u 3 vormen licht/middel/zwaar. In Tabel 2 staat er geen verdeling van het aantal uren per week van deze vormen benoemd. Kunt u een indicatie geven voor het gemiddeld aantal uren individuele begeleiding per week per vorm licht/middel/zwaar?	Dit is niet eenduidig vast te stellen, aangezien het sterk afhankelijk is van de zorgbehoefte van de klant en per indicatie kan variëren.
36	Programma van Eisen; eis 66.	Bent u bereid een beschikbaarheidsfinanciering beschikbaar te stellen voor respijtzorg?	Nee, de opdrachtgever stelt geen beschikbaarheids-financiering voor respijtzorg beschikbaar.
37	Programma van Eisen; eis 66 vs Inkoopdocument art 2.2.1	In het inkoopdocument vallen individuele begeleiding onder de percelen 1 en 5. In het Programma van Eisen (eis 66) valt individuele begeleiding onder percelen 2 en 6. Hierin zit een discrepantie. Graag zien wij dat de percelen in het inkoopdocument overeenkomen met die in het Programma van Eisen. Kunt u dit corrigeren?	Dank. Het Programma van Eisen is hierop aangepast, specifiek bij Eis 66.
38	Programma van Eisen; eis 66	In het Programma van Eisen, Eis 66, stelt u dat de genoemde tarieven vast staan t/m 31 december 2025. Betekent dit dat de tarieven zullen worden geïndexeerd bij aanvang van de nieuwe overeenkomst per 1 januari 2026?	Zie bijlage 11 De uitwerking van de OVA-index.
39	Inkoopdocument - art 2.3.2	U geeft aan dat tussentijdse toetreding per perceel mogelijk is gedurende de looptijd van het contract. Betekent dit dat als wij er bij deze inschrijving voor kiezen om niet in te schrijven op een perceel, wij dit op een later tijdstip tijdens de looptijd van het contract alsnog kunnen doen als de gemeente aangeeft dat hiervoor ruimte is?	Ja, dat klopt. Nieuwe opdrachtnemers kunnen zich het hele jaar door aanmelden bij de contractmanager. Houd er echter rekening mee dat het verzoek tot deelname uiterlijk twee maanden voor de gewenste toetredingsdatum moet worden ingediend.

40	Programma van Eisen; eis 26.	Als zorgaanbieder moeten wij rekening houden met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Wij stellen voor dat bij 'Zorg buiten kantoor tijden indien nodig' de noodzaak om de zorg buiten kantoor tijden te verstrekken wordt vastgesteld door zorgaanbieder. De begeleiding zal flexibel zijn, maar we zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van personeel. Kunt u hiermee instemmen dat wij zo uitvoering geven aan deze eis?	De noodzaak wordt in overleg met de opdrachtnemer vastgesteld. De uiteindelijke beslissing wordt door de opdrachtgever vastgesteld.
41	Programma van Eisen; eis 35.	Wij gaan ervanuit dat de gebruikelijke voorwaarden voor de acceptatie van cliënten gelden bij het uitvoering geven aan deze eis. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld dat de indicatie aansluit bij de zorgzwaarte en de doelgroep. Gaat u hiermee akkoord?	Bij de plaatsing wordt door de opdrachtgever rekening gehouden met zowel de zorgbehoefte en hulpvraag van de klant als het aanbod van de opdrachtnemer. Afhankelijk van de zorgbehoefte en hulpvraag wordt de zorgzwaarte
42	Programma van Eisen; eis 35.	Waarom neemt u eis 35 op in het PvE? Heeft u tijdens de looptijd van het huidige contract problemen ervaren bij de acceptatie van cliënten door zorgaanbieders? Kunt u een toelichting geven op de keuze voor deze eis?	De opdrachtgever heeft deze eis opgenomen met als doel om te waarborgen dat inwoners tijdig toegang krijgen tot passende en kwalitatieve ondersteuning.
43	TenderNed (Perceel 5)	Op TenderNed vraagt u het volgende: Tarieven dienen geoffreerd te worden binnen de bandbreedtes zoals gecommuniceerd in het PvE, bijlage 1 van de offerteaanvraag. In het Programma van Eisen staan vaste tarieven vermeld zonder bandbreedte. Ook is er geen prijzenblad te vinden bij de documenten en deze staat ook niet bij de checklist van documenten die we aan moeten leveren. Moeten wij deze vraag dan alsnog beantwoorden? En zo ja hoe moeten wij deze vraag op TenderNed beantwoorden.	Dat is niet correct en wordt op TenderNed hersteld. U verzoekt tot deelname door middel van het invullen van het Standaardformulier 2 Inschrijfformulier. De tarieven staan vast en daarvoor verwijzen we naar Eis 66 in bijlage 1 Programma van Eisen. Zie ook antwoord vraag 85.
44	Standaardformulier 3 Referentieverklaring	Op de referentieverklaring verwijst u naar artikel 3.4.3 van het inkoopdocument. Echter in het inkoopdocument staat de beschrijving onder artikel 3.3.3. Wilt u dit aanpassen op het formulier?	Ja, wordt hersteld.
45	Standaardformulier 3 Referentieverklaring	In het inkoopdocument art 3.3.3 staat het volgende bij de referentie eis: indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet geheel afgeronde opdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven. In het referentie formulier vraagt u bij onderdeel 3A: "Opdrachtsom of gefactureerd totaalbedrag op jaarbasis, exclusief BTW." Wilt u dat wij hier de de reeds behaalde opdrachtsom van de lopende opdracht weergeven of de gefactureerde omzet van laatste gehele boekjaar, in dit geval dus 2024? Wij horen graag van u.	Daar er geen omzetseis is, is de keuze aan inschrijver om een van de twee vormen te kiezen, zolang dit bedrag correspondeert met de gevraagde ervaring met de werkzaamheden bij een gemeente van meer dan 30.000 inwoners, niet ouder dan 3 jaar vanaf de datum van verzoek tot deelneming.
46	Raamovereenkomst art 3.2	In artikel 3.2 van de Raamovereenkomst geeft u aan de OVA-index te gebruiken voor de indexatie. Hierover hebben wij de volgende vragen: a) Gebruikt u alleen de OVA dus 100% van de loonkostencomponent? b) Gebruikt u voor de OVA-index voor dat kalenderjaar het voorlopige cijfer of het definitieve cijfer? c) Als u kiest voor het voorlopige cijfer, vindt er dan nog een verrekening plaats met het definitieve cijfer?	Zie bijlage 11 De uitwerking van de OVA-index.
47	Raamovereenkomst art 6.2 / Programma van Eisen eis 28	In Eis 28 van het Programma van Eisen stelt u dat de ondersteuning binnen 21 kalenderdagen moet starten na de verzending van de nadere opdracht. In artikel 6.2 van de raamovereenkomst staat dat u als opdrachtgever een boete op kan leggen als de ondersteuning zonder gegronde reden niet binnen 15 kalenderdagen start. Het programma van eisen en de raamovereenkomst spreken elkaar hierin tegen. Wij horen graag van u of de ondersteuning binnen 21 of 15 kalenderdagen moet starten? En vragen u indien nodig het programma van eisen of de raamovereenkomst hierop aan te passen.	Zie antwoord vraag 4
48	Programma van Eisen; eis 13.	In Eis 13 van het programma van eisen staat het volgende: "U committeert en levert actief bijdrage aan de ontwikkelingen in het Sociaal Domein zoals beschreven in 1.4 als de gemeente u hiertoe uitnodigt." Wij kunnen in de gepubliceerde documenten op TenderNed niet herleiden waar deze 1.4 naar verwijst. Kun u toelichten waar 1.4 naar verwijst?	Verwijzing naar 1.4 is niet juist. Eis 13 in het PvE wordt aangepast.

49	Programma van EisenEis 192	Binnen welk termijn verwacht u goedkeuring te geven op de algemene schriftelijke communicatie?	Binnen 10 werkdagen.
50	Inkoopdocument2.2.112	De gemeente stelt als eis dat medewerkers binnen perceel 4 en 8 aantoonbaar op mbo 4-niveau functioneren. In de praktijk zien wij echter dat er een groep begeleiders is die, ondanks het ontbreken van een formeel mbo 4-diploma, door jarenlange ervaring en opgebouwde competenties zeer goed in staat is om cliënten met complexe problematiek zoals hoarding te begeleiden. Zeker gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt vormt deze groep een waardevolle aanvulling op het beschikbare personeel. Hoe staat de gemeente tegenover het inzetten van deze ervaren, maar niet-formeel gekwalificeerde begeleiders binnen deze percelen?	Hierbij gaat het om begeleiders met een Mbo 4 werk- en denkniveau. Deze hoeven dus niet een Mbo 4 diploma te hebben. Werk- en denkniveau verwijst naar de combinatie van praktische vaardigheden (werk) en theoretisch denkvermogen (denken) die nodig zijn om een bepaalde functie succesvol uit te voeren. Dit niveau wordt vaak gekoppeld aan opleidingsniveaus, maar kan ook op andere manieren worden aangetoond.
51	Programma van Eisen182	De gemeente stelt dat de partij binnen 24 uur op werkdagen dient te reageren op vragen van klanten en/of opdrachtgevers. In de praktijk is dit binnen de operatie niet altijd haalbaar, bijvoorbeeld wanneer de casusregisseur of cliëntbegeleider niet alle werkdagen aanwezig is. Hoe gaat de gemeente om met dergelijke situaties waarin de 24-uursreactietermijn niet realistisch is? Is er ruimte voor maatwerk of zijn er uitzonderingen voorzien in het beleid	Het streven is naar een reactietermijn binnen 24 uur. Hierbij is maatwerk toe te passen, indien dit passend is bij de hulpvragen van de klant.
52	Integriteitsclausule143	De gemeente kan, indien zij de Overeenkomst ontbindt, geheel of gedeeltelijk beëindigt, een schadevergoeding claimen. Deze bepaling gaat ons inziens heel ver. Ons voorstel is om afspraken rond schadevergoeding in de raamovereenkomst te regelen en van toepassing te laten zijn op alleen directe schade en in goed overleg met de zorgaanbieder. Wij verzoeken de gemeente deze bepaling uit Bijlage 9 te halen en te integreren in het aansprakelijkheidsartikel in de raamovereenkomst.	Niet akkoord, de schade- en/of boeteclausule uit de Integriteitsclausule ziet op ontbinding, geheel of gedeeltelijke beëindiging in het kader van het niet-navolgen of het overtreden van specifiek de integriteitsclausule. De integriteitsclausule is samen met de overige inkoopdocumenten onderdeel van de raamovereenkomst.
53	Integriteitsclausule143	Zou u kunnen aangeven in welke situaties u verwacht dat deze boete van toepassing zou zijn?	Bij het niet-navolgen of het overtreden van de integriteitsclausule, bijvoorbeeld, maar niet limitatief, bij het overtreden van de integriteitsclausule waarbij achteraf blijkt dat er wél sprake is van een uitsluitingsgrond en inschrijver dit niet heeft vermeld bij inschrijving. Dan heeft de opdrachtgever de optie om een boete op te leggen.
54	Integriteitsclausule143	Kunt u toelichten waarom is gekozen voor een vaste boete van €10.000 bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de oorzaak of eventuele schade?	Een boete is direct opeisbaar en het overtreden van de integriteitsclausule is een ernstige gebeurtenis, waarbij voor de mogelijkheid van een passende boete is gekozen.
55	Bijlage 6: procesbeschrijving afloop indicatie begeleidingActie 4	Met wie neemt de indicatieadviseur contact op? Is dit met de cliënt of met de begeleider?	Er wordt contact opgenomen met de klant, begeleider en/of contactpersoon.
56	Inkoopdocument2.3.312 & 13	In het inkoopdocument wordt enkel het ontbinden van de raamovereenkomst door de opdrachtgever benoemd. Heeft de opdrachtnemer ook de mogelijkheid de raamovereenkomst tussentijds op te zeggen? Zo niet, waarom is hier voor gekozen?	Nee, opdrachtnemer heeft geen tussentijdse mogelijkheid. Voor de continuïteit van de dienstverlening voor cliënten is tussentijdse opzegmogelijkheid door opdrachtnemer niet wenselijk (zie ook antwoord op vraag 5).
57	Inkoopdocument2.3.212	Wordt het openstellen om tussentijds toe te treden eerst gepubliceerd op Tenderd alvorens de nieuwe opdrachtnemers zich kunnen melden bij de contractmanager?	Dat weet de opdrachtgever nog niet. Dit wordt t.z.t. gecommuniceerd.
58	Inkoopdocument12	Hoe toont de opdrachtnemer aan dat een huishoudelijk begeleider functioneert op MBO4 niveau?	De opdrachtnemer toont aan dat een huishoudelijk begeleider op mbo 4-niveau functioneert via relevante diploma's, certificaten of aantoonbare werkervaring.
59	Inkoopdocument3.3.215	Er wordt zowel een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering als een beroepsaansprakelijkheidsverzekering gevraagd. Wat is de meerwaarde van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering naast de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering? Een beroepsaansprakelijkheid verzekering is voorbehouden aan consultants zoals advocaten, accountants, notarissen, fiscalisten etc. ter dekking van schade als gevolg van verkeerde adviezen. Wij verzoeken u de eis voor beroepsaansprakelijkheid binnen deze aanbesteding aan te passen naar een eis voor verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid.	Beroepsaansprakelijkheid speelt (wel degelijk) een rol in de Wmo als er sprake is van schade die is ontstaan door een fout van een professional die betrokken is bij de uitvoering van de Wmo. Om deze reden houdt de gemeente vast aan zowel een polis voor bedrijfs- als beroepsaansprakelijkheid.

60	Programma van EisenEis 669	Voor individuele begeleiding licht en huishoudelijke begeleiding wordt uitgegaan van het functioneren op hetzelfde niveau. Daarnaast komen merendeel van de gestelde eisen overeen. Op basis waarvan is het verschil in tarieven tussen de producten tot stand gekomen?	Hoewel beide producten op vergelijkbaar mbo-niveau worden uitgevoerd, ligt het tarief van individuele begeleiding licht hoger vanwege de bredere scope van de ondersteuning. Deze begeleiding richt zich op meerdere leefgebieden en vraagt om meer afstemming, rapportage en professionele inschatting. Bij huishoudelijke begeleiding is de inzet praktischer en meer gericht op het aanleren van huishoudelijke structuur. Het tariefverschil weerspiegelt daarmee de verschillen in inhoud, intensiteit en benodigde inzet. De berekening is toegevoegd aan de resultaten van het kostprijsonderzoek op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
61	Programma van EisenEis 638	Krijgt de opdrachtnemer een aangepaste indicatie bij een akkoord op het tijdelijk meer inzetten van uren? Of kan opdrachtnemer op een andere manier deze uren declareren?	Wanneer de zorgzwaarte of het volume tussentijds verandert, wordt de indicatie hierop aangepast.
62	Programma van EisenEis 597	Zou u kunnen toelichten waarom is gekozen voor een verplicht kwartaaloverzicht van klachten in het format van de gemeente? Dit brengt een administratieve last met zich mee. We verzoeken dit aan te passen en de klachtenoverzicht als standaard agendapunt mee te nemen in de contractgesprekken.	Klachten dienen door de zorgaanbieder te worden geregistreerd voor de uitvoering van de wettelijke taak inzake klachten over de zorgaanbieder. Ook voor de eigen bedrijfsvoering en eventuele kwaliteitscertificering is een klachtenregistratie van belang. De gevraagde gegevens zouden daarmee direct en op elk moment beschikbaar moeten zijn. De administratieve last bestaat uit het, na afloop van elk kwartaal, invullen van de het Excel-format van de gemeente. De belasting is gering omdat de beschikbare informatie slechts hoeft te worden gekopieerd in het format. Bovendien is de belasting, gezien het geringe aantal klachten, niet noemenswaardig groot. Het gebruik van een eigen format is bespreekbaar. Het dient inhoudelijk te voldoen aan de eisen die de gemeente stelt en voor de gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer afzonderlijk worden aangeleverd. Voor de contractgesprekken dient het klachtenoverzicht ook beschikbaar te zijn. Indien het niet van tevoren wordt aangeleverd dient het alsnog te worden vastgelegd voor de gemeentelijke rapportages aan de gemeenteraad. Hiermee wordt de administratieve last verlegd naar de gemeente, die te maken heeft met tientallen zorgaanbieders. Bovendien is de klachtenfunctionaris meestal niet bij de gesprekken aanwezig waardoor er gegevens moeten worden overgedragen. Dit is geen optimaal werkbaar situatie.
63	Programma van EisenEis 435	Geldt de verantwoordelijkheid van het vervoer van en naar de dagbesteding ook als er enkel ingeschreven wordt op individuele begeleiding en huishoudelijke begeleiding?	Nee dit geldt niet voor individuele begeleiding en huishoudelijke begeleiding. Vervoer is alleen van toepassing bij dagbesteding.
64	Programma van EisenEis 35 & 364	U geeft aan dat geen enkele klant geweigerd mag worden. Wij zien het liefst dat er voorafgaand aan een aanmelding overleg plaatsvindt tussen gemeente en zorgaanbieder. Het kan voorkomen dat de hulpvraag van de klant niet in lijn is met de deskundigheid van onze (beschikbare) begeleiders. In eis 36 legt u de verantwoordelijkheid neer bij de opdrachtnemer om naar een alternatief te zoeken. Wij verzoeken u deze eis te schrappen. Gezien de verplichting om de beschikbaarheidswijzer met informatie en beschikbaarheid up to date te houden, is het ons inziens een gezamenlijke verantwoordelijkheid.	Deze eis blijft gehandhaafd.
65	Programma van EisenEis 324	In hoeverre ligt de verantwoordelijkheid voor het informeren over de eigen bijdrage bij de gemeente zelf, bijvoorbeeld tijdens het keukentafelgesprek? Zou het mogelijk zijn om de uitleg over de eigen bijdrage te laten aansluiten op de informatie die de gemeente al verstrekt, om verwarring bij cliënten te voorkomen?	Deze verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente. Klanten worden hier schriftelijk over geïnformeerd en/of tijdens het huisbezoek.

66	Programma van EisenEis 313	Zou u kunnen toelichten waarom is gekozen voor een verplicht kwartaaloverzicht van indicaties met overschrijdingen binnen 15 kalenderdagen? Dit geeft voor de zorgaanbieders een verhoogde administratie last. Wij verzoeken deze eis aan te passen en dit als standaard onderwerp mee te nemen in de contractgesprekken	Deze eis blijft gehandhaafd. De opdrachtgever vindt het belangrijk om inzicht te hebben in welke inwoners nog wachten op zorg en of de doorlooptijden worden gehaald. De periode van 15 kalenderdagen wordt vervangen voor 21 werkdagen, zie antwoord vraag 4.
67	Programma van EisenEis 283	Wij begrijpen de gestelde termijnen aangaande de eerste communicatie en opstarten van de ondersteuning. Echter kan het voorkomen dat deze termijnen niet worden gehaald, bijvoorbeeld in geval van zorgmijndend gedrag. Wij verzoeken u bij deze eis op te nemen dat opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever kan afwijken van de gestelde termijnen.	In uitzonderlijke situaties, zoals bij zorgmijdende klanten, stemt de opdrachtgever hiermee in. In dergelijke gevallen wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij tijdig contact opneemt met de opdrachtgever indien het contact met de klant uitblijft of vertraagd tot stand komt.
68	Programma van EisenEis 263	U geeft aan dat begeleiding ook indien nodig buiten kantooruren ingezet moet worden. In hoeverre heeft u rekening gehouden met de ORT in het tarief?	De ORT is onderdeel van de berekening van de tarieven. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
69	Programma van EisenEis 192	Wat verstaat de gemeente onder algemene schriftelijke communicatie? Bedoelt u hiermee algemene brieven naar cliënten of ook informatie op bijvoorbeeld een website?	Zie antwoord op vraag 129.
70	Programma van EisenEis 152	In eis 15 wordt aangegeven dat aan de eis voldaan kan worden door middel van een geautomatiseerd bericht dat verwijst naar de crisisdienst. Geeft u hiermee aan dat de zorgaanbieder in het bezit moet zijn van een crisisdienst? Wat verstaat u onder een crisisdienst?	Hiermee wordt een contactpersoon bedoeld die telefonisch bereikbaar is in spoedsituaties en, indien mogelijk, de benodigde zorg kan leveren op het moment dat daar behoefte aan is.
71	Programma van EisenAlgemeen	Het PvE van BGI en PvE van HBH lijken erg op elkaar. Wij gaan er vanuit dat de wijzigingen die gedaan zijn n.a.v. de NVI op het PvE HBH ook worden aangepast in het PvE van BGI. Kunt u dit bevestigen?	Nee, dat is niet het geval. Wijzigingen in documenten op basis van de Nota van Inlichtingen worden alleen bij deze inkoop doorgevoerd.
72	Bijlage 6	Waarom wijkt proces stap 4 van proces stap 4 in de HBH aanbesteding af?	Dit is het werkproces behorend bij wmo begeleiding.
73	Programma van Eisen394	Waarom wordt er geen gebruik gemaakt van 317 berichten? Dit verminderd het aantal administratieve handelingen zoals opgenomen in bijlage 6. Graag ontvangen we een gemotiveerd antwoord.	Op dit moment wordt nog geen gebruik van het 317 bericht gemaakt. Dit kan gedurende de looptijd van de overeenkomst verder worden onderzocht.
74	Programma van EisenAlgemeen	In het programma van eisen staat niets beschreven over no-show, overgang naar WLZ, doorleveren na overlijden ect. Worden hier in het werkafsprakenboek afspraken over gemaakt?	Dat is juist, hier worden in het werkafsprakenboek tijdens de implementatiefase nadere afspraken over gemaakt. Is dit nog een nuttige aanvulling? Bij een no-show vind geen contact met de klant plaats. Kosten hiervoor kunnen niet worden gedeclareerd. Bij overgang naar Wlz is een overgangperiode van toepassing: Bij het verkrijgen van een Wlz indicatie heeft de zorgaanbieder 2 weken de tijd om een stopbericht te sturen. Hierna wordt na een maand de indicatie beëindigd. Bij overlijden wordt de indicatie direct
75	Concept Raamovereenkomst6.2	Wat is de reden dat er een boete clause is opgenomen, voor het niet binnen 15 werkdagen starten van de zorg? Dit ligt niet altijd bij/aan de zorgaanbieder. Wij verzoeken u deze clause te schrappen en hier afspraken over op te nemen in het werkafsprakenboek.	Niet akkoord, opdrachtgever heeft geen wens onnodig boetes op te leggen en houdt rekening met externe factoren indien deze niet aan te rekenen zijn aan de opdrachtnemer.
76	Programma van Eisen28	Binnen 21 dagen na het verzenden van het 301 bericht, dienen cliënten de eerste zorg te ontvangen. Wat gebeurt er als hier onvoldoende aan wordt voldaan? Het is altijd in overleg met de inwoner en niet altijd mogelijk door bijvoorbeeld de situatie van een inwoner. Hoe verhoudt dit zich tot elkaar? Wij verzoeken u dit te wijzigen naar een inspanningsverplichting of op te nemen dat dit altijd in overleg met de inwoner is.	Indien de oorzaak bij de aanbieder ligt, kan conform artikel 6.2 van de raamovereenkomst een boete worden opgelegd. Wanneer de oorzaak bij de inwoner ligt, wordt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
77	Programma van Eisen62	Waarom mag nafacturatie alleen gedaan worden over de afgelopen 3 maanden en niet over het gehele boekjaar? Wat is de reden dat er na 3 maanden geen correcties mogen worden gedaan op de facturatie? Soms is er overmacht, waardoor er met terugwerkende kracht nog een declaratie of correctie gedaan wordt. Wij verzoeken u deze eis te schrappen en ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Eis 67 van het PvE (bijlage 1) is aangepast.

78	Programma van Eisen 61	Waarom communiceert u in minuten tarieven en hanteert u geen uurtarieven? Sinds 2021 is het mogelijk om met uurtarieven in minuten te declareren en ontstaan er geen afrondingsverschillen. Wij verzoeken u te gaan werken volgens de i-standaard en te communiceren met een uurtarief. Wij ontvangen graag uw gemotiveerde reactie.	Het gestelde blijft gehandhaafd. Wij hanteren minuten tarieven om nauwkeurigheid en transparantie van daadwerkelijk geleverde zorg te waarborgen. Dit voorkomt afrondingsverschillen en biedt flexibiliteit bij het declareren. Hoewel de i-standaard sinds 2021 uurtarieven in minuten ondersteunt, sluiten minuten tarieven beter aan bij onze interne processen en systemen.
79	Programma van Eisen 49	Niet alle opdrachtnemers zullen contracten hebben met het zorgkantoor. Controleert de gemeente ook of zijn/haar inwoners over zijn naar de financieringsstroom WLZ? Hoe vaak controleert u dit? Wanneer communiceert u dit met de aanbidders?	Elke vier weken ontvangt de opdrachtgever WLZ-berichten. Binnen zes weken na ontvangst wordt de klant per brief geïnformeerd over het beëindigen van de indicatie in verband met uitstroom naar de WLZ. De opdrachtnemer wordt via het berichtenverkeer hier ook van op de hoogte gebracht.
80	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding 303	Wat acht de gemeente een redelijke termijn voor de start van de begeleiding, mede gezien het feit dat binnen deze doelgroep regelmatig sprake is van zorgmijndend gedrag? Daarnaast vernemen wij graag welke acties van de zorgaanbieder worden verwacht indien deze redelijke termijn is verstreken, terwijl de klant nog geen aanvang heeft genomen met de hulpverlening. Hierbij gaan wij ervan uit dat de klant het recht heeft om de aanvangsdatum van de hulpverlening op een later tijdstip dan de startdatum van de opdracht te bepalen.	Zie eis 28 en 30 van het PvE en het antwoord op vraag 67.
81	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding 263	De gemeente stelt als eis dat begeleiding flexibel en indien nodig buiten kantooruren wordt ingezet, ook wanneer het gaat om planbare zorg. Kan het NIV aangeven of deze eis door de gemeente wordt beschouwd als een uitzonderlijke situatie, of dat verwacht wordt dat aanbidders hier standaard op ingericht zijn? Graag hierbij ook aandacht voor de impact op de begeleider, zoals het plannen van zorg in gebroken dagdelen en de mogelijke belemmering in de dagindeling van medewerkers	Hierbij gaat het om uitzonderlijke situaties.
82	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding 182	Gemeente geeft aan de vragen van de klant en opdrachtgever binnen 24 uur op werkdagen, te beantwoorden, of indien dit niet mogelijk is laat partij binnen 24 uur weten wanneer de klant en/of opdrachtgever een reactie kan/kunnen verwachten. Is het volgens de NVI-gedragsocde verplicht om binnen 24 uur te reageren op vragen van klant en opdrachtgevers, en zo ja, wat word verstaan onder een geldige uitzondering op deze termijn?	Ja, een reactie binnen 24 uur op werkdagen is verplicht. Indien het niet mogelijk is binnen deze 24 uur te reageren kan er met het team Wmo afgestemd worden of het mogelijk is op een later tijdstip te reageren.
83	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding 41	Gemeente geeft aan dat Opdrachtnemer verplicht is de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren. Wie is aansprakelijk voor fouten bij 'tijdelijke' overnamen in schade of voor fouten eerder gemaakt?	Degene die de 'fout' heeft gemaakt of schade heeft veroorzaakt.
84	Inkoopdocument - beschrijving "individuele begeleiding"	Bij "individuele begeleiding" wordt onderscheid gemaakt in licht, midden en zwaar. Wordt van een aanbieder die zich op dit perceel inschrijft verwacht dat alle zorgzwaartes geboden kunnen worden? Is inschrijven ook mogelijk als alleen licht en midden geboden kan worden?	De opdrachtnemer is verplicht om alle zorgzwaartecategorieën binnen het perceel te kunnen leveren. Deze keuze is gemaakt, zodat binnen het perceel flexibel kan worden opgeschaald of afgeschaald afhankelijk van de zorgbehoefte.
85	Tendernded - gunningscriterium prijs	Wat dient de aanbieder in te vullen bij het onderdeel "gunningscriterium - prijs" in Tendernded? Dienen de tarieven uit PvE eis 66 overgenomen te worden? Wat dient er ingevuld te worden voor de percelen individuele begeleiding (de tarieven voor licht, midden of zwaar en de tarieven per minuut of per uur)?	Op TenderNed hoeven van de gemeente geen prijzen te worden ingevuld. Indien TenderNed daarom vraagt kunt u vragen aan TenderNed-helpdesk wat u moet invullen. Ervaring leert dat u kunt volstaan met € 0,01. Daarna kunt u verder met uw verzoek tot deelname.
86	inkoopdocument 122.2.2	Gemeente geeft aan dat je alleen kan inschrijven voor een perceel en niet voor de zwaarte binnen dat perceel. Verzoek: graag willen we inschrijven per zwaarte. Kan de gemeente dit aanpassen? Zo nee, waarom niet? Zo nee, dan maken wij daar bezwaar tegen.	Zie antwoord op vraag 84.
87	inkoopdocument 215.2, nr 7	Gemeente geeft aan het recht te behouden om vragen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te beantwoorden. Wij vragen de gemeente dit aan te passen. Indien dit niet gebeurt maken wij hier bezwaar tegen	Gemeente probeert alle vragen zo goed mogelijk te beantwoorden, maar behoudt zich ook dit recht voor.

88	PvEP883	Wij begrijpen uit deze eis dat er opnieuw geen mogelijkheid is om uren flexibel in te zetten over een langere periode dan een maand. Waarom is hier wederom voor gekozen ondanks aandringen vanuit veel partijen tijdens de marktconsultatie? Verzoek aan de gemeente om dit aan te passen.	In de inkoopdocumenten is hierover nog geen concrete informatie opgenomen, omdat de opdrachtgever momenteel onderzoekt in hoeverre de nieuwe werkwijze haalbaar en implementeerbaar is.
89	PvEP883	Wij begrijpen uit deze eis dat er opnieuw geen mogelijkheid is om uren flexibel in te zetten over een langere periode dan een maand. Realiseert de gemeente zich dat met de blijvende beperking van het flexibel inzetten van uren, de administratieve last hoog blijft bij crisisgevoelige klanten, ondanks de wens om de administratieve lasten te beperken? Hoe kijkt de gemeente hiernaar? Verzoek aan de gemeente om dit aan te passen.	Zie antwoord op vraag 88.
90	inkoopdocument 102.2.1	Bij product individuele begeleiding zwaar staat de eis dat de activiteit geheel overgenomen moet worden. Dit impliceert dat het gerichte afgebakende activiteiten betreft ipv leefgebieden. Klopt dit? En kan de gemeente hier voorbeelden van geven?	Overnemen van leefgebieden kan ons inziens niet. Bij begeleiding gaat het om het ondersteunen van iemand bij het uitvoeren van taken, niet om het overnemen van de taken zelf. Je kunt denken aan hulp bij de dagelijkse routine, het plannen van taken, of het omgaan met bepaalde situaties. Toezicht houden kan ook onderdeel zijn van begeleiding, maar dan vooral om te zorgen dat de persoon veilig is of dat afspraken worden nageleefd. Overnemen van taken is alleen nodig als de persoon dit zelf echt niet meer kan, en dan is het belangrijk om dit goed af te stemmen en te kijken of er alternatieven zijn.
91	inkoopdoc	In de documenten voor de aanbesteding staat nergens hoe en wanneer een kort geding aanhangig gemaakt kan worden tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en gevolgen daarvan voor (potentiele) inschrijvers. Graag ontvangen wij deze informatie van u.	Duidelijkheidshalve: de procedure betreft geen aanbestedingsprocedure, maar een Open house procedure. Het staat inschrijver te allen tijde vrij een kort geding aanhangig te maken. Verwijzend naar 5.1, is de rechter in Amsterdam bevoegd om geschillen tussen de betrokken partijen bij deze inkoopprocedure en de daaruit voortvloeiende raamovereenkomst te beslechten. Inschrijver heeft daarnaast de mogelijkheid vragen te stellen tijdens de nota en heeft daarnaast een mogelijkheid om een klacht in te dienen.
92	pvep966	De voorgestelde tarieven in de aanbesteding voor individuele begeleiding licht zijn niet kostendekkend. Dit is ook aangegeven tijdens en na het kostprijsonderzoek waarop deze tarieven gebaseerd zijn. Verzoek aan de gemeente om de berekening van deze tarieven te delen. Verzoek aan de gemeente om deze tarieven aan te passen zodat ze wel kostendekkend zijn.	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . Opdrachtgever past de tarieven niet aan.
93	pvep966	In de documenten voor de aanbesteding staat geen onderbouwing van de door de gemeente voorgestelde tarieven. Graag deze onderbouwing toevoegen	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
94	pvep966	De voorgestelde tarieven in de aanbesteding voor vervoer zijn niet kostendekkend. Dit is ook aangegeven in het kostprijsonderzoek waarop deze tarieven gebaseerd zijn. Verzoek aan de gemeente om de berekening van deze tarieven te delen. Verzoek aan de gemeente om deze tarieven aan te passen zodat ze wel kostendekkend zijn.	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . Opdrachtgever past de tarieven niet aan.
95	pvep966	In de documenten wordt een onderscheid gemaakt tussen een dagdeel van 3 uur of 4 uur. Op welke manier wordt dat bepaald? Welke consequenties heeft dat?	Het is aan de opdrachtnemer om hierin een keuze te maken, waarbij de geldende openingstijden van de dagbestedingslocatie bepalend zijn.
96	tenderned	In Tendered wordt gevraagd een tarief te offreren en wordt een bandbreedte genoemd. Dit komt niet overeen met de aanbestedingsdocumenten. Graag aangeven hoe de gemeente dit bedoelt en hoe aanbidders dit moeten invullen/ lezen.	Zie antwoord op vraag 43.
97	pvep966	Er worden hele duidelijke aanwijzingen gegeven betreft de groepsgrootte per zwaarte (licht, midden, zwaar) dagbesteding. Waarom doet de gemeente dit? Welke consequenties verbindt de Gemeente hieraan?	Bij dagbesteding hanteert de opdrachtgever een groepsgrootte per zorgzwaarte. Dit dient enerzijds als basis voor de tariefbepaling en anderzijds ter waarborging van de kwaliteit en het overzicht binnen de groep.
98	inkoopdocument 102.2.1	Er zijn 3 producten; licht, midden en zwaar. Door wie wordt het in te zetten product bepaald? En op basis van welke informatie?	De zorgzwaarte worden door de indicatieadviseurs bepaald op basis van het onderzoek, waarbij gekeken wordt naar de zelfredzaamheid van de klant.

99	raamovereenkomst p33.2	"in 3.2 staat: De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Met ingang van 1 januari 2026, en vervolgens elk kalenderjaar op 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index voor dat kalenderjaar. Waarom staat hier niet dat ook gecorrigeerd wordt voor de gecorrigeerde OVA van het jaar t-1? Wil de gemeente dit toevoegen? Zo niet, waarom niet? Zo niet, dan maken wij daar bezwaar tegen. Kan de gemeente aantonen dat hier sprake is van een reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015?"	Zie het antwoord op vraag 46.
100	raamovereenkomst p33.3	in 3.3 staat: Opdrachtgever kan besluiten om af te wijken van de bij 3.2 geformuleerde wijze van indexeren op basis of naar aanleiding van (gewijzigde of nieuwe) wetgeving, (nieuw) beleid van opdrachtgever, marktontwikkelingen en/of ontwikkelingen met betrekking tot de CAO VVT. Het lijkt of de gemeente onder de OVA vandaan probeert te komen, klopt dat? Zo ja, dan maken wij daar bezwaar tegen. Zo ja, kan de gemeente uitleggen hoe dit strookt met de AMvB reële prijs Wmo 2015? Verzoek aan de gemeente: in ieder geval indexeren met de OVA en de gecorrigeerde OVA van het jaar t-1 én indien loonontwikkelingen in de CAO VVT hoger uitvallen, loonontwikkeling CAO VVT hanteren.	Opdrachtgever haalt de verwijzing naar de CAO VVT uit de RVOK. Opdrachtgever volgt de redenering van de VNG die aangeeft dat het OVA-convenant (90% OVA en 10% PCC) juist bedoeld is om risico's door uiteenlopende loonkostenontwikkelingen te beperken en een marktconforme loonontwikkeling mogelijk te maken.
101	Referentieverklaring, punt 9	In het formulier voor de referentie, punt 9, wordt gevraagd om een 'beschrijving van de kwaliteitsborging van het project'. U vraagt inschrijver ook naar een geldig kwaliteitscertificaat. a) Welke informatie wenst de opdrachtgever hiernaast nog van de zorgaanbieder te ontvangen? b) Hoe uitgebreid wilt u dit beschreven hebben (aantal woorden of pagina's)?	U kunt kort en krachtig beschrijven hoe u de kwaliteit binnen het project geborgd heeft, waarbij u ook een verwijzing kunt maken naar uw kwaliteitscertificering.
102	inkoopdocument p102.3.1	Er staat dat de opdrachtgever eenzijdig 2 x 2 jaar kan verlengen. Wat indien de organisatie niet wil verlengen?	Zie antwoord op vraag 5.
103	pvep861	Kan de gemeente inzichtelijk maken hoe de no-show in de tarieven verdisconteerd is? Met welk percentage is hierbij gerekend? Kan de gemeente tevens aantonen dat hier sprake is van een reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. No show is verwerkt in de norm voor declarabele uren. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
104	pvep966	Is het mogelijk om digitale dagbesteding te factureren? Zo nee, waarom niet? Zo nee, dan maken wij hier bezwaar tegen.	Het is niet toegestaan om digitale dagbesteding te declareren, aangezien bij de vaststelling van het tarief onder meer rekening is gehouden met huisvestingskosten. De opdrachtgever gaat graag in gesprek met de opdrachtnemer om innovatieve ideeën en projecten te verkennen.
105	PvEp861	Kan de gemeente inzichtelijk maken hoe de reistijd verdisconteerd is in de producten Individuele Begeleiding? Kan de gemeente tevens aantonen dat hier sprake is van een reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. Reistijd is hierin verwerkt als onderdeel van de indirect client-gebonden tijd. De resultaten van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein .
106	Inkoopdocument - art 3.3.2.	In de eisen voor de aansprakelijkheidsverzekering staat het volgende: "Voor bedrijfsaansprakelijkheid dient een minimale dekking van €500.000,00 per gebeurtenis en €1.000.000,00 per contractjaar te gelden." Uw formulering schept onduidelijkheid. Er staat namelijk een 1 met 7 nullen. Is dit een typefout met een nul teveel, of staat de punt verkeerd? Wij willen daarom van u weten of wij als opdrachtnemer voor €10.000.000,00 per jaar verzekerd moeten zijn of voor €1.000.000,00 per jaar?	Het bedrag is € 1.000.000,00 per contractjaar.
107	PvEp861	Kan de gemeente inzichtelijk maken hoe de reiskosten verdisconteerd zijn in de producten Individuele Begeleiding? Kan de gemeente tevens aantonen dat hier sprake is van een reële kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De reiskosten zijn verwerkt als onderdeel van de overhead. De resultaten van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
108	PvEp861	Wat wordt verstaan onder indirecte klantgebonden tijd?	Onder indirect cliëntgebonden tijd wordt verstaan: tijd die niet direct aan de cliënt wordt besteed, maar wel noodzakelijk is voor het leveren van zorg. Dit betreft bijvoorbeeld activiteiten zoals reistijd, casusoverleg en dossiervoering.

109	inkoopdoc	Kan de gemeente inzichtelijk maken waar het voornemen tot administratieve lastenverlichting in dit nieuwe contract tot uiting komt? Wij kunnen het helaas niet ontdekken	De opdrachtgever kiest ervoor om alleen de informatie uit te vragen die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de opdracht en het monitoren van de kwaliteit. Verantwoordingsverplichtingen zijn beperkt tot wat nodig is voor uitvoering en monitoring, en waar mogelijk afgestemd op bestaande processen.
110	uea	De UEA die op tenderned staat lijkt niet te kloppen, graag vervangen voor de te gebruiken UEA	De UEA blijft gehandhaafd. Het is een interactieve PDF versie, echter deze is inhoudelijk wel kloppend.
111	PvEP215	Geldt de eis om de volgende werkdag terug te bellen voor spoedeisende situaties of voor alle situaties? In het laatste geval is verruiming op zn plek, want dit is een irreele eis.	Dit geldt voor crisissituaties.
112	PvEP326	Kan de gemeente inzichtelijk maken hoe de ORT component die hier van toepassing is, in de tarieven verdisconteerd is? Met welk percentage is hierbij gerekend? Kan de gemeente tevens aantonen dat hier sprake is van een reele kostprijs cf de AMvB reële prijs Wmo 2015?	Zie het antwoord op vraag 68.
113	PvEP328	De eis om binnen 21 kalenderdagen te starten is niet reeel gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Graag aanpassen naar een passendere eis om bovenmatige administratieve last, door eis 29 en 31, te beperken.	Deze eis blijft gehandhaafd.
114	PvEP327	Wat wordt verstaan onder acute zorg? En wie bepaalt of hier sprake van is? Welke criteria worden hiervoor gehanteerd?	Acute zorg, in de context van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), verwijst naar snelle en dringende ondersteuning die nodig is om een plotselinge verstoring van iemands gezondheid of welzijn te verhelpen, vaak binnen 24 tot 48 uur. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn bij een plotselinge verandering in de gezondheidssituatie, uitval van mantelzorg, of een psychische crisis. Er wordt tussen professional, zorgaanbieder en de indicatieadviseur afgestemd of acute zorg noodzakelijk is.
115	PvEP435	"Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele klant die een Indicatie toegewezen gekregen heeft voor het leveren van Begeleiding.' Niet alle organisaties bedienen alle doelgroepen. Hoe verhoudt zich dat tot deze eis?"	De gecontracteerde zorgaanbieders hebben ieder hun specialismen en doelgroepen. Hier wordt rekening mee gehouden in de toewijzing.
116	PvEP437	Welke criteria hanteert de gemeente bij het al dan niet verlenen van deze toestemming om begeleiding te beeindigen?	Hierbij wordt maatwerk toegepast.
117	PvEP546	Kunt u aangeven wat u verstaat om coördinatierol? Kunt u een concrete casus bij beschrijven ter illustratie?	Hierbij wordt een MDO door de aanbieder gepland met de diverse betrokken partijen om de situatie rondom de klant met elkaar te bespreken. Doel hierbij is om een integraal ondersteuningsplan op te stellen, waarbij de verschillende professionals hun expertise inbrengen en de ondersteuning op elkaar afstemmen.
118	PvEP546	Kunt u aangeven hoe de coördinatierol opgenomen is in het tarief?	De coördinatierol is onderdeel van de kostprijsberekening en verwerkt in de norm voor declarabele uren . De resultaten van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
119	PvEP655	"De opdrachtnemer voert eenmaal per jaar in kwartaal 4 een cliënttevredenheidsonderzoek uit.' Graag aanpassen naar 1 keer per jaar, zodat bestaande cyclussen niet voor 1 financieringsvorm aangepast dienen te worden. "	Akkoord, onder de voorwaarde dat de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek elk jaar uiterlijk in het vierde kwartaal worden aangeleverd.
120	Bijlage 65	Binnen welke termijn wordt de herindicatie door de gemeente afgehandeld? En wat is de procedure wanneer de gemeente deze termijn niet haalt?	Twee maanden voor de afloop van de indicatie ontvangt de klant een brief met aanvraagformulier. Hierin wordt verzocht het aanvraagformulier met de evaluatie binnen 3 weken aan ons terug te sturen. Het streven is om voor de afloop de indicatie het heronderzoek afgerond te hebben. Indien dit niet binnen de termijn lukt om het heronderzoek af te ronden, dan kan de zorgaanbieder (in overleg met de Wmo) doorleveren.

121	Raamovereenkomst, pagina 2, artikel 2.1	Klopt het dat de gemeente eenzijdig de overeenkomst, zonder dat aanbieder akkoord moet gaan kan verlengen? Of is het mogelijk dat aanbieder deze mogelijke verlenging kan weigeren op grond van bijvoorbeeld externe oorzaken of bedrijfseconomische redenen buiten invloedsfeer van opdrachtnemer?	Nee, de opdrachtnemer heeft deze mogelijkheid niet. De opdrachtgever heeft deze keuze gemaakt om de beschikbaarheid en continuïteit van zorg te waarborgen. De opdrachtnemer meldt direct aan de opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake de bedrijfsvoering (faillissement, fusie, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering, zie eis 20 uit het PvE (zie ook antwoord op vraag 5).
122	Standaard formulier 3: Referentieverklaring	In dit formulier wordt verwezen naar paragraaf 3.4.3 van het inkoopdocument ('U dient deze bijlage conform paragraaf 3.4.3 van de Offerteaanvraag in te vullen en in te dienen bij uw verzoek tot deelname (per perceel/kerncompetentie één referentieverklaring).'). Deze paragraaf is niet aanwezig. Kunt u aangeven naar welke paragraaf verwezen moet worden?	Zie antwoord op vraag 44.
123	Bijlage 2 concept raamovereenkomst, pagina 2, artikel 2.1	In dit artikel staat 'voor de duur van drie jaar (3) jaar met één optionele verlenging'. Kunt u aangeven hoe een één optionele verlenging twee keer kan worden verlengd? Is er dan geen sprake van twee optionele verlengingen (in overeenstemming met artikel 2.3.1 van het inkoopdocument)?	Zie antwoord op vraag 9.
124	Inkoopdocument, pagina 16, artikel 3.3.3.	In de tabel wordt aangegeven dat de aanbieder zijn ervaring dient te onderbouwen door het geven van één referentie voor één kerncompetentie per perceel. Is onze interpretatie juist dat bij het inschrijven voor bijvoorbeeld perceel 1 en 5 (beiden individuele begeleiding maar andere gemeente) er 2 referenties ingediend moeten worden? Of kan worden volstaan met dezelfde referentie (dus 1 referentie)?	Er mag maximaal één referentie per perceel aangeleverd worden. Indien Inschrijver met één referentie meerdere kerncompetenties kan aantonen, is dat ook toegestaan. Daarnaast mag dezelfde referentie gebruikt worden voor verschillende percelen, deze dienen wel per perceel ingediend te worden.
125	Bijlage 1 PvE, punt 9 en 45	Klopt het dat de term '(voorkeurs)leverancier' niet nader is gespecificeerd? Wat wordt hiermee bedoeld?	In eis 9 wordt met de term 'leverancier' verwezen naar de opdrachtnemer, oftewel de aanbieder. In eis 45 wordt met 'voorkeursleverancier' de geselecteerde opdrachtnemer c.q. aanbieder die de opdracht gaat uitvoeren bedoeld.
126	Bijlage 1 PvE, punt 49	Hoe verhoudt de terminologie 'opdrachtnemer' zich tot 'aanbieder'? Gezien er in verschillende documenten de opdrachtnemer ook vaak als aanbieder wordt bestempeld?	Wij verwijzen u naar de terminologie zoals in de begrippenlijst op pagina 3 en 4 van het inkoopdocument. Veeal is de aanbieder dezelfde entiteit als de Opdrachtnemer, echter is de positie van de partij als al dan niet al gecontracteerde partij het verschil. Wanneer de aanbieder nog in het proces van inschrijving zit, is zij nog geen Opdrachtnemer. Deze positie verwerft inschrijver pas nadat zij gecontracteerd is. In specifiek het geval van punt 49 van het PvE doelt men hier op het geval dat een nog niet gecontracteerde aanbieder een contract heeft met het Zorgkantoor of de gemeente Amsterdam, zij als zij Opdrachtnemer zijn bepaalde handelingen dienen te doen.
127	Bijlage 2 Concept Raamovereenkomst, artikel 3.3	De CAO VVT is niet voor elke opdrachtnemer van toepassing, waarom heeft opdrachtgever voor deze CAO gekozen? Is het ook mogelijk om een andere CAO van toepassing te laten verklaren? Kan de gemeente ook aangeven hoe een besluit tot afwijking van de OVA in relatie tot beleid van opdrachtgever tot stand komt en onder welke omstandigheden dit mogelijk is?	Artikel 3.3 van de concept-raamovereenkomst is op dit onderwerp aangepast.
128	Bijlage 1 PvE, punt 4	Houdt de gemeente bij overname van de dienstverlening rekening met de omstandigheden (in alle redelijkheid en billijkheid)? Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor opdrachtnemer niet per direct de dienstverlening kan overnemen (bijvoorbeeld overschrijding maximum aantal deelnemers op een locatie). Is het mogelijk om in overleg te gaan tussen gemeente en opdrachtnemer voor overname dienstverlening?	De opdrachtgever zal in overleg treden met de opdrachtnemer over de overname van de dienstverlening. De gemeente houdt bij een (tijdelijke) overname van cliënten rekening met omstandigheden en bijvoorbeeld de capaciteit van de ondernemer die de cliënten overneemt. De opdrachtnemer blijft echter verplicht om klanten over te nemen wanneer een andere opdrachtnemer (tijdelijk) niet in staat is de gevraagde zorg te leveren.

129	Bijlage 1 PvE, punt 19	In deze eis geeft u aan dat: "Algemene schriftelijke communicatie met de klant moet ter goedkeuring voorgelegd worden aan opdrachtgever." Kunt u nader aangeven wat wordt verstaan onder algemene schriftelijke communicatie? Geldt deze eis bijvoorbeeld voor een algemene nieuwsbrief of een welkomst mail die wordt gestuurd aan een nieuwe deelnemer?	Opdrachtgever vervangt 'algemene schriftelijke communicatie' voor 'afwijkende schriftelijke communicatie', zie eis 19 van het PvE. Dit is communicatie die afwijkt van de reguliere werkwijze en mogelijk invloed heeft op de dienstverlening of de continuïteit van zorg. In dergelijke gevallen is het van belang dat de opdrachtgever voorafgaand akkoord geeft, om te waarborgen dat de informatie juist, volledig en in lijn met het beleid is.
130	Bijlage 1 PvE, punt 26	Kan de gemeente nader toelichten hoe zij de uitvoering van de dagbesteding (percelen 2 en 6) buiten kantooruren voor zich ziet?	Voor dagbesteding is deze verwachting niet van toepassing.
131	Bijlage 1 PvE, punt 27	Kan de gemeente nader toelichten wat zij bedoelt met acute zorg?	Zie antwoord op vraag 114.
132	Bijlage 1 PvE, eis 35	Hoe ziet de gemeente het voor zich wanneer er naar inzicht van opdrachtnemer veiligheidsrisico's zijn of wanneer klant in het verleden bij opdrachtnemer is geschorst en/of door andere omstandigheden (buiten de macht van opdrachtnemer) niet kan worden voldaan aan eis	De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer in dergelijke uitzonderlijke gevallen direct contact opneemt.
133	Bijlage 1 PvE, eis 35	Wat is de definitie van ‘aanvang van de dienstverlening’. Is dat voor of na de intake?	Aanvang van dienstverlening is de startdatum van de begeleiding door de zorgaanbieder. Onduidelijk is wat precies bedoeld wordt met de intake.
134	Bijlage 1 PvE, eis 37	Kan de gemeente aangeven waarom zij kiest voor schriftelijke, beargumenteerde, melding inclusief eindverslag en toestemming van de opdrachtgever voordat de begeleiding wordt beëindigd of klant en opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen? Is hiermee geen sprake van hoge administratieve lasten voor opdrachtnemer?	Directe schriftelijke en beargumenteerde melding kan onderdeel zijn van het eindverslag (na eventuele mondelinge toestemming). Dit verlicht de administratieve lasten.
135	Bijlage 1 PvE, eis 48	Is het correct dat deze eis alleen geldt voor de percelen individuele begeleiding?	Dat klopt.
136	bijlage 6 procesbeschrijving afloop indicatie begeleiding, punt 1	Kan opdrachtnemer een afschrift/kopie van de brief ontvangen, die door de gemeente aan een klant wordt gestuurd? De achterliggende reden is dat niet alle cliënten hun post openen.	Gedurende de implementatiefase worden nadere werkafspraken hierover gemaakt.
137	Bijlage 7 Vervoerseisen. Bullet 6, 7, 8	Vanaf: 'Indien relevant t/m zonder inzittende.' Kan de gemeente aangeven wanneer deze eisen relevant zijn? Zijn deze eisen ook vereist bij uitsluitend de doelgroep ggz: psychiatrische of verslavingsachtergrond?	Deze bullits hebben betrekking op deelnemers die gebruikmaken van hulpmiddelen, zoals – maar niet uitsluitend – (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators.
138	Bijlage 7 Vervoerseisen in combinatie met PvE 66	Kan de gemeente aangeven of er enige afwijking mogelijk is ten aanzien van de tarifiering voor compensatie met betrekking tot ongedekte kosten? Denk hierbij bijvoorbeeld aan lage aantallen.	Nee. Deze mogelijkheid wordt niet geboden; de opdrachtgever hanteert de vastgestelde tarieven en wijkt hier niet van af
139	Bijlage 2, concept raamovereenkomst, overweging 6	Kunt u deze overweging nader toelichten?	De opdrachtgever is niet geheel duidelijk wat u met deze vraag bedoelt en ontvangt graag een nadere toelichting op de onduidelijkheid.
140	Bijlage 1 PvE, punt 63	Kan de gemeente nader toelichten hoe de tarieven tot stand zijn gekomen?	De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
141	Inkoopdocument, paragraaf 3.3.3. pagina 16	Kunt u aangeven wanneer de termijn van 3 jaar gaat lopen voor het indienen van de referentie, wat wordt precies bedoeld met: 'vanaf de datum tot verzoek tot deelneming'?	Het betreft de drie jaar voorafgaand aan de datum van inschrijving/het verzoek tot deelname van inschrijver op TenderNed.
142	Overnemen cliënten	Bijlage 1, algemene eisen: 4. “Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.” Hoe wordt hiermee omgegaan als de inkoopwaarde (inkoopdocument 2.3.4.) overschreden is of wordt?	De geraamde inkoopwaarde is onafhankelijk van de verplichting geformuleerd in eis 4.
143	Informatie en communicatie	Bijlage 1, informatie en communicatie: 18. “U beantwoordt de vragen van de klant en opdrachtgever binnen 24 uur op werkdagen. Indien dit niet mogelijk is laat u binnen 24 uur weten wanneer de klant en/of opdrachtgever een reactie kan/kunnen verwachten.” Betekent dit dat de gemeente ook de vragen van een opdrachtnemer binnen 24 uur op werkdagen beantwoordt of laat weten wanneer we een reactie kunnen verwachten?	De postbus begeleiding (wmobegeleiding@amstelveen.nl) wordt dagelijks gelezen en beantwoord (uitzonderingen daargelaten).

144	Informatie en communicatie	Bijlage 1, informatie en communicatie: 18. “U beantwoordt de vragen van de klant en opdrachtgever binnen 24 uur op werkdagen. Indien dit niet mogelijk is laat u binnen 24 uur weten wanneer de klant en/of opdrachtgever een reactie kan/kunnen verwachten.” Is dit een wederzijdse verplichting tussen opdrachtnemer en opdrachtgever?	Dit is geen wederzijdse verplichting. Maar we zijn verplicht binnen 24 uur te reageren.
145	Informatie en communicatie	Bijlage 1, informatie en communicatie: 18. U beantwoordt de vragen van de klant en opdrachtgever binnen 24 uur op werkdagen. Indien dit niet mogelijk is laat u binnen 24 uur weten wanneer de klant en/of opdrachtgever een reactie kan/kunnen verwachten. Betreft dit alleen klant-gerelateerde vragen? Zo nee, welk type vragen behelst dit.	Veelal zal dit klantgerelateerd zijn, maar we zijn bereikbaar voor diverse vragen.
146	Informatie en communicatie	Bijlage 1, informatie en communicatie: 18. U beantwoordt de vragen van de klant en opdrachtgever binnen 24 uur op werkdagen. Indien dit niet mogelijk is laat u binnen 24 uur weten wanneer de klant en/of opdrachtgever een reactie kan/kunnen verwachten. Dit is niet altijd realistisch gezien vakantie of vrije dagen van medewerkers. Wat gebeurt er wanneer een opdrachtnemer hier niet aan voldoet?	Deze eis blijft gehandhaafd. In het geval dat medewerkers vrij zijn of op vakantie wordt verwacht dat een automatische afwezigheidsmelding wordt ingesteld, waarin een vervangend contactpersoon wordt genoemd. Daarnaast dient de cliënt tijdig geïnformeerd te worden over geplande vakanties van de begeleider, zodat indien nodig een overdracht van het dossier kan plaatsvinden.
147	Dienstverlening buiten kantoor uren	Bijlage 1, Uitvoering van de dienstverlening: 26. Begeleiding moet flexibel en indien nodig buiten kantooruren worden ingezet. Het gaat hierbij om planbare zorg waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbaarheid van de klant. Gelden er andere tarieven voor de begeleiding buiten kantoor uren?	Nee. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
148	Dienstverlening buiten kantoor uren	Bijlage 1, Uitvoering van de dienstverlening: 26. Begeleiding moet flexibel en indien nodig buiten kantooruren worden ingezet. Het gaat hierbij om planbare zorg waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbaarheid van de klant. Zorg geleverd in de Avond- Nacht en Weekend uren is duurder vanwege de toeslagen die hiervoor gelden. Hoe houdt de gemeente rekening hiermee?	Zie het antwoord op vraag 68.
149	Dienstverlening buiten kantoor uren	Bijlage 1, Uitvoering van de dienstverlening: 26. Begeleiding moet flexibel en indien nodig buiten kantooruren worden ingezet. Het gaat hierbij om planbare zorg waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbaarheid van de klant. Zorg geleverd in de Avond- Nacht en Weekend uren is duurder vanwege de toeslagen die hiervoor gelden. De tarieven voorzien niet in differentiatie naar avond en weekend en geeft daarmee de financiële prikkel om overdag en buiten de weekenden de dienstverlening te organiseren. Is deze financiële prikkel voor u wenselijk. Zo nee, dan stellen wij graag een apart (hoger) tarief voor de avonden en weekenden voor waarmee de hogere kosten hiervan kunnen worden bekostigd.	Zie het antwoord op vraag 68.
150	Dienstverlening buiten kantoor uren	Bijlage 1, Uitvoering van de dienstverlening: 26. Begeleiding moet flexibel en indien nodig buiten kantooruren worden ingezet. Het gaat hierbij om planbare zorg waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbaarheid van de klant. In hoeverre is de beschikbaarheid van de klant bindend ten opzichte van de beschikbaarheid van de zorgprofessional?	Hierbij gaat het om uitzonderlijke situaties. Afspraken worden in overleg tussen de klant en zorgprofessional gemaakt.
151	Acute zorg	Bijlage 1, Uitvoering van dienstverlening: 30. Opdrachtnemer is in staat in uitzonderlijke gevallen acute zorg te bieden. Deze begeleiding (inclusief Respijtzorg) wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen geleverd. Als opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen dan wordt binnen twee werkdagen contact opgenomen met opdrachtgever. Wanneer dit niet haalbaar is voor een zorgaanbieder, komt de zorgaanbieder dan niet in aanmerking voor het contract voor respijtzorg?	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de eis om binnen twee werkdagen contact op te nemen wanneer Respijtzorg niet binnen vijf werkdagen geleverd kan worden, komt hij niet in aanmerking voor het leveren van Respijtzorg
152	Weigeren klant	Bijlage 1, Uitvoering van dienstverlening: 35. Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele klant die een Indicatie toegewezen gekregen heeft voor het leveren van Begeleiding. Wat is de onderbouwing van deze keuze?	Zie antwoord op vraag 42.
153	Weigeren klant	Bijlage 1, Uitvoering van dienstverlening: 35. Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele klant die een Indicatie toegewezen gekregen heeft voor het leveren van Begeleiding. Hoe gaat dit in zijn werk wanneer er geen plek is op de groep of de cliënt niet passend is bij de doelgroep van de organisatie/locatie?	In dergelijke gevallen wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij proactief en zo spoedig mogelijk contact opneemt met de opdrachtgever om af te stemmen.

154	Uitvoering dienstverlening	Bijlage 1, Uitvoering van dienstverlening: 36. Opdrachtnemer spant zich in om, als hij zelf geen geschikt aanbod heeft en op tijd kan leveren, in afstemming met de opdrachtgever en/of andere opdrachtnemers, te zoeken naar een geschikt alternatief. De gemeente legt de verantwoordelijkheid op deze wijze bij de opdrachtnemer. Wat is de rol en de verantwoordelijkheid van de gemeente en de opdrachtnemer hierin?	De opdrachtgever stemt af met de opdrachtnemer, toetst het alternatief en geeft waar nodig akkoord.
155	Uitvoering dienstverlening	Bijlage 1, Uitvoering van dienstverlening: 36. Opdrachtnemer spant zich in om, als hij zelf geen geschikt aanbod heeft en op tijd kan leveren, in afstemming met de opdrachtgever en/of andere opdrachtnemers, te zoeken naar een geschikt alternatief. Hoe onderbouwt de gemeente deze opdracht aan opdrachtnemer ten opzichte van de landelijke beweging waarin de administratieve lasten van de zorgorganisaties (opdrachtnemers) verlicht moeten worden.	Van de opdrachtnemer wordt een proactieve houding en maximale inspanning verwacht. Deze verplichting is bedoeld om de continuïteit van zorg voor de cliënt te waarborgen, ook wanneer dit mogelijk leidt tot een toename van administratieve lasten.
156	Uitvoering dienstverlening	Bijlage 1, Uitvoering van dienstverlening: 36. Opdrachtnemer spant zich in om, als hij zelf geen geschikt aanbod heeft en op tijd kan leveren, in afstemming met de opdrachtgever en/of andere opdrachtnemers, te zoeken naar een geschikt alternatief. Wat definieert de gemeente onder 'spant zich in'?	Met een inspanningsverplichting wordt bedoeld dat van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich aantoonbaar en actief inzet om het beoogde doel te bereiken, in dit geval het vinden van een passend alternatief voor de zorgbehoefte van de klant.
157	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. In het inkoopbeleid van de zorgkantoren wordt gesteld dat zorgaanbieders moeten kunnen aantonen dat zij systematisch werken aan kwaliteit, via een kwaliteitssysteem met periodieke externe visitatie. In de langdurige zorg (Wlz) is het ISO-certificaat als eis recent losgelaten ten gunste van het Kwaliteitskader/Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', waarbij een systeem van continue reflectie en leren centraal staat i.p.v. eenmalige meting. In de Wmo-dagbesteding zouden wij, net als in de Wlz, ook graag willen werken volgens de principes van het Generiek kompas, aangevuld met interne audits, cliëntenraadgesprekken en deelname aan lerende netwerken. Wij vragen ons af: is een ISO-certificaat in dit verband verplicht?	Het Generiek Kompas is niet hetzelfde als ISO 9001 of HKZ Zorg en Welzijn. Ze kunnen wel samenhangen. Het Generiek Kompas is een Nederlands kwaliteitskader voor de zorg, specifiek gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven van cliënten. ISO 9001 en HKZ (Zorg en Welzijn) zijn normen voor kwaliteitsmanagementsystemen die breder toepasbaar zijn, ook in de zorg, maar niet specifiek gericht op de zorginhoudelijke aspecten zoals het Generiek Kompas. Vooralsnog houdt Amstelveen vast de de kwaliteitscertificering zoals geëist in het inkoopdocument.
158	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. In het inkoopbeleid van de zorgkantoren wordt gesteld dat zorgaanbieders moeten kunnen aantonen dat zij systematisch werken aan kwaliteit, via een kwaliteitssysteem met periodieke externe visitatie. In de langdurige zorg (Wlz) is het ISO-certificaat als eis recent losgelaten ten gunste van het Kwaliteitskader/Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', waarbij een systeem van continue reflectie en leren centraal staat i.p.v. eenmalige meting. In de Wmo-dagbesteding zouden wij, net als in de Wlz, ook graag willen werken volgens de principes van het Generiek kompas, aangevuld met interne audits, cliëntenraadgesprekken en deelname aan lerende netwerken. Wij vragen ons af: is een vergelijkbaar, aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de genoemde elementen ook geaccepteerd?	Zie antwoord op vraag 157.

159	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. Wij willen meedoen met de aanbesteding voor dagbesteding, individuele begeleiding en respijtzorg. Enkel voor individuele begeleiding blijven wij een kwaliteitscertificaat behouden met externe toetsing, voor de dagbesteding en respijtzorg hanteren we het kwaliteitskompas/Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', waarbij een systeem van continue reflectie en leren centraal staat i.p.v. eenmalige meting. Is dat voldoende om te voldoen aan deze kwaliteitseis?	Zie antwoord op vraag 157.
160	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. Vanuit domein overstijgende samenwerking en administratieve lasten verlichting vragen wij ons af wat de beweegredenen zijn van de gemeente om dit verplicht te stellen, terwijl de landelijke tendens is weg te bewegen van het verplicht stellen van een externe audit, en meer te focussen op continue kwaliteitsverbetering met een intern kwaliteitssysteem en interne toetsing?	Zie antwoord op vraag 157.
161	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. Gezien de ontwikkelingen rondom de nieuwe manier van kwaliteitsborging in de zorg (het kwaliteitskompas) verzoeken we u hierin mee te gaan en het kwaliteitskompas als zijnde een geldig kwaliteitscertificaat te beschouwen.	Zie antwoord op vraag 157.
162	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. Wat gebeurt er wanneer een organisatie er voor kiest om niet te gaan werken met een externe certificering?	Zie antwoord op vraag 157 en hoofdstuk 4 van het Inkoopdocument.
163	Kwaliteitscertificaat	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 52. U bent in het bezit van een geldig kwaliteitscertificaat, zoals HKZ Zorg en Welzijn of ISO 9001. Bij verzoek tot deelname dient u een kopie van dit certificaat in. Indien u een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat bezit, afgegeven door een certificatie instelling, kunt u tijdens de eerste periode van Nota van Inlichtingen vragen of de opdrachtgever akkoord gaat met dit kwaliteitscertificaat en de instelling die het certificaat ge-audit heeft. Welke mogelijkheden heeft de opdrachtnemer om af te wijken van deze eis?	Zie antwoord op vraag 157. Er is geen mogelijkheid om af te wijken van deze eis.

164	Cliëntervaringsonderzoek	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 55. De opdrachtnemer voert eenmaal per jaar in kwartaal 4 een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Mag er afgeweken worden van de periode (kwartaal 4) waarin het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd wordt zodat het aansluit op de rest van de organisatie? Zodat de opdrachtnemer het bijvoorbeeld in kwartaal 1 of 2 uitvoert?	Zie antwoord op vraag 119.
165	Cliënttevredenheidsonderzoek	Bijlage 1, Kwaliteit van de dienstverlening: 55. De opdrachtnemer voert eenmaal per jaar in kwartaal 4 een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Wanneer de opdrachtnemer wil afwijken van de vier benoemde standaardonderwerpen, welke actie moet de opdrachtnemer dan ondernemen?	De opdrachtnemer kan niet afwijken van de standaardonderwerpen.
166	Financiële eisen en tarieven	Bijlage 1. Financiële eisen en tarieven: 64. Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst. Wat is het doel van de gemeente waarvoor deze informatie op afroep beschikbaar moet zijn?	Het is voor de opdrachtgever van belang om inzicht te hebben in de gemaakte, te maken en verwachte kosten binnen de raamovereenkomst. Dit inzicht maakt het mogelijk om tijdig te sturen op budgetten en om financiële risico's te beheersen. Daarnaast draagt het bij aan transparantie en verantwoording richting interne stakeholders. Ook helpt het om budgettaire afwijkingen of onvoorziene ontwikkelingen te voorkomen.
167	Financiële eisen en tarieven	Bijlage 1. Financiële eisen en tarieven: 64. Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst. Op welke manier kan de opdrachtnemer hier bezwaar tegen maken?	Er is kennis genomen van uw bezwaar, maar opdrachtgever handhaaft deze eis.
168	Financiële eisen en tarieven	Bijlage 1. Financiële eisen en tarieven: 64. Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst. Wat is de aanleiding van de gemeente om deze informatie op te vragen?	Zie antwoord op vraag 166.
169	Financiële eisen en tarieven	Bijlage 1. Financiële eisen en tarieven: 64. Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst. Dit punt wekt bij ons de suggestie dat de gemeente zich met de bedrijfsvoering van opdrachtnemer bezig wil houden, of een vorm van zeggenschap wil hebben. Is dat het geval, en zo ja op welke wijze en in welke mate.	Nee, zie antwoord op vraag 166.
170	Financiële eisen en tarieven	Bijlage 1. Financiële eisen en tarieven: 64. Opdrachtgever dient op elk moment inzicht te hebben in alle door u gemaakte, te maken en verwachte kosten met betrekking tot de dienstverlening binnen deze raamovereenkomst. Graag willen we voorstellen dit punt te laten vervallen, omdat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de gegunde opdracht tegen het afgesproken tarief volledig bij opdrachtnemer ligt.	Deze eis blijft gehandhaafd.
171	Indexering OVA	Bijlage 2. Concept raamovereenkomst. 3. Tarieven en overige financiële bepalingen De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Met ingang van 1 januari 2026, en vervolgens elk kalenderjaar op 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index voor dat kalenderjaar. U geeft aan dat de jaarlijkse indexering op basis van de door de NZa vastgestelde OVA wordt gedaan. Betekent dit dat de vergoeding voor de prijsontwikkelingen het OVA percentage over het volledige tarief wordt berekend?	Zie antwoord op vraag 46.
172	Indexering OVA	Bijlage 2. Concept raamovereenkomst. 3. Tarieven en overige financiële bepalingen De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Met ingang van 1 januari 2026, en vervolgens elk kalenderjaar op 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index voor dat kalenderjaar. Neemt de gemeente hiervoor het volledige OVA percentage over zonder afslag?	Zie antwoord op vraag 46.

173	Indexering OVA	Bijlage 2. Concept raamovereenkomst. 3. Tarieven en overige financiële bepalingen De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Met ingang van 1 januari 2026, en vervolgens elk kalenderjaar op 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index voor dat kalenderjaar. Wat doet de gemeente in geval van extreme kosten stijging?	De tariefstelling is gebaseerd op het definitieve OVA-percentages, waardoor eventuele stijgingen in arbeidskosten automatisch in de tarieven worden verwerkt.
174	Indexering OVA	Bijlage 2. Concept raamovereenkomst. 3. Tarieven en overige financiële bepalingen De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Met ingang van 1 januari 2026, en vervolgens elk kalenderjaar op 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index voor dat kalenderjaar. Zijn er uitzonderingen op deze regel?	Zie antwoord op vraag 46 en bijlage concept-raamovereenkomst artikel 3.3
175	Indexering OVA	Bijlage 2. Concept raamovereenkomst. 3. Tarieven en overige financiële bepalingen De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Met ingang van 1 januari 2026, en vervolgens elk kalenderjaar op 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index voor dat kalenderjaar. Wat doet de gemeenten wanneer blijkt dat de OVA ontoereikend is?	Zie antwoord op vraag 173.
176	Ontbinden, wijzigen en verlengen overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.3 Ontbinden, wijzigen, verlengen. Welke mogelijkheden heeft de opdrachtnemer tot het eenzijdig ontbinden van de overeenkomst?	Opdrachtnemer heeft geen optie tot eenzijdig ontbinden.
177	Duur overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig verlengen met (telkens) twee jaar. Krijgt de opdrachtnemer gelegenheid de verlenging te weigeren?	Nee, opdrachtnemer kan de verlenging niet weigeren.
178	Looptijd overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig verlengen met (telkens) twee jaar. Is er ruimte voor overleg of herziening van de overeenkomst bij ingrijpende wijzigingen in het aanbod, de markt of de organisatie van de opdrachtnemer?	Er is altijd ruimte voor overleg met de gemeente mocht het aanbod van opdrachtnemer wijzigen of er andere ontwikkelingen zijn die impact op de overeenkomst hebben. Echter betekent dit geen recht op eenzijdige ontbinding van de overeenkomst.
179	Looptijd overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig verlengen met (telkens) twee jaar. Kan de gemeente aangeven of er, voorafgaand aan de optionele verlengingen, ruimte is voor heronderhandeling over voorwaarden (zoals tarieven of volumes)?	Nee, de overeenkomst wordt onder gelijkblijvende voorwaarden verlengd. Het systeem van indexeren is van te voren meegenomen in deze inkoopprocedure.
180	Looptijd overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig verlengen met (telkens) twee jaar. Wat zijn de (financiële of juridische) consequenties voor de opdrachtnemer bij een eventuele opzegging van de overeenkomst na de initiële looptijd van 3 jaar?	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst niet te verlengen na 3 jaar, opdrachtnemer heeft deze mogelijkheid niet. Opdrachtgever behoudt al haar rechten op schadevergoeding of andere financiële consequenties zoals in de inkoopdocumenten aangegeven indien geen uitvoering wordt gegeven aan de overeenkomst zoals is overeengekomen (denk onder meer aan de Boeteclausule).
181	Looptijd overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig verlengen met (telkens) twee jaar. Is het mogelijk om als inschrijver een voorbehoud te maken ten aanzien van de optionele verlengingen, bijvoorbeeld door deze onder voorbehoud van wederzijdse instemming te plaatsen?	Zie antwoord op vraag 121.
182	Looptijd overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig verlengen met (telkens) twee jaar. Hoe verhoudt de eenzijdige verlengingsoptie van de gemeente zich tot de algemene beginselen van proportionaliteit en redelijkheid, met name wanneer een contractduur van maximaal 7 jaar ontstaat?	Om de continuïteit van de dienstverlening en voor de cliënten te waarborgen is een eenzijdige verlenging proportioneel en redelijk. Iedere verlenging de mogelijkheid voor cliënten om verplicht te wisselen van behandelaar is niet acceptabel.
183	Looptijd overeenkomst	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.1 Duur. De opdrachtgever kan de looptijd van de overeenkomst twee keer met telkens twee jaar eenzijdig verlengen. Wij vinden het in het belang van onze dienstverlening dat in onderlinge samenspraak en wederzijdse instemming tot verlenging van de dienstverlening wordt overgegaan. Graag zouden we willen voorstellen om dit punt te wijzigen in: 'De opdrachtnemer heeft tweemaal de optie tot en het verlengen van de opdracht met telkens twee jaar, waarbij instemming van de opdrachtnemer is vereist.	De eis blijft gehandhaafd, zie ook de antwoorden op vragen 5 en 121.

184	Inkoopwaarden	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.4 Inkoopwaarden. De gezamenlijke waarde van de raamovereenkomsten voor beide percelen gedurende de gehele looptijd inclusief de verlengingsopties bedraagt ca. € 82.000.000,00 exclusief btw. We gaan ervan uit dat de gemeente bijhoudt of deze waarde toereikend is en in geval van een hogere afname of overschrijding hiervan de opdrachtnemer geen financieel risico loopt.	Bij overschrijding van de inkoopwaarde loopt de opdrachtnemer geen risico.
185	Aanvullende diensten	Inkoopdocument hoofdstuk 2.3.5 Inkoopwaarden. Tijdens de looptijd van de contracten kan de inkopende organisatie aanvullende leveringen of diensten toevoegen aan de beoogde raamovereenkomst. De inkopende organisatie behoudt zich ook het recht voor om deze aanvullende leveringen of diensten buiten de raamovereenkomst te laten en ze door een derde partij te laten uitvoeren. Graag zouden we willen voorstellen dat gegunde opdrachtnemer het eerst wordt benaderd voor eventueel aanvullende diensten en 'preferred supplier' wordt.	Deze eis blijft gehandhaafd.
186	Gunningsprocedure	Inkoopdocument, pagina 2, gunningsbeslissing: De keuze van de inkopende organisatie om voor de inschrijver(s) met wie hij van plan is de raamovereenkomst te sluiten, voortvloeiend uit deze procedure. Dit omvat ook de keuze om geen raamovereenkomst te sluiten. Hoe ziet uw procedure voor gunning eruit. Zijn er bijvoorbeeld punten op kwaliteit te scoren met een formule voor bepaling van een totaalscore waarbij de inschrijver met de hoogste score voor gunning in aanmerking komt?	Nee, dit betreft een open house procedure, waaraan inherent is dat iedere inschrijver die voldoet aan alle gestelde voorwaarden in aanmerking komt voor een raamovereenkomst. Indien aan een voorwaarde niet wordt voldaan kan de gemeente ook besluiten de raamovereenkomst niet te gunnen. Inschrijvers worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld en behandeld (zie ook hoofdstuk 4 van het inkoopdocument).
187	Gunningsprocedure	Inkoopdocument, pagina 2, gunningsbeslissing: De keuze van de inkopende organisatie om voor de inschrijver(s) met wie hij van plan is de raamovereenkomst te sluiten, voortvloeiend uit deze procedure. Dit omvat ook de keuze om geen raamovereenkomst te sluiten. Zou u een toelichting kunnen geven op hoe de organisatie die voor gunning in aanmerking komt door u wordt bepaald.	Zie antwoord op vraag 186.
188	flexibiliteit en maatwerk door verlenging facturatieperiode: Eis 2 en eis 63	Eis 2 en eis 63: Het maximaal aantal uren, etmalen of dagdelen binnen een facturatieperiode mag niet worden overschreven. Wij hebben hier 2 vragen over: 1. Klopt het dat u aanbieders vraagt 1 keer per maand te factureren? 2. Wij pleiten er voor aanbieders te vragen 1 maal per drie maanden te factureren. a. Ten eerste vermindert dit de administratieve last voor aanbieders (en mogelijk ook voor de gemeente?) b. Ten tweede ontstaat hierdoor meer flexibiliteit om in te spelen op de wisselende hulpvraag van cliënten. In eis 63 biedt de gemeente ruimte tot flexibiliteit en maatwerk. Wij stellen voor deze ruimte uit te breiden naar drie maanden omdat uit de praktijk blijkt dat dit bij mensen met een psychische kwetsbaarheid vaak nodig is. Gaat de gemeente akkoord met een facturatieperiode van 3 maanden in plaats van 1 maand?	De opdrachtgever gaat niet akkoord met een facturatieperiode van drie maanden. 1. Ja, dat wordt gevraagd. 2. Dit is niet mogelijk. Zie antwoord op vraag 88.
189	Bijlage 6 Procesbeschrijving verlenging indicatie. Actie 4 en 5	Wij merken dat het afgeven van een herindicatie in de praktijk veelal lang duurt. Omdat dit proces vaak lang duurt (veel achterstanden), lopen indicaties af en moeten we met terugwerkende kracht fiatteren en dus een Excel lijstje bijhouden. Dit zorgt voor administratieve last. Kan er een maximum termijn gekoppeld worden aan herindicatie van bijvoorbeeld 3 weken na aanvraag van de herindicatie?	Momenteel werken wij aan een oplossing om de achterstanden in te lopen, zodat dit in de toekomst hopelijk geen probleem meer zal zijn. Op dit moment is het niet mogelijk hier een termijn van 3 weken over af te spreken.
190	tevredenheidsonderzoek: PVE: eis 55	Wij organiseren elke 2 jaar een organisatiebreed clienttevredenheidsonderzoek. Dit is gebruikelijk in onze sector. Om de administratieve lasten te beperken vragen wij de gemeente akkoord te gaan met een tweejaarlijks client tevredenheidsonderzoek.	Deze eis blijft gehandhaafd. Zie voor verdere informatie het antwoord op vraag 119.

191	Beschikbaarheidswijzer: PVE: Eis 23	Kunt u meer informatie geven over de beschikbaarheidswijzer en wat u aan organisaties vraagt? Mede met het oog op administratieve belasting willen wij graag een toelichting hebben op de werkzaamheden van aanbieders ten behoeve van de beschikbaarheidswijzer. Vraagt u bijvoorbeeld aan organisaties of ze nog ruimte hebben om nieuwe cliënten aan te nemen, of vraagt u ook bijvoorbeeld roosterinformatie?	Zie antwoord op vraag 2.
192	SROI: PVE: Eis 8	De gemeente stelt dat aanbieders met een productie boven het drempelbedrag van €221.000 verplicht zijn 3% aan SROI uit te geven. Mogen aanbieders met een SROI verplichting activiteiten in omliggende gemeenten opgeven?	Bij Mogelijkheid 1 in de SROI-bijlage staat vermeld dat kandidaten niet persé in de opdracht ingezet hoeven te worden, maar ook in de bedrijfsvoering of bij toeleveranciers. Hiermee worden ondersteunende diensten bedoeld binnen het bedrijf en moet er een relatie met de gegunde opdracht zijn.
193	Respijtzorg : Inkoopdocument 2.2.1 blz 11	Wij bieden respijtzorg voor mensen met een psychische kwetsbaarheid gericht op het voorkomen van terugval en uitval. Wij bieden respijtzorg (verblijf) in een veilige, toegankelijke en huiselijke omgeving. Hieronder vallen verblijf, maaltijden, begeleiding, herstelactiviteiten en lotgenoten contact. In de nacht kan er een beroep worden gedaan op agogisch begeleiders van ons mobiele nachtteam. 1. Valt deze vorm van respijtzorg onder perceel 3 en 7 ? 2. Met het oog op de doelgroep bieden wij psychosociale ondersteuning. Wij bieden echter geen (ADL-)verzorging of verpleging. In uitzonderlijke gevallen kan dit vanuit de thuiszorg ingezet worden. Blijven wij hiermee binnen de opdracht in perceel 3 en 7? 3. Wij bieden geen toezicht 's nachts, maar de agogisch opgeleide medewerkers van ons mobiele nachtteam zijn wel bereikbaar en beschikbaar. Voldoen wij aan de opdracht in perceel 3 en 7?	1:Ja, dit is een vorm van Respijtzorg die hieronder kan vallen. 2 & 3: Akkoord, gezien de aard van de doelgroep die u bedient en de focus op PG-doelgroep. Wij gaan ervan uit dat, wanneer in uitzonderlijke gevallen aanvullende (ADL-)verzorging of verpleging nodig is, de opdrachtnemer zelf zorg draagt voor het inschakelen van passende ondersteuning. De nachtzorg dient aan de (opleidings)eisen te voldoen.
194	mogelijke tegenstrijdigheid : Inkoopdocument 5.1 Blz 20	Er staat een paragraaf "geoffreerde prijs / tarief". Het woord "geoffreerde" roept het beeld op dat wij zelf een tariefvoorstel kunnen doen. Wij zien echter dat de tarieven vast staan. Wij vragen uw aandacht hiervoor omdat er mogelijk sprake kan zijn van een tegenstrijdigheid.	Er is geen sprake van tegenstrijdigheid. Dit is een algemeen inkoopvoorschrift dat gebruikt wordt bij openbare aanbestedingen. Het betreft hier echter een open house inkoopprocedure, waarbij de tarieven per perceel van te voren zijn vastgesteld.
195	Referenties : Inkoopdocument 3.3.3 blz 16	Per perceel dient er één referentie per kerncompetentie te worden aangeleverd. Mogen wij als huidige aanbieder van individuele begeleiding en respijtzorg thuis de gemeente Amstelveen of Aalsmeer als referentie gebruiken?	Zie antwoord op vraag 11.
196	perceelindeling : Inkoopdocument 2.2 pagina 8	De inkoop is opgedeeld in 8 percelen. Zijn wij bij inschrijving op individuele begeleiding verplicht in te schrijven op zowel licht, midden als zwaar? In bijlage 2 kunnen wij namelijk alleen het volledige perceel individuele begeleiding selecteren.	Zie antwoord op vraag 84.
197	Raamovereenkomst	Indien opdrachtnemer, zonder gegronde reden, niet binnen 15 kalenderdagen, conform offerteaanvraag, de benodigde ondersteuning levert, kan opdrachtgever aan opdrachtnemer, per klant per dag een dadelijk opeisbare boete opleggen van € 100,- per dag. Deze termijn is kort, kan Opdrachtgever deze termijn verlengen. Met de huidige arbeidsmarktkrapte kan dit namelijk lastig zijn. Een boete van 100 euro per dag is dan fors. Waarom wordt er gekozen voor een negatieve bekrachtiging ipv hierover in gesprek te gaan?	Zie antwoord op vraag 4, de termijn betreft 21 kalenderdagen. Opdrachtgever acht het van belang dat een cliënt tijdig geholpen wordt en verwacht van opdrachtnemers dat zij zich inspannen om deze termijn te behalen. Indien dit niet kan door externe factoren waar opdrachtnemer geen invloed op heeft gehad, houdt opdrachtgever hier rekening mee. Daarnaast zijn er te veel cliënten en opdrachtnemers om bij elk geval individueel gesprek te gaan en andere afspraken te maken. Er wordt één lijn getrokken waar iedere opdrachtnemer zich aan dient te houden en dit wordt bekrachtigd door het boetebedrag.
198	Buiten kantooruren tarieven?	“Begeleiding moet flexibel en indien nodig buiten kantooruren worden ingezet. Het gaat hierbij om planbare zorg waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbaarheid van de kant.” - Welke tarieven worden gehanteerd voor uren buiten kantoor tijden? En houdt buiten kantoor tijden ook het weekend in?	Er geldt geen afwijkend tarief voor begeleiding buiten kantoor tijden. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten van het kostprijsonderzoek staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein . In uitzonderlijke gevallen en in overleg met de klant kan begeleiding ook in het weekend plaatsvinden.

199	Bijlage 10 Klachtenregistratie WMO Amstelveen/Aalsmeer	Is het toegestaan voor Opdrachtnemer om een eigen registratie format bij te houden waar wel dezelfde gegevens in staan? Wij leveren namelijk zorg in meerdere regio's en registreren nu alles gezamenlijk in 1 overzicht. Dit is overzichtelijker voor de opdrachtnemer zelf.	Zie antwoord op vraag 62.
200	PVE - communicatieprotocol	Waar moet een communicatieprotocol uit bestaan en wat moet het doel van dit communicatieprotocol zijn?	Het communicatieprotocol is een formeel document waarin de afspraken en werkprocessen met betrekking tot communicatie zijn vastgelegd. Het doel van dit protocol is om helderheid te bieden over wie, wanneer en op welke wijze informatie ontvangt. Daarbij is specifiek aandacht voor situaties waarin duidelijke communicatie cruciaal is, zoals bij oplopende wachttijden (bijvoorbeeld in de zomerperiode), crisissituaties (zoals calamiteiten), of wijzigingen in het zorgproces of de dienstverlening (bijvoorbeeld als gevolg van aanpassingen in de werkprocessen of bedrijfsvoering).
201	Bijlage 1 PvE WMO begeleiding, p. 1	Opdrachtnemer is verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde Dienstverlening te leveren.” - Wij nemen aan dat dit in goed overleg gaat met Opdrachtnemers. Doelgroep moet bijvoorbeeld wel passend zijn. Kan opdrachtgever dit bevestigen? “Algemene schriftelijke communicatie met de klant moet ter goedkeuring voorgelegd worden aan opdrachtgever. U verstrekt geen onjuiste, onvolledige of tendentieuze informatie waardoor opdrachtgever of een andere opdrachtnemer imagoschade kan leiden.” - Hoe ziet Opdrachtgever dit voor zich? Wat wordt hierin van Opdrachtnemer verwacht? Alle algemene communicatie voorleggen lijkt ons niet realistisch.	Zie antwoord op vraag 115. Uw volgende vraag heeft betrekking op een communicatieprotocol, zie antwoord op vraag 129.
202	Algemene vraag - Historische afnamegegevens	Zijn er bij de gemeenten historische afnamegegevens beschikbaar over de hoeveelheid cliënten en bij welke organisaties deze cliënten zorg hebben gehad?	Het aantal indicaties per perceel en per gemeente is weergegeven in tabel 2. 2. De opdrachtgever verstrekt geen aanvullende informatie over de plaatsing van cliënten.
203	Arvodi	Welke aanbestedingsvoorwaarden ARVODI zijn van toepassing? Die uit 2018 of die uit 2025?	De ARVODI-2018 zijn van toepassing.
204	Bijlage 5 Toepassing Social Return of Investment - p. 2 Soort kandidaten	Langdurige werklozen zonder uitkering (NUG) → moet de werkloosheid aangetoond worden? En zo ja, op welke manier?	Inschrijving bij UWV die aantoont dat kandidaat werkzoekend is/was.
205	Bijlage 5 Toepassing Social Return of Investment, p. 2 Soort kandidaten	Voor zowel BBL als BOL trajecten geldt een jaartarief. Betekent dit dat bij een traject van meerdere jaren (bijvoorbeeld 2 jaar), deze kandidaat dan ook 2 keer opgevoerd kan worden?	De bedragen in de tabel zijn jaartarieven. Bij het invoeren van de kandidaat in Wizzr wordt gevraagd om het aantal maanden (duur van de overeenkomst) in te voeren. Op basis daarvan wordt het Social Return bedrag berekend.
206	Bijlage 1 PvE, eis 61	In hoeverre is er in de tariefstelling rekening gehouden met no show en voor welk percentage is dit meegenomen?	Zie het antwoord op vraag 103
207	Bijlage 1 PvE, eis 61	Wat beweegt Opdrachtgever om de verantwoordelijkheid voor no show volledig bij de Opdrachtnemer te leggen?	Omdat no-show onderdeel is van het tarief. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
208	Bijlage 1 PvE, eis 61	Wat verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer bij langdurige no show om toch de geïnvesteerde tijd en inzet vergoed te krijgen?	Van opdrachtgever wordt verwacht tijdig melding te maken bij opdrachtgever van langdurige no show. Omdat no show onderdeel is van de tariefstelling wordt geen extra vergoeding gegeven. De basis voor de tariefstelling is het in 2024 uitgevoerde kostprijsonderzoek. De resultaten daarvan staan op https://www.amstelveen.nl/lopende-contracten-sociaal-domein
209	Bijlage 1 PvE, eis 61	Wat vindt Opdrachtgever een acceptabel percentage aan no show gedurende een zorgtraject?	De opdrachtgever heeft geen percentage vastgelegd met betrekking tot no-show. De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer bij structurele signalen van no-show tijdig het gesprek aangaat met de opdrachtgever, zodat gezamenlijk kan worden onderzocht wat de oorzaak is en welke gevolgen dit heeft voor de verdere hulpverlening.
210	Bijlage 1 PvE, eis 55	Wat is de reden dat Q4 aangehouden wordt? Is het ook mogelijk om hiervan af te wijken zodat deze eis in de reguliere cyclus van onze organisatie mee gaat?	Zie antwoord op vraag 119.

211	Bijlage 7 Vervoer	Wat is het beleid met betrekking tot vervoer tussen locaties gedurende de dag i.v.m. dagbesteding?	De opdrachtgever is niet geheel duidelijk wat u met deze vraag bedoelt en ontvangt graag een nadere toelichting.
212	Inkoopdocument blz 10.	"De begeleiding die tijdens de activiteiten van de dagbesteding geboden worden hebben als doel tot het ontwikkelen van mogelijkheden van de Klant, op het behouden van de mogelijkheden (inclusief begeleiding bij achteruitgang), om zich (meer) zelfstandig te redden in het leven en/of om mantelzorgers te ontlasten. Wat is het verschil tussen respijtzorg en dagbesteding, als je kijkt naar het ontlasten van mantelzorgers? Is het doel van dagbesteding ontwikkelen, van waarde zijn in de maatschappij of het ontlasten van de mantelzorgers?"	Respijtzorg is logeeropvang thuis of met opname en een totaal ander product dan dagbesteding. In beiden gevallen kan dit tot doel hebben de mantelzorger te ontlasten. Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de klant opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. In de praktijk wordt onderscheid gemaakt tussen individuele begeleiding met zelfredzaamheid en participatie als doelen en groepsbegeleiding met zinvolle dagbesteding, participatie en mantelzorgondersteuning als doelen.
213	Bijlage 1 PvE, eis 35.	"Bij aanvang van de dienstverlening weigert u geen enkele Klant ...' Waar zit de ruimte om de afweging te maken of het aanbod van ons passend is bij de cliënt?	Zie antwoord op vraag 115.
214	Bijlage 1 PvE, eis 38	Hoe verhoudt dit verzoek zich tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming?	Het verzoek om evaluatieverslagen op klantniveau is in lijn met artikel 5.1.2 van de Wmo 2015, waarin staat dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het monitoren van de kwaliteit en doeltreffendheid van de ondersteuning. De verwerking van persoonsgegevens hiervoor is toegestaan op basis van de AVG, omdat het gaat om de uitvoering van een wettelijke taak door de gemeente.
215	Bijlage 1 PvE, eis 63	'Het maximaal aantal uren, dagdelen en/of etmalen over een declaratieperiode mag het aantal geïndiceerde uren, dagdelen en/of etmalen over die periode niet overschrijden.' In het vorige contract was deze beperkte flexibiliteit ook het geval. Dit omdat het systeemtechnisch niet anders zou kunnen. Een cliënt die crisisgevoelig is, heeft de ene periode meer begeleiding nodig en een andere minder. Daar zijn nu extra administratieve handelingen voor nodig bij zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Waarom heeft de Opdrachtgever niet gekozen voor een ruimere flexibiliteit die beter aansluit bij de praktijk en is deze eis nog steeds systeemgedreven?	Zie antwoord op vraag 88.
216	Bijlage 7 Vervoer	Valt openbaar vervoer ook onder deze regeling?	Nee, dat is niet het geval.
217	Inkoopdocument Wmo-B 0.1, art 2.2.1	Er wordt gesproken over persoonlijke verzorging met betrekking tot 'persoonlijke begeleiding' licht. Dit is ongebruikelijk bij persoonlijke begeleiding licht. Wat wordt hier verwacht door de inkopende organisatie?	Omschrijving van persoonlijke verzorging: Doel: ondersteuning bij de persoonlijke verzorging. Persoonlijke verzorging kan worden ingezet wanneer er naast lichte beperkingen bij persoonlijke zorg ook beperkingen zijn op het gebied van de sociale redzaamheid. Het gaat om toezicht, aansturen en stimuleren bij het zelf uitvoeren van de persoonlijke zorg (zorg met de handen op de rug). De begeleider is bij het uitvoeren van de activiteit aanwezig. Ook hulp bij het plannen en evalueren van de persoonlijke verzorging valt hieronder.
218	Bijlage 1 PvE, eis 51	Hoe wordt dit gedeclareerd? Mogen de dagdelen van 3 en 4 uur naast elkaar gedeclareerd worden?	Nee, zie Standaardformulier 2 Inschrijfformulier.
219	Geldigheidsduur documenten	In deze paragraaf worden een aantal documenten genoemd die als bewijsstukken moeten worden aangeleverd. Wat is de geldigheidstermijn van deze stukken? Van o.a. het KvK uittreksel staat dat dit 6 maanden is, maar dit is niet voor alle documenten aangegeven.	Er wordt door vraagsteller niet verwezen naar een paragraaf en het is voor de gemeente niet duidelijk welke documenten u exact bedoeld waar onduidelijkheid over bestaat. Wij verwijzen u in beginsel naar paragraaf 3.2 en hoofdstuk 6 van het inkoopdocument.
220	Referentie	Hoeveel referenties moet ik opgeven?	Zie antwoord op vraag 124.
221	Referentie	Is het toegestaan om ons huidige contract met de gemeente Aalsmeer/Amstelveen als referentie op te voeren?	Ja, dat is mogelijk.
222	Vervoer	Is de gemeente zich er van bewust dat er een discrepantie is tussen het streven naar zelfredzaamheid en de snelheid waarmee een beschikking voor vervoer wordt afgegeven? Zo ja, is de gemeente van plan hier ander beleid op te gaan voeren?	De opdrachtgever is niet geheel duidelijk wat u met deze vraag bedoelt en ontvangt graag een nadere toelichting.
223	Bijlage 7 Vervoer	Wordt de procedure voor chauffeurs hoe te handelen bij calamiteiten, die door Opdrachtgever is ontwikkeld, gedeeld met aanbieders?	Deze vervoerseis is niet van kracht. Bijlage 7 Vervoerseisen is hier op aangepast.

224	Bijlage 6 Procesbeschrijving afloop indicatie begeleiding	Is het mogelijk om bij meerdere producten per cliënt de looptijd van de verlenging te synchroniseren ter bevordering van de continuïteit van zorg?	Hoewel de opdrachtgever hiernaar streeft, blijft het per klant maatwerk.
225	Bijlage 6 Procesbeschrijving afloop indicatie begeleiding	Is er bewust voor gekozen om geen termijnen te benoemen qua doorlooptijd en zo ja, waarom?	De opdrachtgever heeft hiervoor gekozen omdat de wachttijd afhankelijk is van meerdere factoren, zoals de aard en complexiteit van de aanvraag, het perceel, de beschikbare capaciteit en de tijdige aanlevering van relevante stukken voor het heronderzoek, etc.
226	Bijlage 5 Toepassing SROI	Bestaat er een procentuele verdeling tussen de drie mogelijkheden voor invulling SROI of staat dit ons vrij?	Dat staat vrij. De bedoeling van Social Return is om kansen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Mogelijkheid 1: arbeidsparticipatie, draagt daar het meest direct aan bij.
227	Bijlage 2 Raamovereenkomst, Art. 3.3	Wij zien graag een vaste indexerings-systematiek afgesproken voor de hele looptijd inclusief verlenging(en). Er schuilt een grote onzekerheid in dit artikel, waar wij uitdrukkelijk bezwaar tegen maken. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?	Niet akkoord. Zoals ook in het artikel aangegeven is er een degelijke grondslag in het geval er wordt afgeweken van artikel 3.2 en is dit niet willekeurig.
228	Bijlage 2 Raamovereenkomst, Art. 2.1	Bestaat er één verlengingsoptie van 2x2 jaar of bestaan er twee verlengingsopties van telkens 2 jaar?	Zie antwoord op vraag 9.
229	Inkoopdocument Wmo-B 0.1, art 2.3.1	De maximale duur van de raamovereenkomst kan langer duren dan 4 jaar. Kunt u dit verduidelijken in relatie tot de looptijd 3 jaar met een optie tot twee keer twee jaar verlenging?	Allereerst verwijzen wij naar de procedure, dit is namelijk een Open house procedure welke niet onder de Aanbestedingswet 2012 valt. Daarnaast is een langere raamovereenkomst in het kader van de continuïteit van de dienstverlening voor cliënten een verantwoorde keuze (zie ook paragraaf 2.3.1 van het inkoopdocument).
230	Inkoopdocument Wmo-B 0.1, art 2.2.1	Hoe hard is deze eis gezien de huidige arbeidsmarktproblematiek?	We begrijpen de vraag niet kijkend naar paragraaf 2.2.1 van het inkoopdocument ('omschrijving van de opdracht')
231	Inkoopdocument Wmo-B 0.1, art 2.2.1	Waar is deze eis op gebaseerd?	Zie antwoord op vraag 230.
232	Inkoopdocument Wmo-B 0.1, art 2.2.1	Hoe wordt voor de categorieën "Midden" en "Zwaar" gedefinieerd wat functioneren op HBO-niveau betekent?	Zie antwoord vraag op 12.
233	Bijlage 1 PvE, eis 67	Wat wordt verstaan onder het begrip "nafacturatie"?	Zie antwoord op vraag 77.
234	Bijlage 1 PvE, eis 55	Wij voeren periodiek het gesprek met cliënten en medewerkers. Dit betreft de "Ben Ik Tevreden" (BIT) cyclus. Dit resulteert niet in een rapportcijfer en tegelijkertijd kunnen er wel overzichten van worden gemaakt ter rapportage. Voldoet dit systeem aan eis 55?	Akkoord, mits de standaardonderwerpen zoals benoemd in eis 55 worden opgenomen in de uitvraag en de opdrachtgever jaarlijks een rapportage over de resultaten ontvangt.
235	Bijlage 1 PvE, eis 52	Wordt het Kwaliteitskompas van VGN gezien als geldig kwaliteitscertificaat?	Het Kwaliteitskompas van de VGN is niet hetzelfde als ISO 9001 of HKZ Zorg en Welzijn. Ze kunnen wel samenhangen. Het Kwaliteitskompas is een landelijk kompas dat richting geeft aan het leveren van goede zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking. Het is bedoeld om duidelijkheid te bieden aan mensen met een beperking en hun netwerk over wat ze van zorg en ondersteuning mogen verwachten, en om professionals en organisaties te helpen bij het verbeteren van de zorg, het leren en reflecteren. Echter, ISO 9001 en HKZ (Zorg en Welzijn) zijn normen voor kwaliteitsmanagementsystemen die breder toepasbaar zijn, ook in de zorg, maar niet specifiek gericht op de zorginhoudelijke aspecten zoals het Kwaliteitskompas. Vooralsnog houdt Amstelveen vast de de kwaliteitscertificering zoals geëist in het inkoopdocument.
236	Bijlage 1 PvE, eis 51	Waar wordt de inzet van het aantal uren per dagdeel op gebaseerd?	Zie antwoord op vraag 95.
237	Bijlage 1 PvE, eis 50	Waar zijn de groepsgroottes en inzet begeleider(s) op gebaseerd?	Zie antwoord op vraag 97.
238	Bijlage 1 PvE, eis 49	Geldt de eis voor dezelfde begeleider bij overgang van Wmo naar Wlz ook als de betreffende cliënt intramuraal gaat wonen?	Voor de opdrachtgever is het behoud van dezelfde begeleider een belangrijk uitgangspunt. Hoewel hier niet actief op wordt gehandhaafd, wordt van opdrachtnemers verwacht dat zij zich inspannen om deze continuïteit zoveel mogelijk te waarborgen.
239	Bijlage 1 PvE, eis 11	Hoe ziet het cliëntervaringsonderzoek van de opdrachtgever eruit?	Zie antwoord op vraag 27.

240	Inkoopdocument/Paragraaf 2.2.1 Omschrijving van de opdracht.	Bij individuele begeleiding licht staat: -Hieronder valt ook begeleiding bij maaltijden of persoonlijke verzorging voor zover dit niet vanuit de zorgverzekering verstrekt kan worden. Kunnen we bij aanmelding van cliënten hierin vooraf aangeven wat we wel/niet kunnen (zoals bij doelgroepen)?	Gedurende de implementatieperiode krijgt de opdrachtnemer de gelegenheid om dit aan te geven.
241	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding/ Kwaliteit van de dienstverlening. punt 55.	Wij voeren 1x per twee jaar een clienttevredenheidsonderzoek uit ter voorkoming van het creëren van overbelasting bij onze doelgroep. Mag op dit punt afgeweken worden en is het akkoord dit 1x per 2 jaar uit te voeren?	Nee, zie voor verdere toelichting het antwoord op vraag 119.
242	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding/ Informatie en Communicatie punt 19.	Algemene schriftelijke communicatie met de klant moet ter goedkeuring voorgelegd worden aan opdrachtgever. Wat wordt bedoeld met algemene communicatie? Gaat dit alleen over continuïteit van dienstverlening of ook over bijvoorbeeld aankondiging client tevredenheids onderzoek?	Zie antwoord op vraag 129.
243	Bijlage 1 Programma van Eisen Wmo-begeleiding/ Algemene eis 4.	Als opdrachtnemer is het verplicht de klanten van een andere opdrachtnemer (tijdelijk) over te nemen indien deze niet in staat is de gevraagde dienstverlening te leveren. Wordt dit naar rato verdeeld over verschillende opdrachtnemers op basis van de capaciteit die de opdrachtnemers op dat moment hebben?	Ja, bij de (tijdelijke) plaatsing zal rekening worden gehouden met de capaciteit en expertise van de opdrachtnemers. De uiteindelijke besluitvorming hierover berust bij de opdrachtgever.
244	Inkoopdocument, onderdeel 3.3.3 Technische- en beroepsbekwaamheid	De inschrijver beschikt over een geldig ISO 9001 of HKZ Zorg & Welzijn certificaat ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem. Zoals aangegeven in punt 52 van het Programma van Eisen Wmo-begeleiding, vragen wij u akkoord te gaan met het gelijkwaardige kwaliteitscertificaat dat wij bezitten, het PREZO VVT kwaliteitssysteem ge-audit door organisatie Perspekt.	Akkoord. Amstelveen beschouwt PREZO VVT als een kwaliteitsmanagementsystemen, gericht op de VVT-sector, dat zorgspecifieke eisen toevoegt aan de basis van ISO 9001, waardoor het meer sturing geeft aan de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem binnen de VVT sector.
245	Bijlage 1 PvE, punt 51 in combinatie met punt 66	Kunt u een nadere toelichting geven hoe wordt bepaald of een tarief voor een dagdeel (perceel 1 en 5) 3 uur of 4 uur inhoudt? Wie bepaalt dat en op welk moment in het proces wordt het aantal uren voor een dagdeel toegekend?	Zie antwoord op vraag 95.
246	Bijlage 1 PvE, punt 66	Kan de gemeente aangeven hoe het aantal maximaal geïndiceerde uren bij het afgeven van de indicatie tot stand komt?	De vraag is niet helder. Waar heeft de vraag betrekking op?
247	Bijlage 1 PvE, punt 66 en Inkoopdocument paragraaf 2.2.1, pagina 8	Klopt het dat de perceelindeling in de tarievenlijst van het PvE verschilt van de perceelindeling in het inkoopdocument? Dat wil zeggen in de tarievenlijst zijn dagbesteding perceel 1 en 5 en individuele begeleiding perceel 2 en 6. In het inkoopdocument is dit omgekeerd. Welke indeling kan worden aangehouden?	Ja, dat klopt. Zie antwoord op vraag 37.